



# Danish Report

EPF Conference  
Berlin 8. April 2016

Lars Wiinblad

Forbrugerrådet  
Tænk **Passagerpuls**

# Passagerpulsen – Danish Report

1. Passagerpulsen internally
2. Research done
3. Externally
4. Achievements

# Internally

# Research done

1. Attitude and use of PT
2. What passengers want from Customer Service
3. Best Customer Service (Award)
4. 'Rejsekort' user satisfaction
5. How TOC's deal with disruption
6. PT prices in 12 cities in Europe
7. Passengers awareness of travel time guarantee

# Research done & pipeline

1. Attitude and use of PT
2. What passengers want from Customer Service
3. Best Customer Service (Award)
4. 'Rejsekort' user satisfaction
5. How TOC's deal with disruption
6. PT prices in 12 cities in Europe
7. Passengers awareness of travel time guarantee
8. Information when trains are cancelled or delayed
9. What information does passengers want when trains are late
10. Train and metro passenger satisfaction



# Rejsekort user satisfaction

# Rejsekort user satisfaction

- 😊 69% synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv trafik. Det er 5% flere i forhold til 2014.
- 😊 65% tilfredse med muligheden for at tanke sit rejsekort op. Det er samme niveau som i 2014.
- 😐 57% er tilfredse med muligheden for at købe et rejsekort. Det er et fald på 6% i forhold til 2014. Tilfredsheden er lavest i Hovedstadsområdet og på Vestsjælland.
- 😐 40% er tilfredse med mulighederne for at købe billet eller kort til rejser med kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2014.
- 😐 32% er tilfredse med information om brug af rejsekort på rejsekort.dk. 21% er utilfredse. Det er samme niveau som i 2014.
- 😐 Et nyt spørgsmål i 2015 undersøgelsen handler om tilfredshed med rejsekortet alt i alt:  
55% af brugerne er tilfredse med rejsekortet. 19% er utilfredse med rejsekortet.
- 😞 42% synes det er svært at tilføje ekstra rejsende på deres rejsekort. 37% synes, at det er nemt. Det er samme niveau som i 2014.
- 😞 16% er tilfredse med muligheden for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet. Det er et fald på 5% i forhold til 2014.
- 😞 13% er tilfredse med gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2014.
- 😞 10% er tilfredse med overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2014.

