



Rejsekortet

Udvikling i kundetilfredshed

Baseret på undersøgelser foretaget af Epinion A/S for Rejsekort A/S
fra 2013 til 2016

Marts 2017

Indhold

1. Materiale.....	3
2. Sådan har vi gjort.....	4
3. Passagerpulsens resumé, konklusioner og anbefalinger.....	5
4. Kommentarer fra Rejsekort A/S og Bus & Tog.....	10
5. Resultater.....	12
6. Resultater opgjort på landsdele.....	22
6.1 Personer bosiddende i Hovedstadsområdet.....	23
6.2 Personer bosiddende i Vestsjælland.....	24
6.3 Personer bosiddende i Sydsjælland.....	25
6.4 Personer bosiddende på Fyn.....	26
6.5 Personer bosiddende i Syd- og Sønderjylland.....	27
6.6 Personer bosiddende i Midtjylland.....	28
6.7 Personer bosiddende i Nordjylland.....	29
6.8 Personer bosiddende på Bornholm.....	30
7. Om Passagerpulsen.....	31

1. Materiale

Rejsekort A/S og trafikselskaberne gennemfører årligt en undersøgelse af, hvor tilfredse passagererne er med rejsekortet. Denne rapport sammenligner Rejsekort A/S' egne undersøgelsesrapporter blandt brugere af personligt rejsekort.

Analyseinstituttet Epinion har været ansvarlige for at indsamle, behandle og rapportere data i 2013, 2014, 2015 og 2016.

Bemærk, at 2016 undersøgelsen er gennemført i perioden 1. til 14. november 2016. Det er før Takst Sjælland trådte i kraft, og på et tidspunkt, hvor kun få pendlere var begyndt at bruge det nye periodekort på rejsekort.

Målgruppen for undersøgelsen er "Brugere af rejsekort med en rejsefrekvens på mindst 1-2 gange i kvartalet". Rekrutteringen er sket fra Rejsekort A/S' base af personer med et personligt rejsekort. Brugere af anonymt rejsekort og Rejsekort Flex er derfor ikke en del af undersøgelsen.

Stikprøver:

2013: N=2.573

2014: N=2.963

2015: N=2.962

2016: N=3.122



2. Sådan har vi gjort

Rejsekort A/S og trafikselskaberne følger tæt op på kundernes oplevelse af rejsekortet og af den kollektive trafik generelt. Derfor gennemfører de årligt en undersøgelse af brugernes tilfredshed. Spørgeskemaet indeholder spørgsmål om rejsekortet og om den kollektive trafik generelt.

Vi har i Passagerpulsens sammenlignet resultaterne fra Rejsekort A/S' egne undersøgelser og fremhævet de signifikante udviklinger fra 2015 til 2016. Se vores kommentarer på side 5 til 8. Hovedfokus i rapporten er på tilfredsheden med rejsekortet, men da den kollektive transport generelt også har Passagerpulsens interesse, har vi valgt også at inkludere resultaterne, der vedrører dette, i rapporten.

Sammenligningen af resultater er dels lavet på besvarelser fra alle brugere af det personlige rejsekort og dels for brugerne fra hvert af de 8 udrulningsområder rundt om i landet.

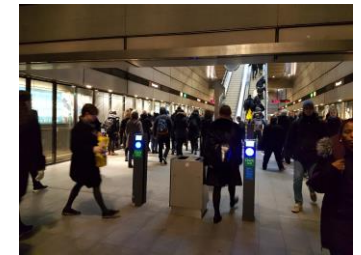
Vi har valgt denne fremgangsmåde, da rejsekortet ikke er blevet udrullet i alle områder samtidig. Udviklingen i resultaterne fra år til år for hele landet kan derfor være påvirket af dette.

I resuméet på side 5 har vi givet glade, neutrale og sure smileys. Smileyerne er givet ud fra graden af tilfredshed med det pågældende parameter og udviklingen i tilfredsheden siden sidste måling (2015).

Er tilfredsheden hos brugerne under 33 %, får området en rød smiley, er der under 66 % tilfredse brugere giver det en orange smiley, mens over 66 % tilfredse brugere giver en grøn smiley.

Efter sammenligningen af resultaterne har vi forelagt vores konklusioner og anbefalinger for Rejsekort A/S og Bus & Tog samarbejdet. Kommentarer fra Rejsekort A/S og Bus & Tog har givet anledning til nogle præciseringer, der er blevet skrevet ind 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. De kan læses på side 10.



3. Passagerpulsens resumé, konklusioner og anbefalinger

Ifølge Rejsekort A/S er antallet af aktive rejsekort øget med knap en halv million fra 2015 til 2016. Der var i 2016 ca. 2 mio. aktive rejsekort. Det betyder, at 7 ud af 10 brugere af offentlig transport nu har et rejsekort til rådighed. Stigningen skyldes bl.a., at alle selskaber, bortset fra BAT, har udfaset deres papklippekort. Der forventes yderligere stigninger, nu hvor Fynbus indførte rejsekort i januar 2017.

I Rejsekort A/S' undersøgelse blandt brugere af personligt rejsekort står der, at:

-  • 73 % synes, at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv trafik. Det er 4 %-point flere end i 2015.
-  • 67 % er tilfredse med muligheden for at tanke sit rejsekort op. Det er 2 %-point flere i forhold til 2015.
-  • 60 % af brugerne er tilfredse med rejsekortet alt i alt. Det er en stigning på 5 %-point i forhold til 2015. 16 % er utilfredse med rejsekortet. Det er et fald på 3 %-point i forhold til 2015.
-  • 56 % er tilfredse med muligheden for at købe et rejsekort. Det er et fald på 1 %-point i forhold til 2015. Tilfredsheden er lavest i Hovedstadsområdet og på Vestsjælland.
-  • 53 % er tilfredse med at rejse med kollektiv trafik. Det er et fald på 9 %-point fra 2015.
-  • 41 % synes, det er nemt at tilføje ekstra rejsende på deres rejsekort. Det er en stigning på 4 %-point i forhold til 2015. 41 % synes, at det er svært. Det er et fald på 1 %-point i forhold til 2015.
-  • 40 % er tilfredse med mulighederne for at købe billet eller kort til rejser med kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2016.
-  • 30 % er tilfredse med information om brug af rejsekort på rejsekort.dk. Det er et fald på 2 %-point i forhold til 2015. 20 % er utilfredse.
-  • 18 % er tilfredse med muligheden for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet. Det er dog en stigning på 2 %-point i forhold til 2015.
-  • 13 % er tilfredse med gennemsækeligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2015.
-  • 8 % er tilfredse med overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatorordninger til kollektiv trafik. Det er et fald på 2 %-point i forhold til 2015.

Resumé (fortsat)

- Brugerne i Nordjylland er langt mere tilfredse med rejsekortet end brugerne i andre dele af landet. Det gælder på de fleste spørgsmål.
- Brugerne i Vestsjælland og på Fyn er generelt mest utilfredse, sammenlignet med brugerne fra andre dele af landet. Det gælder alle parametre med undtagelse af tilfredsheden med muligheden for at købe billet eller rejsekort og muligheden for at tanke op.
- Brugerne i Hovedstaden er også mere utilfredse med rejsekortet end gennemsnittet, men der er dog stigende tilfredshed på de fleste områder.

