

NOTAT

Dato
J. nr. 2012-1245

Evaluering af den nuværende ordning om rejsetidskompensation for jernbanerejser

I forbindelse med forhandlingerne om en ny DSB kontrakt indgår en evaluering og eventuel omstrukturering af den eksisterende rejsetidskompensationsordning. Til dette formål har der været nedsat en arbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra departementet og DSB, som har belyst styrker og svagheder ved den eksisterende model for rejsetidskompensation med henblik på at opstille forslag til, hvordan rejsetidskompensationsordningen kan forbedres.

Til brug herfor har analyseinstituttet Epinion gennemført en evaluering af den nuværende ordning om rejsetidskompensation for jernbanerejser med henblik på at afdække kendskab, tilfredshed og brug af rejsetidsgarantierne hos brugerne af den kollektive togtrafik (her forstået som DSB sov, DSB S-tog A/S og DSB Øresund, da Arriva ikke ønskede at være med i evalueringen).

Da anbefalingerne vil indgå som del af forhandlingerne om en ny kontrakt har det også været arbejdsgruppens opgave at belyse økonomien i de nuværende ordninger i trafikkontrakterne med hhv. DSB sov og DSB S-tog A/S således, at arbejdet kan danne grundlag for en politisk prioritering.

Det overordnede formål med en ny kompensationsordning er at varetage de rejsendes rettidigheder samt skabe en større sammenhæng mellem passagerens oplevelse af forsinkelser og den udbetalte kompensation.

Ligeledes er der lagt vægt på, at ordningen også fremadrettet skal være praktisk administrerbar.

1. DSB's nuværende ordninger

DSB's nuværende kompensationsordninger for togpassagerer omfatter en basis rejsetidsgaranti, hvor kunden enten kan få en ny billet eller få billetprisen refunderet i større eller mindre omfang alt afhængig af forsinkelsens størrelse på den pågældende rejse. Der ydes dog ikke erstatning i form af en ny billet for rejser, som alene er foregået på S-banen.

For rejsende med periodekort/årskort gælder en særlig pendlerrejsetidsgaranti. I fjern- og regionaltrafik tager kompensationen udgangspunkt i den



gennemsnitlige regularitet for togene på den strækning, som passageren har tilmeldt sig. Pendlerrejsetidsgarantien for rejser på S-banen ydes i forhold til den gennemsnitlige pålidelighed for den tilmeldte strækning.

EU har formuleret regler på området, i form af Europa-parlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, som fastsætter de minimale erstatningsbeløb, som togoperatører er forpligtet til at yde passageren.

EU's minimumskrav

- 25 % af billetprisen ved forsinkelser mellem 60-119 min.
- 50 % af billetprisen ved forsinkelser på 120 min. eller mere
- For passagerer, der har abonnementskort stiller EU krav om, at der skal findes en ordning, så passageren kan søge en passende erstatning.
- Der kan laves undtagelser for regionale områder som fx byer

DSB's nuværende kompensationsordning yder en kompensation til passagererne, som rækker ud over kravene i EU's gældende passagerforordning.

Såfremt man ønsker, at DSB i fremtiden kun skal yde kompensation i overensstemmelse med EU's minimumskrav, vil dette betyde en væsentlig besparelse for DSB ift. udbetalingerne for rejsende med DSB fjern- og regionaltog¹.

Besparelse beregnet ud fra analyse af regularitetsdata for 2012	Pris
F&R nuværende niveau	6,1 mio. kr.
F&R baseret på EU regler	3,4 mio. kr.
Besparelse	2,7 mio. kr.

2. Økonomi

For DSB er der med kompensationsordningen forbundet en række løbende omkostninger. I nedenstående skema skelnes mellem administrationsomkostninger og udbetalinger.

De administrative omkostninger i relation til udbetalinger eller fremsendelse af ny billet er først og fremmest knyttet til basisrejsetidsgarantien, da kompensationsbeløb i pendlerrejsetidsgarantien opgøres automatisk og ligeledes overføres automatisk til kundens oplyste konto. Dog er der stadig væsentlige omkostninger i forbindelse med driftssupportering af systemet, samt dataintegration med Banedanmark, f.eks. i forbindelse med sporarbejder.

