



Rejsekort kundetilfredshed

Komparativ analyse baseret på
Rejsekort A/S' egne undersøgelser fra 2012,
2013 og 2014 (foretaget af Epinion A/S)

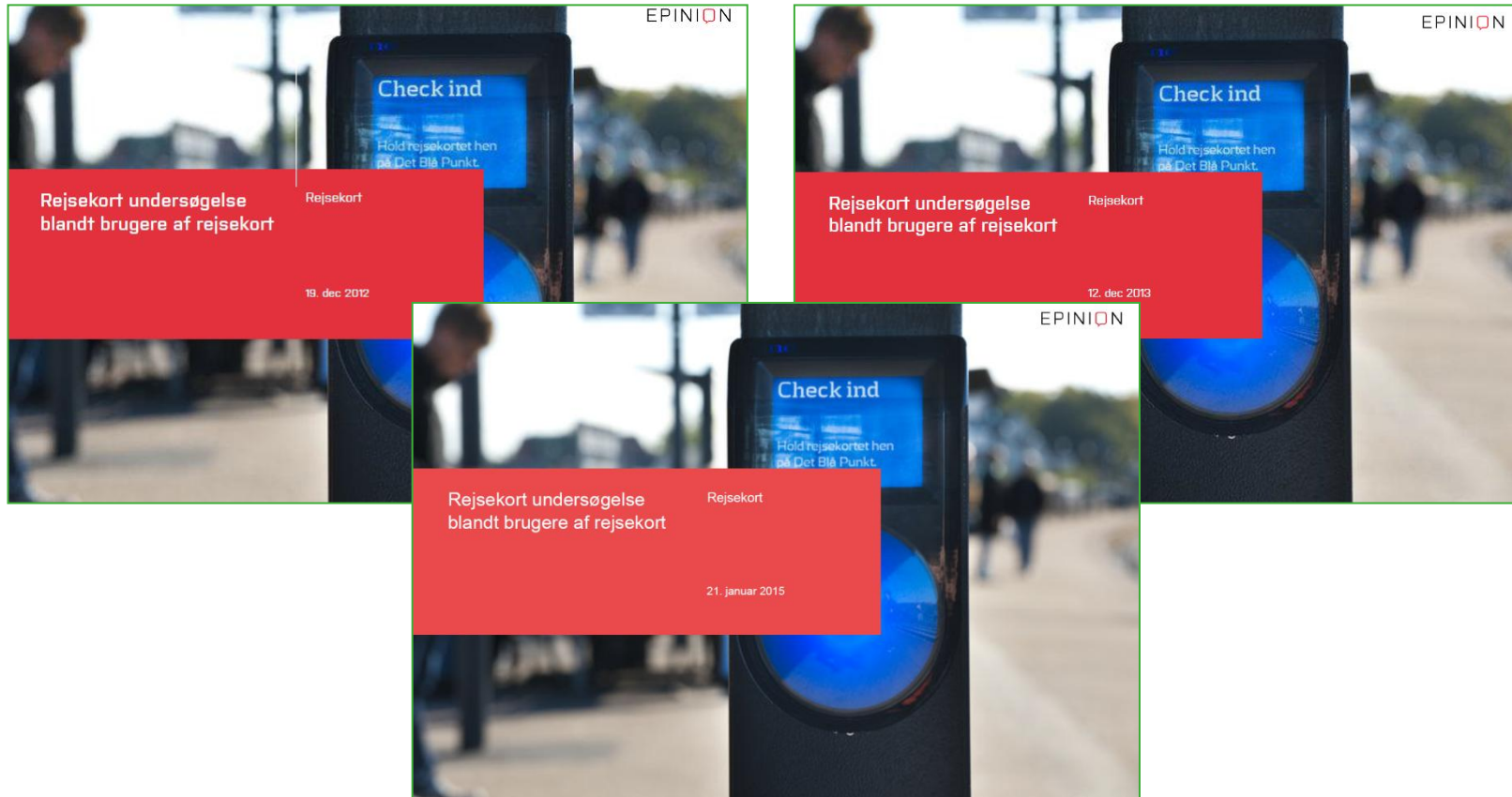
Revideret april 2015

Forbrugerrådet
Tænk **Passagerpuls**

0. Indhold

1.	Materialet	3
2.	Sådan har vi gjort	4
3.	Passagerpulsens resumé og konklusioner 2014	5
4.	Resultater	6
5.	Udvikling i udvalgte tilfredshedsspørgsmål vedr. kollektiv transport og rejsekortet for i de 8 udvalgte områder	17
	Kontakt	26

1. Materialet



Målgruppe = Brugere af rejskort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

2012: N=1613

2013: N=2573

2014: N=2963

2. Sådan har vi gjort

Denne sammenlignende undersøgelse er baseret på undersøgelsesrapporter udarbejdet for Rejsekort A/S af Epinion A/S. Epinion var ansvarlige for dataindsamling, databehandling og rapportering i 2012, 2013 og 2014

Vi har sammenlignet resultaterne og fremhævet de mest markante udviklinger for 2012, 2013 og 2014, hvor der ikke i forvejen var kommenteret på udviklingen i de oprindelige rapporter fra Epinion.

Sammenligningerne er dels lavet på besvarelserne fra alle brugere og dels på besvarelserne fra brugere fra hvert af de 8 udrulningsområder. Vi har valgt denne fremgangsmåde da rejsekortet ikke er blevet udrullet i alle områder samtidig, og da en udvikling i resultaterne fra år til år for hele landet derfor kan være en konsekvens af dette.