Spørgsmål	2014	2015	2016	Udvikling 2015-16
Overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik	10% tilfredse	10% tilfredse	8% tilfredse	-2%
Mulighederne for at købe billet eller kort til rejser med kollektiv trafik	39% tilfredse	40% tilfredse	40% tilfredse	+/- 0%
Gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik	14% tilfredse	13% tilfredse	13% tilfredse	+/- 0%
Muligheden for at købe rejsekort	63% tilfredse	57% tilfredse	56% tilfredse	+/- 0%
Mulighederne for at tanke sit rejsekort op	62% tilfredse	65% tilfredse	67% tilfredse	+2%
Mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet	21% tilfredse	16% tilfredse	18% tilfredse	+2%
Information om brug af rejsekort på rejsekort.dk	33% tilfredse	32% tilfredse	30% tilfredse	-2%
Synes du, at rejsekortet gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv trafik?	64% 'lettere'	69% 'lettere'	73% 'lettere'	+4%
Synes du, at det er nemt eller svært at tilføje ekstra rejsende på dit rejsekort?	41% 'svært'	42% 'svært'	41% 'svært'	+/- 0%
Hvor tilfreds er du med rejsekort alt i alt?	-	55% tilfredse	60% tilfredse	+5%
Hvor tilfreds er du med at rejse med kollektiv trafik?	57% tilfredse	62% tilfredse	53% tilfredse	-9%

Passagerpulsens konklusioner

- Generelt er der en forholdsvis stor grad af tilfredshed med Rejsekortet. 60 % af brugerne af det personlige rejsekort er alt i alt tilfredse med denne billettype. Der er dog fortsat 16 %, der er utilfredse med rejsekortet. Det betyder, at der stadig er behov for at arbejde på at få øget den samlede tilfredshed med rejsekortet.
- Det er positivt, at 4 ud af 5 synes, at det er en god idé med et rejsekort. Der er generelt en stigende tilfredshed blandt brugerne med en række forhold ved rejsekortet. Det gælder blandt andet muligheden for at tanke sit rejsekort op, og 73 % mener også, at rejsekortet gør det lettere at rejse med kollektiv trafik. Det er en stigning på 4 %-point sammenlignet med 2015.
- Flere brugere er blevet mindre tilfredse med overskueligheden og informationen om rejsekortet. Det gælder f.eks. overskueligheden af de forskellige billettyper (kun 8 % tilfredse), vejledningen fra salgspersonalet (24 % tilfredse) og muligheden for at finde den billigste billet (17 % tilfredse¹). I 2016 er der også kun 30 %, der er tilfredse med informationen om rejsekortet på rejsekortets hjemmeside og fra personalet i trafiksselskaberne (18 %)².
- I takt med at flere får rejsekort, er det også værd at bemærke, at det kun er 56 % af brugerne, der er tilfredse med muligheden for at købe et rejsekort. Det er et fald på 1 %-point i forhold til 2015, som også var et fald i forhold til 2014. Vi bemærker 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 tid³.
- Næsten hver anden bruger, der har prøvet at tjekke flere personer ind på rejsekortet, synes, det er svært eller meget svært. Det er problematisk, at så mange fortsat synes, at rejsekortet på dette område ikke er brugervenligt nok. Brugervenlighed var netop et af argumenterne for at indføre rejsekortet.
- Det er et større fald (9 %-point) i tilfredsheden med at rejse med kollektiv trafik fra 2015 til 2016. Forklaringen har ikke nødvendigvis noget med rejsekortet at gøre, men kan bl.a. være problemerne med togenes rettidighed i 2016 eller anden negativ omtale. Der er tale om et fald i tilfredshed i hele landet, dog mest markant i Hovedstadsområdet og på Sydsjælland.



¹ Se side 11

² Se side 14

³ Se side 22

Passagerpulsens anbefalinger

Nu hvor rejsekortet er blevet endnu mere udbredt og alternative billettyper er blevet udfaset, er der nogle indsatsområder, som Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk anbefaler Rejsekort A/S og trafikselskaberne at fokusere på. Det vil øge tilfredsheden med rejsekortet, og gøre det lettere for passagererne at benytte sig af den kollektive transport.

- **Den generelle tilfredshed med rejsekortet er stigende, men bør være endnu højere**
At 60 % af brugerne er tilfredse med rejsekortet alt-i-alt, og at det er stigenede, er positivt, men det bør ikke være tilfredsstillende. Vi opfordrer Rejsekort A/S og trafikselskaberne til løbende at inddrage brugerne i udviklingen af rejsekortet og implementere løsninger, der fører til en højere brugertilfredshed. Tilfredsheden er lavest på Vestsjælland og på Fyn.
- **Der bør være let og overskuelig information om priser, rabatmuligheder og brug af rejsekortet**
Passagererne bør altid kunne finde let og tilgængelig information om rejsekortet, hvad rejsen koster, og hvad der vil være den billigste billet. Vi noterer os, at der er sket en lille stigning i tilfredsheden, men det er stadig kun 18 %, der er tilfredse med muligheden for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet. Selskaberne bag rejsekortet bør lave løsninger, så passagererne let kan orientere sig. Hvis man ikke rejser så tit eller rejser på en uvant strækning, kan der være særligt behov for dette. Dertil er kun 30 % tilfredse med information om brug af rejsekort på rejsekort.dk.
- **Det bør være let at købe et rejsekort**
Det er stadig mindre end 6 ud af 10, der er tilfredse med muligheden for at købe et rejsekort. Selvom flere og flere bliver fortrolige med de digitale platforme, er der stadig en stor del af passagererne, der er usikre, og som har brug for telefonisk eller personlig betjening i et fysisk salgssted. Dette er særligt vigtigt, når der opstår problemer, eller, hvis der er tale om forhold, der ikke er normal procedure for brugeren, f.eks. hvis man skal ændre i aftalerne om et rejsekort.
- **Det bør være let at checke flere passagerer ind**
Når hver anden, der har prøvet at checke en medpassager ind, fortsat synes, det er svært eller meget svært, er proceduren tilsyneladende ikke intuitiv nok. En af fordelene ved rejsekortet er netop, at man kan tage flere passagerer med på sit rejsekort, og der er derfor behov for at finde en nemmere løsning.
En konkret udfordring er desuden, at det på mange stationer kun er en mindre del af rejsekort-standerne, der giver mulighed for at checke flere passagerer ind. Desuden er der ikke information på stationerne, som fortæller, hvor disse standere står. Vi noterer, at Rejsekort A/S i handlingsplanen for 2017 har taget dette punkt med, hvilket er positivt.

Rejsekortets handlingsplan pr. 10. februar 2017:

 ● Opgave løst ○ Følger planen ● Forsinket						
Handlingsplan for bedre kundeoplevelser med rejsekort 2017						
20. december 2016						
ID #	Emne		Initiativer	Fremdrift	Deadline	Status
1	Kunden skal have flere muligheder for valg af betalingskort til tank-op aftaler	A	Trafikvirksomhederne foretager en risikoanalyse for andre betalingskort end dankort til tank-op-aftaler med henblik på at tilbyde flere betalingskort.	Der udarbejdes en risikoanalyse for forskellige typer af debit- og kreditkort for at vurdere om de egner sig til Tank-op-aftaler. (Aktiviteten er overført fra handlingsplan 2016 (ID 3A))	Q2 2017	○
2	Periodekortkunder ønsker at rejse med rejsekort	A	Lancering af rejsekortprodukter til pendlere	Pendlerkort på rejsekort er lanceret på Sjælland i efteråret 2016. Lanceringen foregår i de enkelte trafikvirksomheder og regionale trafiksamarbejder. (Aktiviteten er overført fra handlingsplan 2016 (ID 4B))	Q1 2018	○
		B	Lancering af skolekort på rejsekort	Der forberedes en lancering af Skolekort på rejsekortsystemet. Lancering sker i de enkelte trafikvirksomheder og regionale trafiksamarbejder, efter aftale mellem trafikselskaberne og de enkelte kommuner.	Q2 2017	○
		C	Servicekoncept til pendlerkort	Udarbejde et servicekoncept til kunder med Rejsekort pendlerkort, så kunderne bl.a. modtager påmindelse pr. SMS om at huske at forny gyldighedsperiode til deres pendlerkort.	Q1 2017	○
3	Lettere brug af rejsekortudstyr	A	Forbedre brugervenlighed for gruppe Ci	Forbedre brugervenligheden af rejsekortstanderne ved forbedret funktionalitet samt vejledning i hvordan gruppe check ind foretages	Q3 2017	○
4	Det skal være lettere at betjene sig selv på hjemmesiden	A	Evaluerer af bestillingsflow på rejsekort Selvbetjening.	Der evalueres på kundernes oplevelse på bestilling og fornyelse af periodeprodukter på rejsekort på Selvbetjening på rejsekort.dk	Q3 2017	○
5	Kapacitetsafdækning af rejsekort automater og -standere	A	Analyse af mest brugte og mindst brugte standere og automater mhp vurdering af trængsel og sikring af flow	Analyse af mest brugte og mindst brugte standere og automater mhp vurdering af trængsel og sikring af flow	Q2 2017	○

Kilde: Rejsekort.⁴

⁴ <https://www.rejsekort.dk/-/media/rejsekort/pdf/handlingsplan/ekstern-handlingsplan-2017-20161220.pdf?la=da>

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

7 ud 10 brugere af den kollektive trafik har et rejsekort til deres rådighed. Med over 2 mio. aktive rejsekort og godt 1 million kunder, der bruger deres rejsekort hver uge, er det afgørende for trafikvirksomhederne at følge tæt op på kundernes oplevelse af rejsekortet og af den kollektive trafik generelt.

