

Tværgående rapport

Basis Rejsetidsgarantien
- brugere og ikke-brugere

Januar 2013

Transportministeriet



Baggrund for undersøgelsen

- ❑ Transportministeriet ønsker, at der skal gennemføres en kvantitativ undersøgelse af den nuværende ordning om rejsetidskompensation for jernbanerejser, som omfatter Basis Rejsetidsgarantien og Pendler Rejsetidsgarantien.
- ❑ Undersøgelsen skal afdække kendskabet, tilfredsheden og brugen af rejsetidsgarantierne, samt holdningen til informationen omkring ordningerne. Desuden skal det afdækkes, hvordan man har ansøgt, samt tilfredsheden med de aktuelle tilmeldingsprocedurer og procedurer for udbetaling af rejsetidsgaranti.
- ❑ Samlet set skal undersøgelsen afdække styrker og svagheder ved Basis Rejsetidsgarantien og Pendler Rejsetidsgarantien, samt årsager til at man bruger eller ikke bruger rejsetidsgarantien.
- ❑ På baggrund af undersøgelsen vil Transportministeriet efterfølgende opstille forslag til en ny kompensationsordning for togpassagerer i et samarbejde med DSB.
- ❑ Analysen er gennemført således, at den giver et repræsentativt billede på tværs af brugere af Basis Rejsetidsgarantien. Dog har det ikke været muligt at inkludere brugere af Basis Rejsetidsgarantien fra Arriva, da Arriva ikke fandt det væsentligt for deres håndtering af passagerer at få viden om rejsetidsgarantien og derfor ikke kunne udlevere kontaktinformationer på sådanne passagerer.
- ❑ Denne rapport indeholder en samlet beskrivelse af Basis Rejsetidsgarantien, både hvad angår passagerer, der har brugt ordningen, og passagerer, der ikke har brugt ordningen.
- ❑ Udover nærværende rapport indeholder delrapport 1 og delrapport 3 en mere detaljeret gennemgang af resultater om Basis Rejsetidsgarantien.

Indledning: Brugere og ikke-brugere af Basis Rejsetidsgarantien

- Denne tværgående rapport sammenholder resultaterne fra evalueringen af Basis Rejsetidsgarantien for *brugere* og *ikke-brugere*.
- Brugere er defineret ved togpassagerer, som inden for de seneste 6 måneder har gjort brug af Basis Rejsetidsgarantien, mens ikke-brugere er defineret ved togpassagerer, som indenfor de seneste 6 måneder har rejst med DSB, DSB Øresund (Kystbanen) eller Arriva, og som har anvendt en billettype, der kvalificerer til compensation gennem Basis Rejsetidsgarantien.
- Der indgår 510 *brugere* og 801 *ikke-brugere* i undersøgelsen. Der skelnes yderligere mellem ikke-brugere som *kender* (143 respondenter) og ikke-brugere, som *ikke kender* (658) Basis Rejsetidsgarantien.
- Rapporten er bygget på således
 - Kendskab til ordningen (slide 4)
 - Kanaler til information for brugere (slide 5)
 - Foretrukne kanaler til information for ikke-brugere (slide 6)
 - Holdninger til information om ordningen (slide 7)
 - Barrierer for brug af ordningen (slide 8 og 9)
 - Tilfredshed og NPS (slide 10 og 11)
 - Attraktivitet, image og relevans (slide 12)
 - "Gode råd" (slide 13)

Kendskab

Brugere

- ☐ Generelt er der større kendskab til, hvornår man kan få udbetaling end til hvor meget man kan få i udbetaling.
- ☐ Majoriteten af brugerne ved, at toget skal være mindst 30 minutter forsinket, før man kan søge om kompensation.
- ☐ Til gengæld ved de færreste brugere, hvor meget man kan få refunderet. Kun en tredjedel ved, at man kan få 25% af rejsens pris refunderet.

