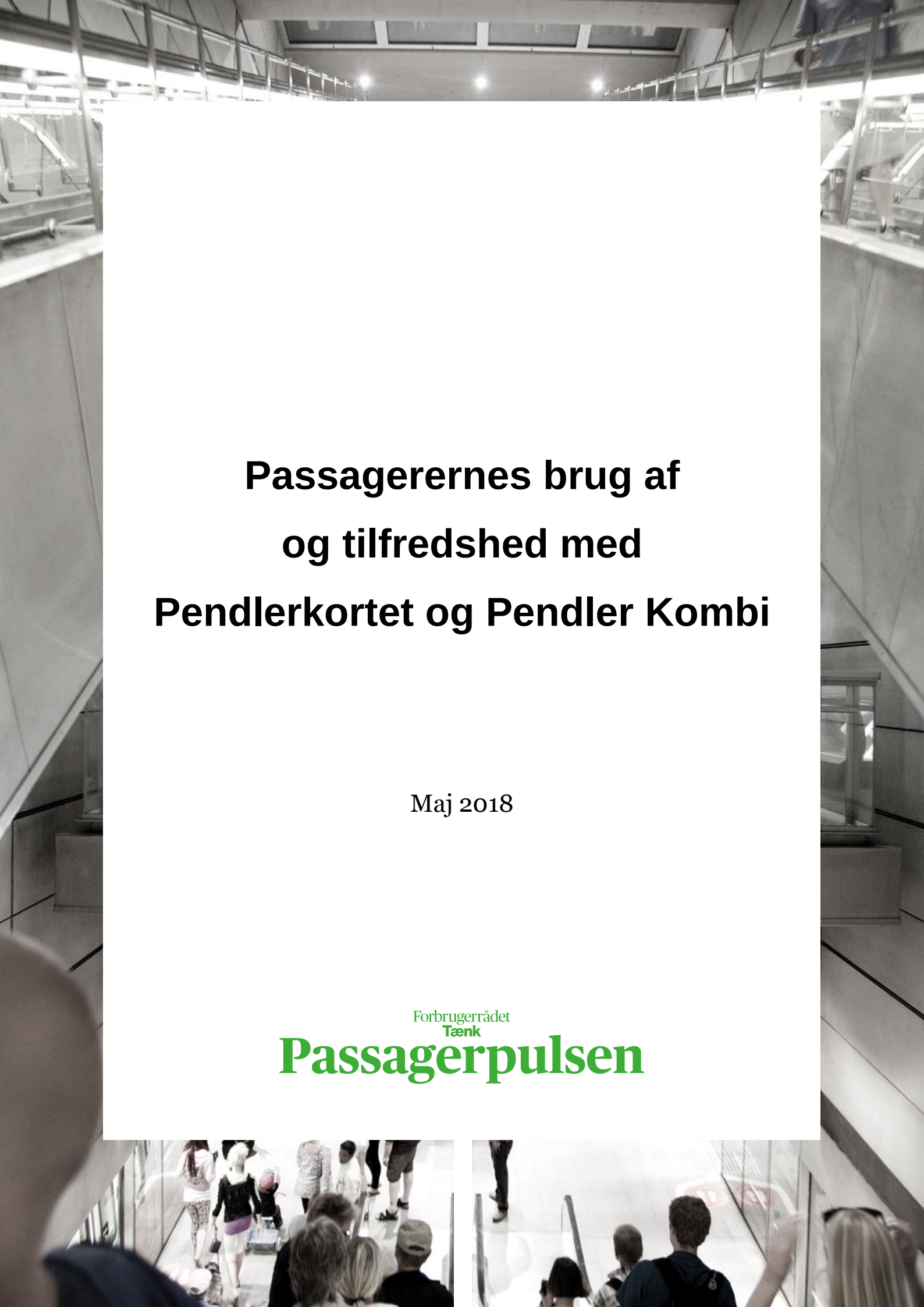




Passagerernes brug af og tilfredshed med Pendlerkortet og Pendler Kombi

Maj 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls



Indhold

1	Baggrund og formål	3
2	Resumé og anbefalinger	4
2.1	Resumé	4
2.2	Anbefalinger	7
2.3	Kommentarer fra Bus & Tog Kundestyregruppe til anbefalingerne	8
3	Resultater	9
3.1	Brug af forskellige kort-/billetyper	9
3.2	Vigtigheden af at kende rejsens pris og prisens betydning	12
3.3	Profil af brugerne af Pendlerkort og Pendler Kombi	15
3.4	Tilfredshed med Pendlerkort og Pendler Kombi	17
3.5	Brugernes forslag til forbedringer	23
4	Om undersøgelsen	25
4.1	Om deltagerne i undersøgelsen	27
4.2	Spørgeskema	28
5	Om Passagerpuls	31
6	Appendiks – åbne besvarelser	32

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.

Cirka hver 8. bruger af kollektiv transport rejser dagligt med bus, tog og/eller metro. Og cirka hver 12. benytter i dag en eller anden form for periodekort. Det er måske ikke så mange af brugerne, men de står til gengæld for rigtig mange af rejserne med den kollektive transport.

Denne rapport er en opfølgning på Passagerpulsens to tidligere rapporter om henholdsvis ”Passagerernes brug af andre billettyper end Rejsekort” og ”Passagerernes brug af og tilfredshed med Rejsekortet”. Rapporten undersøger, hvor tilfredse brugerne er med Pendler Kombi og Pendlerkortet alt i alt, og vedrørende forhold ved brug og anskaffelse.

Tidligere var et periodekort noget, man fik på pap. I dag er det blevet suppleret med elektroniske versioner til mobiltelefonen, og to versioner af rejsekort. Først lancerede Rejsekort A/S et Pendlerkort (det grønne plastikkort til rejsekortsystemet), der i realiteten fungerer på samme vis som det gamle pap-kort. Brugere af Pendlerkortet kan kun rejse indenfor det forudbetalte område. Det vil sige, de skal tilkøbe en ekstrabillet, hvis rejsen skal gå et andet sted hen. Til gengæld slipper man for check ind og check ud.

Senest har selskaberne bag Rejsekort A/S introduceret det såkaldte Rejsekort med Pendler Kombi. Et kort, der tillader brugerne at rejse udenfor deres forudbetalte pendlingsområde uden at skulle købe en ekstra billet, idet Pendler Kombi i disse tilfælde fungerer som et almindelige rejsekort. Man skal bare huske at checke ind og ud.

Forinden introduktionen af de nye Pendlerkort og Pendler Kombi lavede Passagerpuls en undersøgelse¹ af passagerernes interesse i de to kort, herunder ønsker til check ind og check ud. Den rapport viste, at passagererne var delte i deres holdning til tvungen check ind/ud, men at flest godt kunne acceptere, at det var nødvendigt for at rejserne kan beregnes med Pendler Kombi.

Datagrundlaget for denne rapport er dels en undersøgelse blandt godt 2.000 brugere af kollektiv transport, som er gennemført på Norstats befolkningspanel (hvoraf ca. 2 % benytter Pendler Kombi eller Pendlerkortet) og dels en tilsvarende undersøgelse i Passagerpulsens Passagerpanel med 2.114 besvarelser, hvoraf 189 er brugere af enten Pendlerkortet eller Pendler Kombi.

Formålet med undersøgelsen er at supplere den eksisterende viden om rejsekortet, der kan medvirke til at øge brugervenligheden for Pendlerkortet og Pendler Kombi.

God læselyst.

¹ ”Periodekort på rejsekort Check Ind og Check Ud”, Passagerpuls, aug. 2016

2 Resumé og anbefalinger

Denne undersøgelse er den tredje og sidste undersøgelse, som fokuserer på passagerernes brug af forskellige billettyper, rejsekort og periodekort i den kollektive transport. Den første rapport havde fokus på andre billettyper end rejsekortet, mens den anden rapport havde fokus på Rejsekort Personligt, Flex og Anonymt.

2.1 Resumé

Denne undersøgelse 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 (73 %) svarer, at prisen er vigtig for deres valg af billettype. Blandt brugerne af Pendler Kombi og Pendlerkortet er prisen endnu vigtigere. 85 % svarer, at det er vigtigt for dem at kende prisen, og 90 % svarer, 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 pendlerkort, mens mellemfrekvente brugere primært benytter rejsekort. Dem der rejser mindst bruger kontantbilletter.

Cirka 2 % af brugerne af kollektiv transport benytter et Pendler Kombi eller Pendlerkort som deres foretrukne billettype. Ser man alene på dem, der rejser 4 eller flere dage om ugen er det 10 %, der benytter en af de to nye billettyper.

De fleste (55 %) af brugerne af Pendler Kombi supplerer ikke deres brug af kollektiv transport med andre billettyper. Det indikerer, at Pendler Kombi opfylder et længe næret ønske fra pendlerne om at få 'det hele på et kort', så de ikke længere skal springe ud på en station for at foretage et supplerende check ind på deres rejsekort, når de har brug for at rejse ud over deres forudbetalte område. 22 % supplerer med Orangebilletter, hvilket både understreger prisens betydning for denne brugergruppe, men også at rejsekortpriserne ikke altid er de billigste.

Ca. 6 ud af 10 brugere af Pendlerkortet supplerer deres Pendlerkort med et Rejsekort Personligt, når de har behov for at rejse andre steder hen, end deres rejsekort giver adgang til. Ca. 2 ud af 10 rejser kun på den strækning, de har forudbetalt.

Knap 8 ud af 10 er tilfredse med deres Pendler Kombi eller Pendlerkort. Blandt brugerne af Pendlerkortet er der dog 16 %, der er utilfredse. Utilfredsheden skyldes ofte, at fornyelsesproceduren opleves som besværlig, og at man er nødt til at kombinere med andre billettyper, hvis man vil rejse udenfor sit forudbetalte område, hvilket også opleves som besværligt. Årsagen til at disse brugere alligevel vælger Pendlerkortet kan være, at de ønsker at undgå check ind og check ud. Deres valg af Pendlerkort giver altså nogle gerner, som de er utilfredse med.

De færreste brugere af Pendler Kombi og Pendlerkortet har automatisk fornyelse.

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 og prisen er vigtig for valg af billettype

- Godt 8 ud af 10 brugere af Pendler Kombi og Pendlerkortet svarer, at det er vigtigt for dem at kende prisen på deres rejse.
- Og 9 ud af 10 brugere af Pendler Kombi og Pendlerkortet svarer, at prisen er vigtigt for valg af billettype.

