

Dette resumé er udgivet i det elektroniske tidsskrift  
**Artikler fra Trafikdage på Aalborg Universitet**  
(Proceedings from the Annual Transport Conference  
at Aalborg University)  
ISSN 1603-9696  
<https://journals.aau.dk/index.php/td>

# Passagerernes ønsker til et bedre og mere brugervenligt takst- og billetsystem i den kollektive transport

Anders Albrechtsen, [aal@fbr.dk](mailto:aal@fbr.dk)

Lars Wiinblad, [law@fbr.dk](mailto:law@fbr.dk)

Rasmus Markussen, [ram@fbr.dk](mailto:ram@fbr.dk)

*Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk*

---

## Abstrakt

Den kollektive transport befinder sig som følge af Corona-pandemien aktuelt i en krise, hvor passagertallene er faldet kraftigt og trafikvirksomhedernes økonomi presset.

Der kan ligge et betydeligt potentiale i et mere brugervenligt billetsystem, da billetkøbet udgør en væsentlig barriere i forhold til andre transportformer, og undersøgelser viser, at mange passagerer i dag oplever takst- og billetsystemerne i den kollektive transport som komplicerede.

I forhold til at vinde passagererne tilbage, og i det hele taget at gøre det attraktivt for flere at bruge kollektiv transport, er det vigtigt at reducerer barrierer og at prioritere tiltag, der også har gunstige effekter på kort sigt. I modsætning til forbedringer af f.eks. punktlighed og rejsetid, vil forbedringer i brugervenligheden af takst- og billetsystemer i udgangspunktet kunne gennemføres relativt hurtigt og uden behov for store infrastrukturinvesteringer. De vil derfor kunne give mærkbare forbedringer for passagerer og potentielle passagerer på kort sigt.

Vi har derfor i samarbejde med Is It a Bird igangsat en undersøgelse, der har til formål på at afdække passagerernes ønsker til et bedre og mere brugervenligt billetsystem i den kollektive transport, og vi vil gerne præsentere resultaterne af dette arbejde på konference.

---

# Baggrund og formål

## Indledning

Siden marts 2020 har Danmark i lighed med de fleste andre lande været ramt af Corona-epidemien med deraf følgende nedlukninger og økonomisk krise. Corona-situationen har aktuelt ramt den kollektive transport hårdt i form kraftigt faldende passagertal, og har forstærket en allerede igangværende udvikling med stagnerende passagerudvikling.

Omvendt har især privatbilismen været i fremmarch de seneste 10 år, og Corona-krisen har kun gjort det endnu mere attraktivt for mange danskere at vælge bilen fremfor kollektiv transport.

Den aktuelle situation ligger således milevidt fra skiftende regeringers ambitioner om, at kollektiv transport skal løfte en større andel af det samlede transportarbejde for at bekæmpe trængsel på vejene og reducere mængden af skadelige emissioner.

## En vej ud af krisen

Vejen ud af krisen for den kollektive transport foregår, som vi ser det, i tre faser:

1. **Fase 1:** Begrænse de negative skadevirkninger af Corona-krise
2. **Fase 2:** Vinde de tabte passagerer tilbage
3. **Fase 3:** Flere danskere skal bruge kollektiv transport

**Fase 1** er allerede i gang, og trafikvirksomhederne gør, hvad de kan for at følge myndighedernes anvisninger og gøre den kollektive transport tilgængelig for de danskere, der stadig har et behov.

Udfordringen med at vinde passagererne tilbage og skabe vækst, **fase 2 og 3**, er stor, da myndighederne, især i starten af Corona-krise, har anbefalet, at man bør undgå at benytte kollektiv transport, hvis muligt. Resultatet kan ses i form af faldende passagertal på mellem 20 og 50 procent, afhængig af typen af kollektiv transport.

Vores egne analyser med udgangspunkt i en spørgeskemaundersøgelse<sup>1</sup> blandt 2.410 danskere i efteråret 2020 peger på, at kun ca. 75-80 procent af danskerne forventer at rejse lige så meget med kollektiv transport som inden Corona-krise, mens 20-25 procent enten er i tvivl eller forventer at rejse mindre.

