



Periodekort på rejsekort **Check Ind og Check Ud**

En undersøgelse af passagerernes ønsker til Check Ind og Check ud i forbindelse med Periodekort på rejsekortet

August 2016

Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls

Indhold

1. Baggrund	3
2. Formål med undersøgelsen.....	4
3. Metode.....	5
4. Konklusion og anbefalinger	6
5. Resultatgennemgang.....	9
5.1 Passagererne ønsker, at det skal være så nemt som muligt	9
5.2 Pap-på-plastik løsningen.....	11
5.3 Kombikort-løsningen	11
6. Passagerernes kommentarer.....	13
7. Om undersøgelsen.....	14
8. Om Passagerpulsen	16

1. Baggrund

I løbet af efteråret bliver det muligt for periodekort-kunder, at få deres periodekort lagt over på rejsekortet. Det vil fortsat også være muligt at købe 'pap-på-plastik' kortet og periodekort på smartphonen, som man kender det i dag.

Der bliver 2 forskellige løsninger for periodekortet:

1. *Pap-på-plastik.* Det er en løsning hvor man kun kan bruge periode-rejsekortet til at rejse i præcis de zoner (den strækning), som man har forudbetalt for. Det er sådan, som det er med pap/mobil-periodekortet i dag. Hvis man vil rejse uden for de zoner, man har forudbetalt, skal man købe en tillæggsbillet eller bruge et andet rejsekort. Det skal checkes ind, hvor 'tillægs-rejsen' starter og checkes ud, hvor den slutter. Det er også sådan, som det er i dag, hvis man vil rejse uden for det gyldigheds-område, man har på sit pap/mobil-periodekort.
2. *Kombikortet.* En kombi-løsning, hvor der både er forudbetalt for bestemte zoner, som man kan rejse frit i, og tilknyttet den almindelige rejsekort-funktion, som giver mulighed for at rejse i andre zoner/strækninger, end de forudbetalte. Hvis man rejser uden for det forudbetalte område, bliver der trukket penge på rejsekortet for de ekstra zoner. Det er også sådan, som det fungerer med rejsekortet i dag. Med kombi-løsningen slipper man med andre ord for at skulle hoppe ud på en perron og foretage et check ind på sit rejsekort, hvis man rejser udenfor periodekortets gyldighedsområde.

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har ved møde med Rejsekort A/S drøftet disse løsninger, herunder de kommende regler for Check Ind og Check Ud, ved brug af de nye periodekort-løsninger. Rejsekort A/S har efterspurgt en skriftlig anbefaling fra Passagerpulsens, og derfor er det aftalt, at denne undersøgelse gennemføres, og at undersøgelsens resultater bliver offentliggjort.

Rejsekort A/S gør på forhånd opmærksom på, at der er nogle nødvendige bindinger for de 2 løsninger:

Periodekortet vil kræve check ind i disse tilfælde:

- Når brugeren skal forny sit periodekort.
- Når brugeren sætter penge ind på rejsekortet (Kombi-løsningen).
- Når brugeren stiger op i en bus som kontrol (Er besluttet af bustrafikskaberne).

Når passageren foretager check ind ved kombi-løsningen, bliver der hævet et a conto beløb ligesom på et almindeligt rejsekort. Derfor skal man også huske at checke ud for at sikre den rigtige pris, der vil være 0 kroner, hvis rejsen er indenfor periodekort området.

2. Formål med undersøgelsen

Passagerpulsens har, efter aftale med Rejsekort A/S, besluttet at undersøge passagerernes holdning til principperne for Check Ind og Check Ud i forbindelse med de nye muligheder for at få periodekort på rejsekortet og plastik.

Det er intentionen med undersøgelsen, at den skal bruges som et konstruktivt bidrag til Rejsekort A/S og trafikselskabernes arbejde med at tilpasse rejsereglerne til passagerernes behov og forventninger

Undersøgelsens resultater og Passagerpulsens anbefalinger til Rejsekort A/S og trafikselskaberne, på baggrund af passagerernes holdninger, er offentliggjort i denne rapport.