3. Passagerpulsens resumé og konklusioner 2014

Resumé:

- 64% synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv transport (nyt spørgsmål)
- 60% har anbefalet Rejsekortet til andre (fald fra 70% i 2012 og 63% i 2013)
- 38% vil anbefale Rejsekortet (fald fra 41% i 2013) – (summen af ”I meget høj grad” og ”I høj grad”)
- 21% er ”tilfredse”/”meget tilfredse” med mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser med Rejsekortet (fald fra 29% i 2012 og 23% i 2013)
- 43% af de, der har prøvet at tjekke flere personer ind, synes det er ”svært”/”meget svært”
- 10% er tilfredse med overskuelighed af de forskellige billettyper og rabatorordninger (fald fra 12 i 2013)
- 21% er tilfredse med muligheden for at få overblik over priser for forskellige rejser med rejsekortet

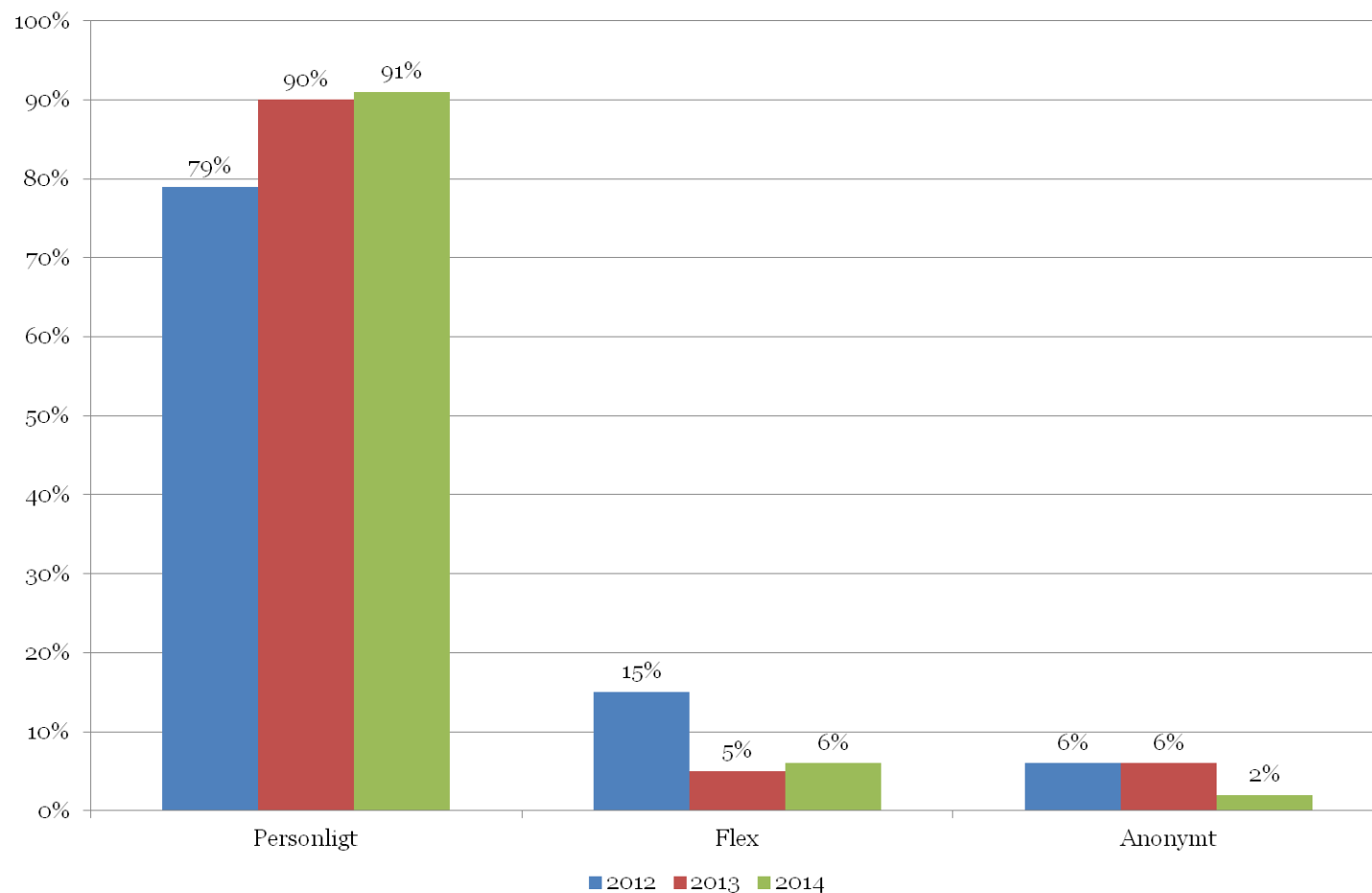
Konklusioner:

Det er positivt, at næsten to ud af tre synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv transport – det er netop meningen med rejsekortet, at det skal være en let og enkel måde at køre med bus, tog og metro i hele Danmark. Vi savner dog et spørgsmål om den samlede tilfredshed med rejsekortet, så vi kan sammenligne med de tidligere år.

Det er dog i denne sammenhæng vigtigt også at have øje for den tendens, der kan ses i de sidste tre års kundeundersøgelser til, at der over tid er færre, der har og vil anbefale rejsekortet til andre, at færre er tilfredse med mulighederne for at få overblik over priser på rejser med rejsekortet og endelig, at næsten hver anden, der har prøvet at tjekke flere personer ind på rejsekortet synes det er svært eller meget svært. Disse konklusioner er der behov for, at Rejsekortet arbejder med.

