



FOLKETINGET  
STATSREVISORERNE



FOLKETINGET  
RIGSREVISIONEN

Maj 2019  
– 15/2018

Rigsrevisionens beretning afgivet  
til Folketinget med Statsrevisorernes  
bemærkninger

# Information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger

15/2018

Beretning om

# information og kompensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger

Statsrevisorerne fremsender denne beretning med deres bemærkninger til Folketinget og vedkommende minister, jf. § 3 i lov om statsrevisorerne og § 18, stk. 1, i lov om revisionen af statens regnskaber m.m.

**København 2019**

Denne beretning til Folketinget skal behandles ifølge lov om revisionen af statens regnskaber, § 18:

Statsrevisorerne fremsender med deres bemærkning Rigsrevisionens beretning til Folketinget og vedkommende minister.

Transport-, bygnings- og boligministeren afgiver en redegørelse til beretningen.

Rigsrevisor afgiver et notat med bemærkninger til ministerens redegørelse.

På baggrund af ministerens redegørelse og rigsrevisors notat tager Statsrevisorerne endelig stilling til beretningen, hvilket forventes at ske i september 2019.

Ministerens redegørelse, rigsrevisors bemærkninger og Statsrevisorerne eventuelle bemærkninger samles i Statsrevisorerne Endelig betænkning over statsregnskabet, som årligt afgives til Folketinget i februar måned – i dette tilfælde Endelig betænkning over statsregnskabet 2018, som afgives i februar 2020.

**Henvendelse vedrørende  
denne publikation rettes til:**

Statsrevisorerne  
Folketinget  
Christiansborg  
1240 København K

Tlf.: 3337 5987  
statsrevisorerne@ft.dk  
www.ft.dk/statsrevisorerne

**Yderligere eksemplarer kan  
købes ved henvendelse til:**

Rosendahls Lager og Logistik  
Vandtårnsvej 83A  
2860 Søborg

Tlf.: 4322 7300  
distribution@rosendahls.dk  
www.rosendahls.dk

ISSN 2245-3008  
ISBN trykt 978-87-7434-610-4  
ISBN pdf 978-87-7434-611-1

# Statsrevisorernes bemærkning

## Beretning om information og compensation til togpassagerer ved forsinkelser og aflysninger

Forsinkelser og aflysninger af tog er ifølge Banedanmark forbundet med et årligt samfundsøkonomisk tab på ca. 1,1 mia. kr. Togpassagererne har krav på information om forsinkelser og aflysninger, og i tilfælde af større forsinkelser har passagererne også krav på økonomisk compensation. DSB og Banedanmark har et delt ansvar for at give trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger, og DSB har ansvaret for økonomisk compensation af DSB's kunder.

Statsrevisorerne finder det utilfredsstillende, at DSB og Banedanmark ikke informerer og kompenserer deres togpassagerer på tilfredsstillende vis ved forsinkelser og aflysninger. Konsekvensen er gener for passagererne, utilfredse kunder og på sigt risiko for reduktion i passagertal.

Statsrevisorerne bemærker:

- At DSB og Banedanmark hverken lever op til egne målsætninger eller passagerernes forventninger til god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger. Knap halvdelen af passagererne er tilfredse med den trafikinformation, de får. Passagererne er ikke tilfredse med den rådgivning, der bliver givet om alternative transportmuligheder ved forsinkelser og aflysninger.
- At DSB's indsats for at understøtte, at passagererne får den økonomiske compensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger, har været mangelfuld. Passagerernes kendskab til mulighederne for økonomisk compensation er lavt. Nogle passagerer får således ikke den compensation, de har krav på, mens andre passagerer har fået en højere compensation end den, de er berettiget til.

### Statsrevisorerne

10. maj 2019

Henrik Thorup  
Klaus Frandsen  
Henrik Sass Larsen  
Villum Christensen  
Frank Aaen  
Britt Bager

Statsrevisorerne anbefaler - i lighed med Den Europæiske Revisionsret - at DSB forøger kendskabet til passagerrettigheder og automatiserer den økonomiske kompensation, så passagererne ikke skal kæmpe for at få, hvad de har krav på.

Statsrevisorerne anbefaler, at transportministeren analyserer, hvilke årsager og eventuelt dybereliggende problemer der kan forklare, hvorfor det - til trods for at passagerrettighederne har eksisteret siden 2007 - stadig ikke er lykkedes at opnå en tilfredsstillende trafikinformation og økonomisk kompensation til passagererne.

# Indholdsfortegnelse

|                                                                                                                     |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>1. Introduktion og konklusion .....</b>                                                                          | <b>1</b>      |
| 1.1. Formål og konklusion .....                                                                                     | 1             |
| 1.2. Baggrund .....                                                                                                 | 3             |
| 1.3. Revisionskriterier, metode og afgrænsning.....                                                                 | 4             |
| <br><b>2. DSB's og Banedanmarks indsats for at informere passagererne ved<br/>forsinkelser og aflysninger .....</b> | <br><b>6</b>  |
| 2.1. Passagerernes tilfredshed med trafikinformation ved forsinkelser og<br>aflysninger.....                        | 7             |
| 2.2. Grundlaget for god trafikinformation .....                                                                     | 9             |
| 2.3. Resultater og realisering af målsætninger for trafikinformation .....                                          | 12            |
| <br><b>3. DSB's indsats for at kompensere passagererne ved forsinkelser og<br/>aflysninger .....</b>                | <br><b>18</b> |
| 3.1. Kendskab til og anvendelse af kompensationsordningerne .....                                                   | 19            |
| 3.2. Tilgængelighed og enkelthed ved ansøgning om kompensation .....                                                | 23            |
| 3.3. Kontrol med udbetalinger .....                                                                                 | 26            |
| <br>Bilag 1. Metodisk tilgang.....                                                                                  | 29            |
| Bilag 2. Ordliste.....                                                                                              | 33            |

Rigsrevisionen har selv taget initiativ til denne undersøgelse og afgiver derfor beretningen til Statsrevisorerne i henhold til § 17, stk. 2, i rigsrevisorloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 101 af 19. januar 2012.

Rigsrevisionen har revideret regnskaberne efter § 2, stk. 1, nr. 1 og nr. 3.

Beretningen vedrører finanslovens § 28. Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

I undersøgelsesperioden har der været følgende ministre:

Hans Christian Schmidt: juni 2015 - november 2016

Ole Birk Olesen: november 2016 -

Beretningen har i udkast været forelagt Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, hvis bemærkninger er afspejlet i beretningen.



# 1. Introduktion og konklusion

## 1.1. Formål og konklusion

1. Denne beretning handler om DSB's og Banedanmarks indsats for at informere og kompensere deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger. Rigsrevisionen har selv taget initiativ til undersøgelsen i august 2018.

Tidligere beretninger på togområdet viser, at der er betydelige udfordringer ved og forsinkelser i arbejdet med at vedligeholde og udvikle togmateriel og infrastruktur. Den danske jernbane er midt i en stor omstilling med nye skinner, signaler, el og tog, og de store projekter og udsving i driftsstabiliteten, som præger jernbanen, forventes at fortsætte i op mod yderligere 10 år. Denne undersøgelse er derfor gennemført i en periode med betydelige driftsforstyrrelser og frafald af passagerer hos DSB.

2. I denne beretning undersøger vi konsekvenserne for passagererne i forhold til de udfordringer, som vores tidligere undersøgelser af området har vist. God trafikinformation og en velfungerende kompensationsordning kan reducere passagerernes gener, begrænse tabet af togpassagerer og reducere det samfundsøkonomiske tab som følge af driftsforstyrrelser. Forsinkelser og aflysninger er ifølge Banedanmark forbundet med et årligt samfundsøkonomisk tab på ca. 1,1 mia. kr.

3. Passagererne har krav på information og i visse tilfælde også krav på økonomisk kompensation, når der opstår forsinkelser og aflysninger. DSB og Banedanmark har et delt ansvar for at give trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger. Ansvar for kompensation af DSB's kunder ligger derimod alene hos DSB. Undersøgelsen tager udgangspunkt i DSB's og Banedanmarks målsætninger for arbejdet med at informere og kompensere passagererne ved forsinkelser og aflysninger. Målsætningerne udspringer af de krav til trafikinformation og kompensation, der følger af EU-forordningen om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (herefter EU-forordningen), DSB's trafikkontrakt (herefter trafikkontrakten) med Transport-, Bygnings- og Boligministeriet (herefter Transportministeriet) samt Banedanmarks mål- og resultatplan.

4. Formålet med undersøgelsen er at vurdere, om DSB og Banedanmark på tilfredsstillende vis informerer og kompenserer deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger. Vi besvarer følgende spørgsmål i beretningen:

- Sikrer DSB og Banedanmark en god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger?
- Understøtter DSB, at passagererne får den kompensation, de har krav på, ved forsinkelser og aflysninger?

### Forsinkelser og aflysninger

Undersøgelsen tager udgangspunkt i DSB's og Banedanmarks definition af forsinkelser og aflysninger af tog, dvs. tog, der er forsinket 3 minutter eller mere, og aflysninger, der ikke er planlagt mere end 24 timer forinden.

### Rigsrevisionens tidligere undersøgelser af området

- Togenes punktlighed (beretning nr. 3/2017)
- DSB's indsats for at bygge IC4-togene færdige (beretning nr. 1/2017)
- Forsinkelsen af Signalprogrammet (beretning nr. 9/2016)
- Brug af ny anlægsbudgettering i projektet "Den nye bane København-Ringsted" (beretning nr. 22/2014).





## Konklusion

Rigsrevisionen vurderer, at DSB og Banedanmark ikke på tilfredsstillende vis informerer og kompenserer deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger.

DSB og Banedanmark leverer en trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger, der ikke har været helt tilfredsstillende. DSB og Banedanmark lever ikke op til deres egne målsætninger eller passagerernes forventninger til trafikinformationen, når der opstår forsinkelser og aflysninger. Rigsrevisionen finder, at DSB og Banedanmark samlet set har etableret et omfattende grundlag for at levere god trafikinformation til togpassagererne, men at der er områder, hvor indsatsen kan forbedres. DSB og Banedanmark har kun delvist foretaget målinger af trafikinformationens kvalitet på de elementer, som de selv vurderer er vigtigst for passagererne. Hertil kommer, at det for flere af målingerne er vanskeligt at vurdere udviklingen, fordi der enten ikke er opsat mål for de enkelte målinger, eller fordi målemetoderne er blevet ændret. DSB og Banedanmark har udfordringer med at nå deres målsætninger for, hvor hurtigt de giver information om akutte aflysninger og konkrete prognoser for forsinkelser. Det betyder, at passagererne ofte må nøjes med en mere generel information, indtil der kommer konkret information. Desuden er passagererne ikke tilfredse med rådgivningen om alternativer ved forsinkelser og aflysninger.

DSB's indsats for at understøtte, at passagererne får den kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger, har ikke været tilfredsstillende. Denne vurdering er primært baseret på 3 forhold. For det første er der et lavt kendskab til mulighederne for kompensation, og kun ca. 15-25 % af pendlere har været tilmeldt den kompensationsordning, hvor pendlere automatisk får økonomisk kompensation, når togene ikke når kundepunktlighedsmålet. For det andet er der flere uhensigtsmæssigheder ved den valgte model for garantien for pendlere. Pendlere, der har tilmeldt sig, oplever fx, at udbetalingerne af kompensation udebliver, hvis der er sket ændringer i deres pendlerprodukt, uden at de er blevet gjort opmærksomme på det. For det tredje har pendlere mulighed for at opnå en højere kompensation end den, de har krav på, ved at tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantien på en anden strækning end den, de rejser på. DSB har oplyst, at de vil iværksætte indsatser for alle 3 forhold, herunder lukke muligheden for at tilmelde sig en strækning, som man ikke rejser på, og gøre systemet mere brugervenligt.

I en periode, hvor store projekter udfordrer driftsstabiliteten på jernbanen, har passagererne et øget behov for god trafikinformation og kompensation ved forsinkelser og aflysninger. Konsekvenserne af DSB's og Banedanmarks udfordringer med at sikre god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger og med at sikre, at passagererne får den kompensation, de har krav på, kan føre til gener for passagererne og på sigt til en reduktion i passagertal. Transportministeriet bør derfor som øverste ansvarlige sikre, at DSB og Banedanmark fremover leverer tilfredsstillende information og kompensation ved forsinkelser og aflysninger.

## 1.2. Baggrund

5. Togdriften er i disse år udfordret af en række projekter på jernbanen og af aldrende togmateriel. I 2017 var 21 mio. ud af DSB's 188 mio. togrejser forsinkede. Kundepunktigheden i 2018 var 79,0 %, hvilket er et fald på 0,4 procentpoint i forhold til året før og under kontraktmålet på 82,9 % for fjern- og regionaltog (herefter F&R-tog).

6. DSB og Banedanmark arbejder sammen om at tilrettelægge og udvikle trafikinformationen. I 2013 nedsatte parterne Den Fælles Trafikinformationsenhed, der skulle styrke samarbejdet og skabe forbedringer, som understøtter, at passagererne får en ensartet og helhedsorienteret trafikinformation. DSB og Banedanmark arbejder ud fra en ambition om, at trafikinformationen i alle situationer skal være relevant og nærværende, hvilket kommer til udtryk i de 5 elementer i god trafikinformation, som DSB og Banedanmark har identificeret som vigtigst for passagererne. De 5 elementer har været styrende for DSB's og Banedanmarks løbende indsats for at udvikle trafikinformationen. Med udgangspunkt i de 5 elementer undersøger vi, om DSB og Banedanmark sikrer en god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger.