Ikke-brugere

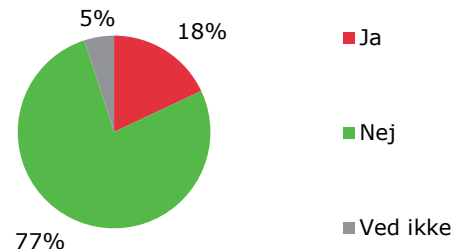
- ☐ Ikke-brugerne har et meget lavt kendskab til Basis Rejsetidsgarantien. Ligesom for brugerne, gælder det for de 18% af ikke-brugerne, der kender ordningen, at flere ved, hvornår man kan få udbetaling (42%) end hvor meget man kan få i udbetaling (5%).

Rejsekortbrugere

- ☐ Under hver 10 af indehaverne af et rejsekort gør brug af Basis Rejsetidsgarantien.
- ☐ Blandt de øvrige rejsekortbrugere er der et meget lavt kendskab til ordningen. Niveauet er dog ikke lavere end blandt passagerer, der ikke bruger rejsekortet.

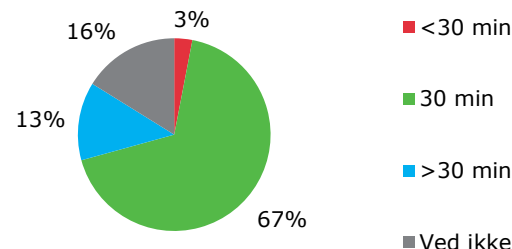
Kendskab til Basis Rejsetidsgarantien

Base: Ikke-brugere, kendere og ikke-kendere



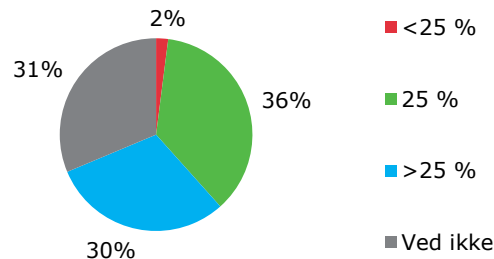
Hvornår kan du få udbetaling?

Base: Brugere



Hvor meget kan du få refunderet?

Base: Brugere

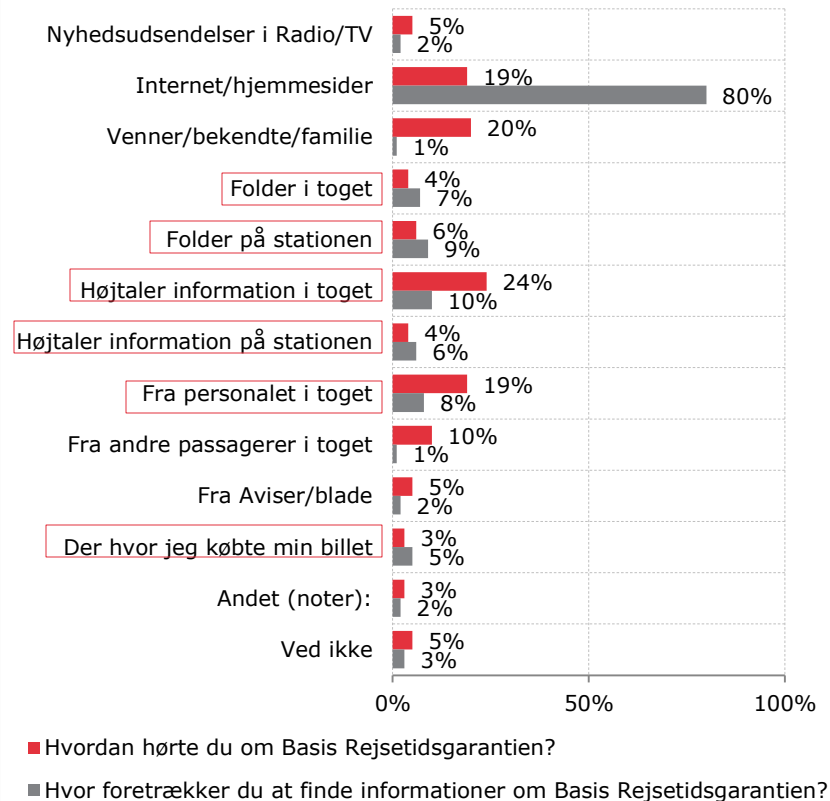


Brugernes kanaler for information

Brugere

- Hvordan brugerne fik viden om Basis Rejsetidsgarantien er meget spredt og ser lidt tilfældigt ud. Der er med andre ord ikke noget stort informationstryk mod passagerne for at de skal få viden om ordningen.
- En del har fået informationen under og omkring deres rejse med toget og særlig personalet i toget er den mest typiske kilde til information. Men også venner, bekendte og familie, samt internettet er en kilde til information.
- Har man først fået erfaring med ordningen er internettet den klart foretrukne kanal til information om ordningen.

