



Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort

April 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1.	Forord	3
2.	Resumé og anbefalinger	4
2.1	Resumé	4
2.2	Anbefalinger	6
3.	Resultater	8
3.1	Passagerernes brug af forskellige kort-/billettyper	8
3.2	Vigtigheden af at kende rejsens pris og prisens betydning	10
3.3	Periodekort og kontantbilletter - Tilfredshed med den benyttede billettype og årsager til valget	13
3.4	Er det nemt at købe billet?	14
3.5	Hvad kan gøre passagererne mere tilfredse med de forskellige billettyper?	15
3.6	Forslag til forbedringer, forenklinger og andet, der kan gøre det lettere for brugerne at købe, forny og benytte deres mest benyttede billettype	16
3.7	Hvorfor bliver rejsekortet fravalgt?	17
4.	Om undersøgelsen	20
4.1	Om deltagerne i undersøgelsen	21
4.2	Spørgeskema	22
5.	Om Passagerpuls	25
6.	Appendiks – åbne besvarelser	26

1. Forord

Nogle mennesker 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.

Det kræver et stort udvalg af billettyper, når trafikselskaberne skal kunne tilbyde et attraktivt produkt til så forskellige brugere som f.eks. studerende, pensionister, fritidsrejsende, rejsende med børn, grupperejsende eller pendlere.

Et stort udvalg af billettyper risikerer imidlertid også at skabe forvirring for passagererne; hvilken billet skal jeg købe? hvad er den billigste billet til lige netop mit rejsemønster? hvornår kan jeg købe billetter med særlig rabat?

Det er en svær balance mellem et stort udvalg af billetter og et simpelt valg for passagererne, som trafikselskaberne skal ramme.

Passagerpulsens har derfor undersøgt hvilke typer billetter, passagererne bruger i den kollektive transport, når vi ikke anvender rejsekort, pendlerkort på rejsekort og pendler kombi, og hvor tilfredse vi er med dem. Derudover har vi spurgt til passagerernes forbedringsforslag til deres mest anvendte billettype.

52 % af brugerne i kollektiv transport kører hovedsageligt på rejsekortet, mens 6 % primært bruger periodekort og 2 % pendlerkort på rejsekort.

Dermed er der en del passagerer, der ikke kører på rejsekort. Det er der flere forskellige årsager til. Nogle er måske ikke digitale og rustet til at bruge rejsekortet, mens andre ikke ønsker at bruge rejsekortet af praktiske eller principielle årsager. Det er vigtigt, at der findes andre billettyper til dem, så kollektiv transport er tilgængelig og attraktiv for alle.

Formålet med undersøgelsen er, at vi får et større vidensgrundlag om brugen af billettyper og tilfredsheden med dem. Den viden kan f.eks. bidrage til at pege på, om der er brug for forbedringer af de eksisterende billettyper og til at afdække ukendte problemer.

Vi har alle forskellige transportbehov til netop vores hverdag, og hvis kollektiv transport skal være attraktiv og brugbar, er det nødvendigt, at der er attraktive alternativer til rejsekortet. For det er ikke alle passagerer, der kan bruge rejsekortet som billet.

God læselyst

2. Resumé og anbefalinger

Denne undersøgelse er første undersøgelse ud af 3, som fokuserer på passagerernes brug af billettyper i den kollektive transport. De 2 næste offentliggøres i maj 2018 og har fokus på rejsekort og pendlerkort med rejsekort.

Denne rapport har fokus på disse billettyper:

- Periodekort på app/mobiltelefon
- Periodekort på pap
- Kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat)
- Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)
- Orangebillet
- Klippekort på app/mobiltelefon
- SMS-billet

2.1 Resumé

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

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

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

De som ikke bruger rejsekortet fortæller først og fremmest, at de rejser for sjældent til, at det kan betale sig for dem at bruge rejsekort.

Men der er også en del, som begrundet deres fravalg af rejsekortet med, at det er vigtigt for dem ikke at føle sig overvåget, og at priserne på rejser med rejsekortet er for uigennemsigtige.

De mest utilfredse brugere er dem, som benytter periodekort på app/mobil. En del åbne besvarelser i undersøgelsen tyder på, at årsagen bl.a. kan være ustabile og komplicerede apps. Flere angiver også et behov for bedre mobildækning i metroen.

Derudover varierer passagerernes tilfredshed med deres mest brugte billettype. 59 % er således tilfredse med kontantbilletterne (købt på nettet, i billetsalg eller i automat), mens 87 % er tilfredse med deres periodekort på pap.

FAKTABOKS: Hvilken billettype bruger passagererne til kollektiv transport?

- 52 % kører mest på 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

- 75 % af brugerne svarer, at det er vigtigt for dem at kende prisen på deres rejse. 83 % af de 18-35-årige svarer dette, mens tallet er 70 % for de 61-årige og ældre.
- 73 % af brugerne svarer, at prisen er vigtig for deres valg af billettype. 85 % af de 18-35-årige svarer dette, mens tallet er 65 % for de 61-årige eller ældre.

FAKTABOKS: Hvor tilfreds er passagererne med deres billettype? (andre end rejsekort)

- Tilfredsheden med den mest brugte billettype varierer fra 59 % tilfredse (kontantbilletter købt på nettet/i billetsalg/i automat) til 87 % tilfredse (periodekort på pap).
- Flest utilfredse er der blandt dem, der primært anvender periodekort på app/mobil. 16 % er utilfredse.
- De fleste vælger deres mest anvendte billettype, fordi det er nemt/trygt/kendt og gennemskueligt. Mellem 35 % og 52 % svarer det.
- Orangebilletter vælges primært på grund af prisen. 87 % af dem, der primært benytter Orangebillet, gør det, fordi det er billigt.
- 30 - 35 % af dem der primært kører på periodekort på hhv. app og pap gør det, fordi det er billigt.
- De fleste (68 - 88 %) er enige i, at det er nemt at købe deres foretrukne billettype. Flest uenige (11 %) er der blandt dem, der primært bruger pap-periodekort.

FAKTABOKS: Hvorfor bliver rejsekort fravalgt?

- 69 % af dem der rejser på kontant-, sms- og mobilbilletter bruger ikke rejsekort, fordi de rejser for sjældent.
- 20 % siger, at prisen for rejsekortrejser er for uigennemsigtig.
- 12 % gider ikke check ind/check ud.
- 8 % ønsker ikke at benytte rejsekortet af principielle grunde.
- 33 % siger, at det er vigtigt for dem ikke at føle sig overvåget, når de kører med kollektiv transport.

