



Aarhus, 7. marts 2025

**Bilagssamling
til åben dagsorden til mødet i
Bestyrelsen for Midttrafik
14. marts 2025 kl. 09:00**

**Gl. Skovridergaard
Marienlundsvej 36
8600 Silkeborg**

NØGLETAL I MIDTTRAFIK

2024



MIDTTRAFIKS NØGLETAL

Nøgletallene for Midttrafik udgives hver måned med data for januar og frem til den forgangne måned.

Læsevejledning:

Det der er markeret med gråt indikerer, at data vedr. tidligere år.
Tal efterfulgt af M og K indikerer, at tallet er opgjort i hhv. millioner og tusinder.



Indtægter

Bus, tog og letbane

Midttrafiks samlede indtægter for bus, tog og letbane er endt på 828 mio. kr. i 2024. Samlet set gik indtægterne 1% over budget i 2024. Hovedårsagen til øgede indtægter skyldes højere priser samt flere passagerer på især letbanen.

Midttrafik App og Rejsekort er stadig de mest populære billettyper. På sigt forventes det dog at de to nye salgspaltforme, RejseBillet der blev lanceret i august 2023 samt Rejsekort som App, fremover vil vækste mere end hidtil.

Indtægter

828M

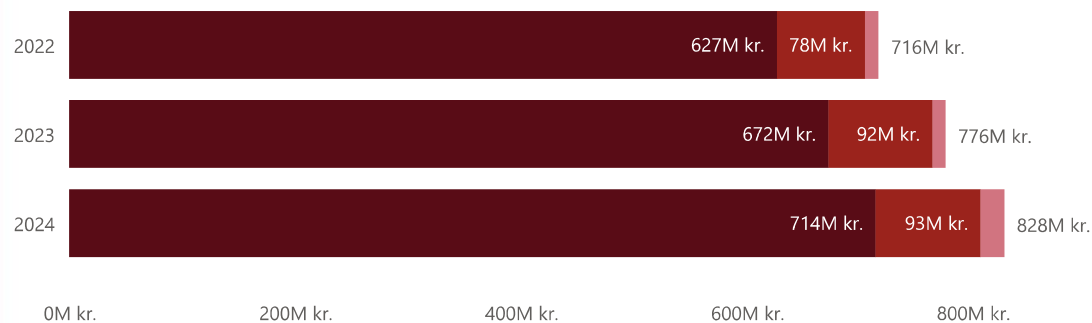
Indeks **101%**

Budget

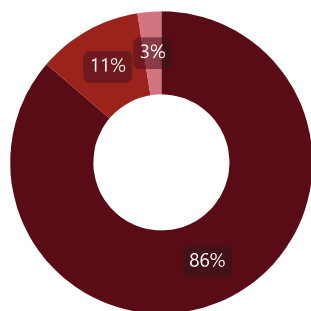
823M

Indtægter pr år

● Busindtægter ● Letbaneindtægter ● Togindtægter



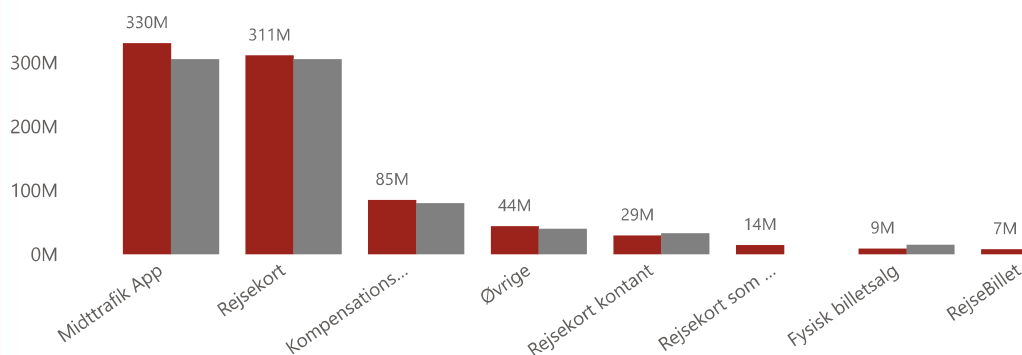
Indtægter pr kørselstype



● Busindtægter
● Letbaneindtægter
● Togindtægter

Indtægter pr billetmedie

● 2024 ● 2023

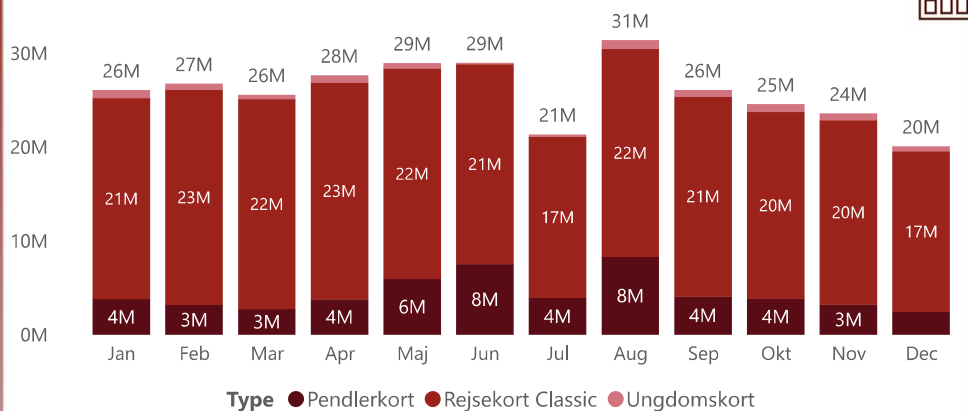




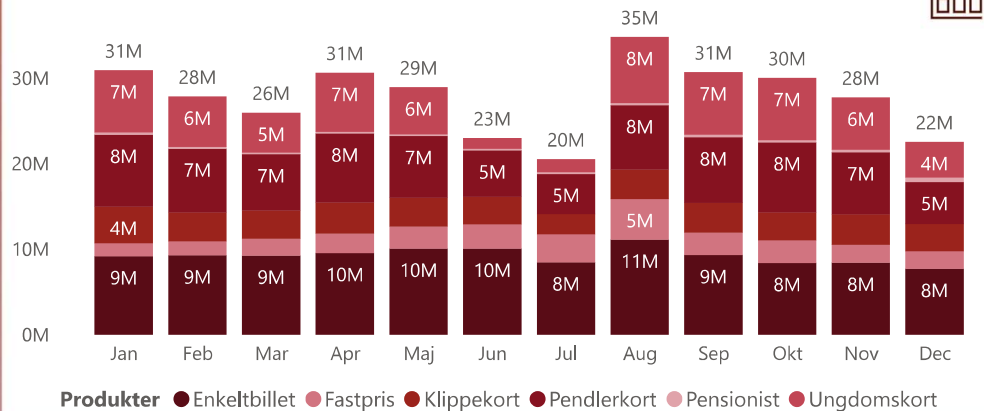
Omsætning

Graferne viser App- og Rejsekortomsætning på måneds- og årsbasis. Stort set alle produktkategorier er steget i forhold til sidste år. Kun Rejsekort Classic er faldet en smule i forhold til sidste år.