Base: Brugere

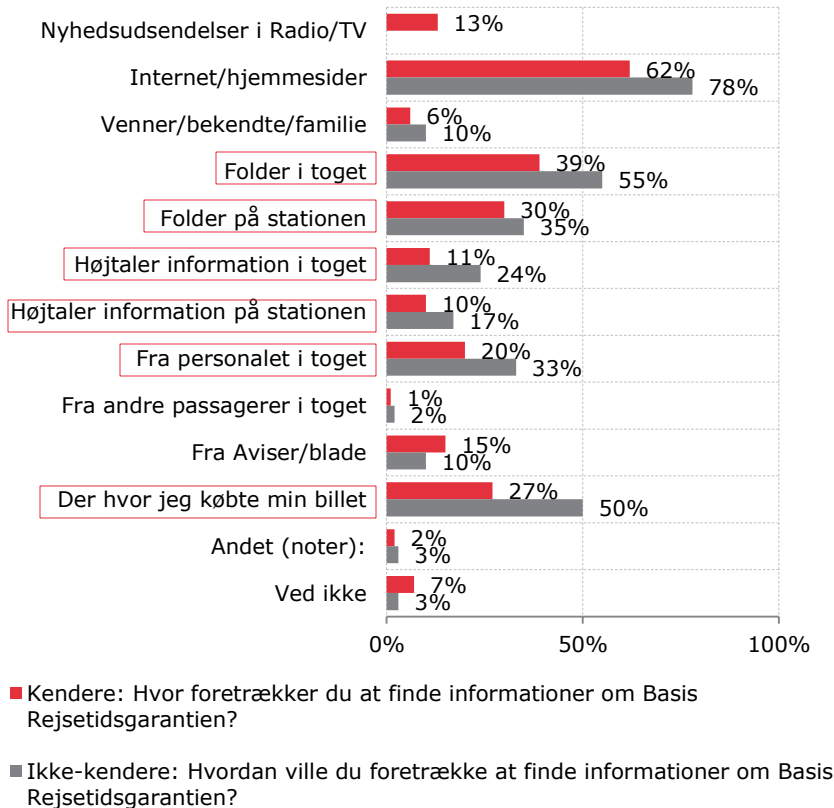


Ikke-brugernes kanaler for information

Ikke-brugere

- Ikke-kendere af ordningen foretrækker informationer via mange forskellige kanaler og foretrækker, at operatøren under og omkring rejsen informerer dem om ordningen. Men de vil også gerne kunne finde information digitalt.
- For dem, som allerede kender ordningen, men som ikke bruger den, er der lidt færre kanaler i spil til information om ordningen.
- Men generelt foretrækker alle ikke-brugere at informationer er tilgængelige i mange kanaler – også dem som er relevante under og omkring rejsen.

