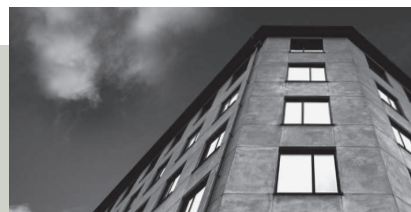


RIGSREVISIONEN



Rigsrevisionens notat om beretning om
driften af rejsekortet



August 2017

Opfølgning i sagen om driften af rejsekortet (beretning nr. 11/2014)

1. august 2017

RN 701/17

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om driften af rejsekortet, som blev indledt med en beretning i 2015. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 3. september 2015.

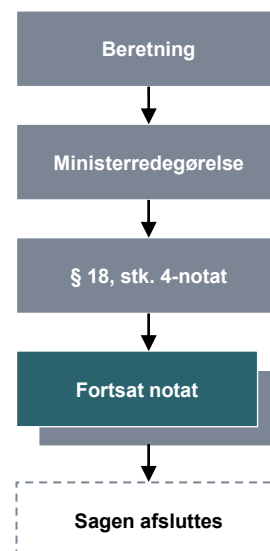
KONKLUSION

Siden Rigsrevisionen afgav beretningen om driften af rejsekortet i april 2015, er den endelige version af rejsekortsystemet blevet leveret. Transportministeriet og Rejsekort A/S har løst de konkrete problemer med rejsekortets brugervenlighed, som blev beskrevet i en handlingsplan udarbejdet i 2014, og den nye finansieringsmodel for Rejsekort A/S har medført, at Rejsekort A/S for første gang har haft overskud i 2016. Rigsrevisionen finder arbejdet tilfredsstillende og vurderer, at sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen baserer konklusionen på følgende:

- Den endelige version af rejsekortsystemet er blevet leveret i december 2015.
- En ny abonnementsbaseret finansieringsmodel for Rejsekort A/S har sikret, at Rejsekort A/S ikke har underskud. Rejsekort A/S havde for første gang overskud i årsregnskabet for 2016.
- De problemer, Rejsekort A/S og trafikselskaberne beskrev i handlingsplanen for brugervenlighed udarbejdet i 2014, er nu blevet løst. Trafikselskaberne arbejder fortsat videre med rejsekortets brugervenlighed i regi af Bus & Tog.

Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i april 2015 en beretning om driften af rejsekortet. Beretningen handlede om, hvordan Rejsekort A/S og trafikselskaberne, siden rejsekortet blev taget i brug i 2011, havde arbejdet på at sikre, at rejsekortet gjorde det nemt og enkelt at være kunde i den kollektive trafik. Beretningen handlede også om Rejsekort A/S' økonomi og om leveringen af og prisen for rejsekortsystemet. Formålet med undersøgelsen var således at vurdere, om parterne bag rejsekortet havde sikret, at rejsekortet var brugervenligt, og at Rejsekort A/S' økonomi havde udviklet sig tilfredsstillende.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, kritiserede de skarpt, at Transport-, Bygnings- og Boligministeriet (herefter Transportministeriet) og parterne bag rejsekortet hverken havde sikret, at rejsekortet var brugervenligt, eller at Rejsekort A/S' økonomi var tilfredsstillende. Parterne bag rejsekortet havde brugt tid og kræfter på at være indbyrdes uenige frem for at løse problemerne med rejsekortet.

4. I efteråret 2014 tog Transportministeriet initiativ til at rydde op i Rejsekort A/S' økonomi med en ny finansieringsmodel for Rejsekort A/S. Trafikselskaberne indførte modellen fra den 1. juni 2015. Modellen har til formål at sikre, at udgifterne til rejsekortet bliver dækket, og at der bliver en entydig fordeling af udgifterne mellem de deltagende selskaber. Ministeriet havde derudover i december 2014 udarbejdet en liste med 17 konkrete brugerproblemer, som trafikselskaberne og Rejsekort A/S skulle arbejde med for at forbedre rejsekortets brugervenlighed.

5. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgningspunkt afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

Opfølgningspunkt	Status
1. Endelig levering af rejsekortsystemet og udviklingen i Rejsekort A/S' økonomi og brugerantal.	Behandles i dette notat.
2. Trafikselskabernes og Rejsekort A/S' arbejde med at løse konkrete problemer med rejsekortets brugervenlighed.	Behandles i dette notat.

6. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på de punkter, der ikke tidligere er afsluttet.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. Transportministeriets og Rejsekort A/S' initiativer

7. Vi gennemgår i det følgende Transportministeriets og Rejsekort A/S' initiativer i forhold til de udestående opfølgningspunkter. Gennemgangen er baseret på materiale fra Rejsekort A/S samt møde og skriftlig korrespondance med Rejsekort A/S.

