

## NOTAT

## Bus & Tog Takstsamarbejdet

*Niels Mortensen, Bus & Tog Sekretariatet*

Takstsamarbejdet er et af målene med Bus & Tog Samarbejdet, der blev etableret som projekt i foråret 1996. Foruden takst- og billetsamarbejdet er de væsentligste mål at fremme koordinering af bus- og togtrafikken og forbedre informationen til passagererne. Projektet finansieres af Trafikministeriet, DSB, Amtsrådsforeningen og trafikselskaberne. Projektet afsluttes i år 2000.

### Én billet til bus og tog

Den 28. september 1997 trådte takstsamarbejdet mellem DSB og de enkelte trafikselskaber i kraft. Takstsamarbejdet er landsdækkende og udarbejdet efter følgende hovedprincipper:

- Alle rejser med bus og tog inden for ét amt foregår efter det pågældende trafikselskabs takst- og billetsystem. Der er således frit valg mellem bus og tog og fri omstigning. Ordningen, der har fungeret i HT i en årrække, er hermed blevet landsdækkende.
- For togrejser i flere amter gælder DSB's takst- og billetsystem. Det nye er, at DSB's billetter og kort også gælder til bussen i den by, hvor stationen ligger. Passageren kan altså "gratis" tage bussen til og fra stationen inden for byområdet. (husk senere at nævne, at man skal anskaffe billetten på forhånd - ikke salg i bussen)
- Til togrejser i flere amter kombineret med en busrejse ud over byområdet (eller en færgerejse) udstedes der TOG+-billetter og -kort. Busdelen af rejsen sker til trafikselskabets pris.

## **Deltagerne i takstsamarbejdet**

DSB, samtlige trafikselskaber/amter, bybuskommunerne i Fyns, Århus og Ringkjøbing Amt og privatbanerne deltager i takstsamarbejdet. Fyns amt har foreløbig undtaget kontantbilletter og klippekort inden for amtet. Der er indført fælles månedskort inden for amtet pr. 1. april 1998. TOG+ billetter til/fra Bornholm forventes indført 1. januar 1999.

## **Standardaftale om Takstsamarbejde**

DSB har indgået aftale med de enkelte trafikselskaber/amter samt med bybuskommuner uden amtsligt trafikselskab. Aftalen er indgået på grundlag af en Standardaftale om Takstsamarbejde udarbejdet af Styregruppen for Bus & Tog Samarbejdet.

Formålet med Standardaftalen har været at iværksætte et landsdækkende takstsamarbejde mellem busser og tog for indenamts- og fleramtsrejser. Takstsamarbejdet indgår i Bus & Tog Samarbejdet, der som helhed har til formål at skabe bedre sammenhæng i den kollektive trafik.

I Standardaftalen er hovedprincipperne for rejsetyper indenamts såvel som fleramts beskrevet, som anført ovenfor i afsnittet "Én billet til bus og tog". Endvidere indeholder aftalen bestemmelser om takster ved aftalens ikrafttræden, om takstændringer, billettering, salg og kontrol. DSB's takst- og billetbestemmelser gælder for fleramtsrejser, trafikselskabernes system gælder ved indenamtsrejser. Fælles harmoniserede rejseregler findes i et bilag til aftalen. Der arbejdes videre med yderligere harmonisering.

Ansvar for uddannelse ligger hos de enkelte selskaber, men aftalen lægger op til, at parterne stiller instruktører til rådighed for hinanden efter nærmere aftale. Kommunikation og markedsføring af takstsamarbejdet aftales ligeledes mellem parterne.

Standardaftalen indeholder bestemmelser vedrørende opgørelse af betalingen mellem parterne, tælleomfang og -metode. Retningslinjer herfor er opstillet i rapporten "Modeller til beregning af indtægtstab og fordeling af indtægter", som præsenteres i COWI's indlæg om passagerundersøgelser og fordeling af indtægter.

I aftalen indgår endvidere bestemmelser omkring budget, afregning og betaling sammen med statistik og revision. I første omgang har parterne accepteret, at aftalen tidligst kan opsiges til udløb i januar 2000, herefter kan aftalen opsiges med 6 måneders varsel til udløb 3. søndag i januar.

