



Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet

(Personligt, Flex og Anonymt)

Maj 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1	Baggrund og formål	3
2	Resumé og anbefalinger	4
2.1	Resumé	4
2.2	Anbefalinger	7
3	Resultater - Del 1: Rejsekortbrugerne og deres holdning til vigtigheden af at kende rejsens pris og prisens betydning for valg af billettype	9
3.1	Passagerernes brug af forskellige kort-/billettyper	9
3.2	Vigtigheden af at kende rejsens pris og prisens betydning	12
3.3	Overskueligheden af rejsekortets priser og rabatter	15
4	Resultater – Del 2: Brugertilfredshed med rejsekortet	17
4.1	Brugernes tilfredshed med rejsekortet alt-i-alt	17
4.2	Brugernes holdning til rejsekortet som produkt	18
4.3	Brugernes holdning til, om rejsekortet gør det nemmere at rejse med kollektiv transport	18
5	Resultater – Del 3: Rejsekortbrugernes kendskab til og holdning til forskellige aspekter i relation til brugen af rejsekortet	20
5.1	Rejsekortets fornyelsesproces sammenlignet med rejsekortsystemer i andre lande	20
5.2	Brugernes kendskab og holdning til rejsekortets fornyelsesproces	22
5.3	Brugernes holdning til check ind ved skift af transportmiddel	27
5.4	Brugernes tilfredshed med mulighederne for at checke flere ind på samme rejsekort	30
5.5	Brugernes holdning til tilgængeligheden af rejsekortstandere og automater	33
5.6	Brugernes forslag til forbedringer af rejsekortet i relation til check ind og check ud	35
5.7	Brugernes forslag til forbedringer i relation til at købe, forny og benytte rejsekortet	36
6	Om undersøgelsen	37
6.1	Om deltagerne i undersøgelsen	38
6.2	Spørgeskema	39
7	Om Passagerpuls	42
8	Appendiks – åbne besvarelser	43

1 Baggrund og formål

Nogle pendler dagligt med bus, tog eller metro, mens andre bruger kollektiv transport sjældnere. Uanset behov er det vigtigt, at kollektiv transport er tilgængeligt for alle.

Godt og vel hver anden passager, der rejser med kollektiv transport, benytter i dag enten Rejekort Personligt, Flex eller Anonymt. Rejekortet er således den mest benyttede form for rejsehjemmel.

Denne undersøgelse er anden undersøgelse ud af tre, om danskernes brug af billettyper i bus, tog og metro. Denne undersøgelse fokuserer på passagerernes brug af Rejekort Personligt, Flex og Anonymt i den kollektive transport. Den første rapport havde fokus på andre billettyper end Rejekort (april, 2018), mens den tredje og sidste rapport har fokus på Rejekortets to pendlerkort-produkter.

Rapportens datagrundlag er dels Rejekort A/S' egen årlige undersøgelse blandt brugerne af rejsekortet, samt en undersøgelse blandt 1.084 brugere af rejsekortet, som vi har fået gennemført i Norstats befolkningspanel.

Indledningsvis vil vi se nærmere på, hvad der karakteriserer brugerne af rejsekortet med udgangspunkt i vores egen undersøgelse. Rejekortet er stadig en ny og anderledes rejsehjemmel sammenlignet med de traditionelle kontantbilletter eller klippekortene, som danskerne har været vant til at benytte. Rejekortet giver passagererne en række fordele i form af blandet andet frihed til at rejse på tværs af trafikalskabsgrænser og landsdele på den samme billet og i nogle tilfælde til en lavere pris.

Men modsat de gamle billettyper, får passagererne ved brug af rejsekortet først oplyst rejsens pris ved rejsens afslutning, når de checker ud. Det stiller større krav til, at passagererne sætter sig ind i priser og holder øje med saldoen på deres rejsekort, hvilket kan give anledning til spørgsmål og utryghed hos nogle passagerer.

Dernæst vil vi med udgangspunkt i Rejekort A/S' årlige brugerundersøgelse se nærmere på passagerernes generelle tilfredshed med rejsekortet.

Endelig vil vi med udgangspunkt i vores egen undersøgelse undersøge rejsekortbrugernes holdning til en række centrale temaer i relation til brug af rejsekortet, herunder check ind og check ud, tilgængeligheden af rejsekortstandere på stationer og i busser samt fornyelsesprocessen for rejsekortet.

Formålet med undersøgelsen er at supplere den eksisterende viden om rejsekortet, for at bidrage med ny viden, der kan medvirke til at øge rejsekortets brugervenlighed til gavn for passagererne og trafikalskaberne bag Rejekortet.

God læselyst.

2 Resumé og anbefalinger

2.1 Resumé

Undersøgelsen viser, at de fleste brugere af kollektiv transport mener, at det er nemt at købe deres foretrukne billet.

Kendskabet til prisen på billetten har stor betydning. 75 % svarer, at det er vigtigt for dem at kende prisen på deres rejse. Stort set ligeså mange svarer (73 %), at prisen er vigtig for deres valg af billettype.

Undersøgelsen viser også, at der er en klar sammenhæng mellem, hvor ofte vi rejser, og hvilken billettype vi køber. Dem der rejser mest bruger en form for pendlerkort, mens mellemfrekvente brugere primært benytter rejsekort. Dem der rejser mindst bruger kontantbilletter.

Ca. hver fjerde bruger af Rejsekort Personligt, Flex og Anonymt rejser fire dage eller mere om ugen, hvor det normalt bedre vil kunne betale sig at rejse på periodekort. Dette indikerer, at nogle brugere kan have vanskeligt ved at overskue priserne på de forskellige produkter. Dette understøttes af, at knap halvdelen af de adspurgte rejsekortbrugere har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med overskueligheden af rejsekortenes priser og rabatordninger.

Generelt bakker brugerne op om rejsekortet, ifølge Rejsekort A/S egne årlige brugerundersøgelse. Tilfredsheden med produktet som helhed er høj, og størstedelen af brugerne mener, at rejsekortet medvirker til at gøre det lettere at rejse med kollektiv transport.

Rejsekortet udstedes med en holdbarhed på 5 år, hvorefter det skal udskiftes. Dette kommer bag på mere end hver anden bruger, hvilket blandt andet kan hænge sammen med, at kortets udløbsdato endnu ikke fremgår på selve kortet.

Det er også under halvdelen af brugerne, der kender til, at det koster 50 kroner at få et nyt rejsekort, når det gamle udløber, og at fornyelsen ikke sker automatisk.

Endelig er der udbredt utilfredshed blandt brugerne med, at fornyelsen ikke sker automatisk, men kræver at man selv kontakter Rejsekort A/S eller går ind på Rejsekort A/S og bestiller et nyt rejsekort.

Endvidere viser undersøgelsen, at de fleste passagerer bakker op om, at der skal checkes ind, hver gang der skiftes til et nyt transportmiddel på rejsen.

I forhold til check ind af flere passagerer på det samme rejsekort viser undersøgelsen, at brugerne finder det mere besværlig at checke flere ind i busser end på stationer. Det kan hænge sammen med, at tilgængeligheden af rejsekortstandere med mulighed for at checke flere ind generelt er dårligere i busser. Utilfredsheden er mest udbredt øst for Storebælt, som dog også er her, hvor flest gør brug af denne mulighed.

Endelig viser undersøgelsen, at der er udbredt tilfredshed med tilgængeligheden af rejsekortstandere og rejsekortautomater.

FAKTABOKS: Hvilken billettype bruger passagererne til kollektiv transport?

- 52 % bruger mest et rejsekort på deres rejser.
- 2 % bruger primært pendlerkort på rejsekort.
- 6 % benytter mest periodekort – enten som app eller som pap-kort.
- 30 % kører mest på kontant- eller sms-billet.
- 40 % bruger mindst én anden billettype – ud over den de bruger mest.

FAKTABOKS: Kendskab til prisen har stor betydning, men rejsekortets priser og rabatter opleves af mange som uoverskuelige

- Ca. 7 ud af 10 brugere af Rejsekort Personligt, Flex og Anonymt svarer, at det er vigtigt for dem at kende prisen på deres rejse.
- 49 % af de adspurgte rejsekortbrugere er utilfredse eller meget utilfredse med overskueligheden af rejsekortets priser og rabatordninger, mens blot 13 % er tilfredse.

FAKTABOKS: Opbakningen til og tilfredsheden med rejsekortet er generelt høj, og rejsekortet medvirker til at gøre rejseoplevelsen bedre

- 65 % af brugerne er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med deres rejsekort.
- 86 % af de adspurgte brugere synes, at rejsekortet er en god idé
- 76 % af de adspurgte mener, at deres rejsekort medvirker til at gøre det lettere at rejse med kollektiv transport
- 59 % af brugerne mener, at deres rejsekort i nogen, høj eller meget høj grad medvirker til at gøre rejseoplevelsen bedre.

FAKTABOKS: Lavt kendskab til og tilfredshed med rejsekortets fornyelsesproces

- 42 % af brugerne har kendskab til at et rejsekort udløber efter 5 år. Kendskabet er lavest i Region Syddanmark (27 %) og blandt de passagerer, der kun rejser ca. en dag årligt (24 %)
- 42 % af brugerne har kendskab til, at det koster 50 kroner at få et nyt rejsekort, når det gamle udløber. Også her er kendskabets lavest i Region Syddanmark (30 %) og blandt dem, der rejser ca. en dag årligt (29 %).
- 38 % af brugerne svarer, at de har kendskab til, at fornyelsen ikke sker automatisk. Igen er kendskabet lavest i Region Syddanmark (28 %) og blandt dem, der rejser ca. en dag årligt (22 %).
- 79 % af rejsekortbrugere er utilfredse eller meget utilfredse med, at fornyelsen ikke sker automatisk, når det gamle rejsekort udløber.
- Utilfredsheden er størst i Region Hovedstaden (83 %) og Region Sjælland (79 %), men er i øvrigt udbredt på tværs af alle målgrupper.

FAKTABOKS: Generel brugeropbakning til skifte check ind

- 72 % af de adspurgte er enten neutrale eller positivt indstillet over for, at der skal checkes ind ved skift af transportmiddel (skifte check ind). Opbakningen er størst i Region Nordjylland (55 %), hvilket kan hænge sammen med, at nordjyderne har mere erfaring med at bruge rejsekortet, da det var et af de første udrulningsområder.
- 26 % er dog enten utilfredse eller meget utilfredse med skifte check ind. Utilfredsheden er størst i Region Hovedstaden (32 %) og blandt brugere af Rejsekort Flex (34 %) og Anonymt (35 %)

FAKTABOKS: Udbredt tilfredshed med tilgængeligheden af kortlæsere og rejsekortautomater - men check flere ind opleves som besværligt af en del brugere - især i busser

- 67 % af brugerne er tilfredse med tilgængeligheden af kortlæsere på stationen.
- 70 % af brugerne er tilfredse med tilgængeligheden af kortlæser i busser.
- 32 % af brugerne mener, det er let eller meget let at checke flere ind på stationer, mens 22 % mener det er besværligt eller meget besværligt. 30 % har ingen erfaring eller holdning. Brugere, der rejser fire dage eller oftere, er mest positive (48 %).
- 27 % af brugerne mener, det er besværligt eller meget besværligt at checke flere ind i busser, mens 24 % mener, det er let eller meget let. 33 % har ingen erfaring eller holdning. Brugere, der rejser 2-3 dage om ugen eller hyppigere og i Region Hovedstaden, finder det generelt mere besværligt at checke flere ind i busser.

FAKTABOKS: Passagerernes forslag til forbedringer

Flere passagerer har benyttet muligheden for at komme med forslag til, hvad der skal til for at forbedre køb, fornyelse og brug af rejsekortet.

Alle forslagene kan læses i resultatafsnittet og rapportens appendiks.

Et par gennemgående temaer er:

Check ind – check ud:

- Tydeligere og mere klare instruktioner på rejsekortstandere
- Check flere ind standere i alle busser
- Check ind og check ud standere ved centrale busstoppesteder
- Flere check flere ind standere på stationer
- Kun check ind ved rejsens påbegyndelse (ikke ved skift)
- Større forskel mellem check ind og check ud standere (farve, display m.v.)

Køb, fornyelse og brug af rejsekortet:

- Give besked i god tid inden udløb
- Gratis fornyelse ved udløb
- Mulighed for at købe rejsekort på alle stationer
- Mulighed for automatisk fornyelse ved udløb
- Nyt rejsekort sendes automatisk, når det gamle udløber
- Udløbsdatoen bør stå på kortet

2.2 anbefalinger

Passagerpulsens mener, at rejsekortet grundlæggende er et godt produkt, da det på flere måder medvirker til at gøre det nemmere for danskerne at rejse med kollektiv transport, idet vi kan rejse overalt i Danmark på den samme billet (med undtagelse af Bornholm). Det er derfor glædeligt, at brugerne også i vid udstrækning tilkendegiver, at de er tilfredse med deres rejsekort, og at tilfredsheden er stigende.

Vi synes også det er positivt, at Rejsekort A/S og selskaberne bag rejsekortet løbende arbejder på at forbedre rejsekortet blandt andet ved at tilføje nye produkter så som Pendlerkortet og Rejsekort med Pendler Kombi.

Dog er der også en række forhold ved rejsekortet, som passagererne kræver forbedret.

Mange brugere har stadig vanskeligt ved at overskue rejsekortets priser og rabatorordninger, hvilket i vid udstrækning hænger sammen med kompleksiteten i de forskellige takstsystemer.

Blandt andet er det tankevækkende, at op imod hver fjerde bruger, der rejser på Rejsekort Personligt rejser fire dage eller oftere om ugen, da det som regel bedre vil kunne betale sig at rejse på et periodekort. Det betyder, at mange rejsekortbrugere kan komme til at betale for meget for deres rejser, fordi de ikke kan gennemskue, hvad der bedst kan betale sig.

Kendskabet til at rejsekortet udløber og skal fornyes hvert femte år er lavt, og mange brugere har svært ved at forstå rimeligheden i, at de skal betale et gebyr ved fornyelsen.

Endelig oplever en del brugere stadig, at det er besværligt at checke flere ind på det samme rejsekort, selvom den nye check flere ind brugerflade har gjort det nemmere.

Passagerpulsens anbefaler derfor:

Generelt

- Trafikselskaberne bør sammen med Rejsekort A/S arbejde på at formidle priser og rabatorordninger på en enklere måde, så brugerne bliver klædt bedre på til at vælge det rigtige rejsekortprodukt.
- Trafikselskaberne og Rejsekort A/S bør også undersøge mulighederne for, at indføre et forbrugsloft, så brugerne aldrig kommer til at betale mere for deres rejser, end det ville have kostet på et pendlerkort. Vi kan forstå, at et produkt med nogle af disse egenskaber testes af DOT blandt udvalgte pendlere. Vi hilser dette initiativ velkomment, og ser meget gerne, at dette fører til et nyt rejsekortprodukt med et månedligt forbrugsloft.

Forbedring af rejsekortets fornyelsesproces

- Udløbsdatoen bør stå på selve rejsekortet. Vi kan forstå, at dette er planlagt til at blive indført i løbet af 2018, hvilket efter vores mening er en

rigtig god idé, da det vil medvirke til at gøre brugerne mere bevidste om, hvornår deres rejsekort udløber og skal udskiftes.

- Det bør være gratis at forny sit rejsekort, når det gamle udløber, da brugerne generelt er uforstående overfor, at de skal betale et ekstra gebyr for at købe rejsehjemmel til kollektiv transport. Hvis ikke Rejsekort A/S og selskaberne bag kan finde finansiering til at dække udgifterne, kunne en løsning være at hente udgifterne ind via billetindtægter. Løsningen må dog ikke blive dyrere, samlet set, for forbrugerne.
- Rejsekort A/S og selskaberne bag bør arbejde på at automatisere fornyelsesprocessen, da det efterspørges af brugerne. Det er besværligt for brugerne, at de selv skal gå ind på hjemmesiden eller besøge et salgssted for at anskaffe et nyt rejsekort. Selskaberne bag rejsekortet kunne med fordel se på, hvordan fornyelser generelt sker i andre brancher, for eksempel i banksektoren, hvor mange kunder er vant til automatisk at få tilsendt et nyt betalingskort, når det gamle udløber.
- Endelig mener vi, at Rejsekort A/S og selskaberne bag bør gøre det muligt at overføre restsaldoen automatisk fra det gamle kort til det nye kort for de brugere, der har en tank-op aftale og et Rejsekort Personligt eller Flex.