7. Ved aflysninger eller større forsinkelser har passagererne krav på økonomisk kompensation. Retten til kompensation er sikret i EU-forordningen og udmøntet i DSB's trafikkontrakt med staten. DSB har ansvaret for at informere passagererne om denne ret og ansvaret for at understøtte, at passagererne får den kompensation, de har krav på. Boks 1 viser de minimumskrav, der er til DSB og Banedanmark vedrørende trafikinformation og kompensation ved forsinkelser og aflysninger.

### Kundepunktighed

Kundepunktighed udtrykker den andel kunder, som højst er 3 minutter forsinket ved ankomst til deres endestation. Målet for kundepunktigheden er fastsat i DSB's trafikkontrakt med staten.

### F&R-tog

Fjern- og regionaltrafikken er den togtrafik, der er på tværs af eller mellem landsdelene, fx mellem København og Aalborg, modsat lokaltrafik, fx S-tog.

### God trafikinformation ifølge DSB og Banedanmark

1. Informationen kommer hurtigt, så passagererne kan nå at agere på den.
2. Rådgivning om alternativer.
3. Målrettet og individualiseret information.
4. Samme information – ét svar i de forskellige kanaler.
5. Korrekt information – det, der bliver sagt, sker.

### Boks 1

## Regelgrundlag for trafikinformation og kompensation ved forsinkelser og aflysninger

### Information til passagererne

EU-forordningen er den lovmæssige ramme, der definerer mindstemålet for den trafikinformation, DSB og Banedanmark skal levere til passagererne. Det fremgår bl.a. af forordningen, at passagererne hurtigst muligt skal have information om forsinkelser og aflysninger samt om tilslutningsforbindelser. Herudover er det op til DSB og Banedanmark at definere målsætningerne for den leverede trafikinformation. EU-forordningen forpligter togselskaberne til at måle og rapportere på passagerernes tilfredshed. Øvrige krav til trafikinformation fremgår af DSB's trafikkontrakt og af Banedanmarks mål- og resultatplaner.

### Retten til kompensation ved forsinkelser

Ifølge EU-forordningen og DSB's trafikkontrakt med Transportministeriet for perioden 2015-2024 har en passager krav på omlægning af rejsen eller erstatning, når toget er forsinket eller aflyst. Dette krav er implementeret i trafikkontrakten i form af *basisrejsetidsgarantien*. EU-forordningen stiller også krav om, at passagerer, der har abonnements- eller periodekort, skal kunne søge erstatning i overensstemmelse med jernbaneselskabernes erstatningsordninger. Dette krav er implementeret i trafikkontrakten i form af *pendlerrejsetidsgarantien*. Kompensationens størrelse afhænger af, hvor meget togenes punktlighed afviger fra målene i trafikkontrakten. DSB's trafikkontrakt stiller DSB's passagerer bedre, end EU-forordningen kræver.

| Kompensationstakst     |                 |                      |
|------------------------|-----------------|----------------------|
| Forsinkelse (minutter) | EU-forordningen | DSB's trafikkontrakt |
| 30-60                  | -               | 25 %                 |
| 60-90                  | 25 %            | 50 %                 |
| 90-120                 | 25 %            | 75 %                 |
| +120                   | 50 %            | 100 %                |

**Kilde:** EU-forordningen og DSB's trafikkontrakt.

**Rejsetidsgaranti**

Rejsetidsgaranti er betegnelsen for retten til kompensation ved aflysninger eller forsinkelser, som er sikret i EU-forordningen og udmøntet i trafikkontrakten. Med DSB's *pendlerrejsetidsgaranti* udbetales kompensation automatisk på baggrund af den realiserede kundepunktlighed på pendlerens rejsestrækning. I *basisrejsetidsgarantien* kan passagererne søge kompensation for enkeltrejser.

Det fremgår af boks 1, at passagererne ved større forsinkelser eller aflysninger hurtigst muligt skal have valget mellem omlægning af eller kompensation for rejsen. Boksen viser desuden, at DSB's passagerer bliver stillet bedre end EU-forordningen kræver, hvis DSB opfylder trafikkontrakten med Transportministeriet. DSB's passagerer kan søge om kompensation, hvis de bliver mere end 30 minutter forsinket. DSB udbetaler årligt omkring 30 mio. kr. i kompensation ved forsinkelser og aflysninger.

8. Den Europæiske Revisionsret offentliggjorde i november 2018 en undersøgelse af beskyttelsen af EU's passagerrettigheder på tværs af transportformer i 10 lande, dog ikke Danmark. Undersøgelsen konkluderede, at passagererne skal kæmpe for at få, hvad de har krav på. Revisionsretten anbefalede bl.a. at forøge kendskabet til rettighederne og at automatisere den økonomiske kompensation.

### 1.3. Revisionskriterier, metode og afgrænsning

#### Revisionskriterier

9. EU-forordningen beskriver minimumskravene til trafikinformation og økonomisk kompensation ved forsinkelser og aflysninger. Disse krav er bl.a. udmøntet i DSB's trafikkontrakt og i Banedanmarks mål- og resultatplan. DSB's og Banedanmarks egne målsætninger er højere, end forordningen kræver på de undersøgte områder. Vi har derfor valgt undersøgelsens kriterier på baggrund af DSB's og Banedanmarks egne målsætninger og ikke på baggrund af EU-forordningens minimumskrav.

10. Kapitel 2 handler om, hvorvidt DSB og Banedanmark sikrer en god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger. Vi undersøger, om passagererne er tilfredse med trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger, og om DSB og Banedanmark har etableret et godt grundlag for at levere god trafikinformation og for at følge op på trafikinformationens kvalitet. Herefter undersøger vi, om DSB og Banedanmark i praksis leverer god trafikinformation i forhold til de 5 elementer, DSB og Banedanmark har identificeret som vigtigst for passagererne.

11. Kapitel 3 handler om, hvorvidt DSB understøtter, at passagererne får den kompensation ved forsinkelser og aflysninger, som de har krav på. Vi undersøger, om DSB fortløbende har sikret, at flest mulige passagerer kender til mulighederne for at få kompensation, om DSB har sikret, at det er enkelt og let tilgængeligt for passagererne at opnå kompensation, og om passagererne får udbetalt den kompensation, de har krav på.

#### Metode

12. Undersøgelsens resultater og konklusioner er baseret på skriftlige kilder, analyser og beregninger. I kapitel 2 gennemgår vi retningslinjer, procesbeskrivelser og standarder for trafikinformation samt resultatopsamlinger og ledelsesrapporteringer. Vi gennemgår de elementer i god trafikinformation, hvor DSB og Banedanmark foretager målinger og indsamler data. Vi supplerer med egne analyser ved at udtage stikprøver af data for aflysninger og forsinkelser. Det gør vi bl.a. for at vurdere det element i god trafikinformation, der handler om, hvor hurtigt forsinkelser og aflysninger bliver meldt ud.

13. I kapitel 3 undersøger vi, hvordan DSB informerer passagererne om rejsetidsgaranti, og gennemgår, hvordan passagerernes kendskab til kompensationsordningerne har udviklet sig. Vi gennemgår desuden DSB's rapportering til Transportministeriet og Det Europæiske Jernbaneagentur om udviklingen i tilmeldinger til pendlerne kompensationsordning. Endelig gennemgår vi DSB's kompensationsordninger og procedurer for kontrol med udbetaling af kompensation for at undersøge, om DSB sikrer, at passagererne får udbetalt den rette kompensation.

14. For at øge validiteten har vi desuden sammenholdt DSB's egne tilfredshedsundersøgelser og opgørelser over anvendelsen af kompensationsordningerne med Forbrugerrådet Tænks undersøgelser. Vi har mødt repræsentanter for pendlerne for at få indblik i, hvilke udfordringer de oplever med trafikinformation og kompensation ved forsinkelser og aflysninger. Endelig har vi holdt møder med DSB og Banedanmark og besøgt Den Fælles Trafikinformation og driftscentrene for S-tog og F&R-tog for at drøfte udvalgte problemstillinger og se, hvordan trafikinformationen udarbejdes ved driftsforstyrrelser.

15. Revisionen er udført i overensstemmelse med standarderne for offentlig revision, jf. bilag 1.

### **Afgrænsning**

16. Undersøgelsen er afgrænset til perioden 2016-2018. Med denne afgrænsning har vi en tilstrækkelig lang periode til at afdække udviklingen på de valgte målepunkter, og samtidig har DSB haft tid til at indarbejde kravene fra trafikkontrakten. For at se udviklingen i de målinger, der er foretaget af kendskabet til kompensationsordningerne, har vi dog inddraget den første måling fra 2007.

17. Undersøgelsen omfatter Banedanmark og DSB, som begge hører under Transportministeriet. Undersøgelsen omfatter ikke de øvrige danske togoperatører. DSB står for 190 mio. årlige rejser, svarende til ca. 70 % af togrejserne i Danmark.

18. I bilag 1 er undersøgelsens metodiske tilgang beskrevet. Bilag 2 indeholder en ordliste, der forklarer udvalgte ord og begreber.

## 2. DSB's og Banedanmarks indsats for at informere passagererne ved forsinkelser og aflysninger



### Delkonklusion

Rigsrevisionen vurderer, at DSB's og Banedanmarks indsats for at informere passagererne ved forsinkelser og aflysninger ikke har været helt tilfredsstillende.

Undersøgelsen viser, at DSB og Banedanmark har etableret en række standarder og procedurer samt et omfattende måleapparat som grundlag for at levere god trafikinformation. DSB og Banedanmark når deres målsætning for passagerernes generelle tilfredshed med trafikinformationen i 2018, men DSB og Banedanmark lever ikke op til deres egne målsætninger eller passagerernes forventninger til trafikinformationen, når der opstår forsinkelser og aflysninger. Undersøgelsen viser bl.a., at DSB og Banedanmark ikke når deres mål for, hvor hurtigt de melder konkrete prognoser om forsinkelser eller akutte aflysninger ud. Derudover er passagererne ikke tilfredse med den rådgivning, de modtager om alternativer til forsinkede og aflyste tog.

Rigsrevisionen finder, at der er områder, hvor DSB's og Banedanmarks arbejde med trafikinformation kan forbedres, når der opstår forsinkelser og aflysninger. DSB og Banedanmark har identificeret 5 elementer som afgørende for passagerernes oplevelse af god trafikinformation. Undersøgelsen viser, at DSB og Banedanmark har foretaget specifikke målinger på 3 af de 5 elementer i god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger, og at de kun har opsat mål for 2 af elementerne. DSB og Banedanmark måler fx ikke på, om informationen er korrekt eller ensartet på tværs af informationskanalerne. Hertil kommer, at DSB og Banedanmark har foretaget en række ændringer i målemetoderne over årene, som gør det vanskeligt at følge udviklingen i deres performance over tid. Rigsrevisionen vurderer, at DSB og Banedanmark - på trods af et omfattende måleapparat - ikke har et fyldestgørende billede af kvaliteten af deres trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger i forhold til de 5 elementer, som DSB og Banedanmark selv har identificeret som de mest afgørende for passagerernes oplevelse af trafikinformationen.

---

19. Dette kapitel handler om, hvorvidt DSB og Banedanmark giver deres passagerer en god trafikinformation, når der opstår forsinkelser og aflysninger af tog. EU-forordningen fastsætter minimumskrav for trafikinformationen og kræver fx, at togselskaberne fastsætter og følger op på målsætninger for trafikinformationen. På den baggrund har DSB og Banedanmark etableret en række målsætninger for trafikinformationen, som er højere end minimumskravene i forordningen. Vores undersøgelse baserer sig på disse målsætninger. Vi har undersøgt passagerernes tilfredshed med trafikinformationen generelt og ved forsinkelser og aflysninger. Dernæst har vi undersøgt, om DSB og Banedanmark har etableret processer og standarder og har foretaget målinger af trafikinformationen som grundlag for at levere god trafikinformation. Endelig har vi undersøgt, om DSB og Banedanmark måler trafikinformationens kvalitet i forhold til de 5 elementer, der er mest afgørende for passagererne, og hvordan resultaterne af trafikinformationen ser ud for disse målinger.

## 2.1. Passagerernes tilfredshed med trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger

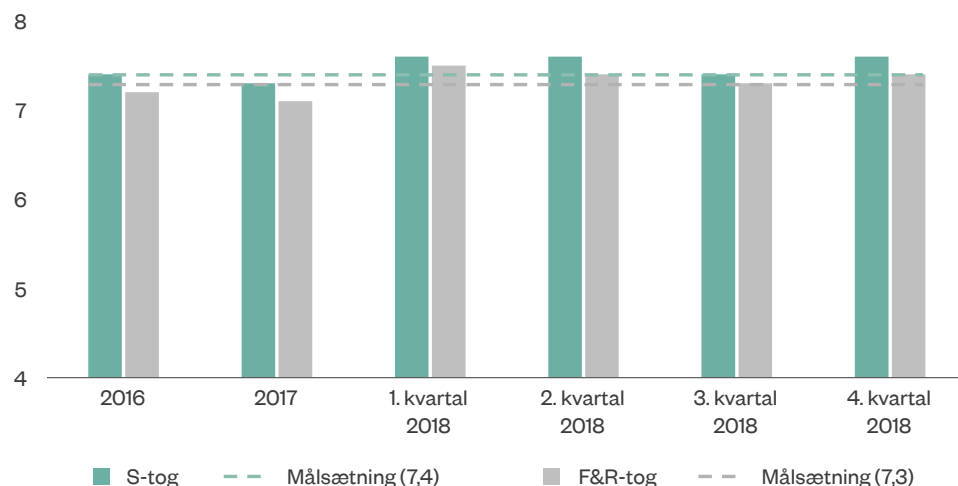
20. Vi har gennemgået en række målinger af trafikinformationen, som DSB og Banedanmark har foretaget. Ud over DSB og Banedanmark måler Passagerpulsen ved Forbrugerrådet Tænk også passagerernes tilfredshed med trafikinformation, fordi de har ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Vi har set på, hvordan tilfredsheden har udviklet sig, og om tilfredsheden lever op til DSB's og Banedanmarks egne mål.