FAKTABOKS: Passagerernes forslag til forbedringer

Flere passagerer har benyttet muligheden for at komme med forslag til, hvordan billettyper kan forbedres. Alle forslagene kan læses i resultatafsnittet og rapportens appendiks.

Et par gennemgående temaer er:

- Det skal være billigere/gratis at benytte kollektiv transport. Bilen er ofte et billigere alternativ. Særligt hvis man er 2 eller flere, der rejser sammen.
- Der er en række tekniske udfordringer såsom:
 - Billetautomaterne er for langsomme og ustabile.
 - Man bør kunne betale med MobilePay i billetautomater, på hjemmesider mv.
 - Apps er for ustabile og komplicerede.
 - Billetsalg på hjemmesider (DSB) er for kompliceret.
- Der skal være flere muligheder for at købe billetter:
 - I betjente billetsalg.
 - Med dankort i busserne.
 - På stationerne. Også med kontanter i automaterne.

2.2 anbefalinger

Når næsten hver tredje svarer, at de primært bruger andre billettyper end rejsekortet, er der brug for at se nærmere på alternativerne, samt at udvikle rejsekortet, så det bliver mere attraktivt.

Passagerpulsens anbefaler:

Anbefalinger til at forbedre alternativer til rejsekortet

- Trafikselskaberne kan forvente, at der også fremover vil være en betydelig andel af kunder, som foretrækker alternativerne frem for rejsekort. De bør derfor indstille sig på at levere service og en rimelig pris på alternativer til rejsekortet.
- Trafikselskaberne bør overveje at forbedre fornyelsesprocedurerne for periodekort på pap. Der er her, vi finder flest, der er utilfredse med køb af billet (11 % utilfredse).
- Trafikselskaberne bør forbedre billetsalget. Mange af undersøgelsens svar drejer sig om, at apps er ustabile, der er mangel på betjente billetsalg, billetsalg på hjemmesider (DSB) er for kompliceret samt ønsker om at kunne betale kontantbilletter mv. med MobilePay.
- Brugere af enkeltbilletten er de mindst tilfredse, når man sammenligner billettyper. Her er plads til forbedringer. Passagererne nævner selv, at billetten skal være billigere, nemmere at købe på stationer og der skal være mulighed for betaling med dankort i busser.

Anbefalinger til at gøre rejsekortet mere attraktivt

- Priserne på rejser med rejsekortet skal være mere gennemsikkelige. Mange rejsende fravælger rejsekortet, fordi priserne er for svære at gennemskue.
- Rejsekort A/S skal gøre det klart for brugerne, hvilke data de indsamler, hvad de bliver brugt til, og hvor længe de opbevarer dem. En stor andel af rejsende fravælger rejsekortet, fordi de ikke ønsker at føle sig overvåget.

3. Resultater

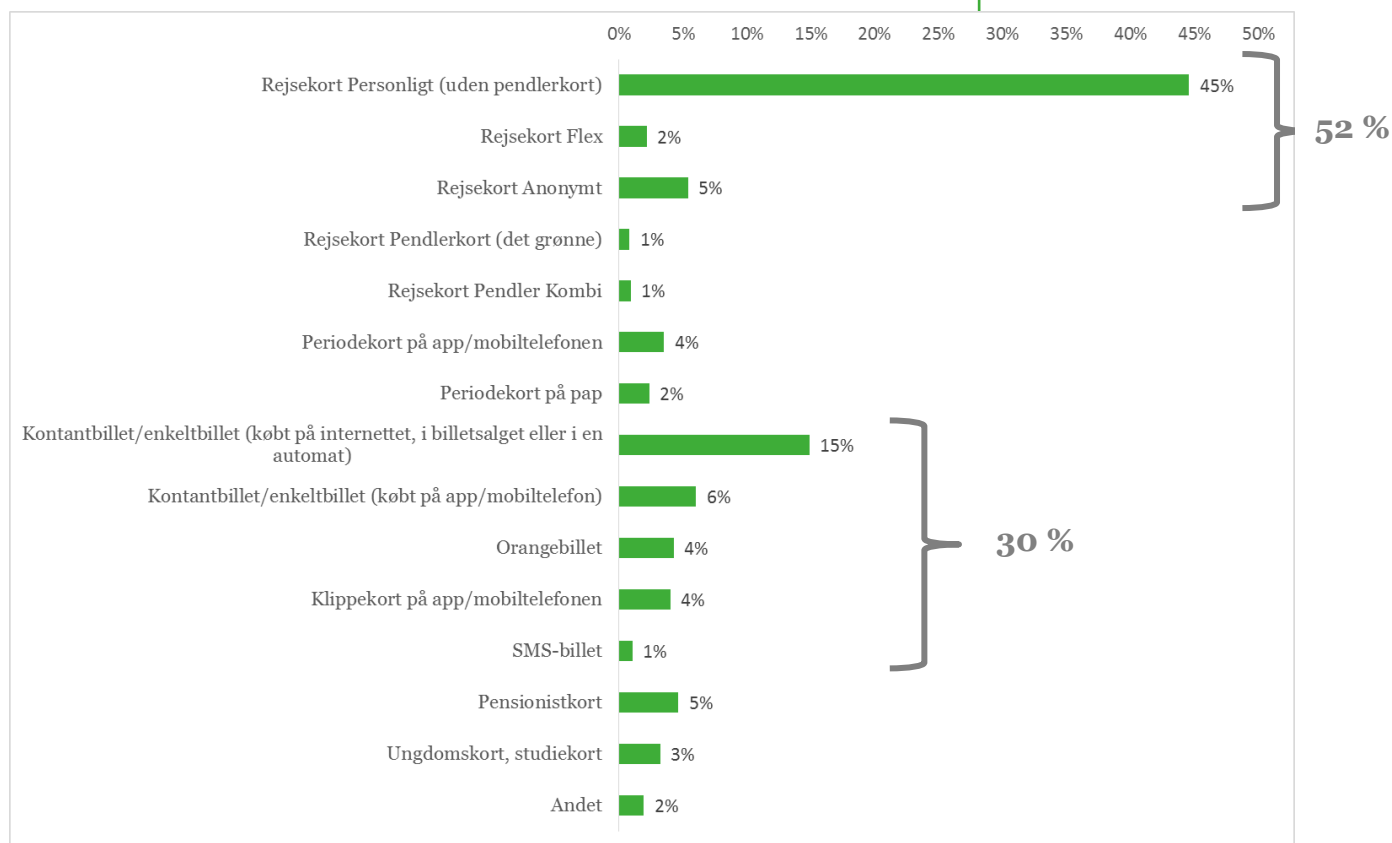
3.1 Passagerernes brug af forskellige kort-/billettyper

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.

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 nye 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. Bemærk, at Orangebilletter også købes på nettet.