FAKTABOKS: Brugere af Pendler Kombi har ikke så stort behov for at supplere med andre billettyper. Brugere af Pendlerkortet supplerer ofte med et Rejsekort

- 55 % af brugerne af Pendler Kombi svarer, at de ikke bruger andre billettyper. 22 % supplerer med Orangebilletter.
- 58 % af brugerne af Pendlerkortet svarer, at de supplerer med et Rejsekort Personlig. 19 % supplerer ikke med andre billettyper.

FAKTABOKS: Tilfredsheden med Pendler Kombi og Pendlerkortet er generelt høj, men brugerne af Pendlerkortet er ikke så tilfredse med muligheden for at anskaffe kortet

- 79 % af brugerne er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med deres Pendler Kombi.
- 76 % af brugerne er alt i alt tilfredse eller meget tilfredse med deres Pendlerkort.
- 78 % af brugerne af Pendler Kombi var tilfredse eller meget tilfredse med muligheden for at købe kortet.
- 54 % af brugerne af Pendlerkortet var tilfredse eller meget tilfredse med muligheden for at købe kortet.

FAKTABOKS: Brugere af Pendlerkortet er mindre tilfredse med fornyelsesprocessen end brugerne af Pendler Kombi

- Det er de færreste brugere af Pendlerkortet og Pendler Kombi, der har automatisk fornyelse af deres kort, men det viser sig, at der ikke er nogen større forskel i deres tilfredshed med fornyelsesprocessen hvad enten de får kortet automatisk fornyet eller ej.
- Til gengæld er dem, der har valgt Pendlerkortet mindre tilfredse med fornyelsesprocessen (22 % utilfredse), end dem der har anskaffet Pendler Kombi (10 % utilfredse).

FAKTABOKS: Brugere, der er skiftet fra pap-periodekortet til Pendlerkort eller Pendler Kombi, er mindre tilfredse med deres nye kort

- Ca. 1/3 af brugerne af Pendlerkortet og Pendler Kombi synes, at deres nye kort er mere besværligt at anvende end deres gamle kort/billettype
- 46 % af dem, der er skiftet fra et pap-periodekort synes, at deres nye kort er besværligere end det gamle
- 11 % af dem, der er skiftet fra et Rejsekort Personligt synes, at deres nye kort er besværligere end det gamle

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:

Brug:

- At der slet ikke skal checkes ind/ud (Pendlerkortet).
- At der ikke skal checkes ind og ud i forudbetalt område (Pendler Kombi)
- At det bliver muligt at tage andre passagerer, en cykel eller hund med på kortet.

Køb/fornyelse:

- At der kan benyttes andre betalingskort end Dankort ved køb/fornyelse.
- At det bliver muligt at forny kortene i automaten på stationen.
- At den telefoniske service bliver bedre.
- At hjemmesiden bliver bedre.
- At det bliver muligt at sætte en fra- og til-dato ved fornyelse, så man ikke skal tælle dage, med mulighed for fejl.
- At der sendes en mail eller sms med info om fornyelse.
- At fornyelsesperioden bliver mere fleksibel.

2.2 anbefalinger

Passagerpulsener mener, at rejsekort-systemet grundlæggende er et godt produkt, som på flere måder medvirker til at gøre det nemmere for danskerne at rejse med kollektiv transport, idet vi kan rejse på den samme billet på tværs af trafikelskaber overalt i Danmark – undtagen Bornholm. Det er derfor glædeligt, at brugerne også i vid udstrækning tilkendegiver, at de er tilfredse med deres rejsekort, og at tilfredsheden generelt er stigende.

Denne undersøgelse viser, 2 % af brugerne af kollektiv transport benytter et Pendler Kombi eller Pendlerkort som deres foretrukne billettype.

Pendlerkortene i rejsekort-systemet er en helt ny type periodekort sammenlignet med de traditionelle pap- og mobil-periodekort, som danskerne har været vant til at benytte. Modsat tidligere skal passagererne huske at bruge rejsekortstanderne til at checke ind og ud. Brugere af Pendlerkortet skal huske det for at aktivere en ny periode, mens brugere af Pendler Kombi skal huske det på alle rejser.

Derudover skal passagererne vænne sig til at udløbsdatoen ikke står på kortet, samt at fornyelse og optankning sker ved selvbetjening på rejsekortets hjemmeside.

Pendler Kombi giver mulighed for, at man kan rejse udenfor det forudbetalte område, hvilket stiller større krav til, at passagererne sætter sig ind i priser og holder øje med saldoen på deres rejsekort. Denne procedure kan give anledning til utryghed hos nogle passagerer, hvis priserne er anderledes end forventet. Omvendt giver Pendler Kombi passagererne en række fordele i form af blandt andet frihed til at rejse udenfor det forudbetalte område uden at skulle købe en ny billet.

Grundlæggende går det igen for begge produkter, at brugerne oplever, at fornyelses- og købsprocedurerne kan forbedres. Dertil peger brugerne også på et par produktspecifikke udfordringer. Blandt de største udfordringer for brugerne af Pendlerkortet er fornyelsesproceduren og problemer med ”manglende check ud”. Hvad angår fornyelse angiver flere, at risikoen for at betale for dage, hvor de ikke skal bruge kortet, er en hæmsko. Den manglende mulighed for at vælge ”til” og ”fra” dato ved fornyelse, hvor kunden i stedet skal ”tælle” dagene manuelt, besværliggør fornyelsen unødigt.

På Pendlerkortet skal du hverken checke ind eller ud – undtagen når du rejser med bus, hvor du skal checke ind, men ikke ud ved rejsens slut. Dermed registrerer systemet et check ind og et ”glemt” check ud. Kunden har handlet rigtigt, men i rejsehistorik fremgår ”manglende check-ud” og lyden ved næste check ind angiver fejl. Det strider imod hele systemets opbygning, hvor kunden er dybt afhængig af standernes lydsignaler og overblikket i rejsehistorikken.

Passagerpulsener anbefaler:

Pendlerkortet

1. Problemer med ”manglende check-ud” og Rejsekort Pendlerkort bør løses hurtigst muligt. Nuværende set up (beskrevet ovenfor) strider

imod hele systemets opbygning og brugernes tillærte adfærd med Rejekortet generelt.

2. Fornyelsesproceduren for Pendlerkortet kan forbedres. For eksempel ved at:
 - Indføre ”gratis” uger, som dækker for helligdage og ferier
 - Gøre det muligt at tilknytte andre betalingskort til fornyelse
3. Mere fleksibel abonnementsperiode – for eksempel ned til 20 dage

Pendler Kombi

1. Fornyelsesproceduren kan forbedres. For eksempel ved at gøre det muligt at:
 - Tilknytte andre betalingskort til fornyelse
 - Vælge ”til” og ”fra”-datoer ved fornyelse
 - Mulighed for at forny kortet på stationen, så det kan bruges med det samme
2. Mulighed for tilkøb til ekstra rejsende, hund eller cykel. Det nuværende set up fordrer, at Pendler Kombi-kunder skal administrere flere billetter på én gang, hvis de har en ven, hund eller cykel med.

2.3 Kommentarer fra Bus & Tog Kundestyregruppe til anbefalingerne

Passagerpulsens har sendt rapporten til Bus & Tog, som er kommet med følgende kommentarer til undersøgelsen:

”Kundestyregruppen takker for gennemførelsen af undersøgelsen. Vi er glade for, at kunderne generelt er meget og stigende tilfredse med rejsekortet. Undersøgelsen synes at bekræfte, at det var rigtigt at tilbyde to variationer af pendlerprodukter på rejsekort, hvor kunderne selv vælger, om det er vigtigst at have ét kort til alle rejser, eller om det er vigtigst at undgå den daglige check ind og check ud.

Vi vil også kvittere for, at I viderebringer en række forslag til, hvordan produkterne kan forbedres. Vi kan oplyse, at vi allerede bl.a. arbejder med

- at det bliver muligt at medtage andre passagerer, cykel eller hund
- at der kan benyttes andre betalingskort end Dankort ved køb og fornyelse
- påtrykning af udløbsdato på rejsekortet
- udvidet anvendelse af Check Udvej
- at forbedre rejsekort.dk og rejsekortautomaten

Endvidere kan vi oplyse, at kunderne får besked på sms om udløb af periode.”

3 Resultater

I den følgende resultatgennemgang benytter vi data fra to delundersøgelser: En repræsentativ befolkningsundersøgelse (via Norstats web-baserede Befolkingspanel) og en tilsvarende undersøgelse gennemført i passagerpulsens Passagerpanel. Resultaterne fra den sidste undersøgelse bruges primært til at øge antallet af besvarelser fra brugere af Pendlerkortet og Pendler Kombi. Se mere i afsnit 4 – 'Om undersøgelsen'.