Det er helt centralt for passagererne, at det er overskueligt og let at få overblik over de forskellige billettyper og rabatmuligheder i den kollektive transport, og på den baggrund er det langt fra tilfredsstillende, at kun 10% er tilfredse med det punkt.

4. Resultater - 9 ud af 10 brugere benytter et personligt rejsekort



Målgruppe = Brugere af rejsekort

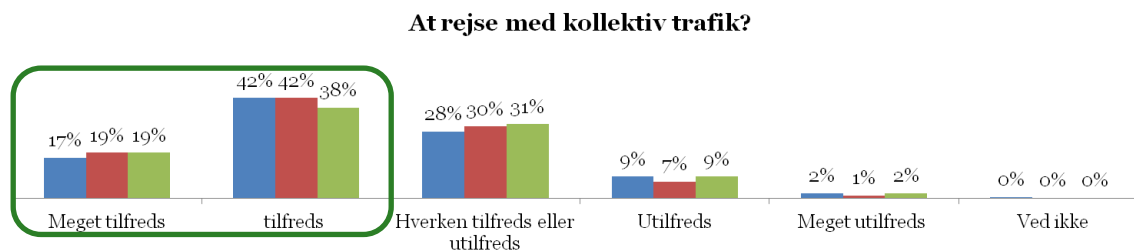
2012: N=1613

2013: N=2573

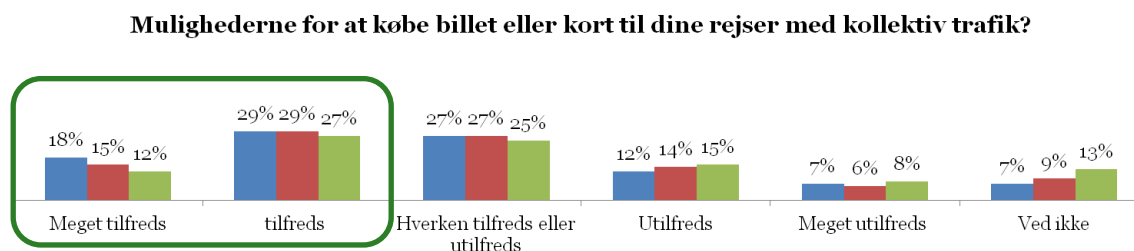
2014: N=3197

4. Resultater - Tilfredsheden er faldende med at rejse med kollektiv transport, samt med mulighederne for at købe kort og billetter

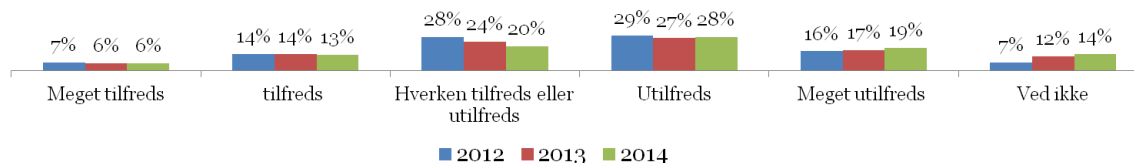
Fald fra
61% til 57%
'tilfredse'



Fald fra
44% til 39%
'tilfredse'



Muligheden for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?



Målgruppe = Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

2012: N=1613

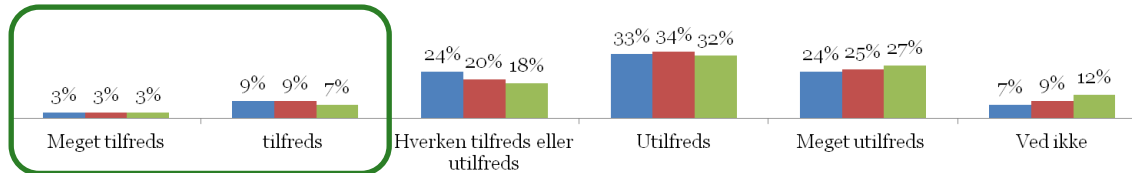
2013: N=2573

2014: N=2963

4. Resultater - Kun få er tilfredse med overskueligheden af de forskellige billettyper til kollektiv trafik.

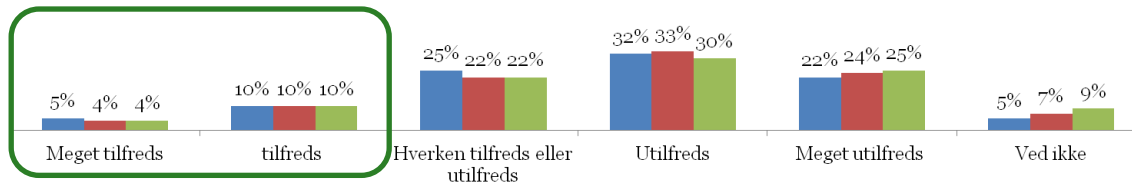
Overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?

Fald fra
12% til 10%
'tilfredse'



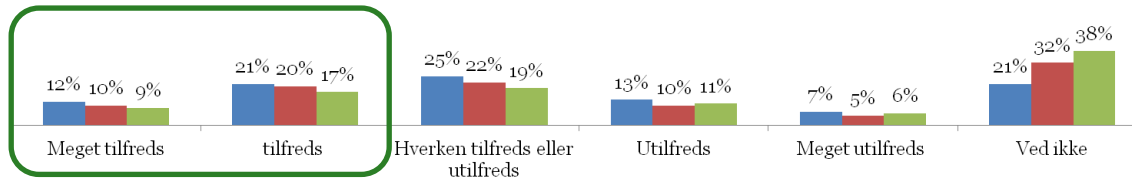
Gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?