# PT prices in 12 cities in Europe

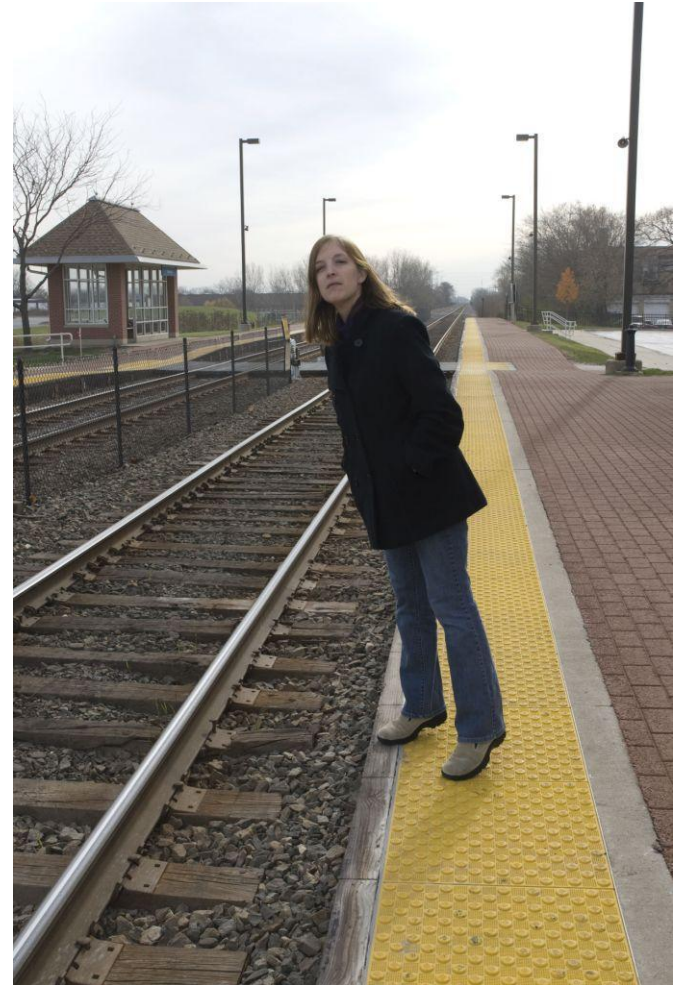


# PT prices in 12 cities in Europe

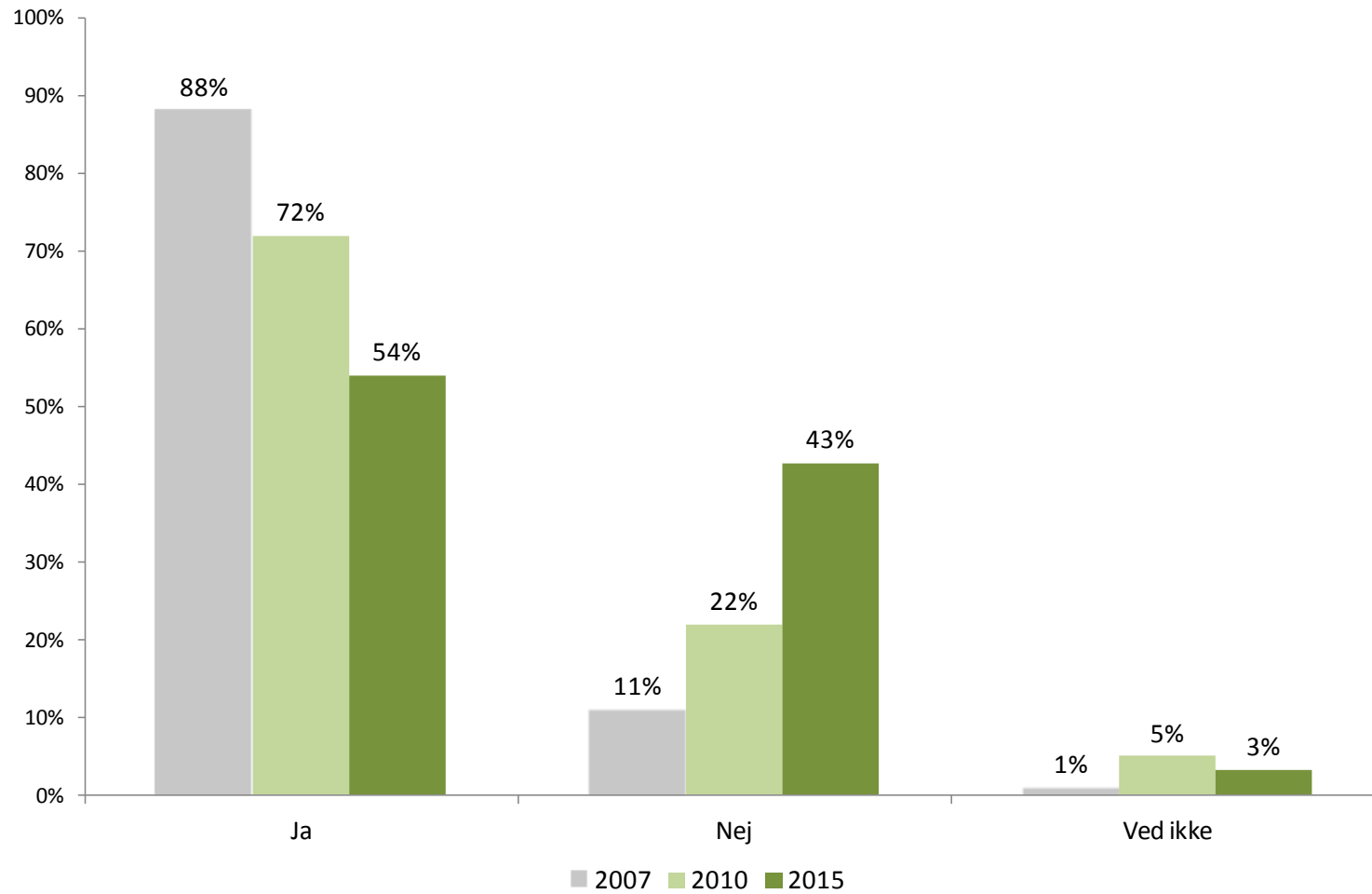
City	Indexes					
	Single ticket City centre - short (5 km) trip	Single ticket Entire network (longest trip)	Travel passes (city centre)	Travel passes (entire network)	Daypasses	Average
Brussels	75	21	92	42	95	65
Berlin	70	41	94	55	71	66
Hamburg	69	106	47	59	81	72
Amsterdam	77	39	124	56	83	76
Prague	82	81	47	96	87	79
Helsinki	99	83	64	87	92	85
Paris	70	115	103	77	126	98
Copenhagen	92	85	78	131	115	100
Stockholm	132	75	128	58	142	107
Vienna	107	243	52	103	87	118
Oslo	168	174	111	129	118	140
London	160	136	260	308	104	194