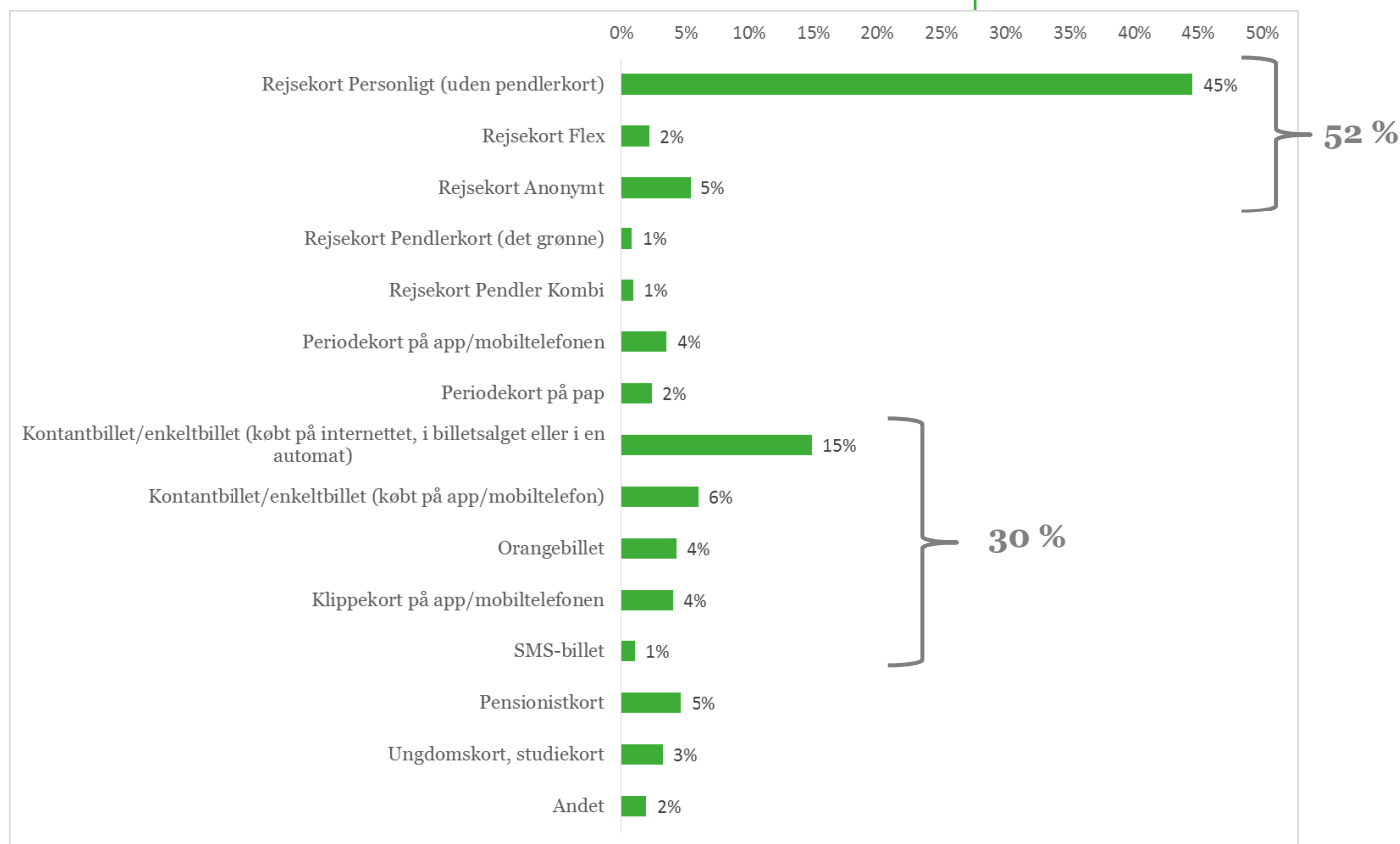
Det er i resultatgennemgangen markeret, hvilken delundersøgelse besvarelsene stammer fra.

3.1 Brug af forskellige kort-/billettyper

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.

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



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

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.

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: Norstat	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. Heraf benytter 10 % - eller knap hver fjerde – et af de nye pendlerkortprodukter på rejsekortplatformen. 26 % af de højfrekvente brugere benytter et af de oprindelige rejsekortprodukter.

Det er interessant, at en relativt stor del af periodekortbrugerne allerede er gået over til at benytte Pendlerkortet eller Pendler Kombi. Det tyder på, at det er produkter, der giver mening for brugerne. Pendlerkortet tilbyder ikke noget nyt for brugerne sammenlignet med de 'gamle' periodekortmuligheder, men Pendler Kombi betyder, at pendlerne ikke længere behøver at have flere kort og billetter, hvis de en gang imellem rejser ud over det område, de har forudbetalt for. Det er der tilsyneladende allerede mange, der har taget til sig.

Dem, der rejser med kollektiv transport mindre end fire dage om ugen, kører mest på Rejsekort Personlig. Det er særligt dem, der rejser mellem en dag om måneden og 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.

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 benytter kollektiv transport.

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)

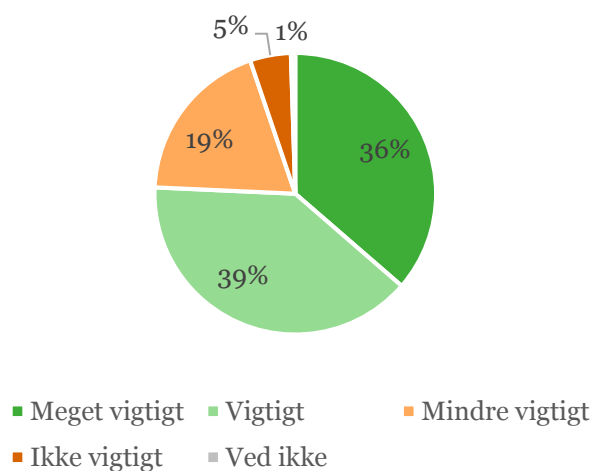
	Mand	Kvinde	18-35 år	36-49 år	50-60 år	61+ år
Rejsekort Personligt (uden pendlerkort)	42%	47%	46%	40%	44%	47%
Rejsekort Flex	2%	2%	2%	4%	2%	1%
Rejsekort Anonymt	5%	6%	4%	7%	8%	4%
Rejsekort Pendlerkort (det grønne)	0%	1%	1%	2%	1%	0%
Rejsekort Pendler Kombi	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Periodekort på app/mobiltelefonen	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: Norstat	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.

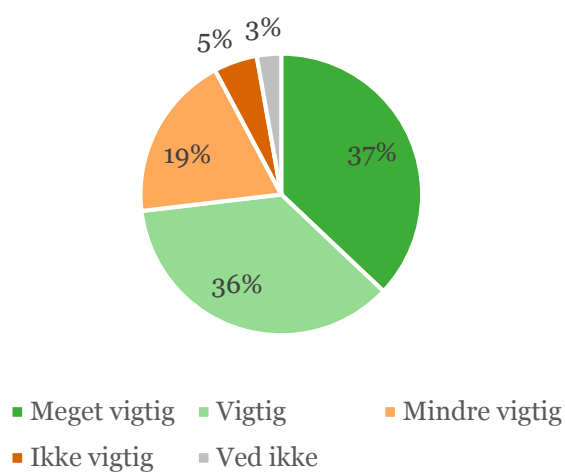
3.2 Vigtigheden af at kende rejsens pris og prisens betydning

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: Norstat. 2.006 danskere, der benytter kollektiv transport mindst 1 gang årligt.

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

Base: Norstat. 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 dem, der mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Norstat		Passagerpanelet	
	Pendler-kort	Pendler-Kombi	Pendler-kort	Pendler-Kombi
Meget vigtigt	40%	37%	44%	39%
Vigtigt	45%	57%	42%	45%
Mindre vigtigt	8%	0%	12%	13%
Ikke vigtigt	7%	6%	3%	3%
Ved ikke	0%	0%	0%	0%
Total	15	17	113	76

Base: Norstats Befolkningspanel (lille base) og Passagerpulsens Passagerpanel

Tabel 3 viser, at det er vigtigere for brugere af Pendlerkort og Pendler Kombi, at kende prisen på rejsen, end det er for alle passagerer som gennemsnit. I gennemsnit er det 75 %, der synes, at det er 'vigtigt' eller 'meget vigtigt'. For brugerne af Pendlerkort og Pendler Kombi er det ca. 85 %, der har samme opfattelse. Denne andel er i øvrigt stort set identisk, uanset om man mest benytter det ene eller det andet kort, og uanset om vi ser på svarene i Befolkningspanelet eller i Passagerpanelet.

På spørgsmålet om, hvor vigtig prisen er for valg af billettype, ser vi præcis samme tendens: Flere brugere af Pendlerkort og Pendler Kombi angiver, at prisen er 'vigtigt' eller 'meget vigtigt' (fra 89 % til 96 %) – sammenlignet med gennemsnittet på 73 %. Se tabel 4.

Tabel 4 - Hvor vigtig er prisen for dit valg af billettype? (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Norstat		Passagerpanelet	
	Pendler-kort	Pendler-Kombi	Pendler-kort	Pendler-Kombi
Meget vigtigt	40%	63%	60%	51%
Vigtigt	53%	33%	33%	38%
Mindre vigtigt	0%	0%	4%	7%
Ikke vigtigt	0%	0%	2%	3%
Ved ikke	7%	4%	1%	1%
Total	15	17	113	76

Base: Norstats Befolkningspanel (lille base) og Passagerpulsens Passagerpanel

3.3 Profil af brugerne af Pendlerkort og Pendler Kombi

Sammensætningen af besvarelser i Norstats befolkningspanel og Passagerpanelet er tæt sammenfaldende på en række nøglespørgsmål (se afsnit 4.1 – 'Om deltagerne i undersøgelsen'), hvilket indikerer, at de to undersøgelser repræsenterer den samme målgruppe. Vi har i dette afsnit derfor valgt at benytte resultater fra delundersøgelsen, der blev gennemført på Passagerpanelet, da denne giver det største datamæssige grundlag. Ved at krydse flere af undersøgelsens spørgsmål får vi et indtryk af, hvilken type passagerer der har valgt at skifte til Pendlerkortet og Pendler Kombi.

Af tabel 5 fremgår det, at brugerne af Pendlerkortet og Pendler Kombi adskiller sig på et væsentligt punkt: Dem, der mest anvender Pendlerkortet, supplerer ofte deres Pendlerkort med andre billettyper. Det er således kun 19 % af Pendlerkort-brugerne, der kun benytter Pendlerkortet. 58 % supplerer med et Rejsekort Personligt. Omvendt er det 55 % af brugerne af Pendler Kombi, der ikke benytter andre billettyper. Blandt dem, der fra tid til anden alligevel benytter andre billettyper, er Orangebilletten den mest benyttede. 22 % af brugerne af Pendler Kombi supplerer med en Orangebillet fra tid til anden.

Dette resultat viser, at brugerne har taget de to billetprodukter til sig, og anvender dem, som man på forhånd ville forvente. Pendler Kombi, der er det fulde og fleksible produkt, betyder, at brugeren i realiteten ikke behøver at kombinere med andre billettyper. Når det så alligevel sker ved nogle lejligheder, kan det for eksempel skyldes, at Orangebilletter i visse situationer er billigere end rejsekort-priserne, eller at brugerne har behov for at tage andre personer med på rejsen, hvilket ikke kan lade sig gøre med Pendler Kombi, der jo tager udgangspunkt i et fastpris-produkt til indehaveren af kortet.

Pendlerkortet er på den anden side et simpelt og begrænset produkt. Og hvis brugerne for eksempel ønsker at rejse ud over det forudbetalte område eller at tage andre passagerer med på rejsen, så kan det ikke lade sig gøre på Pendlerkortet, og der må suppleres med andre billettyper. Hvilket altså også sker.