Forbedring af check flere ind

- Vi vil opfordre Rejsekort A/S og selskaberne til at arbejde videre med at gøre det enklere at checke flere ind på det samme rejsekort – særligt i busser. Det kunne for eksempel ske ved gradvist at installere check flere ind standere i busserne eventuelt suppleret med standere ved større busterminaler.

3 Resultater - Del 1: Rejsekortbrugerne og deres holdning til vigtigheden af at kende rejsens pris og prisens betydning for valg af billettype

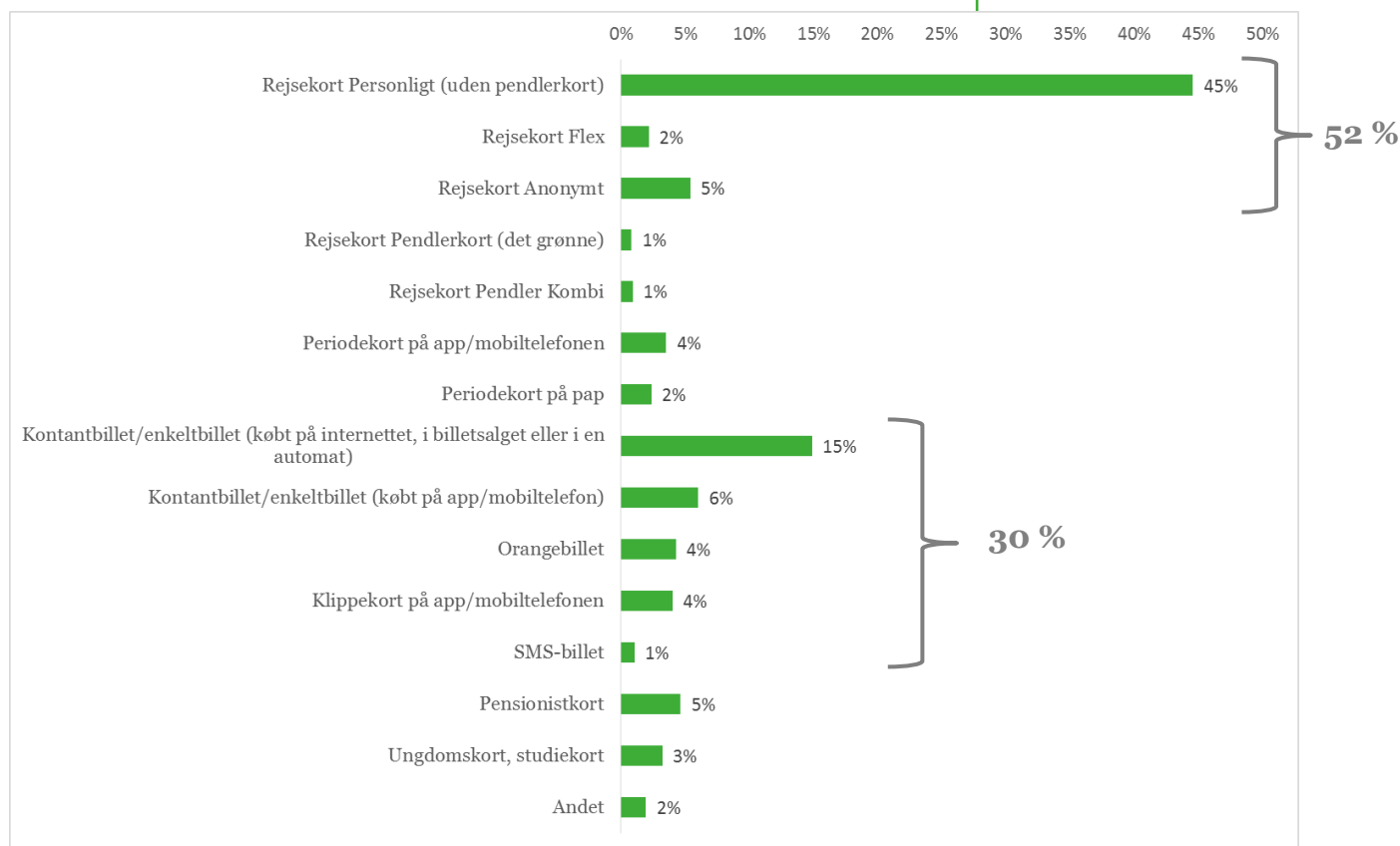
3.1 Passagerernes brug af forskellige kort-/billetter

Som en væsentlig del af undersøgelsen bad vi brugerne af kollektiv transport om at fortælle, hvilken billettype de bruger mest.

Passagererne i undersøgelsen bruger kollektiv transport forskelligt, så disse resultater er ikke et udtryk for, hvor mange rejser der foretages på de forskellige billettyper. Tallene viser, hvor stor en del af de adspurgte passagerer, der bruger de forskellige billettyper.

Når vi ser på tværs af alle besvarelser, er det traditionelle rejsekort den foretrukne billettype. 52 % kører på enten Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt. Se figur 1. De nyere pendlerkort-typer på rejsekortet anvendes af 2 % og periodekort på app eller pap af ca. 6 %. 30 % – eller næsten 1/3 af de adspurgte passagerer – benytter primært en kontantbillet. Flest køber kontantbilletten på nettet eller på stationen.

Figur 1 - Hvilken billettype bruger du mest, når du rejser med kollektiv transport?



Base: 2.052 danskere, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang årligt.

Ser vi på brugen af de forskellige billettyper, sammenholdt med brugernes rejsefrekvens, tegner der sig et tydeligt billede. Se tabel 1.

Tabel 1 - Hvilken billettype bruger du mest, når du rejser med kollektiv transport? (Krydset med brugsfrekvens)

	4 dage om ugen eller oftere	2-3 dage om ugen	1 dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	1-2 dage hvert halve år	1 dag årligt
Rejsekort Personligt (uden pendlerkort)	24%	56%	69%	61%	51%	32%	17%
Rejsekort Flex	1%	4%	1%	2%	3%	2%	3%
Rejsekort Anonymt	1%	5%	4%	9%	7%	6%	3%
Rejsekort Pendlerkort (det grønne)	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Rejsekort Pendler Kombi	5%	1%	0%	0%	1%	0%	0%
Periodekort på app/mobiltelefonen	19%	3%	1%	0%	0%	1%	0%
Periodekort på pap	14%	1%	1%	0%	0%	0%	1%
Kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat)	1%	3%	6%	7%	17%	30%	44%
Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)	1%	4%	2%	7%	8%	10%	8%
Orangebillet	1%	1%	2%	3%	4%	7%	15%
Klippekort på app/mobiltelefon	1%	8%	5%	5%	4%	4%	2%
SMS-billet	1%	0%	0%	1%	1%	1%	2%
Pensionistkort	6%	11%	9%	3%	2%	4%	2%
Ungdomskort, studiekort	16%	4%	0%	1%	1%	0%	0%
Andet	4%	1%	1%	1%	2%	2%	3%
Base (uvejet)	262	208	190	459	336	381	216

43 % af dem, der benytter kollektiv transport fire eller flere dage om ugen, kører mest på et periodekort. I denne gruppe benytter cirka 26 % en af de oprindelige rejsekorttyper.

Dem, der kører med kollektiv transport mindre end fire dage om ugen, kører mest på Rejsekort Personlig. Det er særligt dem, der rejser fra en dag om måneden til to-tre dage om ugen. I disse grupper er der også en del brugere, der primært kører på Rejsekort Flex og Anonymt, og en del, der mest benytter kontantbilletter.

Interessant er det også, at 26 % af dem, der rejser mindst fire dage om ugen, benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt, da det ofte bedre vil kunne betale sig at rejse på periodekort, når man rejser så hyppigt. Det peger i retning af, at en del passagerer ikke er vidende om, hvilken billet der passer bedst til deres rejsemønster, eller de finder det for besværligt at skifte frem og tilbage mellem forskellige billettyper, hvis deres forbrug varierer fra må-

ned til måned. Det kunne derfor være relevant for trafikkselskaberne at se på, hvordan man i højere grad kunne hjælpe passagererne til at vælge den billet, der passer bedst til deres behov, for eksempel ved et månedligt loft over forbrug eller ved automatisk at konvertere et Rejsekort Personligt til et Rejsekort med Pendler Kombi, hvis man rejser hyppigt på den samme strækning. Vi er vidende om, at DOT i gang med at teste et produkt med nogle af disse egenskaber blandt udvalgte pendlere på Sjælland, hvilket vi synes er et rigtig godt initiativ.

Dem, der kører mindst med kollektiv transport – altså fra '1 dag årligt' til '1-2 dage halvårligt', vælger oftest at benytte kontantbillet-typerne. 71 % af brugerne i den gruppe svarer, at de mest benytter kontantbillet/sms-billet/klippekort på app, når de kun rejser 1 gang årligt.

Når vi ser på brugen af billettyper fordelt på køn og alder (se tabel 2), er der ingen markant forskel - bortset fra den forskel, der automatisk følger alderen. De unge kan benytte Ungdomskort og de ældre et pensionistkort. Og så benytter de ældre i mindre grad 'almindelige' periodekort, hvilket kan hænge sammen med, at der er færre erhvervsaktive i gruppen på '61+ år'.

Tabel 2 - Hvilken billettype bruger du mest, når du rejser med kollektiv transport? (Krydset med køn og alder)

	Mand	Kvinde	18-35 år	36-49 år	50-60 år	61+ år
Rejsekort Personligt (uden pendlerkort)	42%	47%	46%	40%	44%	47%
Rejsekort Flex	2%	2%	2%	4%	2%	1%
Rejsekort Anonymt	5%	6%	4%	7%	8%	4%
Rejsekort Pendlerkort (det grønne)	0%	1%	1%	2%	1%	0%
Rejsekort Pendler Kombi	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Periodekort på app/mobiltelefonen	4%	3%	5%	4%	4%	1%
Periodekort på pap	2%	3%	3%	2%	3%	2%
Kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat)	19%	11%	10%	18%	18%	17%
Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)	8%	4%	8%	9%	4%	3%
Orangebillet	3%	5%	3%	5%	4%	5%
Klippekort på app/mobiltelefon	4%	4%	4%	6%	4%	2%
SMS-billet	1%	1%	2%	0%	1%	1%
Pensionistkort	4%	6%	0%	0%	2%	16%
Ungdomskort, studiekort	3%	4%	9%	0%	0%	0%
Andet	2%	2%	1%	2%	3%	2%
Base (uvejet)	976	1076	484	351	402	815

Cirka 40 % af brugerne benytter sig desuden også af andre billettyper end den, de bruger mest. Det kan for eksempel være periodekort-brugere, der

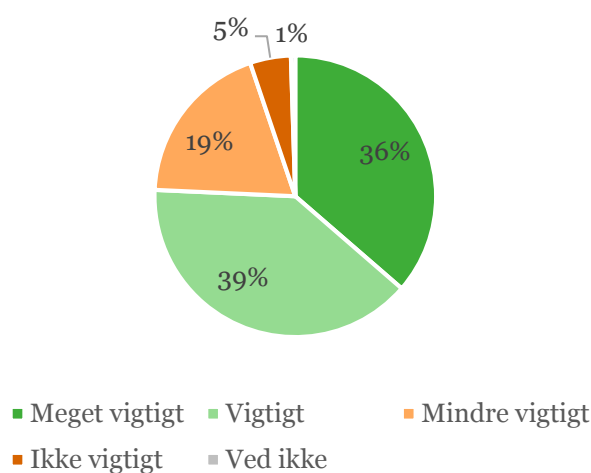
kører på rejsekort eller kontantbilletter, hvis de rejser uden for deres normale rejserute. Eller det kan være rejsekortbrugere, der fra tid til anden køber en Orangebillet, fordi den er billigere.

3.2 Vigtigheden af at kende rejsens pris og prisens betydning

Undersøgelsen viser, at det er vigtigt for brugerne at kende prisen for deres rejse. Og prisen er også vigtig for valget af billettype.

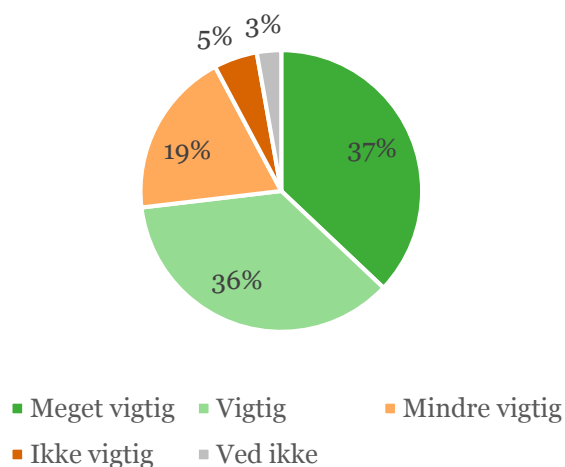
75 % mener, at det er 'vigtigt' eller 'meget vigtigt' for dem at kende rejsens pris. 73 % svarer, at prisen er 'vigtig' eller 'meget vigtig' for deres valg af billet. Se figur 2 og figur 3.

Figur 2 - Hvor vigtigt er det for dig at kende prisen for din rejse?



Base: 2.006 Danskere, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang årligt.

Figur 3 - Hvor vigtig er prisen for dit valg af billettype?



Base: 2.006 Danskere, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang årligt.

Tabel 3 - Hvor vigtigt er det for dig at kende prisen for din rejse? (Krydset med alder)

	18-35 år	36-49 år	50-60 år	61+ år
Meget vigtigt	43%	38%	35%	28%
Vigtigt	40%	38%	35%	42%
Mindre vigtigt	14%	19%	22%	23%
Ikke vigtigt	2%	4%	7%	6%
Ved ikke	1%		0%	1%
Base (uvejet)	630	486	370	549

Tabel 3 og tabel 4 viser, at der er flest unge (18-35 år), der synes, det er vigtigt at kende prisen for rejsen. Prisen er også vigtigt for valget af billettype.

I den ældste brugergruppe (61+ år) synes flere, at det er 'mindre vigtigt' eller 'ikke vigtigt'. I den ældste brugergruppe er det dog stadig cirka 2/3, for hvem det er vigtigt at kende prisen for rejsen.

Tabel 4 - Hvor vigtig er prisen for dit valg af billettype? (Krydset med alder)

	18-35 år	36-49 år	50-60 år	61+ år
Meget vigtigt	52%	35%	33%	25%
Vigtigt	33%	38%	33%	40%
Mindre vigtigt	12%	18%	24%	25%
Ikke vigtigt	2%	5%	8%	6%
Ved ikke	2%	4%	2%	4%
Base (uvejet)	630	486	370	549

Sammenligner vi brugerne af forskellige billettyper, er der også her forskel på, hvor vigtigt det er at kende prisen for rejsen. Flest Periode-/Pendlerkort-brugere synes, det er vigtigt at kende prisen. Se tabel 5.

Blandt de brugere, der bruger periode- eller pendlerkort mest, er det mellem 85-94 %, der svarer, at det er 'vigtigt' eller 'meget vigtigt', at de kender prisen for deres rejse. Kun blandt dem, der rejser mest på Orangebilletter, er det tal højere (96 %).

Blandt de brugere, der bruger rejsekort eller kontantbilletter mest, er der en større gruppe, der ikke synes, det er så vigtigt at kende prisen for rejsen. Her kan forhold som (lav) rejsefrekvens og prioritering af fleksibilitet måske spille ind for gruppen.

Tabel 5 - Hvor vigtigt er det for dig at kende prisen for din rejse? (Krydset med mest benyttede billettype) OBS: Vandret procentberegning.