¹ DSB vurderer, at S-banen ikke er omfattet af EU's passagerrettighedsdirektiv, da der kan laves undtagelser for fx byer eller regionale områder.



DSB oplyser, at administrationsomkostningerne både i 2012 og 2013 beløb sig til godt 5,2 mio. kr. omfattende lønomkostninger og omkostninger til vedligehold og drift af de fornødne IT-systemer. Beløbet er ekskl. særskilte omkostninger til husleje, systemudvikling etc. idet administrationen sker som en integreret del af kundecentret.

Tabel 1 viser antal ansøgninger om basisrejsetidsgaranti for de enkelte år:

Tabel 1: Antal ansøgninger om basis rejsetidsgaranti

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Antal ansøgninger om basisrejsetidsgaranti	13.727	24.983	32.261	64.518	25.863	41.817

Tabel 2 viser en sammenstilling af den kompensation, som DSB har ydet i form af udbetalinger eller erstatningsbillet i perioden 2008 til 2013 opdelt på år.

Tabel 2: Udbetalinger eller erstatningsbillet 2008-2013

Mio. kr.	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Basis i alt	2,5	4,7	6,8	14,0	5,5	9,0
Pendler i alt	4,9	8,3	8,1	11,0	1,3	2,7
Samlet udbetaling	7,4	13,0	14,9	25,0	6,8	11,8

Som det fremgår af tabel 2 varierer DSB's udbetalinger fra år til år. Således er DSB's samlede udgifter til den nuværende rejsetidsgarantiordning ikke konstante, men derimod i høj grad afhængig af trafikafviklingen, herunder ekstreme vejrlig som snestorm og skybrud (især 2011).

3. Evaluering af de nuværende rejsetidsgarantiordninger

Basis Rejsetidsgarantien

Epinions brugerundersøgelse af DSB's nuværende rejsetidsgarantiordninger viser, at der blandt brugere af Basis Rejsetidsgarantien er stor tilfredshed med den nuværende ordning. Brugerne føler, at operatørerne med ordningen anerkender, at man som passager skal kompenseres ved forsinkelser, og ordningen har en positiv effekt på operatørernes image og attraktivitet.

Blandt ikke-brugere af Basis Rejsetidsgarantien viser undersøgelsen dog, at der er et meget 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.

Alt i alt viser Epinions undersøgelse, at der med basis rejsetidsgarantien er tale om en strukturel god ordning. Undersøgelsen viser dog også, at det kunne være hensigtsmæssigt at øge informationstrykket fra operatørerne med det formål at



øge kendskabet til basis rejsetidsgarantien hos de passagerer, som ikke i dag kender til ordningen.

Side 4/9

Pendler Rejsetidsgarantien

Epinions undersøgelse viser, 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.

Undersøgelsen viser også, at der blandt de pendlere, som ikke er tilmeldt pendler rejsetidsgarantien, er et lavt kendskab til ordningen, og netop den manglende information synes at være den væsentligste barriere for at tilmelde sig.

Alt i alt viser Epinions undersøgelse, at der med pendler rejsetidsgarantien er tale om en ordning, som har en række strukturelle udfordringer og at pendlernes forventninger til ordningen ikke indfries. Meget tyder i den forbindelse på, at pendlere ikke oplever en tilstrækkelig sammenhæng mellem den compensation, som pendlere får udbetalt og de reelle forsinkelser, som pendlere oplever.

Den store forskel i tilfredsheden med de to ordninger kan være udtryk for, at der helt overordnet er stor forskel på brugerne af hhv. basis- og rejsetidsgarantien. Brugere af basis rejsetidsgaranti er karakteriseret ved en relativ lav rejsefrekvens. De tilmeldte til pendler rejsetidsgarantien er fortrinsvist folk, der bruger den kollektive trafik som befordringsmiddel ofte fx til og fra arbejde, hvor kravene til driftsstabilitet er større.

Der har i arbejdsgruppen været fokus på at afdække forbedringsmuligheder for de to ordninger, så de på hver deres måde matcher de to kundegrupperes ønsker og behov. På baggrund af den positive evaluering af den nuværende ordning med basisrejsetidsgaranti har fokus dog i særlig grad været på pendler rejsetidsgarantiens muligheder for forbedringer.