Tabel 5 – Bruger du også andre billettyper? (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Pendlerkortet	Pendler Kombi
Rejsekort Personligt	58%	8%
Rejsekort Flex	6%	5%
Rejsekort Anonymt	9%	1%
Kontantbillet / enkeltbillet	4%	11%
Kontantbillet / enkeltbillet (app/mobil)	6%	4%
Orangebillet	7%	22%
Nej	19%	55%
Total	113	76

Base: Passagerpanelet

Pendlerkortet blev lanceret september 2016 og Pendler Kombi blev introduceret i juni 2017. Vores undersøgelse indikerer, at hovedparten af brugerne af de to korttyper har taget dem til sig ganske hurtigt efter introduktionen. Således har 86 % af brugerne af Pendlerkortet haft det i mere end 4 måneder og ligeledes 66 % af brugerne af Pendler Kombi.

Med tanke på at hovedparten af periodekort-brugerne stadig benytter pap-periodekort eller mobil-periodekort (i alt ca. 8 % mod ca. 2 % brugere af Pendlerkortet/Pendler Kombi), så er der noget, der tyder på, at der er en vis modstand mod at tage de nye produkter til sig. Ydermere er der, som det fremgår af tabel 6, brugere, der er kommet til indenfor de seneste måneder, så noget tyder på, at overflytningen sker – om end langsomt. Årsagerne til dette kan være mange. For eksempel vanens magt, frygt for overvågning, manglende lyst til check ind/ud, bestillingsproceduren, betaling på 50 kr. for kortet eller andet. Vores undersøgelse giver ikke svar på det spørgsmål, men det må være oplagt for selskaberne at afdække årsagerne, så produkterne kan forbedres for at være mere attraktive og tiltrække flere brugere.

Tabel 6 – Hvor længe har du brugt [Pendlerkortet/Pendler Kombi] som din primære billettype? (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Pendlerkortet	Pendler Kombi
Mindre end 1 måned	3%	4%
1-2 måneder	4%	9%
2-3 måneder	4%	12%
3-4 måneder	3%	9%
Mere end 4 måneder	86%	66%
Total	113	76

Base: Passagerpanelet

Når det kommer til fornyelse af Pendlerkortet og Pendler Kombi, tyder det på, at brugerne har fastholdt deres vaner fra deres tidligere periodekort på pap eller mobiltelefonen. Selv om produkterne på rejsekort-systemet lægger op til automatisk fornyelse/optankning, så er det faktisk de færreste, der benytter sig af det.

Tabel 7 – Har du automatisk fornyelse på dit [Pendlerkort/Pendler Kombi]? (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Pendlerkortet	Pendler Kombi
Ja	23%	34%
Nej	76%	64%
Ved ikke	1%	1%
Total	113	76

Base: Passagerpanelet

Som det fremgår af tabel 7 er det ca. 3 ud af 4 brugere af Pendlerkortet og 2 ud af 3 brugere af Pendler Kombi, der ikke har automatisk fornyelse af deres kort. Vi er ikke bekendt med den nøjagtige fordeling mellem 'automatisk fornyelse' og 'forny selv' på de tidligere pap-periodekort, men vurderer, at der for mange brugere er tale om, at de har videreført deres tidligere praksis til det nye kort. Måske fordi de tidligere fik en 'rabat' (et antal gratis uger pr. år), hvis de automatisk fik deres kort fornyet hver måned. Denne ordning er nu bortfaldet, og det får sandsynligvis flere brugere til selv at forny kortene, så de kan planlægge i forhold til ferier mv., og dermed ikke kommer til at betale for perioder, hvor de ikke skal benytte kortet.

3.4 Tilfredshed med Pendlerkort og Pendler Kombi

De fleste af brugerne af Pendlerkortet og Pendler Kombi er alt i alt 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med deres kort. Særligt bemærkes det, at 47 % af brugerne af Pendler Kombi er 'meget tilfredse' alt i alt. For Pendlerkortet er det kun 27 %, der er 'meget tilfredse'. Blandt brugerne af Pendlerkortet er der også ca. 16 %, der er 'utilfredse' eller 'meget utilfredse'. For Pendler Kombi er gruppen af utilfredse kun halvt så stor. Se tabel 8.

Tabel 8 – Hvor tilfreds er du alt i alt med dit [Pendlerkort/Pendler Kombi]? (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Pendlerkortet	Pendler Kombi
Meget utilfreds	4%	3%
Utilfreds	12%	5%
Hverken/eller	8%	11%
Tilfreds	49%	32%
Meget tilfreds	27%	47%
Ved ikke	0%	3%
Total	113	76

Base: Passagerpanelet

Det er nærliggende, at antage, at Pendlerkortets begrænsede anvendelsesmuligheder, sammenlignet med Pendler Kombi, er en væsentlig del af forskellen i andelen af utilfredse.

Vi har spurgt de brugere, der er 'meget utilfredse' eller 'utilfredse' med deres Pendlerkort eller Pendler Kombi, hvad utilfredsheden skyldes. Og besvarelsene viser, at nogle af brugerne af Pendlerkortet oplever, det er besværligt, når de er nødt til at købe tillægsbilletter eller supplere med check ind på deres rejsekort, men reelt er det jo det samme, som de har været nødt til at gøre, da de havde et pap-periodekort eller tilsvarende.

Årsagerne til utilfredsheden blandt nogle af Pendlerkort-brugerne er da også væsentligt mere nuancerede (alle besvarelser kan læses i rapportens appendiks):

- Flere oplever, som nævnt, at være nødt til at supplere med ekstra billetter eller en anden version af rejsekortet. For eksempel hvis der skal rejses ud over det forudbetalte område, medbringes cykler eller lignende.
- Flere har oplevet fejl på kortene, som har gjort, at kontrollørerne ikke har kunnet aflæse kortene, og de er blevet bedt om at få dem udskiftet. Det er besværligt. Og de føler sig mistænkeliggjort, når kontrolløren ikke kan registrere kortet korrekt.
- Flere synes, at bortfaldet af 'alle-zoner' i Hovedstadsområdet har gjort det dyrere og dårligere for dem.
- Flere synes, at fornyelsesproceduren for eksempel valget af zoner og periode (tælle dage i stedet for at indtaste datoer) er alt for kompliceret. Der mangler desuden nem information om gyldighedsperioden på kortet, så nogle oplever ikke at forny kortet i tide.
- Endelig føler nogle sig mistænkeliggjorte, når systemet 'brummer' fordi de har tjekket ind i en bus, men ikke tjekket ud igen (hvilket de jo heller ikke skal).

Blandt de relativt få tilfredse brugere af Pendler Kombi nævnes følgende årsager til tilfredsheden:

- Forøgede udgifter til rejser i Hovedstadsområdet på grund af bortfald af 'alle-zoners' princippet.
- At der sker mange fejl i prisudregningen, og at de derfor er nødt til at kontrollere deres rejser meget grundigt.
- At de oplever at få pludselige prisstigninger, som ikke kan forklares.
- At det ikke er muligt at tage andre rejsende med på kortet.
- At det er bøvlet at skulle checke ind/ud, for eksempel ved indrejse fra Sverige.

Det fremgår af ovenstående, at en del af tilfredsheden med såvel Pendlerkortet som Pendler Kombi hænger sammen med bortfaldet af alle-zoners princippet i Hovedstadsområdet. Disse pendlere skal nu forholde sig til, hvilke zoner de rejser i, hvilket de ikke havde behov for før. Det skal understreges, at det gældende takstsystem gælder for alle billet- og korttyper, og altså ikke er særligt for Pendlerkortet og Pendler Kombi. Men brugerne har tilsyneladende en tendens til at forbinde de to ting med hinanden.

Det generelle tilfredshedsspørgsmål har vi suppleret med spørgsmål om anskaffelse og fornyelse af Pendlerkortet og Pendler Kombi.

Det fremgår af tabel 9, at de fleste af brugerne var tilfredse med muligheden for at købe deres kort, første gang de anskaffede det. Tilfredsheden er dog væsentligt højere hos brugere af Pendler Kombi (78 % 'tilfredse' eller 'meget tilfredse') end hos brugere af Pendlerkortet (54 %).

Tabel 9 – Hvor tilfreds er du med muligheden for at købe et [Pendlerkort/Pendler Kombi]? (første gang du skulle købe kortet) (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Pendlerkortet	Pendler Kombi
Meget utilfreds	9%	3%
Utilfreds	19%	12%
Hverken/eller	14%	7%
Tilfreds	35%	37%
Meget tilfreds	19%	41%
Ved ikke	4%	1%
Total	113	76

Base: Passagerpanelet

Dette kan hænge sammen med, at brugerne af Pendlerkortet har været nødt til at bestille et helt nyt kort, mens brugerne af Pendler Kombi har haft mulighed for at få lagt deres forudbetalte pendlerstrækning ind på deres eksisterende Rejsekort Personlig. De har med andre ord ikke oplevet at skulle anskaffe et nyt kort til formålet. Vi ser da også, at 28 % af brugerne af Pendlerkortet er direkte utilfredse med muligheden for at anskaffe kortet.

Fornyelsesproceduren giver også anledning til utilfredshed blandt en del brugere af særligt Pendlerkortet. 22 % er utilfredse med fornyelsesproceduren. Til sammenligning er det kun 10 % af brugerne af Pendler Kombi, der er utilfredse med proceduren. Der er dog stadig den overvejende del af brugerne, der er tilfredse eller meget tilfredse. Ca. $\frac{3}{4}$ af brugerne af Pendler Kombi og 6 ud af 10 brugere af Pendlerkortet. Se tabel 10.

Tabel 10 – Hvor tilfreds er du med procedurerne omkring fornyelse af dit [Pendlerkort/Pendler Kombi]? (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Pendlerkortet	Pendler Kombi
Meget utilfreds	6%	1%
Utilfreds	16%	9%
Hverken/eller	17%	13%
Tilfreds	35%	41%
Meget tilfreds	24%	33%
Ved ikke	3%	3%
Total	113	76

Base: Passagerpanelet

Af tabel 11 kan vi se, at der er en svag sammenhæng mellem automatisk fornyelse af kortene og tilfredsheden med fornyelsesproceduren. Således er 19 % af dem, der ikke har automatisk fornyelse utilfredse, mens det 'kun' er 14

% af dem, der har automatisk fornyelse. Omvendt er der selvfølgelig flere af brugerne med automatisk fornyelse, der er tilfredse, men alligevel også 63 % af dem der ikke har automatisk fornyelse, så alene det at få flere over på automatisk fornyelse kan altså ikke forbedre tilfredsheden markant.