Basis: Ikke-brugere, kendere og ikke-kendere



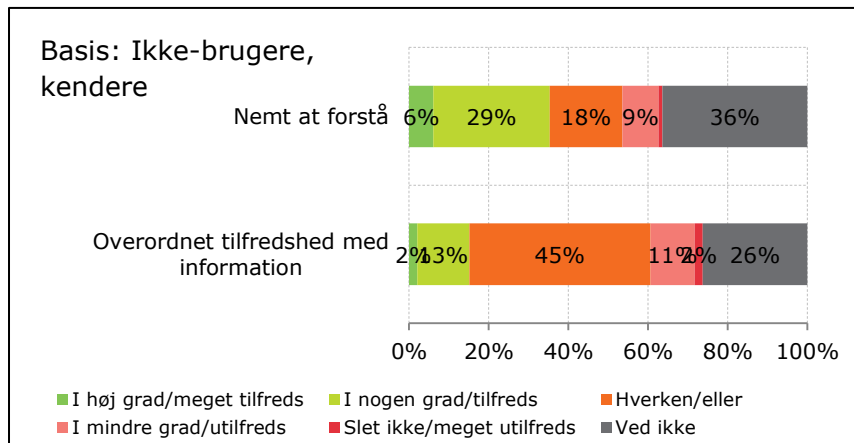
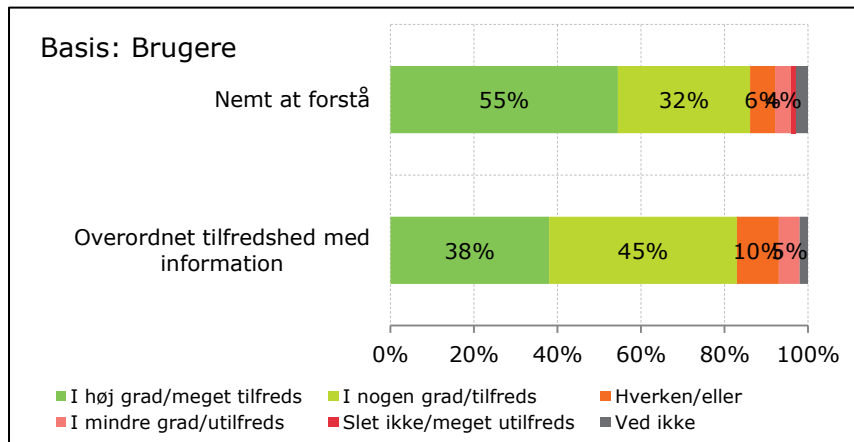
Holdninger til information

Brugere

- Brugere af ordningen er meget tilfredse med den overordnede information man får om ordningen og de har nemt ved at forstå informationer om ordningen.

Ikke-brugere, kendere

- Tilfredsheden med informationer om ordningen er meget lav blandt ikke brugere, der kender ordningen.
- Og kun en tredjedel af ikke-brugerne, som kender ordningen synes at ordningen er nem at forstå



Barrierer I

Brugere

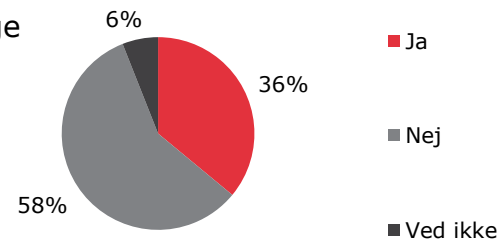
- ☐ En tredjedel af brugerne har stået i en situation, hvor de kunne have søgt om kompensation gennem Basis Rejsetidsgarantien, men valgte ikke at gøre det.
- ☐ Den manglende søgning om kompensation skyldes primært, at de ikke vidste, at de kunne søge og at det er for besværligt.

Ikke-brugere

- ☐ Ligeledes har en tredjedel af ikke-brugerne (både kendere og ikke-kendere) undladt at søge om kompensation – primært fordi, de ikke vidste man kunne søge, det er for besværligt og fordi man alligevel får så lidt tilbage.
- ☐ Efter en grundig introduktion til ordningen (midtvejs i undersøgelsen) ville majoriteten af ikke-brugerne (70%) søge, hvis de fik mulighed for det.

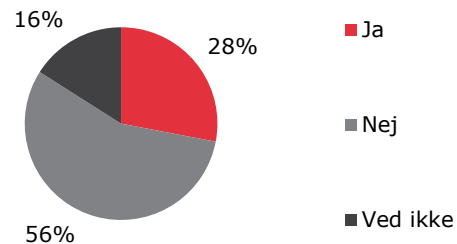
Har du undladt at søge om kompensation?

Base: Brugere



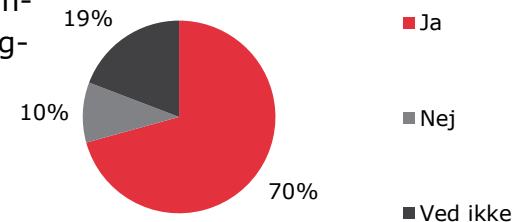
Har du undladt at søge om kompensation?

Base: Ikke-brugere



Ville du søge om kompensation, hvis muligheden opstod?

