



NOTAT

Dato [dato]
 J. nr. 2019-142

Kundetilfredshedsmåling Lavsæson 2019

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet har opgjort bod til Molslinjen på baggrund af kundetilfredshedsmålingen for Lavsæson 2019, jf. kontrakten mellem ministeriet og Molslinjen om færgebetjeningen af Bornholm. Kundetilfredshedsmålingen er foretaget af Analyse Danmark samlet for ruterne Rønne-Ystad og Rønne-Køge. Bodden til Molslinjen skyldes, at Molslinjen har scoret under 3,5 for en eller flere af de 5 kategorier, som kundetilfredshedsmålingen er inddelt i. Bodden fordeler sig som følgende:

Kategori	Score	Bodstrin	Bod i % af maksimum pr. kategori (506.455,52 kr. 2019-pl)	Bod (2019-pl)
Færgerejsen alt i alt	3,4	1	20 %	101.291,10 kr.
Personlig betjening	3,8	0	Ingen bod	0 kr.
Rengøring og vedligeholdelse	3,7	0	Ingen bod	0 kr.
Færgen og adgang til færgen	3,2	1	20 %	101.291,10 kr.
Information og billetkøb	3,7	0	Ingen bod	0 kr.
I alt				202.582,21 kr.