4. Forslag til mulige indsatsområder

- *Øget information om basis- og pendlerrejsetidsgarantien*

Epinions undersøgelse viser, at der generelt - gældende for både basis og pendler rejsetidsgarantien - er behov for at øge informationsindsatsen omkring rejsetidsgarantien.

For at undgå overflod af information er det vigtigt at skelne mellem en generel information om ordningens eksistens og den specifikke information en kunde skal bruge for at drage nytte af ordningen, når en forsinkelse opleves. Epinions undersøgelse peger på, at der er grundlag for at stramme op på begge niveauer.



Information om rejsetidskompensationsordningens eksistens kan udbredes ved eksempelvis at etablere faste procedurer for information ved køb af billetter, klippekort, pendlerkort, samt informere ved fx omtale i Ud og Se og på plakater på stationen, samt på DSB's hjemmeside. Dette er tiltag som allerede praktiseres i dag, men som foreslås styrket.

Den specifikke information om kundens rettigheder er nødvendig, når der opstår forsinkelser, og kan eksempelvis forbedres ved at styrke de faste procedurer for information i højtalere, i toget og på perronen i forbindelse med forsinkelser. Den specifikke information kan også gives ved systematisk at uddele brochurer i forbindelse med køb af pendlerkort/årskort.

For DSB er det vigtigt, at der findes den rette balance i informationsindsatsen, så kendskabet til ordningen stiger uden, at DSB risikerer et negativt omdømme som en virksomhed, der ofte er forsinket. Modsat gælder, at håndteres informationsindsatsen ordentligt, så vil det kunne påvirke DSB's omdømme positivt, dog ikke i en udstrækning, hvor det kan måles direkte.

Arbejdsgruppen har drøftet to pakker for at øge informationsindsatsen:

Lille pakke	Stor pakke																
Styrket information om rejsetidsgaranti ved køb af standardbilletter og pendlerkort eks. påtrykte billetter og udlevering af folder	Årlig landsdækkende kendskabskampagne på skærme, hængeskilte, plakater på stationer, via fordelsprogrammet, nyhedsbreve, etc.																
Prisestimat: 0,5 mio. kr. årligt	Prisestimat: 4,6 mio. kr. årligt																
Merudbetalinger som følge af øget kendskab til ordningen	Merudbetalinger som følge af øget kendskab til ordningen																
<table><thead><tr><th>2015</th><th>2016</th><th>2016</th><th>2017</th></tr></thead><tbody><tr><td>0,0</td><td>0,2</td><td>0,4</td><td>0,4</td></tr></tbody></table>	2015	2016	2016	2017	0,0	0,2	0,4	0,4	<table><thead><tr><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>0,0</td><td>1,0</td><td>2,0</td><td>3,1</td></tr></tbody></table>	2015	2016	2017	2018	0,0	1,0	2,0	3,1
2015	2016	2016	2017														
0,0	0,2	0,4	0,4														
2015	2016	2017	2018														
0,0	1,0	2,0	3,1														
Samlet meromkostning for DSB:	Samlet meromkostning for DSB:																
<table><thead><tr><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>0,5</td><td>0,7</td><td>0,9</td><td>0,9</td></tr></tbody></table>	2015	2016	2017	2018	0,5	0,7	0,9	0,9	<table><thead><tr><th>2015</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr></thead><tbody><tr><td>4,6</td><td>5,6</td><td>6,6</td><td>7,7</td></tr></tbody></table>	2015	2016	2017	2018	4,6	5,6	6,6	7,7
2015	2016	2017	2018														
0,5	0,7	0,9	0,9														
2015	2016	2017	2018														
4,6	5,6	6,6	7,7														

Beregningerne i ovenstående tabel forudsætter planlægning og igangsætning af info/kampagneaktiviteter i løbet af 2015 med forventede effekter i 2016.

- *Taxaordning for S-togs kunder*

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 (30 minutter).

Fordelen herved er først og fremmest, at kompensationen i højere grad vil afhjælpe passagerens transportbehov i den konkrete forsinkelsessituation og derved skabe bedre sammenhæng mellem den oplevede gene og DSB's kompensation.