De årlige kundeundersøgelser er et væsentligt led i denne opfølgning og de er et væsentligt input, sammen med opfølgningen på kundenhenvelserne til Rejsekort Kundecenter, til hele tiden at forbedre kundernes oplevelse af den kollektive trafik og rejsekortet. Kundeundersøgelserne kan findes i deres helhed på rejsekort.dk.

I 2016 er antallet af kunder, der svarer, at rejsekort gør det lettere eller meget lettere at bruge kollektiv trafik steget til 73 % mod 69 % i 2015.

60 % af brugerne er tilfredse med rejsekort alt i alt. Det er en stigning på 5 % i forhold til 2015. 16 % er utilfredse med rejsekort. Det er et fald på 3 % i forhold til 2015.

Til gengæld er kun 18 % tilfredse med muligheden for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekortet, hvilket dog er en forbedring på 2 % i forhold til 2015. Kun 13 % er tilfredse med gennemsækeligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik. Det er samme niveau som i 2015.

Trafikvirksomhederne øst for Storebælt har derfor pr. 15. januar 2017 gennemført en reform og forenklet priserne på rejser med rejsekort og andre billetter og derved gjort det mere enkelt at gennemskue prisen på en rejse med bus, tog eller metro. Overblikket kan kunden nemt få på en konkret rejse på Rejseplanen.

Trafikvirksomhederne vest for Storebælt vil tilsvarende gennemføre en forenkling af prisstrukturen i 2018.

”Check Udvej” appen, som blev introduceret 8. juni 2016, bliver anvendt ca. 1300 gange pr. døgn og sikrer, at kunderne får efterindmeldt deres evt. manglende check-ud på rejsekortet og får betalt for den rejse, de har gennemført.

Trafikvirksomhederne lancerede i september 2016 et specielt grønt pendlerkort til kunder på Sjælland. Pendlerkortet vil blive udbredt til Fyn og Sydjylland i løbet af 1. kvartal 2017. Fra 15. marts 2017 lanceres et rejsekort til pendlere – pendler kombi – et periodekort som kunden henter ned på chippen på sit rejsekort i første omgang på Fyn og senere i 2. kvartal 2017 i Sydjylland og på Sjælland.



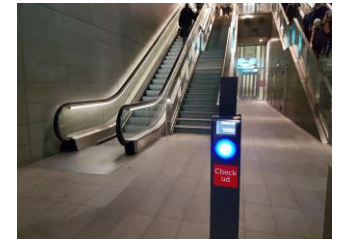
Så der arbejdes løbende på at imødekomme kundernes ønsker og behov.

Trafikvirksomhederne i Bus & Tog samarbejdet har sammen med Rejsekort A/S igen for 2017 udarbejdet en ”Handlingsplan for bedre kundeoplevelser med rejsekort”, der i lighed med de forgående år løbende bliver statusopdateret på rejsekort.dk.

Vi hilser det velkomment, at Passagerpulsens følger op på de kundeundersøgelser, som vi foretager for og med trafikvirksomhederne. Og vi er derfor også i en løbende 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.

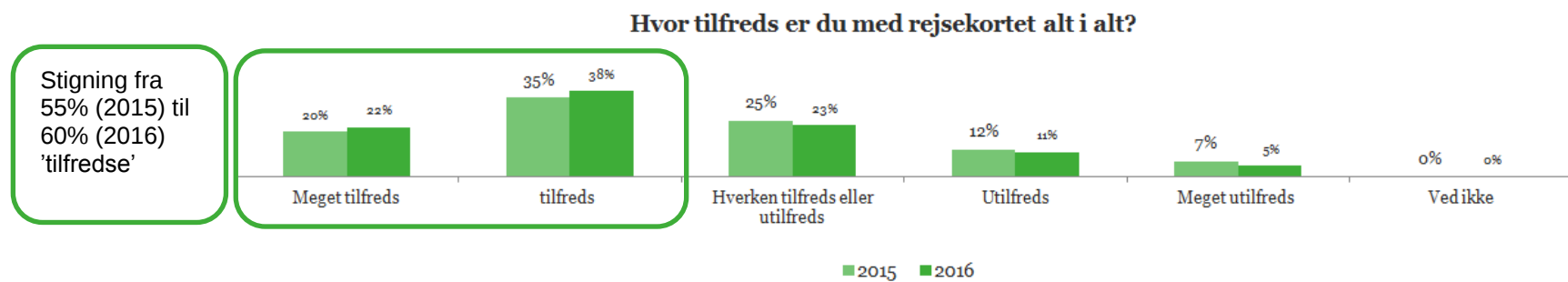
Bjørn Wahlsten
Direktør Rejsekort A/S

Christina Hvid
Direktør Bus & Tog

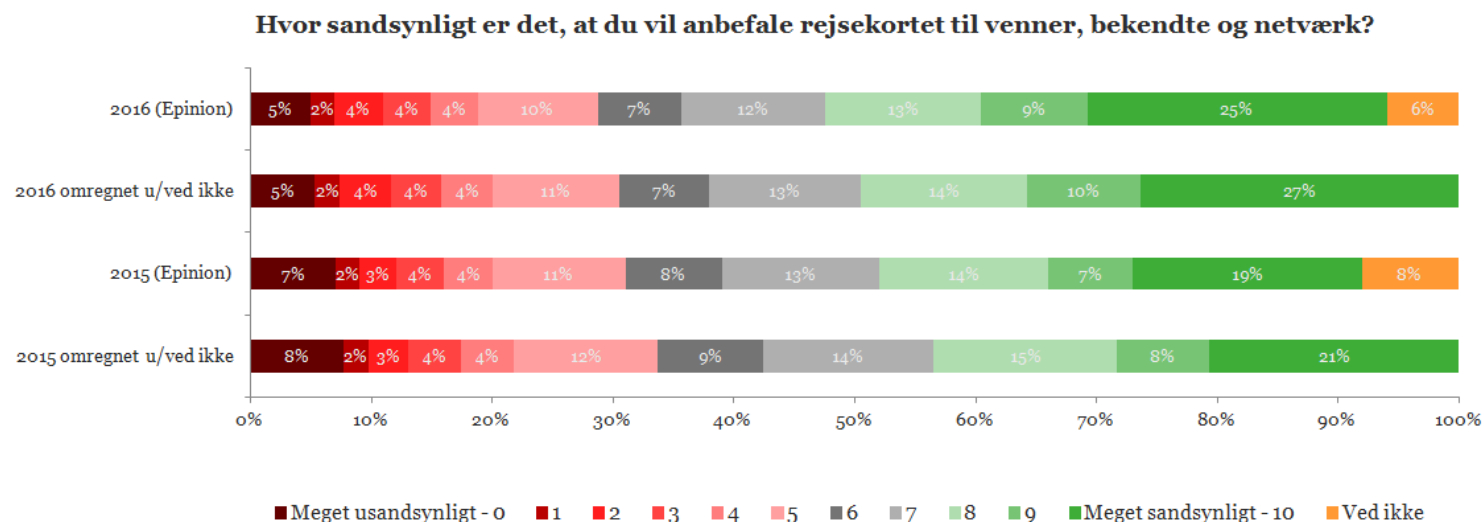


5. Resultater

Tilfredsheden med rejsekortet alt i alt er steget.



Sandsynligheden for at brugerne vil anbefale rejsekortet til andre er steget.