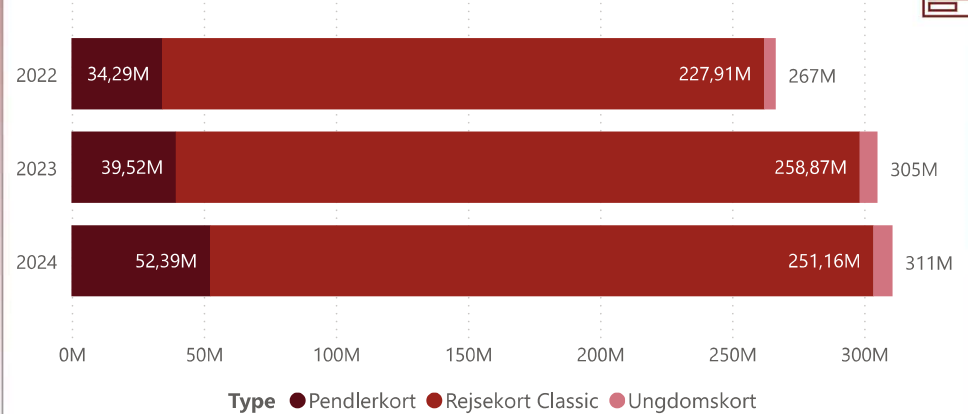
Rejsekort-omsætning pr måned



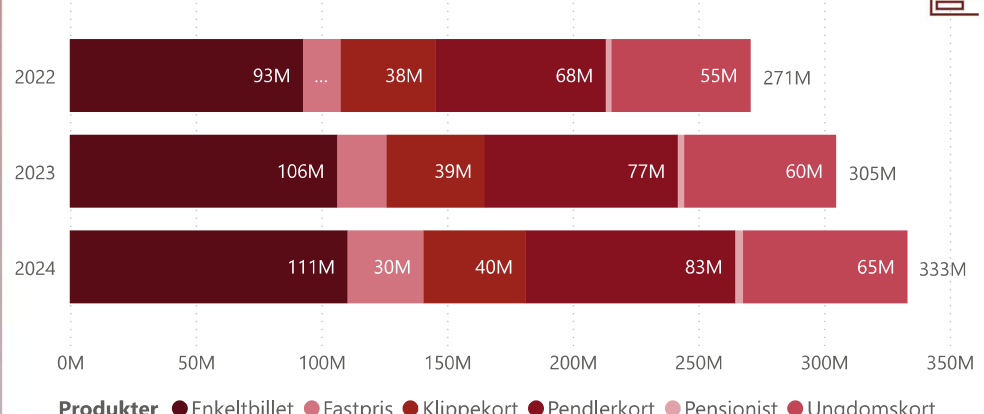
App-omsætning pr måned



Rejsekort-omsætning pr år



App-omsætning pr år

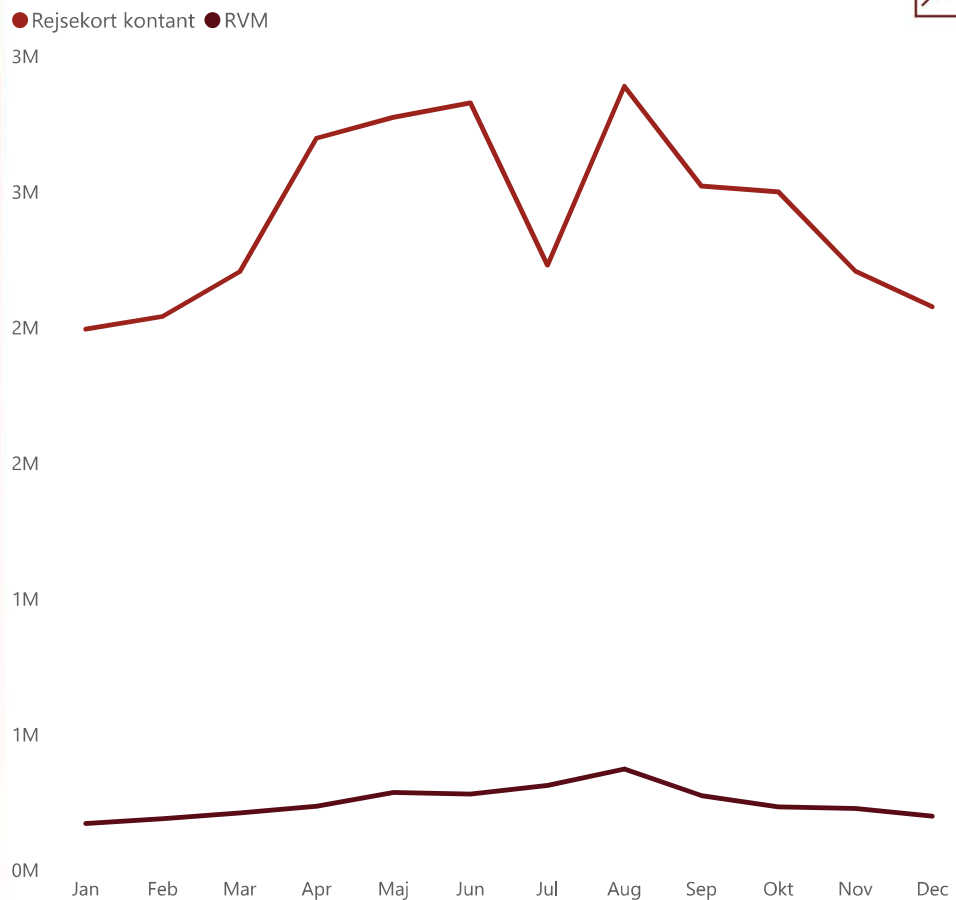




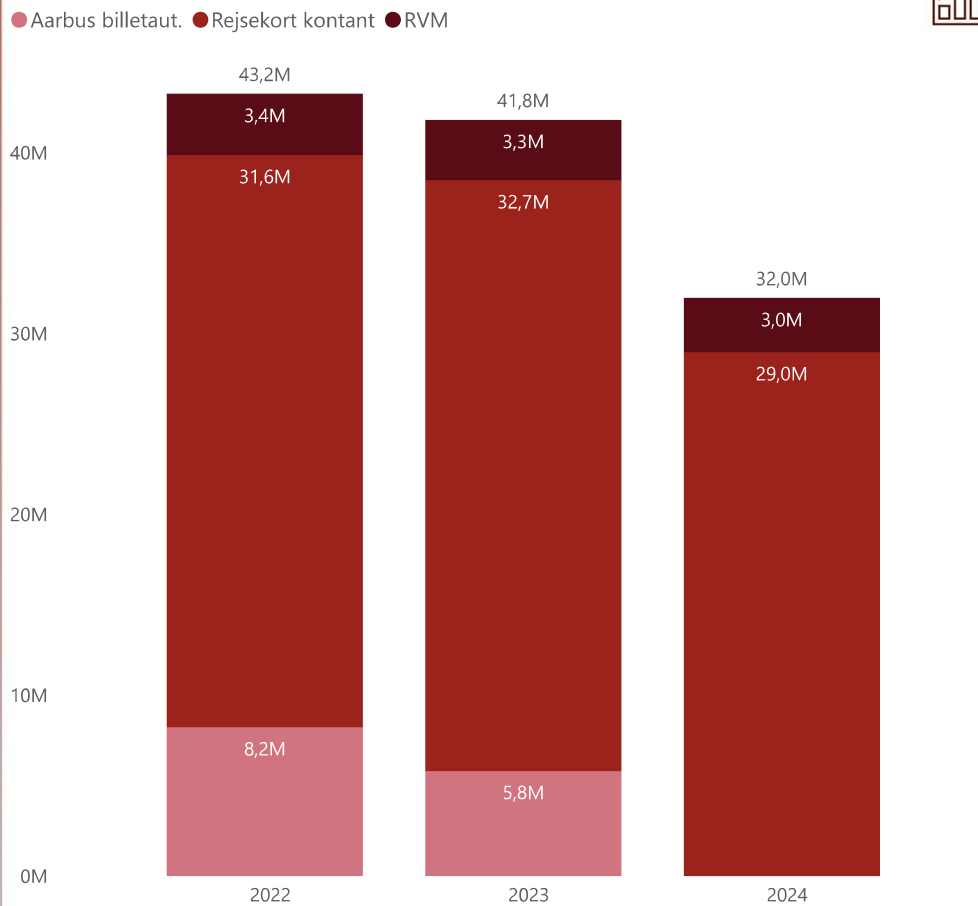
Fysisk billetsalg

Graferne viser indtægter for kontantsalg ved chaufføren, stationære billetmaskiner samt billetmaskiner i Aarhus bybusser, opgjort pr. måned og år. November 2023 var den sidste måned med billetautomater i Aarhus bybusser, hvilket også afspejler sig i den samlede nedgange i fysisk billetsalg.

Udvikling i indtægter fra fysisk billetsalg 2024



Samlede Indtægter

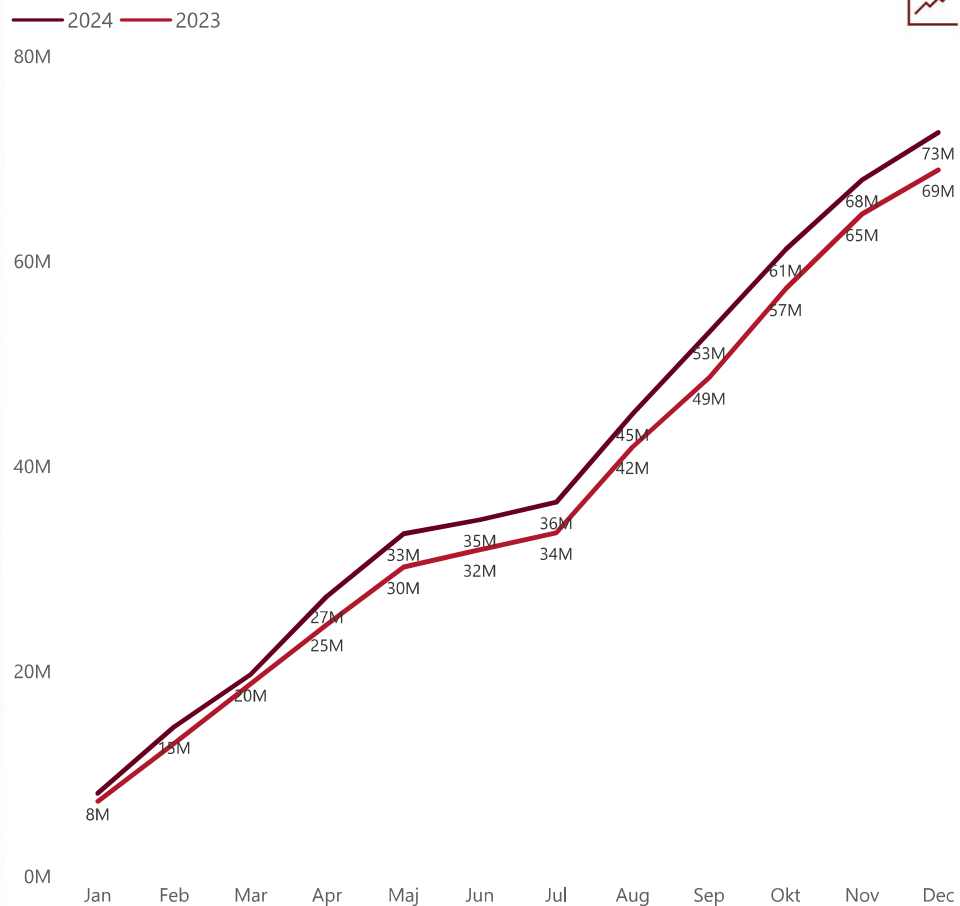




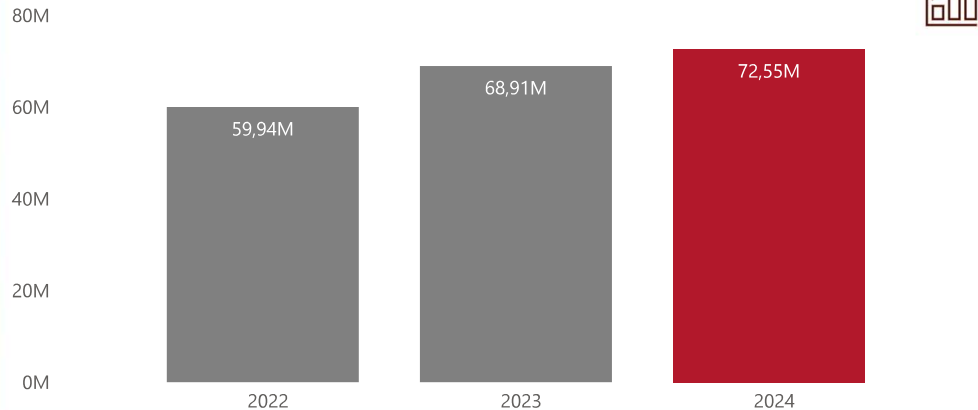
Ungdomskort

Graferne viser at salget af Ungdomskort ligger over salget i 2023.