21. DSB og Banedanmark har opsat mål for tilfredsheden med trafikinformationen blandt alle kunder og for tilfredsheden med trafikinformationen blandt forsinkede kunder. På en skala fra 0 til 10 er DSB's og Banedanmarks målsætninger for tilfredsheden med den generelle trafikinformation blandt alle kunder 7,4 for S-tog og 7,3 for F&R-tog. Figur 1 viser, hvordan den generelle tilfredshed med trafikinformationen har udviklet sig siden 2016.

### Passagerpulsen ved Forbrugerrådet Tænk

Passagerpulsen er en enhed, der bl.a. foretager målinger af passagerernes tilfredshed med en række forhold i den kollektive trafik, herunder passagerernes tilfredshed med trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger. Passagerpulsen er nedsat med en flerårig finanslovsbevilling i 2014 og har bl.a. ansvaret for de nationale passagertilfredshedsundersøgelser.

**Figur 1**  
DSB's og Banedanmarks målinger af tilfredsheden med den generelle trafikinformation



Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra DSB og Banedanmark.

### Tilfredshed

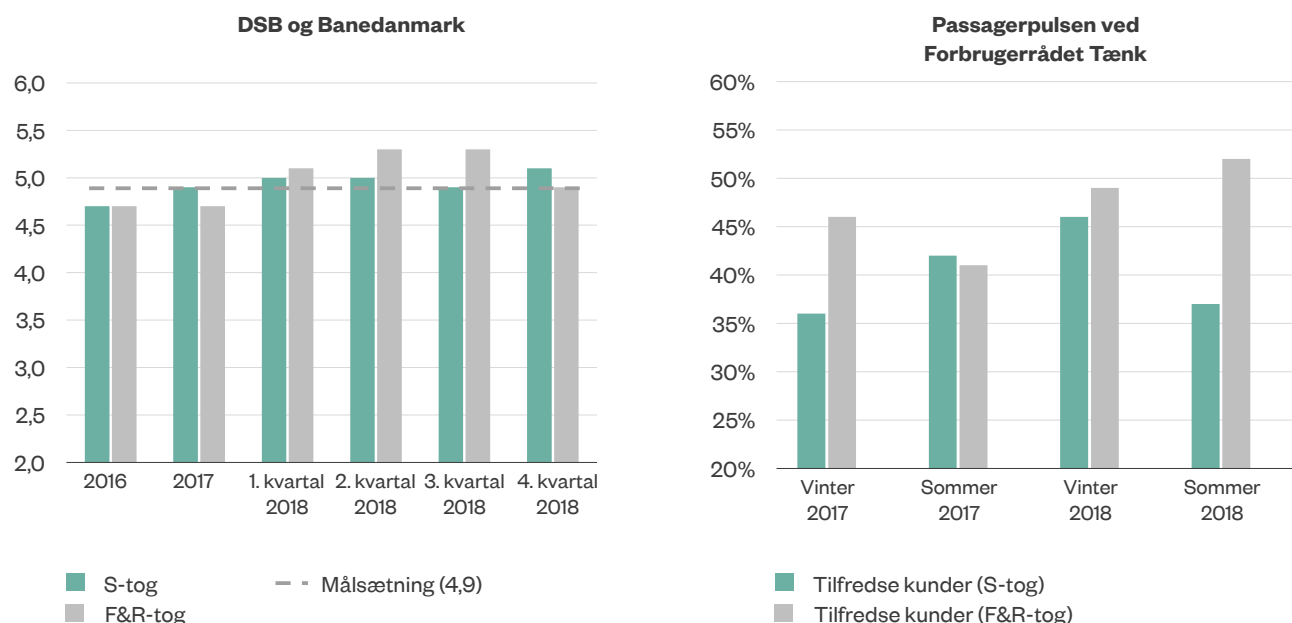
DSB og Banedanmark måler passagerernes tilfredshed på en række områder på en 11-punktsskala, der går fra 0 til 10.

Det fremgår af figur 1, at DSB og Banedanmark i 2018 har nået deres mål for passagerernes tilfredshed med den generelle trafikinformation, og at tilfredsheden er en anelse højere i 2018 end tidligere.

22. DSB og Banedanmark har også sat mål for passagerernes tilfredshed med trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger, som er det, vi har fokus på i denne undersøgelse. Passagerpulsens ved Forbrugerrådet Tænk har ligeledes målt passagerernes tilfredshed med trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger. Figur 2 viser resultaterne af begge målinger.

**Figur 2**

**DSB's og Banedanmarks måling og Passagerpulsens ved Forbrugerrådet Tænks måling af passagerernes tilfredshed med trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger**



**Kilde:** Rigrevisjonen på baggrund af oplysninger fra DSB, Banedanmark og Forbrugerrådet Tænk.

Det fremgår af figur 2, at DSB og Banedanmark – på nær for S-tog i 2017 – ikke nåede deres mål for passagerernes tilfredshed med informationen ved forsinkelser og aflysninger i 2016 og 2017, men at målet blev nået i 2018. Vores undersøgelse viser dog, at de spørgsmål, der indgår i målingen, blev ændret i 2018, hvorfor der ikke entydigt kan konkluderes på udviklingen. I indekset indgik der et spørgsmål om passagerernes tilfredshed med *rådgivning om alternativer*, der havde en lav tilfredshed blandt passagererne. Dette spørgsmål blev erstattet af et spørgsmål om *løbende information*, der havde en højere tilfredshed blandt passagererne. Denne ændring i målingen kan forklare størstedelen af stigningen i den målte tilfredshed fra 2017 til 2018. DSB og Banedanmark har oplyst, at indekset fra 2019 bygger på 3 nye spørgsmål, og har tilkendegivet, at spørgsmålet om *rådgivning ved alternativer* fortsat burde have været i indekset i 2018.

Det fremgår af figuren, at Passagerpulsens ved Forbrugerrådet Tænks opgørelse af andelen af tilfredse passagerer stemmer overens med DSB's og Banedanmarks resultater, idet knap halvdelen af passagererne er tilfredse med den information, der bliver givet ved forsinkelser og aflysninger.

23. DSB's og Banedanmarks målsætning for passagertilfredsheden med trafikinformation er 4,9 ud af 10 for forsinkede passagerer. Målsætningen for passagertilfredsheden med trafikinformationen blandt alle passagerer er 7,3 ud af 10. DSB's og Banedanmarks målsætning for forsinkede passagerers tilfredshed med trafikinformationen er således lavere end målsætningen for alle passagerers. DSB og Banedanmark har oplyst, at en væsentlig forklaring på den store forskel i ambitionsniveauet er, at utilfredsheden med at blive forsinket har en afsmittende effekt på den oplevelse, passagerne har af trafikinformationen. DSB og Banedanmark har derudover oplyst, at de vil øge målsætningen for passagertilfredsheden med information ved forsinkelser og aflysninger markant fra de nuværende 4,9 til 6,5 i 2020. DSB og Banedanmark har forklaret, at målene fastsættes med udgangspunkt i de hidtil opnåede resultater, så de afspejler en løbende forbedring, der er realistisk at opnå.

## Resultater

Undersøgelsen viser, at DSB og Banedanmark i 2016 og 2017 – på nær for S-tog i 2017 – ikke nåede deres mål for passagerernes tilfredshed med trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger. I 2018 var der målopfyldelse. Undersøgelsen viser, at en ændring i indekset for passagerernes tilfredshed med trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger i starten af 2018 forklarer størstedelen af den stigning i indekset, der sker fra 2017 til 2018. Rigsrevisionen kan derfor ikke entydigt konkludere på udviklingen i tilfredsheden. Fra 2019 har DSB og Banedanmark igen ændret i indekset. DSB og Banedanmark har oplyst, at de vil øge målsætningen for de forsinkede passagerers tilfredshed fra 4,9 til 6,5 i 2020.

## 2.2. Grundlaget for god trafikinformation

24. DSB og Banedanmark har etableret en række processer og standarder og foretager løbende målinger af trafikinformationen. Vi har undersøgt, om DSB og Banedanmark dermed har etableret et godt grundlag for at indfri deres målsætninger for god trafikinformation.

### Standarder og procedurer

25. DSB og Banedanmark har etableret en række standarder og procedurer for, hvordan uforudsete, trafikale hændelser håndteres, og for, hvordan trafikinformationen leveres til passagererne. DSB's og Banedanmarks standarder for trafikinformation angiver på en række områder den trafikinformation, passagererne kan forvente, når der opstår forsinkelser og aflysninger. Fx er der udarbejdet en række standarder for indhold i og frekvens af højtalerudkald og for information på skærme.



26. Undersøgelsen viser, at der ikke fuldt ud kan følges op på, om standarderne for trafikinformation efterleves. Vi har bl.a. kunnet konstatere, at DSB ikke logger højttalerudkald i togene. DSB har oplyst, at dette ikke er teknisk muligt, og at de i stedet vurderer kvaliteten af højttalerudkald i togene ved lejlighedsvist at observere og vurdere togpersonalets udkald. Det betyder, at DSB og Banedanmark ikke har et fyldestgørende overblik over, om passagererne får den trafikinformation, som er angivet i standarderne.

27. Undersøgelsen viser, at DSB og Banedanmark løbende følger trafikinformationens kvalitet gennem 71 målinger. Sammen med standarderne og procedurerne udgør målingerne en vigtig del af grundlaget for den trafikinformation, DSB og Banedanmark giver passagererne. DSB og Banedanmark har oplyst, at de ud over målingerne også følger op på tilfredsheden med trafikinformationen ved forsinkelser gennem hyppige møder i Den Fælles Trafikinformationsenhed og eksternt i form af møder med pendlere og andre passagerer.

### **Målinger af elementerne i god trafikinformation**

28. Vi har undersøgt, om DSB og Banedanmark foretager målinger af og har opstillet mål for trafikinformationen, der er dækkende for de 5 elementer, som DSB og Banedanmark har identificeret som god trafikinformation. En samlet måling af de 5 elementer kan give et overblik over, hvordan det går med at levere den trafikinformation, passagererne efterspørger.

29. Undersøgelsen viser, at DSB og Banedanmark foretager en række målinger af trafikinformationens kvalitet. En del af målingerne er tilfredshedsmålinger, som bl.a. måler passagerernes tilfredshed med trafikinformationen på stationerne og i togene. De øvrige målinger af trafikinformationens kvalitet omhandler bl.a. hastighed og indhold.

30. I 21 ud af de 71 målinger måler DSB og Banedanmark specifikt på trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger. Ud af de 21 målinger vurderer vi, at 10 målinger direkte adresserer de 5 elementer i god trafikinformation. Tabel 1 viser de 10 målinger. De resterende 11 målinger omhandler bl.a. passagerernes tilfredshed med de forskellige kanaler, trafikinformationen bliver givet i.

**Tabel 1****Målinger af trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger, der direkte adresserer god trafikinformation**

| Elementer i god trafikinformation                                       | Målinger                                                                        | Mål 2016-2018                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Informationen kommer hurtigt, så passagererne kan nå at reagere på den. | Kundetilfredshed med, hvor hurtigt informationen om forsinkelser kom (F&R-tog). | Intet mål, men indgår i overordnet indeks for tilfredshed ved forsinkelser. |
|                                                                         | Kundetilfredshed med, hvor hurtigt informationen om forsinkelser kom (S-tog).   | Intet mål, men indgår i overordnet indeks for tilfredshed ved forsinkelser. |
|                                                                         | Tid, før aflysning foretaget efter planlagt afgang meldes ud (F&R-tog).         | Maks. 25 minutter i gennemsnit.                                             |
|                                                                         | Tid, før prognose for forsinkelsen meldes ud (F&R-tog).                         | Min. 50-74 % inden for 4:59 minutter.                                       |
| Rådgivning om alternativer.                                             | Højttalerudkald med rådgivning ved forsinkelser (F&R-tog).                      | 50-90 % af højttalerudkald skal indeholde rådgivning.                       |
|                                                                         | Forsinkede passagerers tilfredshed med rådgivning om alternativer (S-tog).      | Intet mål.                                                                  |
|                                                                         | Forsinkede passagerers tilfredshed med rådgivning om alternativer (F&R-tog).    | Intet mål.                                                                  |
| Målrettet og individualiseret information.                              | Kundetilfredshed med forklaring, der blev givet ved forsinkelser (F&R-tog).     | Intet mål.                                                                  |
|                                                                         | Kundetilfredshed med forklaring, der blev givet ved forsinkelser (S-tog).       | Intet mål.                                                                  |
|                                                                         | Brugerstatistik på hjemmeside/app (F&R-tog og S-tog).                           | Intet mål.                                                                  |
| Samme information – ét svar i de forskellige kanaler.                   | Ingen målinger.                                                                 | Intet mål.                                                                  |
| Korrekt information – det, der bliver sagt, sker.                       | Ingen målinger.                                                                 | Intet mål.                                                                  |

**Kilde:** Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra DSB og Banedanmark.

Det fremgår af tabel 1, at DSB og Banedanmark ikke har specifikke målinger på 2 af de 5 elementer i god trafikinformation. Det drejer sig om *samme information – ét svar i de forskellige kanaler* og *korrekt information – det, der bliver sagt, sker*. Uden specifikke målinger har DSB og Banedanmark kun begrænset mulighed for at følge op på, om trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger lever op til kundernes behov på disse 2 områder.