Base: Ikke-brugere



Barrierer II (ikke-brugere)

Ikke-brugere, ikke-kendere

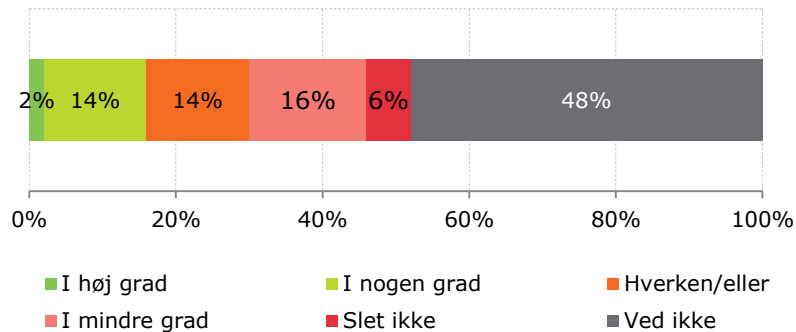
- De fleste ikke-brugere, som ikke kender ordningen, forventer at det ikke vil være nemt at søge kompensation via ordningen.
- Der er dog mange der ikke kan vurdere hvor nemt det er, da deres viden om ordningen er for begrænset.

Ikke-brugere:

- To tredjedele af ikke-brugerne (både kendere og ikke-kendere) svarer, at tilstrækkelig information vil få dem til at bruge Basis Rejsetidsgarantien.

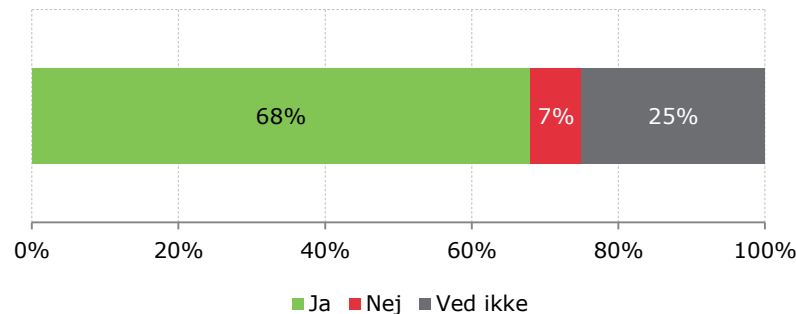
Nemt at søge kompensation

Base: Ikke-brugere, ikke-kendere



Vil tilstrækkelig information få dig til at bruge ordningen?

Base: Ikke-brugere, kendere og ikke-kendere



Tilfredshed

Brugere

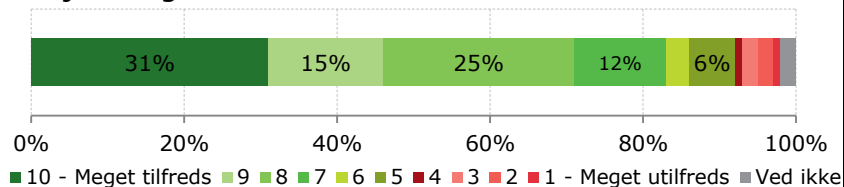
- Majoriteten af brugerne er overordnet meget tilfredse med Basis Rejsetidsgarantien. Den gennemsnitlige overordnede tilfredshed er 8.1 (skala 1-10), hvilket er en høj score.
- Derudover er næsten alle brugere meget tilfredse med muligheden for at kunne få kompensation ved forsinkelser
- Til gengæld er brugerne mindre tilfredse med operatørens adfærd i forbindelse med kompensationen. Kun 21% af ikke-brugerne oplever, at operatøren med Basis Rejsetidsgarantien anerkender, at der skal kompenseres ved forsinkelser.

Ikke-brugere

- Selvom ikke-brugerne er mindre tilfredse sammenlignet med brugerne, er majoriteten af ikke-brugerne (kendere og ikke-kendere), tilfredse med muligheden for kompensation ved forsinkelse.