Uændret
14%
'tilfredse'

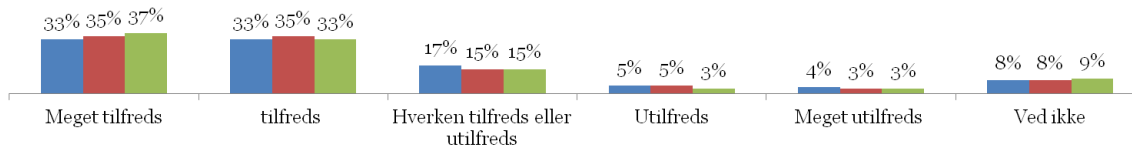


Den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?

Fald fra
30% til 26%
'tilfredse'



Personalets kontrol af billetter?



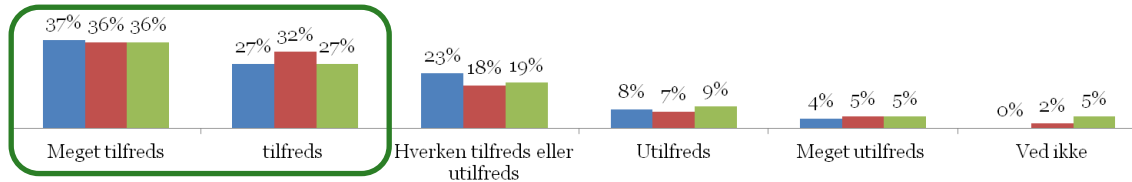
■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

2012: N=1613
2013: N=2573
2014: N=2963

4. Resultater - Tilfredsheden er faldende med køb og optankning af rejsekortet.

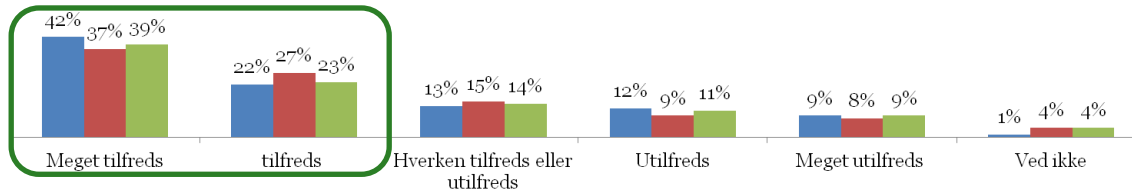
Muligheden for at købe et rejsekort?

Fald fra
68% til 63%
'tilfredse'

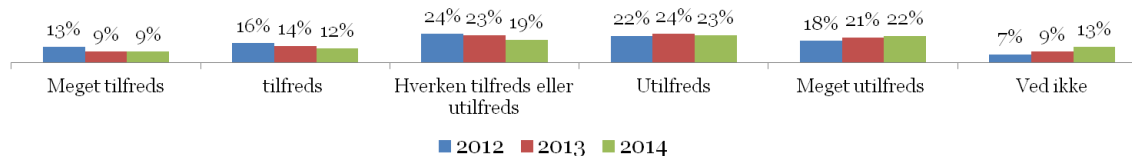


Mulighederne for at tanke sit rejsekort op?

Fald fra
64% til 62%
'tilfredse'



Mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet?



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

Målgruppe = Brugere af rejsekort

2012: N=1613

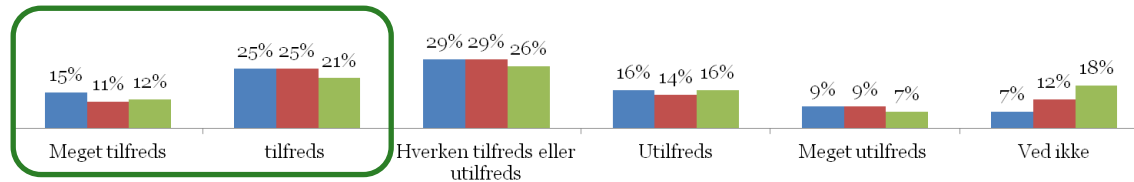
2013: N=2573

2014: N=3197

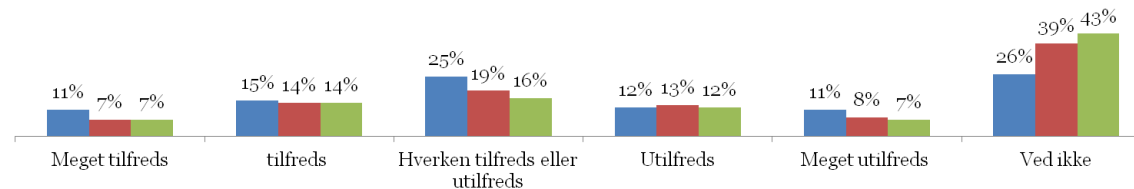
4. Resultater - Kun hver tredje er tilfreds med information om brug af rejsekort på rejsekortets hjemmeside

Fald fra
36% til 33%
'tilfredse'

Information om brug af rejsekort på rejsekort.dk?

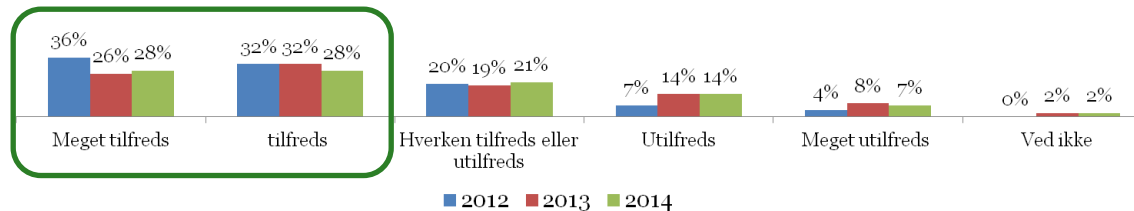


Information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne?