31. DSB og Banedanmark har oplyst, at de ikke har en ambition om at foretage målinger på alle 5 elementer, men i stedet prioriterer at måle på områder, hvor der er særlige udfordringer. DSB og Banedanmark har som led i vores undersøgelse endvidere oplyst, at de gennem målinger af passagerernes tilfredshed med informationen i de enkelte kanaler får en indikation på elementerne *samme information – ét svar i de forskellige kanaler* og *korrekt information – det, der bliver sagt, sker*, som der ikke er målinger på. DSB og Banedanmark vil se på mulighederne for at måle på, om informationen er ensartet på tværs af informationskanaler.

32. Fra 2019 har DSB og Banedanmark indført nye målinger af passagerernes tilfredshed med den information, der bliver givet om, hvordan og hvornår passagererne kan komme videre ved en forsinkelse, hvilket yderligere adresserer elementerne *rådgivning om alternativer og målrettet og individualiseret information*. Samtidig er det dog DSB's og Banedanmarks vurdering, at det ikke vil være muligt at måle, om informationen er korrekt, fordi de fx ikke har data for, hvad skærmene har vist på specifikke tidspunkter.

Det fremgår også af tabel 1, at DSB og Banedanmark har konkrete mål for 2 (*informationen kommer hurtigt, så passagererne kan nå at reagere på den og rådgivning om alternativer*) af de 5 elementer i god trafikinformation. DSB og Banedanmark har ikke konkrete mål for de 3 af øvrige elementer i god trafikinformation og kan gennem fx generelle tilfredshedsmålinger kun få en indikation af deres præstationer på disse elementer.

## Resultater

Undersøgelsen viser, at DSB og Banedanmark har etableret en række standarder og procedurer som grundlag for trafikinformationens kvalitet, ligesom de internt følger trafikinformationen og eksternt får input gennem møder med pendlere og gennem øvrig kundekontakt. Undersøgelsen viser også, at de ikke fuldt ud kan følge op på, om passagererne får den trafikinformation, som fremgår af standarderne.

DSB og Banedanmark har 71 målinger af trafikinformationens kvalitet, heraf 21 målinger specifikt af trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger. Disse målinger dækker kun 3 af de 5 elementer i god trafikinformation. DSB og Banedanmark måler ikke på, om trafikinformationen er korrekt og ens på tværs af kanaler. Derudover er der kun opsat mål for 2 af de 5 elementer. Konsekvensen er, at DSB og Banedanmark – på trods af en række målinger af trafikinformationens kvalitet – ikke har skabt et fyldestgørende overblik over, hvordan trafikinformationen er på de områder, der ifølge DSB og Banedanmark betyder mest for passagererne. DSB og Banedanmark har oplyst, at de vil se på mulighederne for at måle på ensartet trafikinformation, og at det ikke i praksis er muligt at måle på, om informationen er korrekt. Fra 2019 vil DSB og Banedanmark indføre nye målinger af *rådgivning om alternativer og målrettet og individualiseret information*.

### 2.3. Resultater og realisering af målsætninger for trafikinformation

33. Med udgangspunkt i DSB's og Banedanmarks 5 elementer i god trafikinformation har vi undersøgt udviklingen i resultaterne af DSB's og Banedanmarks indsats. Vi har taget udgangspunkt i de målinger, som DSB og Banedanmark selv foretager. Vi viser indledningsvist resultaterne af trafikinformationen for de 2 elementer i god trafikinformation, hvor DSB og Banedanmark har sat mål (*trafikinformationens hastighed og rådgivning om alternativer*). Dernæst viser vi resultaterne for elementet *målrettet og individualiseret information*, hvor DSB og Banedanmark har foretaget målinger uden at sætte sig specifikke mål.

### Trafikinformationens hastighed

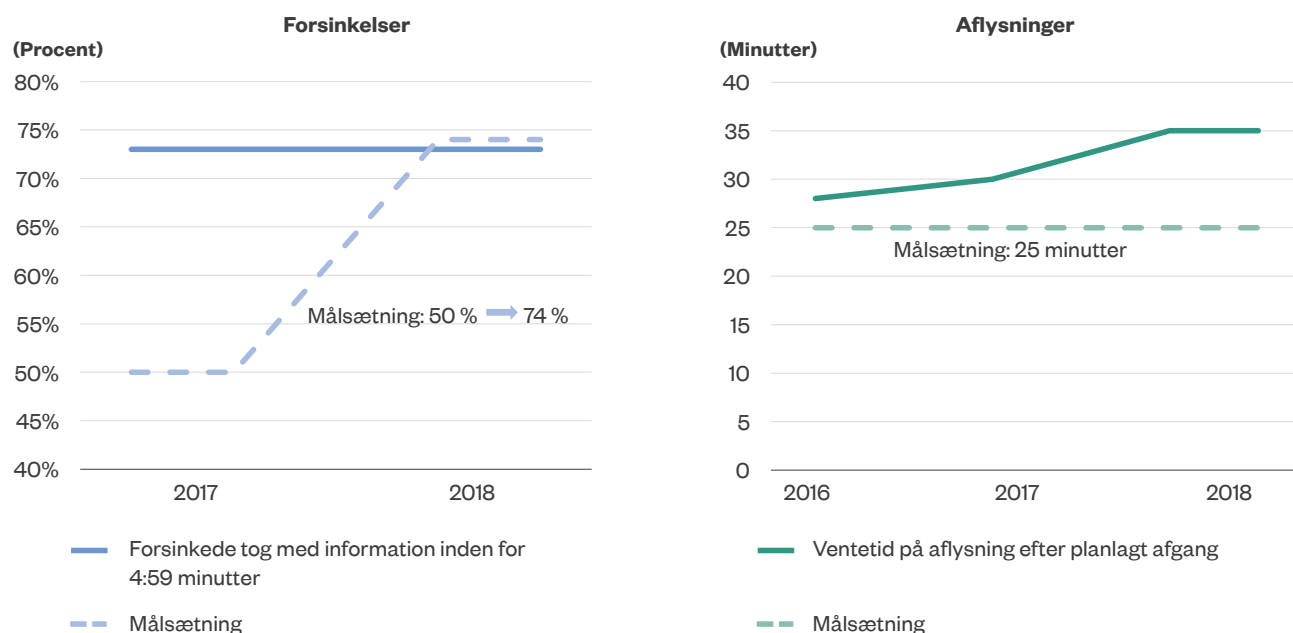
34. DSB og Banedanmark har 4 målinger af trafikinformationens hastighed ved forsinkelser og aflysninger. 2 af dem måler forsinkede passagerers tilfredshed med, hvor hurtigt de får information for F&R-tog og S-tog. I vores undersøgelsesperiode viser disse målinger en relativt stabil tilfredshed på mellem 5 og 6 ud af 10. Der er ikke sat mål for disse 2 målinger, men som det fremgår af tabel 1, indgår de i det overordnede indeks for tilfredshed ved forsinkelser. DSB og Banedanmark har derudover målinger og mål for, hvor hurtigt prognoser for forsinkelser og aflysninger efter planlagt afgang for F&R-tog bliver meldt ud, så de figurerer i afgangstiderne på de forskellige informationskanaler.

35. Før DSB og Banedanmark er klar med en prognose for en forsinkelse, vil kunderne opleve, at togets forsinkelse er støt stigende (at angivelsen af forsinkelsen "tæller op" på skærmene). DSB's og Banedanmarks mål for udmelding af prognoser for forsinkelser i 2018 er, at min. 74 % (50 % i 2017) af de tog, hvor forsinkelsen tæller op, skal have en opdateret forsinkelsesprognose inden for 4:59 minutter. Målet for aflysninger er, at der i gennemsnit højst må gå 25 minutter, før tog, der aflyses efter planlagt afgang, bliver aflyst.

36. Figur 3 viser målsætningerne for og resultaterne af DSB's og Banedanmarks 2 målinger af, hvor lang tid der går, før en trafikal beslutning træffes, og en prognose for en støt stigende forsinkelse eller en aflysning fremgår af afgangstiderne på fx skærmene på stationerne og på Rejseplanen.

**Figur 3**

### Passagerernes ventetid på information om forsinkelser og aflysninger, F&R-tog



Note: Målingerne indeholder også data for lokalbanetog, som dog udgør en mindre andel af målingerne.

Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra DSB og Banedanmark.

Det fremgår af figur 3, at DSB og Banedanmark ikke lever op til de målsætninger, de har sat for 2018.

Det fremgår af figuren til venstre, at DSB gav en opdateret prognose inden for 4:59 minutter for 73 % af de forsinkede tog i både 2017 og 2018. Siden 2018 har der været en målsætning på 74 %. I 2017 var målsætningen lavere, og dermed levede DSB og Banedanmark op til deres målsætning.

Det fremgår af figuren til højre, hvor mange minutter der i gennemsnit går, før de tog, der bliver aflyst efter planlagt afgang, bliver meldt aflyst til passagererne. Figuren viser, at den tid, det i gennemsnit tager at træffe en beslutning om at aflyse et tog efter planlagt afgang og melde det ud, er steget fra 28 minutter efter planlagt afgang i 2016 til 35 minutter i 2018, hvilket er væsentligt mere end målsætningen på 25 minutter. Af de F&R-tog, der bliver aflyst, aflyses omkring hvert fjerde efter planlagt afgang, hvilket svarer til ca. 300 afgange om måneden eller til knap 1 % af DSB's samlede drift på fjern- og regionalbanen. DSB og Banedanmark har hertil oplyst, at de bestræber sig på at holde passagererne orienterede om situationen, mens hændelsen vurderes, og forsinkelsen tæller op, fx i form af højttalerudkald på stationerne. DSB og Banedanmark har desuden oplyst, at hurtig trafikinformation er et fokusområde, og at de arbejder på at automatisere og digitalisere processer, så passagererne kan få informationen så hurtigt som muligt.

### Myldretid

Myldretid er i undersøgelsen defineret som tidsrummet 7.00-9.00 og 15.30-17.30 på hverdage, hvor antallet af passagerer i den kollektive trafik giver restriktioner for medtagning af cykler både i DSB S-tog og i metro.

37. For at supplere de nævnte målinger har vi for 3 udvalgte uger med mange driftsforstyrrelser gennemgået data for de aflysninger af F&R-tog, der er aflyst efter planlagt afgang. Her kan vi se, at passagererne i myldretiden i højere grad oplever, at togene bliver aflyst sent, hvis man sammenligner med passagerers oplevelser på andre tidspunkter af døgnet. Med under 1 % af togafgangene, der aflyses efter planlagt afgang, er der dog tale om relativt få tog.

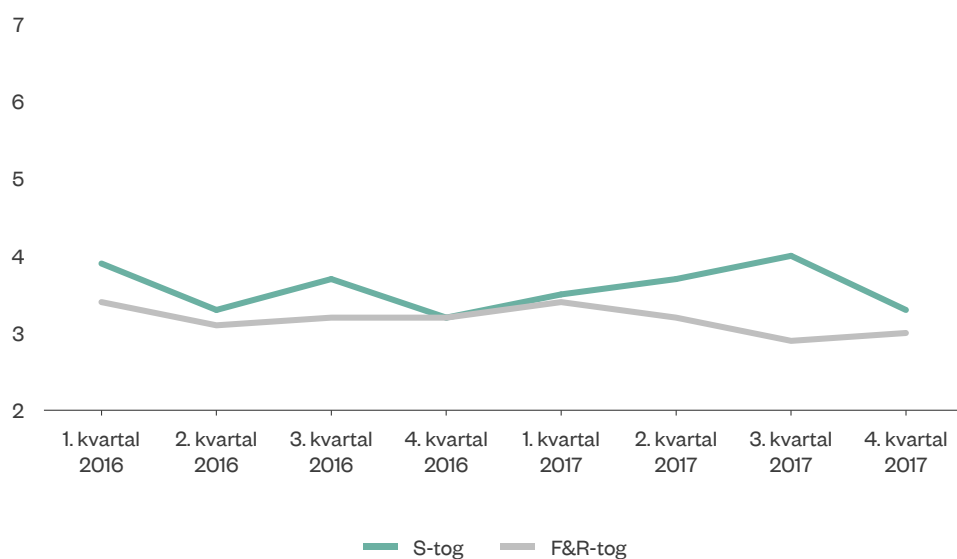
### Rådgivning om alternativer

38. DSB og Banedanmark har 3 målinger, som vi vurderer falder ind under elementet *rådgivning om alternativer* ved forsinkelser og aflysninger. For det første er der målinger af passagerernes tilfredshed med rådgivningen om alternativer for henholdsvis S-tog og F&R-tog. Derudover opgør DSB og Banedanmark, hvor mange højttalerudkald til tog, som er forsinket mere end 15 minutter, der indeholder rådgivning.

39. DSB og Banedanmark har målt forsinkede passagerers tilfredshed med rådgivningen om alternativer for henholdsvis F&R-tog og S-tog til og med 2017. Figur 4 viser resultaterne af tilfredshedsmålingerne.

**Figur 4**

#### Forsinkede passagerers tilfredshed med rådgivning om alternativer



Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra DSB og Banedanmark.

Det fremgår af figur 4, at tilfredsheden ligger mellem 3 og 4 ud af 10. Der er dermed lav tilfredshed med DSB's og Banedanmarks rådgivning om alternativer ved forsinkelser og aflysninger. Tilfredsheden er generelt lavere for F&R-tog end for S-tog. DSB og Banedanmark valgte ved udgangen af 2017 at lade spørgsmålet om rådgivning om alternativer udgå af deres indeks for passagerernes tilfredshed med trafikinformation ved forsinkelser, jf. pkt. 22. Der er derfor ikke foretaget målinger af spørgsmålet i 2018. DSB og Banedanmark anerkender, at niveauet ikke er tilfredsstillende, og at de burde have fastholdt spørgsmålet i 2018. Fra 2019 har DSB og Banedanmark valgt at genindføre en variant af spørgsmålet om passagerernes tilfredshed med rådgivningen om alternativer.