Note: Rejsekort har ændret spørgsmålet i 2015-undersøgelsen, så der desværre ikke kan sammenlignes med de tidligere år. Spørgsmålet, der er anvendt i 2015 og 2016 er det samme, der normalt indgår i en Net Promoter Score model (NPS). NPS-modellen går ud på, at de der har svaret 10 eller 9 er 'Ambassadører', de der har svaret 8 eller 7 er 'indifferente' og de resterende 'kritiske'. Passagerpulsen har foretaget en beregning så 'ved ikke' ikke medregnes i NPS modellen.

*Der er altså 37 % ambassadører for Rejsekortet og 37 % nægttere. **NPS for Rejsekortet er derfor: 0** (37 minus 37).*

NPS for Rejsekortet - udvikling:

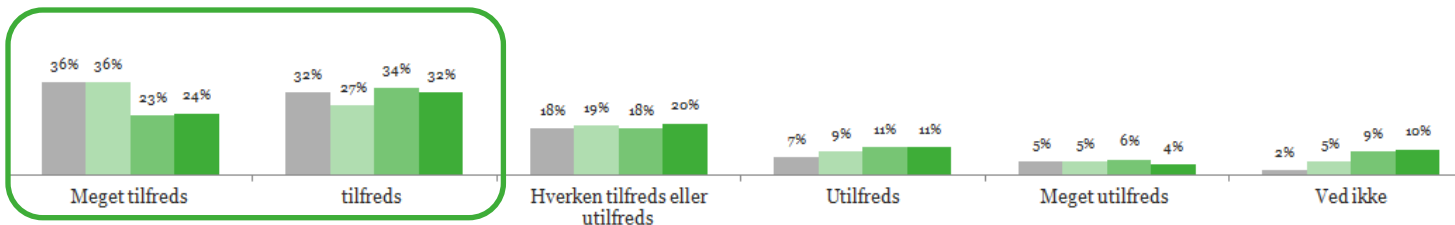
2015	2016
-13	0



Flere er tilfredse med mulighederne for at tanke rejsekortet op. Stadig mange, der er utilfredse med mulighederne for at få overblik over priserne på rejsekort rejser

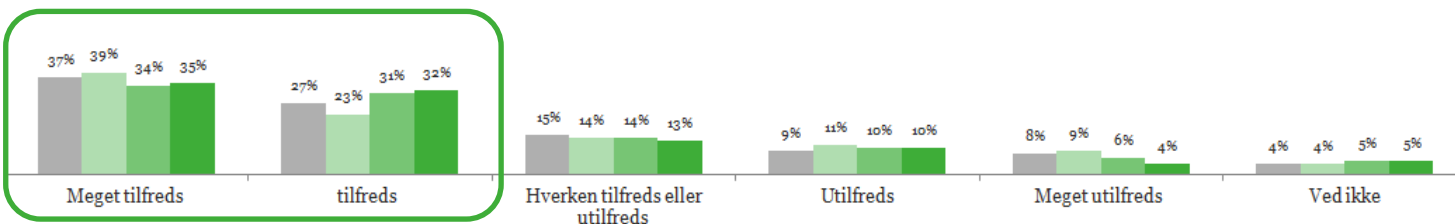
Muligheden for at købe et rejsekort?

Fald fra 57% (2015) til 56% (2016) 'tilfredse' *)



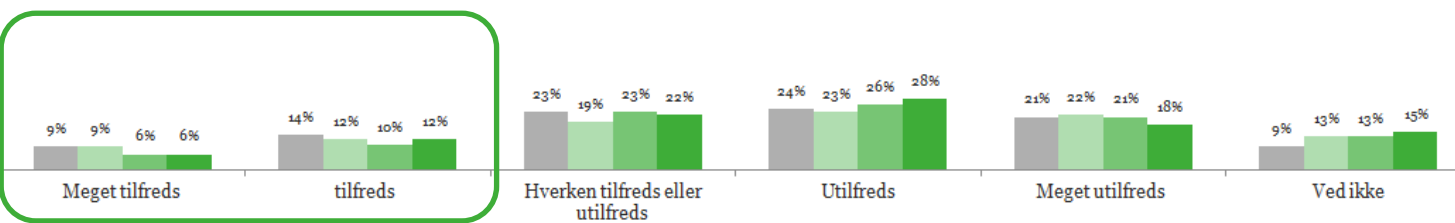
Mulighederne for at tanke sit rejsekort op?

Stigning fra 65% (2015) til 67% (2016) 'tilfredse'



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

Stigning fra 16% (2015) til 18% (2016) 'tilfredse'



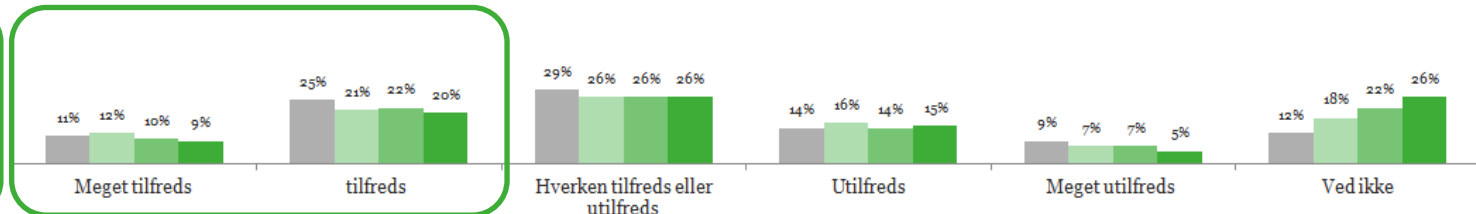
■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

*) Ikke signifikant udvikling

Kun hver tredje er tilfreds med information om brug af rejsekort på rejsekortets hjemmeside og kun hver femte er tilfreds med information om rejsekort fra personalet i trafiksselskaberne.

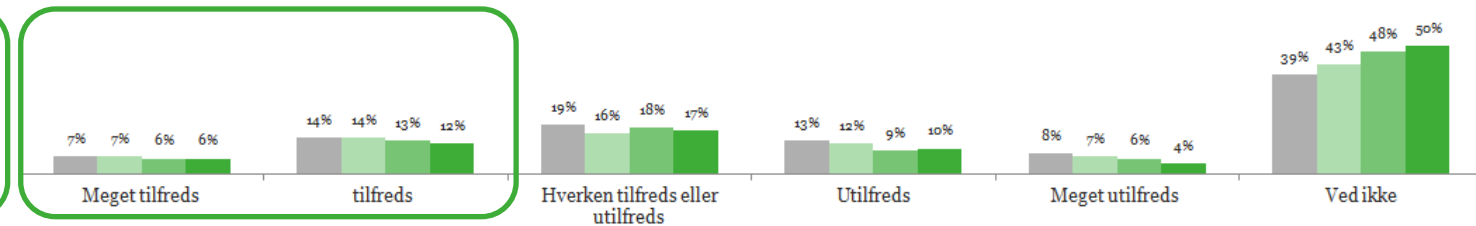
Information om brug af rejsekort på rejsekort.dk?

Fald fra 32% (2015) til 30% (2016) 'tilfredse'



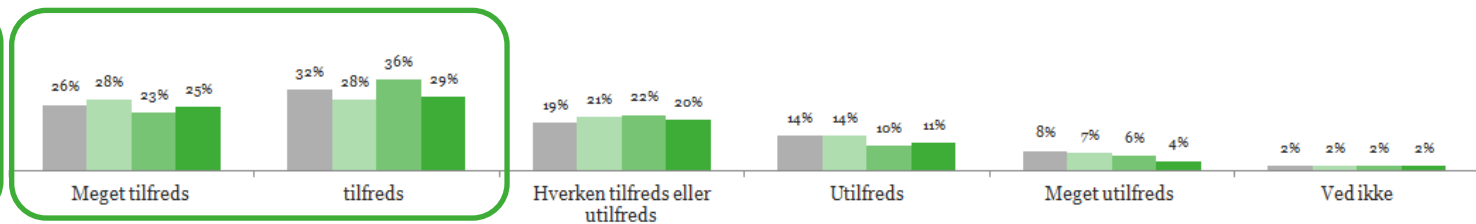
Information om rejsekort fra personalet i trafiksselskaberne?

Fald fra 19% (2015) til 18% (2016) 'tilfredse' *)



Tilgængelighed af kortlæsere i busser og på stationer?

