

Check ind

Hold rejskort hen  
på Det Blå Punkt.

# Rejskortet Udvikling i kundetilfredshed

Baseret på undersøgelser foretaget af  
Epinion A/S for Rejskort A/S  
2012 til 2015

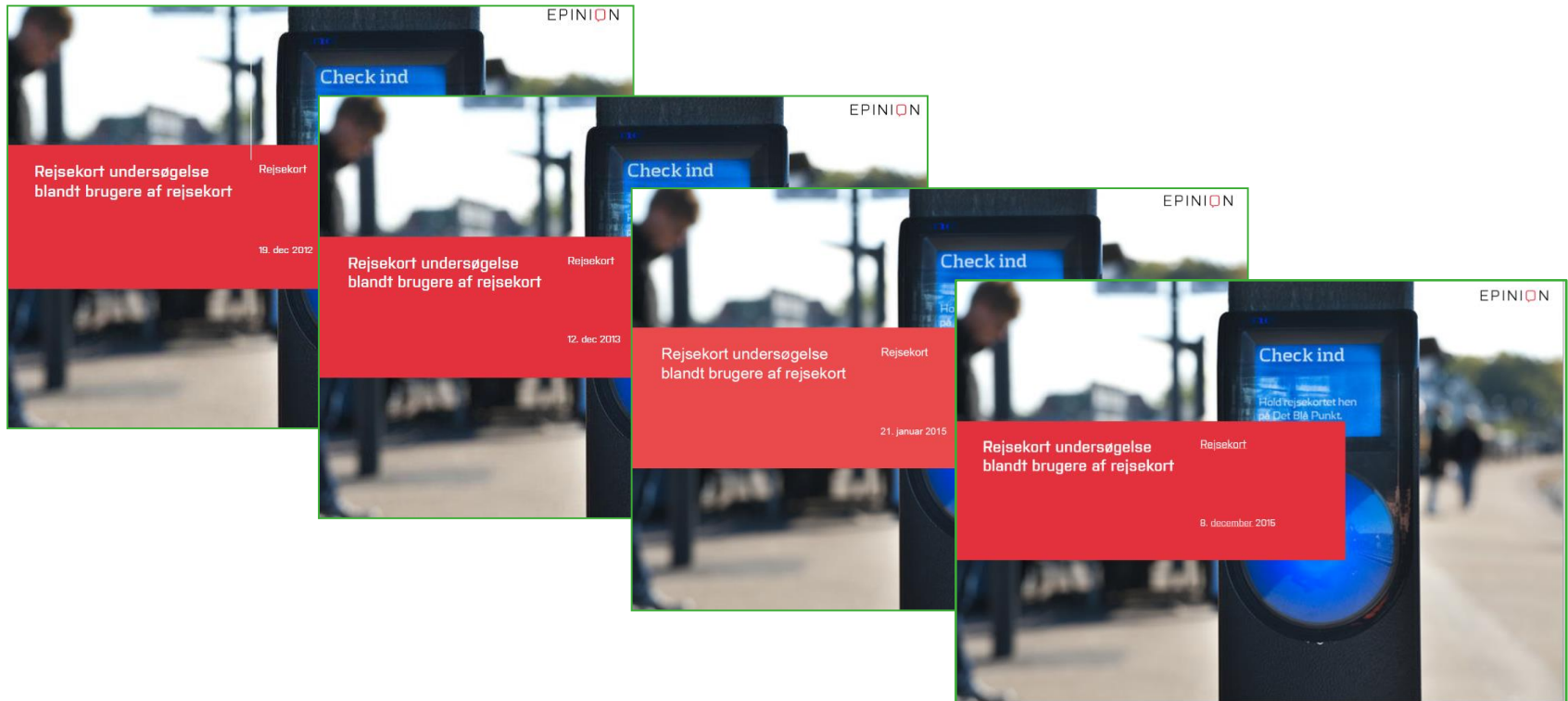
4. april 2016

Forbrugerrådet  
Tænk **Passagerpuls**

# o. Indhold

1.	Materialet	3
2.	Sådan har vi gjort	4
3.	Passagerpulsens resumé, konklusioner og anbefalinger 2015	5
4.	Kommentarer fra rejsekort A/S	10
5.	Resultater	12
6.	Udvikling i udvalgte tilfredshedsspørgsmål vedr. kollektiv transport og rejsekortet for i de 8 udrulningsområder	23
	Kontakt	33

# 1. Materialet



Denne sammenlignende undersøgelse blandt brugere af rejsekortet er baseret på undersøgelsesrapporter udarbejdet for Rejsekort A/S af Epinion A/S. Epinion var ansvarlige for at indsamle, behandle og rapportere data i 2012, 2013, 2014 og 2015.

## 2. Sådan har vi gjort

Vi har sammenlignet resultaterne fra Rejsekort A/S' egne undersøgelser og fremhævet de signifikante udviklinger fra 2014 til 2015. Se vores kommentarer fra side 6 til 9.

Sammenligningerne er dels lavet på besvarelserne fra alle brugere af rejsekortet og dels på besvarelserne fra brugere fra hvert af de 8 udrulningsområder rundt om i landet.

Vi har valgt denne fremgangsmåde, da rejsekortet ikke er blevet udrullet i alle områder samtidig. Udviklingen i resultaterne fra år til år for hele landet kan derfor være en konsekvens af dette.

Efter sammenligningen af resultaterne har vi drøftet vores konklusioner og anbefalinger med Rejsekort A/S og Bus & Tog samarbejdet. Kommentarer fra Rejsekort A/S og Bus & Tog har givet anledning til nogle præciseringer, der er blevet indarbejdet i den endelige rapport.

Endelig har vi tilbudt Rejsekort A/S og Bus & Tog at bidrage med deres egne bemærkninger til resultaterne, herunder aktiviteter, der er igangsat. Læs på side 11.

Hele Rejsekort A/S' handlingsplan kan findes på:

<https://www.rejsekort.dk/presse/pressemeddelelser/handlingsplan-2016-for-rejsekort-er-offentliggjort.aspx>


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

2012: N=1613

2013: N=2573

2014: N=2963

2015: N=2962



Check ind

Hold rejsekort hen  
på Det Blå Punkt.

# Passagerpulsens resumé, konklusioner og anbefalinger

Forbrugerrådet  
Tænk **Passagerpuls**

## 3.1 Resumé

Ifølge Rejsekort A/S er antallet af rejsekort brugere øget med ca. 750.000 fra 2014 til 2015. Der var i 2015 ca. 1,7 mio. aktive rejsekort. Alene i Hovedstaden er der kommet ca. 400.000 nye rejsekortbrugere i 2015, hvor salg og brug af klippekort stoppede. Det afspejler sig i kundetilfredsheden i 2015, hvor der i Hovedstaden er faldende tilfredshed på en række områder.

- 😊 69% synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv trafik. Det er 5% flere i forhold til 2014.
- 😊 65% tilfredse med muligheden for at tanke sit rejsekort op. Det er samme niveau som i 2014.
- 😐 57% er tilfredse med muligheden for at købe et rejsekort. Det er et fald på 6% i forhold til 2014. Tilfredsheden er lavest i Hovedstadsområdet og på Vestsjælland.
- 😐 40% er tilfredse med mulighederne for at købe billet eller kort til rejser med kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2014.
- 😐 32% er tilfredse med information om brug af rejsekort på rejsekort.dk. 21% er utilfredse. Det er samme niveau som i 2014.
- 😐 Et nyt spørgsmål i 2015 undersøgelsen handler om tilfredshed med rejsekortet alt i alt:  
55% af brugerne er tilfredse med rejsekortet. 19% er utilfredse med rejsekortet.
- 😞 42% synes det er svært at tilføje ekstra rejsende på deres rejsekort. 37% synes, at det er nemt. Det er samme niveau som i 2014.
- 😞 16% er tilfredse med muligheden for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet. Det er et fald på 5% i forhold til 2014.
- 😞 13% er tilfredse med gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2014.
- 😞 10% er tilfredse med overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2014.