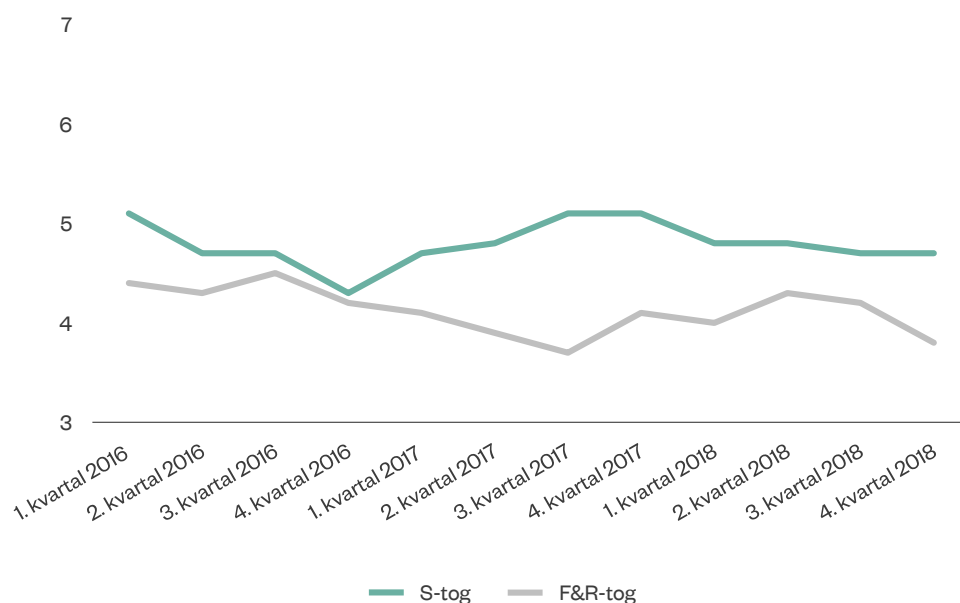
Målsætningen for andelen af højtalerudkald, som indeholder rådgivning, til tog, der er mere end 15 minutter forsinkede, har været 50 %, indtil den i sommeren 2018 blev øget til 90 %. Undersøgelsen viser, at der fra 2017 frem til sommeren 2018 har været rådgivning af passagererne i mellem 50 % og 60 % af højtalerudkaldene ved forsinkelser. DSB og Banedanmark har oplyst, at de, samtidig med at målsætningen er øget, har ændret målemetoden, så det nu også bliver betragtet som rådgivning, selv om højtalerudkaldet ikke indeholder handlingsanvisende information. Rigsrevisionen vurderer, at det ikke er muligt at konkludere på udviklingen, når målemetoden er ændret.

### Måltrettet og individualiseret information

40. DSB og Banedanmark har 3 målinger af trafikinformationen ved forsinkelser og aflysninger, som vi vurderer falder ind under måltrettet og individualiseret information. Målingerne vedrører brugerstatistik på apps og internettet samt tilfredshedsmålinger for den forklaring, der bliver givet i forbindelse med forsinkelser for henholdsvis F&R-tog og S-tog. Figur 5 viser resultaterne af tilfredshedsmålingerne.

**Figur 5**

**Forsinkede passagerers tilfredshed med den forklaring, der bliver givet ved forsinkelser og aflysninger**



**Kilde:** Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra DSB og Banedanmark.

Det fremgår af figur 5, at passagerernes tilfredshed med de forklaringer, der bliver givet ved forsinkelser og aflysninger, ligger på et relativt lavt niveau, og at tilfredsheden er faldet med ca. 0,5 på skalaen fra 0 til 10 for både S-tog og F&R-tog i vores undersøgelsesperiode. DSB og Banedanmark bemærker, at de fra 2019 ikke længere følger udviklingen i tilfredsheden med den forklaring, der bliver givet ved forsinkelser og aflysninger, fordi de har fundet, at passagererne er mere interesserede i at få en tidsramme for forsinkelsen.

41. DSB og Banedanmark har desuden oplyst, at de måler passagerernes tilfredshed med den information, der bliver givet i de enkelte informationskanaler. Disse målinger viser, at de forsinkede passagerers tilfredshed med informationen på skærmene på stationerne og deres tilfredshed med informationen i højttalerne på stationerne og i togene generelt ligger på mellem 6 og 7 ud af 10. Disse målinger giver DSB og Banedanmark en indikation af tilfredsheden med, hvor måltrettet og individualiseret informationen på de enkelte kanaler er.

## Resultater

Undersøgelsen viser, at der er flere områder i god trafikinformation, hvor DSB og Banedanmark ikke når deres målsætninger, og hvor trafikinformationen kan forbedres.

Undersøgelsen viser, at DSB og Banedanmark ikke når egne mål for informationens hastighed ved forsinkelser og aflysninger. Fx kommer informationen om de tog, der aflyses efter planlagt afgang, senere og senere, og målsætningen for informationens hastighed bliver ikke opfyldt på noget tidspunkt i undersøgelsesperioden.

Undersøgelsen viser desuden, at rådgivningen om alternativer ved forsinkelser er et af de områder, hvor passagererne er mindst tilfredse. DSB og Banedanmark valgte i 2018 at stoppe målingen. DSB og Banedanmark har dog oplyst, at de vil genindføre en variant af målingen i 2019. Andelen af højtalerudkaldene, som indeholder rådgivning, til tog har fra 2017 frem til sommeren 2018 været mellem 50 % og 60 %. Herefter er målemetode og målsætning ændret i et omfang, der ikke gør sammenligning mulig. Samlet set vurderer Rigsrevisionen, at fraværet af en tilfredshedsmåling i 2018 og ændringen i målemetode for højtalerudkald betyder, at DSB og Banedanmark ikke har haft mulighed for at følge udviklingen i rådgivning om alternativer gennem deres målinger.

DSB og Banedanmark har kunnet følge udviklingen i elementet *målrettet og individualiseret information* ved at måle passagerernes tilfredshed med de forklaringer, der bliver givet ved forsinkelser og aflysninger. Her har der generelt været en lav og faldende tilfredshed på mellem 4 og 5 ud af 10. DSB og Banedanmark får derudover gennem tilfredshedsmålinger af de enkelte kanaler en indikation af, om informationen er målrettet og individualiseret.



### 3. DSB's indsats for at kompensere passagererne ved forsinkelser og aflysninger



#### Delkonklusion

Rigsrevisionen vurderer, at DSB's indsats for at understøtte, at passagererne får den kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger, ikke har været tilfredsstillende. Nogle passagerer får ikke den kompensation, de har krav på, og nogle passagerer har fået en højere kompensation end den, de er berettiget til. Vurderingen er baseret på 3 forhold.

For det første viser undersøgelsen, at DSB's indsats for at sikre, at flest mulige passagerer kender til mulighederne for at blive kompenseret ved forsinkelser og aflysninger, ikke har medført et højt kendskab. Selv om DSB har forbedret informationen om rejsetidsgaranti i løbet af de sidste par år, er kendskabet til kompensationsordningerne samlet set faldet de seneste 12 år. Undersøgelsen viser, at det kun er ca. 15-25 % af pendlerne, som har været tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien. Undersøgelsen viser desuden, at DSB's løbende opgørelser til Transportministeriet og Det Europæiske Jernbaneagentur over antallet af pendlere, der er tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien, ikke har været retvisende. Forældede tilmeldinger er ikke blevet sorteret fra, og det rapporterede antal pendlere på ordningen har derfor været 6-8 gange for højt. DSB har oplyst, at de vil ændre rapporteringspraksis fremadrettet.

For det andet viser undersøgelsen flere uhensigtsmæssigheder ved DSB's model for pendlerrejsetidsgarantien. Pendlere, som selv fornyer eller får ændret deres pendlerprodukt, skal opdatere deres oplysninger i systemet for fortsat at få udbetalt kompensation. Rigsrevisionen har erfaret, at DSB kun i begrænset omfang gør pendlerne opmærksomme herpå. DSB har oplyst, at de vil arbejde på at gøre systemet mere brugervenligt for pendlerne.

For det tredje viser undersøgelsen, at DSB ikke har sikret sig mod muligheden for, at pendlere får udbetalt mere i compensation, end de har krav på, og at DSB har kendt til problemstillingen siden 2016. Pendlere har frit kunnet tilmelde sig en mere lukrativ strækning, selv om de ikke rejser på den, uden at de er blevet forhindret i det i DSB's model for tilmelding. DSB har over for Rigsrevisionen beregnet den forkert udbetalte compensation til under 1 % af den samlede udbetaling. DSB har oplyst, at de i maj 2019 forventer at have lukket muligheden for, at pendlere kan tilmelde sig en målestrækning, de ikke rejser på.

42. Dette kapitel handler om, hvorvidt DSB understøtter, at passagererne får den compensation, de har krav på, når toget er forsinket eller aflyst. Alle passagerer kan søge hel eller delvis erstatning for en billet via *basis*rejsetidsgaranti. Pendlere kan i stedet vælge at tilmelde sig *pendler*rejsetidsgaranti, som er en automatisk kompensationsordning, hvor erstatningen beregnes ud fra den gennemsnitlige forsinkelse på en bestemt strækning og sættes direkte ind på pendlerens bankkonto.

#### **Pendler**

DSB definerer en pendler som en passager, der rejser på en bestemt strækning min. 3 gange om ugen.

Vi har undersøgt, hvad DSB gør for at sikre, at passagererne er bekendt med denne ret. Dernæst har vi undersøgt, om DSB har gjort det let for passagererne at opnå den compensation, de har ret til. Endelig har vi undersøgt, om DSB har indrettet kompensationsordningerne og udbetalingskontrollen, så passagererne får udbetalt den compensation, de har krav på.

### **3.1. Kendskab til og anvendelse af kompensationsordningerne**

43. DSB har ifølge EU-forordningen ansvaret for at oplyse passagererne om deres vigtigste rettigheder, herunder retten til compensation, bl.a. i forbindelse med billet-salg og ved konkrete forsinkelser og aflysninger. Vi har analyseret DSB's indsats for at informere om mulighederne for compensation, og i hvilket omfang kompensationsordningerne bliver benyttet.

#### **DSB's indsats for at informere om mulighederne for compensation**

44. Vi har undersøgt, om DSB har sikret, at flest mulige passagerer kender til kompensationsordningerne. Det har vi gjort ved at se på kendskabet til ordningerne og på, hvor og hvordan DSB informerer passagererne om mulighederne for compensation.

45. DSB baserer sin viden om kendskabet til ordningerne på de målinger, som Passagerpuls'en ved Forbrugerrådet Tænk udarbejder. Passagerpuls'en har målt togpassagerers kendskab til kompensationsordningerne 4 gange siden 2007. I 2007 var kendskabsgraden for *basis*rejsetidsgarantien og *pendler*rejsetidsgarantien på henholdsvis 88 % og 54 %. Kendskabsgraden er faldet siden og nåede sit laveste niveau i 2015. I 2018 er den steget en smule, men ligger fortsat på et lavt niveau på henholdsvis 59 % og 24 %.

46. Undersøgelsen viser, at DSB's information om retten til kompensation ved billet-salg primært sker gennem henvisninger til DSB's hjemmeside. Henvisninger som *Rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring m.m. kan findes på DSB's hjemmeside*, kan fx findes på bagsiden af fysiske billetter eller i ordensreglementet på stationer og i tog. Mere fyldestgørende information om indholdet i rejsetidsgarantireglerne i forbindelse med billet salg findes i brochurer på betjente salgssteder eller i DSB's kundecentre.

47. Medmindre passagererne ser informationen på de informationstavler, der findes på de fleste stationer, findes den fyldestgørende information alene i DSB's betjente salgssteder og i DSB's kundecentre, hvor billetsalget i dag kun udgør omkring 12 % af DSB's samlede billet salg. De øvrige 88 % af kunderne, som er selvbetjente via rejse-kort, DSB-app, DOT-app, dsb.dk eller billetautomater, vil som udgangspunkt kun møde informationen i form af henvisninger til hjemmesiden. DSB har oplyst, at de lejlighedsvist reklamerer for rejsetidsgarantien, fx ved at informere om mulighederne for at få kompensation i perioder med særlig ustabil togdrift. Billedet herunder viser 3 eksempler på information om rejsetidsgaranti som henholdsvis opslag på stationer, bagside af billet og i en brochure i det betjente salg.



**DSB Rejsetidsgaranti**

Du kan få kompensation for dine rejser, hvis togene ikke lever op til målene for kundepunktlighed. Det kan du på to måder - afhængigt af, hvordan du rejser:

**DSB Pendler Rejsetidsgaranti**

- Til dig, der pendler og rejser på et kort, der gælder i mindst 30 dage
- Du tilmelder dig en målestrekning, som er den strækning, der passer bedst til din daglige pendlerstrækning
- Du får automatisk kompensation, når togene på din strækning ikke overholder kundepunktligheds målet
- Udbetalingen sker ca. midt i hver måned for den forrige måned

**DSB Basis Rejsetidsgaranti**

- Til dig, der rejser på almindelige billetter med DSB's tog i Danmark
- Rejsetidsgarantien gælder, når du er mindst 30 min. forsinket til din bestemmelsesstation
- Du kan vælge, om du vil have en billet til en ny rejse på samme strækning eller have penge ind på din NemKonto

Læs mere og tilmeld dig DSB Rejsetidsgaranti på [dsb.dk/rejsetidsgaranti](http://dsb.dk/rejsetidsgaranti)

**Du kan køre med os** 

**Generelt**  
Se efter, at billetten/kortet er som ønsket. Rejsen er omfattet af det benyttede trafikselskabs forretningsbetingelser/ rejseregler med oplysning om rejsetidsgaranti, erstatning ved forsinkelse, erstatningsbefordring, erstatningsansvar, tilbagebetaling mm. Refunderbare billetter og kort tilbagebetales normalt ikke efter 1. gyldighedsdag eller udløbet gyldighedsperiode. Læs mere på selskabernes hjemmesider.