Fald fra 59% (2015) til 54% (2016) 'tilfredse'

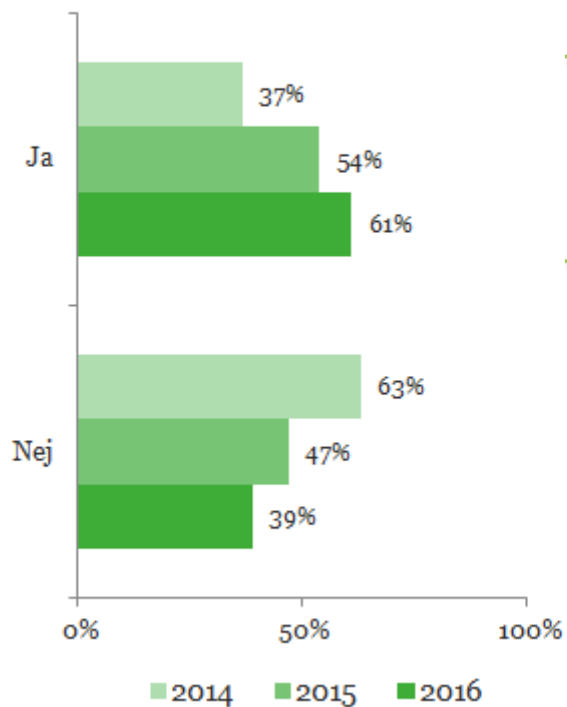


■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

*) Ikke signifikant udvikling

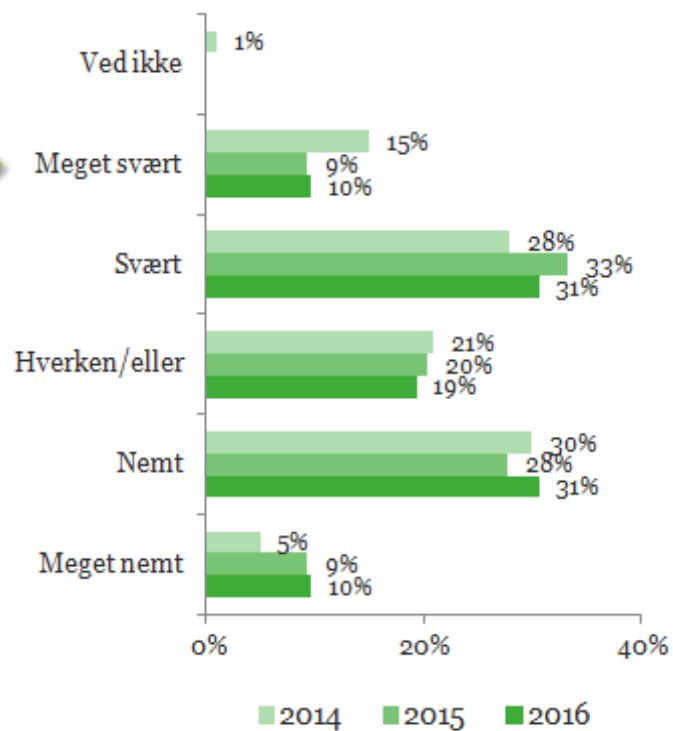
Mange flere har prøvet at tjekke flere personer ind. 41% af de, der har prøvet, synes det er "svært"/"meget svært".

**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.

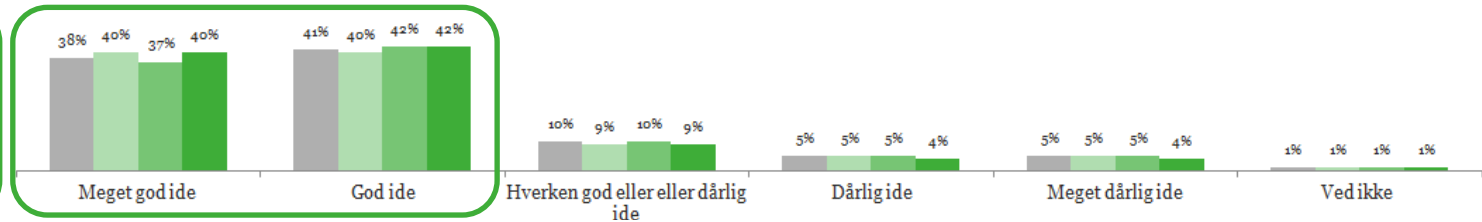
Målgruppe = Brugere af rejsekort som har prøvet at tage andre med på deres rejsekort.

Note: I 2016 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 Passagerpulsen 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. Passagerpulsen har omregnet resultaterne så de passer med den tidligere spørgsmålsopdeling.

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 ide eller dårlig idé med et rejsekort til kollektiv trafik?

Stigning fra
79% (2015) til
82% (2016)
'tilfredse'

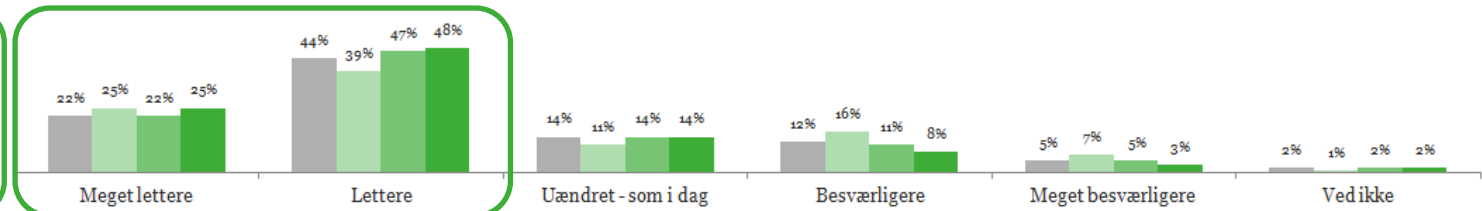


2013 formulering:

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
69% (2015) til
73% (2016)
'tilfredse'



2013 formulering:

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

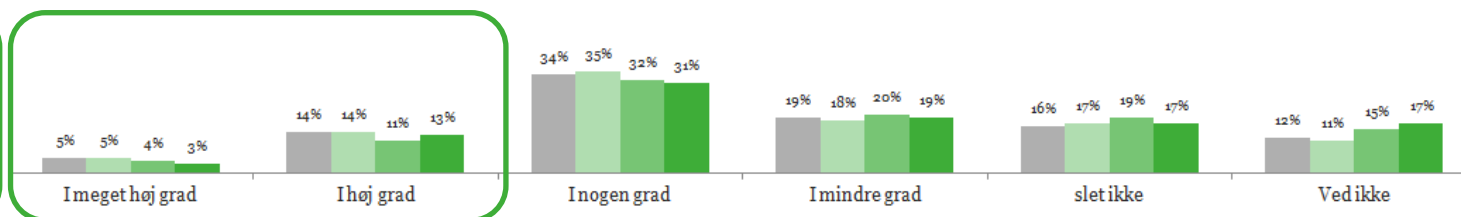
■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

*) Ikke signifikant udvikling

Cirka 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.

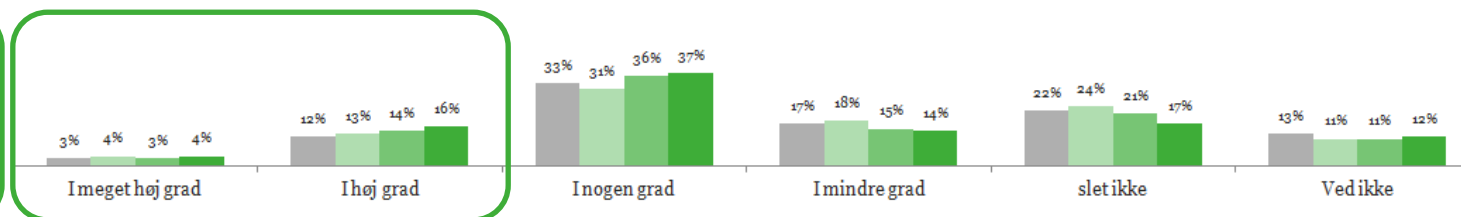
Oplever du, at rejsekortet giver dig billigere rejser?