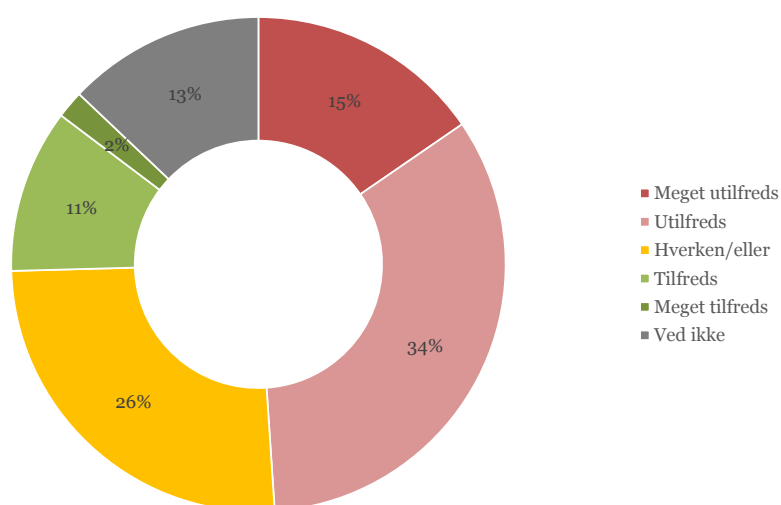
	Meget vigtigt	Vigtigt	Mindre vigtigt	Ikke vigtigt	Ved ikke	Base
Rejsekort Personligt (uden pendlerkort)	31%	43%	22%	4%	1%	935
Rejsekort Flex	45%	22%	23%	10%	0%	38
Rejsekort Anonymt	26%	43%	26%	5%	0%	111
Rejsekort Pendlerkort (det grønne)	40%	45%	8%	7%	0%	15
Rejsekort Pendler Kombi	37%	57%	0%	6%	0%	17
Periodekort på app/mobiltelefon	51%	37%	9%	2%	0%	61
Periodekort på pap	40%	50%	3%	7%	0%	48
Kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat)	42%	30%	22%	5%	1%	308
Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)	38%	42%	18%	1%	1%	106
Orangebillet	64%	32%	4%	0%	0%	90
Klippekort på app/mobiltelefon	51%	33%	15%	1%	0%	72
SMS-billet	27%	44%	19%	7%	4%	19
Pensionistkort	32%	37%	22%	8%	2%	144
Andet	32%	38%	6%	24%	0%	42

3.3 Overskueligheden af rejsekortets priser og rabatter

Undersøgelsen viser, at en stor del af brugerne af rejsekortet har vanskeligt ved at overskue rejsekortets priser og rabatordninger.

Således svarer 49 % af de adspurgte brugere af Rejsekort Personligt, Flex og Anonymt, at de er 'utilfredse' eller 'meget utilfredse' med rejsekortets priser og rabatordninger, mens blot 13 % har svaret, at de er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse'.

Figur 4 – Hvor tilfreds er du med overskueligheden af Rejsekortets priser og rabatordninger, herunder rabattrin og off-peak rabat?

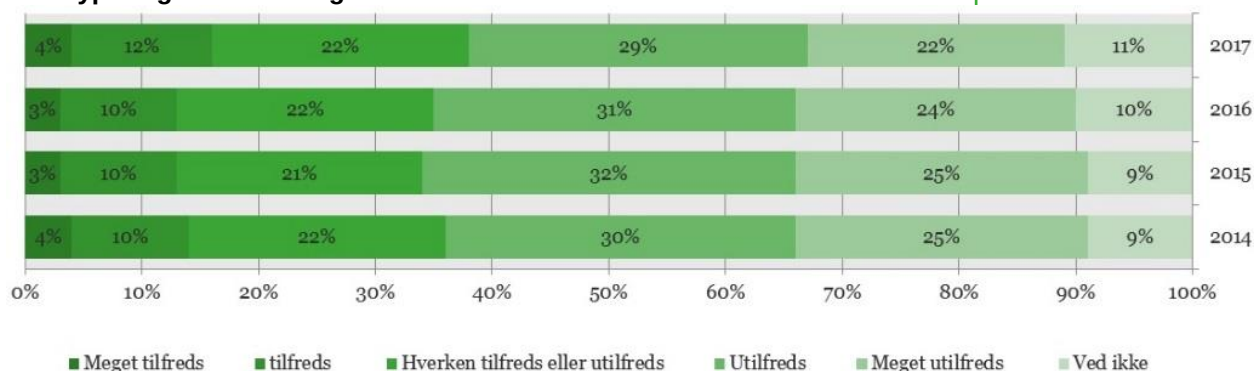


Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Det er dog uklart, hvor stor en del af utilfredsheden, der skyldes selve rejsekortet, og hvor stor en del, der skyldes de bagvedliggende takststrukturer.

Som det fremgår af figur 5 herunder, viser tal fra Rejsekort A/S' egen brugerundersøgelse i hvert fald, at der blandt brugere af rejsekortet generelt er en lav tilfredshed med overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik.

Figur 5 – Hvor tilfreds er du med overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?



Kilde: Epinion for Rejsekort A/S

Base: 2.630 danskere (2017) der benytter rejsekort og kollektiv transport mindst 1-2 gange i kvartalet.

Tallene viser dog også, at utilfredsheden er faldet en smule i perioden 2014-2017, selvom det ikke ud fra tallene alene er muligt at forklare årsagen til denne udvikling.

Samlet set kan det konkluderes, at de nuværende takst- og billetsystemer opleves som uoverskuelige af ganske mange passagerer – herunder også brugerne af rejsekortet.

Trafikselskaberne har med andre ord en stor opgave foran sig i forhold til at formidle priser og rabatordninger på en måde, så flere passagererne oplever dem som overskuelige.

4 Resultater – Del 2: Brugertilfredshed med rejsekortet

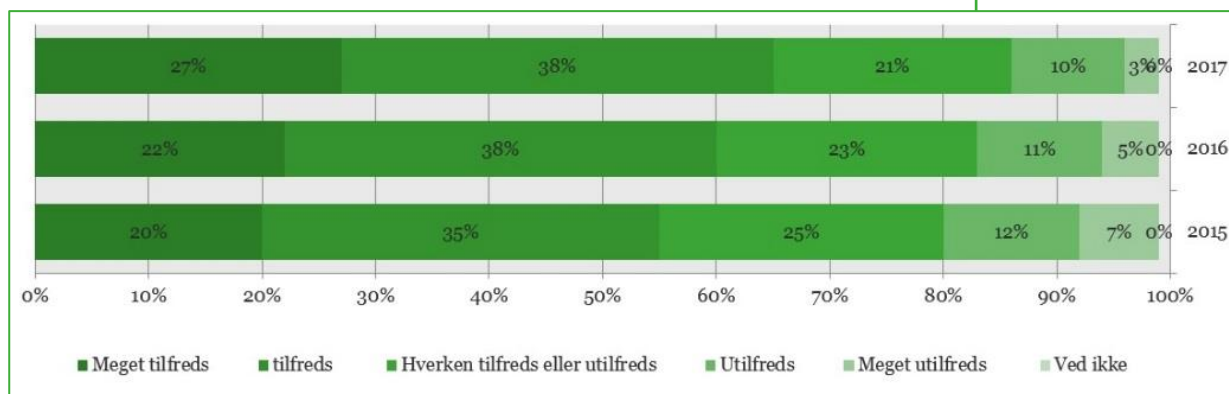
Rejsekort A/S har siden 2012 gennemført en årlig måling af brugernes tilfredshed med rejsekortet, både generelt og på forskellige parametre. Undersøgelsen giver et godt overblik over udviklingen i brugertilfredsheden i den periode rejsekortet har været i drift.

De vigtigste resultater præsenteres i dette afsnit.

4.1 Brugernes tilfredshed med rejsekortet alt-i-alt

Figur 6 – Udviklingen i brugernes tilfredshed med rejsekortet 2015-2017:

”Hvor tilfreds er du med rejsekortet alt i alt?”



Kilde: Epinion for Rejsekort A/S

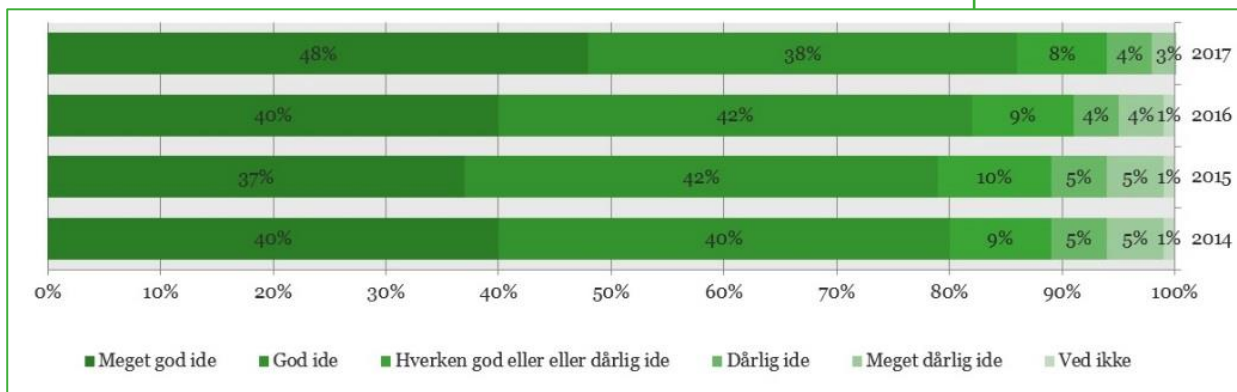
Base: 2.630 danskere (2017) der benytter rejsekort og kollektiv transport mindst 1-2 gange i kvartalet.

Ser man på tilfredsheden med rejsekortet blandt brugerne, er tilfredsheden høj, og den har udvist en stigende tendens i perioden 2014-2017, som det fremgår af Figur 5 ovenover. I den seneste måling fra 2017 var 65 % tilfredse eller meget tilfredse (alt i alt) med rejsekortet, mens kun 13 % var utilfredse.

4.2 Brugernes generelle holdning til rejsekortet som produkt

Figur 7 – Udviklingen i brugernes holdning til rejsekortet 2014-2017:

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



Kilde: Epinion for Rejsekort A/S

Base: 2.630 danskere (2017) der benytter rejsekort og kollektiv transport mindst 1-2 gange i kvartalet.

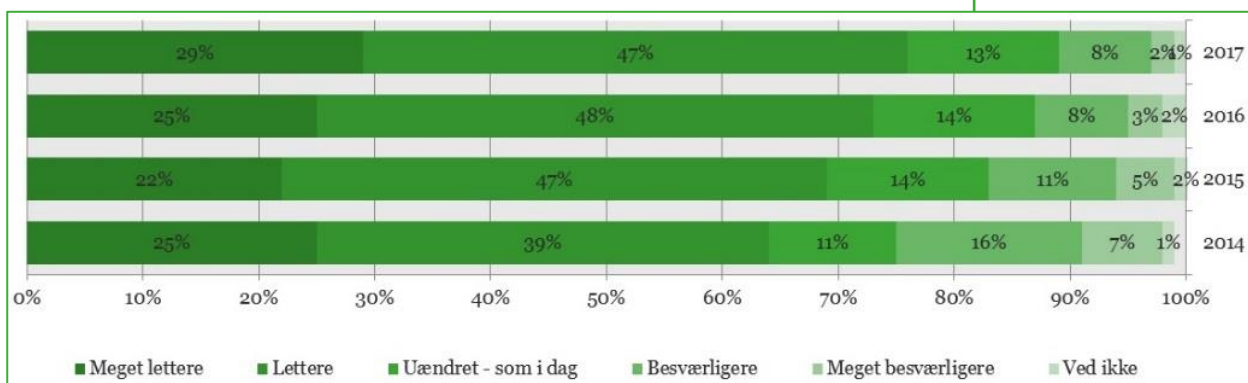
Figur 5 ovenfor viser, at opbakningen til rejsekortet er stor blandt brugerne, idet mere end 8 ud 10 synes, at rejsekortet er en god eller meget god idé. Særligt fra 2016 til 2017 er der sket en positiv udvikling.

4.3 Brugernes holdning til, om rejsekortet gør det nemmere at rejse med kollektiv transport

I relation til brugeroplevelsen viser Rejsekort A/S' egne brugertilfredshedsundersøgelser i Figur 6 herunder, at 8 ud af 10 brugere mener, at rejsekortet gør det 'lettere' eller 'meget lettere' at rejse med kollektiv transport.

Figur 8 – Udviklingen i brugernes holdning til brugen af rejsekortet 2014-2017:

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



Kilde: Epinion for Rejsekort A/S

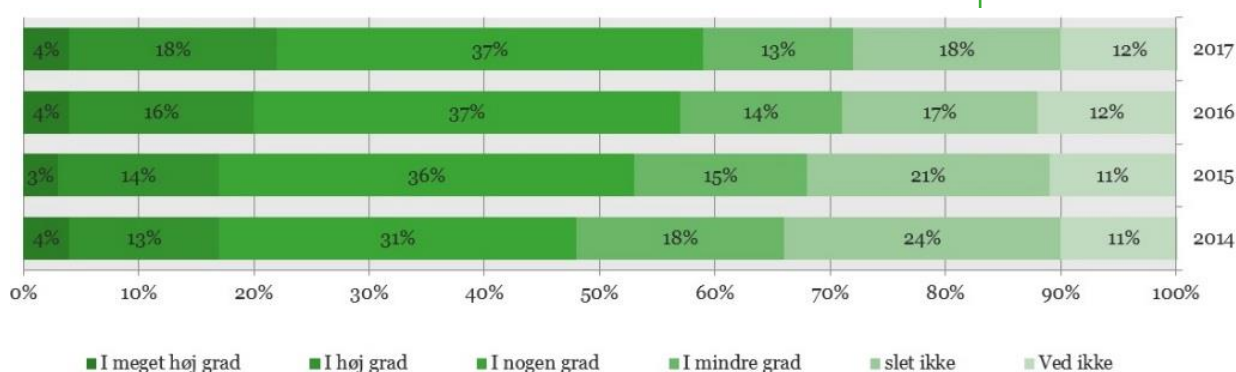
Base: 2.630 danskere (2017) der benytter rejsekort og kollektiv transport mindst 1-2 gange i kvartalet.

Samlet set viser resultaterne, at rejsekortbrugerne generelt er godt tilfredse med rejsekortet.

Endelig viser Figur 7 herunder, at et stigende antal passagerer oplever, at rejsekortet i nogen, høj eller meget høj grad medvirker til at gøre rejseoplevelsen med kollektiv transport bedre. Således er andelen, der har svaret 'i nogen grad', 'i høj grad' eller 'i meget høj grad' steget fra 48 % i 2014 til 59 % i 2017.

Figur 9 – Udviklingen i brugernes holdning til brugen af rejsekortet 2014-2017:

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



Kilde: Epinion for Rejsekort A/S

Base: 2.630 danskere (2017) der benytter rejsekort og kollektiv transport mindst 1-2 gange i kvartalet.

5 Resultater – Del 3: Rejsekortbrugernes kendskab til og holdning til forskellige aspekter i relation til brugen af rejsekortet

I denne del af rapporten vil vi med udgangspunkt i vores egen undersøgelse gennemgå de vigtigste resultater i relation til fornyelse, check ind og check ud, muligheden for at checke flere ind og tilgængeligheden af rejsekortstandere.

Vi vil desuden gennemgå brugernes egne forslag til, hvad der skal til for at forbedre køb, fornyelse og brug af rejsekortet.

5.1 Rejsekortets fornyelsesproces sammenlignet med rejsekortsystemer i andre lande

Rejsekortets fornyelsesproces i overblik

Et rejsekort har en gyldighed på 5 år, hvorefter det skal udskiftes. I de kommende år vil mange passagerer opleve, at deres rejsekort udløber og skal udskiftes. Det er p.t. ikke muligt automatisk at få tilsendt et nyt rejsekort, når det gamle udløber. I stedet skal passagererne selv gå ind på Rejsekortets hjemmeside og bestille et nyt kort, hvis de fortsat ønsker at benytte rejsekort.

Passagerer med et Rejsekort Personligt eller Flex får per mail, cirka halvdelen måned før det gamle udløber, besked fra Rejsekort A/S om, at kortet skal udskiftes. Passagerer med et Rejsekort Anonymt skal selv holde øje med, hvornår kortet udløber i rejsekortautomaterne eller billetsalg, så de kan bestille et nyt kort i ordentlig tid, da udløbsdatoen ikke er trykt på kortet.

Det koster 50 kroner i gebyr at bestille et nyt rejsekort, når det gamle udløber. Gebyret refunderes ikke. Heller ikke hvis man vælger at opsig sin rejsekortaftale og levere kortet tilbage.

Passagerer der har penge til overs på det gamle kort, kan få restsaldoen overført til sin Nem konto, dog først efter at det nye kort er taget i brug. Det er ikke muligt at få overført saldoen fra det gamle rejsekort direkte over på det nye rejsekort.

Eksempler på fornyelsesprocesser for rejsekort i andre lande

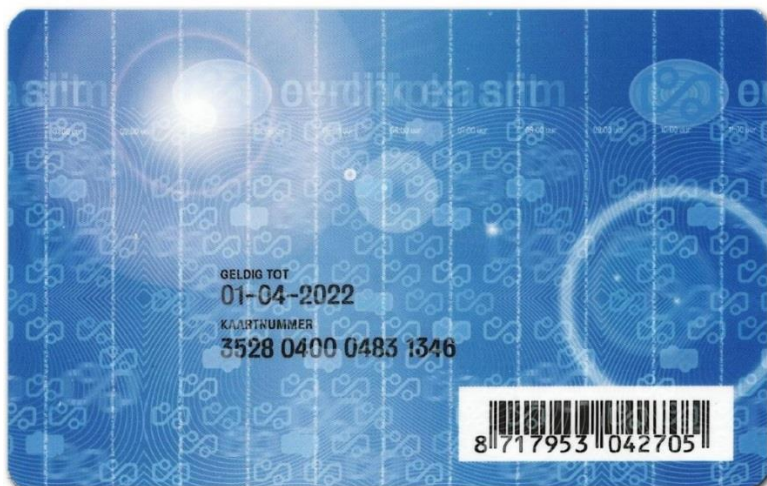
Sammenligner man det danske rejsekort med tilsvarende rejsekortsystemer i andre lande er der både ligheder og forskelle i relation til gyldighed og gebyrer.