## **Implementering af aftalen**

Implementering af standardaftalen kom først rigtigt i gang i løbet af foråret 1997, hvorfor der er arbejdet under et vist tidspres for at få realiseret takstsamarbejdet til den 28. september 1997. Forslag til Takstsamarbejde mellem busser og tog var gennem to høringsrunder og dertil hørende politisk behandling, hvilket havde den effekt, at der i de enkelte selskaber og dermed i de nedsatte arbejdsgrupper til tider var en afventende holdning. Arbejdet i de mange projektgrupper skulle klares af medarbejderne i DSB og de enkelte trafikselskaber, amter og bybusselskaber samtidig med, at de pågældende passede arbejdet "hjemme".

Som udgangspunkt søgte hver arbejdsgruppe at udarbejde et koncept - herunder et uddannelseskoncept og et markedsføringskoncept, der kunne benyttes som skabelon af samarbejdets parter, således at ændringer kunne foretages nogenlunde formaliseret i de enkelte selskaber. Som bilag til aftalen blev der endvidere udarbejdet blandt andet en forretningsgang med krav til afregning, acontobetaling og endelig betaling.

I forbindelse med opsætning og omstilling af billetautomater var det nødvendigt med kortvarige overgangsløsninger visse steder. Forståelse for hinandens vanskeligheder i indkøringsfasen var medvirkende til, at overgangen til det nye system ikke blev så svær, som forventet.

Oprettelse af lokale samarbejdsgrupper med repræsentanter for DSB's distrikter og de enkelte trafikselskaber var et vigtigt led i implementeringen. Grupperne er nu blevet permanente og samarbejder endvidere med bybuskommuner og i en vis udstrækning med privatbaner.

## **Markedsføring af takstsamarbejdet**

Takstsamarbejdet blev introduceret på et pressemøde den 3. september 1997 af daværende trafikminister Bjørn Westh, Amdsrådsforeningens formand Kresten Philipsen, DSB's administrerende direktør Henrik Hassenkam og HT's daværende bestyrelsesformand, borgmester John Winther.

For at komme ud med det overordnede budskab om takstsamarbejdet "Én billet til bus og tog" udarbejdede Bates Reklamebureau en TV-reklamefilm, der blev vist på TV2, TV3 og Kanal Danmark fra den 28. september 1997 og 2 uger frem. Den kreative idé fra filmen blev videreudviklet til annoncer, hængeskilte til busser og trafikreklamer mv. På stationer og trafikpladser blev der opsat plakater, der fortalte om nyheden samtidig med at henvise til en introduktionsfolder om samarbejdet.

DSB og de enkelte trafikskaber/amter supplerede og opdaterede eksisterende publikum-materiale i nødvendigt omfang.

Takstsamarbejdet blev endvidere introduceret på internet via DSB's internetside og Tekst-TV tillige med Amtsrådsforeningens og visse amters internetside.

Den interne kommunikation foregik i form af såkaldte salgsinformationer og nyhedsbreve. DSB udarbejdede en intern personalefolder, der skulle give salgs- og togpersonalet mulighed for at give svar på kritiske spørgsmål i forbindelse med indkørfasen.

Der blev visse steder afholdt regionale pressemøder, som det enkelte trafikskaber planlagde i fællesskab med det lokale DSB distrikt.

## **Ny kampagne?**

Det overvejes i øjeblikket, om der skal iværksættes en kampagne i efteråret 1998, hvor budskabet "genopfriskes", så der bliver mulighed for at øge kendskabet til takstsamarbejdet og billetter og korts gyldighed og muligheder. Mellem 70 og 80% af befolkningen som helhed bør efter markedsføringseksperternes skøn have kendskab til ordningen. Der er imidlertid ikke ubegrænsede midler afsat til den fælles bus-tog markedsføring, og flere trafikskaber samt DSB har planlagt store kampagner blandt andet i forbindelse med åbningen af Kastrup Station, imagekampagner mv.

## **Opgaver der ikke er løst**

- Frit valg mellem bus og tog over amtsgrænsen
- Samme priser for samme rejse med bus eller tog over amtsgrænsen. Kompensationen i forbindelse med takstnedsættelsen har afhjulpet problemet visse steder, idet trafikskaberne har sat prisen ned på områder, hvor de var dyrere end DSB.
- Harmonisering af rejseregler
- Kunden kan ikke købe en DSB-billet i bussen. Billetten skal anskaffes i forvejen via telefonsalg og i nærmeste fremtid via internet/rejseplanen mv., hvis kunden ønsker at gøre brug af den "gratis" tilslutningsbus i begyndelsen af rejsen.