## 3.1 Resumé (fortsat)

- Brugerne i Nordjylland er langt mere tilfredse med rejsekortet end brugerne i andre dele af landet. Det gælder på alle spørgsmål.
- Brugerne i Vestsjælland er generelt mest utilfredse, sammenlignet med brugerne fra andre dele af landet. Det gælder både tilfredsheden med rejsekortet generelt, med muligheden for at købe et rejsekort, med muligheden for at tanke op og med den information, de kan få fra personalet og fra rejsekort.dk.
- Brugerne i Hovedstaden er også mere utilfredse med rejsekortet end gennemsnittet og der er en faldende tilfredshed på nogle områder. Brugerne i Hovedstaden har den laveste tilfredshed af alle med tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer.

Spørgsmål	2015	2014	2012	Udvikling 2014-15
Overskuelighed af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik	10% tilfredse	10% tilfredse	12% tilfredse	-
Mulighederne for at købe billet eller kort til rejser med kollektiv trafik	40% tilfredse	39% tilfredse	47% tilfredse	-
Gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik	13% tilfredse	14% tilfredse	15% tilfredse	-
Muligheden for at købe et rejsekort	57% tilfredse	63% tilfredse	64% tilfredse	<b>-6%</b>
Mulighederne for at tanke sit rejsekort op	65% tilfredse	62% tilfredse	64% tilfredse	-
Mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet	16% tilfredse	21% tilfredse	29% tilfredse	<b>-5%</b>
Information om brug af rejsekort på rejsekort.dk	32% tilfredse	33% tilfredse	40% tilfredse	-
Synes du, at rejsekortet gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv trafik?	69% 'lettere'	64% 'lettere'	75% 'lettere'	<b>+5%</b>
Synes du, at det er nemt eller svært at tilføje ekstra rejsende på dit rejsekort?	42% 'svært'	41% 'svært'	-	-
Hvor tilfreds er du med rejsekortet alt i alt?	55% tilfredse	-	-	-

Kun signifikante udviklinger er vist.

## 3.2 Passagerpulsens konklusioner

- Det er positivt, at der er en stigende tilfredshed blandt brugerne med de fleste af de undersøgte forhold vedrørende rejsekortet. Cirka 2 ud af 3 synes, at rejsekortet gør det **lettere at rejse med kollektiv transport**, og at der har været en stigning på 5% sammenlignet med 2014. Det er endvidere positivt at 4 ud af 5 stadig synes, at det er en **god idé** med et rejsekort.
- Det er dog også vigtigt at have øje på den faldende tendens i tilfredsheden inden for bestemte områder, der kan ses i de sidste 4 års kundeundersøgelser. Hvert år er der fx færre, der er tilfredse med mulighederne for at få **overblik over priser** på rejser med rejsekortet. Således er der i 2015 kun 16%, der er tilfredse med dette.
- Det er helt centralt for passagererne, at det er overskueligt og let at få overblik over de forskellige billettyper og rabatmuligheder i den kollektive transport. Det viste debatten i 2015 om takststrukturen tydeligt. På den baggrund er det fortsat et stort opmærksomhedspunkt, at kun 10% er tilfredse med **overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik**, og at kun 13% er tilfredse med **gennemskueligheden af prisen** på deres rejser.
- Information om rejsekort og brugen af dette er et andet opmærksomhedspunkt. Der er stadig en betydelig del af de, der har søgt **information på rejsekort.dk eller hos personalet** i trafiksselskaberne, der er utilfredse med den information, de har kunnet få.
- I takt med rejsekortets udrulning og den stigende digitalisering inden for den kollektive transport – herunder muligheder for billetkøb – er det endvidere et opmærksomhedspunkt, at det kun er 57% af brugerne, der er tilfredse med **muligheden for at købe et rejsekort**. Det er et fald på 6% fra 2014. Det bemærkes også, at tilfredsheden med tilgængeligheden af rejsekortstandere er lavest i Hovedstaden, der er det område med flest passagerer og et af de steder, hvor rejsekortet har været tilgængeligt i længst tid.
- Det er også fortsat næsten hver anden passager, der har prøvet at **tjekke flere personer ind på rejsekortet**, der synes det er svært eller meget svært. Det er problematisk, at så mange finder, at rejsekortet på dette område ikke er tilstrækkeligt brugervenligt. Brugervenlighed var netop et af argumenterne for at indføre rejsekortet.
- Rejsekortet er godt på vej med 55% af brugerne, der alt i alt er tilfredse med denne billettype. Det forhold, at der er 19%, der alt i alt er utilfredse med rejsekortet betyder dog også, at der stadig er behov for at arbejde på at få øget den samlede tilfredshed med rejsekortet.



## 3.3 Passagerpulsens anbefalinger

I takt med at rejsekortet udrulles til endnu flere passagerer og alternative billetkøb udfases, er der især 3 indsatsområder, som Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens anbefaler Rejsekort A/S og trafikelskaberne i fællesskab at arbejde videre med for at forbedre produktet. Det vil øge brugertilfredsheden med rejsekortet, og gøre det lettere for passagererne at få overblik over mulighederne for at benytte sig af den kollektive transport.

De 3 indsatsområder:

- **Der bør være let og overskuelig information om priser, billettyper og rabatmuligheder**

Passagerer skal let kunne træffe et trygt valg af hvilken rejsehjemmel, man ønsker at købe, med udgangspunkt i ens behov og rejsesituation. Derfor er det problematisk, at det kun er 10% af passagererne, der er tilfredse med overskueligheden af billettyper og rabatmuligheder til kollektiv trafik.

Tilfredsheden med dette punkt har været lav siden 2012. I forhold til 2014 skete der ydermere et fald i passagerernes tilfredshed med muligheden for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet, således, at kun 16% er tilfredse med dette.

Vi noterer os, at trafikelskaberne på Sjælland allerede har varslet en takstharmonisering og vi håber, at den vil være med til at gøre overblikket for passagererne over priser og billettyper bedre.


- **Det bør være let at tjekke flere passagerer ind**

Når hver anden, der har prøvet at tjekke en medpassager ind, fortsat synes det er svært eller meget svært, er der behov for at finde en løsning, der gør det lettere. Muligheden for at tage flere passagerer med på sit rejsekort er jo netop en af fordelene ved denne billettype.

- **Det bør være let at købe og få god information om rejsekortet**

Vi ved fra andre undersøgelser fra bl.a. Danmarks Statistik, at mange danskere (særligt de ældre) stadig ikke er fortrolige med den digitale verden og har brug for mulighed for telefonisk og personlig betjening i et fysisk salgssted. Dette gælder i særdeleshed, når der opstår problemer eller hvis der er tale om forhold, der ikke er dagligdags for brugeren. Fx hvis der skal ændres i aftalerne om et rejsekort.

Rejsekort A/S er bevidste om, at der stadig er en betydelig del af de, der søger information på rejsekort.dk, der ikke er tilfredse med den information, de kan få. Vi noterer os, at trafikelskaberne og Rejsekort A/S er ved at gå i dybden med dette med henblik på at højne tilfredsheden.