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



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

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

43 % af dem, der benytter kollektiv transport 4 eller flere dage om ugen, kører mest på et periodekort. I denne gruppe benytter ca. 26 % en af de oprindelige rejsekorttyper.

Dem der kører med kollektiv transport mindre end 4 dage om ugen kører mest på Rejsekort Personlig. Det er særligt dem, der rejser fra 1 dag om måneden til 2-3 dage om ugen. I disse grupper er der også en del brugere, der primært kører på Rejsekort Flex og Anonymt, og en del, der benytter kontantbilletter mest.

Dem der kører mindst med kollektiv transport – altså fra '1 dag årligt' til '1-2 dage halvårligt', er det markant, at kontantbillet-typerne er de mest benyttede. 71 % svarer, at de mest benytter en kontantbillet/sms-billet/klippekort på app, når de kun rejser 1 gang årligt.

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 i 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/mobiltelefonen	1%	8%	5%	5%	4%	4%	2%
SMS-billet	1%	0%	0%	1%	1%	1%	2%
Pensionistkort	6%	11%	9%	3%	2%	4%	2%
Ungdomskort, studiekort	16%	4%	0%	1%	1%	0%	0%
Andet	4%	1%	1%	1%	2%	2%	3%
Base (uvejet)	262	208	190	459	336	381	216

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 en form for 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)

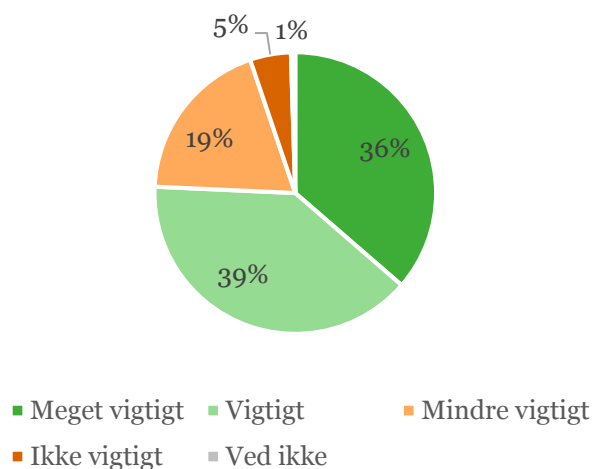
	Mand	Kvinde	18-35 år	36-49 år	50-60 år	61+ år
Rejsekort Personligt (uden pendlerkort)	42%	47%	46%	40%	44%	47%
Rejsekort Flex	2%	2%	2%	4%	2%	1%
Rejsekort Anonymt	5%	6%	4%	7%	8%	4%
Rejsekort Pendlerkort (det grønne)	0%	1%	1%	2%	1%	0%
Rejsekort Pendler Kombi	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Periodekort på app/mobiltelefonen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

Ca. 40 % af brugerne benytter sig desuden også af andre billettyper end den de bruger mest. Det kan f.eks. være periodekortbrugere, der kører på rejsekort eller kontantbilletter, hvis de rejser uden for deres normale rejserute. Eller det kan være rejsekortbrugere, der fra tid til anden køber en Orangebillet, fordi den er billigere.

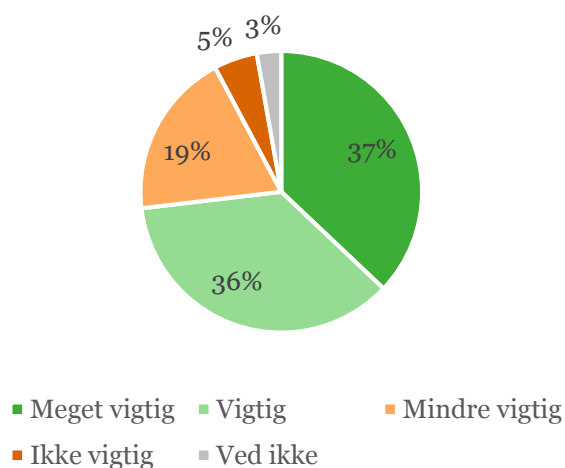
3.2 Vigtigheden af at kende rejsens pris og prisens betydning

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 Periodekort og kontantbilletter - Tilfredshed med den benyttede billettype og årsager til valget

Med de forholdsvis mange billetmuligheder, trafikselskaberne tilbyder brugerne, kunne man forvente, at alle benytter én billettype, de er tilfredse med.

Resultaterne i tabel 6 viser også, at langt de fleste er tilfredse med den billettype, de bruger mest. Men der er dog også brugere, der er direkte utilfredse med den billettype, de benytter.

Brugere, der kører med periodekort på pap mest, er således langt mere tilfredse end dem, der kører på periodekort på app mest. Forskellen kan skyldes, at papkortet er det kendte og trygge, og at der måske er flere fejl ved app-løsningen, eller at nogle brugere måske føler sig tvunget over på en løsning, som de egentlig helst ville undvære.

Tabel 6 - Hvor tilfreds er du alt i alt med den billettype, du bruger mest? (Krydset med mest benyttede billettype)

	Periodekort på app/mobil telefonen	Periodekort på pap	Kontantbillet/enkelt billet (net-salg, billet-salget, automat)	Kontantbillet/enkelt billet (købt på app/mobil telefon)	Orangebillet	Klippekort på app/mobil telefonen	SMS-billet
Meget utilfreds	11%	6%	2%	2%	4%	6%	7%
Utilfreds	5%	0%	5%	10%	2%	4%	6%
Hverken/eller	15%	6%	32%	22%	8%	18%	12%
Tilfreds	45%	44%	44%	46%	52%	43%	68%
Meget tilfreds	23%	43%	15%	18%	33%	29%	3%
Ved ikke	1%	0%	1%	2%	0%	1%	3%
Base (uvejet)	61	48	308	106	90	72	19

De passagerer, der benytter Orangebilletter mest, er mere tilfredse end dem, der mest kører på andre former for kontantbilletter. I disse tilfælde kan prisen være en del af forklaringen.

Af tabel 7 fremgår brugernes årsager til, at de har valgt den billettype, de benytter mest. Ikke overraskende er det prisen, der er den væsentligste årsag til at vælge Orangebilletter. Det samme svarer en del af periodekortbrugerne også som en væsentlig årsag.

Ud over prisen svarer flere også som årsag, 'at produktet er nemt/kendt/trygt', og 'at det er gennemskueligt'.