I Holland har man et rejsekortsystem, *OV Chipkaart*, der bygger på samme teknologi som rejsekortet. Det gælder i store træk også reglerne for fornyelse. Et personligt *OV Chipkaart* har en gyldighed på 5 år, hvorefter brugeren selv skal sørge for at bestille et nyt.¹ Det koster normalt € 7,50 at bestille et nyt kort, men er dog gratis, hvis man har visse typer af periodekortafalter.

¹ <https://www.ov-chipkaart.nl/terminate-or-replace/what-to-do-with-an-expired-card.htm>

Har man et anonymt kort koster det altid € 7,50. Modsat det danske rejsekort fremgår udløbsdatoen på selve kortet, så man undgår at skulle kontrollere dette online eller via en rejsekortautomat.

En evt. overskydende saldo overføres ikke automatisk til det nye kort, men tilbageføres i stedet til kundens bankkonto.

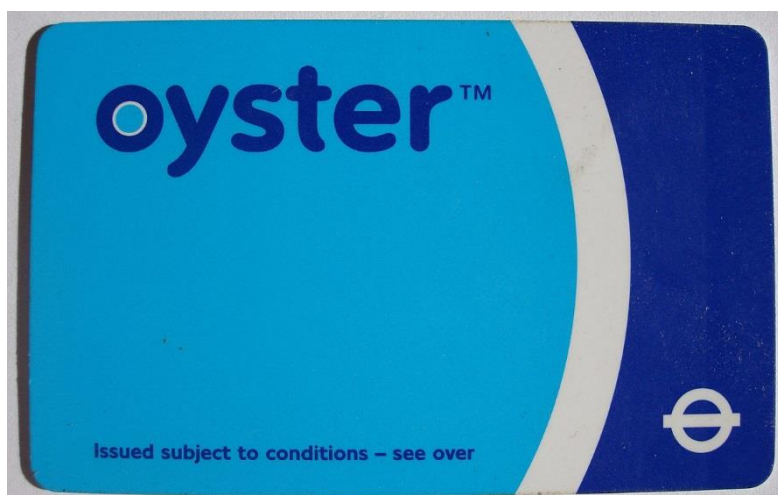


Kilde: <http://ov-chipkaart-kopen.nl/ov-chipkaart-bestellen/ov-chipkaart-bestellenov-chipkaart/>

I London giver *Oyster Card* mulighed for at rejse med kollektiv transport. Der findes forskellige typer af *Oyster Cards*, herunder *season tickets* (svarer til Periodekort) og *Pay as you go* (svarer til Rejsekort Personlig og Flex).

Fælles for alle *Oyster Cards* er, at de ikke har en udløbsdato, og derfor frit kan benyttes, så længe man ønsker det.²

Der betales et depositum på £ 5 ved køb af et nyt kort, som dog refunderes, hvis kortet leveres tilbage i forbindelse med opsigelse af aftalen.³



Kilde: <https://oyster.tfl.gov.uk/oyster/entry.do>

² <https://oyster.tfl.gov.uk/oyster/entry.do>

³ <https://tfl.gov.uk/fares-and-payments/oyster/what-is-oyster?intcmp=1685>

5.2 Brugernes kendskab og holdning til rejsekortets fornyelsesproces

Via Norstats befolkningspanel har vi spurgt 1.084 danskere, der benytter rejsekort mindst en dag årligt, om deres kendskab til rejsekortets fornyelsesproces og holdning til denne.

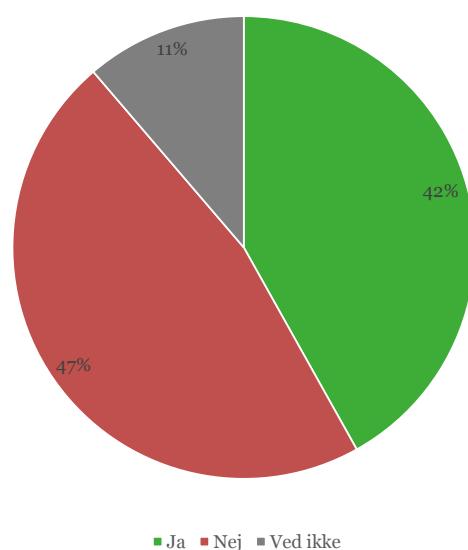
Resultaterne præsenterer i de følgende afsnit.

Passagerernes kendskab til rejsekortets udløb efter 5 år

I Figur 8 herunder fremgår det, at 42 % af rejsekortbrugerne totalt set har kendskab til, at rejsekortet udløber efter 5 år.

I betragtning af, at rejsekortet har været i drift i mere end 6 år forekommer det, at kendskabet er overraskende lavt. En del af forklaringen kan være, at udløbsdatoen ikke står på selve kortet, hvorfor mange brugere slet ikke er bevidste om det.

Figur 10 – Har du kendskab til, at Rejsekortet udløber efter 5 år?



Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Ser man på brugerne af de forskellige typer af rejsekort uden periodekort, viser resultaterne i Tabel 6 herunder, at kendskabet er lavere (27 %) blandt bruger af Rejsekort Flex, hvilket må antages at hænge sammen med, at mange brugere af dette kort ikke selv har anskaffet det. Dog er resultatet behæftet med en vis usikkerhed grundet den relativt lille basestørrelse.

Tabel 6 – Har du kendskab til, at rejsekortet udløber efter 5 år?
(Krydset med rejsekorttype)

	Rejsekort Personligt	Rejsekort Flex	Rejsekort Anonymt
Ja	42 %	27 %	44 %
Nej	47 %	53 %	45 %
Ved ikke	11 %	19 %	11 %
Base (uvejjet)	935	38	111

I forhold til rejsefrekvens fremgår det af Tabel 7, at kendskabet er størst hos dem, der rejser hyppigt (ugentligt) og mindst hos dem, der rejser meget sjældent (1 dag årligt).

Tabel 7 – Har du kendskab til, at Rejsekortet udløber efter 5 år?
(Krydset med rejsefrekvens)

	4 dage om ugen eller oftere	2-3 dage om ugen	1 dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	1-2 dage hvert halve år	1 dag årligt
Ja	50%	35%	46%	45%	41%	39%	24%
Nej	42%	55%	47%	44%	45%	47%	61%
Ved ikke	9%	10%	7%	11%	14%	14%	15%
Base (uvejjet)	66	126	135	335	210	159	53

Der er geografiske forskelle på kendskabet. Således er kendskabet til rejsekortets udløb markant større i regionerne Hovedstaden, Sjælland og Nordjylland, hvilket fremgår af Tabel 8 herunder. Det kan hænge sammen med, at rejsekortet har været i drift længere tid i disse regioner end i Midtjylland og Syddanmark.

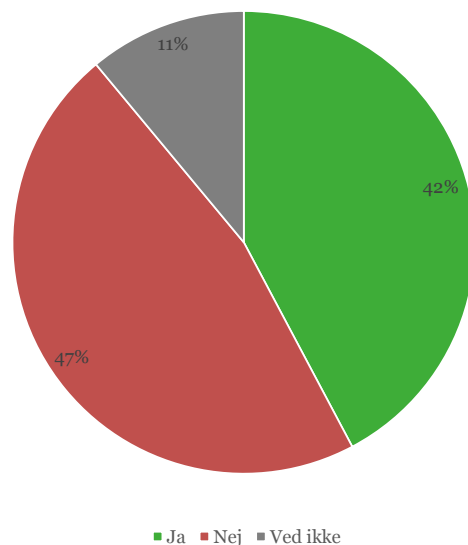
Tabel 8 – Har du kendskab til, at Rejsekortet udløber efter 5 år?
(Krydset med region)

	Hovedstaden	Sjælland	Syddanmark	Midtjylland	Nordjylland
Ja	43%	51%	27%	33%	47%
Nej	47%	34%	60%	57%	42%
Ved ikke	10%	15%	14%	10%	11%
Base (uvejjet)	558	172	120	122	112

Passagerernes kendskab til, at det koster 50 kroner at forny sit rejsekort, når det gamle udløber

I Figur 9 herunder fremgår det, at under halvdelen (42 %) af rejsekortbrugere har kendskab til, at det koster et gebyr på 50 kroner at forny sit rejsekort, når det gamle udløbet.

Figur 11 – Har du kendskab til, at det koster 50 kroner at forny sit rejsekort, når det gamle udløber?



Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Fordelt på rejsefrekvens, ses det i Tabel 9 herunder, at der er en klar sammenhæng mellem brugsfrekvens og kendskab. Kendskabet er således 50 % hos dem, der rejser fire dage eller mere om ugen og jævnt faldende til 29 % blandt dem, der kun rejser en dag årligt.

Tabel 9 – Har du kendskab til, at det koster 50 kroner at forny sit rejsekort, når det gamle udløber?
(Krydset med rejsefrekvens)

	4 dage om ugen eller oftere	2-3 dage om ugen	1 dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	1-2 dage hvert halve år	1 dag årligt
Ja	50%	42%	49%	44%	40%	36%	29%
Nej	41%	50%	44%	45%	46%	50%	58%
Ved ikke	10%	8%	7%	11%	14%	15%	14%
Base (uvejet)	66	126	135	335	210	159	53

Kendskabet til gebyret er størst øst for Storebælt, som det fremgår af Tabel 10 herunder, hvor cirka hver anden kender til det. Vest for Storebælt kender kun mellem 3 og 4 ud af 10 til gebyret.

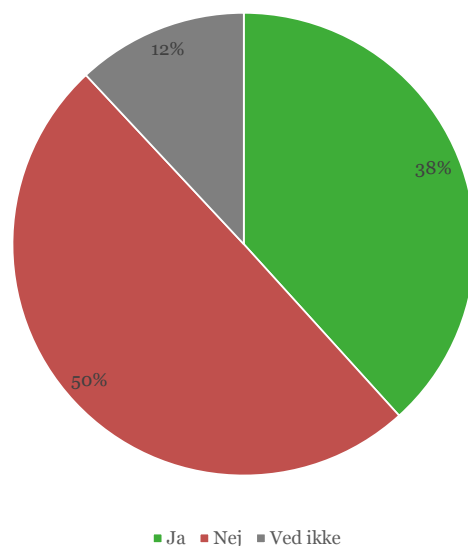
Tabel 10 – Har du kendskab til, at det koster 50 kroner at forny sit rejsekort, når det gamle udløber?
(Krydset med region)

	Hovedstaden	Sjælland	Syddanmark	Midtjylland	Nordjylland
Ja	44 %	53 %	30 %	36 %	39 %
Nej	48 %	34 %	54 %	53 %	46 %
Ved ikke	8 %	14 %	16 %	11 %	15 %
Base (uvejset)	558	172	120	122	112

Kendskab til at fornyelsen af rejsekortet ikke sker automatisk

Undersøgelsen (Figur 10) viser, at kun knap 4 ud af 10 (38 %) har kendskab til, at deres rejsekort ikke automatisk fornyes, men at man selv skal sørge for at bestille et nyt, når det gamle udløber

Figur 12 – Har du kendskab til, at fornyelsen af dit rejsekort ikke sker automatisk, dvs. du skal selv sørge for at bestille et nyt, når det gamle udløber?



Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Fordelt på rejsefrekvens viser Tabel 11, at brugere der benytter rejsekortet med en vis hyppighed har størst kendskab. Kendskabet ligger dog ret stabilt blandt alle, der rejser 1-2 gange hvert halve år, mens gruppen der kun rejser 1 dag årligt har et markant lavere kendskab.

Tabel 11 – Har du kendskab til, at fornyelsen af dit rejsekort ikke sker automatisk, dvs. du skal selv sørge for at bestille et nyt, når det gamle udløber?

(Krydset med rejsefrekvens)

	4 dage om ugen eller oftere	2-3 dage om ugen	1 dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	1-2 dage hvert halve år	1 dag årligt
Ja	44%	32%	42%	42%	39%	35%	22%
Nej	44%	57%	49%	48%	48%	49%	62%
Ved ikke	12%	11%	9%	11%	13%	16%	17%
Base (uvejlet)	66	126	135	335	210	159	53

Også her er der regionale forskelle. Således er kendskabet markant i regionerne Hovedstaden, Sjælland og Nordjylland sammenlignet med Midtjylland og Syddanmark, der fik rejsekortet senere.

Tabel 12 – Har du kendskab til, at fornyelsen af dit rejsekort ikke sker automatisk, dvs. du skal selv sørge for at bestille et nyt, når det gamle udløber?

(Krydset med region)

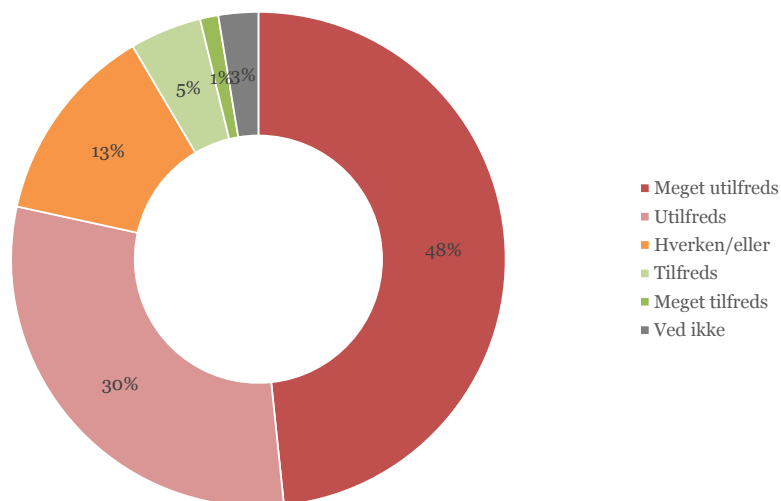
	Hovedstaden	Sjælland	Syddanmark	Midtjylland	Nordjylland
Ja	40%	49%	28%	24%	40%
Nej	49%	37%	58%	65%	46%
Ved ikke	10%	15%	14%	11%	14%
Base (uvejlet)	558	172	120	122	112

Rejsekortbrugernes holdning til, at fornyelsen af rejsekortet ikke sker automatisk

I forlængelse af kendskabet til, at fornyelsen af et udløbet rejsekort ikke sker automatisk, har vi spurgt brugerne om deres umiddelbare tilfredshed med denne ordning.

Overordnet set, er der udbredt utilfredshed med den ikke-automatiserede fornyelsesproces, som det fremgår af figur 11 herunder. Utilfredsheden går på tværs af korttype, rejsefrekvens og demografi.

Figur 13 – Hvor tilfreds er du med, at fornyelsen af dit rejsekort ikke sker automatisk, dvs. du skal selv sørge for at bestille et nyt, når det gamle udløber?



Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Resultatet peger i retning af, at mange passagerer har en forventning om en enklere fornyelsesproces. Dette kan blandt andet hænge sammen med, at mange er vant til, at deres bank automatisk fremsender et nyt betalingskort, når det gamle udløber.

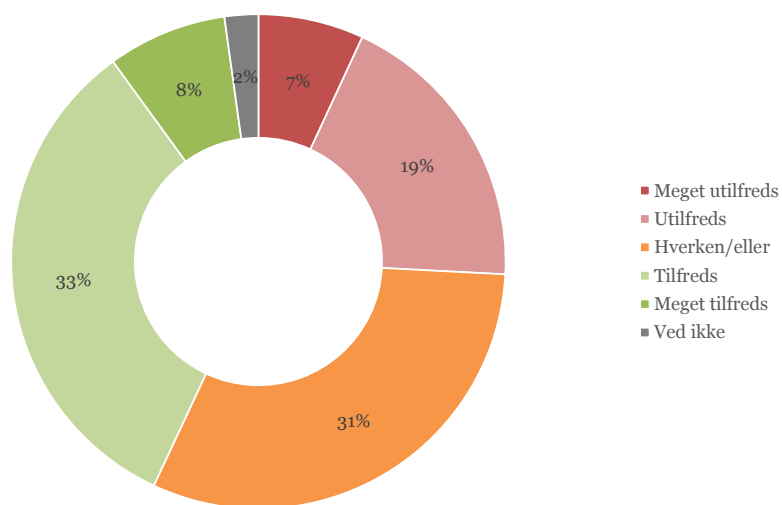
5.3 Brugernes holdning til check ind ved skift af transportmiddel

Centralt i brugen af rejsekortet er princippet om check ind ved skift af transportmiddel på rejsen. Med indførelsen af rejsekortet i 2011 skulle passagererne således vænne sig til nye regler for brug af rejsehjemmel på deres rejser med kollektiv transport.