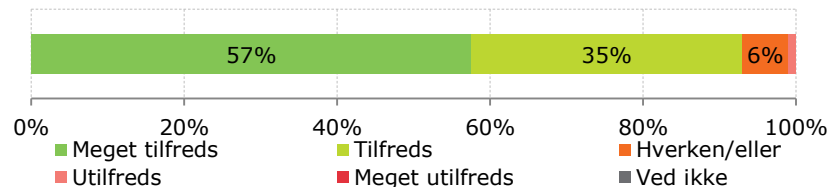
Overordnet tilfredshed med Basis Rejsetidsgarantien

Base: Brugere



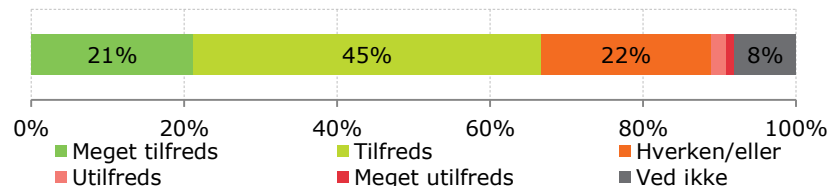
Overordnet tilfredshed med muligheden for kompensation ved forsinkelse

Base: Brugere



Overordnet tilfredshed med muligheden for kompensation ved forsinkelse

Base: Ikke-brugere



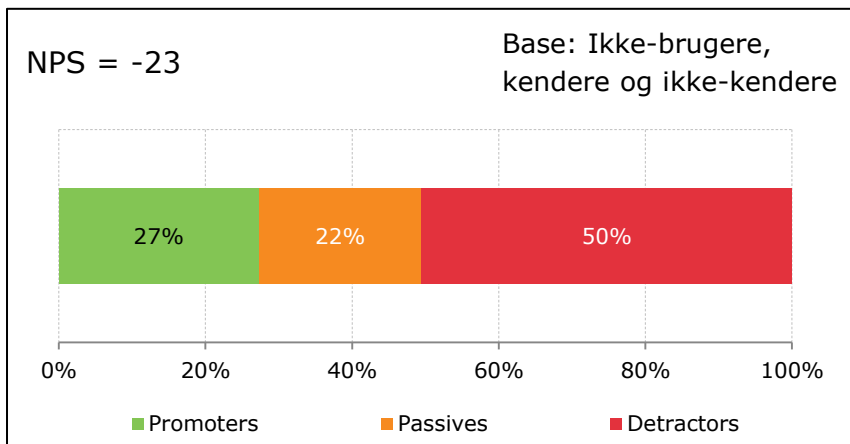
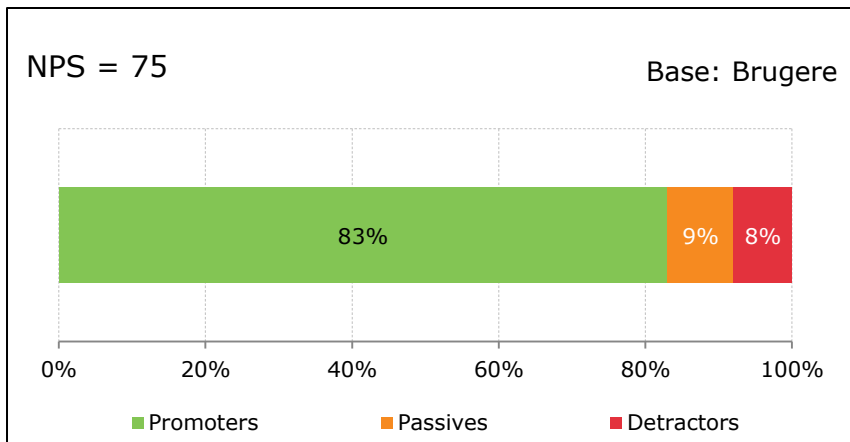
Net Promoter Score (NPS)

Brugere

- Brugerne af ordningen vil i anbefale Basis Rejsetidsgarantien til venner, familie eller bekendte end ikke-brugerne.
- En NPS på 75 er udtryk for en ordning, der opleves som yderst anbefalelsesværdig

Ikke-brugere

- Efter en grundig introduktion til ordningen er ikke-brugerne vurderet om de ville anbefale ordningen til venner, familie eller bekendte.
- Her er billedet mere negativt og kun en fjerdedel ville anbefale ordningen til andre.
- En NPS på -23 er udtryk for en ordning, der ikke er værd at anbefale til andre.