I dag tilbyder Movia kunden en taxa ved forsinkelser på mere end 20 min (max 200 kr.) og Metroselskabet tilbyder samme taxaordning, hvis toget er mere end 30 min forsinket. Indføres en taxaordning for S-togs kunder med samme forsinkelseskriterium som Metroselskabets ordning vil der derfor også skabes en større sammenhæng mellem operatørernes udbud i Hovedstadsområdet. Ordningen kan også udbredes til byområder andre steder i landet.

Det vurderes umiddelbart, at en taxaordning på S-banen vil være dyrere at drive end den nuværende pendlergaranti, da der vil være mere sagsbehandling i form af manuel behandling af kompensation af taxaregninger.

DSB kan ikke på nuværende tidspunkt give et præcist estimat men vurderer, at meromkostningerne for DSB ved en taxaordning til S-togkunder vil ligge i intervallet 10-25 mio. kr. årligt. Heri medregnes både drift og merudbetalinger.

- *Pendler rejsetidsgarantien: Kvalificeret information om forsinkelser og opgørelse af udbetaling af kompensation på en bestemt strækning*

En enkel måde at gøre pendlerrejsetidsgarantien mere nærværende for kunderne på i en overgangsfase er at udsende opgørelserne over den faktiske rettidighed for den strækning, pendleren er tilmeldt. På den måde bliver det lettere for kunden at gennemskue baggrunden for det udbetalte beløb. Andre muligheder for dokumentation og information om udregning af kompensation og udbetaling skal udredes.

Arbejdsgruppen har set på to pakker for bedre dokumentation af forsinkelser via månedlig e-mail for pendlere og brugere af ungdomskort.

Pendler/ungdomskort	Pris
Lille pakke	0,25 mio. kr. årligt
Stor pakke	1 mio. kr. årligt
Merudbetaling ved øget kendskab	Ingen



Den store pakke giver mulighed for systemunderstøttet opfølgning på, at mailen modtages og læses af kunden. I den lille pakke sendes mailen til den adresse, der er registreret, men der er ikke mulighed for at tjekke om mailen hhv. modtages og læses. Hermed er der mindre mulighed for at dokumentere ordningens effekt.

- *Pendlerrejsetidsgarantien: Nye muligheder med indfasning af Rejsekort*

I takt med udrulningen af rejsekortet øges mulighederne for at opnå kendskab til, hvor passagererne rejser. Dermed øges også muligheden for, at operatøren kan yde en kompensation for den specifikke rejse, således at den kompensation, som ydes stemmer overens med den rejse, som passageren har haft. Dette, i modsætning til den nuværende pendler rejsetidsgaranti, som udregnes som et gennemsnit på alle tog over en måned på den tilmeldte rejsestrækning.

Et helt centralt spørgsmål i relation til rejsekortet og fremtidens pendler rejsetidsgaranti er, hvorvidt kompensationen skal udbetales automatisk til passageren, eller om pendleren selv skal gøre indsigelser i tilfælde af forsinkelser. Fordele og ulemper herved skal også afdækkes nærmere.

Arbejdsgruppen har på overslagsniveau estimeret meromkostningerne i forbindelse med, at rejsekortet skaber mulighed for at udarbejde en ny kompensationsmodel for rejsekortbrugere, der kan fungere på tværs af selskaberne, der benytter rejsekortet.

En nyudviklet model på tværs af selskaber og med integration af data mellem rejsekort og operatører er som et groft skøn anslået til minimum 5 mio. kr. i udviklingsomkostninger.

Det anbefales, at der sker en nærmere teknisk afklaring af udviklingsomkostninger ved at inddrage Bus&Tog og Rejsekort A/S i estimeringsarbejdet. Analysen skal vise, hvad det vil koste at udvikle og drive en sådan ordning, således at der kan ske en kvalificering af bl.a. omkostninger til udvikling, udveksling af data, udvikling af App og hjemmeside, integration af data mellem transportoperatørerne og Banedanmark m.v. Udviklingstiden for et projekt af denne størrelsesorden er minimum ét år, og da der ligeledes skal forhandles de forskellige selskaber imellem, må der forventes en tidshorisont på minimum 1½ år fra beslutning til idriftsættelse. En videre analyse og snarlig beslutning er derfor yderst påtvungen.