Akkumulerede Indtægter



Egenbetaling

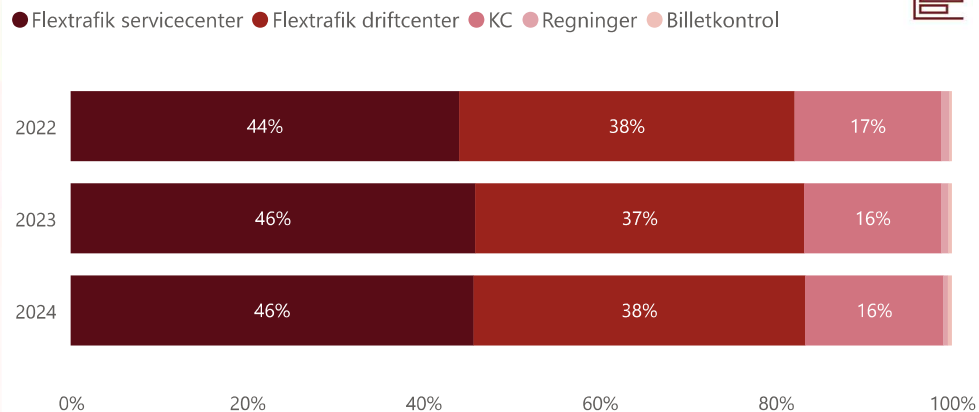




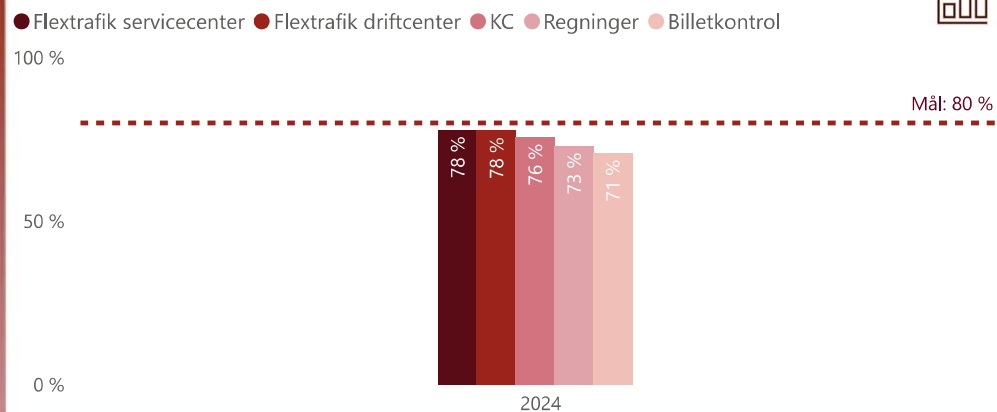
Telefoni

Graferne viser opgørelser af telefoni for Flextrafik, Kundecenteret, Regninger og Billetkontrol: Servicemålet blev ændret i sommeren 2022 til at 80 % af kaldende skulle besvares inden for 120 sekunder, mens 90% af kaldende skal besvares. Størstedelen af kaldende kommer til Flextrafik og Kundecenteret (KC), hvor Serviceniveauet generelt ligger højt, dog ligger Flextrafik driftcenteret lidt under måltallene.

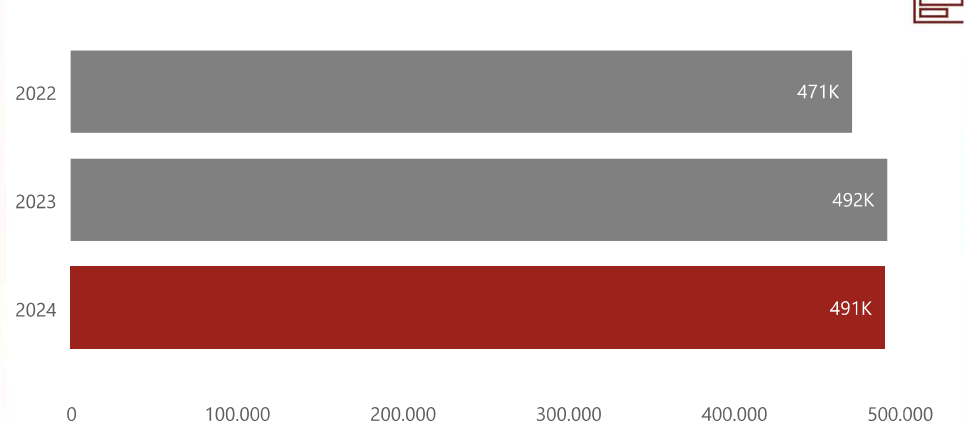
Telefoniandele



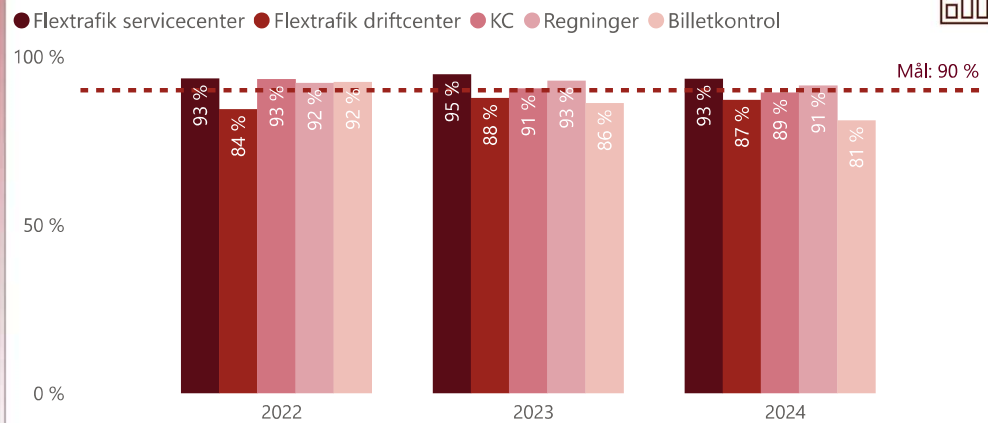
Besvarelsesandel inden for 120 sek.



Antal telefonopkald



Besvarelsesandel pr måned



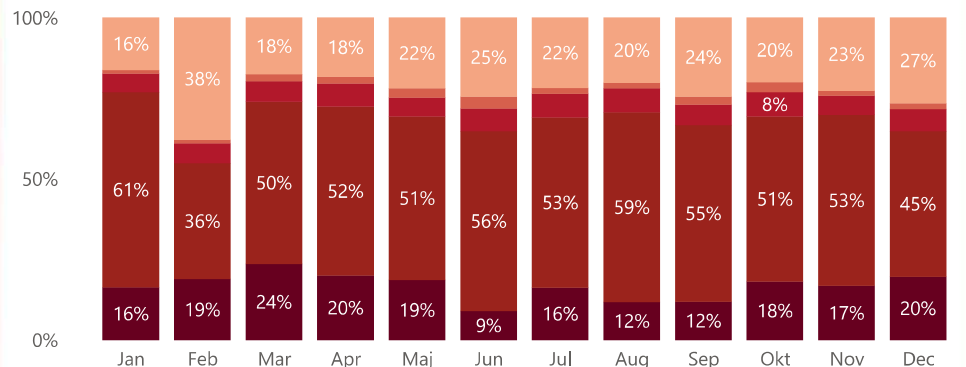


Kundehenvendelser

Antallet af skriftlige henvendelser ligger i 2024 på ca. 10.400. Ca. 4.100 af henvendelserne er relateret til Midttrafik app. De fem hyppigste årsager for bus, tog og Letbane har været: Klage over chaufførens kørsel, udgåede ture og nedbrud, forsinkelse, klage over chaufførens adfærd og generel information. De fem hyppigste henvendelsesårsager for Flextrafik har været: Generel information, adfærd, kørsel/fart, Information om Flextrafik og for sen afhentning/aflevering. RESS oplever flere henvendelser pga. lokationsfejl i busser samt problemer med indmelding til check udvej appen og fejl på udstyr.