3. Metode

Vi forventer, at pendlerne vil være målgruppen for løsningerne, fordi de fleste allerede benytter et periodekort eller rejsekort. Derfor har vi i undersøgelsen valgt at benytte Passagerpulsens Passagerpanel, hvor pendlerne er godt repræsenteret.

Undersøgelsen er primært gennemført ved udsendelse af et online spørgeskema til et udsnit af Passagerpulsens Passagerpanel.

Da der kommer flere rejsekortkunder som resultat af takstreformerne i Øst- og Vestdanmark, har vi også set på resultaterne fra Rejsekort A/S egen kundetilfredshedsundersøgelse fra december 2015. Den kan vise, om der er forhold, som Rejsekort A/S og trafikskaberne skal være særlig opmærksom på i forhold til de nye brugere.

Ved implementering af periodekort på rejsekortet er det vigtigt at overveje, hvad målgruppen er vant til, og tænke det ind i den fremtidige løsning. Vi har set på de nuværende regler for glemt Check Ind og Check Ud med rejsekortet, samt DSB's regler for glemt periodekort for at se, om der er nuværende rutiner og muligheder for passagererne, som er vigtige at have med i anbefalingerne til Rejsekort A/S og trafikskaberne.

Vi undersøgte i panelundersøgelsen 3 forskellige kort/rejsescenarier i forhold til Check Ind og Check Ud:

1. 'Pap-på-plastik'-løsningen, hvor passageren kun kan bruge sit periode-rejsekort til at rejse i præcis de zoner (den strækning), som man har forudbetalt for.
2. Kombikort-løsningen, hvor passageren vælger kun at rejse i de zoner, man har forudbetalt/har periodekort på.
3. Kombikort-løsningen, hvor passageren både rejser i sit faste område, men også vil rejse ud over de zoner, som er forudbetalt/har periodekort på.

Vi ville gerne sikre, at passagererne i undersøgelsen var opmærksomme på og forstod, at der er forskellige muligheder for periode-rejsekort og brugen af disse. De kunne derfor vælge, om der skulle gælde samme eller forskellige Check Ind/Ud principper for de forskellige løsninger.

Passagererne kunne vælge mellem 4 svarmuligheder:

1. Man skal hverken checke ind eller checke ud (undtagen i bussen som tidligere nævnt).¹
2. Man skal checke ind, når rejsen starter, men ikke checke ud og ikke lave skifte check ind.
3. Man skal checke ind, når rejsen starter og checke ud, når rejsen slutter, men ikke lave skifte check ind.
4. Man skal checke ind, når rejsen starter, lave skifte check ind og checke ud, når rejsen slutter – ligesom på det 'almindelige' rejsekort.

¹ Vi er bevidste om, at løsningen ikke er relevant i relation til kombikort-løsningen, hvis man rejser ud over det forudbetalte område, da Check Ind/Ud er en forudsætning for at prisen på rejsen kan beregnes. Af hensyn til spørgeskemaets design blev svarmuligheden inkluderet for alle 3 kort/rejsescenarier.

4. Konklusion og anbefalinger

Konklusioner:

- Passagererne giver udtryk for, at der skal være forskellige procedurer for Check Ind og Check Ud afhængigt af korttype og rejsescenarie.
- Ved 'pap-på-plastik'-løsningen, er der størst tilslutning til, at passageren ikke skal checke ind og ud. Det er særligt udtalt blandt de nuværende periodekort brugere.
- Ved rejser på kombikortet – ud over de forudbetalte zoner – er der størst tilslutning til, at passageren skal checke ind og ud. Det gælder både blandt nuværende brugere af periodekort og rejsekort.
- Ved rejser på kombikortet – hvor man kun rejser i de forudbetalte zoner – er holdningen til Check Ind/Ud procedurer blandet.

Vurderinger:

Formålet med at introducere periodekort på rejsekortet er, at det kan komme flere rejsekortkunder til gavn som resultat af harmoniseringen af taksterne i hele landet. Med initiativet kan Rejsekort A/S understøtte takstreformerne i Øst- og Vestdanmark teknisk. Det vil blandt andet reducere selskabernes salgs- og håndteringsomkostninger til pap-periodekortet. Samtidig løser det også problemet med tillægsbilletter og lignende for de passagerer, der ønsker at forlænge en rejse ud over deres pap-periodekorts gyldighedsområde.