**Pladsbilletter**  
Indtag straks den reserverede plads - ellers kan den anvises til en anden.

**Pendlerkort/periodekort**  
Gælder normalt til et ubegrænset antal rejser til den strækning/de zoner og i den periode der står på kortet. Personlige kort gælder kun til den, hvis navn står på det tilhørende stamkort. Numrene på værdilæg og stamkort skal være ens. Der kan være begrænsninger i benyttelse og krav om dokumentation ved fornyelse.

Følg din rejse og hold dig opdateret i Rejseplanen app eller på [rejseplanen.dk](http://rejseplanen.dk)

XXXXXXXXXX

Baggrundsbilleddet:  
H.C. Andersen papirklip. © 2003 Odense Bys Museer.  
Serie 011 9/16

**DSB Basis Rejsetidsgaranti**

Gyldig fra 1. september 2017 

3 eksempler på information om mulighederne for kompensation.

Foto: DSB

48. Ved konkrete forsinkelser på over 30 minutter fremgår det ikke af DSB's service-standard for højtalerudkald i alle typer tog, at togpersonalet skal oplyse kunderne om DSB's rejsetidsgaranti. DSB har i forbindelse med vores undersøgelse oplyst, at de vil ændre instrukserne for højtalerudkald, så der fremadrettet ved kompensationsgivende forsinkelser gives information fra lokomotivpersonale eller togpersonale i alle typer tog om passagerernes ret til kompensation.

### Antal tilmeldte og omfanget af udbetalinger

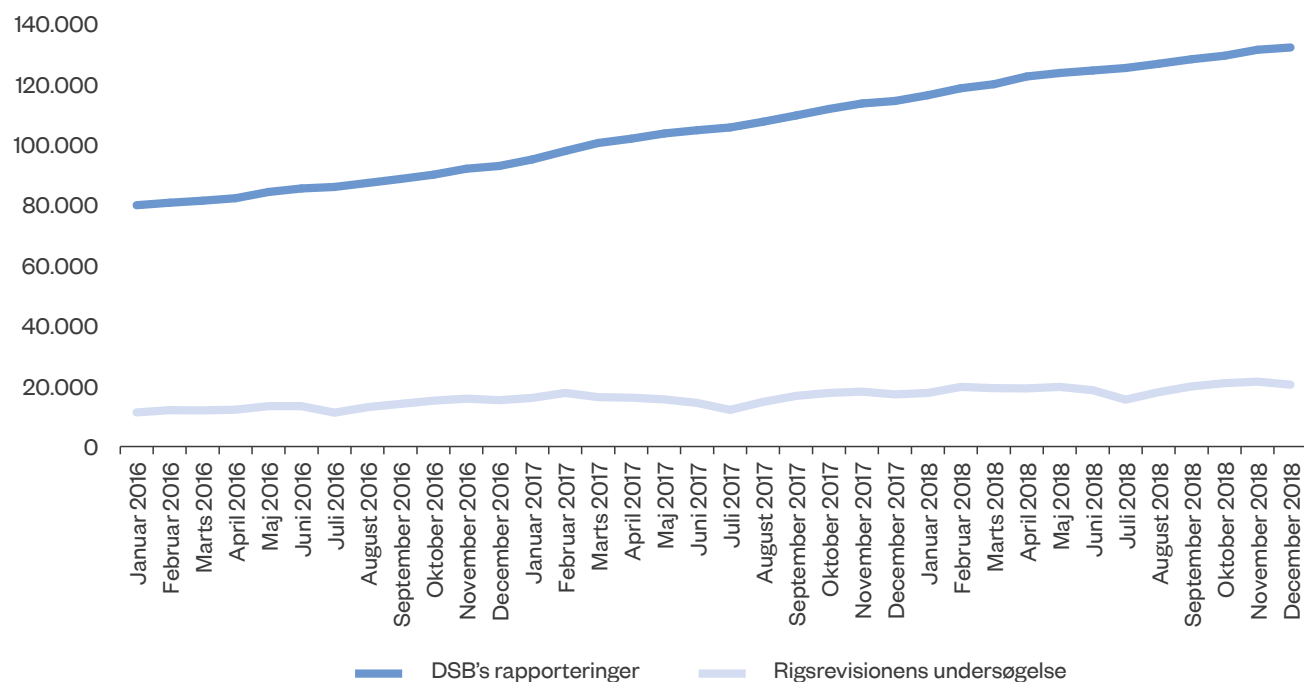
49. Vi har undersøgt, i hvilken grad passagererne benytter sig af kompensationsordningerne og omfanget af udbetalingerne. DSB har løbende rapporteret om antallet af passagerer, der benytter sig af kompensationsordningerne. Det er sket i årlige servicekvalitetsrapporter til Det Europæiske Jernbaneagentur, hvor DSB på en række områder giver en status på DSB's efterlevelse af kravene i EU-forordningen, og i kvartalsvise rejsetidsgarantirapporter til Transportministeriet.

50. Det fremgår af disse rapporter, at der årligt er mellem 43.000 og 63.000 ansøgninger om kompensation, og at der årligt udbetales mellem 7 og 11 mio. kr. på *basis*-rejsetidsgarantien i perioden 2016-2018. DSB måler ikke på, hvor stor en andel af de forsinkede passagerer, der søger om kompensation via basisrejsetidsgaranti. Passagerpulsen ved Forbrugerrådet Tænk har estimeret, at andelen var 49 % i 2015 og 56 % i 2018. På *pendler*rejsetidsgarantien udbetales der mellem 17 og 28 mio. kr. årligt i perioden 2016-2018. Udbetalingerne til pendlerrejsetidsgarantien udgør omkring 70 % af de samlede kompensationsudbetalinger.

51. Vi har som led i undersøgelsen bedt DSB foretage en opgørelse over antallet af pendlere, som har været tilmeldt kompensationsordningen med et gyldigt pendlerprodukt. Figur 6 viser 2 forskellige opgørelser af antal pendlere tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien.

**Figur 6**

### Antal pendlere tilmeldt pendlerrejsetidsgaranti



Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra DSB.

Den øverste kurve i figur 6 viser DSB's opgørelse over antal pendlere tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien, som DSB har rapporteret til Transportministeriet og Det Europæiske Jernbaneagentur. Den nederste kurve viser, hvor mange *aktive* pendlere der reelt er tilmeldt ordningen. Forskellen på de 2 kurver viser således, at DSB har rapporteret et tal, der har været 6-8 gange højere end det reelle antal aktive tilmeldinger på pendlerrejsetidsgarantien. Ifølge DSB's opgørelse er antallet af pendlere, der er tilmeldt ordningen, steget fra 80.000 i januar 2016 til mere end 130.000 ved udgangen af 2018. Denne opgørelse er ikke retvisende, fordi den viser antal akkumulerede tilmeldinger uden at ekskludere inaktive tilmeldinger. Den medtager således adskillige gamle tilmeldinger fra pendlere, der har købt nye produkter og har tilmeldt sig på ny. Dermed kan den samme pendler figurere flere gange i de tal, DSB har rapporteret.

Den nederste kurve viser, at antallet af pendlere, der er tilmeldt pendlerrejsetidsgaranti, reelt har ligget mellem 11.000 og 22.000 i perioden. DSB erkender, at opgørelsen, som DSB har foretaget og rapporteret til Transportministeriet og Det Europæiske Jernbaneagentur siden 2007, med tiden er blevet mindre retvisende. DSB har oplyst, at de fremadrettet vil benytte en ny metode til at opgøre antallet af tilmeldte pendlere, så kun aktive tilmeldinger fremgår.

52. DSB har ikke opgjort, hvor mange aktive pendlere der er i alt. Som led i denne undersøgelse har DSB estimeret antallet af aktive pendlere til at være faldet fra ca. 88.000 i 2016 til ca. 81.000 i 2018. Det betyder, at ca. 15-25 % af de pendlere, som har været berettigede til at være tilmeldt, har været tilmeldt ordningen i perioden. DSB understreger, at opgørelserne er estimeret ud fra antallet af rejser og forbundet med usikkerhed. DSB har desuden oplyst, at pendlere kan have gode grunde til ikke at være tilmeldt kompensationsordningen. Fx hvis de rejser på en S-togslinje, hvor der generelt er høj kundepunktlighed, hvilket ikke udløser nogen betydelig økonomisk kompensation.

## Resultater

Undersøgelsen viser, at kendskabet til retten til at blive kompenseret for forsinkede og aflyste tog blandt passagererne – på trods af en mindre stigning i perioden 2015-2018 – samlet set er faldet betydeligt siden 2007 og fortsat er relativt lavt. Konsekvensen af det lave kendskab er, at mange pendlere går glip af en økonomisk kompensation, de har krav på. Det er kun ca. 15-25 % af alle pendlere, der er tilmeldt kompensationsordningen. Undersøgelsen viser, at DSB løbende har rapporteret antal pendlere, der er tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien, til Transportministeriet og Det Europæiske Jernbaneagentur, men at opgørelserne ikke har været retvisende, fordi de har indeholdt forældede tilmeldinger og derfor har været 6-8 gange for høje. DSB har oplyst, at det havde været mere hensigtsmæssigt at rapportere på antallet af aktive pendlere, og har oplyst, at de fremover vil anvende en ny målemetode til at opgøre antallet af pendlere, som er tilmeldt ordningen.

Rigsrevisionen vurderer, at overgangen til digitale salgskanaler udgør en udfordring for DSB i forhold til at give fyldestgørende information til passagererne og understøtte, at passagererne kender til rejsetidsgarantien. Vi har set, at kun omtrent 12 % af passagererne benytter de betjente salgssteder, hvor fyldestgørende information om rejsetidsgaranti er tilgængelig i brochurer. De øvrige 88 % af passagererne, som er selvbetjente, modtager primært information om rejsetidsgaranti i form af henvisninger til DSB's hjemmeside. Hertil kommer, at DSB ikke har udbredt information om kompensation gennem højtalerudkald ved konkrete forsinkelser og aflysninger til informationsstandarderne for alle togtyper.

### 3.2. Tilgængelighed og enkelthed ved ansøgning om kompensation

53. Vi har undersøgt, om DSB sikrer, at ansøgning om *basis*rejsetidsgaranti og tilmelding til *pendler*rejsetidsgarantien er enkel og let tilgængelig. Herefter har vi undersøgt, om DSB sikrer, at passagererne forbliver tilmeldt pendlerkompensationsordningen, når de først har tilmeldt sig.

#### Tilmelding og ansøgning om kompensation

54. Undersøgelsen viser, at ansøgning om basisrejsetidsgaranti sker via en ansøgningsblanket, der kan sendes som brev eller udfyldes på DSB's hjemmeside. Blanketten er tilgængelig efter ca. 5 klik på DSB's hjemmeside, og der er en trinvis vejledning til udfyldning af blanketten.

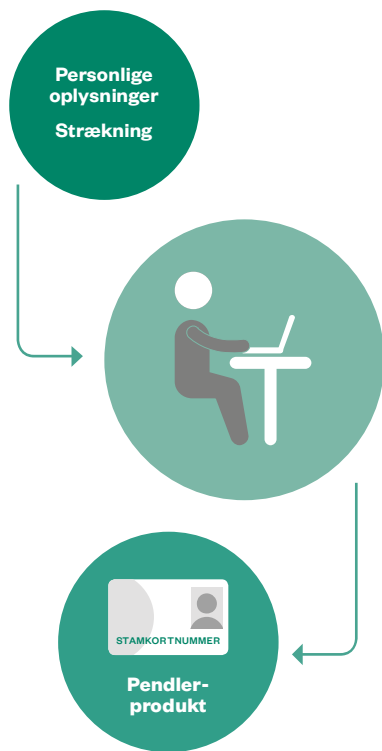
55. Undersøgelsen viser, at det ikke er muligt at tilmelde sig pendlerrejsetidsgarantien sammen med købet af pendlerproduktet. Tilmeldingen til pendlerrejsetidsgarantien skal ske via post, e-mail eller via DSB's hjemmeside efter køb af produktet. En nærmere beskrivelse af købet af pendlerproduktet og tilmeldingen til pendlerrejsetidsgarantien er vist i figur 7.

**Figur 7**  
**Pendlerrejsetidsgaranti**

### 1 KØB AF PENDLERPRODUKT

Ved køb skal man vælge en strækning og opgive en række personlige oplysninger.

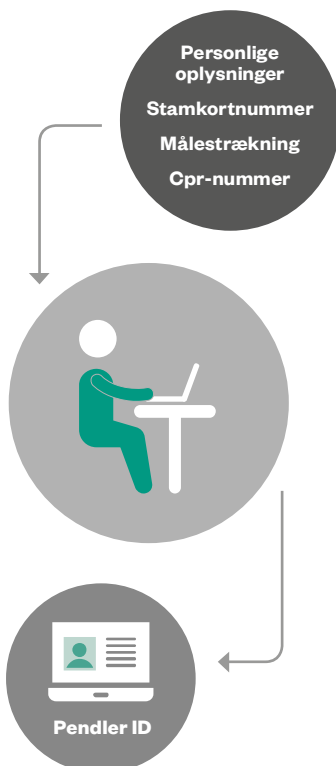
Pendlerproduktet har et unikt stamkortnummer, som er grundlag for tilmelding til pendlerrejsetidsgaranti.



### 2 TILMELDING TIL PENDLER-REJSETIDSGARANTI

Ved tilmelding til pendlerrejsetidsgaranti skal man oplyse de samme personlige oplysninger som ved køb og cpr-nummer, stamkortnummer og den målestrækning, der bedst passer til den strækning, man rejser på.