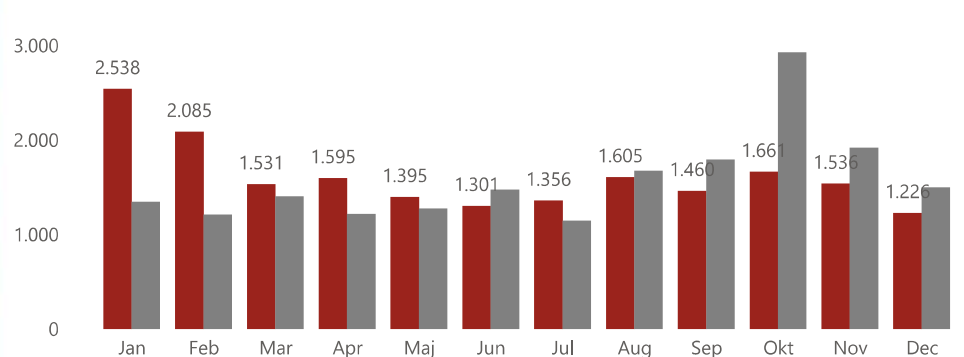
Kundehenvendelser 2024

Type ● Billetkontrol ● Bus ● Flextrafik ● Letbane ● RESS



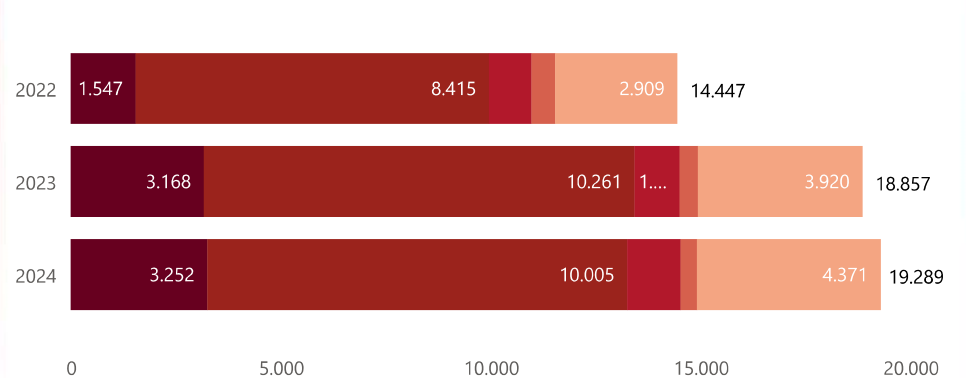
Antal kundehenvendelser

● 2024 ● 2023



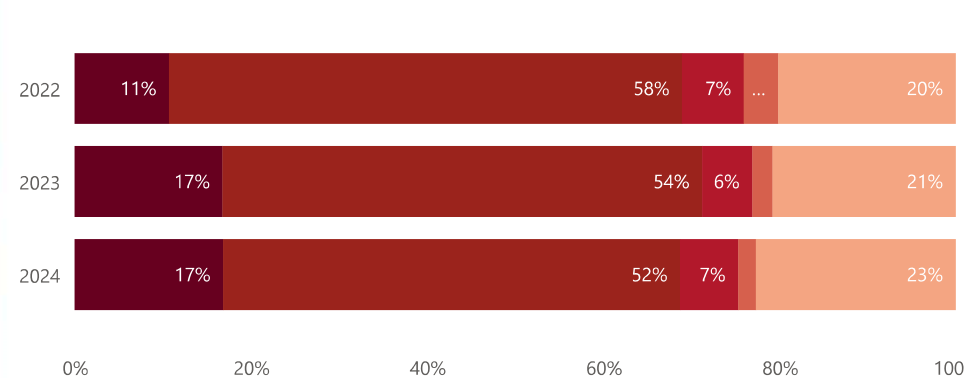
Antal kundehenvendelser

Type ● Billetkontrol ● Bus ● Flextrafik ● Letbane ● RESS



Kundehenvendelser

Type ● Billetkontrol ● Bus ● Flextrafik ● Letbane ● RESS



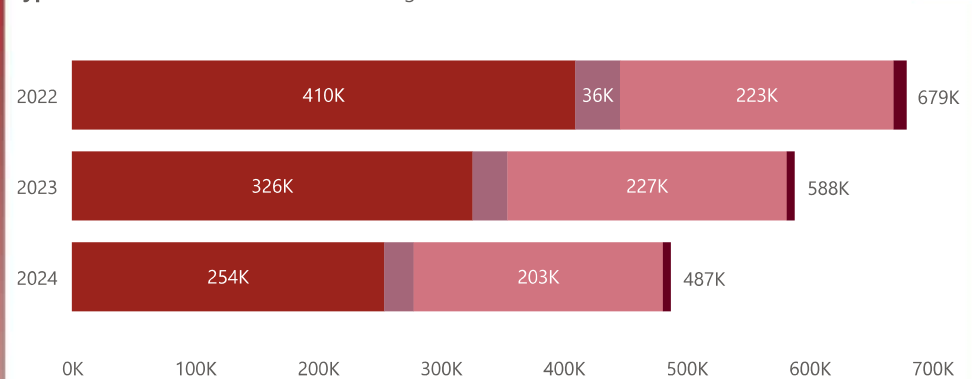


Rejsegaranti

De primære årsager til rejsegaranti har i 2024 været udgåede ture, forsinkelser, forbikørsler eller forkort ruteføring. Hovedårsagen til nedgang i rejsegarantisager i forhold til sidste år skal findes i bedre vejrforhold og dermed færre dage med forsinkelser og udgående ture grundet vejret.

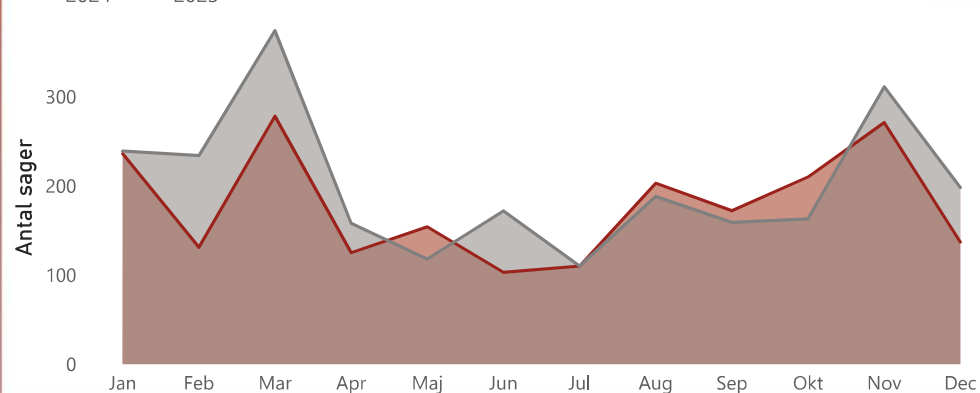
Udbetaling - Rejsegaranti

Type ● Bus ● Flextrafik ● Letbanen ● Tog



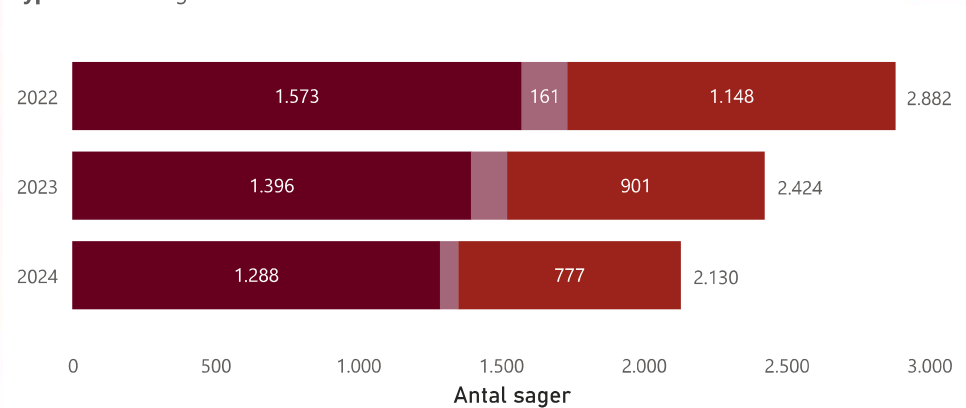
Rejsegarantisager pr måned

— 2024 — 2023



Rejsegarantisager

Type ● Bus & Tog ● Flextrafik ● Letbanen





Udgående ture

Graferne viser andelen af kørte ture ift. planlagte ture, samt andel og antal udgåede ture. Der er en målsætning i Midttrafik om, at 99,8 % af de planlagte ture skal køres. OBS Letbanen indgår ikke i nedenstående opgørelser.

5.843
Antal udgåede

99,70 %
Andel kørte

I 2024 har de største udfordringer omhandlet tekniske problemer og chaufførmangel. Derudover gjorde snestormen i januar 2024, at mange ture udgik.

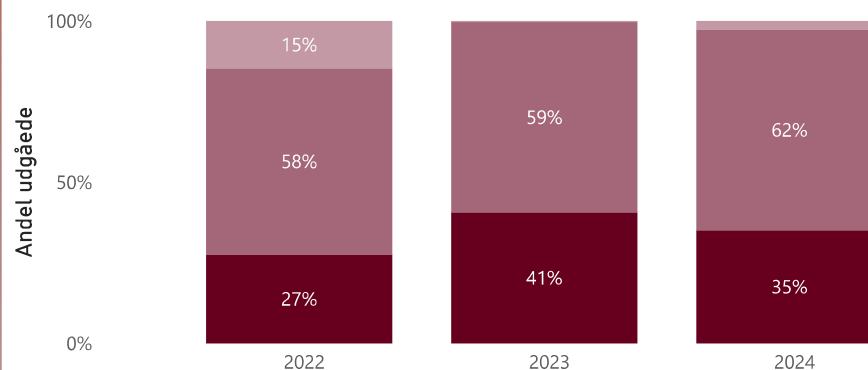
Aarbus har udfordringer med, at deres elbusser ikke kører så langt som forventet. Derudover er det erfaret, at elbusserne skal serviceres oftere end beregnet. Dette betyder, at busserne kan være kortere tid i drift, hvilket over tid vil kunne ses på driftspåideligheden. Aarbus arbejder på at finde løsninger på deres udfordringer.