Check ind

Hold rejsekort hen  
på Det Blå Punkt.

# Kommentarer fra Rejsekort A/S

Forbrugerrådet  
Tænk **Passagerpuls**

## 4. Kommentarer fra Rejsekort A/S og Bus & Tog

*Med over 2. mio. solgte rejsekort og over en halv million kunder, der bruger rejsekortet hver uge, er det afgørende for Trafikvirksomhederne at følge tæt op på kundernes oplevelse af den kollektive trafik og rejsekortet.*

*De årlige kundeundersøgelser er et væsentligt led i dette og de er et væsentligt input, sammen med opfølgningen på kundehenvendelserne til Rejsekort Kundecenter, til hele tiden at forbedre kundernes oplevelse af den kollektive trafik og rejsekortet.*

*I 2015 er det dejligt at se, at antallet af kunder, der svarer, at rejsekort gør det lettere at bruge kollektiv trafik er steget til 69 %. Hele kundeundersøgelsen kan findes på rejsekort.dk, hvor der i år også er spurgt til fordele og ulemper ved rejsekortet.*

*Trafikvirksomhederne i Bus & Tog samarbejdet har sammen med Rejsekort A/S udarbejdet en "Handlingsplan for bedre kundeoplevelser med rejsekort 2016", der også kan ses opdateret på rejsekort.dk.*

*Blandt de forbedringer kunderne vil opleve i 2016 er muligheden for at kunne efteranmelde et glemt check ud på en ny app. "Check Udvej". Den testes for øjeblikket og forventes at blive bredt tilgængelig til sommer.*

*Udover de andre aktiviteter på handlingsplanen arbejder trafikvirksomhederne også med at forenkle prissystemerne i den kollektive trafik. Dette er ud fra kundeundersøgelserne stærkt efterspurgt.*

*Vi hilser det velkomment, at Passagerpulsens følger op på kundeundersøgelserne og er i en konstruktiv dialog med Passagerpulsens om det fælles mål, at tilvejebringe en stadig bedre kollektiv trafik, herunder et rejsekort, som for alle fremstår som en nem billet til kollektiv transport.*

*Bjørn Wahlsten  
Direktør  
Rejsekort A/S*

*Christina Hvid  
Direktør  
Bus & Tog*

Check ind

Hold rejsekort hen  
på Det Blå Punkt.

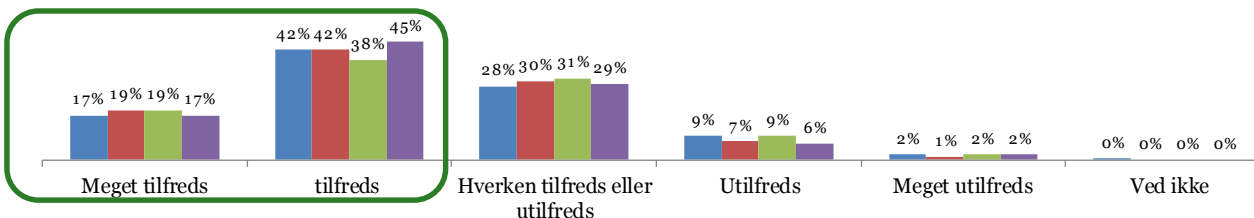
# Resultater

Forbrugerrådet  
Tænk **Passagerpuls**

## 5. Resultater - Tilfredsheden er stigende med det at rejse med kollektiv transport og mulighederne for at købe billet, men uændret med mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort

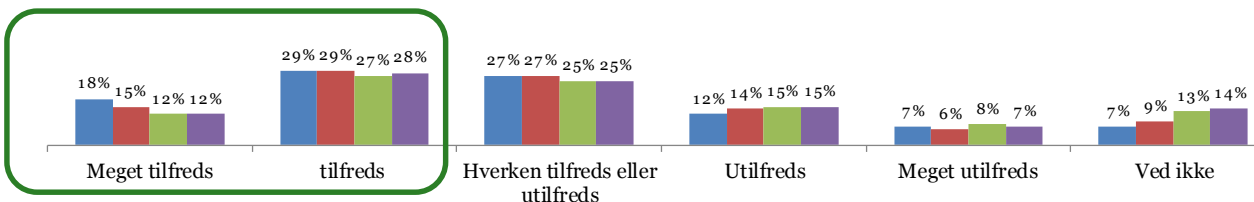
### At rejse med kollektiv trafik?

Stigning fra 57% (2014) til 62% (2015) 'tilfredse'



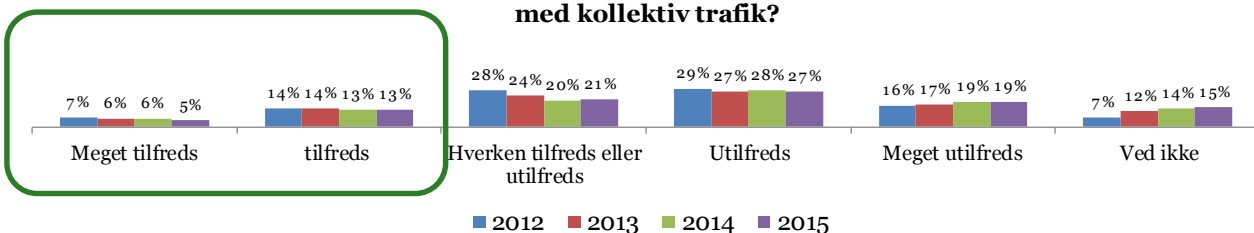
### Mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?

Stigning fra 39% (2014) til 40% (2015) 'tilfredse' \*)



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

Fald fra 19% (2014) til 18% (2015) 'tilfredse' \*)



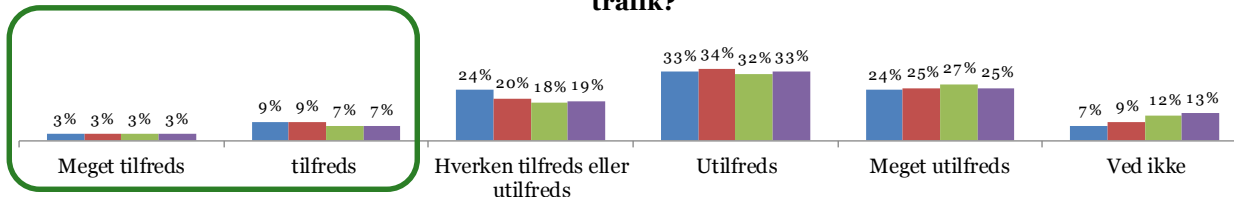
■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015

\*) Ikke signifikant udvikling

# 5. Resultater - Kun få er tilfredse med overskueligheden af de forskellige billettyper, priser og rabatordninger til kollektiv trafik

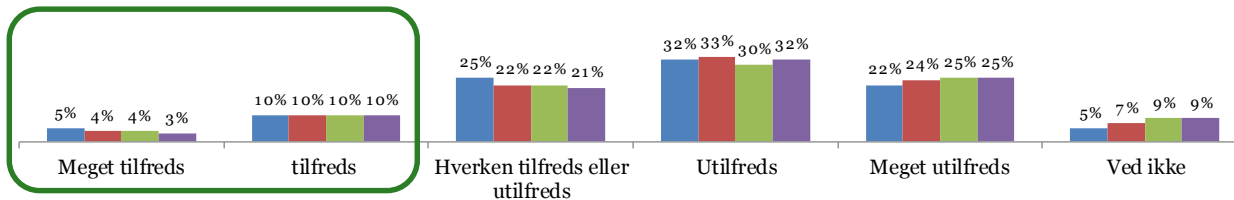
**Overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?**