Promoters svarer 9-10 ● **Passives svarer 8-7** ● **Detractors svarer 1-6** ● **Net Promoter Score = Promoters ÷ Detractors**

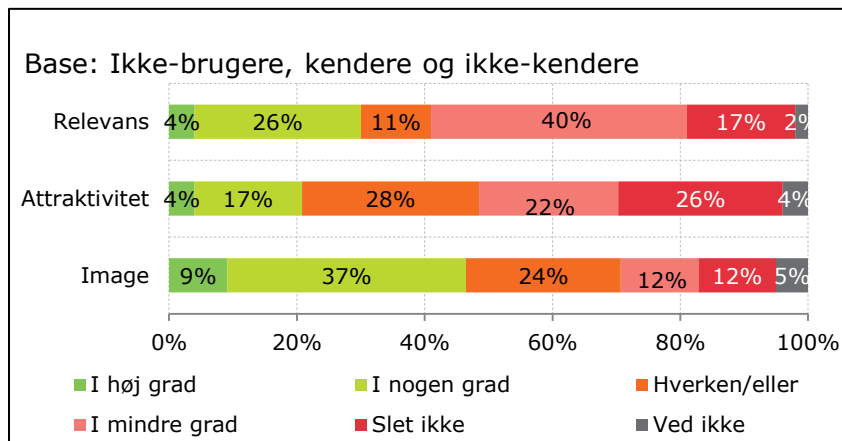
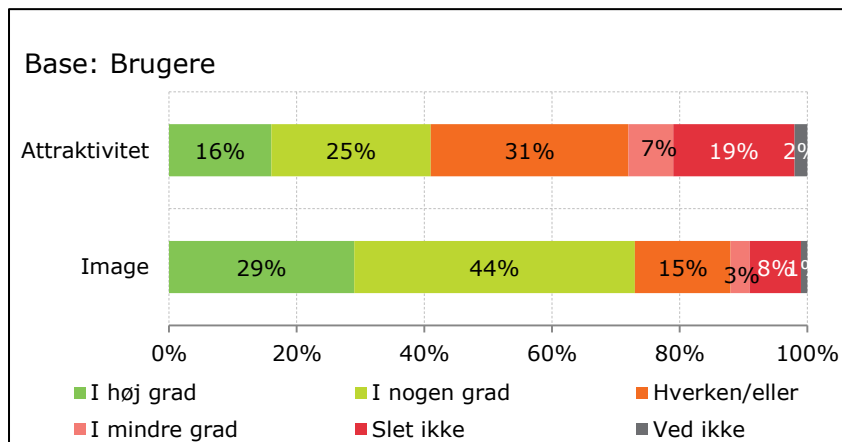
Attraktivitet, image og relevans

Brugere

- Basis Rejsetidsgarantien har en positiv effekt på brugernes opfattelse af DSB, Arriva og Kystbanens image. Majoriteten af brugerne er blevet mere positive over for DSB, Arriva eller Kystbanen som følge af Basis Rejsetidsgarantien.
- Basis Rejsetidsgarantien har i mindre grad en positiv effekt på brugernes opfattelse af operatørernes attraktivitet.

Ikke-brugere

- En tredjedel af ikke-brugerne (både kender og ikke-kendere) oplever Basis Rejsetidsgarantien som meget relevant. Hvorimod relevans er mere begrænset for resten af passagerne.
- Også for ikke-brugerne er det især transportoperatørernes image der påvirkes positivt af Basis Rejsetidsgarantien, mens operatørernes attraktivitet i mindre grad påvirkes.



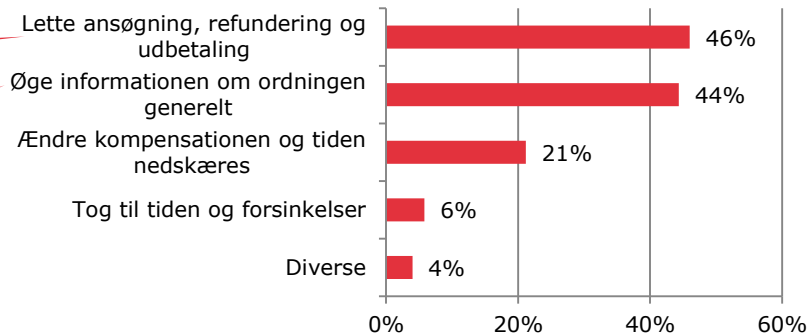
"Gode råd"

58% af brugerne har gode råd forbedringer af Basis Rejsetidsgarantien.