Endelig levering af rejsekortsystemet og udviklingen i Rejsekort A/S' økonomi og brugerantal

8. Statsrevisorerne kritiserede, at rejsekortsystemet ville blive 6 år forsinket. Det har bl.a. haft den konsekvens, at rejsekortet var langt mindre udbredt end forudsat, og at indtægterne i perioden 2011-2014 kun var ca. halvdelen af det budgetterede.

Derudover bemærkede Statsrevisorerne, at Transportministeriet først foreslog en mere holdbar finansieringsmodel, da der var risiko for, at Rejsekort A/S ville træde i betalingsstandsning.

9. Den sidste kontraktfastsatte del af rejsekortsystemet blev ifølge Rejsekort A/S endeligt leveret den 16. december 2015. Det var en måned efter det tidspunkt, Rejsekort A/S forventede, da beretningen blev afgivet.

10. I 2016 blev der på foranledning af Transportministeriet indfaset en ny finansieringsmodel for Rejsekort A/S. Formålet med finansieringsmodellen er at skabe sikkerhed for, at udgifterne i Rejsekort A/S bliver dækket, og at der er en entydig fordeling af udgifterne mellem de deltagende trafikselskaber.

I den nye finansieringsmodel er økonomien afkoblet fra brugen af rejsekortet. Trafikselskaberne betaler en fast abonnementspris afhængig af selskabets samlede antal rejser og rejseomsætning, uanset hvilken rejsehjemmel selskabets kunder har brugt. Abonnementsbetalingerne fastsættes samlet set, så de dækker udgifterne i Rejsekort A/S fuldt ud. Rejsekort A/S har oplyst, at fastsættelse af abonnementsbetalinger for trafikselskaberne sker årligt, hvilket giver forudsigelighed for trafikselskabernes økonomi.

11. Forud for implementeringen af den nye finansieringsmodel var der i perioden 2011-2015 et stort underskud i Rejsekort A/S på samlet 655,7 mio. kr.

12. Årsregnskabet for 2016 for Rejsekort A/S viser, at 2016 er det første år, hvor Rejsekort A/S leverer et overskud. Resultatet for 2016 er på 27,6 mio. kr. efter skat, hvilket er 16,2 mio. kr. højere end forventet. Forventningen til resultatet for 2017 for Rejsekort A/S er et overskud på ca. 20 mio. kr. Ud over at overskuddet i 2016 var større end forventet, så er Rejsekort A/S begyndt at afdrage på deres lån i 2016, hvilket de har oplyst, er ét år tidligere end forventet. Rejsekort A/S forventer også at afdrage et større beløb i 2017 end det oprindeligt forventede.

Ifølge Rejsekort A/S er årsagen til, at overskuddet i 2016 var større end forventet, primært yderligere forhandlinger med leverandøren om reduktion af omkostninger til rejsekortsystemet og et øget salg af rejsekort.

Det positive resultat i 2016 tegner et billede af, at omlægningen i finansieringsmodellen for Rejsekort A/S til en abonnementsordning for trafikselskaberne har virket efter hensigten.

13. Som led i implementeringen af finansieringsmodellen er Transportministeriet indtrådt som observatør i bestyrelsen for Rejsekort A/S.

14. Antallet af brugere af rejsekortet er steget siden afgivelsen af beretningen i april 2015. I perioden 2011-2015 var der 219 mio. rejser på rejsekort, og alene i 2016 lå antallet af rejser på rejsekort på 115,8 mio.

Rejsekort A/S vurderer, at væksten i passagerer hovedsageligt skyldes udfasning af klippekort i hovedstadsområdet, ibrugtagning af rejsekortet hos Midttrafik, og at brugerne har taget rejsekortet til sig. Fremadrettet forventer Rejsekort A/S, at antallet af rejser på rejsekort vil stige yderligere, da takstreformen på Sjælland gør, at rejsekortet nu entydigt er den billigste rejseform her. Rejsekort A/S forudser derudover, at brugerantallet vil stige yderligere, når periodekort på rejsekort, Ungdomskort og Skolekort bliver fuldt udrullet.

15. Stigningen i antallet af brugere er dog væsentligt lavere end Rejsekort A/S havde forventet ud fra 2011-prognosen, som vi tog udgangspunkt i i beretningen. I 2011-prognosen var forventningen, at der ville være 434,3 mio. rejser i 2016, men som beskrevet var der kun 115,8 mio. rejser. En af årsagerne til, at brugerantallet er lavere end forventet i 2011-prognosen, er ifølge Rejsekort A/S, at der er sket en langsommere overgang fra periodekort til rejsekort hos FynBus, der først kom på rejsekortet den 15. januar 2017 og ikke i 2. halvår 2014, hvilket var forventningen i 2011-prognosen. Transportministeriet har yderligere oplyst, at valget om at fastholde billetprodukter i pap og at udvikle salgskanaler på app hos trafikselskaberne har været medvirkende årsager til et lavere antal brugere af rejsekort end forventet.