Stigning fra
15% (2015) til
16% (2016)
'tilfredse'



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

Stigning fra
17% (2015) til
20% (2016)
'tilfredse' *)



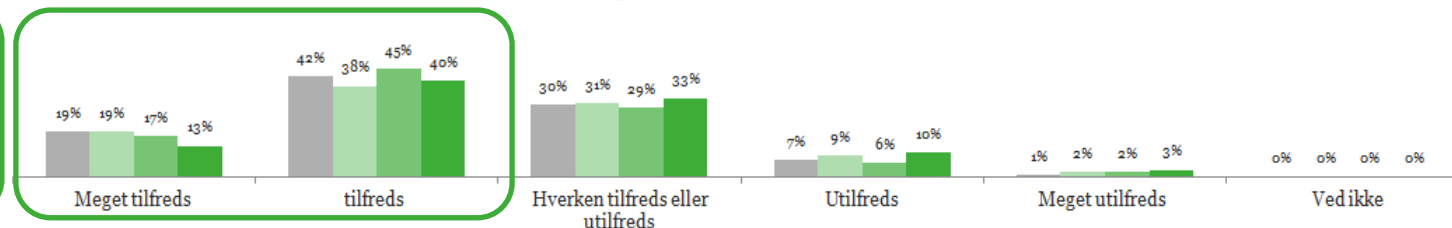
■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

*) Ikke signifikant udvikling

Færre er tilfredse med at rejse med kollektiv trafik og muligheden for at finde frem til den billigste billet eller kort. Der er ingen ændring i mulighederne for at købe billet eller kort.

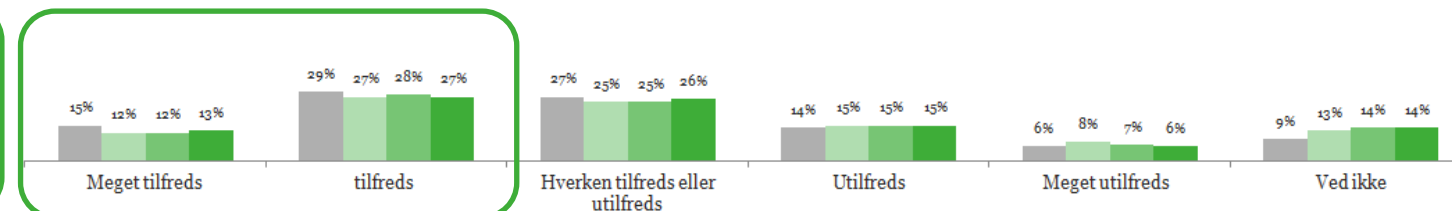
At rejse med kollektiv trafik?

Fald fra 62% (2015) til 53% (2016) 'tilfredse'



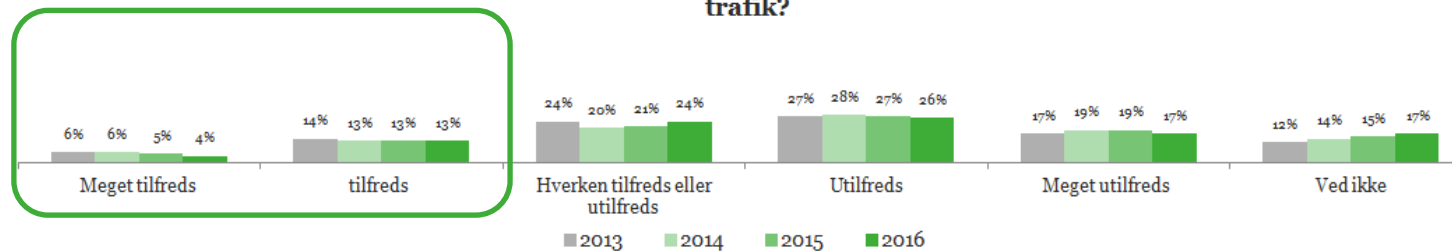
Mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?

Ingen ændring i 'tilfredse' 2015-2016



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

Fald fra 18% (2015) til 17% (2016) 'tilfredse' *)

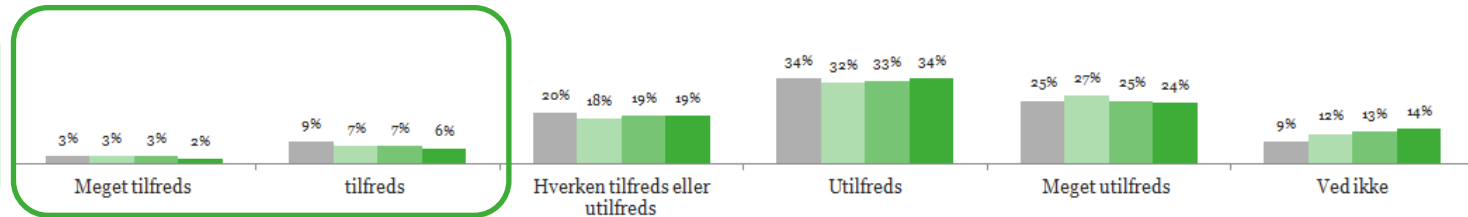


*) Ikke signifikant udvikling

Kun få passagerer synes, at det er overskueligt med de forskellige billettyper, priser og rabatordninger til kollektiv trafik.

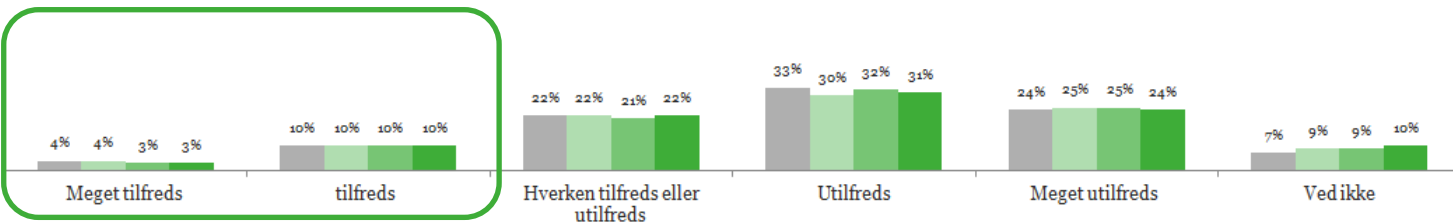
Overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?

Fald fra 10% (2015) til 8% (2016) 'tilfredse'



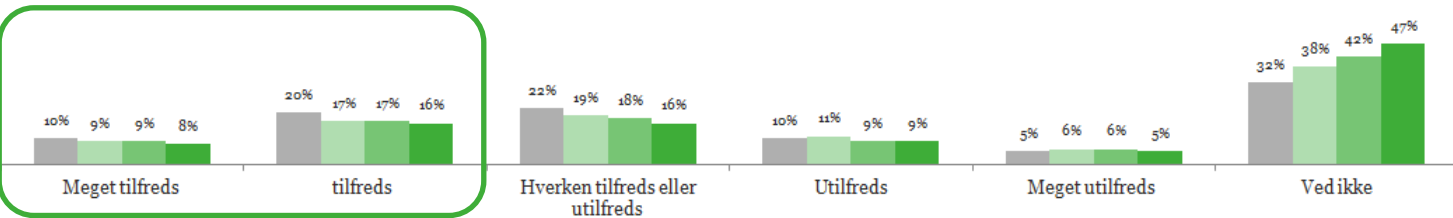
Gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?

Ingen ændring i 'tilfredse' fra 2015-2016



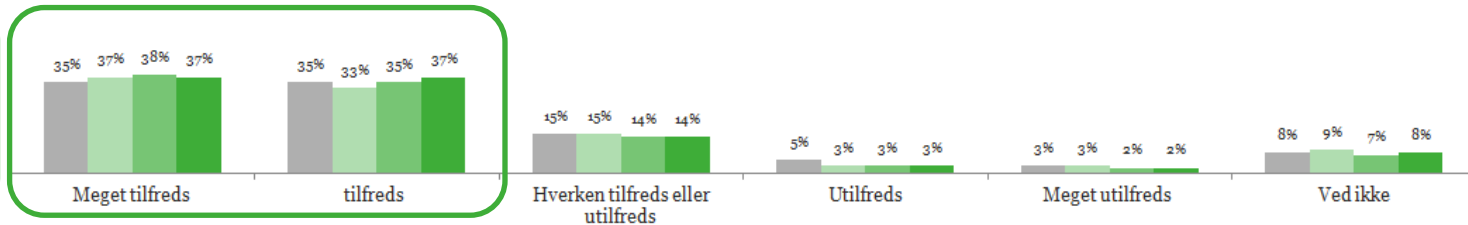
Den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?