## Opinionsundersøgelse

I april 1998 gennemførte DSB InterCity og Regionaltog en kundeanalyse vedrørende takstsamarbejdet mv. Analysen er baseret på en spørgeskemaundersøgelse blandt DSB's nuværende kunder udenfor HT-området samt en telefoninterviewundersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af den danske befolkning.

1.246 spørgeskemaer udfyldt af kunder i tog samt 1.392 telefoninterviews ligger til grund for den første egentlige kendskabs- og tilfredshedsanalyse, der er foretaget siden takstsamarbejdet trådte i kraft den 28. september 1997.

59% af hele befolkningen har kendskab til samarbejdet - blandt andet muligheden for at skifte fra tog til bus uden at betale ekstra. Blandt DSB's kunder kender 80% til bus-tog samarbejdet. Hos pendlerne er kendskabet oppe på 89% også hos de kunder, som ikke selv har brug for bussen i tilslutning til toget.

54% af dem, der havde kendskab til ordningen svarer, at det er blevet bedre at benytte den kollektive trafik. Holdningen er også positiv hos de kunder, der har oplevet prisstigninger (som ikke benytter bus i forbindelse med togrejsen).

Samlet viser undersøgelseerne, at 90% af alle respondenter, der har kendskab til takstsamarbejdet, er positivt indstillet overfor selve idéen om et fælles billetsystem. Kun 2% mener, at det er en dårlig idé.

Et af hovedformålene med undersøgelseerne var at afdække, om folk benytter den kollektive trafik mere eller mindre efter takstsamarbejdets ikrafttræden. Blandt DSB's kunder svarede 17%, at de benytter tog mere end før 28. september 1997. 2% benytter tog mindre end før. 81% har uændret adfærd eller ved ikke.

I samme gruppe svarede 25%, at de benytter bus mere og 6%, at de benytter bus mindre. Samme omfang/ved ikke svarede 69%.

For befolkningen som helhed er resultaterne noget mere forsigtige. På spørgsmålet om, hvorvidt de omtalte ændringer havde haft indflydelse på, hvor ofte der blev rejst med bus/tog, svarede 4%, at de benyttede tog mere indenamts og 8% svarede, at de benytte bus mere indenamts. I forbindelse med amtsoverskridende rejser svarede 9%, at de benyttede tog mere, og 6% at de benyttede bus mere end før.

Undersøgelseerne tyder således på, at takstsamarbejdet har medført flere rejser med både bus og tog.

## **Effektundersøgelse**

(Præsenteres i særskilt indlæg på konferencen)

## **Økonomi - fordeling af indtægter**

(Præsenteres i særskilt indlæg på konferencen)

## **Fornyelse af takstsamarbejdet**

Styregruppen for bus-tog samarbejdet har besluttet, at videreudviklingen af takstsamarbejdet skal baseres på erfaringerne med den ordning, der blev indført den 28. september 1997.

Foruden DSB's opinionsundersøgelse og COWI's undersøgelse af virkningerne af takstnedsættelsen og af takstsamarbejdet (omstigningsfrekvens mv), indsamles der således i øjeblikket oplysninger fra trafikelskaberne og DSB's distrikter med henblik på kortlægning af problemområder/virkninger af takstsamarbejdet.

På baggrund af disse eksterne og interne undersøgelser er det aftalt at udarbejde forslag til forbedring af det nuværende takstsamarbejde inden for de gældende rammer. Dette indebærer løbende retning af "fejl og mangler", færdiggørelse af TOG+ samt en videre harmonisering af rejseregler.

## **Plastikkort**

Styregruppen for Bus & Tog Samarbejdet har i foråret 1998 nedsat en projektgruppe, der skal undersøge mulighederne for at indføre et landsdækkende koncept for kontaktfri plastikkort i den kollektive trafik. Projektgruppen skal endvidere koordinere og sikre kompatibilitet og samarbejde mellem eksisterende og fremtidige kortsystemer. Indførelse af plastikkort vil betyde en yderligere forenkling af og nemmere adgang til det kollektive trafiksystem.

I forbindelse med indførelse af et landsdækkende koncept for plastikkort vil det også være muligt at gøre takstsamarbejdet mere smidigt og at foretage en større harmonisering af de eksisterende takstsystemer.