Ingen ændring i 'tilfredse' 2014-15



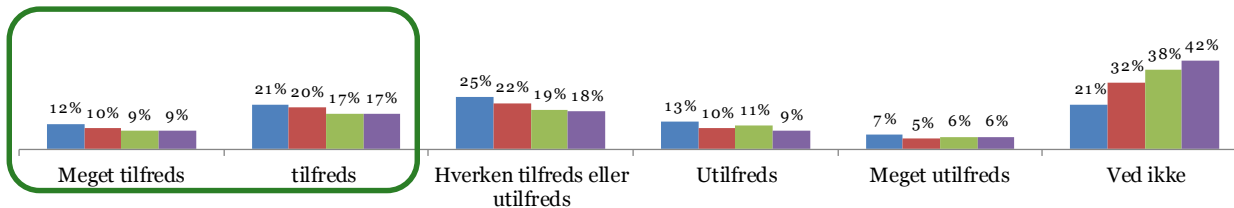
**Gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?**

Fald fra 14% (2014) til 13% (2015) 'tilfredse' \*)



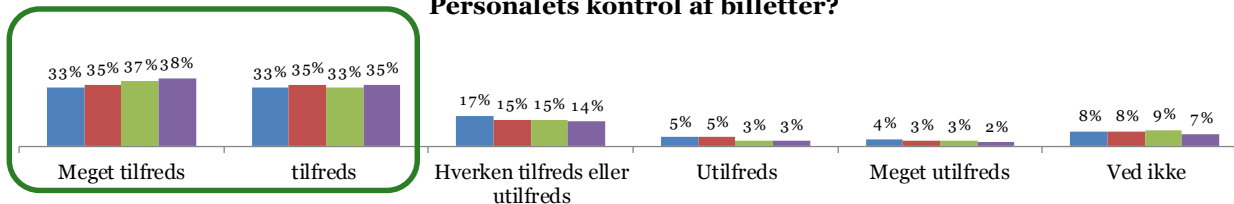
**Den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?**

Ingen ændring i 'tilfredse' 2014-15



**Personalets kontrol af billetter?**

Stigning fra 70% (2012) til 73% (2015) 'tilfredse' \*)

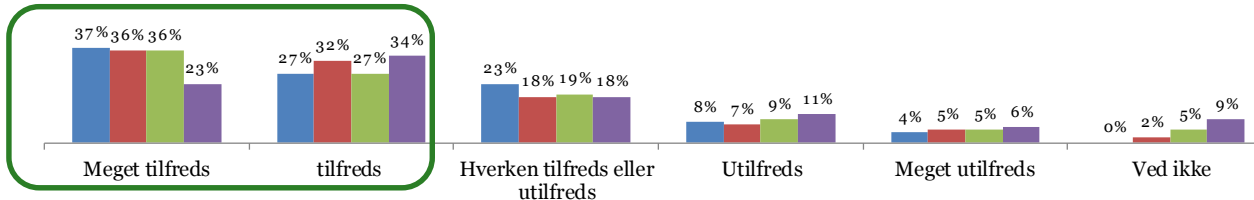


\*) Ikke signifikant udvikling

## 5. Resultater - Tilfredsheden er faldende med muligheden for køb af rejsekort. Flere er tilfredse med mulighederne for at tanke rejsekortet op

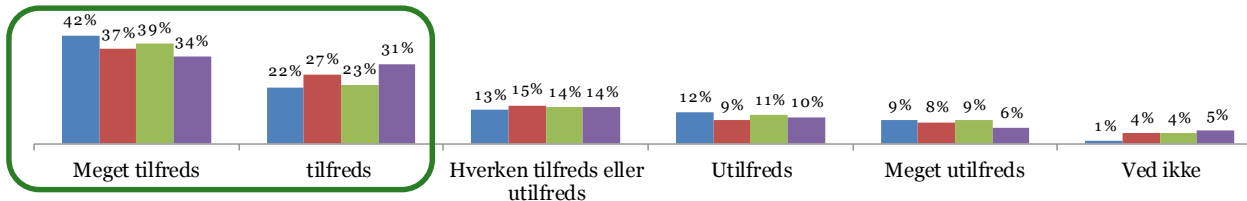
### Muligheden for at købe et rejsekort?

Fald fra 63% (2014) til 57% (2015) 'tilfredse'



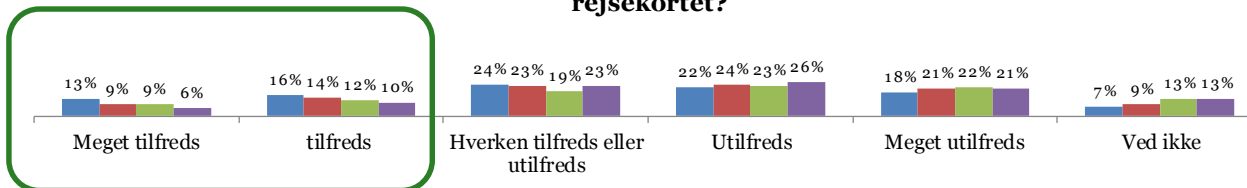
### Mulighederne for at tanke sit rejsekort op?

Stigning fra 62% (2014) til 65% (2015) 'tilfredse' \*)



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

Fald fra 21% (2014) til 16% (2015) 'tilfredse'



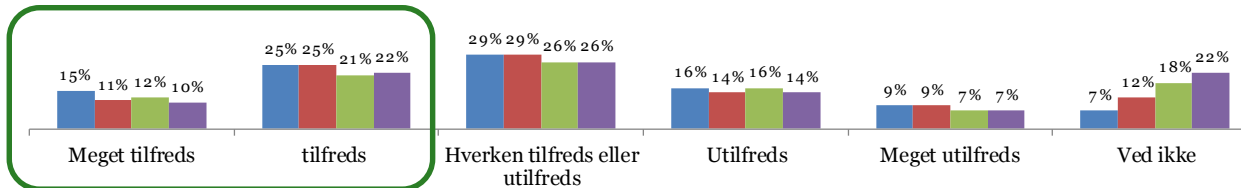
■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015

\*) Ikke signifikant udvikling

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

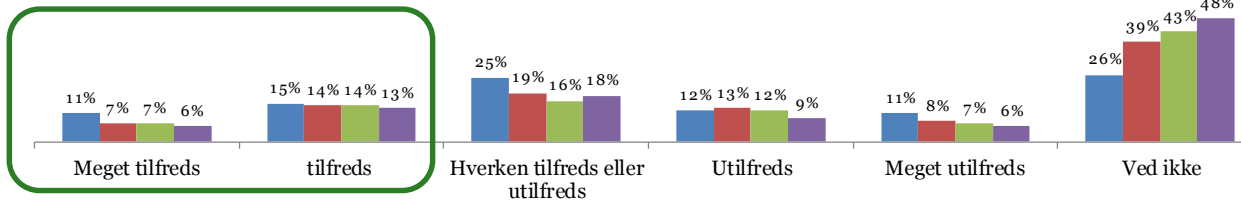
## Information om brug af rejsekort på rejsekort.dk?