I det omfang, det bliver nemmere for kunderne at søge kompensation, vil der forventes en forøgelse af DSB's omkostninger i form af merudbetalinger.

- *Oprettelse af et uvildigt organ*

Det kan overvejes om mulighederne for at oprette et uvildigt organ til at varetage rejsetidsgarantien skal undersøges nærmere særligt set i lyset af



ovennævnte skitsering omkring mulighederne ved indfasning af rejsekort. 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 trafikselskaber og er derfor ikke realiserbar på kort sigt.

Det er arbejdsgruppens forventning, at der med en samordning af rejsetidsgarantiordningerne muligvis kan blive tale om en besparelse for operatørerne. Dette skal dog analyseres yderligere. En model for udrulning af en sådan samordning kan ske trinvis, eksempelvis at de statslige selskaber i første omgang opretter et uvildigt organ, og der derefter vil være mulighed for at kommuner og private selskaber kan tilmelde sig efterfølgende.

DSB har beregnet omkostningerne ved at drive et uvildigt organ ud fra de nuværende administrationsomkostninger samt i forhold til DSB's andel af sager ved Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Ankenævnet behandler sager vedrørende udbetaling af rejsetidsgaranti, såfremt kunden ikke har fået en for kunden tilfredsstillende behandling hos operatøren.

I 2011² havde DSB 64.250 sager (basisrejsetidsgaranti). De administrative omkostninger udgjorde 5,2 mio. kr. Ud fra Ankenævnet for kollektiv transports årsrapport 2012 havde DSB ca. 40 % af sagerne. Antages samme sagsfordeling at gøre sig gældende vedr. sager om rejsetidsgaranti, vil de lineært proportionale samlede driftsomkostninger for oprettelsen af et uvildigt organ udgøre ca. 13 mio. kr.

Uvildigt organ	Kroner pr. år
Pris pr. sag i adm. omkostninger	80 Dkk.
DSB andel Ankenævnet	40 %
Årlig omkostning uden effektivisering	13 mio. kr.
Effektivisering /IT optimering	?
Samlet omkostning uden effektivisering	13 mio. kr.

Grundlæggende vurderes rejsetidsgarantien ikke at påvirke antallet af passagerer, og har dermed ingen direkte effekt på kundeantal, hverken i negativ eller positiv retning. Denne konklusion hviler på omfattende analyser af, hvordan kundetilfredshed påvirkes i positiv eller negativ retning. DSB foretager løbende analyser af kundetilfredsheden.

DSB arbejder med lange tidsserier af data fra kundetilfredshedsanalyser, som gør det muligt statistisk at belyse hvilke parametre, der har størst betydning i forhold til at påvirke den overordnede kundetilfredshed.

² Der tages i beregningerne udgangspunkt i antallet af sager i 2011. En beregning baseret på 2012 vil basere sig på et relativt lille antal sager, hvormed omkostningerne pr. sag bliver relativt høje.



Analyserne viser, at de væsentligste drivere for kundetilfredshed er rettidighed, togenes frekvens trafikinformation, personlig komfort og rengøring. Forbedringer inden for disse områder kan således signifikant påvirke kundetilfredsheden og over tid kvantificeres i form af passagereffekter. Rejsetidsgaranti er en mindre væsentlig driver for kundetilfredsheden, og der vil derfor kun være en meget lille eller ingen påvirkning af den overordnede kundetilfredshed.

Effekten af tiltag vedr. rejsetidsgaranti vil kun være synlige i specifikke opgørelser af kundetilfredsheden med henholdsvis basis- og pendlerrejsetidsgarantien. Denne kundetilfredshedseffekt er ikke muligt at aflæse i DSB's generelle og overordnede kundetilfredshed.

Derfor kan forventede passagereffekter ikke kvantificeres ved hjælp af ROI-beregninger i de analysemodeller, som DSB bruger, og de forventede effekter ved en ændret rejsetidsgaranti er ikke eksisterende, eller så marginale, at de ikke kan kvantificeres

Dog kan rejsetidsgaranti være en indirekte årsag til større kundetilfredshed med en specifik rejse og dermed styrke DSB's image generelt.