Tabel 7 - Hvorfor har du valgt den billettype frem for andre? (Krydset med mest benyttede billettype)

	Periodekort på app/mobiltelefonen	Periodekort på pap	Kontantbillet/enkeltbillet (netsalg, billetsalg, automat)	Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)	Orangebillet	Klippekort på app/mobiltelefonen	SMS-billet
Det er nemt/trykt, fordi jeg kender produktet	46%	45%	37%	58%	8%	37%	43%
Det er billigt	30%	35%	5%	9%	87%	23%	10%
Det er gennemskueligt	35%	38%	38%	28%	7%	52%	38%
Jeg har ikke andre muligheder	8%	8%	20%	17%	5%	10%	18%
Andet (skriv selv)	18%	11%	11%	6%	1%	13%	9%
Base (uvejet)	61	48	308	106	90	72	19

3.4 Er det nemt at købe billet?

En stor del af brugerne synes, det er nemt at købe deres mest benyttede billettype. Se tabel 8.

Flest uenige finder vi hos brugere af periodekort på pap og ved køb af kontantbilletter og Orangebilletter på nettet. Her er henholdsvis 11 %, 8 % og 8 % 'uenige' eller 'meget uenige' i, at det er nemt at købe 'din' billet.

For pap-periodekort brugerne kan forklaringen være, at disse kort i langt de fleste tilfælde skal bestilles via nettet i dag, hvor man tidligere kunne købe dem i billetsalget.

Tabel 8 - Hvor enig er du i, at det er nemt at købe din billet? (Krydset med mest benyttede billettype)

	Periodekort på app/mobiltelefonen	Periodekort på pap	Kontantbillet/enkeltbillet (netsalg, billetsalg, automat)	Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)	Orangebillet	Klippekort på app/mobiltelefonen	SMS-billet
Meget uenig	0%	5%	3%	0%	3%	2%	0%
Uenig	5%	6%	5%	2%	5%	1%	4%
Hverken/eller	11%	20%	22%	16%	13%	9%	15%
Enig	44%	35%	49%	50%	44%	56%	63%
Meget enig	39%	33%	19%	30%	35%	32%	15%
Ved ikke	1%	0%	1%	2%	0%	0%	3%
Base (uvejet)	61	48	308	106	90	72	19

3.5 Hvad kan gøre passagererne mere tilfredse med de forskellige billettyper?

Vi så tidligere, at der for de fleste billettypers vedkommende var nogle brugere, der ikke var helt tilfredse med den billettype, de benytter mest. Vi har spurgt de brugere, der ikke er helt tilfredse, hvad der kunne gøre dem mere tilfredse med billettypen.

I det følgende gengiver vi nogle af svarene - med andelen af utilfredse anført.

Periodekort på pap (6 % utilfredse) – 6 udsagn med forbedringsforslag:

Primære forbedringsforslag er

- at man kan vælge at forny for en periode, der er kortere end 30 dage, da de 30 dage kan komme til at gå ind i en ferieperiode.

Periodekort på app/mobilen (16 % utilfredse) – 15 udsagn:

Primære forbedringsforslag er

- at det skal være billigere/gratis.
- at der blev arbejdet mere med app'ens funktionalitet (f.eks. gemme billede og indstillinger fra gang til gang, hurtigere vej til billetterne, hurtigere i integrationen med MobilePay, at appen starter op på mit aktuelle rejsekort hver gang, give mulighed for at overføre billet fra én telefon til en anden – hvis man skifter tlf.).
- Mere fleksibilitet ift. periodens længde.
- Automatisk registrering til rejsetidsgaranti.

Kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat) (7 % utilfredse) – 78 udsagn:

Primære forbedringsforslag er

- at det skal være billigere/gratis.
- at det bliver hurtigere at købe billet i automaterne.
- bedre stabilitet af automaterne bl.a. kortlæseren.
- mulighed for betaling med dankort i busserne.
- flere billetkøbsmuligheder f.eks. på stationerne.
- gør det enklere og mere overskueligt at købe billet.

Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon) (12 % utilfredse) – 25 udsagn:

Primære forbedringsforslag er

- at det skal være billigere/gratis.
- app funktionalitet (f.eks. problemer med bestilling af billet, kan ikke finde station, for kompliceret/uoverskueligt).
- Hvis man kunne betale med kort/MobilePay i busserne.

Klippekort på app/mobiltelefonen (10 % utilfredse) – 15 udsagn:

Primære forbedringsforslag er

- at det skal være billigere/gratis.
- at app'en er mere stabil/virker.
- At rest-billetterne ikke bliver inddraget efter 1 år, men kan ligge al-tid.

SMS-billet (13 % utilfredse) – 3 udsagn:

Primære forbedringsforslag er

- at det skal være billigere/gratis.
- at det virker hver gang.
- at der var en søgemaskine, hvor man kunne skrive til og fra station og så kom den frem med antal zoner.

Orangebillet (6 % utilfredse) – 10 udsagn:

Primære forbedringsforslag er

- at det skal være billigere.
- flere billetter.
- større udbud af tider.
- mere fleksibilitet.

3.6 Forslag til forbedringer, forenklinger og andet, der kan gøre det lettere for brugerne at købe, forny og benytte deres mest benyttede billettype

En stor del af brugerne af kollektiv transport benytter andre billettyper end rejsekort og pendlerkort på rejsekort. For de flestes vedkommende fordi de ikke rejser med kollektiv transport så ofte.

Vi spurgte i undersøgelsen, om brugerne havde forslag til forbedringer, der kunne gøre det lettere for dem at købe, forny og benytte deres mest benyttede billettype.

Svarene er mange og forskellige. Vi har udvalgt de mest typiske af svarene, som vi gengiver her. Alle svarene kan læses i rapportens appendiks.

Brugere af pap-periodekort:

- Fornyelse for kortere og længere perioder.
- Flere personlige salgssteder.
- Mulighed for at kunne købe pap-periodekort via betalingsservice og få det tilsendt automatisk.
- Mail notifikation med direkte link til køb af ny periode.

Brugere af periodekort på app/mobiltelefonen:

- Erhvervskort som app i stedet for som tekst.
- Hurtigere og mere pålidelig app f.eks. ved fornyelse.
- Tilkøbsbilletter skulle være på klippekort pris.

- Gem billede fra gang til gang, lav en mulighed for at forny i stedet for at skulle skrive det hele forfra 1 gang om måneden.

Brugere af kontantbillet/enkeltbillet (købt på internettet, i billetsalget eller i en automat):

- Mulighed for MobilePay ved automater.
- Automater der tager kontanter.
- Mulighed for at købe billet i bussen med kort.
- Flere muligheder for personligt salg/genåbne billetsalg.
- Optimer DSB hjemmeside for billetkøb/det skal være mere enkelt.