For at få så mange som muligt til at vælge den nye løsning, er det derfor vigtigt, at den/de valgte løsninger for Check Ind og Check Ud giver færrest mulige udfordringer for de nye periode/rejsekortkort brugere.

Check Ind/Check Ud procedurerne

Fra Rejsekort A/S egen brugerundersøgelse² ved vi, at over halvdelen af de nuværende brugere af rejsekortet synes, at Check Ud og skifte Check Ind er de største ulemper ved rejsekortet. Der er grund til at tro, at det også vil være gældende blandt de nuværende periodekort brugere, der slet ikke er vant til at skulle checke ind/ud på deres periodekort i toget/metroen. De plejer kun at vise periodekortet ved indstigning i busser, og ved evt. efterkontrol i bus/metro/tog.

Hvis trafikselskaberne ønsker at få så mange som muligt til at skifte til en af de to 'periodekort på rejsekort'-løsninger, så bør de tænke på, at mange ser Check Ind/Ud som en ulempe, og at periodekort brugerne ikke er vant til at checke ind og ud. Det kan selskaberne f.eks. imødekomme ved at tilbyde en løsning, der kun kræver et minimum af check ind og check ud.

Ved 'pap-på-plastik'-løsningen er der ingen tvivl om, at passagererne i Passagerpulsens undersøgelse foretrækker, at der ikke skal laves Check Ind og Check Ud. De ville nok foretrække, at det også gjaldt ved indstigning i bussen, men her er passagererne dog vant til i dag, at de skal vise billet. Ved

² "Rejsekort undersøgelse blandt brugere af rejsekort", Epinion A/S for Rejsekort A/S, december 2015

at tilbyde denne løsning opnår trafikselskaberne, at periodekort-brugerne får en løsning, der ligner den, de er vant til mest muligt.

Ved kombikort-løsningen er der i Passagerpulsens undersøgelse udbredt enighed om, at passagerer skal checke ind/ud ved rejser ud over de forudbetalte zoner.

Når rejsen med kombikortet kun er i de forudbetalte zoner, er meningerne til gengæld delte. Cirka halvdelen mener, at der ikke skal være Check Ind/Ud, mens den anden halvdel mener, at der skal være Check Ind/Ud. Argumentet imod er, at man kun rejser inden for det forudbetalte område, så 'billetten' er betalt og gyldig. Argumentet for er, at det vil være lettest, hvis man altid skal gøre det samme. Så er risikoen for fejl og forglemmelser mindst.

Passagerpuls vurderer, at passagererne ikke kan vide på forhånd, om en rejse vil holde sig inden for de forudbetalte zoner. Det vil derfor være forbundet med en ekstra gene, at passagererne skal hoppe af toget for at checke ind, hvis de pludselig ændrer deres rejse til en destination uden for de forudbetalte zoner. Desuden vil risikoen for at passagererne glemmer det være stor. Endelig skal passagererne alligevel altid checke ind i bussen. Det vil nok være forvirrende, hvis det kun er i forbindelse med skift til tog/metro, at der ikke skal laves skifte Check Ind.

Glemt Check Ind/Ud

Passagererne har kendskab til, at de skal checke ind/ud på det nuværende rejsekort. Men som det fremgår af Rejsekort A/S' brugerundersøgelse³, har 2 ud af 3 rejsekort brugere glemt at checke ud en eller flere gange med deres rejsekort, og risikerer at få en kontrolafgift. De passagerer, der i dag benytter et pap- eller mobilperiodekort, skal ikke checke ind/ud med deres nuværende løsning. Derfor har de ikke samme risiko for at få en kontrolafgift i dag. Men med den nye ordning vil de med en vis sandsynlighed glemme at checke ind/ud i starten, indtil de er blevet vant til det nye system.

Hvis trafikselskaberne vælger, at løsningen for periodekort på rejsekort skal indeholde Check Ind/Ud, bør de tage højde for, at passagererne kan have svært ved at forstå, at de kan få en kontrolafgift, hvis de har glemt at checke ind. De har betalt for et periodekort på rejsekortet, og har dermed, i deres egen opfattelse, en gyldig 'billet'.