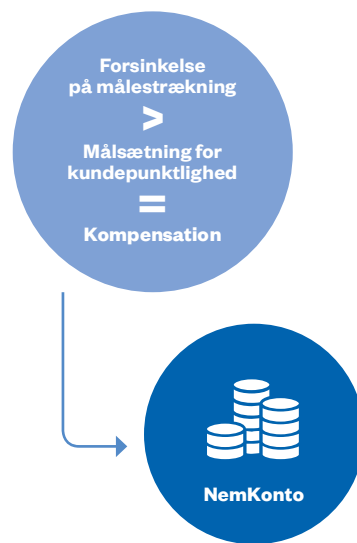
Passageren får et Pendler ID, som man kan logge ind med, hvis man fx skal opdatere sit stamkortnummer.



### 3 KOMPENSATIONS- UDBETALING

Kompensationen bliver beregnet ud fra kundepunktigheden på den strækning, man er tilmeldt (målestrækningen).

DSB kompenserer prisen på pendlerproduktet med 1 % for hver procent, kundepunktigheden er lavere end lovet.



Kilde: Rigsrevisionen på baggrund af oplysninger fra DSB.

Det fremgår af figur 7, at når pendlerne skal tilmelde sig kompensationsordningerne, skal de oplyse flere af de samme oplysninger som ved billetkøbet. Derudover skal de tilføje deres cpr-nummer, så beløbet kan udbetales til NemKonto.



### Mulighed for at forblive tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien

56. Det er DSB's hensigt, at pendlerne kun behøver tilmelde sig ordningen én gang, hvorefter pendleren automatisk får udbetalt den compensation, vedkommende har krav på. I forbindelse med undersøgelsen er vi blevet opmærksomme på, at pendlere oplever situationer, hvor deres udbetalinger fra pendlerrejsetidsgarantien ophører. I nogle tilfælde skyldes det, at pendleren ændrer sit pendlerprodukt, fx ændrer rejses-trækning. I andre tilfælde skyldes det, at trafikselskaberne foretager ændringer i zonerne.

Fælles for situationerne er, at der udstedes nye stamkortnumre til pendlerne, og at pendlerne ikke altid bliver oplyst om, at stamkortet er ændret, og hvad det betyder. Da udbetalingerne via pendlerrejsetidsgarantien er knyttet til pendlerens stamkortnummer, resulterer et nyt stamkortnummer i, at pendleren ikke længere får udbetalt compensation, før pendleren opdaterer stamkortnummeret i systemet. Pendlerne har selv ansvaret for at holde øje med, om stamkortnummeret bliver ændret. Det fremgår af den bekræftelsesmail, som DSB sender til pendleren, når pendleren tilmelder sig pendlerrejsetidsgarantien første gang. Det fremgår også af DSB's app, når pendlerne fornyer deres pendlerprodukt. Boks 2 viser eksempler på de oplevelser, passagererne har med pendlerrejsetidsgarantien. DSB har oplyst, at en del af fejlene med ændrede stamkortnumre kan tilskrives en fejl i DOT Mobilpendlerkort-appen, og at den nu er blevet rettet.

### Stamkortnummer

Ethvert pendlerprodukt har et unikt stamkortnummer, som tilmeldingen til pendlerrejsetidsgarantien er knyttet op på. Pendlere skal derfor sørge for at opdatere deres oplysninger i systemet, hvis de får nyt stamkortnummer. Stamkortnummeret bidrager med oplysninger om pendlerproduktets pris og gyldighed.

#### Boks 2

#### Eksempler på pendlers oplevelser med ændrede stamkortnumre

- En pendler oplevede at få ændret sit stamkortnummer 3 gange inden for 4 måneder uden at blive gjort opmærksom på det. Pendleren kunne ikke genbruge sine forrige zonevalg, når pendlerkortet skulle fornyes. Hver gang pendleren skulle vælge nye zoner, fik pendleren et nyt stamkortnummer. Pendleren kontaktede DSB, som valgte at kompensere for den periode, pendleren var blevet afmeldt pendlerrejsetidsgarantien.
- En anden pendler oplevede at få ændret sit stamkortnummer i forbindelse med, at det elektroniske pendlerkort skulle flyttes mellem mobiltelefoner, ligeledes uden at blive informeret om det.
- En tredje pendler oplevede at få ændret sit stamkortnummer uden en egentlig årsag og uden at få besked om det. Pendleren opdagede det, da der ikke længere blev udbetalt compensation. Pendleren kontaktede DSB og fik at vide, at der var sket en teknisk fejl, og at pendleren ville få udbetalt den compensation, som vedkommende havde været berettiget til, bagudrettet.

Kilde: Rigsrevisionens møder med pendlere.

57. DSB har oplyst, at de ikke har adgang til data hos alle de trafikselskaber, der sælger pendlerkort med gyldighed på DSB's strækninger. Derfor har DSB ikke mulighed for at knytte et nyt stamkortnummer til en konkret tilmelding til pendlerrejsetidsgarantien. DSB har dog oplyst, at de vil arbejde på at ændre pendlerrejsetidssystemet, så det bliver mere brugervenligt for pendlerne.



## Resultater

Undersøgelsen viser, at ansøgning om *basisrejsetidsgaranti* er relativt let tilgængelig og enkel at udfylde. Tilmelding til *pendlerrejsetidsgarantien* er dog forbundet med visse udfordringer for passagererne. Det er fx ikke muligt at tilmelde sig samtidig med køb af pendlerproduktet, selv om det stort set er de samme oplysninger, passagererne skal give. Undersøgelsen viser eksempler på, at pendlere gentagne gange oplever, at den automatiske kompensationsudbetaling ophører, uden at de bliver gjort opmærksomme på det. Årsagen er, at DSB i forskellige situationer udsteder nye stamkortnumre til pendlerne, som pendlerne selv har ansvaret for at opdatere i systemet.

Det er Rigsrevisionens vurdering, at en mulighed for at tilmelde sig kompensationsordningen samtidig med købet af pendlerproduktet kan være med til at øge andelen af pendlere, der tilmelder til ordningen. DSB har oplyst, at de vil undersøge mulighederne for dette. DSB har desuden oplyst, at de har tilpasset deres it-systemer, så pendlerne i videst mulig omfang bevarer deres oprindelige stamkortnumre og derved fortsat får udbetalt compensation, når de fornyer deres pendlerprodukt.

### 3.3. Kontrol med udbetalinger

58. Vi har undersøgt, om DSB's kontroller af udbetalt compensation bidrager til at sikre, at passagererne får den compensation, de har krav på. Vi undersøger først, hvordan DSB kontrollerer udbetalingerne på de 2 kompensationsordninger, og dernæst, i hvilket omgang der er sket forkerte udbetalinger.

59. Undersøgelsen viser, at DSB har behandlet 43.000-63.000 ansøgninger om compensation via *basisrejsetidsgarantien* og har udbetalt 7-11 mio. kr. om året i perioden 2016-2018. DSB har givet afslag på mellem 1 % og 4 % af ansøgningerne. Af DSB's interne vejledning for behandling af ansøgningerne fremgår det, at DSB's medarbejdere skal kontrollere, om ansøgeren har gyldig rejsehjemmel til den rejse, der ønskes kompenseret. Det fremgår desuden, at det er ansøgerens egen angivelse af forsinkelsen, der lægges til grund for kompensationsudbetalingen. Det fremgår dog ikke, om medarbejderen skal sammenholde passagerens oplysninger med de registrerede forsinkelser hos Banedanmark. Det fremgår heller ikke, om medarbejderen skal kontrollere, om ansøgeren allerede er tilmeldt *pendlerrejsetidsgarantien* og dermed kan blive kompenseret 2 gange for den samme forsinkelse. DSB har oplyst, at de vil opdatere den interne vejledning på de 2 punkter.

60. Undersøgelsen viser videre, at DSB i perioden 2016-2018 årligt har udbetalt 17-28 mio. kr. til de 11.000-22.000 pendlere, som har været tilmeldt. Ved tilmelding til *pendlerrejsetidsgaranti* skal pendleren vælge en målestrækning, der passer til den strækning, pendleren rejser på. Vores egen test af tilmeldingen til kompensationsordningen viser imidlertid, at DSB's tilmeldingssystem giver pendlerne mulighed for at vælge frit blandt 26 målestrækninger, uanset at valget ikke stemmer overens med de øvrige oplysninger om rejsemønster, som pendleren har angivet. DSB har bekræftet, at systemet ikke forhindrer, at pendlere vælger en anden målestrækning end den, de har rejsehjemmel til. Pendlere i hovedstadens zone 1 og 2, som ikke har ret til at tilmelde sig *pendlerrejsetidsgarantien*, er heller ikke forhindret i at tilmelde sig ordningen med deres stamkortnummer. DSB har oplyst, at de fører manuelle kontroller af dette på ad hoc-basis, hvis de ser forhold, der forekommer uhensigtsmæssige.

61. Vores gennemgang af den realiserede kundepunktlighed på alle 26 målestrækninger, som pendlerne kan vælge mellem ved tilmelding til ordningen, viser, at afvigelsen fra målet i perioden 2016-2018 varierer fra ca. 3 % til 17 %. Valget af målestrækning har altså stor betydning for, hvor stor en kompensation man kan få udbetalt. Pendlere kan derfor have incitament til at tilmelde sig ordningen på strækninger, de ikke rejser på, hvis de ved, hvor der er flest forsinkelser. Oplysninger om kundepunktlighed er tilgængelig på DSB's hjemmeside, og pendlerne kan derfor anvende disse oplysninger til at øge udbetalingen af kompensation, uden at det bliver opdaget. Vi har foretaget en stikprøve af 8 målestrækninger i perioden 2016-2018 for at vurdere, i hvilket omfang muligheden for at opnå en større kompensation er blevet udnyttet. Boks 3 viser resultatet af stikprøven.

### Boks 3

#### Omfanget af forkert udbetalt kompensation til pendlere

Vi har gennemgået tilmeldingerne til pendlerrejsetidsgarantien for 8 af de 26 målestrækninger, hvor kundepunktligheden har været lavest, da det er disse strækninger, der vil kunne udløse den højeste kompensation. Pendlerne på disse 8 strækninger har i perioden modtaget ca. 80 % af den samlede udbetalte kompensation. Vi har undersøgt, hvor stor en andel der har været tilmeldt målestrækningerne uden at rejse på dem i perioden 2016-2018.

Undersøgelsen viser, at der på alle 8 strækninger var pendlere tilmeldt, som ikke rejste på strækningerne. På strækningen med den laveste kundepunktlighed – Kolding-Sønderborg/Padborg – havde mere end 10 % af de tilmeldte pendlere ikke gyldig rejsehjemmel til strækningen i perioden. For de øvrige 7 strækninger var andelen 0,1-2,5 %.

DSB's dataudtræk har vist, at der var tale om 1.364 pendlere i perioden, som samlet set har fået ca. 300.000 kr. udbetalt på grundlag af en målestrækning et andet sted i landet end der, hvor de rejser. Den forkert udbetalte kompensation har udgjort under 1 % af den samlede udbetaling.

62. Undersøgelsen viser, at DSB har kendt til udfordringerne med forkert udbetalt kompensation siden 2016, hvor de orienterede Transportministeriet om, at DSB opdagede øget spekulation og strategisk adfærd i valg af målestrækning. Dengang vurderede DSB, at op imod 1/3 af det beløb, der blev udbetalt som kompensation til pendlere i hovedstadsområdet, var sket på baggrund af målestrækninger på Fyn og i Jylland. DSB orienterede departementet om, at DSB ville præcisere reglerne over for pendlere og på sigt lave en it-løsning, der forhindrede, at det var muligt at vælge en anden målestrækning end den, man rejser på. DSB har i forbindelse med vores undersøgelse oplyst, at denne beregning ikke var retvisende, og at problemet havde et langt mindre omfang end først antaget. DSB har prioriteret at færdiggøre større it-projekter forbundet med implementeringen af takstharmoniseringen, men oplyser, at it-systemet rettes til, og at problemet forventes løst i maj 2019. Herefter skulle det ikke være muligt at tilmelde sig en målestrækning et andet sted i landet end der, hvor man rejser, ligesom pendlere i zone 1 og 2 ikke længere vil kunne tilmelde sig ordningen.

#### Takstharmoniseringen

Betegnelse for trafikselskabernes arbejde med at skabe mere sammenhængende og gennemsigtige billetpriser i den kollektive trafik. Rigsrevisionen afgav en beretning om emnet i august 2015.

## Resultater

Vores test af tilmeldingen til pendlerrejsetidsgarantien viser, at der i systemet ikke er noget, der forhindrer, at en pendler tilmelder sig en målestrækning et andet sted i landet end der, hvor pendleren rejser. Undersøgelsen viser, at DSB har vejledninger for behandling af ansøgninger for begge kompensationsordninger. DSB har oplyst, at de kun på ad hoc-basis har kontrolleret, om den målestrækning, pendlerne får kompensation for, stemmer overens med den strækning, de rejser på.

DSB har kendt til mulighederne for at tilmelde sig en anden målestrækning end den, man rejser på, siden 2016, hvor DSB estimerede, at der var et væsentligt omfang af snyd. I vores undersøgelsesperiode har DSB ikke haft overblik over omfanget af forkert udbetalt kompensation. DSB har i forbindelse med denne undersøgelse over for Rigsrevisionen beregnet andelen af uberettigede udbetalinger til under 1 %, hvilket svarer til ca. 300.000 kr. DSB oplyser, at de med et it-projekt i maj 2019 forventer at lukke muligheden for, at pendlere kan tilmelde kompensation for en strækning, de ikke rejser på.

Rigsrevisionen, den 3. maj 2019

Lone Strøm

/Inge Laustsen

## Bilag 1. Metodisk tilgang

Formålet med undersøgelsen er at vurdere, om DSB og Banedanmark på tilfredsstillende vis informerer og kompenserer deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger. Derfor har vi undersøgt følgende:

- Sikrer DSB og Banedanmark en god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger?
- Understøtter DSB, at passagererne får den økonomiske kompensation, de har krav på, ved forsinkelser og aflysninger?