Brugere af kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon):

- Når jeg køber billetter via DSB app, ville jeg ønske, at der var mulighed for at vælge flere billetter og så betale dem samlet til sidst frem for at skulle betale hver enkelt billet for sig.
- Måske at man kunne indtaste udgangspunkt/destination og derved opnå en rabat på samme måde som med rejsekort.
- At man kan vælge hvilken plads man vil have, ved pladsbestilling på app.

Brugere af mobilklippekort:

- Systemet (Mere stabil server, problemer med at finde startzone, bedre netforbindelse på metrostationerne).
- Rabatordninger som med det gamle klippekort.

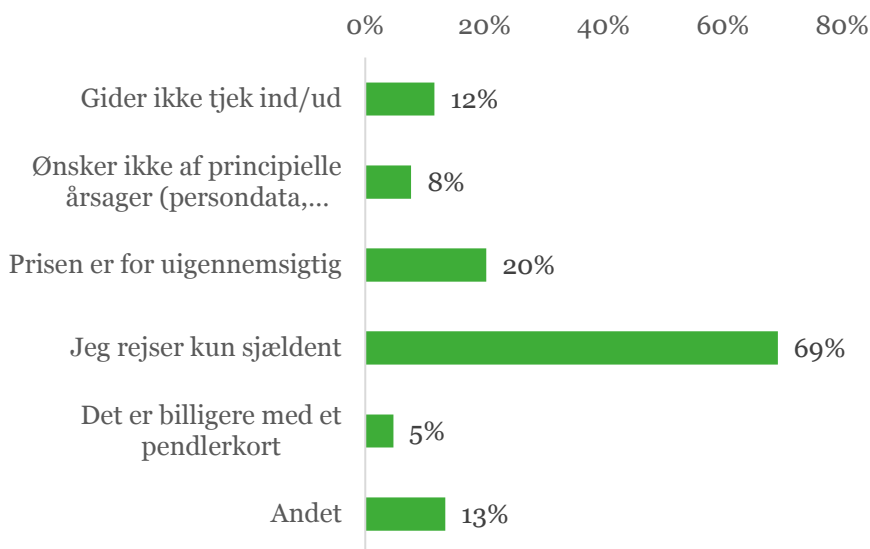
Brugere af Orangebilletter:

- At man kan få dem på en app.¹
- At man mod et gebyr kan ændre billetten.
- At der var flere billetter og flere afgang.

3.7 Hvorfor bliver rejsekortet fravalgt?

Med de nu gennemførte takstreformer vil rejsekortet i de fleste tilfælde være den billigste billettype. Orangebilletter kan være billigere og periodekort, hvis brugeren rejser tilstrækkeligt meget. Alligevel vælger ca. hver tredje bruger at benytte kontantbilletter, sms-billetter og lignende. Vi har spurgt dem hvorfor.

¹ I DSB's app kan man allerede købe Orangebilletter i dag. Men det kan tyde på, at der er brug for tydeligere kommunikation om det.

Figur 4 - Hvorfor rejser du ikke på rejsekort?

Base: 703 brugere der rejser på kontantbilletter, sms-billetter, orangebilletter, mobilklippekort

Figur 4 viser, at den primære årsag til, at de adspurgte passagerer ikke rejser på rejsekort er, at de rejser for sjældent. Det indikerer, at der er en stor gruppe af brugere af den kollektive transport, der har behov for at køre på andre typer billetter. De ser ikke sig selv som rejsekortbrugere, fordi de rejser sjældent.

Andre argumenter (der ikke behøver at have noget med rejsefrekvens at gøre) er, at priserne med rejsekort er for uigennemsigtige (20 % svarer dette) og at man ikke gider check ind/check ud (12 % svarer dette). Endelig er der 8 %, der ikke ønsker rejsekortet af principielle årsager.

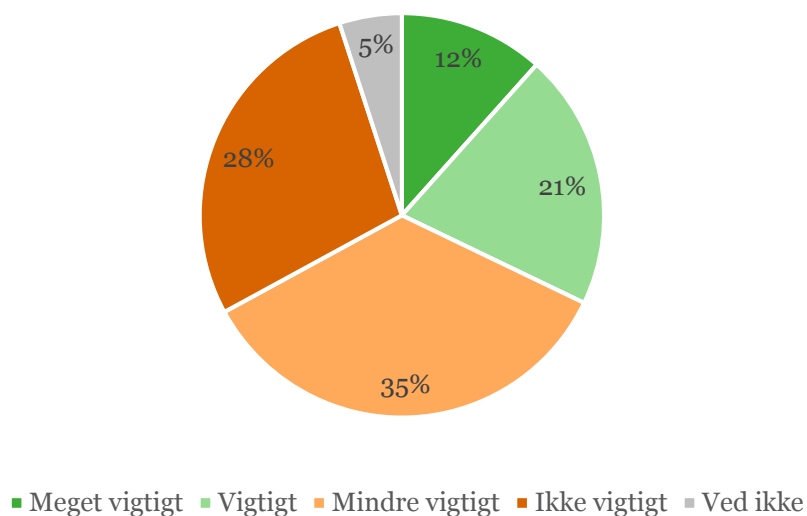
Som der fremgår af tabel 9 er der faktisk nogle højfrekvente brugere, der fravælger rejsekortet. Dels, selvfølgelig, fordi et periodekort er billigere for dem, men primært fordi de synes, at priserne er uigennemsigtige, at de ikke gider tjek ind/ud og af principielle grunde (som f.eks. overvågning).

Tabel 9 - Hvorfor rejser du ikke på rejsekort? (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 i hvert halve år	1 dag årligt
Gider ikke tjek ind/ud	30%	30%	18%	13%	9%	7%	6%
Ønsker ikke af principielle årsager (persondata, overvågning, o.l.)	23%	13%	7%	6%	13%	4%	3%
Prisen er for uigennemsigtig	35%	40%	31%	27%	18%	16%	11%
Jeg rejser kun sjældent	2%	18%	26%	69%	82%	83%	88%
Det er billigere med et pendlerkort	40%	14%	2%	1%	0%	1%	0%
Andet	31%	25%	33%	18%	7%	8%	8%
Base (uvejet)	56	37	32	93	104	203	159

Direkte adspurgt er der ca. 1/3 af brugerne af andre billettyper end rejsekortet, der angiver, at det er 'vigtigt' eller 'meget vigtigt', at de ikke føler sig overvåget, når de rejser med kollektiv transport. Dette er nogle flere end de 8 %, der tidligere svarede, at de ikke ønsker et rejsekort af principielle årsager. Det kan være med til at understrege behovet for andre billettyper end de digitale.

Figur 5 - Hvor vigtigt er det for dig, at du ikke føler dig overvåget, når du rejser med kollektiv transport?