Trafikprofessor og leder ved Division for Transport på Danmarks Tekniske Universitet, Otto Anker Nielsen, har i en artikel til Ingeniøren udtalt, at 10-20 procent af passagererne kan have forladt kollektiv transport for altid efter Corona.<sup>2</sup>

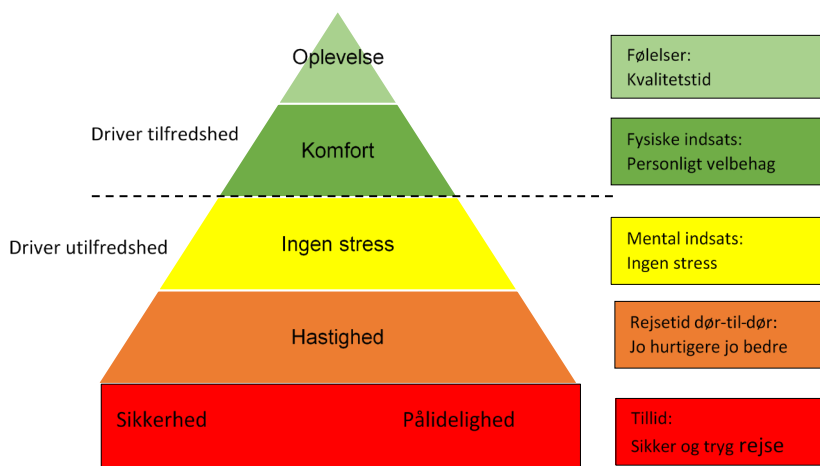
Undersøgelser peger således i retning af, at ikke alle passagerer vender tilbage efter Corona, med mindre der indføres tiltag, der gør det mere attraktivt at rejse med kollektiv transport.

Men hvilke tiltag skal der så til for at vinde passagererne tilbage og på længere sigt ligefrem øge den kollektive transports andel af det samlede transportarbejde?

---

<sup>1</sup> <https://passagerpulsens.taenk.dk/undersogelser/undersogelse-passagerernes-oplevelser-under-og-efter-corona-nedlukningen>

<sup>2</sup> <https://pro.ing.dk/mobilitytech/article/trafikforsker-efter-corona-kan-10-20-procent-have-forladt-kollektiv-trafik>



Egen tilvirkning med udgangspunkt i Van Hagen (2018)<sup>3</sup>

Passagerpulsen har med inspiration fra Van Hagen udviklet passagerernes behovspyramide. Som i Maslows behovspyramide prioriteres behovene fra bunden og op.

Som det første er det således afgørende, at passagerernes tillid til den kollektive transport genskabes, så de føler at det er trygt og sikkert at rejse. Det påhviler myndigheder og selskaber i fællesskab at genskabe denne tillid gennem information, kampagner m.v.

Men oplevelsen af sikkerhed og tryghed gør det ikke alene. Mange andre faktorer påvirker passagerernes lyst til at vælge den kollektive transport til. Fælles for flere af disse faktorer, herunder pålidelighed og hastighed er imidlertid, at de hænger sammen med strukturelle forhold så som infrastruktur og materiel, som igen hænger sammen med en mere langsigtet planlægning hos trafikvirksomheder og infrastrukturforvaltere.

Banedanmark er i fuld gang med at udbygge og forbedre den danske jernbaneinfrastruktur flere steder i landet, og bl.a. DSB er i gang med at indkøbe nyt materiel, hvilket begge er tiltag, der vil bidrage til at gøre togrejsen bedre og mere behagelig. I Odense og København bygges der nye letbaner, i Aalborg bygges BRT og i København bygges nye metrolinjer, hvilket bidrager til at gøre den kollektive transport mere attraktiv i de største byer. Men fælles for alle disse tiltag er, at gevinsterne først høstes på lang sigt, og derfor ikke kan stå alene i forhold til at vinde passagererne tilbage.