Vi bemærker, at DSB imødekommer sine DSB Plus kunder, som har et periodekort, ved at have en 'glemt kort' ordning, som de kan tilmelde sig⁴. Når kunderne har tilmeldt sig ordningen, behøver de ikke købe en ny billet, og betale for strækningen to gange, hvis de af og til glemmer periodekortet. En tilsvarende ordning kunne være en mulighed for at give de nuværende pap-periodekort brugere en nem overgang til periode/rejsekortet – uden ekstra risiko for kontrolafgifter.

³ "Rejsekort undersøgelse blandt brugere af rejsekort", Epinion A/S for Rejsekort A/S, december 2015

⁴ Kilde: <http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/glemt-kort/>

Passagerpulsens anbefalinger og holdninger:

- Rejsekort A/S og trafikselskaberne bør lancere 'Pap-på-plastik' kortet uden krav om Check Ind/Ud, ud over ved indstigning i busser.
- Rejsekort A/S og trafikselskaberne bør lancere Kombikortet med samme krav til Check Ind/Ud, som gælder for det nuværende rejsekort. Det vil skabe mindst forvirring om reglerne, og færrest sager om kontrolafgifter mv.
- Rejsekort A/S og trafikselskaberne bør overveje at indføre en form for 'glemt-kort' ordning for de passagerer, som får periodekort på rejsekortet, så de ikke skal betale kontrolafgift, hvis de har glemt deres gyldige rejsekort eller har glemt at checke ind. Selskaberne kan finde inspiration i DSB's nuværende ordning. De bør desuden overveje, om de kan lave en automatisk tilmelding til ordningen, når passageren køber sit periodekort på rejsekortet.
- Rejsekort A/S og trafikselskaberne bør i sin kommunikation til passagererne være meget tydelige om reglerne for de nye periodekort – hvad er fordelene og hvad er ændringerne i forhold til det kendte. Der vil være tale om ændrede rutiner for en del af passagererne.
- Rejsekort A/S og trafikselskaberne bør, som det er blevet oplyst Passagerpulsens, fastholde muligheden for periodekort på pap og mobil til de passagerer, der ikke ønsker at benytte rejsekortet.
- Rejsekort A/S og trafikselskaberne bør læse de åbne kommentarer, som passagererne i Passagerpulsens undersøgelse har givet. Der er generelt glæde ved udsigten til de nye periode/rejsekort, men der bliver også rejst nogle spørgsmål, som kan indtænkes i den fremtidige kommunikation og udvikling af rejsekortet.

5. Resultatgennemgang

Generelt

- Passagererne foreslår forskellige procedurer for Check Ind og Check Ud afhængigt af korttype og rejsescenarie.
- Af de passagerer, der synes, at man ikke skal checke ind/ud ved 'pap-på-plastik' løsningen, synes 72 %, at man skal checke ind/ud ved kombikort-løsningen, når man rejser ud af det forudbetalte område.

Pap-på plastik

- 72 % af de nuværende periodekort brugere synes, at man ikke skal checke ind/ud (undtagen i bussen). Det samme svarer 42 % af de nuværende rejsekortbrugere.

Kombikortet

- 62 % af de nuværende periodekort brugere synes, at man ikke skal checke ind/ud, når man rejser i de forudbetalte zoner. Det samme svarer 30 % af de nuværende rejsekortbrugere.
- 73 % af de nuværende periodekort brugere synes, at man skal checke ind/ud, når man rejser ud over de forudbetalte zoner. Det samme svarer 77 % af de nuværende rejsekortbrugere.

Rejsekort bruger-tilfredshedsundersøgelsen⁵

- Check Ud (59 % synes) og skifte Check Ind (51 % synes) opleves som de største ulemper ved rejsekortet.

Som tidligere nævnt giver passagererne i undersøgelsen udtryk for deres holdning til Check Ind og Check Ud ved de 3 kort/rejsescenarier. De har svaret på de samme spørgsmål, præsenteret på 2 forskellige måder:

- A) Hvert scenarie hver for sig.
- B) i en opstilling, hvor de tre scenarier blev vist samtidig.