I undersøgelsen indgår DSB og Banedanmark, der som henholdsvis selvstændig statsligt ejet virksomhed og statslig styrelse er underlagt Transportministeriet.

Undersøgelsen omhandler primært perioden 2016-2018, hvilket er et tilstrækkeligt tidsrum til at kunne vurdere udviklingen i DSB's og Banedanmarks resultater og passagerernes tilfredshed. Kendskabet til DSB's kompensationsordninger er blevet målt 4 gange siden lanceringen af dem i 2007, hvilket vi inddrager i undersøgelsen.

Undersøgelsens resultater og konklusioner er baseret på skriftlige kilder, analyser og beregninger. Vi har desuden holdt møder med centrale aktører på området for at drøfte undersøgelsens problemstillinger og for at opnå en forståelse af det undersøgte område.

### Væsentlige dokumenter

Vi har gennemgået en række dokumenter, herunder:

- DSB's og Banedanmarks procesbeskrivelser og standarder for trafikinformation, for at vurdere, om der er et dækkende grundlag for trafikinformationen, og om forretningsgangene er dokumenteret
- EU-forordningen og Europa-Kommissionens vejledning til denne
- DSB's trafikkontrakt og Banedanmarks mål- og resultatplaner, for at udlede DSB's og Banedanmarks målsætninger og forpligtelser
- DSB's og Banedanmarks resultater af målinger af trafikinformationen og i udvalgte tilfælde stikprøver af underliggende data, jf. *stikprøver og tests* nedenfor
- korrespondance mellem DSB og Transportministeriet for så vidt angår udviklingen i og udfordringer med at sikre korrekte kompensationsudbetalinger.

### Møder

Vi har holdt møder med:

- pendlere, herunder repræsentanter fra pendlerklubber
- Passagerpulsens ved Forbrugerrådet Tænk
- DSB's driftscenter for F&R-tog Øst
- DSB's driftscenter for S-tog
- Den Fælles Trafikinformationsenhed
- relevante medarbejdere hos DSB vedrørende arbejdet med kompensationsordningerne.

Formålet med møderne med pendlerne og deres repræsentanter har været at få indblik i de udfordringer, som pendlerne oplever med både trafikinformation og rejsetidsgarantierne. Vi benyttede fx møderne til at designe undersøgelsens spørgsmål ud fra ved at identificere konkrete uhensigtsmæssige situationer, hvor pendlere oplever, at kompensationsudbetalingen ophører, uden at de får besked om, at de skal opdatere deres oplysninger. Formålet med besøget hos Passengerpulsens har været at høre om resultaterne af deres undersøgelser af togselskabernes trafikinformation og håndtering af rejsetidsgarantierne, hvordan de har foretaget dem, og hvilke erfaringer de ellers har med passagerernes oplevelser på disse områder. Formålet med besøgene i driftscentrene for henholdsvis S-tog og F&R-tog var at få indblik i, hvordan konkrete trafikale hændelser håndteres, og hvordan trafikinformation udarbejdes og formidles i situationer, hvor driften ikke kører efter planen. Møderne med Den Fælles Trafikinformatiønsenhed havde særligt til formål at afdække interne og eksterne målsætninger samt målemetoder for de målinger, der er af trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger.

### **Kundetilfredshedsundersøgelser og andre målinger af passagerernes oplevelser**

Vi har som led i undersøgelsen gennemgået resultaterne af forskellige kundetilfredshedsundersøgelser fra DSB og Banedanmark og Forbrugerrådet Tænk. Formålet med at gennemgå resultaterne af de forskellige kundetilfredshedsundersøgelser og undersøgelser af passagerernes oplevelser er at kunne konstatere, om DSB og Banedanmark når deres egne fastsatte mål for levering af god trafikinformation ved forsinkelser og aflysninger, at vurdere, om de lever op til deres egen ambition om at levere relevant og nærværende trafikinformation, og at vurdere, om DSB følger med i passagerernes kendskab til muligheden for kompensation. For at øge validiteten, har vi, hvor det har været muligt, anvendt flere datakilder til at belyse samme kundetilfredsmål eller tendens, fx i figur 2.

#### **Kundekompasset**

Den Fælles Trafikinformatiøn måler hver måned passagerernes tilfredshed med trafikinformationen på stationen, i tog, på internettet og på mobilen, både ved normal drift og i tilfælde af forsinkelser og aflysninger. Omkring 6.000 passagerer angiver hver måned deres tilfredshed med forskellige aspekter af trafikinformationen, hvilket giver en høj validitet.

#### **De nationale passagertilfredshedsundersøgelser**

Passagerpulsens rapporterer 2 gange årligt i undersøgelserne tilfredsheden med en række forhold i den kollektive trafik. Dataindsamlingen strækker sig over hele året og hele landet, og rapporterne er baseret på ca. 20.000 besvarelser, hvoraf ca. 9.500 er fra passagerer på F&R-banen, og ca. 3.600 er fra passagerer på S-banen. Undersøgelserne er i høj grad repræsentative for passagerernes oplevelser.

### Forbrugerrådet Tænks webbaserede forbrugerpanel

Undersøgelserne af kendskabet til DSB's rejsetidsgarantiordninger er baseret på et webbaseret forbrugerpanel, som er telefonrekrutteret for at udgøre et så repræsentativt udsnit af befolkningen som muligt. Den seneste kendskabsundersøgelse bygger på et panel bestående af 3.541 personer, hvoraf 917 (26 %) besvarede spørgsmålene. Denne stikprøve er vægtet i forhold til befolkningens fordeling på køn, alder og region for at give et mere repræsentativt billede af kendskabet. Panelet er uafhængigt af, hvor ofte folk rejser med tog. Kendskabsgraderne udtrykker derfor kendskabet blandt alle voksne danskere, uanset hvor ofte de rejser med tog.

### Data

Vi har analyseret forskellige typer data, herunder:

- DSB's og Banedanmarks key performance indicators (KPI'er) for deres målinger af den leverede trafikinformation og kvaliteten af den
- DSB's estimering af antal pendlere totalt
- opgørelser over antal pendlere tilmeldt *pendlerrejsetidsgaranti*
- antal ansøgninger om kompensation via *basisrejsetidsgaranti*
- omfanget af kompensationsudbetalinger.

Formålet med gennemgangen af DSB's og Banedanmarks KPI'er for leveret trafikinformation har været at supplere kundetilfredshedsundersøgelserne i vores vurdering af, om DSB og Banedanmark sikrer god information ved forsinkelser og aflysninger. Som led i undersøgelsen bad vi DSB udtrække data for antallet af pendlere tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien og estimere det totale antal pendlere for at få et tal for, hvor stor en andel af pendlerne der er tilmeldt. DSB har estimeret antallet af pendlere ved hjælp af en antagelse om, at alle pendlere rejser 22 dage om måneden. Metoden betyder, at vores vurderinger af, hvor stor en andel af pendlerne der er tilmeldt pendlerrejsetidsgarantien, er behæftet med usikkerhed. Vi vurderer, at antagelsen om, at alle pendlere rejser 22 dage om måneden kan betyde, at den beregnede population (antal pendlere) er for lav. Det betyder, at andelen af pendlere, som i perioden 2016-2018 har været tilmeldt pendlerrejsetidsgaranti, sandsynligvis er lavere end 15-24 %.

### Stikprøver og tests

Vi har foretaget 3 stikprøver:

- Data for alle aflysninger foretaget efter planlagt afgang, og hvornår de er blevet meldt ud, i 3 udvalgte uger i 2018 med flere driftsforstyrrelser end normalt, og hvor der gik særligt lang tid mellem planlagt afgang og aflysning.
- Data for forsinkelser, og hvornår de er blevet meldt ud, i 5 udvalgte uger i 2018. 3 uger med flere driftsforstyrrelser end normalt og 2 uger med et gennemsnitligt niveau af driftsforstyrrelser.
- Antal pendlere tilmeldt en anden målestrækning end den, de rejser på. Vi har valgt de 8 målestrækninger med den laveste kundepunktlighed (og højeste kompensationsudbetalinger) i perioden 2016-2018.

Formålet med stikprøverne har først og fremmest været at vurdere, om der er særlige tidspunkter på døgnet, hvor passagerer oplever udfordringer med forsinkelser og aflysninger. Stikprøven af antal pendlere, som er tilmeldt kompensationsordningen på én strækning, mens de rejser på en anden, er foretaget for at vurdere omfanget af snyd med kompensationsordningen.

Desuden har vi testet processerne for ansøgning om kompensation via *basisrejsetids*-garantien og tilmelding til *pendlerrejsetids*garantien for at vurdere, om de er let tilgængelige og brugervenlige. Det har vi gjort ved selv at gennemføre tilmeldingen helt hen til trinnet før, man bekræfter sin tilmelding.

### **Standarderne for offentlig revision**

Revisionen er udført i overensstemmelse med standarderne for offentlig revision. Standarderne fastlægger, hvad brugerne og offentligheden kan forvente af revisionen, for at der er tale om en god faglig ydelse. Standarderne er baseret på de grundlæggende revisionsprincipper i rigsrevisionernes internationale standarder (ISSAI 100-999).

## Bilag 2. Ordliste

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aflysning</b>                          | Aflysning af togafgang, som ikke er planlagt mere end 24 timer forinden.                                                                                                                                                                                        |
| <b>Basisrejsetidsgaranti</b>              | Er den almindelige kompensationsordning, hvor der skal søges om compensation for forsinkede eller aflyste rejser enkeltvist hos DSB.                                                                                                                            |
| <b>Den Europæiske Revisionsret</b>        | EU's revisionsinstans, som har til opgave at revidere EU's regnskaber. I 2018 afgav Retten en beretning om beskyttelsen af EU's passagerrettigheder.                                                                                                            |
| <b>Den Fælles Trafikinformationsenhed</b> | Enhed under DSB og Banedanmark, som har til opgave at udvikle og etablere en fælles og sammenhængende trafikinformation til DSB's passagerer.                                                                                                                   |
| <b>Det Europæiske Jernbaneagentur</b>     | Et EU-agentur, der har til opgave at styrke sikkerhed og samarbejde på de europæiske jernbaner. Agenturet modtager og publicerer årligt jernbaneoperatørernes servicekvalitetsrapporter.                                                                        |
| <b>Driftsstabilitet</b>                   | Høj driftsstabilitet er et udtryk for, at et tog sjældent tages ud af passagertrafikken på grund af tekniske problemer, og det sjældent er forsinket.                                                                                                           |
| <b>EU-forordningen</b>                    | Henviser til EU's jernbanepassagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007.                                                                                                                                                                       |
| <b>F&amp;R-tog</b>                        | Fjern- og regionaltrafikken er den togtrafik, der er på tværs af eller mellem landsdelene, fx mellem København og Aalborg, modsat lokaltrafik, fx S-tog.                                                                                                        |
| <b>Forsinkelse</b>                        | Forsinkelser på mere end 2:59 minutter.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>God trafikinformation</b>              | Henviser til DSB's og Banedanmarks definition, der tager udgangspunkt i de 5 såkaldte kundeønsker. Det er bl.a. ønsker om en hurtig og korrekt information.                                                                                                     |
| <b>Kundepunktlighed</b>                   | Andel kunder, der er ankommet med mindre end 3 minutters forsinkelse.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Målestrækning</b>                      | DSB anvender 27 målestrækninger (26 i undersøgelsesperioden) og kundepunktligheden på dem til at beregne kompensationsudbetalingerne på pendlerrejsetidsgarantien. Når en pendler tilmelder sig pendlerrejsetidsgaranti, skal pendleren vælge en målestrækning. |
| <b>Passagerpuls</b>                       | Passagerpuls ved Forbrugerrådet Tænk har til formål at skabe gode rammer for passagererne i den kollektive trafik. Passagerpuls gennemfører undersøgelser og indsamler viden.                                                                                   |
| <b>Pendler</b>                            | En passager, der rejser på en bestemt strækning min. 3 gange om ugen.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Pendler ID</b>                         | Et brugerlogin, som pendlere får ved tilmelding til pendlerrejsetidsgaranti. Det giver adgang til at ændre oplysninger, fx skifte stamkortnummer eller målestrækning.                                                                                           |
| <b>Pendlerprodukt</b>                     | Forskellige typer af rejsehjemmel, der henvender sig til pendlere. Pendlerprodukterne omfatter bl.a. pendlerkort, rejsekort pendlerkort/pendlerkombi eller rejsekort med minimum rabattrin 5.                                                                   |
| <b>Pendlerrejsetidsgaranti</b>            | Automatisk kompensationsordning for kunder med pendlerprodukter. Kompensationen fastlægges med udgangspunkt i produktets pris og togenes kundepunktlighed på DSB's målestrækninger.                                                                             |
| <b>Punktlighedsmål</b>                    | Mål for kundepunktlighed, som er fastsat i trafikkontrakten. I 2019 er målet for F&R-tog 83,4 %.                                                                                                                                                                |



---

|                         |                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Stamkortnummer</b>   | Ethvert pendlerprodukt har et stamkortnummer, som indgår i tilmelding til pendlerrejsetidsgarantien.                                                                                                      |
| <b>S-tog</b>            | DSB's lokalbane, der forbinder København med Hillerød, Klampenborg, Frederikssund, Farum, Høje Taastrup og Køge.                                                                                          |
| <b>Trafikkontrakten</b> | DSB's kontrakt med Transportministeriet, som fastlægger rammerne for de specifikke forpligtelser, DSB som togoperatør har til at levere offentlig servicetrafik, fx omfanget af fjern- og regionaltrafik. |

---