Tabel 11 – Hvor tilfreds er du med procedurerne omkring fornyelse af dit [Pendlerkort/Pendler Kombi]? (Krydset med om brugeren har automatisk fornyelse)

	Automatisk fornyelse	Ikke automatisk fornyelse
Meget utilfreds	8%	3%
Utilfreds	6%	16%
Hverken/eller	10%	18%
Tilfreds	21%	44%
Meget tilfreds	52%	19%
Ved ikke	4%	1%
Total	52	135

Base: Passagerpanelet

De nye pendlerkorttyper kræver selvfølgelig en tilvænning for brugerne. Vi spurgte, hvilken billet-/korttype brugerne tidligere havde benyttet, og der er en tydelig forskel mellem brugerne af de to pendlerkorttyper.

De nuværende brugere af Pendlerkortet har for de flestes vedkommende benyttet pap-periodekort tidligere (62 %) og næst flest et Rejsekort Personlig (21 %). For brugerne af Pendler Kombis vedkommende kommer flest fra et Rejsekort Personlig (41 %) og næst flest fra pap-periodekortet (38 %). Se tabel 12.

Tabel 12 – Hvilken type billet/kort rejste du primært på, før du anskaffede [Pendlerkortet/Pendler Kombi]? (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Pendlerkortet	Pendler Kombi
Rejsekort Personligt (uden pendlerkort)	21%	41%
Rejsekort Flex	1%	1%
Rejsekort Anonymt	2%	0%
Rejsekort Pendlerkort (det grønne)	0%	0%
Rejsekort Pendler Kombi	0%	0%
Periodekort på app/mobiltelefonen	5%	7%
Periodekort på pap	62%	38%
Kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat)	0%	0%
Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)	0%	0%
Orangebillet	0%	0%
Klippekort på app/mobiltelefonen	0%	1%
SMS-billet	0%	0%
Pensionistkort	0%	0%
Ungdomskort, studiekort	1%	0%
Andet	3%	11%
Benyttede ikke kollektiv transport tidligere	4%	1%
Ved ikke/husker ikke	2%	0%
Total	113	76

Base: Passagerpanelet

Af hensyn til brugernes samlede tilfredshed med den kollektive transport er det så også relevant at vide, om de finder de nye pendlerkort lettere eller besværligere at anvende end deres tidligere billettyper. Det fremgår af tabel 13, at ca. 1/3 af de nuværende brugere af såvel Pendlerkortet som Pendler Kombi synes, at disse kort er 'besværligere' eller 'meget besværligere' at benytte end deres tidligere form for billet/kort. Ca. 1/3 svarer, at det er 'det samme' og knap 1/3, at det er 'lettere' eller 'meget lettere'. Her er der således tilsyneladende ingen forskel mellem de to korttyper.

Tabel 13 – Hvordan synes du, det er at benytte dit [Pendlerkort/Pendler Kombi] i forhold til din tidligere form for billet/kort? (Krydset med om de mest anvender Pendlerkortet eller Pendler Kombi)

	Pendlerkortet	Pendler Kombi
Meget besværligere	7%	5%
Besværligere	26%	30%
Det samme	33%	33%
Lettere	12%	9%
Meget lettere	20%	17%
Ved ikke	2%	5%
Total	113	76

Base: Passagerpanelet

Opdeler man i stedet på, hvilken billet/korttype svarpersonerne anvendte inden de gik over til Pendlerkortet eller Pendler Kombi, så viser der sig en tydelig forskel. Af dem, der er skiftet fra et Rejsekort Personlig synes 53 %, at det er lettere med deres nye Pendlerkort eller Pendler Kombi, kun 11 % synes, at det er besværligere. Blandt dem, der er skiftet fra pap-periodekortet forholder det sig lige omvendt. 46 % synes, det er besværligere med deres nye Pendlerkort eller Pendler Kombi end tidligere, og kun 15 % synes, at det er lettere. Se tabel 14.

Der kan selvfølgelig være mange årsager til denne forskel, men det forhold, at de tidligere brugere af Rejsekort Personlig er vant til at checke ind og ud gør, at disse brugere næsten kun får fordele, når de skifter til et af pendlerkort-produkterne. De tidligere pap-periodekort brugere skal vænne sig til en helt anden måde at rejse på, hvilket i sagens natur tager længere tid. Når det er sagt vil det være oplagt at undersøge disse forhold dybere ved en senere lejlighed.

Tabel 14 – Hvordan synes du, det er at benytte dit [Pendlerkort/Pendler Kombi] i forhold til din tidligere form for billet/kort? (Krydset med hvilket billettype de benyttede før)

	Rejsekort Personlig	Pap-periodekort
Meget besværligere	2%	11%
Besværligere	9%	35%
Det samme	35%	36%
Lettere	18%	5%
Meget lettere	35%	10%
Ved ikke	2%	2%
Total	55	99

Base: Passagerpanelet

3.5 Brugernes forslag til forbedringer

Brugerne af Pendlerkortet og Pendler Kombi er som tidligere nævnt for de flestes vedkommende tilfredse med deres pendlerkort alt i alt.

Vi har tidligere set på årsagerne til eventuelle utilfredsheder. I dette afsnit vil vi se på brugernes forslag til forbedringer af Pendlerkortet og Pendler Kombi. Forbedringer, der forhåbentlig kan føre til større brugertilfredshed.

Nogle af forbedringsforslagene er en afspejling af årsagerne til utilfredshederne, men de fleste er nye konstruktive bidrag. I dette afsnit fremhæves nogle af de mest fremtrædende forslag. Alle bidragene kan læses i rapportens appendiks.

Brugerne af Pendler Kombi peger på følgende forbedringsforslag:

- At det bliver muligt at tilknytte andre betalingskort til sin betaling/automatiske fornyelse. Det kunne for eksempel være MasterCard, VISA Elektron eller andre.
- At der ikke skal checkes ind/ud, hvis man kun rejser i den forudbetalte zoner. Personalet vil ved billetkontrol kunne konstatere, at man rejser inden for sit forudbetalte område på samme møde som med Pendlerkortet.
- At det bliver muligt at lave et tilkøb til for eksempel en ven, cykel eller hund, så man ikke skal købe og vise flere forskellige billetter/kort eksempelvis ved indstigning i bussen.
- At det bliver muligt at sætte en fra- og til-dato ved fornyelse, så man ikke skal tælle dage, med mulighed for fejl.
- At det bliver muligt at forny Pendler Kombi i automaten på stationen, så det kan benyttes med det samme. Opdateringstiden er for lang ved fornyelse på nettet.
- At den telefoniske service bliver bedre.
- At hjemmesiden bliver bedre. Oprettelse af kortet er for eksempel meget dårligt beskrevet. Opsætningen af selvbetjeningssiden er ikke intuitiv.
- At det gøres lettere at skifte zoner.
- At det gøres lettere at gennemskue priserne og kontrollere ekstrabetalinger.

Brugerne af Pendlerkortet peger på følgende forbedringsforslag:

- At man ikke bliver præsenteret for glemt check ud, hver gang man checker ind i en bus.
- At man slet ikke skal checke ind i bussen.
- At man kan benytte andre betalings- og kreditkort til fornyelsen.
- At man kan lave en automatisk fornyelsesaftale og tilknytte det til betalingsservice.
- At abonnementsperioderne bliver mere fleksible. For eksempel helt ned til 20 dage.
- At man selv kan sætte fra- og til-dato og ikke skal tælle dage.
- At man kan forlænge den købte periode inden den udløber, med for eksempel 17 ekstra dage, hvis ens vagtskema er blevet lavet om.
- At man får en mail- eller sms-alert, når det er tid til at forny kortet. Man kan ikke se udløbsdatoen på kortet, og det er besværligt at skulle kontrollere det på nettet. (*Passagerpulsens kommentar: Det er allerede i*

dag muligt at få en notifikation om fornyelse på sms, hvis man har registreret sit telefonnummer i sin profil. Men det er tydeligvis ikke alle, der er klar over det.)

- At man kan tilmelde sig en glemt-kort ordning.
- At hjemmesiden til bestilling og fornyelse gøre bedre.
- At man kan forny via sms eller mobil.
- At alle-zoners princippet genindføres. *(Passagerpulsens kommentar: Zonesystemet, herunder bortfaldet af alle-zoners princippet i Hovedstadsområdet, er ikke specifikt for Pendlerkortet og Pendler Kombi. Så dette ønske skal ses som en mere generel holdning til zonesystemet snarere end et forbedringsønske i relation til de to korttyper.)*

Det ses, at der er et ret udtalt sammenfald mellem forbedringsforslagene fra brugerne af Pendler Kombi og Pendlerkortet.

4 Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne rapport er gennemført ved hjælp af online spørgeskemaer på to webbaserede paneler.

Dels en landsdækkende spørgeskemaundersøgelse, gennemført af Norstat for Passagerpulsens. Deltagerne er medlemmer af Norstats webpanel og repræsentative for befolkningen på køn, alder og geografi.

Og dels Passagerpulsens Passagerpanel, der har fået stillet præcis de samme spørgsmål som Norstats panel. Passagerpanelet er rekrutteret blandt brugere af kollektiv transport i hele Danmark. Passagerpanelets medlemmer har en højere gennemsnitlig brug af kollektiv transport end i landet som helhed. Vi kan derfor få besvarelser fra flere højfrekvente brugere (særligt pendlerkort/periodekort brugere) ved at spørge i Passagerpanelet.

Ved sammenligning af besvarelserne vedrørende Pendlerkortet og Pendler Kombi i de to delundersøgelser konstaterer vi, at der ikke er store forskelle i svarmønstrene. Vi har derfor valgt at benytte besvarelserne fra Passagerpanelet uvejet i denne undersøgelse, da vi ikke i Norstats delundersøgelse kunne etablere et sikkert vejgrundlag pga. de relativt få besvarelser fra brugere af Pendlerkortet og Pendler Kombi i denne undersøgelse.

Fakta

Norstats befolkningspanel:

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

Heraf brugere af Pendlerkortet eller Pendler Kombi: 38

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

Passagerpanelet:

Data er indsamlet: 14.-27. marts 2018.

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

Spørgeskema er udsendt til et udsnit af Passagerpanelet panelmedlemmer.

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

Udsendte invitationer: 6.485

Opnåede besvarelser brutto: 2.111

Svarprocent: 32,6 %

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen (ungdomskort): 17

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen (rejsefrekvens): 16

Nettostikprøve: 2.078

Heraf brugere af Pendlerkortet eller Pendler Kombi: 189

Data anvendes uvejet i undersøgelsen.

Kvalitetssikring af data

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

Kodning af åbne spørgsmål

Svar på undersøgelsens åbne spørgsmål anvendes ukodet. De fremgår af appendiks i afsnit 6.

4.1 Om deltagerne i undersøgelsen

Personer, der bruger Pendlerkortet eller Pendler Kombi som deres mest brugte billettype.