Fald fra
58% til 56%
'tilfredse'

Tilgængelighed af kortlæsere i busser og på stationer?



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

Målgruppe = Brugere af rejsekort

2012: N=1613

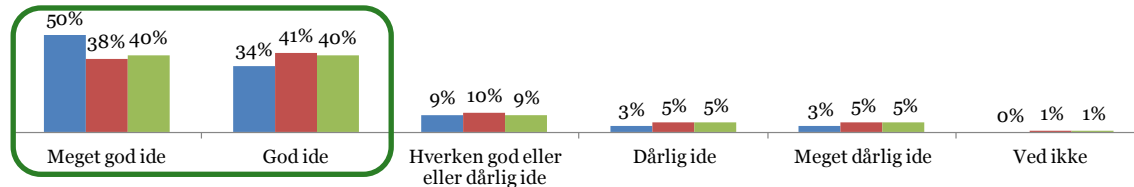
2013: N=2573

2014: N=3197

4. Resultater – De fleste synes rejsekortet er en god idé og at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv trafik

Stigning fra 79% til 80% 'god idé'

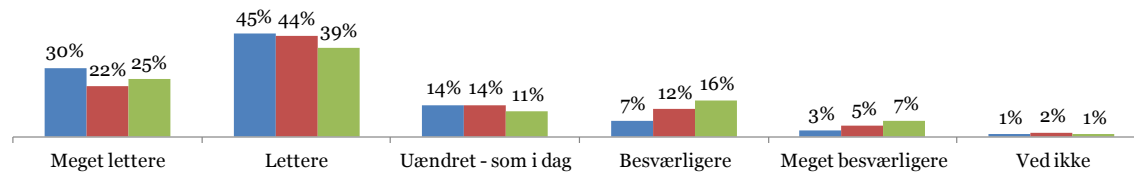
Synes du, at det er en god idé eller dårlig idé med et rejsekort til kollektiv trafik?



2013 formulering:

Synes du, at det er en god eller dårlig idé at indføre et rejsekort til kollektiv trafik?

Synes du, at rejsekortet gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv trafik?



2013 formulering:

Tror du, at indførelsen af rejsekortet vil gøre det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv trafik end tidligere?

Målgruppe = Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

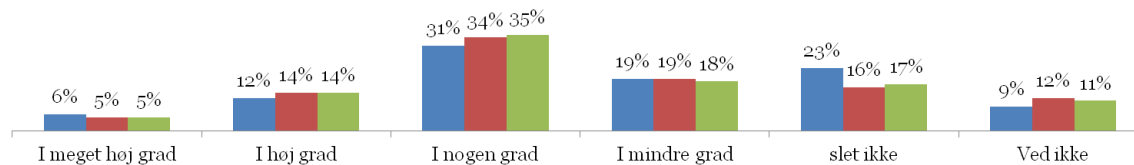
2012: N=1613

2013: N=2573

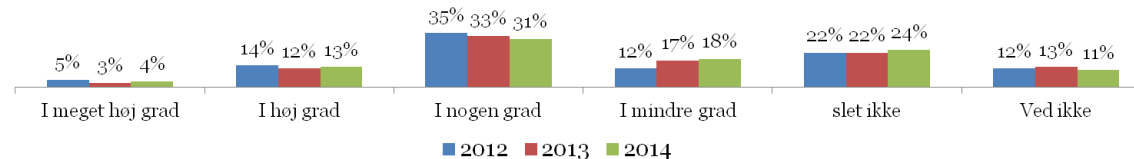
2014: N=2963

4. Resultater – Knap 20% oplever, at rejsekortet i ”høj” eller ”meget høj” grad giver billigere rejser, samt medvirker til at forbedre rejseoplevelsen med kollektiv trafik

Oplever du, at rejsekortet giver dig billigere rejser?



Oplever du, at rejsekortet er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?