# Awareness of travel time guarantee

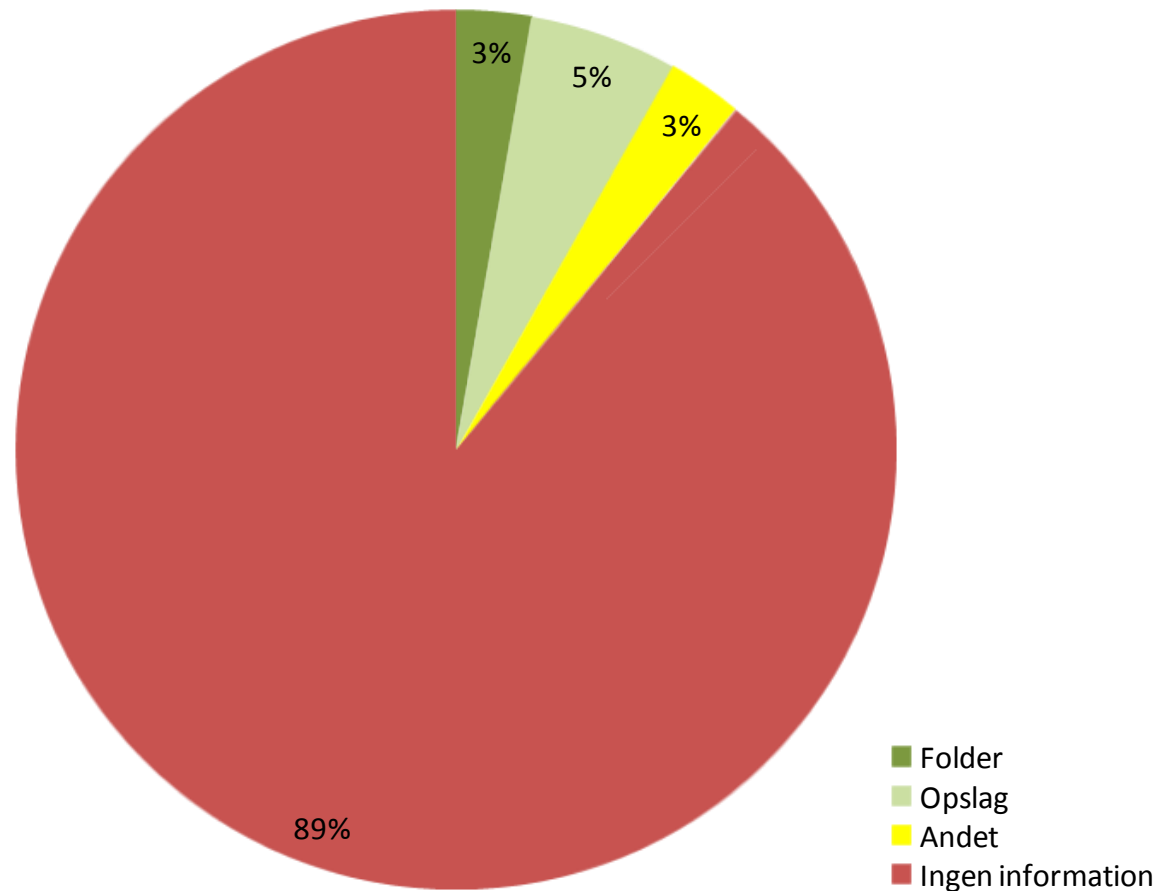
1. Quantitative web survey
2. Visits to trainstations (platforms and ticket salespoints)



# Awareness of travel time guarantee



# Information about travel time guarantee - platforms



# Externally

1. Passengers and organisations
2. Politicians (Parliament, regional, municipality)
3. PTA's
4. Train and bus operators
5. Speaker at conferences
6. Etc.

# Achievements

1. 'Rejsekort' check out app
2. 'Rejsekort' public plan for improvements
3. New pricing structure in PT
4. Bicycles in S-trains
5. Information about travel time guarantee
6. Bi-monthly meetings with DSB and MOVIA
7. Involved in 'new trains' for DSB
8. Involved in 'new timetable' for DSB

# Questions??