Fald fra 33% (2014) til 32% (2015) 'tilfredse' \*)



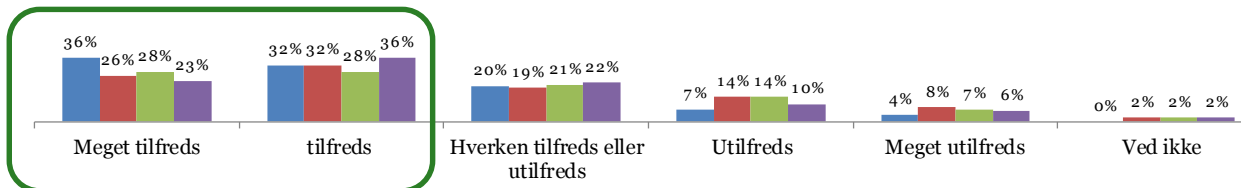
## Information om rejsekort fra personalet i trafiksselskaberne?

Fald fra 21% (2014) til 19% (2015) 'tilfredse' \*)



## Tilgængelighed af kortlæsere i busser og på stationer?

Stigning fra 56% (2014) til 59% (2015) 'tilfredse' \*)



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015

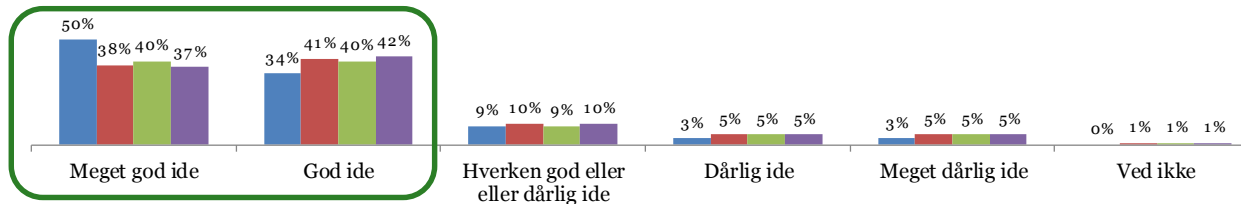
\*) Ikke signifikant udvikling



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

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

Fald fra 80% (2014) til 79% (2015) 'god idé' \*)

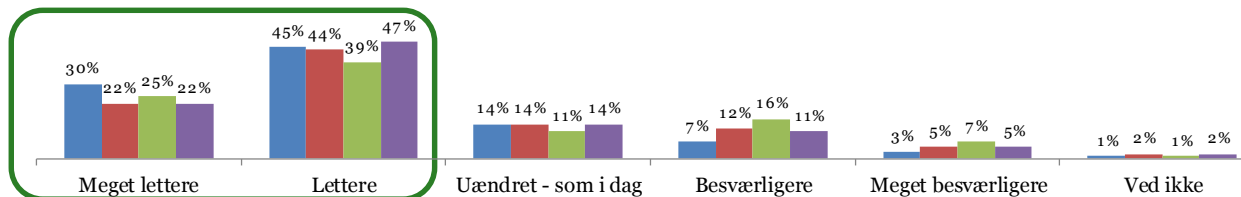


#### 2013 formulering:

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

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

Stigning fra 64% (2014) til 69% (2015) 'lettere'



#### 2013 formulering:

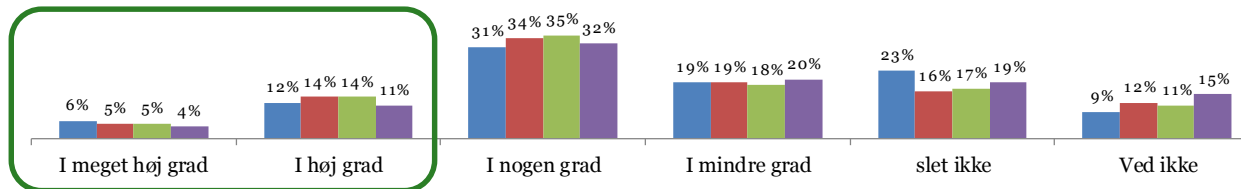
Tror du, at indførelsen af rejsekortet vil gøre det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv trafik end tidligere?

\*) Ikke signifikant udvikling

## 5. Resultater – Færre end 2 ud af 10 oplever, at rejsekortet i ”høj” eller ”meget høj” grad giver billigere rejser, samt medvirker til at forbedre rejseoplevelsen med kollektiv trafik

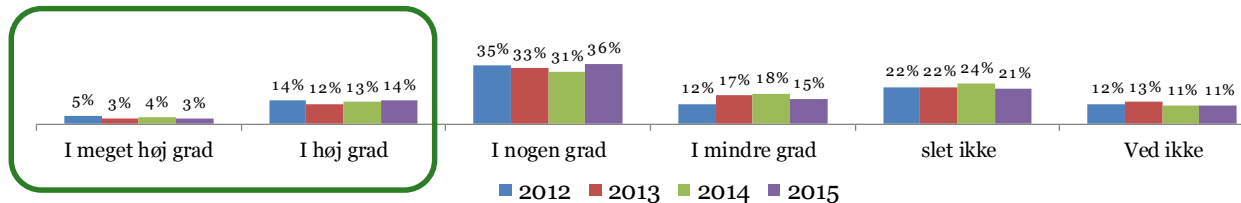
### Oplever du, at rejsekortet giver dig billigere rejser?

Fald fra 19% (2014) til 15% (2015) 'tilfredse'



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

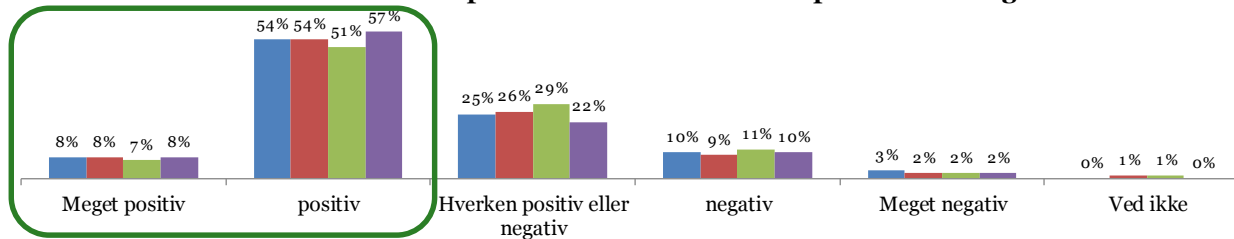
Ingen ændring i 'tilfredse' 2014-15



## 5. Resultater – Ca. 2/3 har en positiv opfattelse af kollektiv trafik. Der er en positiv udvikling fra 2014 til 2015.

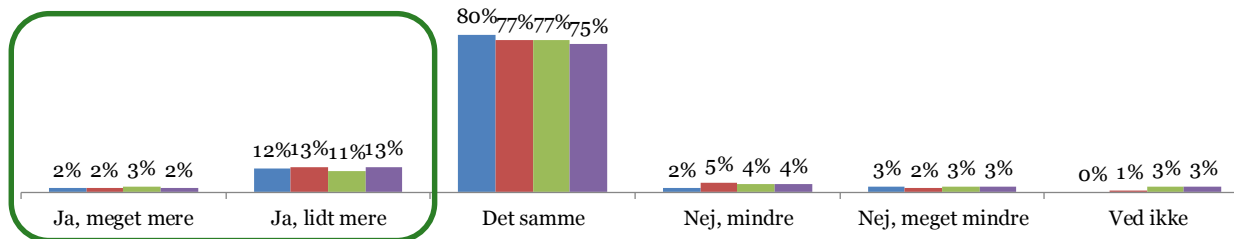
Er din overordnede opfattelse af kollektiv trafik positiv eller negativ?

Stigning fra 58% (2014) til 65% (2015) 'positive'



Har rejsekort fået dig til at rejse mere med bus, tog og metro?