Yderligere har en større levering af elbusser været forsinket, hvilket har forårsaget at ældre materiel har måttet køre længere tid end ventet og det gamle materiel har haft mange nedbrud, hvilket ligeledes har forårsaget en del udgået kørsel.

En tendens i nye kontrakter i landområderne går imod, at der køres bus om morgenen og eftermiddagen, men ikke midt på dagen. Derfor har chauffører søgt andet arbejde da det ikke harmonerer med familielivet at skulle holde fri midt på dagen og så arbejde sent.

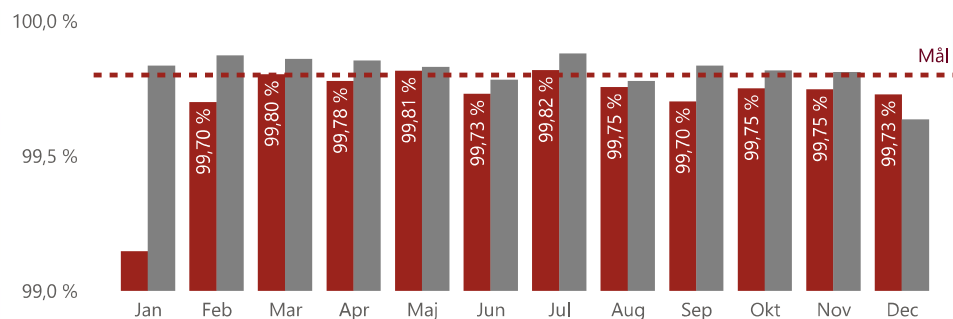
Andel af udgåede ture

Type ● Bybusser ● Øvrige ruter ● Tog

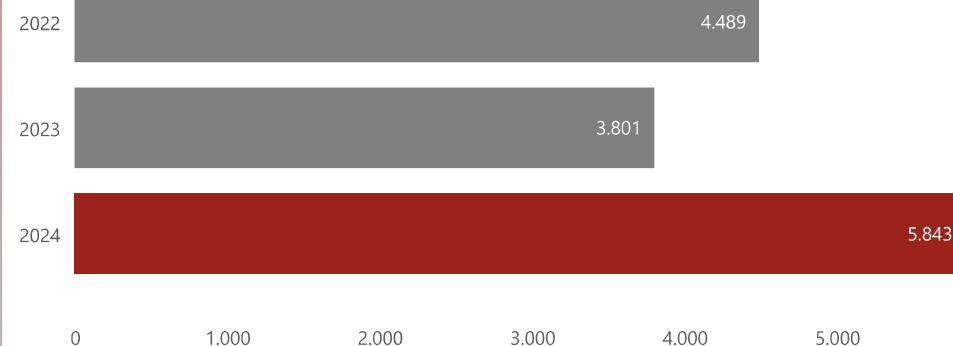


Andel af kørte ift planlagte ture

● 2024 ● 2023



Antal udgåede ture





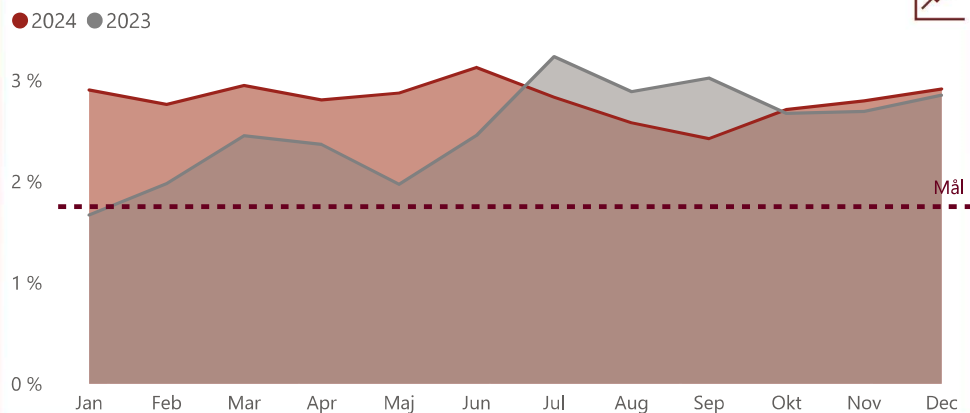
Billetkontrol

Snydeprocenten i 2024 har holdt den tendens, der var i 2. halvdel af 2023, og er med 2,8% for året på det højeste niveau for de sidste 5 år. Sammenlignet med 2023 er snydeprocenten på alle områder steget, men særligt på letbanen, rute 200 samt øvrige regionale og kommunale ruter. For de tre områder er antallet af kontrollerede passagerer faldet (samlet med 14%) mens antallet af afgifter er steget (samlet med 18%).

