

NOTAT

Dato
J. nr.

Resumé og supplerende bemærkninger

Transportudvalget har med beretning af 11. juni 2013 pålagt transportministeren at gennemføre en evaluering af den nuværende ordning om rejsetidskompensation for jernbanerejser med det formål at afdække styrker og svagheder ved den eksisterende model og på den baggrund skabe grundlag for en ny model for rejsetidskompensation.

Evalueringen skulle indeholde følgende elementer:

1. Brugernes kendskab til ordningen
2. Tilmelding til ordningen
3. Dækning af den samlede rejse
4. Opgørelsesmetoder
5. Rejser på S-togsnettet
6. Administration af ordningen
7. Økonomi og incitament for operatørerne

Ad 1: Brugernes kendskab til ordningen samt tilmelding til ordningen

Udvalget har ønsket, at evalueringen skulle undersøge brugernes kendskab til eksistensen af den nuværende ordning, undersøge mulighederne for bedre oplysning og markedsføring samt undersøge muligheden for at tilmelde sig ordningen.

Det eksterne analyseinstitut Epinion har gennemført en brugerundersøgelse af DSB's nuværende rejsetidsgarantiordninger, som viser, at der blandt brugere af Basis Rejsetidsgarantien er stor tilfredshed med den nuværende ordning.

Blandt ikke-brugere af Basis Rejsetidsgarantien viser undersøgelsen dog, at der er et lavt kendskab til ordningen, og at en majoritet af ikke-brugerne, efter en grundig introduktion til ordningen, svarer, at de i fremtiden vil bruge ordningen, hvis de får mulighed for det.

Undersøgelsen viser også, at der blandt de pendlere, som er tilmeldt pendler rejsetidsgarantien, er en lav tilfredshed med den nuværende ordning. Kun en tredjedel af de tilmeldte føler, at operatørerne med ordningen anerkender, at



passagerer skal kompenseres ved forsinkelser, og intet tyder på, at ordningen har en positiv effekt på operatørernes image og attraktivitet.

Side 2/4

Blandt de pendlere, som ikke er tilmeldt pendler rejsetidsgarantien, er der et lavt kendskab til ordningen, og manglende information synes at være den væsentligste barriere for at tilmelde sig. Pendlerne finder endvidere den udbetalte kompensation er for lille.

På baggrund af evalueringen fra Epinion må det konstateres, at det i særlig grad er pendlerne, som oplever utilfredshed med den nuværende ordning og at man ikke mener, at der er sammenhæng mellem den udbetalte kompensation og de oplevede forsinkelser.

Evalueringen indeholder forslag til en bedre oplysning og markedsføring af ordningen samt et skøn over prisen herpå.

Ad 2: Dækning af den samlede rejse

Udvalget har ønsket, at passagerenes rettigheder skal gælde for den samlede rejse uanset om passageren skifter transportmiddel undervejs. Dette vil kræve en større omstrukturering af operatørernes og trafikselskabernes nuværende kompensationsordninger til en fælles ordning, som kan gælde for hele den kollektive trafik.

Da denne evaluering alene har undersøgt den nuværende ordning om rejsetidskompensation for jernbanerejser er en undersøgelse af de øvrige transportformers kompensationsordning ikke omfattet af denne evaluering. En fælles kompensationsordning for hele sektoren vil desuden kræve koordinering og kryds-afregning med alle øvrige trafikselskaber. Dette kræver opsætning af nye systemer til afklaring af årsager til forsinkelser, hvilket vil være en væsentlig komplicerende faktor, som næppe vurderes realistisk på kortere sigt, lige som det vurderes at ville øge administrationsomkostningerne til ordningen væsentligt.

Med rejsekortets udbredelse skabes dog mulighed for på sigt at etablere en ny kompensationsmodel for brugere på rejsekort, som kan fungere på tværs af de selskaber, som er med i rejsekortet. Omkostningerne til en sådan model er estimeret i evalueringen.

Ligeledes har evalueringen berørt muligheden for at oprette et uvildigt organ til varetagelse af rejsetidsgarantien for den samlede rejse på tværs af transportformer. Da en sådan model ligeledes vil kræve koordinering med alle øvrige trafikselskaber, vil der skulle foretages et større forberedende arbejde før modellen kan realiseres. I evalueringen gives et groft skøn over omkostningerne ved etableringen af et uvildigt organ.