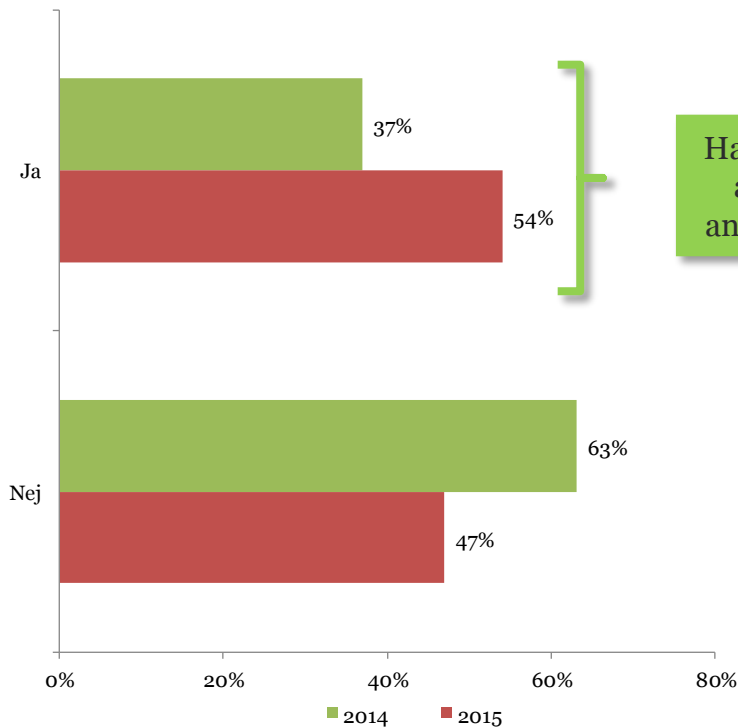
Stigning fra 14% (2014) til 15% (2015) 'mere/lidt mere' \*)



\*) Ikke signifikant udvikling

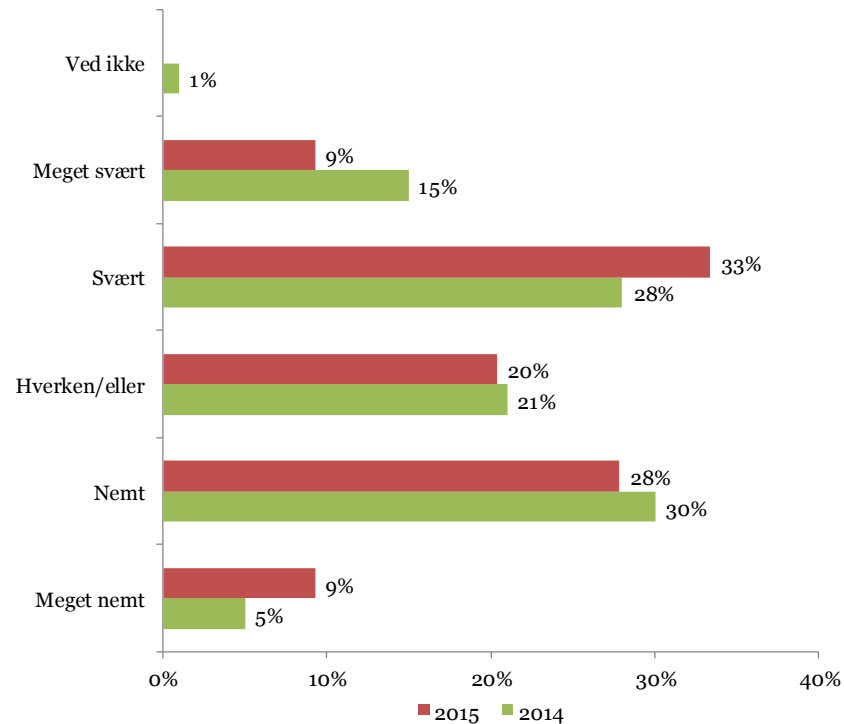
## 5. Resultater – Mange flere har prøvet at tjekke flere personer ind. 42% af de, der har prøvet, synes det er ”svært”/”meget svært”

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



Har prøvet  
at tage  
andre med

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



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

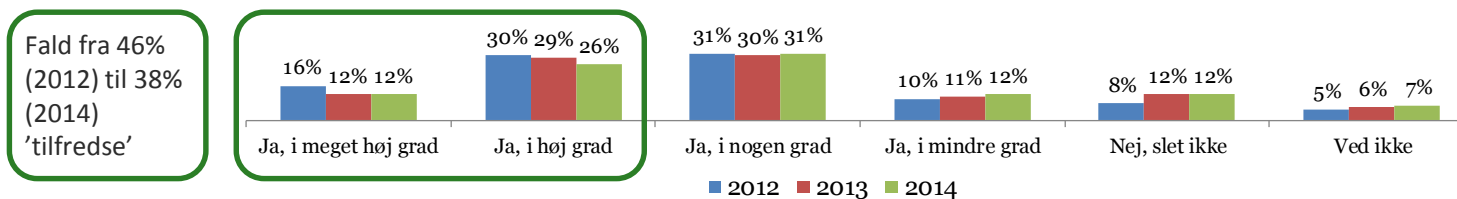
Målgruppe = Brugere af rejsekort som har prøvet at tage andre med på deres rejsekort

Note: I 2015 er de to spørgsmål slået sammen til ét i Rejsekorts undersøgelse med ordlyden: 'Synes du, at det er nemt eller svært at tilføje ekstra rejsende på dit rejsekort?'. Spørgsmålet havde to ekstra svarkategorier: 'Har ikke prøvet det' og 'Ved ikke'.

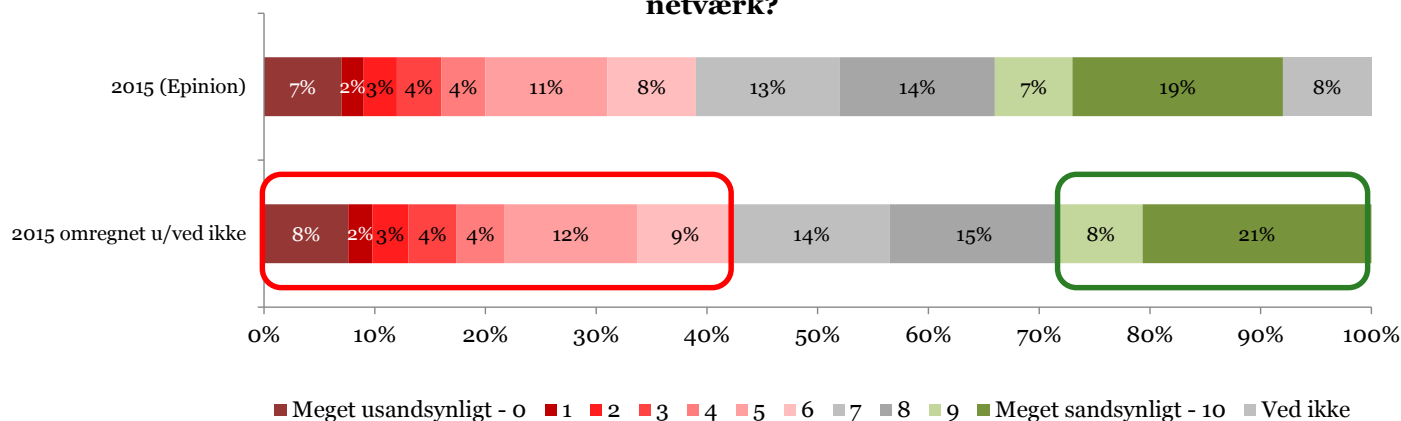
'Ved ikke' tolker Passagerpulsens som at man ikke har prøvet at tilføje flere rejsende, da der i 2014-undersøgelsen kun var ganske få, der svarede 'Ved ikke' på spørgsmålet. Passagerpulsens har omregnet resultaterne så de passer med den tidligere spørgsmålsopdeling.