Målgruppe = Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

2012: N=1613

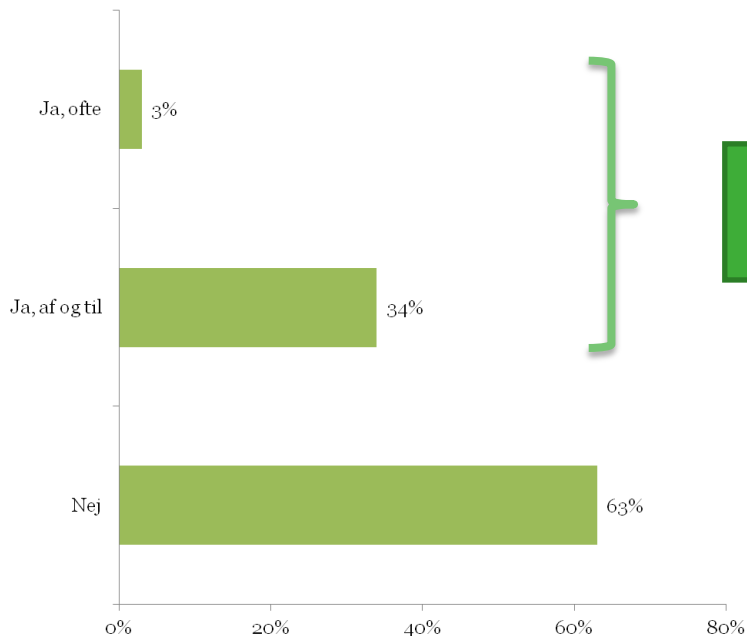
2013: N=2573

2014: N=2963

4. Resultater – 43% af de, der har prøvet at tjekke flere personer ind, synes det er ”svært”/”meget svært”

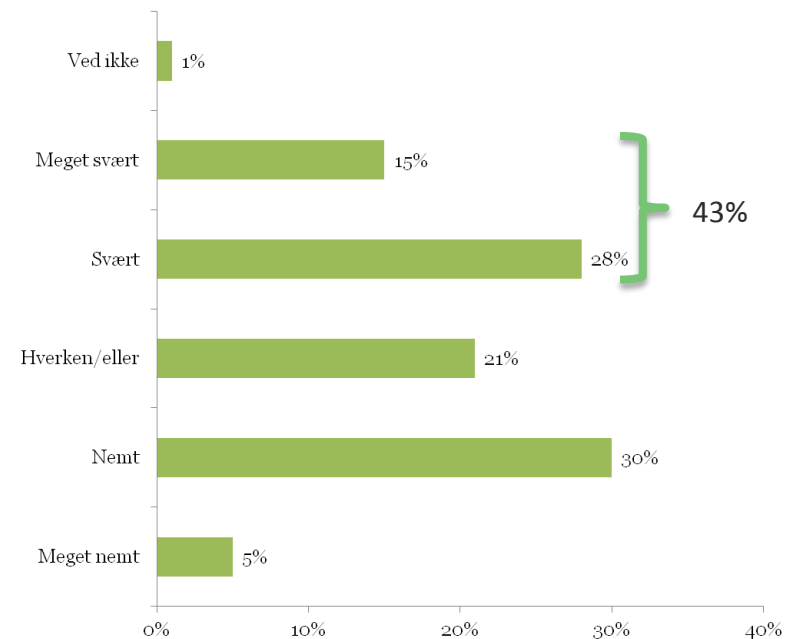
Spm. tilføjet i 2014 skema

Har du prøvet at tage andre med på dit rejsekort?
Dvs. tilføje én eller flere ekstra rejsende?



Spm. tilføjet i 2014 skema

Synes du, at det er nemt eller svært at tilføje ekstra rejsende på dit rejsekort?



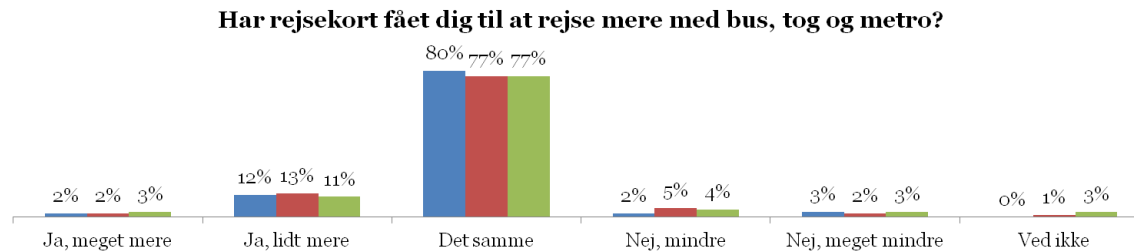
Målgruppe = Brugere af rejsekort

2014: N=3197

Målgruppe = Brugere af rejsekort som har prøvet at tage andre med på deres rejsekort

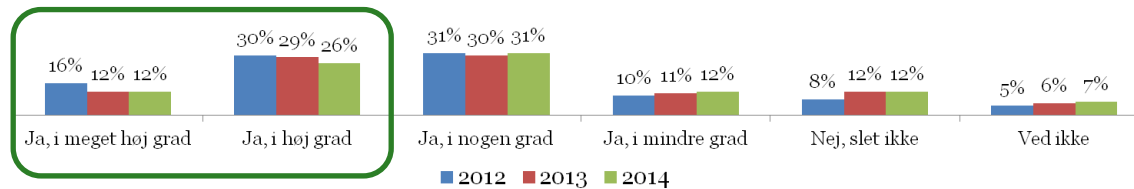
2014: N=1175

4. Resultater – Lysten til at anbefale rejsekortet til andre er faldende



Vil du anbefale rejsekortet til andre?

Faldt fra
41% til 38%
'i høj grad'