Ad 3: Opgørelsesmetoder

Udvalget har ønsket, at evalueringen skulle vurdere de opgørelsesmetoder, som ordningen benytter sig af, fx betydningen af aflyste tog, mål for punktlighed og pålidelighed mv.

Opgørelsen af forsinkelser og aflysninger knytter sig ikke kun til kompensationsordningen men er også et helt centralt mål i den nuværende og kommende kontrakt med DSB. Derfor er dette forhold ikke behandlet direkte i evalueringen, men derimod blevet undersøgt særskilt.

Transportministeriet har fået et eksternt konsulentfirma til at undersøge punktligheden i en række europæiske lande og på den baggrund komme med forslag til en ny metode for beregning af DSB's punktlighed og pålidelighed. På baggrund heraf vil der i den nye kontrakt med DSB indgå et nyt mål (kunde-punktighed), som også vil ligge til grund for den fremtidige beregning af rejsetidskompensationen.

Spørgsmålet kan behandles direkte i forbindelse med en politisk drøftelse af indholdet i en ny DSB-kontrakt.

Ad 4: Rejser på S-togsnettet

Udvalget har ønsket, at evalueringen skulle undersøge rejsetidsgarantiordningen på S-togsnettet. S-tog kører med en meget høj frekvens, og der udbetales efter den nuværende ordning meget lidt kompensation til S-togskunder. Når der sker totale nedbrud på S-togsnettet er det dog vurderingen, at den nuværende ordning ikke i situationen tilstrækkelig grad afhjælper passagerernes transportbehov.

For at imødekomme pendlernes opfattelse af, at der ikke er sammenhæng mellem oplevede forsinkelser og udbetaling af kompensation, kan en mulighed være at tilbyde S-togs kunder en taxaordning i de situationer, hvor der sker nedbrud, og hvor der ikke kører S-tog på en strækning i længere tid. Omkostningerne til en sådan ordning er estimeret i evalueringen.

En sådan evt. udvidelse af ordningen – og finansieringen heraf – vil kunne indgå i forhandlingerne om en kommende trafikkontrakt med DSB.

Ad 5: Administration af ordningen

Udvalget har ønsket, at evalueringen skulle fokusere på etableringen af en uvidelig instans. En fælles ordning på tværs af den kollektive transport kunne administrere tilmelding, behandling og udbetaling af rejsetidskompensation for den samlede rejse, herunder også rejser på tværs af transportformer. En sådan ordning vil være i tråd med øvrige tiltag der sigter mod at gøre rejser med flere



operatører nemmere, eksempelvis rejsekort. Det vil dog kræve koordinering med alle øvrige trafikkselskaber og er derfor ikke realiserbar på kort sigt. I evalueringen gives et groft skøn over omkostningerne ved etableringen af et uvidt organ.

Ad 6: Incitament og økonomiske konsekvenser

Udvalget har ønsket, at evalueringen skulle vurdere incitamenterne for operatørerne i forhold til ordningen samt vurdere de økonomiske konsekvenser for den enkelte rejsende, for operatører og for statskassen.

Evalueringen er blevet udarbejdet i et tæt samarbejde med DSB, og der er blevet lagt vægt på, at de konkrete løsningsforslag indeholder de rette incitament for operatørerne til at levere et godt produkt.

Det er vurderingen, at en kompensationsordning som den nuværende, hvor DSB betaler kompensation direkte til kunderne ved forsinkelser, tilskynder DSB til at køre punktligt, da DSB på denne måde står til regnskab direkte over for deres kunder samtidig med, at forsinkelser får direkte konsekvenser for DSB's økonomi.

En kompensationsordning, hvor DSB skal betale bod til staten i tilfælde af forsinkelser, vurderes at mindre virkningsfuld overfor DSB, da staten ejer DSB og der derfor er sammenhængende økonomiske strømme mellem eventuelle bodsbetalinger, kontraktbetaling og DSB's udbytte til staten.

Der vurderes ikke umiddelbart at være nogen økonomiske konsekvenser for den enkelte rejsende ved en eventuel omstrukturering af ordningen. Der er derimod lagt vægt på en løsning for S-togskunder, som i højere grad end i dag afhjælper kundernes aktuelle transportbehov ved forsinkelser.