En væsentlig forudsætning for at gøre den kollektiv transport attraktiv er, at den skal være nem og stressfri at benytte. I den sammenhæng spiller **takst- og billetsystemerne** en meget vigtig rolle. Helt grundlæggende er køb af en billet eller kort forudsætningen for overhovedet at kunne bruge den kollektive transport. Oplevelsen af, hvor nem og overskueligt det er at finde og købe billet, og hvor meget det koster, spiller desuden en rolle for, hvor attraktiv den kollektive transport opleves i forhold til alternativerne.

I **passagerernes behovspyramide** spiller billetter og takster en vigtig rolle forhold til det basale behov, der handler om ikke at skulle bruge en stor mængde *mental energi* for at bruge den kollektive transport. Hvis det opleves som besværligt at sætte sig ind i takst- og billetsystemerne, og/eller at købe billet, er det mindre sandsynligt, at passagererne vender tilbage efter Corona, og generelt for, hvor mange nye brugere, der vælger den kollektive transport til. Det gælder især de danskere som har alternative transportmuligheder.

Flere undersøgelser tyder desuden på, at hjemmearbejde også efter corona-pandemien, vil fylde mere, hvilket kan medføre større efterspørgsel på fleksible billetprodukter i den kollektive transport.

<sup>3</sup> Download link til artikel med forklaring af behovspyramiden: <http://kortlink.dk/google/2acnz>

## Der kan ligge et betydeligt potentiale i et mere brugervenligt takst- og billetsystem i den kollektive transport

**Billetkøbet er en indlejret barriere** i den kollektive transport som andre transportformer er foruden. Spørgsmålet er hvem der skal eje kompleksiteten i takst- og billetsystemet – passagererne eller trafikvirksomhederne? I den private sektor er virksomhederne i de fleste tilfælde nødt til at tage ejerskab for komplekse systemer, da kunderne ellers vil vælge andre leverandører. Disse mekanismer er ikke til stede i den kollektive transport, hvilket betyder, at passagererne i betydeligt omfang ejer kompleksiteten i takst- og billetsystemet. Det gælder f.eks. de relativt komplicerede zonesystemer, hvis primære formål er at sikre indtægtsdeling mellem de forskellige trafikvirksomheder.

I modsætning til forbedringer af f.eks. punktlighed og rejsetid, vil forbedringer i brugervenligheden af takst- og billetsystemer desuden i udgangspunktet desuden kunne gennemføres relativt hurtigt og uden behov for store infrastrukturinvesteringer. De vil derfor kunne give mærkbare forbedringer for passagerer og potentielle passagerer på kort sigt.

Undersøgelser viser, at en stor gruppe passagerer finder det besværligt at navigere rundt i de forskellige takstsystemer, rabatordninger og billettyper.

Følgende resultater fremgår af **Rejsekorts** seneste kundeundersøgelse fra **2020**:<sup>4</sup>

- 32% var 'utilfreds' eller 'meget utilfreds' med 'mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv transport', mens kun 25 % var 'tilfreds' eller 'meget tilfreds'.
- 46% var 'utilfreds' eller 'meget utilfreds' med 'overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til offentlig transport', mens kun 13 % var 'tilfreds' eller 'meget tilfreds'.
- 42% var 'utilfreds' eller 'meget utilfreds' med 'gennemskueligheden af prisen på rejser med offentlig transport', mens kun 21 % var 'tilfreds' eller 'meget tilfreds'.

Målgruppen i Rejsekortets undersøgelse er danskere, der har et rejsekort og rejser med kollektiv transport mindst en gang i kvartalet. I forhold til undersøgelsen fra 2019 er der tale om en udvikling i retning, at lidt færre er utilfredse og lidt flere er tilfredse.

På trods af en opadgående tendens i tilfredsheden ligger der stadig et betydeligt potentiale i at gøre takst- og billetsystemerne mere gennemsnuelige og enkle for passagererne, hvilket kan bidrage til at mindske barriererne og dermed gøre det mere attraktivt for flere at rejse med kollektiv transport.