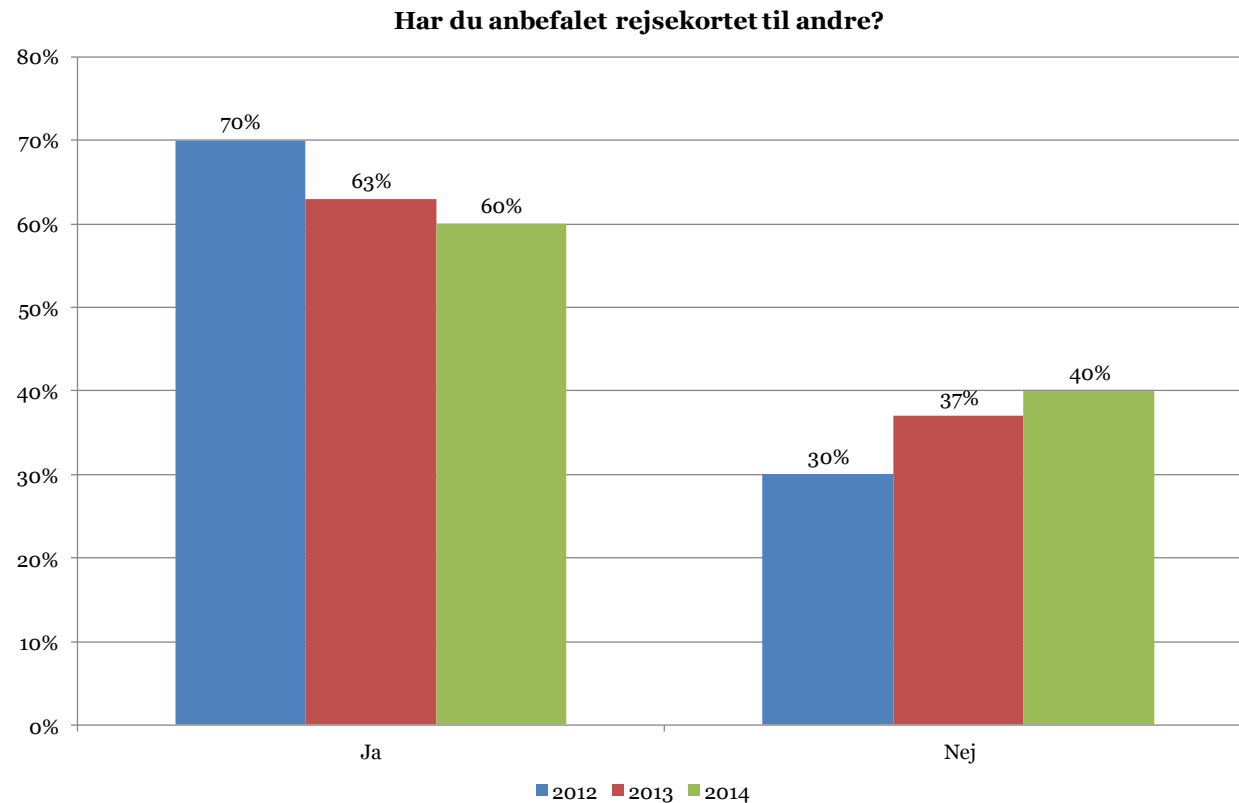
Målgruppe = Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

2012: N=1613

2013: N=2573

2014: N=2963

4. Resultater – 60% har anbefalet rejsekortet til andre



Målgruppe = Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

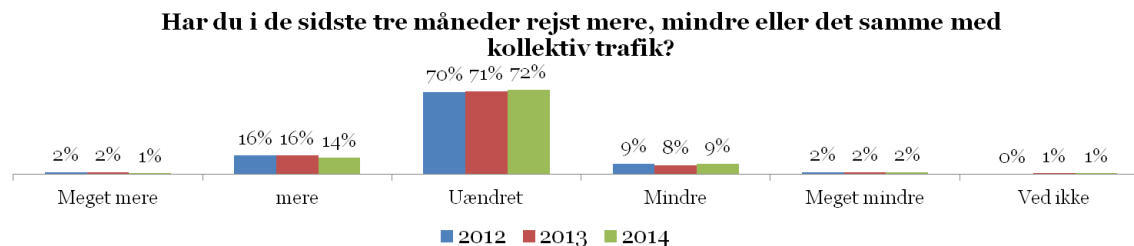
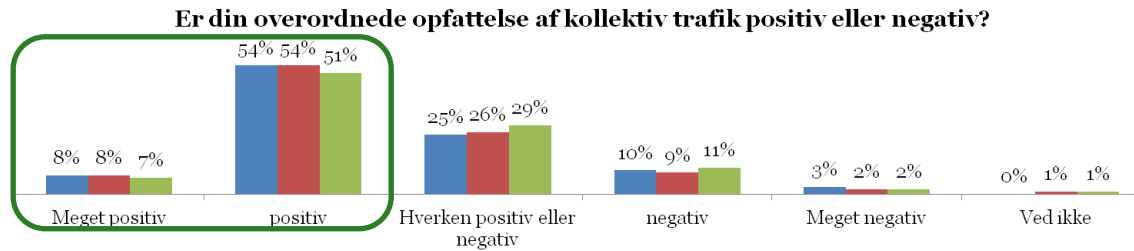
2012: N=1613

2013: N=2573

2014: N=2963

4. Resultater – Knap 60% har en positiv opfattelse af kollektiv trafik

Fald fra
62% til 58%
'positive'



Målgruppe = Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 dage i kvartalet

2012: N=1613

2013: N=2573

2014: N=2963

5. Udvikling i udvalgte tilfredshedsspørgsmål vedr. kollektiv transport og rejsekortet for i de 8 udrulningsområder

➤ I **2013** var rejsekortet kun fuldt udrullet i følgende områder:

1. Hovedstadsområdet
2. Nordjylland
3. Vestsjælland
4. Sydsjælland

➤ I **2014** blev rejsekortet fuldt udrullet i Sydjylland

➤ I Midtjylland bliver rejsekortet først fuldt udrullet i løbet af **2015**

➤ På Fyn kan rejsekortet kun benyttes til rejser med DSB. Systemet udrulles først fuldt i 2016.

➤ Rejsekortet kan ikke benyttes til rejser til eller på Bornholm

5.1 Udvikling i tilfredsheden med udvalgte forhold i relation til rejsekortet: Personer bosiddende i Hovedstadsområdet

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,60	↓
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,40	3,17	↓
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,53	↓
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,20	2,15	↓
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,30	2,34	↑
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,30	3,17	↓
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	4,10	4,06	↓
Antal besvarelser:	1535	982	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,81	↓
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,78	
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,60	2,54	↓
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,20	3,10	↓
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	2,90	2,98	↑
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,40	3,46	↑
Antal besvarelser:	1535	943	

I hvilken grad:	2013	2014	
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,70	2,64	↓
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,40	2,35	↓
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,10	3,05	↓
Antal besvarelser:	1535	943	

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke

5.2 Udvikling i tilfredsheden med udvalgte forhold i relation til rejsekortet: Personer bosiddende på Bornholm

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014
... at rejse med kollektiv trafik?	4,00	3,82
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,30	3,71
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,87
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,50	2,67
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,68
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,60	3,72
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	4,00	4,19
Antal besvarelser:	7	110

2013-14

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014
... muligheden for at købe et rejsekort	4,20	4,27
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	4,20	4,13
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	3,10	3,04
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,50	3,70
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	3,70	3,31
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,90	3,83
Antal besvarelser:	7	85

I hvilken grad:	2013	2014
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,70	3,05
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	3,10	2,94
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,70	3,55
Antal besvarelser:	7	85

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke

Obs! Meget få besvarelser i 2013!

5.3 Udvikling i tilfredsheden med udvalgte forhold i relation til rejsekortet: Personer bosiddende i Vestsjælland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... at rejse med kollektiv trafik?	3,60	3,53	↓
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,10	3,05	↓
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,40	2,34	↓
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,00	2,02	↑
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,00	2,14	↑
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,00	3,08	↑
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	4,00	4,09	↑
Antal besvarelser:	201	327	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... muligheden for at købe et rejsekort	3,80	3,70	↓
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,64	↓
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,70	2,54	↓
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,10	3,08	↓
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	3,00	2,83	↓
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,70	3,51	↓
Antal besvarelser:	201	286	

I hvilken grad:	2013	2014	2013-14
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,30	2,37	↑
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,47	↓
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,10	2,99	↓
Antal besvarelser:	201	286	

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke

5.4 Udvikling i tilfredsheden med udvalgte forhold i relation til rejsekortet: Personer bosiddende i Sydsjælland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,65	↓
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,34	↓
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,59	↓
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,40	2,23	↓
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,36	↓
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,18	↓
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	3,90	3,97	↑
Antal besvarelser:	137	396	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... muligheden for at købe et rejsekort	4,00	3,84	↓
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,71	↓
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,80	2,55	↓
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,30	3,20	↓
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	3,10	2,95	↓
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,80	3,69	↓
Antal besvarelser:	137	352	

I hvilken grad:	2013	2014	2013-14
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,50	2,68	↑
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,60	↓
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,22	
Antal besvarelser:	137	352	

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke

5.5 Udvikling i tilfredsheden med udvalgte forhold i relation til rejsekortet: Personer bosiddende på Fyn

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014
... at rejse med kollektiv trafik?	3,60	3,77
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,60	3,71
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,40	2,59
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,10	2,20
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,20	2,24
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,57
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	3,90	4,07
Antal besvarelser:	31	261

2013-14

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	4,04
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,92
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,40	2,44
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	2,90	3,11
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	2,90	3,18
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,40	3,55
Antal besvarelser:	31	234

I hvilken grad:	2013	2014
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,30	2,41
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,64
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,00	3,12
Antal besvarelser:	31	234

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke

Obs! Meget få besvarelser i 2013!

5.6 Udvikling i tilfredsheden med udvalgte forhold i relation til rejsekortet: Personer bosiddende i Syd- og Sønderjylland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,65	↓
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,34	↓
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,59	↓
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,40	2,23	↓
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,36	↓
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,18	↓
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	3,90	3,97	↑
Antal besvarelser:	137	396	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... muligheden for at købe et rejsekort	4,00	3,84	↓
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,71	↓
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,80	2,55	↓
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,30	3,20	↓
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	3,10	2,95	↓
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,80	3,69	↓
Antal besvarelser:	137	352	

I hvilken grad:	2013	2014	2013-14
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,50	2,68	↑
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,60	↑
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,22	
Antal besvarelser:	137	352	

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke

5.7 Udvikling i tilfredsheden med udvalgte forhold i relation til rejsekortet: Personer bosiddende i Midtjylland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... at rejse med kollektiv trafik?	3,80	3,66	↓
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,37	↓
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,42	↓
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,20	2,17	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,30	2,31	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,49	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	3,90	4,08	↑
Antal besvarelser:	83	477	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,99	
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,82	
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,40	2,45	
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,00	3,12	↑
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	2,80	3,04	↑
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,20	3,26	
Antal besvarelser:	83	418	

I hvilken grad:	2013	2014	
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,60	2,66	
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,60	2,79	
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,27	↑
Antal besvarelser:	83	418	

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke

5.8 Udvikling i tilfredsheden med udvalgte forhold i relation til rejsekortet: Personer bosiddende i Nordjylland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2013-14
... at rejse med kollektiv trafik?	3,80	3,74	↓
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,40	↓
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,63	↓
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,30	2,30	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,46	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,45	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	4,00	4,10	↑
Antal besvarelser:	396	328	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,89	
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,70	3,66	
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,60	2,63	
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,20	3,29	↑
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	3,20	3,21	
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,90	3,88	
Antal besvarelser:	396	291	

I hvilken grad:	2013	2014
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	3,00	3,00
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,70	2,74
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,30	3,37
Antal besvarelser:	396	291

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke

Rapporten er udarbejdet af:

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk
Analyseansvarlig: Lars Wiinblad
Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Vores adresse:

Passagerpulsens hos
Forbrugerrådet Tænk
Fiolstræde 17B
Postboks 2188
1017 København K.

Kontaktinformation:

Passagerpulsens telefontid
mandag-torsdag kl. 9-15 og
fredag kl. 9-13

Tlf.: +45 77 41 77 41

passagerpulsens@fbr.dk

www.passagerpulsens.dk

www.facebook.com/passagerpulsens