Fald fra 26% (2015) til 24% (2016) 'tilfredse'



Personalets kontrol af billetter?

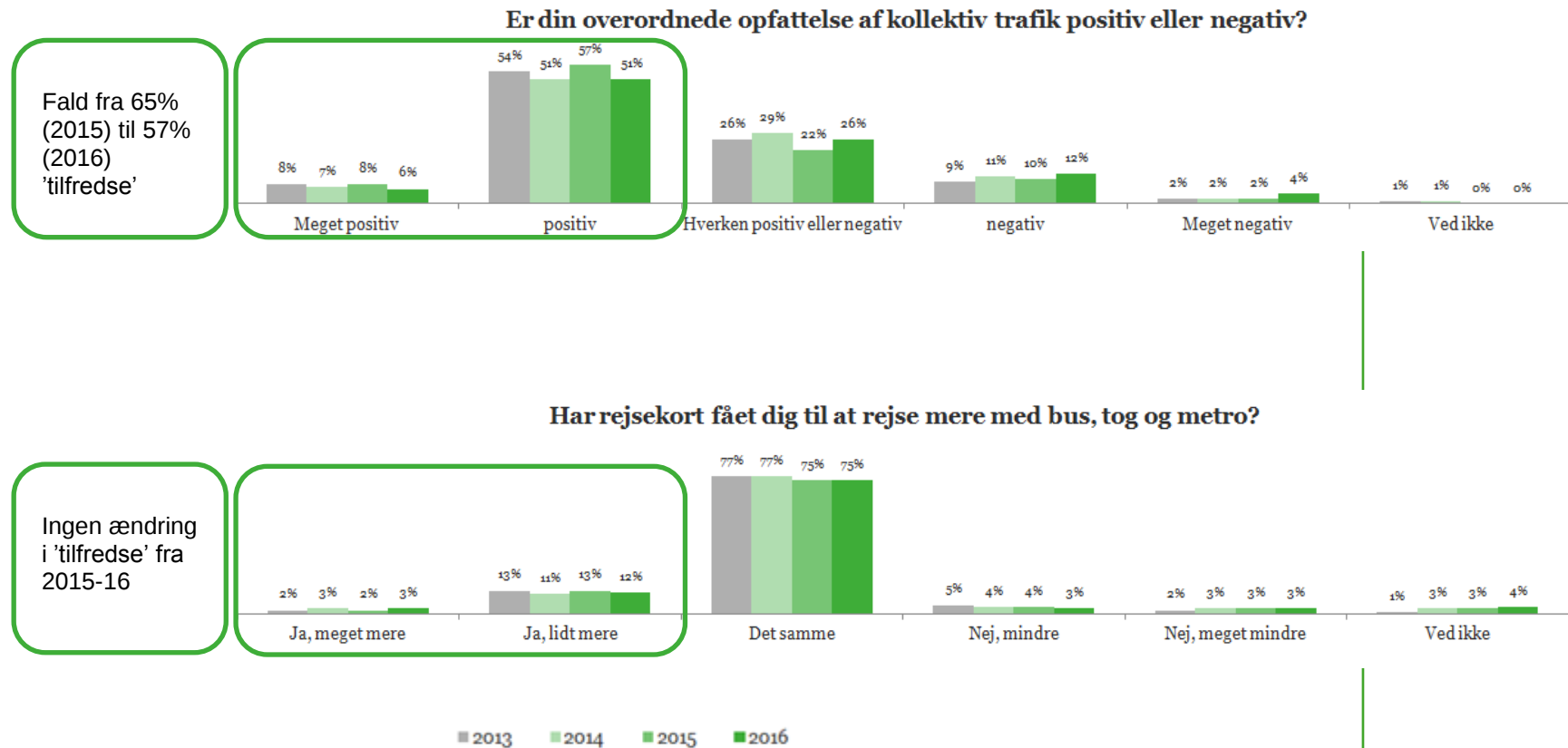
Stigning fra 73% (2015) til 74% (2016) 'tilfredse' *)



*) Ikke signifikant udvikling

■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016

Færre end 6 ud af 10 har en positiv opfattelse af kollektiv trafik. Der er en negativ udvikling fra 2015 til 2016.



*) Ikke signifikant udvikling

6. Resultater opgjort på landsdele

I 2013 kunne passagererne kun benytte rejsekort i disse områder:

- Hovedstadsområdet
- Nordjylland
- Vestsjælland
- Sydsjælland

I 2014 blev rejsekortet udrullet i Sydjylland, mens Midtjylland fik rejsekort i 2015.

I januar 2017 blev det muligt for passagererne at bruge rejsekortet i busserne på Fyn. Her var det før kun muligt at bruge rejsekort i toget.

Rejsekortet kan ikke bruges ved rejser til eller på Bornholm, men bornholmerne kan bruge rejsekortet til rejser i andre dele af landet

Hvordan udviklingen har været i de enkelte landsdele, har vi beskrevet på de næste sider. Der er udvalgt de tilfredshedsspørgsmål, som er fundet mest relevante. Signifikante stigninger eller fald i tilfredsheden er vist med en smiley.

NB: Resultaterne afspejler hvor svarpersonen (rejsekortbruger) er bosiddende. Ikke nødvendigvis hvor rejsekortet er blevet benyttet.



6.1 Personer bosiddende i Hovedstadsområdet

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,60	3,70	3,45
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,40	3,17	3,20	3,15
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,53	2,45	2,47
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,20	2,15	2,17	2,12
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,30	2,34	2,27	2,24
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,30	3,17	3,20	3,22
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetter)	4,10	4,06	4,10	4,14
Antal besvarelser:	1535	982	1060	1010

2015-16



Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... Rejsekortet alt i alt			3,41	3,53
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,81	3,56	3,60
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,78	3,78	3,85
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,60	2,54	2,39	2,46
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,20	3,10	3,10	3,11
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	2,90	2,98	3,03	3,12
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,40	3,46	3,46	3,61
Antal besvarelser:	1535	943	1060	1010

I hvilken grad:	2013	2014	2015	2016
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,70	2,64	2,40	2,55
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,40	2,35	2,50	2,60
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,10	3,05	n.a.	n.a.
Antal besvarelser:	1535	943	1060	1010

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	2016	2015-16
... at rejse med kollektiv trafik?	3,60	3,53	3,55	3,52	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,10	3,05	3,06	3,21	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,40	2,34	2,13	2,41	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,00	2,02	1,87	1,98	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,00	2,14	2,01	2,16	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,00	3,08	3,00	3,00	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetter)	4,00	4,09	4,05	4,12	
Antal besvarelser:	201	327	300	346	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... Rejsekortet alt i alt	-	-	3,24	3,41
... muligheden for at købe et rejsekort	3,80	3,70	3,35	3,68
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,64	3,66	3,84
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,70	2,54	2,36	2,46
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,10	3,08	2,96	3,11
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	3,00	2,83	2,91	2,77
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,70	3,51	3,70	3,76
Antal besvarelser:	201	286	300	346

I hvilken grad:	2013	2014	2015	2016
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,30	2,37	2,24	2,27
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,47	2,62	2,55
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,10	2,99	n.a.	n.a.
Antal besvarelser:	201	286	300	346

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	2016	2015-16
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,65	3,74	3,42	☹
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,34	3,36	3,34	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,59	2,45	2,49	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,40	2,23	2,15	2,15	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,36	2,24	2,23	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,18	2,90	3,04	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetter)	3,90	3,97	4,13	4,08	
Antal besvarelser:	137	396	297	337	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... Rejsekortet alt i alt	-	-	3,78	3,61
... muligheden for at købe et rejsekort	4,00	3,84	3,81	3,70
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,71	3,99	4,02
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,80	2,55	2,60	2,54
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,30	3,20	3,36	3,23
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	3,10	2,95	3,11	2,93
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,80	3,69	3,88	3,83
Antal besvarelser:	137	352	297	337