Base: 763

4. Om undersøgelsen

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

Fakta

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

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

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

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

Bruttostikprøve (opnåede besvarelser brutto): 2.760

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

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

Nettostikprøve: 2.006

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

Kvalitetssikring af data

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

Kodning af åbne spørgsmål

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

4.1 Om deltagerne i undersøgelsen

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

Tabel 10 – Køn

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

Tabel 11 - Alder

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

Tabel 12 – Region

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

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 andre billettyper (periodekort, kontantbilletter, sms-billetter mv.)**[Q23] Hvor tilfreds er du alt i alt med den billettype, du bruger mest ([indsæt svar fra Q2])?**

Meget utilfreds
 Utilfreds
 Hverken/eller
 Tilfreds
 Meget tilfreds
 Ved ikke

[Q24] Hvad kunne gøre dig mere tilfreds med den billettype ([pipe: Q2])?

(Åbent spørgsmål)

[Q25] Hvorfor har du valgt den billettype frem for andre?

(Gerne flere svar)
 Det er nemt/trygt, fordi jeg kender produktet
 Det er billigt
 Det er gennemskueligt
 Jeg har ikke andre muligheder
 Andet

[Q26] Hvor enig er du i, at det er nemt at købe din billet?

Meget uenig
 Uenig
 Hverken/eller
 Enig
 Meget enig
 Ved ikke

[Q27] Rejsekortet er som udgangspunkt altid den billigste billettype (næst efter pendlerkort). Hvorfor foretrækker du alligevel en anden billettype?

(Åbent spørgsmål)

[Q28] Hvorfor rejser du ikke på rejsekort?

(Gerne flere svar)

Gider ikke tjek ind/ud

Ønsker ikke af principielle årsager (persondata, overvågning, o.l.)

Prisen er for uigennemsigtig

Jeg rejser kun sjældent

Det er billigere med et pendlerkort

Andet

[Q29] Hvad skulle der til, hvis du skulle bruge rejsekort som din primære billettype?

(Åbent spørgsmål)

[Q30] Hvor vigtigt er det for dig, at du ikke føler dig overvåget, når du rejser med kollektiv transport?

Meget vigtigt

Vigtigt

Mindre vigtigt

Ikke vigtigt

Ved ikke

[Q31] Har du forslag til forbedringer, forenklinger eller andet, der kan gøre det lettere at købe, forny og benytte dit [indsæt svar fra Q2]?

Ja, notér:

Nej

Tak for dine svar.

5. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

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

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

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

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

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

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad
 Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen
 Politisk medarbejder: Niels Martin Madsen
 Kommunikationsmedarbejder: Camilla Dahl
 Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images

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

6. Appendiks – åbne besvarelser

Spørgsmål: Hvad kunne gøre dig mere tilfreds med den billettype (du bruger mest)? (Kun svarpersoner, der er utilfredse)

Klippekort på app/mobiltelefonen

- Appen mere stabil.
- At det rent faktisk virker, når man skal bruge den.
- At det var billigere at rejse, og at der evt. var pladsbillet inkluderet.
- At rest-billetterne ikke bliver inddraget efter et år, men kan ligge altid. Og gør prisen til halvt antal billetter udenfor myldretid.
- Billigere.
- Billigere.
- Billigere priser.
- Billigere, da det er digitalt.
- Den kan deles.
- Den skal være billigere.
- Det er fint nok, jeg ville bare hellere have et papklippekort, fordi det er nemmere.
- Hvis det var billigere.
- Hvis et stoppested ligger dårligt mht. net kan der være problemer med at købe et klip.
- Mere pålidelige servere, så billetten kan bruges med sikkerhed. DSB billetservice er ofte ustabil omkring fredag eftermiddag, hvilket er den rejsedag, der er vigtig for mig personligt. (Lang rejse mellem landsdele).
- Prisen. Kører over Storebælt hvilket er sindssyg dyrt i forhold til andre strækninger.

Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)

- At den blev billigere. Den er dyre end at tage bilen.
- At prisen er billigere. Det har ved flere lejligheder vist sig, at to rejsende kommer billigere til deres destination ved at køre i bil fremfor at bruge det offentlige.
- Billigere billet.
- Billigere priser.
- Der er ikke noget galt med billettypen - den passer godt til mit nuværende behov, men jeg vil anskaffe et rejsekort, så jeg kan opnå optimale priser.
- Det er alt for dyrt. Det er faktisk billigere for os at tage bilen end at tage det offentlige, hvilket ikke giver nogen mening imo.
- Det er bøvet at købe, gør det meget mere enkelt.
- Det er dyrt.
- Det er svært at forbedre. Jeg køber den, og den virker.
- Det for dyrt.
- Hvis den var billigere.
- Hvis man kunne betale med kort/MobilePay i busserne.
- Jeg har flere gange oplevet, at den ikke kan finde en station. Det er dog blevet bedre.
- Kende prisen på mulige alternativer.
- Laver priser.
- Lavere pris.
- Ofte problemer med bestilling af billet.

- Overskuelighed. Fungerende.
- Prisen.
- Prisen!
- Prisen. Den er for dyr.
- Prisreduktion.
- Samme pris om man har det ene eller andet kort.
- Større prisforskel på billige billetter og standard.

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

- At de var billigere.
- At de var hurtigere at købe. F.eks. Smid 20kr i automaten og få en 3 zoners billet, uden at bruge tid på at køre gennem diverse valg af billettype og betalingsformer. Jeg ville endnu hellere have et klippekort.
- At den er billigere end Rejsekort, hvad den næppe bliver mere fra i morgen 18. marts.
- At den var billigere. Samt hvis det var meget mere overskueligt med antal zoner mm.
- At den var gratis.
- At det var lettere at sammenligne kontantbilletpris med rejsekort Troede i starten at rejsekort altid var billigst men det er det ikke.
- At jeg både kunne se min pris, og styre behovet, uden at bruge tid + bekymring af at sikre mig at det er det rigtige tog, og at jeg har billetten med. F.eks. noget som klippekortet hvor jeg betaler lige inden brug, og derved både ved jeg har det og samtidig ved hvad jeg har brugt. Modsat f.eks. rejsekortet hvor jeg bare håber jeg har gjort det. Derudover ville betaling i toget være rart.
- Bare det er let at købe og den dækker fra A – B.
- Billig.
- Billigere billetter.
- Billigere.
- Billigere.
- Billigere.
- Billigere billetter.
- Billigere billetter som pensionist.
- Billigere og nemmere.
- Billigere og hurtigere at købe.
- Billigere pris.
- Billigere priser.
- Billigere priser.
- Billigere.
- Billigere...
- Bruger den kollektive trafik så sjældent at jeg ikke har en holdning til det udover at jeg finder det rasende dyrt.
- Den skal være billigere.
- Den skulle være billigere.
- Den var billiger.
- Der er ikke mange automater tilbage..
- Det er alt for dyrt.
- Det er for dyrt at kører offentligt.
- Det er for længe siden, til at jeg husker.
- Det er generelt for dyrt.
- Det er så hamrende indviklet og besværligt.
- Det virker forvirrende med de mange typer/navne som hele tiden skifter, soner, farver, typer osv. Gør det enkelt!
- En betalings app direkte ved tog/bus/metro, som bare kaldes frem og scannes.