Rejsekortets undersøgelse søger - os bekendt - desværre ikke at afdække de bagvedliggende årsager til, at en så stor andel af passagererne har svært ved at forstå takst- og billetsystemerne og vælge den rigtige billet. En rundspørge blandt trafikvirksomhederne har bidraget med supplerende undersøgelser af passagerernes oplevelser med takster og billetter, men har ikke resulteret i en systematisk afdækning af, hvilke forhold, der især driver utilfredsheden, eller hvilke konkrete løsninger, der skal til.

Vi har derfor i samarbejde med Is It A Bird i marts 2021 igangsat en undersøgelse, der har til formål at afdække de forhold, der især ligger til grund for, at en betydelig del af passagererne har vanskeligt ved at forstå takstsystemerne og vælge den rigtige billet, samt at komme med konkrete forbedringsforslag.

### Anvendte metoder, analyser og fremgangsmåde

Desk research af erfaringer med forenkling af takst- og billetsystemer i bl.a. Norge og Sverige.

<sup>4</sup> <https://www.rejsekort.dk/RKRP/Publikationer#fb866b91-5953-4b81-9600-8ca501cd7827>

Den væsentligste informationskilde er undersøgelsen, der gennemføres i marts-maj 2021 i samarbejde med Is It a Bird. Undersøgelsen gennemføres i to faser, en kvalitativ og en kvantitativ.

I den **kvalitative fase** afdækkes de bagvedliggende årsager til utilfredshed med takst- og billetsystemerne, og der udvikles forslag til løsninger i workshops.

I den **kvantitative fase** undersøges mere specifikt, hvilke problemer der opleves, samt hvilke mulige løsninger, der foretrækkes. I den forbindelse brydes data ned på relevante baggrundskriterier som geografi, rejsefrekvens og benyttede billetter/kort for at undersøge, om oplevelsen af problemer med takster og billetter og foretrukne løsninger varierer mellem forskellige brugergrupper.

## Resultater

I skrivende stund er dataindsamlingen stadig i gang. I det følgende præsenteres nogle foreløbige resultater fra den **kvalitative** delundersøgelse.

**På vante rejser** tænker passagererne ikke så meget over billetkøbet, men følger en fast strategi.

**På uvante rejser** er passagererne på udebane og mange oplever billetsystemet som uigennemskueligt. Mange efterspørger et system, der guider dem til den rigtige billet. Problemet opleves bl.a. på togrejser, hvor man ikke kan søge den billigste billet frem i Rejseplanen, men i stedet er henvist til DSB's hjemmeside eller app.

**Generelt** forventer passagererne, at den kollektive transport fungerer som et samlet system. I den forbindelse oplever passagererne, at den kollektive transport er fragmenteret med mange forskellige aktører med hver deres individuelle løsninger er tilbud.

Mange oplever også billetsystemet som ufleksibelt i forhold til skiftende behov. Det gælder bl.a. i forhold til periodekortprodukter.

**Rejsekortet** bruges let og gnidningsfrit af de fleste, men en del passagerer oplever en utryghed i forhold til check ind og check ud, og om de har en gyldig billet på hele rejsen.

Ifølge de adspurgte passagerer, skal **det ideelle og brugervenlige billetsystem** kunne leve op til følgende:

- Et samlet billetsystem som fungerer i hele Danmark
- En samlet indgang, hvor man kan filtrere på pris, få skift, rejsetid m.v. (Kommentar: Rejseplanen har allerede mange af disse muligheder i dag, men passagererne bruger dem oftest ikke, fordi de ikke er opmærksomme på, at de eksisterer)
- Mulighed for at betale på forskellige måder (app, kreditkort, rejsekort)
- Altid få præsenteret den billigste billet.
- Et zonesystem med færre zoner
- Et let forståeligt rabatsystem (f.eks. km kørt, minutter brugt)

## Forslag til emneplacering

### Forslag:

Trafikplanlægning, kollektiv transport.

### Motivation:

Vores bidrag vil, med udgangspunkt i passagerernes egne oplevelser, kunne bidrage med ny viden om, hvordan forenklinger i takst- og billetsystemer kan bidrage positivt til at vinde passagererne tilbage efter Corona og gøre det attraktivt for flere at benytte kollektiv transport.



Billedtekst - eksempel

Tabel 1 – eksempel