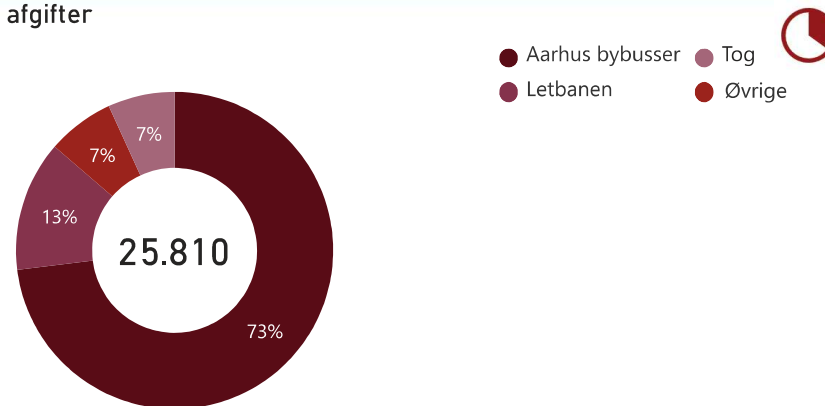
2,79 %
Snydeprocent

115.856
Antal kontroller

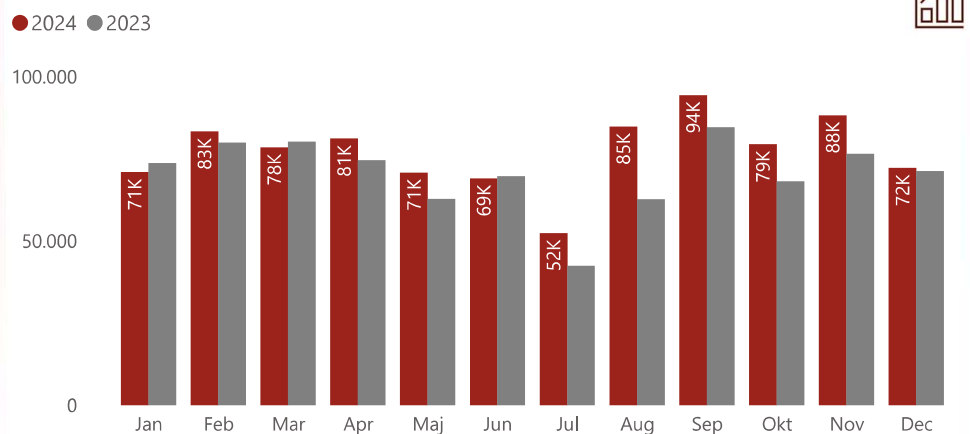
Udvikling i snydeprocent



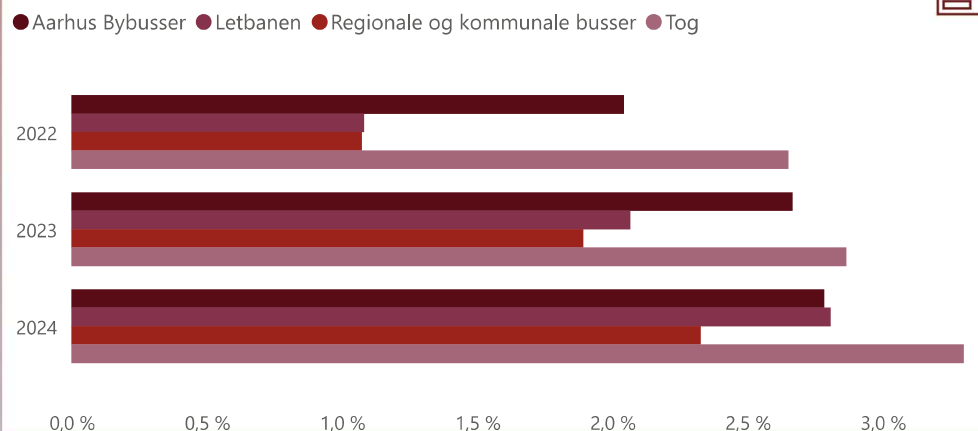
Fordeling af afgifter



Antal kontrollerede passagerer pr måned



Snydeprocent

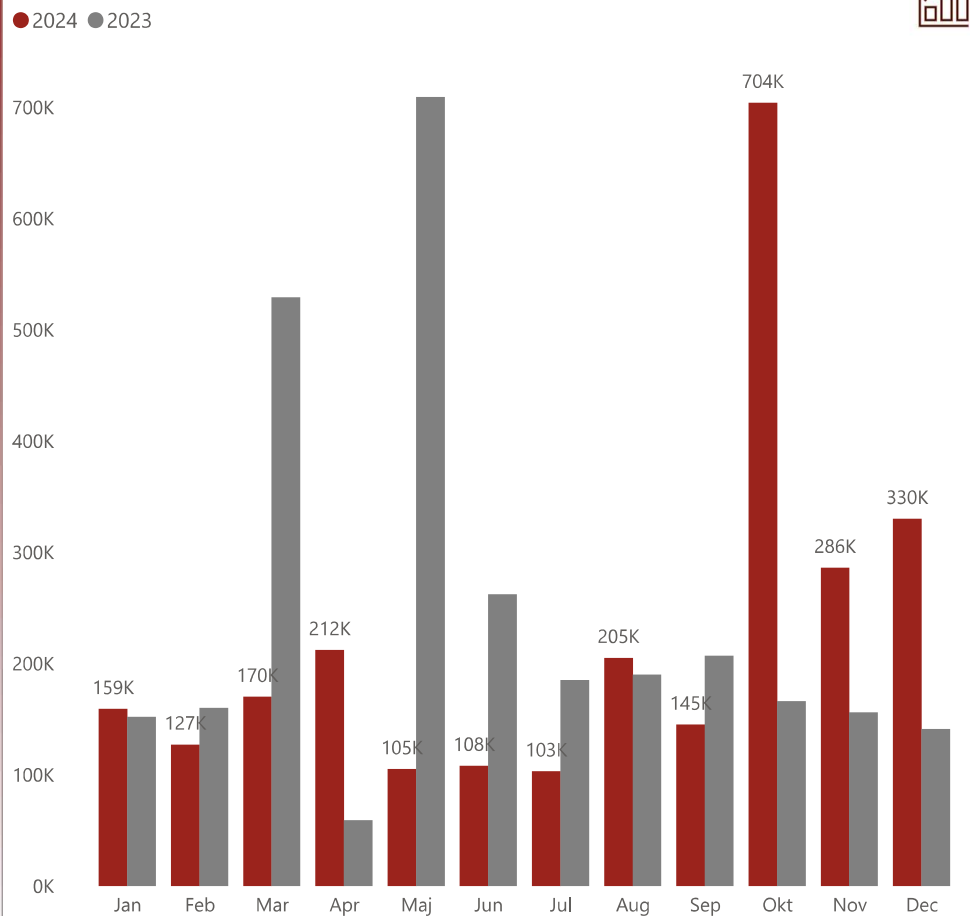




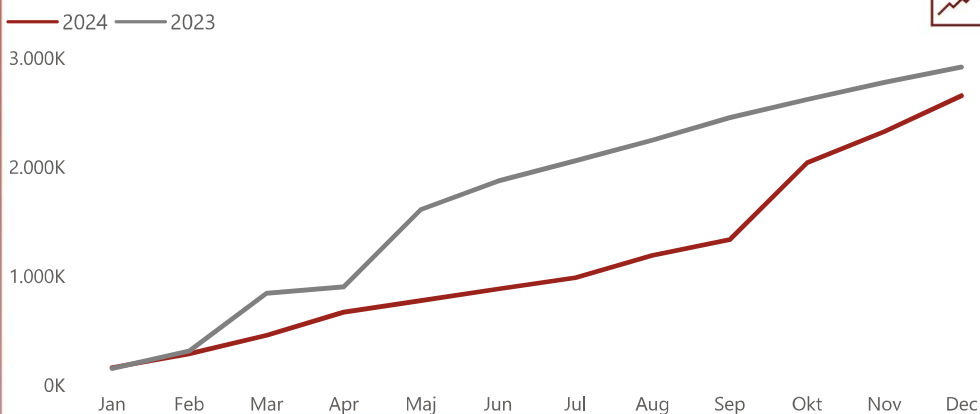
Bod - Flextrafik

Graferne viser modtagne bodsindtægter fra Flextrafikvognmænd. Bodene var særlig høje i oktober. Det skyldes hovedsageligt "snyd med privatrejser", hvilket Flextrafik har taget hånd om, så ikke bør kunne ske i fremtiden.

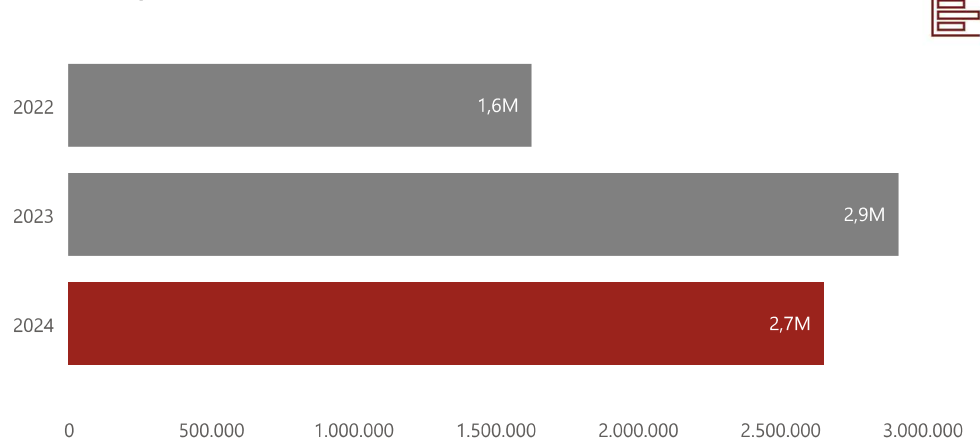
Bodsindtægter pr måned



Udvikling i akk. bodsindtægter for Flextrafik



Bodsindtægter



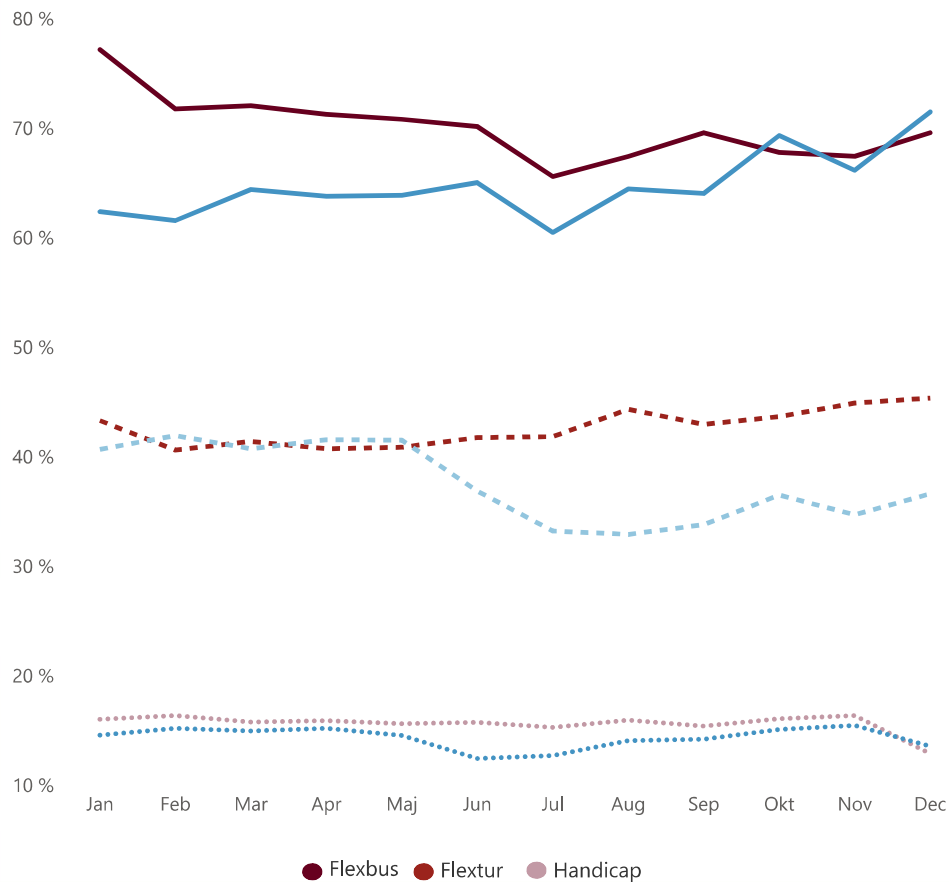


Flextrafik

Graferne viser udvikling i andel af internetbestillinger samt forgæves kørsler. Samlet set blev der i 2024 bestilt 156.500 ture online, hvilket udgør **34 % af den samlede turbestilling**. I forhold til 2023, hvor 28% af turene blev bestilt online, er det en **vækst på 6 %**.

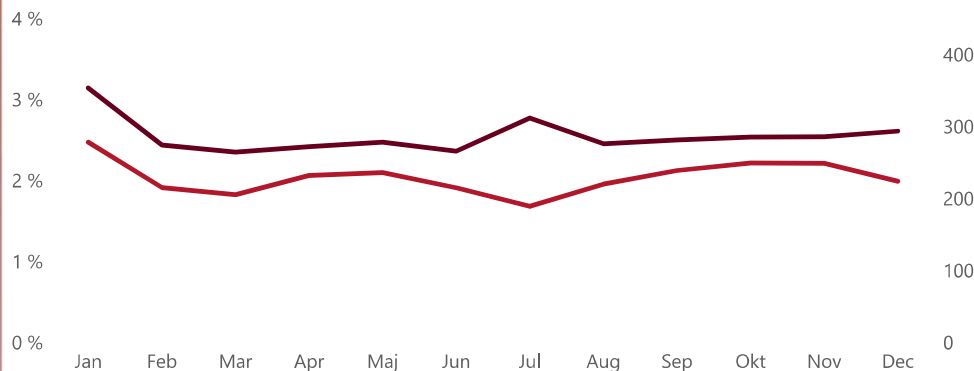
Udvikling i internetbestilling

2024 (rød) vs 2023 (blå)

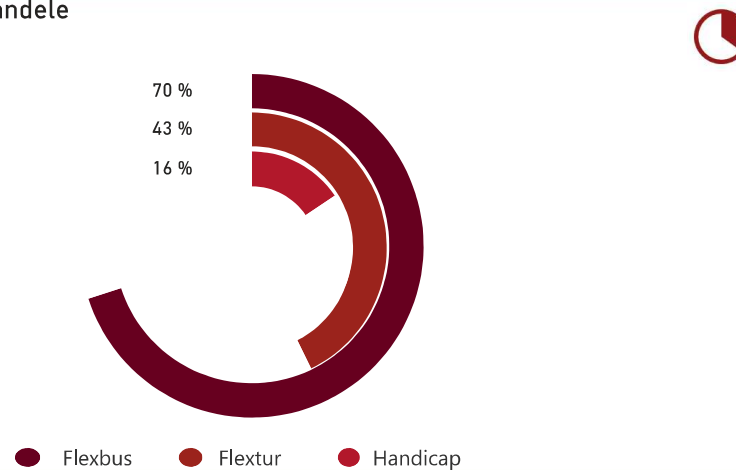


Forgæves kørsler

● Andel forgæves ● Antal forgæves kørsler



Internetbestillingsandele

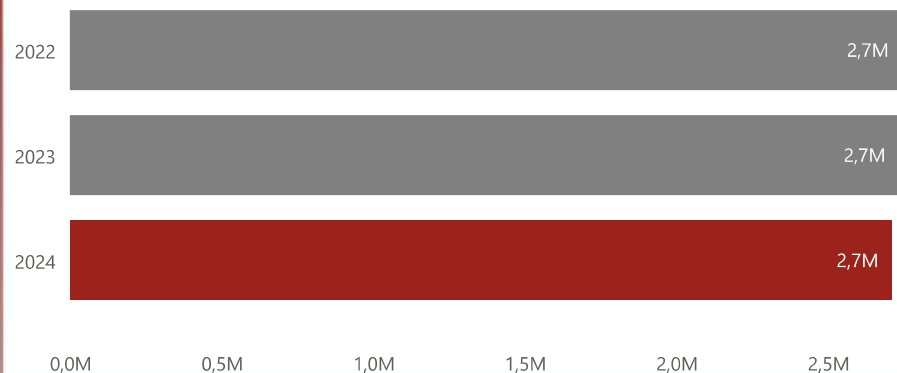




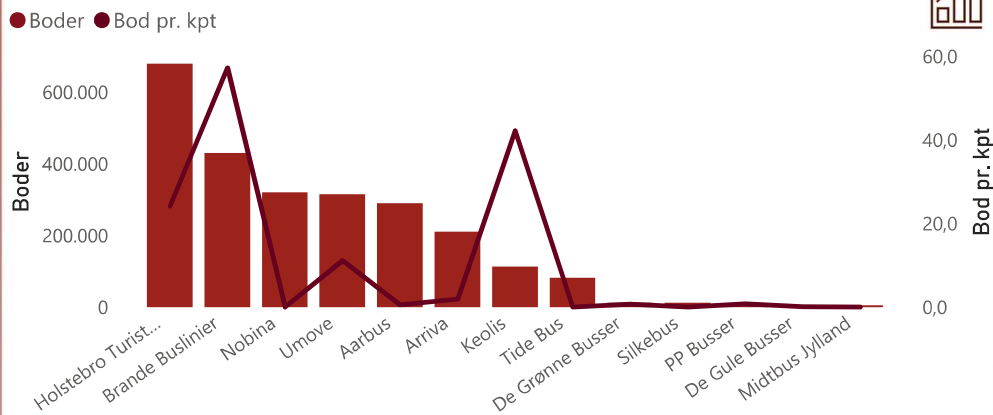
Bod - Busselskab

Hovedparten af boden på 2,7 mio. kr. i 2024 omhandler manglende overholdelse af køreplaner og indmeldinger om driftsuregelmæssigheder. De største boder i kategorien Øvrige vedrører manglende indsættelse af el-busser samt overskridelse af maksimal gennemsnitlig busalder.

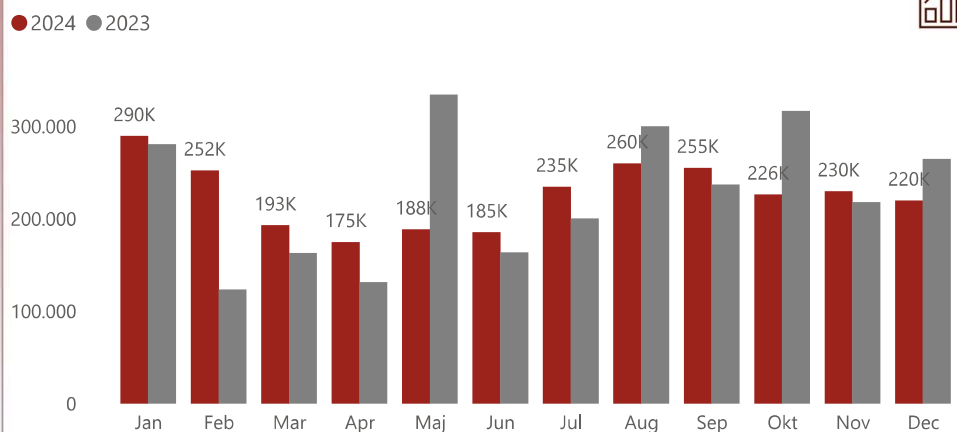
Bodsindtægter



Bodsindtægter pr busselskaber



Bodsindtægter pr måned

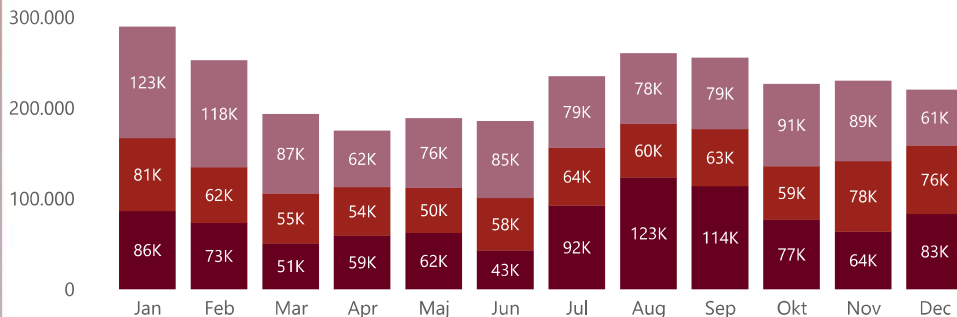


Manglende eller for sen afgivelse af melding ved driftsuregelmæssigheder

Manglende overholdelse af afgang- og korrespondancetider

Øvrige

Bod pr måned opdelt pr årsag

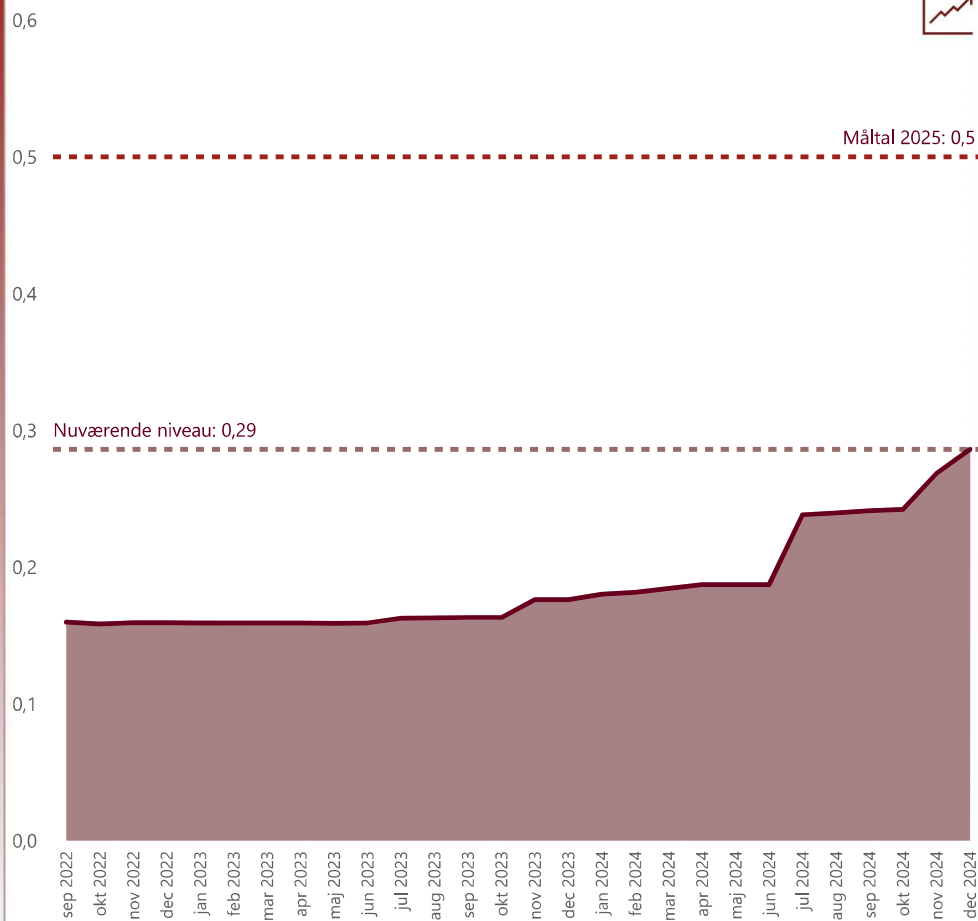




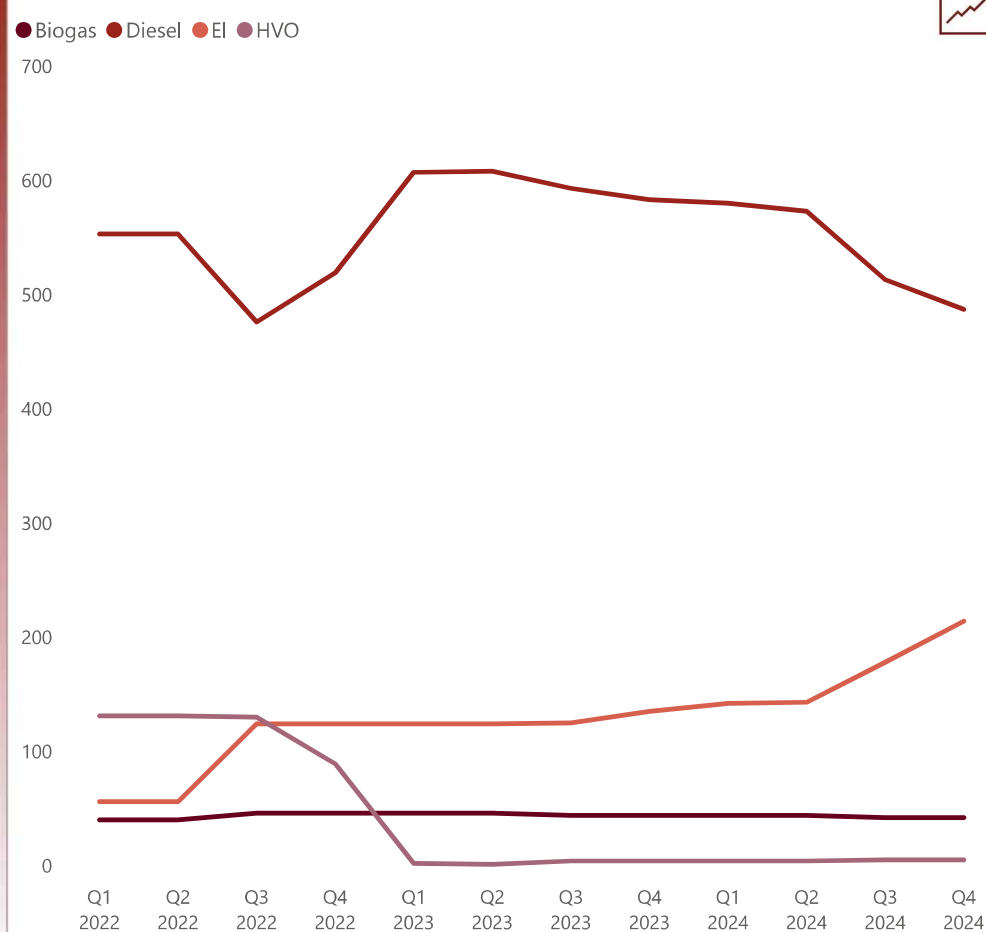
Drivmidler

Midtrafik øger gradvist andelen af emissionsfrie busser som led i den grønne omstilling og i overensstemmelse med EU's Clean Vehicle Directive. Målet er, at ca. halvdelen af busserne i 2025 skal være emissionsfrie el- eller brintbusser, og at hele busflåden skal være CO₂-neutral i 2030. Grafen viser, hvordan andelen af emissionsfrie busser har udviklet sig fra september 2022 til december 2024. Ved udgangen af 2024 er 29% af busserne emissionsfrie. Stigningen skyldes blandt andet nye kontrakter, hvor der stilles krav om emissionsfrie busser, samt den løbende udfasning af dieselbusser.

Andel af emissionsfrie busser



Udvikling i drivmidler



Vis hensyn



Fokus på fx lyd, skrald og fødder på sæderne.
Bidrager til mere tilfredse kunder og chauffører.

Pensionistkampagne

I kampagneperioden 2024 er der solgt 3.484 pensionistkort mod 3.371 i 2023.

Chaufførrekruttering



Stor synlighed omkring emnet: kampagnefilmen blevet set til ende over 40.000 gange på SoMe.
Kampagnen er nået ud til flere end 330.000 personer online.

NYE KØREPLANER FRA 30. JUNI
Nye køreplaner og nye køreplaner fra 30. juni 2024. Find dem alle på Rejseplanen.

Nye priser

Uge 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26

GIV OS DIN MENING
Høring om ændringer til kommende køreplaner d. 23. januar 2024. På rejseplanen kan du se, om der er ændringer på din rute.

Høring

Ungekampagne 21.524.980 visninger på sociale medier
Salget af Ungdomskort er steget 2,67% fra 2023 til 2024.

Få mere ud af turen inkl. flextur



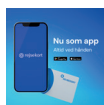
43.305.739 gange blev vores indhold vist på tværs af alle platforme.
295.560 gange har nogen klikket på annoncerne.
Bestilte Flexture er steget fra 129.343 i 2023 til 136.517 i 2024.
Kendskabet til Flextrafik er steget med 155% fra 2020-2024.

Trafikplan Viborg

Arrangementskørsel

Antal passagerer er steget:
Grøn Koncert: 9.500 i 2023, 13.000 i 2024.
Smukfest: 73.460 i 2023, 76.313 i 2024.

Rejsekort som app



Ved udgangen af 2024 havde Midttrafik opnået 23,5% af det samlede antal delrejser i Danmark med bus.

Herning - Gratis lokalruter og billig billet til unge



De fem lokalruter 140, 150, 160, 168 og 169 har i de tre første kampagnemåneder oplevet en passagerfremgang på hhv. 31, 11 og 46% ift. samme måneder i 2023.
Der er i de tre første kampagnemåneder solgt 593 af den billige HeringUNG billet.

Ungekampagne

27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52

Få mere ud af turen inkl. flextur

NYT BUSNET OG NYE KØREPLANER FRA 30. JUNI
Ny køreplan og nye køreplaner fra 30. juni 2024. Find dem alle på Rejseplanen.

Trafikplan Viborg



Handicapkørsel Online bestilling

Andelen af ture, som er bestilt af kunderne online eller via app, er steget fra 14% i 2023 til 16% i 2024.

NATBUS
Passagertallet er steget fra 2023 til 2024 i de fleste bybusbyer.

Julenatbus

Handicapkørsel Jul og nytår



Rejsebillet

Midttrafik opgør salget pr. billettype ifm. overflytning af kunder fra Midttrafik app til Rejsebillet i 2025.

Bilag 1 - Udvikling og fordeling af turantal

Af nedenstående tabeller fremgår udviklingen og fordelingen af handicap-ture og *siddende* Patientbefordring 24. og 31. december samt 25. og 26. december, i perioden fra 2022 til 2024.

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

16. januar 2025

Journalnr.:

6.6.2-00256-2025

Kontaktperson:
Benjamin Filborne-Ulsø

E-mail:
bfi@midttrafik.dk

Kørselstype:	Vognstype :	2022			2023			2024		
		24. dec	31. dec		24. dec	31. dec		24. dec	31. dec	
		Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24	Før kl. 24	Før kl. 24	Efter kl. 24
Handicap	Liftkørsel	1632	176	29	1465	168	38	1449	170	35
Handicap	Siddende	926	181	33	934	199	40	932	205	56
Handicap i alt		2558	357	62	2399	367	78	2381	375	91
Patientbef.	Liftkørsel	44	52	0	49	32	0	21	38	0
Patientbef.	Siddende	191	193	12	153	153	6	200	260	7
Patientbef. i alt		235	245	12	202	185	6	221	298	7
Samlet for dagen		2793	676		2601	636		2602	771	
Samlet for "året"		3469			3237			3373		

Kørselstype:	2022		2023		2024	
	25. dec	26. dec	25. dec	26. dec	25. dec	26. dec
Flextur	207	255	207	224	190	230
Handicap	478	762	488	670	413	648
Patientbefordring	127	391	236	322	242	268
Flexbus	33	32	39	29	18	18
Kommunal			1			
Plustur	17	20	42	40	56	72
Samlet for dagen	862	1460	1013	1285	919	1236
Samlet for "året"	2322		2298		2155	

Bilag 2 - Kundehenvendelser

Midttrafik har til dato modtaget 8 kundehenvendelser vedrørende transporten 24. december 2024.

- To af disse omhandler forsinkelse, som er opstået på dagen.
- To klager er over chaufførens opførsel og kørsel. Her er der fulgt op overfor leverandøren, og sagerne er lukket.
- En klage er over for lang omvejskørsel. Dette er reelt og har været en konsekvens af den pressede kapacitet. Der er beklaget overfor kunden.
- En kunde mener at være trukket dobbelt betaling, denne undersøges ved kundeservice. Kunden kommer naturligvis kun til at betale én gang.
- En enkelt sag om rejsegaranti grundet komplet udeblivelse. Der har været en kommunikationsfejl mellem Midttrafik og kunden om, hvorvidt en tur skulle aflyses, og da kunden ikke efterfølgende følger op på den udeblevne vogn, ender kunden med at rekvirere tredjepart.
- Den sidste klage går over komplet manglende kørsel. Umiddelbart beror det på en misforståelse i bestillingsøjeblikket, hvor der er booket kørsel til en anden dag i stedet.

Søren Nymarks Vej 3
8270 Højbjerg

Tlf.: 87 40 82 00
midttrafik.dk

16. januar 2025

Journalnr.:
6.6.2-00256-2025

Kontaktperson:
Benjamin Filborne-Ulsø

E-mail:
bfi@midttrafik.dk