Tabel 15 – Køn

	Norstats Panel		Passagerpanelet	
	Respondenter	Procent	Respondenter	Procent
Kvinde	24	63%	108	57%
Mand	14	37%	81	43%
I alt	38	100%	189	100%

Tabel 16 - Alder

	Norstats Panel		Passagerpanelet	
	Respondenter	Procent	Respondenter	Procent
18-35	12	32%	14	7%
36-49	12	32%	52	28%
50-60	10	26%	89	47%
61+	4	10%	34	18%
I alt	38	100%	189	100%

Tabel 17 – Region

	Norstats Panel		Passagerpanelet	
	Respondenter	Procent	Respondenter	Procent
Hovedstaden	13	34%	62	33%
Sjælland	10	26%	75	40%
Syddanmark	9	24%	41	22%
Midtjylland	2	5%	4	2%
Nordjylland	4	10%	7	4%
I alt	38	100%	189	100%

Tabel 18 – Pendlerkort eller Pendler Kombi

	Norstats Panel		Passagerpanelet	
	Respondenter	Procent	Respondenter	Procent
Pendlerkort	18	47%	113	57%
Pendler Kombi	20	53%	76	43%
I alt	38	100%	189	100%

4.2 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 Pendlerkort på Rejsekort (det grønne) og Pendler Kombi**[Q6] Hvor længe har du brugt [indsæt svar fra Q2] som din primære billettype?**

Mindre end 1 måned
1-2 måneder
2-3 måneder
3-4 måneder
Mere end 4 måneder

[Q7] Hvor tilfreds er du alt i alt med dit [indsæt svar fra Q2]?

Meget utilfreds
Utilfreds
Hverken/eller
Tilfreds
Meget tilfreds
Ved ikke

[Q8] Hvorfor er du alt i alt meget utilfreds med dit [indsæt svar fra Q2]?

(Åbent spørgsmål)

[Q9] Hvor tilfreds er du med muligheden for at købe et [indsæt svar fra Q2]? (første gang du skulle købe kortet)

Meget utilfreds
Utilfreds
Hverken/eller
Tilfreds
Meget tilfreds
Ved ikke

[Q10] Har du automatisk fornyelse på dit [indsæt svar fra Q2]?

Ja
Nej
Ved ikke

[Q11] Hvor tilfreds er du med procedurerne omkring fornyelse af dit [indsæt svar fra Q2]?

Meget utilfreds
 Utilfreds
 Hverken/eller
 Tilfreds
 Meget tilfreds
 Ved ikke

[Q12] Hvor tilfreds er du med muligheden for at få information om brugen af dit [indsæt svar fra Q2]?

Meget utilfreds
 Utilfreds
 Hverken/eller
 Tilfreds
 Meget tilfreds
 Ved ikke

[Q13] Har du forslag til forbedringer, forenklinger eller andet, der kan gøre det lettere at købe, forny og benytte dit [indsæt svar fra Q2]?

(Åbent spørgsmål)

[Q14] Hvilken type billet/kort rejste du primært på, før du anskaffede [indsæt svar fra Q2]?

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
 Benyttede ikke kollektiv transport tidligere
 Ved ikke/husker ikke

[Q15] Hvordan synes du, det er at benytte dit [indsæt svar fra Q2] i forhold til din tidligere form for billet/kort?

Meget besværligere
 Besværligere
 Det samme
 Lettere
 Meget lettere
 Ved ikke

Tak for dine svar.

5 Om Passagerpuls

Kort om Passagerpuls

Passagerpuls 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.

Passagerpuls startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (maj 2018)
- 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 Passagerpuls (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

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpuls@fbr.dk

Web: passagerpuls.taenk.dk

6 Appendiks – åbne besvarelser

De følgende besvarelser kommer såvel fra Norstats befolkningspanel som fra Passagerpulsens Passagerpanel.

Hvorfor er du alt i alt [utilfreds/meget utilfreds] med dit Pendler Kombi/Pendlerkort?

Pendler Kombi:

- Der sker rigtig mange fejl, hvorved rejsens pris beregnes forkert. Det kræver meget kontrol fra min side og mange klager for at få penge retur.
- Det burde ikke være nødvendigt ved en periodes begyndelse at vælge pendler eller at betale pr. tur. Jeg har svært ved at spå om antallet af dage, jeg kommer til at pendle - og ellers anvende kortet i mine zoner.
- Fordi jeg skal huske at checke ind og ud. Jeg rejser til af og til til Sverige og må så stå af for at checke ind når toget kommer til Danmark. Det er sgu usmart.
- Jeg kan ikke tage andre med på pendler kombi.
- Uigennemsigtigt. Pludselig skal jeg betale mere en måned uden at vide hvorfor.
- Ved indførelsen bortfaldt muligheden for en ordning, der svarede til Periodekort. Nu, hvor Pendlerkortet kun kan udstedes til en given strækning, forøger det udgiften til mit rejsemønster i hovedstadsområdet med ca. 40 %.

Pendlerkort:

- Det dækker ikke som det gamle. Alle zoner. Det betyder, at man skal have ekstra billet. Det er ikke nemmere end det gamle. Der er ikke "glemt kort"-service. Som det gamle DSB periodekort. Hvorfor skal man stemple ind ved en ny periode. Det kunne man da angive ved fornyelse.
- At man skal betale, selv man ikke bruger det, fridage weekender osv.
- Besværlig at forny, man skal sidde og tælle dage på en anden kalender. Hvorfor kan man ikke blot vælge en fra og til dato? - Selve billetteringen i toget tager meget lang tid. Grundlæggende kan jeg overhovedet ikke se formålet med at samkøre mine rejsemønstre med mit personnummer, hvilket jeg anser som en helt utilstedelig og overflødelig overvågning, som jeg med egne initiativer ikke er i stand til at undgå. Oven i købet stilles disse intime oplysninger til rådighed for en privat operatør, der kan handle med disse data, som de lyster. Alternativet vil være at undgå offentlig transport, hvilket ikke vil være rimeligt idet dette gode er sponsoreret af skatte-kroner :-(

- Der er ofte kontrol og kontrollørerne skal ofte foretage en yderligere kontrol på en anden enhed. På et punkt føler jeg mig mistænkeliggjort, da jeg ofte er den eneste i kupeen.
Et andet generelt irritations moment er, at det er vanskeligt at købe de billigste rejser, når rejsen skal forlænges med 1 til 2 zoner udenfor rejsekortets område.
- Det har ikke givet mig problemer indtil nu. Mulighed for betaling forud op til 180 dage, dvs. 6 mdr., således at jeg får en besparelse på 11%.
- Det var bare nemmere med papkort. Men det kan jeg ikke få pga. 1. Klasse
- Fik at vide af en kontrollør, der var fejl på kortet, og at jeg skulle henvende mig til RK. Det gjorde jeg, og her fik jeg at vide, jeg skulle indsende mit kort til kontrol og i mellemtiden selv lægge ud for rejser. Disse penge ville så blive refunderet, hvis mit kort var defekt - men var det ikke defekt, ville jeg miste beløbet.
Alene dette forhold gør, at jeg dropper rejsekortet og går tilbage til pap.
Zonesystemet ved 9+ og princippet om rejseveje er decideret tåbeligt; opfinderne burde fyres langt væk og aldrig beskæftige sig med noget som helst igen. At man kan købe Humlebæk-Gundsøllille til samme pris som Humlebæk-København, (men få dobbelt så mange zoner med) skriger til Himlen, at der er noget galt.
Samtidig blev årsabonnementet på pendlerkortet droppet - det var lige så latterligt et trin.
At jeg - eller togpersonalet - ikke kan få en komplet liste over de dækkede zoner vidner om et system så komplekst, at ikke engang skaberne kan finde ud af det.
Det var en bekvem finte at stryge rabattrinene på Sjælland - solidt tiltag, der fint giver jer ekstra fortjeneste.
Og til sidst er det sjusk, at jeg får "fejl - sidste rejse ikke afsluttet" når jeg tjekker ind i en bus; tag dog og programmér skidtet til at give accept!
- Fordi jeg synes, det er for dyrt i forhold til, hvad jeg får for det!
- Fordi man skal ud af toget og stemple det almindelige rejsekort ind, når man forlader sin pendlerzone (og omvendt), hvad jeg tit gør.
Jeg har forgæves forsøgt at oprette et Pendler Kombi, men uden held, på trods af vejledning fra Rejsekort.
- Fordi når man skal forny det, skal man indtaste antal dage i stedet for at kunne indtaste et datointerval. Derudover er jeg ikke tilfreds med, at jeg skal checke ud - hvis jeg ikke checker ud, brummer systemet af mig når jeg checker ind igen.

- Jeg har fået skiftet et Rejsekort/Pendlerkort ud med et nyt - krav fra en togfører, da kortet ikke blev udlæst korrekt, når de scannede kortet.
Det bemærkes, at mit Rejsekort/Pendlerkort er til DSB1.
Den proces i sig selv var en unødvendig besværlig og tung proces.
Det ny Rejsekort/Pendlerkort til DSB1 jeg har modtaget til afløsning af det første, kan flere af togførerne heller ikke udlæse korrekt, så nu har jeg altid en udskrevet dokumentationen for fornyelsen, og hvad det er gældende til liggende i min taske.
DET ER UTILFREDSSTILLENDE.
- Jeg havde et "Alle zoner kort" til Hovedstadsområdet. Det var perfekt, fast månedspris og indtil for nogle år siden tilmed med abonnementsservice, hvor det automatisk blev fornyet året rundt og med 6 ugers feriekompensation - det mest perfekte jeg nogen sinde har oplevet.
Nu har jeg et pendlerkort, som kun dækker hjem-arbejde, det blev 100 kr. dyrere pr. måned, og når jeg skal udenfor de gyldige zoner, er jeg nødt til at bruge mit almindelige rejsekort.
Kombikortet vil jeg ikke have, da jeg så er tvungen til altid at checke ind og ud på samtlige rejser til og fra arbejde.
Hvis man vil flytte folk fra bil til tog og bus, skal man genindføre alle zoners kortet i hovedstadsområdet samt genindføre automatisk genoptankning hver den 1. i måneden med 6 ugers ferierabat, så man ikke skal vride sin hjerne med at prøve at genoptanke, så at kortet løber ud lige inden ens ferie.
- Jeg husker ikke altid at forny perioden, fordi det kræver nyt check ind.
Det er besværligt at kombinere med det almindelige rejsekort.
- Man får ikke oplysninger om, hvor lang tid, der er tilbage på kortet, når man oplyses om, at det snart udløber. Der er tale om, at man snart vil skulle checke ind og ud, hvilket tager alt det smarte fra netop Pendlerkortet, hvor man ikke skal bekymre sig om dette. Når alt andet foregår via appen, er det svært at forstå, hvorfor rejsekortet ikke også bare kan være en del af appen - især da det fysiske kort udløber(!), så man IGEN skal betale 50 kr. for at få lov at bruge det. Selve bestillingen på hjemmesiden er heller ikke ret nem. Jeg endte med at få et kort uden billede på trods af, at jeg havde bestilt et med billede. I virkeligheden skulle jeg nok have tilkendegivet, at jeg er meget utilfreds....