- Er efterhånden svært at købe billet på stationen.
- Gøre billetten billigere.
- Hvis den var billigere.
- Hvis den var billigere.
- Hvis der var flere steder man kunne købe den.
- Jeg må se at få mig et rejsekort.
- Jeg synes villet typen og prisen er helt fin. Jeg er glad for den inkluderer et barn. Reglerne er nemme at forstå.
- Kollektiv transport SKAL være meget billigere!!!!!!
- Kører med offentlig trafik maks én gang om året, som skrevet tidligere. Så er ret ligeglad med billettypen.
- Lavere pris.
- Lavere pris.
- Lavere pris.
- Lavere pris, enklere håndtering og bedre vejledning.
- Lavere pris.
- Lavere pris.
- Lettere overskuelighed, nemmere tilgængelighed.
- Mere overskuelige pris forskelle.
- Mere stabile automater.
- Min utilfredshed bunder i den prisforskel der oftest er mellem billet og rejsekort. Rejsekort burde aldrig være dyrere end billet.
- Mindre pris.
- Mulighed for dankort betaling i bus.
- Nemmere at finde ud af, hvordan det fungerer.
- Nogen billettyper er vanskelige at købe på internettet - det er et stort irritationsmoment.
- Når jeg bruger det så sjældent er det ok.
- Når man rejser sjældent, er det svært at finde ud af hvordan man får fat i en billet.
- Når prisen er vigtig, så selvfølgelig, om den er billig. Og mulig at bestille plads.
- Pris.
- Pris.
- Pris og simplere køb.
- Prisen.
- Prisen er blevet fordoblet mellem Esbjerg og Fredericia. Så den skal sættes tilbage.
- Prisen i forhold til kort.
- Prisen. Hvor jeg bor, er det billigere at eje en bil og selv køre end at køre med offentlig trafik.
- Rejser så lidt at det nødvendigt at man kan købe eller finde billet på nettet eller automat.
- Simplere.
- Simplere.. SMS / App.
- Ved at den blev billigere. Ved at man tog dankort i alle busser. Ved at man kunne købe billetter i automater i togene i stedet for at skulle nå at trække dem i automater, hvor der kan være kø, og hvor der for tit er problemer med, at kortlæseren ikke fungerer ved første køb, og derfor skal man starte købet forfra, man skal også være der nogle minutter tidligere end ellers. Grunden til, at jeg ikke køber et rejsekort er, at man ikke kan gøre det helt anonymt, for mig bekendt er der ingen steder, hvor man kontant kan fylde op på et rejsekort. Selvom man godt nok kan få et rejsekort, der kalder sig anonymt, bliver det ikke anonymt, når der er et kort tilknyttet. Jeg vil gerne kunne rejse, uden at nogen kan se, hvor jeg har rejst, og da dankort og billetautomaterne er to adskilte systemer fra to operatører, kan billetautomaten ikke se min identitet, for pengene overføres fra min konto til transportselskabernes konti/ fælleskonto, uden at det kan ses, hvilken rejse jeg har foretaget. Det er i hvert fald det,

jeg bilder mig ind. Overvågning bryder jeg mig ikke om. Privatlivets fred må respekteres. Derfor er jeg også imod roadpricing og betalingsringe.

Orangebillet

- At de var nemmere at købe, og at man målet kunne finde ud af hvad der er den bedste måde at købe billetter på. Har hørt at pensionistbilletterne ikke findes mere.
- At den var billigere.
- Der skal være mange flere billetter og det skal være meget billigere. Som det er det i andre sammenlignelige (!) lande.
- Det skal være billigere at pendle fra Kbh til Odense.
- Fleksibilitet, bedre tider, flere billetter.
- Jeg kan som regel bruge billetten, på det tidspunkt jeg har behov for. Hvis ikke er der altid pensionist billetter, jeg kan købe.
- Lavere pris og plads i toget.
- Muligheden for at skifte til andre tog end det bestilte.
- Pris.
- Større udbud ift. tider. Flere billetter. At man ikke behøver være i meget god tid.

Periodekort på app/mobiltelefonen

- At appen starter op på mig aktuelle rejsekort hver gang, i stedet for at gå direkte til købsiden i dagene op til mit aktuelle korts udløb.
- At den kom 24 timer før den gjaldt i stedet for at man nogen gange køre "på røven" fordi man ikke har fået sms'en tidsnok om morgenen.
- At det altid virkede også når man skal forny kortet.
- At DSB's app var hurtigere i integrationen med MobilePay....
- At jeg kunne købe en tillægsbillet, selv om jeg har mere end 8 zoner
- Automatisk registrering til rejsetidsgaranti.
- Billigere.
- Billigere.
- Den offentlige transport skal være gratis.
- Give mulighed for at konvertere digitalt produkt til analog produkt. Give mulighed for at overføre billet fra én telefon til en anden - det giver udfordringer når man skifter tlf.
- Hurtigere vej til billetterne.
- Hvis den gemte billede og indstillinger fra gang til gang.
- Man er afhængig af sin smartphone.
- Mere fleksibilitet ift. periodens længde. Rabat ved kontinuerlig brug af pendlerkort i længere tid, fx 60 dage. (denne rabat fandtes tidligere).
- Prisen.

Periodekort på pap

- At det var billigere, synes det er alt for dyrt at være pendler.
- At man kan vælge mindre en 1 md af gang.
- At spærretiden for pensionister forsvandt.
- Fornyelse på under 30 dage, da det ofte går i karambolage med ferie.

SMS-billet

- At det virker hver gang.
- Billigere!!
- Der burde være en søge maskine hvor man kunne skrive f.eks. Kalundborg-København. Også kommer der hvor mange zoner man skal skrive. Evt. Guide for hvad man skriver.

Spørgsmål: Har du forslag til forbedringer, forenklinger eller andet, der kan gøre det lettere at købe, forny og benytte dit (mest benyttede billet/kort)?