16. Rigsrevisionen konstaterer, at den endelige version af rejsekortsystemet er blevet leveret i december 2015. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Transportministeriet og Rejsekort A/S har indført en finansieringsmodel, som har medført, at Rejsekort A/S har overskud i 2016, og at antallet af brugere af rejsekort er stigende. Da brugerantallet af rejsekortet ikke er så højt som oprindeligt forventet, er det fornuftigt, at rejsekortet nu er finansieret gennem abonnementsbetaling fra de deltagende trafikselskaber frem for en finansieringsmodel, der var afhængig af antal brugere. Dette sikrer, at udgifterne til rejsekortet altid dækkes fuld ud. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Trafikselskabernes og Rejsekort A/S' arbejde med at løse konkrete problemer med rejsekortets brugervenlighed

17. Statsrevisorerne kritiserede, at Rejsekort A/S og trafikselskaberne ikke i tilstrækkelig grad har prioriteret at løse brugernes problemer med rejsekortet, bl.a. i forhold til glemt tjek ud og tank op-aftaler. Derudover bemærkede Statsrevisorerne, at Transportministeriet burde have engageret sig i sagen tidligere med henblik på at sikre løsninger på brugerproblemerne.

18. På Transportministeriets foranledning blev der i december 2014 udarbejdet en handlingsplan med 17 problemer vedrørende rejsekortets brugervenlighed, som Rejsekort A/S og trafikselskaberne skulle løse. I den efterfølgende periode har Rejsekort A/S og trafikselskaberne arbejdet videre med at løse problemerne beskrevet i handlingsplanen fra 2014, og alle 17 problemer er nu løst, bl.a. problemerne med glemt tjek ud og tank op-aftaler, som blev nævnt i Statsrevisorernes bemærkninger.

I april 2017 blev der tjekket korrekt ud på 98,3 % af rejserne foretaget med rejsekort. Rejsekort A/S har i løbet af 2015 fået udviklet appen Check Udvej til rejsekortbrugere, der glemmer at tjekke korrekt ud. Appen blev lanceret i juni 2016, og den gør det muligt for brugerne af rejsekort at indmelde glemte tjek ud og derved få korrigeret rejseprisen, så forskellen mellem forudbetalingen for rejsen og rejsens faktiske pris udlignes.

Problemerne med tank op-aftaler, fx at der var for få brugere med tank op-aftaler, er løst, ved at der er blevet arbejdet med selvbetjeningsløsningen for tank op-aftaler, og der har været kampanjer for at få flere brugere til at vælge tank op-aftaler i løbet af 2015. Ultimo februar 2017 havde 48 % af brugerne en tank op-aftale. Andelen ligger procentvist omkring samme niveau som i 2014, men da der samtidig er sket en stigning i antallet af anonyme rejsekort, hvorpå det ikke er muligt at have en tank op-aftale, er der totalt set sket en stigning i antallet af rejsekort med tank op-aftaler.

Et andet resultat af arbejdet med rejsekortets brugervenlighed er en øget tilfredshed med Rejsekort Kundecenter. Rejsekort A/S har oplyst, at der er blevet implementeret et nyt telefonsystem på tværs af trafikselskabernes kundeservice, hvilket har ført til kortere ventetid for kunderne og stigende tilfredshed med Rejsekort Kundecenter. Derudover har Rejsekort A/S også fået lanceret periodekort, der nu er kommet i drift som 2 forskellige typer af periodekortprodukter hos FynBus og Sydtrafik og på Sjælland.

Arbejdet med rejsekortets brugervenlighed har ifølge Rejsekort A/S resulteret i, at kundetilfredsheden med rejsekortet er steget.

19. Rejsekort A/S har oplyst, at arbejdet med handlingsplaner for brugervenlighed er fortsat i regi af Bus & Tog, hvor trafikselskaberne også fremadrettet vil arbejde videre med brugervenligheden. Transportministeriet er derudover også indtrådt som observatør i Bus & Tog.

I Bus & Tog er der et krav om konsensus blandt alle trafikselskaberne for at etablere nye løsninger i forhold til rejsekortet, men Rejsekort A/S har oplyst, at der nu er åbnet op for, at der kan laves særløsninger for et enkelt eller flere trafikselskaber.

20. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Transportministeriet og Rejsekort A/S har løst brugerproblemerne i handlingsplanen fra 2014, og at trafikselskaberne arbejder videre med rejsekortets brugervenlighed i Bus & Tog. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.