Har du forslag til forbedringer, forenklinger eller andet, der kan gøre det lettere at købe, forny og benytte dit Pendler Kombi/Pendlerkort?

Pendler Kombi:

- Automatisk pause/bero på pendlerdelen, hvis der ikke påbegyndes ny pendlerrejse inden for 24 timer - gerne med forlængelse af eksisterende periode!
- Mulighed for betaling med Mastercard

- At man ikke skal checke ind og ud, når man kører inden for de zoner, man har på pendlerdelen.
- Specielt i busser i myldretiden, tager det lang tid, når der er mange, der skal checke ud.
- At man laver det automatisk med andre betalingskort end dankort
- At Pendler Kombi giver mulighed for tilkøb af for eksempel billet til cykel eller hund, så jeg ikke skal bruge flere betalingsmidler samtidig. Lidt stressende at træde ind i bussen og vise både mobilbillet og checke ind med en hund eller cykel på slæb.
- Automatisk udregning efter en måned, om det er billigst som pendler el. som enkeltrejser.
- Besværligt med overgang til ny ordning og ny tilmelding til automatisk fornyelse.
- Elendig telefonisk rådgivning, når man tager kontakten til Rejsekortets ordning.
- Der mangler fuldstændig information om, det er umuligt at gennemskue priserne
- Det er svært at skulle regne dage ud ved fornyelsen, det burde være muligt at sætte fra og til dato.
- Det kunne være godt, hvis man kunne forny sit Pendler Kombi-kort i en automat på stationen. Hvis man kunne vælge startdato på ny pendlerperiode, ville også være godt, da det nogle gange er sådan at udløbet af en periode ikke nødvendigvis løber over i en periode, hvor man skal bruge kortet de første par dage og så er det jo spildte penge for mig som bruger af kortet.
- Det skal være muligt at vælge startdato og slutdato for sin periode, modsat, som det er i dag, at man skal tælle antal dage, man ønsker at købe Pendlerkort til - det virker "oldnordisk", at man skal tælle dage, og man kan nemt tælle forkert.
- Det ville være godt hvis ikke Sydtrafik lavede så mange fejl. Det er tit, der bliver trukket underlige beløb fra mit rejsekort, selvom det er pendlerkortet, der bruges.
- Det ville være rart, hvis man kunne nøjes med at checke ind og ud og ikke ved alle skift
- Det ville være rart, hvis man kunne checke flere ind og tage en ven/familiemedlem med på sit kort.
- Det ville være rigtig godt, hvis man også kunne forny perioden i automaterne på stationerne og ikke være henvist til kun at kunne bruge nettet.
- Det ville være utrolig praktisk, hvis man kunne foretage tilvalg på kortet - som f.eks. køb af cykelbillet.
- Drop check ind ved rejse i pendler-zonerne
- En tydeligere forklaring i forskellen i forhold Rejsekort og Rejsekort Pendlerkort.
- Fjern min. 25 kr. eller beskriv det bedre ved fornyelser.
- Grundlæggende savner jeg nytænkning i kortet. Ideen er genial, men der skal tænkes nyt. Hvorfor skal man checke ind og ud, når man har en fast periode og en fast rute. Det må kunne gøres nemmere, når man skal ud over sin faste rute.
- Der skal være mere fleksibel fornyelse. Man skal kunne forny i kortere perioden end en måned.
- Jeg vil hellere have den gamle rabat tilbage, så man ikke er så bundet af én bestemt rejseperiode. Jeg synes, det er gammeldags tænkning, at man skal betale for dage, man ikke bruger kortet.
- Gøre det billigere

- Gør det tydeligere på hjemmesiden, hvor man skal klikke. Jeg var nødt til at ringe til jeres kundeservice.
- Hvis man kunne tilknytte et andet betalingskort end dankortet, ville det være godt. Jeg stod engang i den situation, at mit dankort var spærret pga. misbrug, og mens jeg ventede på et nyt, havde det været rart at kunne tilknytte en anden type betalingskort (f.eks. VISA), så jeg ikke hele tiden skulle holde øje med saldoen og fornyelse på anden vis.
- Jeg bruger nettet til at søge info, ellers bruger jeg kundecenter i Odense, og det fungerer fint
- Jeg er for nylig flyttet og skulle skifte en zone, men konstaterede, at det kan man ikke. Det må en af jeres udviklere kunne fixe med en lille stump kode.
- Jeg forstår ikke, at man skal checke ind og ud, når man kører sin daglige tur. Konduktøren må kunne, se at man har betalt for ubegrænset kørsel på ruten. Jeg har tidligere haft pappendlerkort i flere år og er nu konstant bange for at glemme at checke ind eller ud.
- Jeg synes, det er irriterende at skulle sidde og tælle op, hvor mange dage kortet skal gælde. Jeg vil jo gerne undgå at betale i ferierne.
- Jeg var nød til at opsøge et salgssted (på Kolding Bibliotek) første gang jeg skulle lave mit rejsekort om til Pendler Kombi. Jeg kunne ikke finde ud af proceduren på rejsekortet.dk. I markedsføringsmaterialet hedder det "Rejsekort Pendler Kombi", men den formulering kunne jeg ikke finde på rejsekortet.dk - så jeg anede ikke, hvad jeg skulle, fordi man derinde taler om "periodekort". Ja, for mig var "Pendler kombi" og "periodekort" ikke det samme :-)
- Kunne være rart, hvis man for eksempel kun behøvede at checke ind/ud, når man kom ud af pendlerzonerne.
- Lidt uigennemskueligt at beregne priserne
- Mulighed for at blive advaret om glemt/uregistreret tjek ud per SMS
- Nej, egentlig ikke. Jeg vil gerne selv have kontrol over, hvornår det fornyes. Dejligt, at det endelig er kommet, så jeg ikke behøver tænke over, hvornår jeg bevæger mig ind i en zone, jeg ikke har på kortet.
- Nej, for mig fungerer det fint.
- Nej. Jeg er godt tilfreds, som det er nu.
- Når det er pendlerdelen af kortet, som man benytter, bør det ikke være nødvendigt at checke ind og ud.
- Når man skal forny sit periodekort, står der antal dage, jeg kunne godt tænke mig, at der kom en kalender op, og man kunne gå ind og klikke på den dato, man ønskede det skulle gælde til, som det er nu skal man selv gå ind og tælle dage og skrive antal i en rubrik. Stort ønske.
- Opdateringstiderne, når man fornyer eller tanker op, på nettet, er for lange. Der burde være mulighed for at forny i automaten på stationen, så pengene overføres med det samme.
- Mulighed for at checke cykel ind på kortet (her er jeg nødsaget til at købe enkeltbillet, det er ikke dyrt, 13 kr., men det giver mig en ekstra arbejdsgang, når jeg skal have min cykel med frem og tilbage).
- Mulighed for at registrere et debitkort som "kendt betalingsmiddel".
- Oprettelsen af et nyt kort er meget dårligt beskrevet. Især betingelserne omkring overførsel af saldo fra det gamle kort til det nye kort. At pengene på det gamle kort ikke bliver overført, med mindre man beder eksplicit om det, er under al kritik.

- Periodekort til alle zoner skal genindføres! Påmindelser via sms fungerer udmærket. Der savnes en mobiludgave til Windows 10 platformen - ikke Windows mobile, men UWP.
- Problemerne med forkert beregning af rejsens pris pga. såkaldte "lokationsfejl" i busser og tog skal løses en gang for alle.
- Desuden ville det være praktisk, hvis check ind og ud ikke var nødvendigt på de rejser, hvor man kun rejser indenfor periodekortets dækringsområde. De mange check ind og ud gør det besværligt i forhold til "gammeldags" periodekort på pap.
- Ret besværligt at skifte zoner
- Selve opsætningen af selvbetjeningssiden kunne godt være mere logisk, det er ikke særlig brugervenligt og intuitivt, så det tager altid en evighed
- Teknologien er indført, men jeg er ikke overbevist om, at det er blevet enklere at være kunde selvom det i princippet burde være en smart løsning.
- Tilføj Visa Debet/Electron som mulighed ved automatisk fornyelse.
- Tillade Mastercard
- Ved ikke, om det er en mulighed, men ville gerne kunne købe længere perioder end 30 dage, så det f.eks. passer med ferier.