I hvilken grad:	2013	2014	2015	2016
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,50	2,68	2,69	2,68
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,60	2,86	2,73
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,22	n.a.	n.a.
Antal besvarelser:	137	352	297	337

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	2016	2015-16
... at rejse med kollektiv trafik?	3,60	3,77	3,62	3,50	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,60	3,71	3,71	3,70	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,40	2,59	2,40	2,51	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,10	2,20	2,12	2,12	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,20	2,24	2,27	2,29	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,57	3,61	3,42	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetter)	3,90	4,07	4,16	4,17	
Antal besvarelser:	31	261	215	241	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... Rejsekortet alt i alt	-	-	3,10	3,36
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	4,04	3,74	3,71
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,92	3,99	3,87
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,40	2,44	2,07	2,32
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	2,90	3,11	3,14	3,07
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	2,90	3,18	3,03	3,06
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,40	3,55	3,59	3,49
Antal besvarelser:	31	234	215	241

I hvilken grad:	2013	2014	2015	2016
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,30	2,41	2,12	2,00
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,64	2,70	2,43
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,00	3,12	n.a.	n.a.
Antal besvarelser:	31	234	215	241

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.

6.5 Personer bosiddende i Syd- og Sønderjylland

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016	2015-16
... at rejse med kollektiv trafik?	3,70	3,65	3,63	3,60	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,34	3,34	3,59	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,59	2,67	2,87	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,40	2,23	2,25	2,51	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,36	2,40	2,62	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,18	3,29	3,27	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetter)	3,90	3,97	4,06	4,13	
Antal besvarelser:	137	396	283	331	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... Rejsekortet alt i alt	-	-	3,78	3,81
... muligheden for at købe et rejsekort	4,00	3,84	3,79	3,79
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,90	3,71	3,96	4,06
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,80	2,55	2,59	2,82
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,30	3,20	3,36	3,43
... information om rejsekort fra personalet i trafikskaberne	3,10	2,95	3,14	3,10
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,80	3,69	3,93	4,05
Antal besvarelser:	137	352	283	331

I hvilken grad:	2013	2014	2015	2016
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,50	2,68	2,84	2,80
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,50	2,60	2,76	2,94
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,22	n.a.	n.a.
Antal besvarelser:	137	352	283	331

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	2016	2015-16
... at rejse med kollektiv trafik?	3,80	3,66	3,65	3,55	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,37	3,54	3,40	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,42	2,49	2,51	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,20	2,17	2,14	2,14	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,30	2,31	2,22	2,32	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,49	3,49	3,39	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetter)	3,90	4,08	4,04	3,99	
Antal besvarelser:	83	477	422	463	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... Rejsekortet alt i alt	-	-	3,48	3,62
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,99	3,88	3,83
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,80	3,82	3,83	3,82
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,40	2,45	2,36	2,51
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,00	3,12	3,10	3,15
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	2,80	3,04	3,12	3,12
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,20	3,26	3,92	3,83
Antal besvarelser:	83	418	422	463

I hvilken grad:	2013	2014	2015	2016
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,60	2,66	2,46	2,42
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,60	2,79	2,72	2,81
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,20	3,27	n.a.	n.a.
Antal besvarelser:	83	418	422	463

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	2016	2014-15
... at rejse med kollektiv trafik?	3,80	3,74	3,79	3,71	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,50	3,40	3,53	3,59	
... mulighederne for at finde frem til den billigste billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	2,80	2,63	2,80	2,96	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,30	2,30	2,40	2,42	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,50	2,46	2,49	2,66	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,40	3,45	3,47	3,63	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetter)	4,00	4,10	4,20	4,13	
Antal besvarelser:	396	328	319	325	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... Rejsekortet alt i alt	-	-	3,82	4,09
... muligheden for at købe et rejsekort	3,90	3,89	3,80	4,06
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	3,70	3,66	3,82	3,99
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	2,60	2,63	2,76	2,80
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,20	3,29	3,47	3,38
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	3,20	3,21	3,44	3,32
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,90	3,88	3,96	3,95
Antal besvarelser:	396	291	319	325

I hvilken grad:	2013	2014	2015	2016
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	3,00	3,00	3,03	3,14
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	2,70	2,74	2,89	3,26
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,30	3,37	n.a.	n.a.
Antal besvarelser:	396	291	319	325

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	2016	2015-16
... at rejse med kollektiv trafik?	4,00	3,82	3,90	4,02	
... mulighederne for at købe billet eller kort til dine rejser med kollektiv trafik?	3,30	3,71	3,49	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	2,93	
... overskueligheden af de forskellige billettyper og rabatordninger til kollektiv trafik?	2,50	2,67	2,61	2,61	
... gennemskueligheden af prisen på rejser med kollektiv trafik?	2,60	2,68	2,70	2,71	
... den vejledning du får fra salgspersonalet, når du køber billet eller kort til kollektiv trafik?	3,60	3,72	3,53	3,80	
... personalets kontrol af billetter? (Her tænkes på, at personalet på en let, hurtig og sikker måde kontrollerer billetter)	4,00	4,19	4,46	4,30	
Antal besvarelser:	7	110	66	69	

Hvor tilfreds er du med:	2013	2014	2015	2016
... Rejsekortet alt i alt	-	-	4,08	4,21
... muligheden for at købe et rejsekort	4,20	4,27	4,25	4,07
... mulighederne for at tanke sit rejsekort op	4,20	4,13	4,38	4,37
... mulighederne for at få overblik over priser på forskellige rejser på rejsekort	3,10	3,04	3,14	2,92
... information om brug af rejsekort på www.rejsekort.dk	3,50	3,70	3,58	3,66
... information om rejsekort fra personalet i trafikselskaberne	3,70	3,31	3,45	3,67
... tilgængeligheden af kortlæsere i busser og på stationer	3,90	3,83	3,98	4,02
Antal besvarelser:	7	85	66	69

I hvilken grad:	2013	2014	2015	2016
Oplever du, at rejsekort giver dig billigere rejser?	2,70	3,05	2,76	2,91
Oplever du, at rejsekort er medvirkende til at rejseoplevelsen med kollektiv trafik bliver bedre?	3,10	2,94	3,18	3,51
Vil du anbefale rejsekort til andre?	3,70	3,55	n.a.	n.a.
Antal besvarelser:	7	85	66	69

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.

7. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen varetager passagerernes interesser og arbejder for at gøre det nemmere for trafikkselskaber og politikere at få viden om passagererne og deres syn på, hvad der er god kollektiv transport. Udgangspunktet er brugerne af den kollektive transport, og med "passageren i centrum" gennemføres nationale undersøgelser om passagerens rejse fra dør til dør samt en række temaundersøgelser.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Tidligere undersøgelser (udvalg)

Hvordan passagererne kontakter togselskaberne	(December 2016)
2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog)	(December 2016)
Passagerernes ønsker til stationer	(December 2016)
Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed	(Oktober 2016)
Forsinkelsers indflydelse på togpassagerers tilfredshed	(Oktober 2016)
Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser	(September 2016)
Cykelparkering på stationer	(September 2016)
Periodekort på rejsekort - passagerernes ønsker til check ind og check ud procedurer	(September 2016)
Togselskabernes information ved forsinkelser	(August 2016)
Togselskabernes rejsetidsgarantier - opfølgning	(Juni 2016)
1. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog)	(Juni 2016)
Passagerpulsens Kundeservicepris 2016	(Maj 2016)
Passagerernes ønsker til kundeservice	(Maj 2016)
Kendskab til Passagerpulsen	(April 2016)
Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed	(April 2016)
Togselskabernes rejsetidsgarantier	(December 2015)
Public Transport: Price levels in Europe	(September 2015)
Sporarbejder på rejsen	(Juni 2015)

Redaktion

Analyseansvarlig Lars Wiinblad

Analysemedarbejder Anders Albrechtsen

Kommunikationsmedarbejder: Camilla Dahl

Studertermedarbejder Danni Toftegaard Vander

Ansvarshavende redaktør: Konstitueret projektchef Asta Ostrowski

Fotos: Scanpix og Passagerpulsen

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk