



FÖR MER INFORMATION
JOHAN PARMLER, VD SVENSKT KVALITETSINDEX
▶ johan.parmler@kvalitetsindex.se
▶ 073-151 75 98

2023-05-08

Återkommande störningar pressar branschen - Luttrade resenärer ger lägre kundbetyg.

För artonde året har Svenskt Kvalitetsindex mätt resenärers uppfattningar om buss, tåg och flyg. Efter en vinter och vår som innehållit strejker i flygbranschen, väntetider i säkerhetskontroller, biljettstrul samt förseningar och inställda tåg ses nu breda nedgångar i resenärernas betyg. Nedgången gäller alla transportslag (buss, tåg, flyg). Ovan nämnda externa faktorer har spelat stor roll, men det är inte hela förklaringen. Ett uppdämt resebehov efter pandemin har också pressat branschen.

De aktörer som får fortsatt goda omdömen känns igen sen tidigare. Högst upp bland de aktörer som deltar i studien kommer Vy bus4you, därefter MTRX, Vy flygbussarna och BRA.

– Det är ett tydligt steg tillbaka efter fjolårets uppgång, konstaterar Johan Parmler, VD Svenskt Kvalitetsindex. Det ska dock noteras att det finns många externa faktorer som påverkat kundupplevelsen negativt det senaste halvåret. Flera av dessa händelser ligger utanför aktörernas omedelbara kontroll, men påvisar samtidigt hur viktigt det är med transparent kundkommunikation. Här har branschen överlag mycket att förbättra.

Det tycks också vara så att den positiva effekt som sågs efter pandemin nu lett till ökade kundförväntningar på tillgänglighet och service. Det handlar inte längre bara om att ta sig från punkt A till B utan servicefrågor både före, under och efter resan har åter blivit viktiga. Detta är också en anledning till att branschen i stort tappar. De lägre betygen har också satt spår i kundernas förtroende och lojalitet – ökade kundkrav i kombination med återkommande störningar pressar hela branschen.

– Vi ser att frågor kopplade till förtroende och pålitlighet får lägre betyg än tidigare och att det får inverkan på framtida val, säger Calle Walmstedt, projektledare Svenskt Kvalitetsindex. För resenärer som reser i tjänsten konkurrerar inte bara de olika transportslagen mellan varandra utan resvalet konkurrerar numera även med möjligheten att jobba digitalt. Tröskeln att jobba hemifrån via digitala möten har blivit mycket lägre efter pandemin.

Kundernas lägre betyg kring imagefrågor och produktkvalitet har även ändrat synen på hållbart resande.

– När produkttegenskaperna får lägre betyg, så kommer prisfrågan högre upp på kundernas agenda. En pressad ekonomi gör också att plånboksfrågor börjar konkurrera ut hållbarhetsdimensionen vid val av resesätt, vilket på sikt inte är bra för ett hållbart samhälle, säger Calle Walmstedt, projektledare på Svenskt Kvalitetsindex. Hållbarhetsfrågorna hamnar helt enkelt i skuggan av förseningar, strul och inställda avgångar. Det gäller alla färdmedel.

Svenskt Kvalitetsindex har under de senaste åren lanserat SKI Hållbarhetsindex. Ett index som mäter kundernas syn på sina leverantörers hållbarhet. Mer kring hur kunderna i den här branschen bedömer sina transportbolags hållbarhetsarbete presenteras den 11 maj.

Klagomål och förseningar tynger tåg och flygbolag

Andelen resenärer som har klagat eller haft anledning att klaga är betydligt större i tåg- och flygbranschen jämfört med bussbranschen. De flesta klagomål beror inte överraskande främst på förseningar eller inställda avgångar.

– Klagomålen är naturliga med tanke på de incidenter som har påverkat både tåg- och flygbranschen den senaste tiden, säger Isabelle Nagy, analytiker på Svenskt Kvalitetsindex. 40% av respondenterna i denna studie har råkat ut för någon form av försening. Vi kan också se att flygresenärer har en lägre tolerans för förseningar än andra transportslag.

Några snabba från årets studie (för hela branschen, oavsett färdmedel)

4 av 10 har drabbats av förseningar i samband med resor

4 av 10 vill ha information vid förseningar på SMS

3 av 10 tycker att priset är den viktigaste aspekten vid val av aktör

2 av 10 anser att covid fortfarande påverkar valet av resesätt

Kundnöjdhet 2023



© Svenskt Kvalitetsindex

Not, om studien 2023

Intervjuerna genomfördes 16 mars - 24 april 2023 och bygger på 2265 intervjuer. Vår erfarenhet är att branscher och aktörer som får betyg under 60 i kundnöjdhet har stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan aktör och kund. Fem områden förklarar vad som gör kunder nöjda. Som bakgrund mäts image, förväntningar, produktkvalitet, service och prisvärdhet.