

Transportministeren

Transportudvalget
Folketinget

25. september 2025
2025-4162

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 11. september 2025 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Betina Kastbjerg (DD).

Spørgsmål nr. 583:

Vil ministeren oplyse, hvor lav den målte kundetilfredshed med GoCollective skal være, for at selskabet ifalder en bod?

Svar:

Bonus og bod for kundetilfredshed er, jævnfør Bilag 9, pkt 3.2 til kontrakten mellem Transportministeriet og GoCollective om togtrafikken i Midt- og Vestjylland samt på Svendborgbanen, fastsat som følger:

Bonus-/bodtrin	Vægtet kundetilfredshed		Bonus/bod: Andel af Tilskuddet per halvår, pct.
	Fra og med	Til og ikke med	
Bonustrin 3	7,5		+2,5
Bonustrin 2	6,7	7,5	+1,5
Bonustrin 1	5,9	6,7	+0,75
Neutral	4,7	5,9	Ingen regulering
Bodtrin 1	3,9	4,7	-0,75
Bodtrin 2	3,1	3,9	-1,5
Bodtrin 3	0	3,1	-2,5



Således ifalder GoCollective bod ved en vægtet kundetilfredshed på 4,6 og derunder.

I kundetilfredshedsmålingerne indgår en række spørgsmål om passagerernes tilfredshed med rejsen generelt, information, samt standarden på stationerne og i toget. Der indgår ligeledes baggrundsspørgsmål om rejsens formål, rejsefrekvens, alder, hvad passagerne opfatter som specielt vigtigt i forbindelse med rejsen.

Med venlig hilsen

A handwritten signature in blue ink that reads "Thomas W. Danielsen".

Thomas Danielsen