## 5. Resultater – Lysten til at anbefale rejsekortet

### Vil du anbefale rejsekortet til andre?



### Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale rejsekortet til venner, bekendte og netværk?

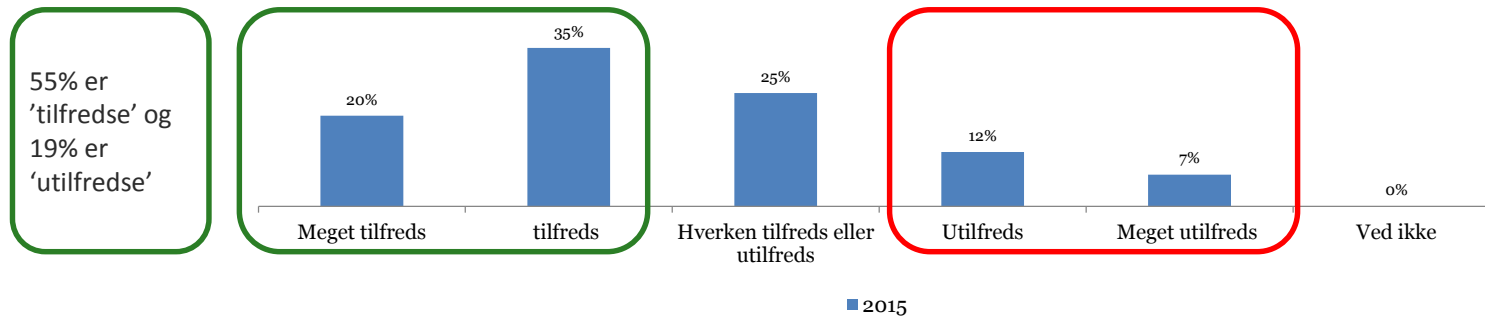


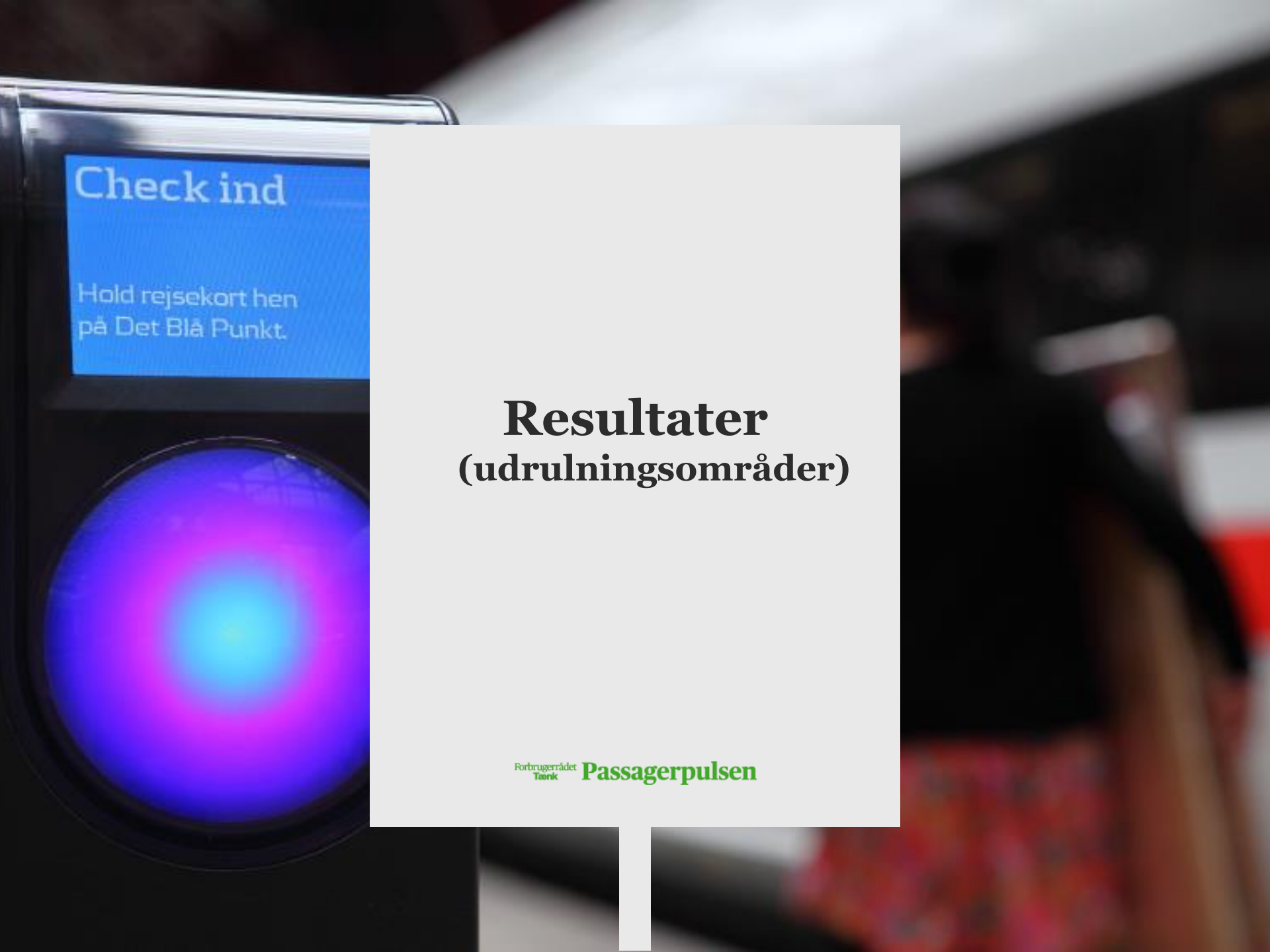
Note: Rejsekort har ændret spørgsmålet i 2015-undersøgelsen, så der ikke desværre ikke er sammenlignelighed med de tidligere år. Spørgsmålet, der er anvendt i 2015 er det samme, der normalt indgår i Net Promoter Score modellen (NPS). Efter NPS modellen er de, der har svaret 10 eller 9 'Ambassadører', de der har svaret 8 eller 7 'indifferente' og de resterende 'kritiske'. Passagerpulsen har foretaget en beregning så 'ved ikke' ikke medregnes jf. NPS modellen.

Der er altså 29% ambassadører for Rejsekortet og 42% nægttere. **NPS for Rejsekortet er derfor: -13** (29 minus 42).

## 5. Resultater – Tilfredshed med rejsekortet

Hvor tilfreds er du med rejsekortet alt i alt?





Check ind

Hold rejsekort hen  
på Det Blå Punkt.