Pendlerkortet:

- Det er irriterende, at man ved check ind får oplyst, at man ikke er checket ud (i stedet for hvornår kortet gælder til) - der er jo INGEN grund til at man skal checke ud med et pendlerkort.
- Oversigten over zoner, som kortet er gyldigt til er ikke skrevet på en måde, der er til at forstå for almindelige mennesker.
- Det var uklart for mig, at jeg kunne ændre mit zoneområde uden at skaffe et nyt kort - på siden hedder det "køb nyt pendlerkort" el. lign. og det er ikke indlysende, at man ikke behøver skaffe et nyt fysisk kort i den sammenhæng.
- Fornyelse uden at checke ind!
- Fornyelse på nettet / rejsekort.dk eller mobil.
- Mobil app der faktisk virker!"
- Hvis jeg ikke fornyer perioden inden det udløber, får jeg et nyt nr. og skal dermed ændre oplysningerne om rejsegaranti, glemt korty osv.
- Det dækker ikke som det gamle. Alle zoner. Det betyder, at man skal have ekstra billet. Det er ikke nemmere end det gamle end det gamle.
- Der er ikke ""glemt kort"" service. Som det gamle DSB periode kort.
- Hvorfor skal man stemple ind ved en ny periode. Det kunne man da angive ved fornyelse.
- At jeg allerede fra 18. marts igen skal vælge strækning. Er rimeligt irriterende.
- At jeg kan bruge mit Mastercard til automatisk optankning på nettet.
- At man ikke bliver præsenteret for glemt check ud, hver gang man checker ind i en bus
- At man ikke skal stemple ind i busser
- At man ikke skal checke ud i alle busser... Og at man få mulighed for at kombinerer et ungdomsrejsekort pendlerkort med et normalt rejsekort så man ikke skal have to kort

- At man selv kan bestemme, hvornår man får besked om, at det skal fornyes.
- Bedre navigation fra fx DSBs hjemmeside, man skal næsten gætte sig til, hvor man skal trykke. En knap med teksten "forny pendlerkort", der leder direkte til målet. En mulighed for at vælge en til og fra dato, når periode skal vælges. Endelig er det direkte uforskammeret, at man ryger ud af ens login og skal logge sig ind på ny, hvis man er dum nok til at ville bruge mulighederne for at linke sig til yderligere oplysninger fx. hvis man vil lade sig orientere om, hvorfor det er nødvendigt, at man skal aflevere sit personnummer til en privat transport operatør. Så koblingen ml. private oplysninger såsom køn, alder og personnummer og rejsemønster skal fjernes. Jeg oplyser jo heller ikke personnummer, hvis jeg skal køre taxa, leje en bycykel, tage en færge osv. Hvorfor i al verden skal jeg så oplyse alt dette for at køre i bus og tog? :-(
- Bindingsperioden på minimum 30 dage er for lang! Det skal være muligt at købe til f.eks. 10 dage, så der kan tages højde for ferie, nyt arbejde...
- Pendler Kombi skulle have mulighed for at undlade ad check ind og ud, hvis man kun bevæger sig indenfor det område, pendlerkortet gælder i!
- Togpersonalet skal have læser, der kan identificere "de grønne" uden fejlmelding, som det tit sker nu.
- Bør kunne benyttes i alle zoner
- Den gamle grænse på 30 dage er forældet og burde ændres til 20 f.eks.
- Det bliver snart elektronisk, så det kan nok næppe blive nemmere. Det forvirrer mig dog, i hvilket omfang jeg kan køre uden for min pendlerstrækning
- Det burde være en del af appen. Der burde være information om, hvornår kortet udløber, når man får besked om, at det snart udløber. Det må IKKE gøres obligatorisk at checke ind og ud. Det skulle ikke koste noget at forny selve kortet, når man ikke selv har smidt det væk.
- Det er bøvlet at man skal huske at checke ind, når perioden begynder
- Det fungerer fint.
- Det fungerer strålende
- Det kunne være rart hvis jeg selv kan bestemme datoen for, hvornår den nye periode skal begynde, og ikke automatisk når jeg bruger rejsekortet første gang.
- Det kunne være rart, at det ikke kræver at gå på selvbetjeningen for at se, hvornår en periode udløber. Når man skal købe yderligere et antal dage, skal man vælge antal dage og får oplyst prisen for dette, men man må selv regne sig frem til, hvilken dato kortet så udløber. Først efter første brug kan man senere hen logge på og se, hvornår kortet udløber. Det er lidt bøvlet.
- Det skal gøres lettere at forny kortet digitalt for den passagergruppe, der selv må tilpasse den tilkøbte periode. Det er indviklet i dag og først og fremmest svært at finde den rigtige funktion i den digitale menu.
- Det vil være optimalt at kunne forlænge sin købte periode, inden den pågældende periode udløber, så man undgår at skal starte en ny min 30 dages periode. Måske har jeg kun brug for 17 dage ekstra pga. omlægning af arbejdsfridage.

- Det ville være dejligt med en sms, når perioden udløber, så man kan få startet en ny periode rettidigt. Man kan jo ikke som på de gamle papkort se, hvor længe din periode varer og skal gå og huske på slutdatoen. Desuden syntes jeg, at det er dumt, at man skal checke ind i busser.
- Det ville være rart at kunne hente kortet et sted, så det skulle sendes (det kan nemt tage en uge)
- Det ville være rart, hvis man kunne forlænge med 7 til 21 dage, som man kunne med det gamle pap-pendlerkort
- Dumt, at man skal forny det, jeg beder om et periodekort så bør det ikke udløbe, det betyder man altid skal huske at tjekke ind, hvilket er fuldstændigt dumt, opret en aftale og lad os betale via betalings-service det er noget være rod at skulle købe et dankort for at det kan fornyes. Mange har jo kun Mastercard, og hvis man har lidt styr på sin økonomi, har man jo det lagt det på en budgetkonto, og hvem har lige dankort den?
- En mail nogle dage før kortet udløber eller mulighed for automatisk fornyelse med andre debit-kort end dankort f.eks. Master- eller visa-kort
- En stor forbedring ville være tiden, der går fra, at man har købt en ny periode på nettet til, det er aktivt i tog, bus m.m.
- Det gælder for alle rejsekort
- Forny via fx. sms
- Genindfør Alle Zoner indenfor hvert takstområde.
- Genindfør Alle zoners kortet med abonnementsservice, der automatisk genoptanker kortet hele året og med den gamle ferierabat på 6 ugers ferie. Det må med alle vores digitale værktøjer let kunne lade sig gøre.
- Det var det bedste og mest enkle pendler- og fritidskort, der nogen sinde har eksisteret i Hovedstadsområdet.
- Give brugeren mulighed for på ind/ud check at se periodens udløb i stedet for at skulle gå online.
- Gøre det muligt at ændre, således at man kan udvide med DSB 1.
- Hjemmesiden til bestilling og fornyelse er svær at gennemskue, og mangler informationer, så man famler lidt i blinde ved bestillinger
- Hvis man kunne få en mail eller sms ca. 1 uges tid før pendlerkortet udløber, da jeg ikke har automatisk fornyelse.
- Hvis man kunne have det på sin mobil også, så man i tilfælde af at have glemt kortet kunne fremvise gyldigt periode på sin telefon
- Hvorfor kan man ikke markere en start dato ifm. købet. Det er ikke hensigtsmæssigt, at der skal tjekkes ind, og standen samtidig kommer med en fejl.
- Ja, at man kan indtaste datointerval ved fornyelse, og at man kan forny under 30 dage.
- Jeg har lige fået kortet og har ikke erfaring med at bruge det eller forny det!
- Jeg savner en slutdato, når jeg fornyer mit pendlerkort. Man kan kun vælge antal dage, og man kan beklageligvis IKKE se slutdatoen, når man bestiller en fornyelse. Det er usmart!
- Jeg synes, det er for dyrt!
- Jeg synes, det var besværligt at få bestilt kortet og de zoner, som man skal bruge. Svært at få overblik. Ville gerne have et flexkort, fordi jeg enkelte dage kører ud over de faste zoner, men så skal man huske at checke ind og ud hele tiden - også de dage hvor jeg bare rejser på min pendlerstrækning. Endvidere er det besværligt, at man

ikke kan checke flere ind. Jeg forstår heller ikke, hvorfor jeg ikke kan have to børn under tolv år med på mit pendlerkort. Det er i hvert fald det, jeg har fået oplyst.

- Jeg synes, det var lidt øv, at jeg ugen efter, jeg har fået det hele lavet, får en mail om, at det skal ændres pga. nye takstzoner. Det havde været fint, hvis I havde informeret om dette ved start.
- Det er mærkeligt, at der står check ud-fejl, hver gang jeg checker ind i en bus, når der tydeligt står, at jeg ikke skal checke ud.
- Det kunne være fedt, hvis der står udløbsdato, når jeg checker ind."
- Jeg vil gerne slippe for at skulle tjekke rejsekortet ind, når det skal fornyes eller ved skift til busser eller metro.
- Jeg ville gerne have en nem måde at få lavet sit "grønne" pendlerkort om til et Pendler Kombi... Og så ville det være dejligt, at man automatisk blev koblet til DSB-plus, når man køber pendlerkort, som jo tydeligt skal bruges til DSB togtrejser hver dag.
- Jeg ville gerne skifte, så jeg kunne logge ind med NemID i stedet for brugernavn og kode. Jeg har prøvet at skifte, men måtte give op.
- Jeg har prøvet at tilmelde mig glemt kort-ordningen, det var lige så håbløst. Systemet bad om stamkortnummer, som jeg jo ikke har haft siden, jeg holdt op med kortene på papir.
- Da jeg prøvede at henvende mig for personlig betjening på Københavns Hovedbanegård, var der 1½ times ventetid. Så bliver man altså sur.
- Mere fleksibelt ved fornyelse, f. eks. antal dage.
- Mulighed for check ind via app.
- Mulighed for at forny fra mobilen eller web
- Mulighed for at vælge fra-til dato i stedet for at skulle tælle antal dage på en kalender før bestilling.
- Gyldighedszoner bør fremgå af kortet. Det er svært at overskue, om man kommer til at køre uden for de valgte zoner
- Nej, men det var for dårligt, at man kun kunne bestille det grønne kort EFTER, det var sat i værk. Så skulle man i de 14 dage, det tog at få kortet, betale fuld pris.
- Nej. Jeg ved bare, at Rejsekortets selvbetjening opfører sig mærkeligt, hver gang jeg skal forny det. Det virker som om, at den bagvedliggende software er amatøragtigt skruet sammen.
- Nemmere at bestille, dvs. med start dato og slutdato (i dag er det antal dage)
- Medbringe cykel efter behov. Og ved registrering af kort for at få kompensation ved forsinkelse er stort set umuligt
- Når man bestiller en ny periode, skal man kunne se hvilken periode, man er i gang med at bestille, inden man går videre til betaling.
- Jeg har lige fornyet/betalt for 30 dage, det skulle have været 31 dage! øv øv øv :-(
- Prisen kunne forbedres dvs. være lavere
- Prisen nedsættes til pendler.
- SKRIV forståeligt DANSK og udvis større service ved kundesammenhæng.
- Synes, at det er kompliceret at benytte vejledningen og at komme til basis-siden, fordi betaling tager mig hver gang flere minutter.
- Synes det fungerer fint
- Tydeliggørelse af, hvor det er gældende. Synes det er svært at gennemskue, hvor langt jeg kan køre forstået på den måde, at der er forskellige rejseveje mellem mine to destinationer, og kan jeg risikere at komme uden for dækning ved at vælge en bestemt rute

- Ved fornyelse skal man kunne vælge ud fra datoer i stedet for antal dage
- Ville være lækkert at kunne se et sted, hvornår du skal forny det. Samt, det er lidt forvirrende, at når du fornyer det på skanneren, at den siger, at du ikke har logget korrekt ud



S

TIX
WELCOME
FREE

M1 Vestmager
M2 Øresund
1/4 min
24min

M2 Variese
M1 Variese
1/4 min
3 min