Gøre hjemmesiden mere brugervenlig og forståelig og nemmere at bruge omkring Rejsetidsgarantien.

Hvis toget er forsinket, bør det annonceres i højttalerne nøjagtigt hvordan man ansøger

Base: Brugere

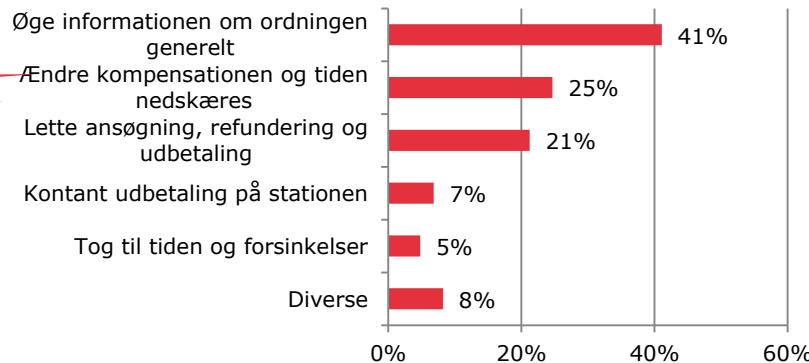


18% af ikke-brugerne har gode råd forbedringer af Basis Rejsetidsgarantien.

Direkte information ved køb af billet.

Refundere billetten fuldstændig hvis der er mere end 30 minutters forsinkelse.

Base: Ikke-brugere



Brugere af Basis Rejsetidsgarantien

- ❑ Undersøgelsen er gennemført som telefoninterview (CATI) i perioden den 27. november 2012 til den 3. januar 2013.
- ❑ I alt er der gennemført 510 interview.
- ❑ Målgruppen er defineret ved togpassagerer, som inden for de seneste 6 måneder har gjort brug af Basis Rejsetidsgarantien.
- ❑ Transportministeriet har anmodet DSB og Arriva om at udlevere kontaktoplysninger på de passagerer, som har fået udbetalt kompensation gennem Basis Rejsetidsgarantien. Kontaktoplysningerne må alene anvendes i forbindelse med evalueringen af ordningen og er efterfølgende blevet destrueret. Arriva ønskede dog ikke at udlevere de ønskede kontaktinformationer, da de vurderede at undersøgelsen ikke havde direkte relevans for deres passagerer.
- ❑ Med udgangspunkt i det tilvejebragte kontaktgrundlag er dataindsamlingen gennemført på baggrund af en tilfældig udvælgelse blandt brugere af ordningen.
- ❑ Det har ikke været muligt, at få en operatør fordelt oversigt over det totale antal brugere af Basis Rejsetidsgarant fra DSB, hvilket betyder, at vi ikke har den faktiske fordeling at veje efter.
- ❑ Undersøgelsens resultater er repræsentative for personer, der brugere Basis Rejsetidsgarantien, med en statistisk usikkerhed på +/- 4,5%

Ikke-brugere af Basis Rejsetidsgarantien

- ☐ Undersøgelsen er gennemført som web-interview (CAWI) via Epinions Danmarkspanel i perioden den 27. november 2012 til den 3. januar 2013.
- ☐ I alt er der gennemført 801 interview.
- ☐ Målgruppen er defineret som togpassagerer, der indenfor de seneste 6 måneder har rejst med DSB, DSB Øresund (Kystbanen) eller Arriva, og som har anvendt en billettype, der kvalificerer til kompensation gennem Basis Rejsetidsgarantien.
- ☐ Det har ikke været muligt at skaffe den faktiske fordeling af ikke-brugere af Basis Rejsetidsgaranti og data er derfor ikke vejet.
- ☐ Undersøgelsens resultater er repræsentative for togpassagerer, som ikke bruger Basis Rejsetidsgaranti, med en statistisk usikkerhed på $\pm 4,5\%$