Klippekort på app/mobiltelefonen

- Billigere pris, når man kun skal på en kort enkelt tur.
- Den fungerede bedre før inden den nye opdatering. Synes ikke altid den kan finde zone.
- Der skal være bedre netforbindelser på metrostationerne, ofte må jeg gå op for at købe billet og derefter ned igen.
- Det bliver for dyrt nu.
- Det er træls, at man ikke længere kan bruge mobilklippekortet på ture på 9/alle zoner.
- Der er ofte problemer med at finde startzonen; det kan tage for lang tid.
- Generelt så synes jeg at priserne stiger meget. Det virker lidt som om, man forsøger at tvinge folk til at købe rejsekort, hvilket er et irritationsmoment, særligt når man ikke bruger offentlig transport særlig ofte. Derudover har jeg været ude for at app'en crashede og det var simpelthen umuligt at købe en billet eller bruge et klip, så minimering af fejl og mangler på det punkt.
- Gør det billigere.
- Gøre systemet mere stabilt og solidt, der er med jævne mellemrum problemer med at finde startzone.
- Ja, at systemet virker, der er for tit fejl.
- Køb af klippekort i automat el online.
- Lav rabat ordninger, som der var med de gamle papir klippekort.
- Mere stabil server.

Kontantbillet/enkeltbillet (købt på app/mobiltelefon)

- At man kan vælge hvilken plads man vil have, ved pladsbestilling på app.
- Bedre DSB app - meget svær selv for øvede.
- Gøre det billigere.
- Man kunne have en kode man selv skulle skanne med tlf. ind i toget og skanne igen når man står af.
- Mulighed for at købe med fingerprint scanner eller ansigtsgenkendelse (fx Face ID på iPhone).
- Mulighed for og undgå bøder, når der er tekniske problemer med app
- Måske at man kunne indtaste udgangspunkt/destination og derved opnå en rabat på samme måde som med rejsekort.
- Når jeg køber billetter via DSB app, ville jeg ønske at der var mulighed for at vælge flere billetter og så betale dem samlet til sidst frem for at skulle betale hver enkelt billet for sig.
- Sænke prisen.

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

- 1: at personalet er mere imødekommende overfor os der ikke aner en dyt.
- Altså, hvordan fornyer man en enkeltbillet???
- App funktioner.
- App til billetkøb.
- App, SMS.
- At der stadig fandtes pap-klippekort.
- At man fx kan scanne sin mobil og betale på den måde.. Altså elektronisk/ digitalt.
- Dankort i selve transportmidlet.
- Det skal være så nemt, gennemsigtigt og overskueligt som muligt, Prisen er afgørende.
- Drop brugerbetalingen på offentlig transport!
- Flere fysiske salgssteder også de mindre steder.
- Forenklet zonesystem, med meget færre zoner. Noget i retning 10km. - 20km. - 100km - over 100 km. i forhold til påstigningssted.
- Generelt skal det være mere enkelt at rejse kollektivt. Man SKAL være EDB-nørd for at købe billet/kort m.m.
- Genindført papklippekort, indført dankortautomater i alle busser. Billigere priser på togrejser, og billigere priser på busrejser mellem byer på over 5000 indbyggere, dvs. en fast lavere pris, eksempelvis, hvis der er 40 kilometer mellem to byer, skal det koste 40 kroner at køre mellem de to byer, uanset antallet af zoner.
- Gratis.
- Gøre internet køb mindre problematisk, alt for besværligt for ældre personer.
- Ikke umiddelbart, med mindre COOP også skal sælge billetter, ligesom de klarer postvæsenet.
- Ja genåbne nogen af de billet salg der er blevet lukket.
- Ja gør hjemmesiden mere overskuelig så det er til at overskue fir is der ikke benytter det så tit.
- Ja, købe dem om bord.
- Købe billet i et billetkontor, med levende mennesker til at ekspedere.
- Lav det som en app på telefonen.
- Lave et mere enkelt system når du bestiller - gør det let!
- Mere personlig billetsalg.
- Mere stabile automater, der tager kontanter.
- Mobile pay.
- MobilePay.
- Optimer DSB hjemmeside for billetkøb.
- Sæt prisen ned.
- Tag mod betalingskort i bus.
- Telefon betaling ved automaten.
- Tilpas til mobil.
- Vil helst kunne købe billet i tog eller bus.

Orangebillet

- App.
- At app fungerer ordentligt.
- At der er flere at få. Man skal købe dem laaang tid i forvejen.
- At der mod et gebyr ville kunne ændres i billetten.

- At der var flere billetter.
- at orange billetter kan købes på flere dgl. Afgange.
- Bare genindføre 65 billetterne.
- Der er for få orange billetter.
- Det kunne være rart, hvis der var flere til salg, så man ikke behøver at sidde stand-by ved midnat præcis to måneder før, man skal rejse, for at sikre sig en billet.
- En app.
- Flere billetter.
- Gerne flere afgange at vælge imellem.

Periodekort på app/mobiltelefonen

- Appen er langsom og klodset.
- Det skal bare virke og det gør det ikke!
- Drop check ind på rejsekortet når det fungerer som pendlerkort.
- Erhvervskort som app i stedet for som tekst.
- Figuren i toppen af telefonen dukker hele tiden op i andre apps.
- Gem billede fra gang til gang, lav en mulighed for at forny i stedet for at skulle skrive det hele forfra en gang om måneden.
- Hvis man kunne forlænge i stedet for at købe nyt, men det er en bagatel.
- Ja, jeg har sms erhvervskort - ville meget gerne have det som app i stedet.
- Jeg oplever regelmæssigt problemer, når jeg vil forny mit periodekort.
- Når jeg nærmer mig udløbsdatoen, skal appen ikke være så aggressiv med at foreslå fornyelse, nogle gange er det svært at komme til at vise det aktive periodekort fordi jeg skal tage stilling til om jeg vil købe for en ny periode.
- Rabat.
- Tilkøbsbilletter skulle være på klippekort pris.

Periodekort på pap

- Check ind og ud muligheder i togene samt check ud steder ved busstop. Eller se forrige spørgsmål.
- Der var engang det kom med posten, det var tider.
- Flere salgssteder.
- Fornyelse på under 30 dage.
- Få det lavet så pensionistperiodekort kan fås som APP på mobilen.
- Genindfør Periodekort via Betalingsservice - der behøver ikke at være bonus som der var før.
- Ja, at man IKKE afskaffer det pr. 18. marts! Det var oven i købet en tavs nyhed.
- Mail notifikation med direkte link til køb af ny periode.
- Mulighed for at købe længere perioder.
- Noget totalt fjolleri, at jeg ikke kan forny mit kort, som er købt i en kiosk, i DSB - fx på Hovedbanegården. Tingene skal spille sammen.

SMS-billet

- Billigere.
- Ja. Lav en nemmere guide for det.