Trafikselskabernes argument for check ind ved skift af transportmiddel er, at de dels har behov for oplysningerne for at kunne fordele billetindtægterne mellem sig, og dels at oplysningerne kan bruges til at optimere udbuddet af kollektiv transport, idet de opsamlede check ind og check ud data vil give større viden om passagerernes rejsemønstre.

Direkte adspurgt er de fleste rejsekortbrugere enten neutrale eller positivt indstillet over, at de skal checke ind, hver gang de skifter. Således er 31 % "neutrale" (hverken/eller), mens 41 % har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Resultatet peger i retning af, at de fleste rejsekortbrugere har vænnet sig til det nye billetsystem og bakker op om dette centrale princip.

Figur 14 – Hvor tilfreds er du med, at du skal checke ind, hver gang du skifter transportmiddel (fra bus til tog, S-tog til metro osv.)?



Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Brugere af Rejsekort Flex og Anonymt er dog noget mindre tilfredse, idet henholdsvis 33 % og 36 % har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse mod 24 % for brugere af rejsekort personligt.

Dette kan hænge sammen med, at brugere af disse to typer rejsekort enten synes, det er for besværligt, eller fordi de i gennemsnit er mere skeptiske overfor overvågning og digital sikkerhed.

Tabel 13 – Hvor tilfreds er du med, at du skal checke ind, hver gang du skifter transportmiddel (fra bus til tog, S-tog til metro osv.)? (Krydset med billettype)

	Rejsekort Personligt	Rejsekort Flex	Rejsekort Anonymt
Meget utilfreds	7 %	9 %	7 %
Utilfreds	17 %	25 %	29 %
Hverken/eller	31 %	29 %	29 %
Tilfreds	34 %	22 %	25 %
Meget tilfreds	8 %	5 %	8 %
Ved ikke	2 %	9 %	3 %
Base (uvejet)	935	38	111

Tabel 14 herunder viser, at der også er en række regionale forskelle. Således er brugerne i Region Hovedstaden mere negativt indstillede overfor check ind ved skift af transportmiddel, idet 32 % har svaret 'utilfreds' eller 'meget utilfreds' mod blot 8 % i Region Nordjylland. Utilfredsheden i de øvrige tre regioner er også højere end i Nordjylland, men ikke på samme niveau som i Region Hovedstaden.

Tabel 14 – Hvor tilfreds er du med, at du skal checke ind, hver gang du skifter transportmiddel (fra bus til tog, S-tog til metro osv.)? (Krydset med region)

	Hovedstaden	Sjælland	Syddanmark	Midtjylland	Nordjylland
Meget utilfreds	8 %	10 %	7 %	1 %	3 %
Utilfreds	24 %	16 %	18 %	18 %	5 %
Hverken/eller	30 %	36 %	26 %	33 %	34 %
Tilfreds	32 %	26 %	35 %	36 %	43 %
Meget tilfreds	5 %	10 %	13 %	7 %	12 %
Ved ikke	1 %	3 %	2 %	5 %	3 %
Base (uvejet)	558	172	120	122	112

En del af forklaringen på disse forskelle kan ligge i, at rejsekortet har været i drift længere tid i Region Nordjylland, hvorfor brugerne er blevet mere vant til reglerne for check ind. En anden forklaring kan være, at der i Region Hovedstaden er en højere andel, der benytter Rejsekort Anonymt (9 %) end i Nordjylland (5 %), hvilket indikerer, at skepsis overfor overvågning og digital sikkerhed er mere udbredt i Hovedstadsområdet.

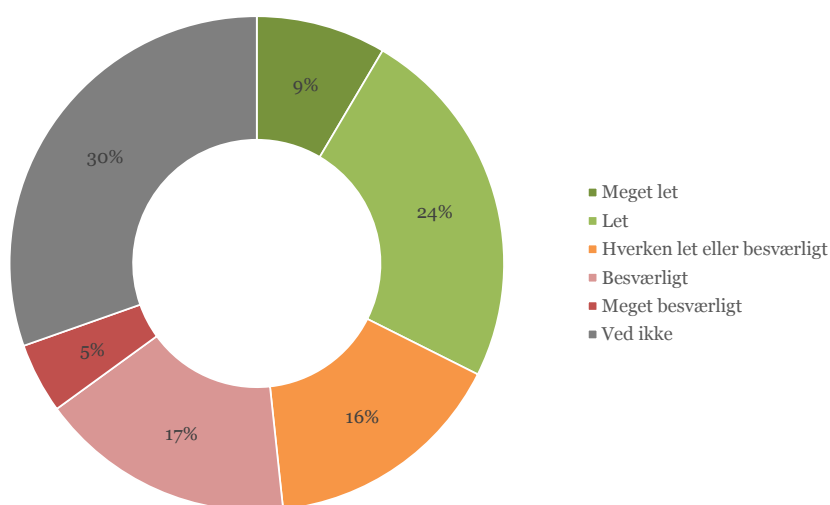
5.4 Brugernes tilfredshed med mulighederne for at checke flere ind på samme rejsekort

Rejsekortet gør det muligt at rejse flere på samme kort. På stationer kan man checke flere ind på særlige rejsekortstandere. I busser er mulighederne forskellige afhængig af, hvor i landet man rejser, og med hvilken buslinje. Nogle buslinjer, blandt andet 5C i København, har særlige check flere ind standere inde i bussen, så passagererne selv kan checke flere ind. I de fleste andre busser skal man bede chaufføren om at indstille check ind standen til at checke flere ind, før det er muligt. Nogle steder i landet, blandt andet i Aarhus bybusser, er det dog slet ikke muligt at checke flere ind på det samme rejsekort.

Vi har spurgt brugerne om, hvad de synes, det fungerer at checke flere ind på henholdsvis stationer og i busser.

33 % af de adspurgte synes, det er 'let' eller 'meget let' at checke flere ind på det samme rejsekort på stationer, 22 % synes det er 'besværligt' eller 'meget besværligt', mens 30 % ikke har en holdning. Der er således en lille overvægt at brugere, der synes, det er overvejende let.

Figur 15 – Hvordan synes du, det fungerer at checke flere ind på det samme rejsekort på stationer?



Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Der er dog geografiske fordele, som det fremgår af Tabel 15, idet brugere øst for Storebælt, især i Hovedstadsområdet, synes, det er mere besværligt end brugere vest for Storebælt.

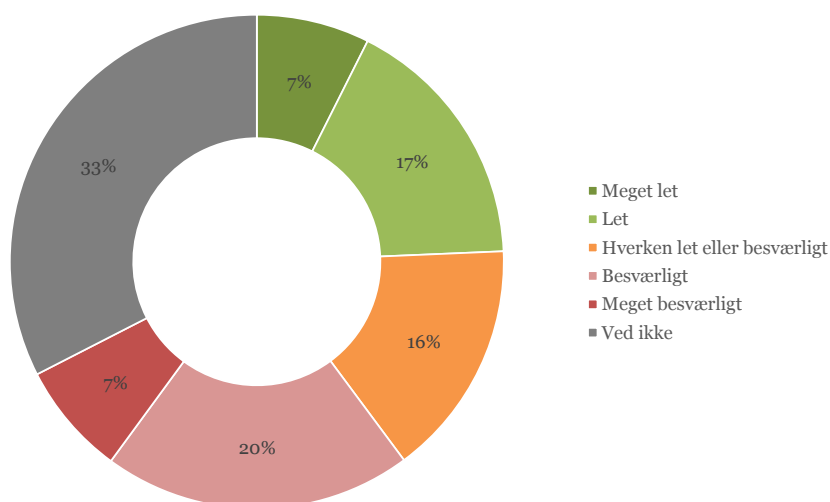
Meget af forklaringen ligger dog i, at andelen af 'ved ikke' svar er væsentlig højere uden for Hovedstaden, især vest for Storebælt. Det kan pege i retning af, at færre generelt gør brug af eller har behov for at rejse flere på samme rejsekort især vest for Storebælt.

Tabel 15 – Hvordan synes du, det fungerer at checke flere ind på det samme rejsekort på stationer?
(Krydset med region)

	Hovedstaden	Sjælland	Syddanmark	Midtjylland	Nordjylland
Meget let	9%	6%	8%	9%	8%
Let	28%	25%	19%	17%	15%
Hverken let eller besværligt	18%	17%	15%	9%	13%
Besværligt	20%	18%	12%	9%	10%
Meget besværligt	6%	4%	5%	4%	2%
Ved ikke	18%	30%	40%	52%	53%
Base (uvejlet)	558	172	120	122	112

Ser man på brugernes holdning til, hvordan det fungerer med at checke flere ind på samme rejsekort i busser, er der en større andel, der finder det besværligt, som det fremgår af Figur 14.

Figur 16 – Hvordan synes du, det fungerer at checke flere ind på det samme Rejsekort i busser?



Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Fordelt på region viser Tabel 16, at tendensen er den samme fordelt på regioner. Dog er der generelt lidt flere, der synes, det er mere besværligt at checke flere ind i busser øst for Storebælt, end det var tilfældet med at checke flere ind på stationer.

Tabel 16 – Hvordan synes du, det fungerer at checke flere ind på det samme rejsekort i busser?
(Krydset med region)

	Hovedstaden	Sjælland	Syddanmark	Midtjylland	Nordjylland
Meget let	6%	7%	15%	9%	7%
Let	18%	19%	13%	9%	21%
Hverken let eller besværligt	17%	14%	22%	6%	15%
Besværligt	25%	20%	13%	13%	14%
Meget besværligt	9%	5%	7%	12%	2%
Ved ikke	26%	36%	30%	51%	41%
Base (uvejet)	558	172	120	122	112

Endelig er de passagerer, der rejser en dag om ugen eller oftere generelt mere negative, end dem der rejser sjældnere, som det fremgår af Tabel 17. Det kan blandt andet hænge sammen med, at der er en overvægt af brugere Øst for Storebælt i denne gruppe. Andelen af 'ved ikke' svar er også stigende i takt med at rejsefrekvensen falder.

Tabel 17 – Hvordan synes du, det fungerer at checke flere ind på det samme rejsekort i busser?
(Krydset med rejsefrekvens)

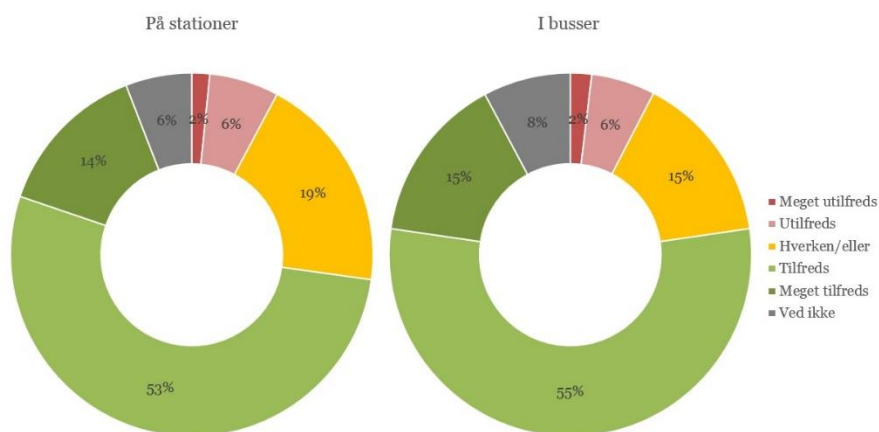
	4 dage om ugen eller oftere	2-3 dage om ugen	1 dag om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	1-2 dage hvert halve år	1 dag årligt
Meget let	7%	8%	6%	7%	9%	9%	7%
Let	9%	16%	25%	16%	16%	17%	22%
Hverken let eller besværligt	18%	14%	13%	16%	21%	11%	14%
Besværligt	26%	28%	23%	19%	17%	20%	7%
Meget besværligt	13%	11%	11%	7%	3%	4%	10%
Ved ikke	27%	24%	22%	36%	35%	40%	39%
Base (uvejet)	66	126	135	335	210	159	53

5.5 Brugernes holdning til tilgængeligheden af rejsekortstandere og automater

Det er vigtigt, at tilgængeligheden af rejsekortstandere og rejsekortautomater er god, så det er nemt for brugerne at checke ind og ud, samt tanke deres rejsekort op.

Direkte adspurgt har den overvejende del af brugerne en positiv holdning til tilgængeligheden af rejsekortstandere på stationer og i busser, som det fremgår af Figur 15 herunder. Således er henholdsvis 67 % og 70 % 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med tilgængeligheden af rejsekortstandere på stationer og i busser.

Figur 17 – Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af kortlæsere... (På stationer og i busser)?



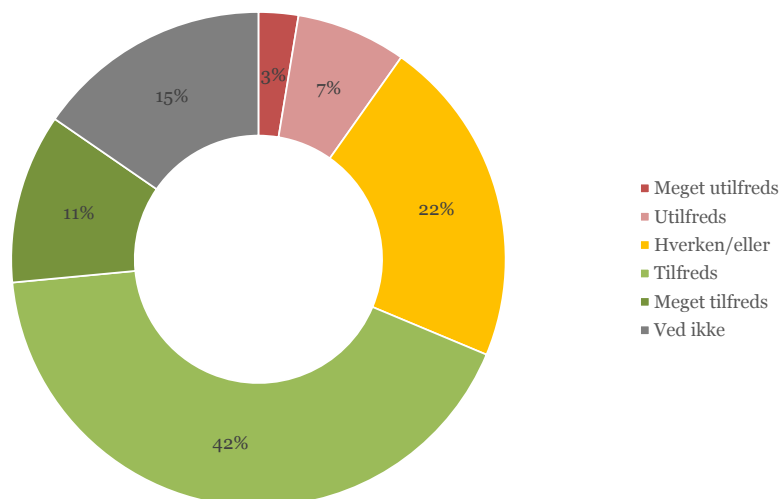
Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Tendensen er den samme på tværs af demografi, rejsefrekvens og korttype om end brugere vest for Storebælt er lidt mere positive – både hvad angår tilgængeligheden af rejsekortstandere på stationer og i busser.

Rejsekortbrugernes oplevelse af tilgængeligheden af rejsekortautomater på stationer er også overvejende positiv, som det fremgår af Figur 16 herunder.

Således har 53 % svaret 'tilfreds' eller 'meget tilfreds', mens blot 10 % har svaret 'utilfreds' eller 'meget utilfreds'. Tendensen er den samme på tværs af demografi, rejsefrekvens og korttype.

Figur 18 – Hvor tilfreds er du med tilgængeligheden af rejsekortautomater



Base: 1.084 danskere, der benytter Rejsekort Personligt, Flex eller Anonymt mindst 1 gang årligt

Alt i alt kan det konkluderes, at brugerne i overvejende grad er godt tilfredse med mulighederne for at checke ind og ud på stationer og i busser, samt tanke deres rejsekort op på stationer.

5.6 Brugernes forslag til forbedringer af rejsekortet i relation til check ind og check ud

I afsnit 5.3 fremgik det, at ikke alle rejsekortbrugere var lige tilfredse med check ind proceduren. Vi har derfor spurgt brugerne, hvad der skal til for at forbedre procedurerne for check ind og check ud.

Svarene er mange – og forskellige. I det følgende vil vi gengive nogle af svarene – med angivelse af, hvilken type rejsekort der benyttes (Personligt, Flex eller Anonymt).

Alle udsagn er samlet bagerst i rapportens appendiks.

Rejsekort Personligt – 154 udsagn:

- Check flere ind steder: Tydeligere og mere klare instruktioner
- Check flere ind standere i alle busser
- Check ind og check ud standere ved centrale busstoppesteder
- Flere check flere ind standere på stationer
- Kun check ind ved rejsens påbegyndelse (ikke ved skift)
- Større forskel mellem check ind og check ud standere (farve, display m.v.)

Rejsekort Flex – 8 udsagn:

- Mulighed for at forudkøbe rejse (som Jojo-kortet i Skåne)
- At det er muligt at tjekke flere ind på alle rejsekortstandere

Rejsekort Anonymt – 18 udsagn:

- Flere check flere ind standere på stationer
- Kun check ind ved rejsens påbegyndelse (ikke ved skift)
- Større forskel mellem check ind og check ud standere (farve, display m.v.)

5.7 Brugernes forslag til forbedringer i relation til at købe, forny og benytte rejsekortet

I forlængelse af spørgsmålene om fornyelsesprocessen for rejsekortet har vi spurgt brugere af rejsekortet, hvilke forslag de har til forbedringer i relation til at købe, forny og benytte rejsekortet.

Igen er svarene mange og forskellige. I det følgende vil vi gengive nogle af svarene – med angivelse af, hvilken type rejsekort der benyttes (Personligt, Flex eller Anonymt).

Rejsekort Personligt – 241 udsagn:

- Gratis fornyelse ved udløb
- Mulighed for at købe rejsekort på alle stationer
- Mulighed for automatisk fornyelse ved udløb
- Nyt rejsekort sendes automatisk, når det gamle udløber
- Send mail i god tid inden udløb
- Send SMS i god tid inden udløb
- Udløbsdatoen bør stå på kortet

Rejsekort Flex – 7 udsagn:

- Gratis fornyelse ved udløb
- Mulighed for automatisk fornyelse ved udløb

Rejsekort Anonymt – 22 udsagn:

- Gratis fornyelse ved udløb
- Mulighed for automatisk fornyelse ved udløb

6 Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne rapport er gennemført ved hjælp af online spørgeskemaer på Norstats webbaserede befolkningspanel.

Fakta

Data er indsamlet: 12.-20. marts 2018.

Målgruppe: Brugere, der rejser med kollektiv transport i Danmark mindst 1 gang årligt.

Spørgeskema er udsendt til et udsnit af Norstats panelmedlemmer med samme fordeling som befolkningen på køn, alder og region ifølge Danmarks Statistik.

I forbindelse med besvarelsen er de personer, der ikke passer i målgruppen, blevet sorteret fra.

Opnåede besvarelser brutto: 2.760

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen (Ungdomskort): 46

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen (rejsefrekvens): 708

Nettostikprøve: 2.006

Data er vejlet på køn, alder og region. Vejningen er sket på bruttostikprøven

Kvalitetssikring af data

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

Kodning af åbne spørgsmål

Åbne spørgsmål er blevet kodet på baggrund af passagerernes besvarelser. Der har ikke på forhånd været en kodeplan.

6.1 Om deltagerne i undersøgelsen

Efter frascreeening af personer med rejsefrekvens 'mindre end 1 gang årligt' og personer, der kun bruger Ungdomskort.

Tabel 18 – Køn

	Uvejet		Vejet	
	Respondenter	Procent	Respondenter	Procent
Kvinde	1.051	52%	1.032	51%
Mand	955	48%	1.003	49%
I alt	2.006	100%	2.035	100%

Tabel 19 - Alder

	Uvejet		Vejet	
	Respondenter	Procent	Respondenter	Procent
18-35	440	22%	630	31%
36-49	350	17%	486	24%
50-60	402	20%	370	18%
61+	814	41%	549	27%
I alt	2.006	100%	2.035	100%

Tabel 20 – Region

	Uvejet		Vejet	
	Respondenter	Procent	Respondenter	Procent
Hovedstaden	809	40%	780	38%
Sjælland	269	13%	274	14%
Syddanmark	354	18%	368	18%
Midtjylland	388	19%	423	21%
Nordjylland	186	9%	190	9%
I alt	2006	100%	2035	100%

6.2 Spørgeskema

[Q1] Hvor ofte kører du med kollektiv transport i Danmark? (Med kollektiv transport mener vi bybusser, regionalbusser, tog, S-tog, lokalbaner og Metro, men ikke langtursbusser som fx Flixbus)

4 dage om ugen eller oftere

2-3 dage om ugen

1 dag om ugen

1-3 dage om måneden

1-2 dage i kvartalet

1-2 dage hvert halve år

1 dag årligt

Sjældnere (afslut)

Aldrig (afslut)

Ved ikke (afslut)

[Q2] Hvilken billettype bruger du mest, når du rejser med kollektiv transport?

Rejsekort Personligt (uden pendlerkort)

Rejsekort Flex

Rejsekort Anonymt

Rejsekort Pendlerkort (det grønne)

Rejsekort Pendler Kombi

Periodekort på app/mobiltelefonen

Periodekort på pap

Kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat)

Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)

Orangebillet

Klippekort på app/mobiltelefonen

SMS-billet

Pensionistkort

Ungdomskort, studiekort (afslut)

Andet

[Q3] Bruger du også andre billettyper?

Rejsekort Personligt (uden pendlerkort)

Rejsekort Flex

Rejsekort Anonymt

Rejsekort Pendlerkort (det grønne)

Rejsekort Pendler Kombi

Periodekort på app/mobiltelefonen

Periodekort på pap

Kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat)

Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)

Orangebillet

Klippekort på app/mobiltelefonen

SMS-billet

Pensionistkort

Ungdomskort, studiekort

Andet

Nej

[Q4] Hvor vigtigt er det for dig at kende prisen for din rejse?

Meget vigtigt
 Vigtigt
 Mindre vigtigt
 Ikke vigtigt
 Ved ikke

[Q5] Hvor vigtig er prisen for dit valg af billettype?

Meget vigtigt
 Vigtigt
 Mindre vigtigt
 Ikke vigtigt
 Ved ikke

Spørgsmål til brugere af Rejsekort Personligt, Rejsekort Flex og Rejsekort Anonymt)**[Q16] I de følgende spørgsmål bedes du vurdere dit kendskab til en række forhold vedrørende Rejsekortet.****Har du kendskab til...**

(Svarmuligheder: Ja, Nej, Ved ikke)

... at Rejsekortet udløber efter 5 år?
 ... at det koster 50 kr. at forny sit Rejsekort, når det gamle udløber?
 ... at fornyelsen af dit Rejsekort ikke sker automatisk, dvs. du skal selv sørge for at bestille et nyt, når det gamle udløber?

[Q17] I de følgende spørgsmål bedes du vurdere en række forhold vedr. Rejsekortet.**Hvor tilfreds er du med...**

(Svarmuligheder: Meget utilfreds, Utilfreds, Hverken/eller, Tilfreds, Meget tilfreds, Ved ikke)

... at fornyelsen af dit Rejsekort ikke sker automatisk, dvs. du skal selv sørge for at bestille et nyt, når det gamle udløber?
 ... at du skal checke ind, hver gang du skifter transportmiddel (fra bus til tog, S-tog til metro osv.)?

[Q18] I de følgende spørgsmål bedes du vurdere en række forhold vedr. Rejsekortet.**Hvor tilfreds er du med...**

(Svarmuligheder: Meget utilfreds, Utilfreds, Hverken/eller, Tilfreds, Meget tilfreds, Ved ikke)

... Overskueligheden af Rejsekortets priser og rabatordninger, herunder rabattrin og off-peak rabat?
 ... Mulighed for at få svar på spørgsmål/hjælp fra Rejsekort A/S?
 ... Tilgængeligheden af kortlæsere i busser?
 ... Tilgængeligheden af kortlæsere på stationer?
 ... Tilgængeligheden af Rejsekort-automater på stationer?

[Q19] Hvordan synes du, det fungerer at checke flere ind på det samme Rejsekort i busser?

Meget let

Let

Hverken let eller besværligt

Besværligt

Meget besværligt

Ved ikke

[Q20] Hvordan synes du, det fungerer at checke flere ind på det samme Rejsekort på stationer?

Meget let

Let

Hverken let eller besværligt

Besværligt

Meget besværligt

Ved ikke

[Q21] Har du forslag til forbedringer, forenklinger eller andet, der kan gøre det lettere at checke ind og checke ud?

Ja, noter:

Nej

[Q22] Har du andre forslag til forbedringer, forenklinger eller andet, der kan gøre det lettere at købe, forny og benytte dit [indsæt svar fra Q2]?

Ja, noter:

Nej

Tak for dine svar.

7 Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 2018)
- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)
- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (Maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (April 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad
 Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen
 Politisk medarbejder: Niels Martin Madsen
 Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp
 Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk
 Fiolstræde 17B
 Postboks 2188
 1017 København K
 Tlf.: +45 77 41 77 41
 Mail: passagerpulsen@fbr.dk
 Web: passagerpulsen.taenk.dk

8 Appendiks – åbne besvarelser

Spørgsmål: Har du forslag til forbedringer, forenklinger eller andet, der kan gøre det lettere at checke ind og checke ud?

Rejsekort personligt:

- Alle check-in-automater skal have muligheden for at tjekke flere ind
- Antal rejsende med tal - f.eks. 2
- Arbejdsgangen er ikke intuitiv. Jeg vil kunne indlæse kort og derefter vælge antal personer mm. Ikke flere tryk eller holden kort hen.
- At check-ind-standerne og check-ud-standerne er mere forskellige, og at lydene skal være mere uens, så man kan høre, om man er kommet til at checke ind igen i stedet for at checke ud. Tit står der folk i vejen, så man ikke kan komme til at se, hvad der står på standen. Det står tit folk i vejen, så man ikke kan komme ordentlig hen og kigge på displayet, når man skal checke ud.
- At automaterne virker
- At check ind/ud er på perronen. (F.eks. i skive er de ikke på perronen)
- At der er samme type indtjekning for flere i busserne
- At der også kom check ud og check ind på busstoppesteder
- At der skal checkes ind ved skift af transportmiddel er irriterende. Jeg glemmer det ofte, da jeg ikke rejser til dagligt og ikke har det som rutine.
- At det er muligt kort varigt at afbryde rejsen uden det koster ekstra
- At det er muligt på alle standere
- At det ikke er nødvendigt at checke ind ved hvert skift
- At kunne checke ud ved busstoppestedet. Jeg når det ikke altid i bussen.
- At man ikke skal belemres med at bede om et nyt ved udløb
- At man ikke skal checke ind igen ved skift af tog/transport
- At man kan checke ind og ud inde i S-togene
- At man kan checke flere ind på alle standere. På Kokkedal station skal jeg helt ned i den anden ende af stationen på mine gigtramte ben for at betale for min hund, da det kun er der, der er en stander, hvor jeg kan checke flere ind.
- At scanneren kan registrere gennem forskellige materialer, så man ikke behøver at tage det ud
- Automatisk fornyelse ved udløb
- Automatisk og gratis fornyelse af rejsekort - alternativt, at de 50 kroner sættes ind på ens rejsekortkonto
- Bedre skiltning med check ud
- Bedre synlighed på stationer af de standere, hvor man checker ind eller ud
- Bedre uddannelse til buschauffører vedrørende rejsekortet
- Behøver man virkelig checke ind igen for hvert nyt transportmiddel?
- Besværligt at checke ud hvis skidtet ikke virker, hvorfor ikke via en app
- Brug GPS på en applikation
- Burde fornys automatisk a la påfyldning
- Både check ind og ud på samme maskine.
- Checke ind og ud via mobilen
- Check kun ind en gang, og ikke løbende på rejsen
- Check ud er svært at lære. Kunne man ved udgangen sætte kortlæsere op, som kunne registrere indcheckede kort.
- Check ud standere burde have en anden farve
- Check ud ved centrale busstoppesteder

- Check ud via app eller sms
- De kunne godt lave tjek-ud standere i S-togene, så man ikke står i kø, når man er kommet af toget.
- Der burde være en lettere måde at logge ud, hvis man glemmer det i første omgang. En side på internettet eller lignende. Jeg ved at der findes en app, men jeg har ikke kunnet få den til at fungere.
- Der burde være kortlæsere (check ind) i 5C, da bussen ofte er propfyldt, og det da er umuligt at kæmpe sig frem til de få standerne, der er gemt væk inden i bussen.
- Der er nogle buschauffører, der nægter at tjekke en ekstra voksen ind på rejsen pga. manglende uddannelse, det er så dumt
- Der var i en periode fejl, så man fx ikke blev registreret som checket ud osv. Men det ser ud til at være blevet bedre
- Det burde ikke koste 50 kroner at få et nyt rejsekort. Det er snyd! Og det er underligt det allerede udløber efter 5 år. Et kørekort holder i 60 år...
- Det er håbløst, at man selv skal forny kortet, og at penge ikke automatisk overføres. Oldnordisk.
- Det kan være svært at huske at checke ud, når man er vant til at bruge månedskort.
- Det kunne være fint kun at checke ind én gang.
- Det skal ikke være muligt at forlade bus eller tog uden at checke ud
- Det ville være lettere at checke flere ind, hvis man på alle standere blot kunne aktivere antallet af personer ved et klik pr. person, mens vidererejse og udcheckning sker samlet med et enkelt klik.
- Det ville være lettere hvis der var forskellige farver på check ind og check ud standerne!
- Det ville være rart kun at skulle checke ind a la *Oyster card* i London. Det er besværligt altid at skulle huske at checke ud med fare for at glemme det.
- Det ville være rart med flere maskiner til at fylde penge på sit rejsekort, eksempelvis ved større trafik kryds, hvor flere busruter mødes, og der dermed vil være mange passagerer.
- Det ville være skønt, hvis man kunne checke ud ved busstoppestedet, hvis automaten i bussen ikke virker, eller der er for mange mennesker med bussen, så man dermed ikke kan komme til
- Drop det med, at man skal checke ind, hver gang man skifter.
- Drop rejsekortet - jeg ved jo godt, hvor jeg vil hen, når jeg står på tog eller bus
- 1 check ind og 1 check ud for 1 samlet rejse - alt det extra check ind er stik imod hvad jeg skal bruge og gør i andre storbyer. Discount design
- Egentlig er jeg meget tilfreds med rejsekortet, der har gjort det lettere med hensyn til zoner. Dog er jeg ofte ude for, at kortet er svært at få læst ind i busserne, og når jeg så forsøger igen påstår indlæseren, at den allerede er læst ind selv den kom med negativ lyden. Der er aldrig hjælp fra chaufføren, og man snyder på nåle hele vejen for tænkt, hvis den ikke har registreret det korrekt. Jeg vil ikke have nogen bøde og kunne ikke drømme om at snyde
- Elektronisk registrering så man ikke skal huske selv
- En påmindelse af en eller anden slags, det er let at glemme
- Et system, hvor man bare kan skrive antal børn/voksne. Gerne hurtigere end nuværende
- Eventuelt hver sin farve på stander for ind og ud
- Flere automater
- Flere automater - ikke bare blå punkter. Fx i Randers er der kun én automat i hele byen

- Flere automater, også i andre steder end på stationer
- Flere holdere
- Flere kortlæser hvor flere kan checkes ind.
- Flere steder på stationer, hvor man kan checke ind og ud
- Flere udcheckning i busser
- Forhindre udgang fra stationer uden at checke ud... Eventuelt ved en port som i metroer rundt om i verdenen
- Forskellige farve på lyset i standerne
- Forskellige farver på ind og ud standerne
- Fx at man kan bestemme hvor man skal til ved start
- Fx placering af kort-scannere ved busstoppesteder. Når der er mange passagerer i bussen kan det nemlig være besværligt at komme frem til en kort-scanner, især ved check ud
- Giv rejsekortet funktion som de gamle klippekort så man checker ind og vælger antal zoner
- Gør det meget tydeligere hvad der er check ud og ind standere. Gør ud røde. Lav en app man kan tjekke ud og ind på og få dog en sprit-ny hjemmeside, der er sgu da penge nok
- Gør det mere enkelt, så man først trykker på antal og derefter checker ind.
- Gør det muligt at checke hunde ind også - det er vist 1/2 takst - men det kan ikke gøres på flerpersion-systemerne
- Gør det nemmere at tilføje flere ind i busser. Det nuværende system er utroligt svært, og buschaufførerne giver ofte bare op.
- Gør kortet GPS overvåget, så checker det selv ind og ud
- Gør rejsekortet GPS-baseret så der ikke skal checkes ind ved skift. Bedre og hurtigere mulighed for at checke ud, hvis man ikke har checket ud. Bedre mulighed for at tjekke pris og at tjekke pris på tværs af platformene
- Gør så alle busture (med bybusser) koster det samme, så man kun skal checke ind. (det gør det fx på *Oyster card* i London)
- Gøre det muligt at checke flere ind på samme kort på flere standere
- Har nogle gange glemt at tjekke ud. Kunne man få en sms med påmindelse?
- Have check ind scannere ved alle døre i busserne
- Hvis jeg ønsker en anden pensionist på mit rejsekort, bliver denne ikke afregnet som pensionist!!!!
- Hvis maskinerne/scannerne ikke alle havde den samme blå farve, men check ind var grøn og check ud var rød.
- Hvorfor pensionist ikke kan have en ledsager med på sit kort mod betaling naturligvis
- Hvorfor skal kortet skiftes efter 5 år. Det virker noller og spild, når man nu ikke slider særlig meget på det. Overvejer nu om det er besværet værd.
- I a-busser skal man kunne checke ind og ud ved alle døre. Kortlæsere ved busstopsteder
- I kunne godt lave en annoncering engang i mellem på stationer; husk at check ud eller husk at check ind
- Ja det er så kort at man dårligt kan nå at se beløbet
- Ja kun at checke ind ved start og ud ved slut selv om man skifter....og gøre det mere enkelt hvis man skal have en anden med på sit kort, især at have en hund med giver mig altid problemer, og er meget besværligt. Og hvorfor betale en børnebillet for en hund, når man ellers må have to børn gratis med????
- Ja når solen skinner på standen kan jeg ikke se hvad der står

- Ja, følsomheden på standerne er ikke særlig god. Man skal ofte prøve flere gange, før den giver lyd
- Ja, lav en app der kan det samme som rejsekortet. Udnyt smartphones' bluetooth på samme måde som fysisk rejsekort
- Jeg er helt vildt bange for at glemme at checke ud, så jeg sidder med kortet i hånden i stedet for at slappe af
- Jeg har flere gange oplevet at en af 2 automater i busserne har været defekt
- Kort quickguide på/ved siden af kortlæsere
- Kun check ind ved rejsens start og check ud ved rejsens ophør
- Kun checke ind ved start og ud ved afslutning af rejsen.
- Kun indtjekning ved rejsestart og slut, og ikke, som nu, ved hver skift.
- Kunne checke ind ved alle døre
- Kunne det ikke være portaler f.eks. I bussernes døråbninger (for omstigninger). Kun endelig check ind og ud ved start og slut
- Lad folk tjekke ud via mobil alle steder.
- Lav et slusesystem, eller en nfc teknologi der registrerer når du går ind og ud af toge/busser mv og så afregnes derefter... Selvfølgelig med muligheden for at checke ud inde i transportmidlet, hvis du har billet
- Lav samme system i busserne som på stationerne.
- Lettere at checke ud på hjemmesiden, hvis man har glemt at checke ud/ check-ud ikke virker. Check-ud standere på busholdepladser
- Lær passagererne, at man ikke behøver at holde kortet stille foran det blå punkt til der kvitteres med lyd. Studer folks udcheckning i marken.
- Man burde bare kunne checke ind ved rejsens begyndelse, og kortet selv registrere hvornår rejsen ophørte, li'som når man købte en alm. Billet fra én destination til en anden
- Man burde måske kunne gøre det mere digitalt, samt at standerne er for langsomme
- Man kan jo ikke tjekke flere ind på samme kort i busser
- Maskinen kunne måske bare spørge flere med? Og så kunne man føre kortet på for så mange som skulle med ekstra
- Mobil app
- Mulighed for at checke ud ved stoppestederne - og checke ind i stedet for, at det tager plads i busserne
- Mulighed for at hvis en cykel er checket med ind at systemet selv kan kalkulere, hvilken del er gratis, og hvilken del skal betales.
- Mulighed for at medbringe en anden passager, selvom man har pensionistkort.
- Mulighed for at checke ud på pc, når man har glemt det!
- Måske det var lidt nemmere, når flere bruger samme kort
- Når man har et rejsekort, så skal det ikke koste og forny det
- Når man skal tjekke 2 eller flere ind, det må kunne gøres smartere og stander så man kan tjekke ud ved busstopstederne, så hvis man glemmer det, skal man ikke vente på næste bus.
- Overfør rejsekortet til smartphone GPS kan automatisk checke ud
- Personligt har jeg altid svært ved at finde ud af, hvornår jeg skal holde rejsekortet op til den blå prik, når jeg skal checke flere personer og/eller en cykel ind. Det ville for mig være mest intuitivt, hvis man først indstiller pælen til det, man vil checke ind, og så holder kortet op én gang for alle.
- Placeringen på Korsør station. Mangler på perron
- Priser bør kunne udregnes ved check ind ved rejsens begyndelse og check ud ved rejsens slutning lige meget om der skiftes mellem de forskellige tog

- Problem, at der ikke er kortlæsere inde i togene.
- På visse stationer (f.eks. Aalborg) skal man huske at checke ud allerede på perronen. Dette er uhensigtsmæssigt. Der burde være udcheckningsmuligheder i tunnellen væk fra stationen/perronen.
- Rejsekortlæsere ved standere på busstoppesteder
- Rejsekortstanderne er placeret uhensigtsmæssigt. F.eks. burde checkudstanderne være placeret ved udgangene og ikke midt på perronen. Og de burde have en anden farve.
- Samme metode i bus som på station, hvor man selv kan vælge hvordan mange der skal tjekkes ind
- Scannere i dørene, så man ikke aktivt have kortet op af lommen og tjekke ud/ind
- Selve funktionen er enlig udmærket og let tilgængelig. Men jeg oplever ofte problemer med kortlæsningen ved brug af denne funktion, kender flere der har oplevet det samme.
- Skal kunne gøre det på alle stander, samt en mere enkel menu, enormt bøvl når man rejser med sine børn, man kan heller ikke gå tilbage i menuen, hvis man kommer til at sige ja til noget, så fanger valget, og man kommer måske til at betale for noget man ikke skulle have haft.
- Skilte som rækker over hovedhøjde, hvor man checker ud og ind/ eller at man kan tjekke ud og ind ved alle standere
- Sms inden dit rejsekort udløber. Burde være gratis
- Spanien kører med et eminent system, hvor der altid er mange med, men ingen kan snyde
- Stationer burde indrettes med en slags sluser som på metrostationer i andre lande, så man ikke glemmer at checke ud
- Synes det er let at checke flere ind på samme rejsekort på stationen.
- Systemet på de store automater fungerer, men på standerne oplever jeg udfordringer
- Sæt standerne, der hvor man går ud og ind i stedet for man skal rende ned i den ene ende, hvis man har glemt det.
- Sætte mange flere standere op uden for stationen både ind og ud. Større forskel på ind og ud.
- Så længe det er et forældet plastikkort, vil det være besværligt.
- Tillad at man kan logge ud via en smartphone der har GPS-location på
- Check ind og ud stander midt på perronerne.
- Check ud knappen kunne godt være en anden farve
- Tryk "check flere ind", "antal inkl. dig selv" og tryk "er i 2 personer", Tryk "ja"
- Tydeligere og mere klare instruktioner
- Tænker det vil lette det noget, hvis man checker ind ved påstigning, og ud når rejsen er slut, uanset om man skifter bus, tog eller vandbus.
- Ud-check automater ved busstoppesteder. Hvis man ikke har kunnet komme til eller har glemt, skal man ikke vente 30 minutter på afgang der kommer sent søndag fx.
- Uforståeligt at Aarhus Bybusser er de eneste, hvor man ikke kan checke flere ind-det burde rettes
- Via en app

Rejsekort flex:

- At man ikke skal checke ud
- Det bør være muligt at købe en rejse på forhånd med Rejsekortet. Se Skånetrafikens Jojokort som eksempel.
- Føre rejsekortet forbi standen det antal gange, der er passagerer på samme kort
- Hele systemet er noget vrøvl, tingene virker ikke efter hensigten, hver tur er der forskelligt pris, problemer når man glemme at checke ud, fejl på internet mht. Fornyelse af perioder.
- Hvis man kunne gøre det via sin Mobil.
- Mere letlæseligt display. Gøre det ligegyldigt, om man først aktiverer kortlæseren eller først trykker +

Rejsekort anonymt:

- Ala i andre lande, så man checker ud gennem en sluse og i busserne betaler ved påstigning
- At man selv kan checke flere ind i bussen ligesom på tog stationer
- At checke ind og ud standerne er meget tydeligere FORSKELLIGE.
- Check ind når du står på et transportmiddel og check ud når du afslutter en rejse
- Check ind ved rejsens start og ud ved rejsens afslutning
- Der skal være flere kortlæsere til flere rejsende pr. kort på Nørreport
- Drop at skulle checke ind hele tiden
- Drop rejsekortet. Kig på andre metroer og busser i storbyer
- Fjerne den høje lyd når man checker ind
- Flere af de standere man kan checke cykel eller flere personer ind på. Det er irriterende man skal lede efter en automat på stationen der kan det, det burde være en funktion i de fleste standere.
- Flere togstationer skal bemandes således, at man kan forny rejsekort, købe billetter samt vejlede om rejser
- Gør som i London
- Gøre det gratis at køre med kollektiv transport
- Hvorfor skal man lave en nulrejse for at aktivere et rejsekort efter betalingskortskift. Hvorfor kan rejsekortet ikke samarbejde med SMS-billetter (Så man får rabat)
- Man skal kunne bruge samtlige terminaler til at checke flere ind på
- Mere brugervenligt at rejse flere på 1 kort. Toget er kørt før man er færdig.
- Skal ske automatisk, som ved skilift
- Svært at se teksten på de lave standere

Spørgsmål: Har du andre forslag til forbedringer, forenklinger eller andet, der kan gøre det lettere at købe, forny og benytte dit rejsekort?

Rejsekort personligt:

- At automatisk optankning ikke skulle være 300 kr.
- At blive gjort opmærksom på, at kortet er ved at udløbe. Der står jo ingen udløbsdato på kortet.
- At de selv bliver fornyet
- At der automatisk tilsendes et nyt kort når det gamle udløber
- At der automatisk sendes et nyt.
- At det automatisk fornyes
- At det bliver automatisk fornyet når det udløber. Det tydeligere fremgår af kortet hvornår det udløber (ligesom dankort).
- At det bliver fornyet automatisk og uden udgift
- At det ikke skal fornys hver femte år
- At det ikke udløber efter fem år og man selv skal bestille nyt og betale for det.
- At det sker automatisk og at man notificeres
- At fornyelsen sker automatisk
- At få en mail når tiden nærmer sig hvor man så med et flueben kan bede om fornyelse.
- At jeg får besked i god tid, når kortet skal fornyes
- At kortet ikke udløber, at priserne er mere overskuelige, at information omkring skift er mere synlige.
- At kunne købe/forny på alle stationer!!
- At man advares på SMS eller mail i god tid inden udløb
- At man automatisk og gratis får så tilsendt et nyt når det gamle udløber
- At man fik en e-mail et stykke tid inden, det udløber.
- At man får besked, når det er tid til at forny rejsekortet
- At man får en melding i god tid inden kortet UDLØBER... I har jo gjort det komplet umuligt at benytte det offentlige hvis man ikke har kort eller kontanter. Det næste er hvorfor skal jeg betale for at få et nyt kort... Jeg har jo betalt én gang, og hvis jeg vil bruge det offentlige var jeg nød til at anskaffe det. Desuden er den offentlig transport mega-dyr, og når I vil have, at vi skal bruge jeres system var det mindste i kunne gøre var at sende et nyt kort inden det gamle udløb GRATIS ... Ligesom bankerne
- At man ikke skulle checke ind igen ved nyt transportmiddel men bare når hele rejsen sluttede
- At man kunne bruge et kort man har i forvejen, så det ikke er et ekstra kort og så fjerne afgiften, eller opkræve den over PBS.
- At man modtager et nyt automatisk. Man kunne modtage en mail en måned inden fornyelsen, hvis der skulle lave rettelser. F.eks. endt uddannelse eller overskredet fødselsdag, som gør, at du ikke længere var berettiget et ung kort. Dette kunne også ske automatisk.
- At man modtager mail/sms, når det skal fornys
- At straffen for at glemme at checke ud tre gange bliver tidsbegrænset. Jeg vil gerne have en sms/mail, før mit rejsekort udløber
- At, når kortet udløber, bliver der sendt et nyt
- Aut. Fornyelse
- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse

- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse
- Automatisk fornyelse (selvfølgelig!!!!). Prisen burde altid være lavest på rejsekort (i forhold til almindelige 65-billetter), så man ikke skal undersøge det først. På visse længere rejser har der været meget stor forskel.
- Automatisk fornyelse eller ingen udløb
- Automatisk fornyelse GRATIS!
- Automatisk fornyelse, hvis man ikke siger fra.
- Automatisk fornyelse med bekræftelse fra kunden på, at det ønskes
- Automatisk fornyelse når det gamle udløbet. Først send en mail der adviserer om fornyelsen, så man har mulighed for at ændre det, hvis man ønsker noget andet fx en anden type kort, og dernæst automatisk fornyelse. Fuldstændig ligesom vi kender det fra dankortet
- Automatisk fornyelse og gratis, der bliver blot sendt et nyt kort når det gamle udløber, ligesom i banken, når kontokortet udløber
- Automatisk fornyelse uden det koster
- Automatisk fornyelse uden gebyr
- Automatisk fornyelse uden gebyr
- Automatisk fornyelse, aktiv framelding.
- Automatisk fornyelse, uden udgift.
- Automatisk fornyelse.
- Automatisk forsendelse af nyt rejsekort, når det gamle udløber - og det bør ikke være forbundet med udgifter for kortholderen. Administrationsomkostninger herved må kunne dækkes af billetsalget i øvrigt.
- Automatisk fremsendelse af nyt kort, når det gamle udløber
- Automatisk gratis opdatering
- Automatisk nyt kort uden gebyr
- Automatisk nyt kort ved udløb
- Automatisk og GRATIS fornyelse af kort evt. mod returnering af det gamle
- Automatisk og gratis udskiftning af rejsekortet. Ellers vil jeg føle mig grundig røvdreng.
- Automatisk påmindelse
- AUTOMATISK VIDEREFØRELSE AF KORTET.
- Automatisk fornyelse
- Besked pr. mail om automatisk fornyelse
- Billigere lange rejser
- Billigere priser!
- Burde fornys automatisk a la påfyldning af penge
- Burde ikke koste ekstra at få fornyet. Burde desuden blive set nyt automatisk. Er ikke kundens skyld, at det skal udskiftes
- Burde ikke udløbe efter 5 år, hvis det stadig fungerer. Prisen for et nyt kort er uforholdsmæssig høj. Burde nedsættes til 10-20 kr.
- Burde ikke være nødvendigt at forny det. Alternativt om man bare kunne få en mail og forny det samme kort uden at skulle have et nyt.
- Burde være gratis
- Bør selvfølgelig ske automatisk og omkostningsfrit, ligesom fornyelse af kreditkort.
- Check ind eller check ud via en app

- Da jeg har automatisk optankning, syntes jeg ikke, det er rimeligt, at man selv skal forny kortet efter 5 år, det hænger ganske enkelt ikke sammen. Det skulle I se og få ordnet
- De kan sende en mail med oplysninger om, at man skal forny kort inden for 3 mdr. og så vedhæfte link og/eller vejledning.
- Der bør være større rabat for pensionister i større tidsrum end nu
- Der skulle sendes et nyt automatisk, når det gamle udløber
- Det burde foregå automatisk, hvis det ikke bare kan fortsætte til man selv vælger en anden type
- Det burde ikke koste 50 kr. at forny efter 5 år
- Det burde ikke koste noget at forny kortet, og fatter ikke hvorfor det har en løbetid på 5 år. Det står da heller ingen dato på kortet.
- Det burde ikke være nødvendigt at skulle bestille og betale for et nyt rejsekort efter 5 år. Det giver ikke mening at skulle betale flere gange for at få lov til at bruge penge.
- Det er dårlig service, at man (selv) skal forny rejsekortet. Lad det dog køre, til man evt. siger det fra.
- Det er ikke i orden, at man hvert 5. år skal betale 50 kr. for at få fornyet rejsekort. Derudover er det ikke i orden at optankning via websitet, altså online, tager et døgn, før man kan bruge sine penge på kortet. I det hele taget virker Rejsekortet meget forældet som system. Jeg bliver nogle gange hentet eller bragt i bil, én af vejene til mit rejsemål, jeg vil ikke risikere bøde af den grund, at I som tommelfingerregel er mistroiske overfor jeres kunder, som jeg har læst i medierne.
- Det er vanvittigt, at det kun holder i 5 år - irriterende og spild af resourcer!
- Det fremgår meget kryptisk, når man køber kortet, at man også kan/skal have en tank op aftale. Jeg havde faktisk ikke opdaget det. Det skal fremgå mere enkelt
- Det fungerer rigtig godt at have automatisk tank-op, men jeg kan ikke forstå, hvorfor det ikke kan lade sig gøre at lave et system, hvor kortet automatisk fornyes (uden gebyr)
- Det kan købes på alle stationer
- Det kunne ske automatisk eller i det mindste kunne man få en sms en måned før eller lignende
- Det med flere personer på samme kort - kan man ikke bare checke ind to gange for to personer - man har jo bare købt to rejser
- Det med skilifter. Der fungerer faktisk let. Her checker man ind, men giver det problemer i forhold til, hvis man følger en til stationen. Det kunne man nok løse, hvis man går i gennem udcheckning på samme station. Ellers kan man nøjes med systemet som udcheck og manuelt indcheck?
- Det nye rejsekort skal komme automatisk og være gratis.
- Det skal ikke koste 50 kr. af forny sit kort!!
- Det skal ikke koste noget.
- Det skal selvfølgelig ikke kunne udløbe eller skulle fornyes. Desuden bør automatisk påfyldning kunne ske med kreditkort. Ligeledes er det tåbeligt, at indbetalinger ikke godskrives i samme sekund de bliver foretaget
- Det skal ske automatisk
- Det skal ske automatisk og uden gebyr
- Det skal være gratis at forny sit rejsekort, og at ens niveau følger personen, man kunne evt. Send en mail om man ønsker fornyelse
- Det sker automatisk
- Det vil være rart med en mail i god tid, når det skal fornyes. Det bør også være gratis, som med dankort

- Det ville være fint med en automatisk fornyelse af kortet
- Det ville være godt, hvis man kunne have apps til flere rejsekort på sin telefon, så man kan følge med i saldo både på sit eget og på børnenes
- En app til at se status og evt. tank op af rejsekortet
- En SMS når det er tid at forny kortet
- Et nyt rejsekort burde tilsendes automatisk
- Fint nok at man skal forny sit kort via internettet, men at man skal betale for et nyt blot efter 5 år syntes jeg ikke er ok, længere levetid på kortet.
- Flere check-in/ud standere ved travle busstoppesteder. De overfyldte busser gør det nogle gange til en meget hasarderet øvelse at komme af og checke ud på samme tid.
- Flere optankningsstationer
- For det første ved jeg ikke hvornår mit rejsekort er 5 år da der ikke er nogen dato på kortet-det ville være en god ide. Mht. fornyelse er det helt hen i vejret at jeg skal betale 50 kr. for et nyt og samtidig sætte penge ind på kortet og restbeløbet sættes ind på min konto. Man skulle tro vi levede i det forrige århundrede og ikke i en digital tidsalder-det må absolut kunne gøres nemmere så op på hesten og find en nemmere løsning for jeg er sikker på at der bliver total kaos når udskiftningen går igang.
- For mange fejl med forkerte steder i bus (måske chauffør- eller indstillingsfejl)
- Forny automatisk
- Forny automatisk
- Forny automatisk!
- Forny automatisk...
- Forny automatisk, hvis man kan se kortet bruges aktivt.
- Forny det på samme måde som Tivolikortet - og indsætte det beløb, der er på kortet på nem-konto. Så beholder man kortet med billede
- Fornyelse af dankort og div. betalingskort er automatisk. Det bør rejsekort også være
- Fornyelse bør ske automatisk og gratis
- Fornyelse bør ske automatisk og med overførsel af gammel saldo
- Fornyelse bør ske automatisk og saldoen bør køre videre
- Fornyelse skal ske automatisk ligesom opfyldning af rejsekortet
- Fornyelse skal ske automatisk, ligesom det er med fx Visakort
- Fornyelse skulle ske automatisk og være gratis: Kan dog ikke se, hvorfor de skal fornyes
- Fornyes automatisk
- Fornyes automatisk, med en forvarsel om at det er tid. Forsøge at forenkle det noget mere, der er meget forvirring omkring hele systemet
- Forstår simpelthen ikke, hvorfor det udløber efter 5 år, og det koster 50 kr. at få fornyet - det er urimelig dyrt især, når jeg bruger det sjældent
- Fx vha. app på smartphone
- Få en huske mail, når det er tid at forny
- Gebyrfri fornyelse af rejsekort
- Gerne mail om udløb og mulighed for automatisk forlængelse
- Gratis automatisk fornyelse
- Gratis fornyelse efter 5 år
- Gratis ved automatisk fornyelse (betalingsservice)
- Gratis, automatisk fremsendelse af nyt kort saldo overføres automatisk dankort med chip skal kunne bruges
- Gør det brugervenligt at skifte betalingsinfo, når ens dankort udløber!
- Gør det gratis at forny, eller fjern tidsbegrænsningen på 5 år.
- Gør det gratis, når I forlanger, at kortet skal fornyes efter 5 år

- Gør kortet permanent.
- Gør udskiftning af kort automatisk og gratis.
- Gøre opmærksom på, at kortet kun gælder 5 år og tilbyde fornyelse.
- Opfyldning af kortet automatisk virker ikke altid.
- Har debetkort pga. SU gæld. Jeg ville ønske, at man kunne forny kortet på nettet alligevel.
- Har ingen forslag, men checkede lige mit Rejsekort, og der står ikke noget om udløbsdato
- Hurtigere overførsel af penge
- Hvorfor står der ikke udløbsdato på kortet, når det automatisk løber ud og ikke automatisk bliver fornyet ?
- Hvis det fremgik på kortet, hvornår det udløber!
- Hvis det skal udløbe så kunne det nye komme med posten som eks. Dankort
- Hvis kortet skal have en udløbsdato, skal der automatisk sendes et nyt og eventuelle restbeløb selvfølgelig blive på egen konto. Fuldstændig lå samme måde som dankortet.
- Hvis lovgivningen kræver det med fornyet stillingtagen efter 5 år, så kunne man sende et e-boks-brev i god tid og bede om et kryds for/imod fornyelse, der burde være gratis.
- Hvor skal det fornyes???? Det er en ommer nu! Kun for at hente de 50 kr.
- Hvor skal det udskiftes efter 5 år? Jeg slider ikke så meget på mit, så overvejer om det er besværet værd at have et.
- Hvorfor i al verden skal jeg forny mit rejsekort - og betale for det? Det virker bare som en måde for rejsekortet at tjene flere penge
- Hvorfor skal det fornyes?? Det er dyrt nok at bruge det offentlige så dette er bare en skjult ekstra regning og i disse tider, hvor vi skal se på vores plastik forbrug er det ikke særligt omkostningsbeviset for miljøet. Så drop det og lad os beholde vores nuværende kort
- I forhold til fornyelse, vil jeg gerne have besked. Mail eller sms
- Ide at der bliver sendt en mail med påmindelse om fornyelse
- Informations mail når kortet er ved at udløbe. Bare så man er informeret om det. Ved jeg ikke om, der allerede er.
- Informer kunden når deres rejsekort er ved at være for gammel, enten via sms eller mail
- Ingen fornyelse
- Ingen fornyelse - uendelig gyldighed. Alternativt: Automatisk fornyelse efter accept på mail
- Ja at det går automatisk, det er jo det man skal bruge
- Ja automatisk fornyelse
- Ja besked om, at det snart udløber
- Ja de skal bare sende et nyt lidt før det gamle udløber, jeg husker ikke hvornår mit udløber....
- Ja der burde helt klart være flere rejsekortautomater rundt omkring i Danmark. Jeg bor i Storvorde tæt på Aalborg. Hvis ikke jeg tanker op online er der kun et par steder i Aalborg jeg kan tanke op via automat, det er simpelthen for ringe.
- Ja lad det være gyldigt mere end de 5 år, som det er nu!
- Ja lad fornyelsen være automatisk og gratis
- Ja, at det bare skal ske automatisk. Har lige prøvet, at jeg skulle forny mit kreditkort på rejsekortet, og jeg skulle ned på en station for at lave en nul-registrering af mit rejsekort. Pisse-besværligt i stedet for at jeg ændre det på deres hjemmeside.
- Ja, at det sker automatisk

- Ja, at kortet ikke udløber. Bliver fornyet automatisk... Og selvfølgelig skal det være gratis at forny sit rejsekort, da jeg i forvejen betaler dyrt for at køre med det offentlige, så skal jeg vel ikke betale for at få lov at kunne betale min billet? Det er ulogisk, da det var jeres valg at afskaffe klippekort og dermed muligheden for ikke at betale for den rejse man alligevel skal betale
- Ja, de skal advisere et stykke tid før de 5 år udløber
- Ja, det burde ske automatisk - om ikke andet burde man modtage information om det!
- Ja, det skal fornys automatisk ved, at man bare skal møde op på en station med et foto, og så får man det nye kort nogle dage efter.
- Ja, oplys om priser på internettet, så man er orienteret på forhånd
- Ja. Automatisk besked i tide
- Ja. Det er så groft, at man skal betale for fornyelse af kortet, og at de ikke kan give besked!
- Ja. Send mig en mail/ sms i god tid, så jeg husker at forny kort
- Jeg bruger rejsekort, fordi det er helt uoverskueligt at købe billet på anden vis. Hvad gør de stakkels turister, for de kan da umuligt finde ud af de finurlige systemer. Det er pinligt at overvære, hvordan kontrollørerne behandler turister, der ikke har løst billet på rette måde
- Jeg synes det ikke er rimeligt, at man skal betale for fornyelse af rejsekortet
- Jeg synes, at det er noget værre svineri, at jeg skal betale 50 kr. for at få fornyet mit rejsekort hver 5. år. Det burde Trafikstyrelsen have informeret mig om, da jeg købte mit første rejsekort!!
- Jeg synes, at det er unfair at skulle betale 50 kr. for at få fornyet rejsekortet
- Jeg var ikke klar over, at kortet skulle fornys. Det synes jeg er noget pjat.
- Kan ikke forstå det skal koste penge at forny kortet! De vil jo gerne have flere til at bruge det.
- Kortet skal fornys uden beregning. Alternativt kunne man (gen)aktivere et udløbet kort, med en personlig kode, eller via NemID
- Kortlæsere i togene/Kystbanen
- Lad det forny sig automatisk og gratis
- Lad os få klippekort tilbage
- Lad være med at skriv noget med småt. Lav det mere brugervenligt
- Lav et app så man selv kan putte penge på der virker nu og her
- Mail om tid for fornyelse - fornyelse via hjemmesiden - saldo overføres til nyt kort - koster pris for forsendelse + administrationsgebyr max. 30,00 kr.
- Man burde få en mail når ens kort er ved at udløbe efter 5 år, hvor der skal være et link til automatisk fornyelse. Er faktisk meget chokeret over at høre at det udløber efter 5 år...
- Man burde kunne melde sig til en automatisk fornyelse
- Man burde kunne overføre penge fra en bankkonto til kortet. VIGTIGT!!
- Man bør automatisk få en nyt rejsekort, når det gamle udløber - og selvfølgelig skal det være gratis.
- Man bør få besked, når ens rejsekort udløber
- Mange roser. Fungerer super fint. Hele systemet i København er virkelig genialt!
- Mulighed for at gøre det via selvbetjeningshjemmesiden til rejsekort
- Mulighed for at opdatere betalingskort uden at skulle checke ind/ud
- Mulighed for automatisk fornyelse
- Nedsæt mindstebeløb

- Når kortet skal fornys, får man en sms i forvejen, der fortæller, det skal fornys...
- Når rejsekortet skal fornys burde man bare kunne trykke på en enkelt knap. Eller besvare et ja-tak-link.
- Omlæg kortet til en app på mobilen og brug appen til at sikre at nyt kort blev startet
- Opdatering når rejsekortet er ved at udløbe
- Personlig betjening flere steder
- Pr. automatik
- Påmindelse, når det er ved at udløbe
- Regner med det kan gøres på deres hjemmeside
- Rejsekort.dk er uendelig besværlig og uoverskuelig. Der kræves et hav af klik og koder for at tanke rejsekortet op. Det er oldnordisk og super ufleksibelt!
- Rejsekortet A/S skal automatisk kontakte mig i forbindelse med fornyelse, der naturligvis skal være gratis. Er der ingen forandringer der påvirker det fysiske kort, skal det jo blot forlænges digitalt
- Rejsekortet burde blive fornyet automatisk - og uden gebyr
- Rejsekortsapp hvor du bruger mobilen til at tjekke ind med.
- Reminder med fornyelse på få klik
- Reminder når udløbsdato nærmer sig (ved ikke, om det allerede sker)
- Send det automatisk og træk beløbet fra det, jeg allerede har abonnement på fornyelse af
- Send en mail, hvor der står, at dit rejsekort udløber om 1 måned, hvis du vil forny, så tryk her.
- Send mail "dit kort udløber d. Xxxxxx... Tryk "send" i denne mail, og vi sender et nyt til din adresse inden det udløber pris kr. XX" eller du henter det på Hovedbanegården. Ligger klar til dig d. xx.xx.xx kr. 50.
- Send mail med link til fornyelse
- Send nyt kort automatisk givet at det gamle kort er benyttet indenfor f.eks. de seneste 3 måneder.
- Sendes gratis automatisk
- Skal gøre opmærksom på udløb og gratis til fornyelse
- Smart, hvis fornyelsen sker automatisk - ligesom når man får nyt nøglekort
- Synes, det er urimeligt, at man skal betale 50 kr. for nyt kort
- Sørg for, at den optjente rabat følger med over på det nye kort - den er jo optjent af en årsag. Det er svineri, at man skal optjene sine rabatter forfra. Og gør rejsekort ung tilgængeligt for studerende over 25 år.
- Tekst på kortautomater er svært at læse i solskin
- Tillad at man kan checke ud via smartphone med GPS-lokation på
- Check ind og ud stander midt på perronen
- Tåbeligt, at rejsekortet skal fornys, når det ikke fejler noget! Burde gælde ubegrænset!
- Udløbsdato SKAL stå der! En mail i god tid inden det udløber. Automatisk sende nyt rejsekort, der er i brug til kunden.
- Udsend det ny kort, hvis det gamle bliver brugt. Og så skal opdateringen være gratis - den skyldes jo teknologisk udvikling i systemet, ikke at kortet bliver slidt. Ellers send en mail (som jeg faktisk fik, da det gamle udløb)
- Unødvendigt med fornyelse
- Ved rejser bør det kun være nødvendigt med ET check ind og ET check ud. Kun undtaget kørsel med bybusser.
- Ville være dejligt, nemt og let, hvis det automatiske blev fornyet, når det gamle er ved at udløbe.

- Ville være rart, hvis fornyelse bare skete automatisk.

Rejsekort Flex:

- At man får en påmindelses-mail i god tid inden kortet udløber
- Automatisk fornyelse af rejsekortet eller en meddelelse om, at det snart skal fornyes.
- Det er meget forvirrende med de forskellige priser på ud- og hjemtur fra samme station med kort tids mellemrum. Fatter ikke hvorfor!
- Hvorfor i alverden skal det overhovedet fornys? Det er da bare endnu et dummebøde-system.
- Påmindelse
- Samme som førnævnte
- Via mobiltelefonen

Rejsekort Anonymt:

- Annullér udløbsdatoen, og det må under ingen omstændigheder være forbundet med omkostninger at forny sit kort - det er jo urimeligt og umenneskeligt
- At man ikke skal tjekke ind ved skift, det må kunne registres uden ekstra indtjekning.
- At man kan gøre det hele via telefon og ikke skal lede efter standere og automater. Og at aflæserne kunne sidde i ind og udgangsdørene, så man automatisk registreres, når man går ind og ud.
- At man kunne beholde rejsekortet, når man fornyede. Det virker mærkeligt, at jeg lige nu har 324 kr. på mit gamle kort (som er udløbet), har fået trukket 150 dkk til det nye kort (for 6 dage siden) og endnu ikke modtaget det nye kort.
- Automatisk fornyelse af rejsekort
- Automatisk fornyelse af rejsekort
- Det kunne være fint, at rejsekortet bliver automatisk fornyet og drop det 50,- fornyelses gebyr.
- Drop rejsekortet, så man ikke skal forudbetale, men først betaler, når man skal transporteres
- Flere kortlæsere til flere rejsende pr. kort på Nørreport
- Flere steder hvor jeg kan fylde på mit kort, også i de små provinsbyer, hvor mange pendler med bus...
- Fornyelse af rejsekort burde ske automatisk efter de 5 år.
- Genindfør klippekortet
- Gør fornyelsen automatisk.
- Hvis der ikke er konstateret misbrug, hvorfor overhovedet skifte?
- I lighed med udløb af dankort skal nyt rejsekort naturligvis automatisk blive fremsendt
- Jeg håber da, at jeg i det mindste modtager en besked eller e-mail, når mit rejsekort skal fornyes, ellers har jeg jo ikke en chance for at vide det.
- Lad fornyelse ske automatisk
- Med hensyn til fornyelse så sende rejsekortet en mail til en, så man kan tage affære omkring fornyelse.
- Mere overskuelige priser
- Urimeligt, at det skal koste 50 kr. at forny kortet
- Via en app på telefonen.