# Resultater (udrulningsområder)

Forbrugerrådet  
Tænk **Passagerpuls**

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

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

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

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

➤ I **2015** blev rejsekortet udrullet i Midtjylland



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



➤ Rejsekortet kan ikke benyttes til rejser til eller på Bornholm, men benyttes af Bornholmere til rejser i andre dele af landet



## 6.1 Personer bosiddende i Hovedstadsområdet

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,60	3,70	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,40	3,17	3,20	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,53	2,45	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,20	2,15	2,17	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,30	2,34	2,27	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,30	3,17	3,20	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	4,10	4,06	4,10	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>1535</b>	<b>982</b>	<b>1060</b>	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,81	3,56	
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,78	3,78	
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,60	2,54	2,39	
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,20	3,10	3,10	
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	2,90	2,98	3,03	
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,40	3,46	3,46	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>1535</b>	<b>943</b>	<b>1060</b>	

I hvilken grad:	2013	2014	2015	
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,70	2,64	2,40	
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,40	2,35	2,50	
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,10	3,05	n.a.	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>1535</b>	<b>943</b>	<b>1060</b>	

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke.  
5 er bedst og 1 er dårligst.  
Signifikante udviklinger er vist med en smiley.

## 6.2 Personer bosiddende i Vestsjælland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	3,60	3,53	3,55	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,10	3,05	3,06	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,40	2,34	2,13	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,00	2,02	1,87	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,00	2,14	2,01	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,00	3,08	3,00	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	4,00	4,09	4,05	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>201</b>	<b>327</b>	<b>300</b>	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015
... muligheden for at købe et rejsekort	3,80	3,70	3,35
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,64	3,66
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,70	2,54	2,36
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,10	3,08	2,96
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	3,00	2,83	2,91
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,70	3,51	3,70
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>201</b>	<b>286</b>	<b>300</b>



I hvilken grad:	2013	2014	2015
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,30	2,37	2,24
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,47	2,62
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,10	2,99	n.a.
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>201</b>	<b>286</b>	<b>300</b>

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke.  
5 er bedst og 1 er dårligst.  
Signifikante udviklinger er vist med en smiley.

## 6.3 Personer bosiddende i Sydsjælland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,65	3,74	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,34	3,36	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,59	2,45	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,40	2,23	2,15	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,36	2,24	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,18	2,90	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	3,90	3,97	4,13	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>137</b>	<b>396</b>	<b>297</b>	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015
... muligheden for at købe et rejsekort	4,00	3,84	3,81
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,71	3,99
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,80	2,55	2,60
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,30	3,20	3,36
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	3,10	2,95	3,11
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,80	3,69	3,88
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>137</b>	<b>352</b>	<b>297</b>

I hvilken grad:	2013	2014	2015
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,50	2,68	2,69
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,60	2,86
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,22	n.a.
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>137</b>	<b>352</b>	<b>297</b>

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke.  
5 er bedst og 1 er dårligst.  
Signifikante udviklinger er vist med en smiley.

## 6.4 Personer bosiddende på Fyn

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	3,60	3,77	3,62	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,60	3,71	3,71	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,40	2,59	2,40	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,10	2,20	2,12	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,20	2,24	2,27	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,57	3,61	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	3,90	4,07	4,16	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>31</b>	<b>261</b>	<b>215</b>	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	4,04	3,74
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,92	3,99
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,40	2,44	2,07
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	2,90	3,11	3,14
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	2,90	3,18	3,03
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,40	3,55	3,59
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>31</b>	<b>234</b>	<b>215</b>

I hvilken grad:	2013	2014	2015
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,30	2,41	2,12
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,64	2,70
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,00	3,12	n.a.
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>31</b>	<b>234</b>	<b>215</b>

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke.  
5 er bedst og 1 er dårligst.  
Signifikante udviklinger er vist med en smiley.

Obs! Meget få besvarelser i 2013!

## 6.5 Personer bosiddende i Syd- og Sønderjylland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,65	3,63	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,34	3,34	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,59	2,67	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,40	2,23	2,25	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,36	2,40	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,18	3,29	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	3,90	3,97	4,06	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>137</b>	<b>396</b>	<b>283</b>	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	
... muligheden for at købe et rejsekort	4,00	3,84	3,79	
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,71	3,96	😊
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,80	2,55	2,59	
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,30	3,20	3,36	
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	3,10	2,95	3,14	
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,80	3,69	3,93	😊
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>137</b>	<b>352</b>	<b>283</b>	

I hvilken grad:	2013	2014	2015
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,50	2,68	2,84
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,60	2,76
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,22	n.a.
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>137</b>	<b>352</b>	<b>283</b>

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke.  
5 er bedst og 1 er dårligst.  
Signifikante udviklinger er vist med en smiley.

## 6.6 Personer bosiddende i Midtjylland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	3,80	3,66	3,65	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,37	3,54	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,42	2,49	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,20	2,17	2,14	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,30	2,31	2,22	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,49	3,49	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	3,90	4,08	4,04	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>83</b>	<b>477</b>	<b>422</b>	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,99	3,88
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,82	3,83
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,40	2,45	2,36
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,00	3,12	3,10
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	2,80	3,04	3,12
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,20	3,26	3,92
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>83</b>	<b>418</b>	<b>422</b>



I hvilken grad:	2013	2014	2015
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,60	2,66	2,46
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,60	2,79	2,72
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,27	n.a.
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>83</b>	<b>418</b>	<b>422</b>

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke.  
5 er bedst og 1 er dårligst.  
Signifikante udviklinger er vist med en smiley.

## 6.7 Personer bosiddende i Nordjylland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	3,80	3,74	3,79	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,40	3,53	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,63	2,80	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatorordninger til kollektiv trafik?	2,30	2,30	2,40	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,46	2,49	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,45	3,47	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	4,00	4,10	4,20	
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>396</b>	<b>328</b>	<b>319</b>	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,89	3,80
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,70	3,66	3,82
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,60	2,63	2,76
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,20	3,29	3,47
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	3,20	3,21	3,44
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,90	3,88	3,96
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>396</b>	<b>291</b>	<b>319</b>

I hvilken grad:	2013	2014	2015
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	3,00	3,00	3,03
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,70	2,74	2,89
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,30	3,37	n.a.
<b>Antal besvarelser:</b>	<b>396</b>	<b>291</b>	<b>319</b>

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke.  
5 er bedst og 1 er dårligst.  
Signifikante udviklinger er vist med en smiley.

## 6.8 Personer bosiddende på Bornholm

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	4,00	3,82	3,90	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,30	3,71	3,49	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,87	2,93	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatorordninger til kollektiv trafik?	2,50	2,67	2,61	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,68	2,70	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,60	3,72	3,53	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetteres gyldighed.)	4,00	4,19	4,46	
<b>Antal besvarelser:</b>	7	110	66	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015
... muligheden for at købe et rejsekort	4,20	4,27	4,25
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	4,20	4,13	4,38
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	3,10	3,04	3,14
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,50	3,70	3,58
... information om rejsekort fra personalet i trafiksselskaberne	3,70	3,31	3,45
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,90	3,83	3,98
<b>Antal besvarelser:</b>	7	85	66

I hvilken grad:	2013	2014	2015
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,70	3,05	2,76
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	3,10	2,94	3,18
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,70	3,55	n.a.
<b>Antal besvarelser:</b>	7	85	66

I alle spm. er der anvendt en 1-5 skala + ved ikke.  
5 er bedst og 1 er dårligst.  
Signifikante udviklinger er vist med en smiley.

Obs! Meget få besvarelser i 2013!



Redaktion  
Analyseansvarlig Lars Wiinblad  
Analysemedarbejder Anders Albrechtsen  
Kommunikationsmedarbejder Charlotte Balle  
Seniorrådgiver Asta Ostrowski  
Studertermedhj. Stina Soede  
Afdelingschef Lone Fruerskov Andersen (ansv.)

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls  
Fiolstræde 17B  
Postboks 2188  
1017 København K.

#### Kontakt

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

Tlf.: +45 77 41 77 41

passagerpuls@fbr.dk  
www.passagerpuls.dk