Resultatgennemgangen viser, at der ikke er stor forskel på besvarelser afgivet i A) og B). Vi har derfor valgt kun at vise besvarelserne fra B), hvor det har været tydeligt for passagererne, hvis de har angivet, at de ønsker forskellige principper for Check Ind/Ud for hver af de tre rejsescenarier.

5.1 Passagererne ønsker, at det skal være så nemt som muligt

Overordnet set er der en klar tendens til, at passagererne ønsker at skulle checke ind/ud så lidt som muligt. Men en stor del lader dog også til at mene, at det er acceptabelt, hvis man skal checke ind/ud ved rejser ud af det område, passageren har abonnement på (periodekortets dækningsområde).

Ved 'pap-på-plastik'-løsningen ønsker 54 % af passagererne, at de skal kunne bruge kortet ligesom det nuværende pap-periodekort, altså uden check ind og check ud. Se Tabel 1. Det samme gør sig gældende for 43 %, hvis de fremover skulle bruge et kombikort til en rejse i deres abonnementsområde.

Til gengæld synes 75 %, at det er ok at checke ind/ud, hvis rejsen fortsætter ud af området. Cirka halvdelen synes dog ikke, at det bør være nødvendigt med skifte check ind. I stedet bør det være nok med check ind, når rejsen

⁵ Rejsekort undersøgelse blandt brugere af rejsekort", Epinion A/S for Rejsekort A/S, december 2015

starter, og check ud, når rejsen slutter.

En løsning, hvor passagererne kun skal checke ind, når rejsen starter (for at validere kortet), er der stort set ingen tilslutning til – uanset rejsescenariet.

Tabel 1 - Hvordan synes du Check Ind og Check Ud skal være for de forskellige løsninger, så det er lettest at forstå og giver mindst mulig anledning til misforståelser?

	'Pap på plastik'	Kombi-kort i eget område	Kombi-kort ud af området
1. Man skal hverken checke ind eller checke ud (undtagen i bussen som tidligere nævnt)	54,1%	43,1%	10,2%
2. Man skal checke ind når rejsen starter, men ikke checke ud og ikke lave skifte check ind	5,4%	4,7%	4,5%
3. Man skal checke ind, når rejsen starter og checke ud, når rejsen slutter, men ikke lave skifte check ind	14,0%	20,5%	35,5%
4. Man skal checke ind, når rejsen starter, lave skifte check ind og checke ud, når rejsen slutter – ligesom på det 'almindelige' rejsekort	18,9%	23,5%	39,5%
Ved ikke	7,6%	8,2%	10,2%

Base: 684

Der er i øvrigt ikke nogen større forskel på, hvordan kvinder og mænd svarer. Kvinderne er dog lidt mere åbne overfor Check Ind/Ud ved alle de tre rejsescenarier.

Ligeledes er der heller ingen større forskel i besvarelsenerne, når vi ser på svarpersonens alder. Der er dog en tendens til, at de yngste svarpersoner (15-35 år) er mere åbne overfor Check Ind/Ud ved alle de tre rejsescenarier.

Ser vi på de passagerer, der har svaret, at de synes, at man hverken skal lave check ind eller ud ved 'Pap-på-plastik'-løsningen, har 80 % også svaret det samme for 'kombikort i eget område'. Men det er kun 19 %, der fastholder den holdning, hvis man rejser ud af området, med kombikortet. Se Tabel 2.

Tabel 2 - Hvordan synes du Check Ind og Check Ud skal være for de forskellige løsninger, så det er lettest at forstå og giver mindst mulig anledning til misforståelser?

	'Pap på plastik'	Kombi-kort i eget område	Kombi-kort ud af området
1. Man skal hverken checke ind eller checke ud (undtagen i bussen som tidligere nævnt)	100,0%	79,7%	18,9%
2. Man skal checke ind når rejsen starter, men ikke checke ud og ikke lave skifte check ind	0,0%	2,2%	4,1%
3. Man skal checke ind, når rejsen starter og checke ud, når rejsen slutter, men ikke lave skifte check ind	0,0%	8,6%	38,1%
4. Man skal checke ind, når rejsen starter, lave skifte check ind og checke ud, når rejsen slutter – ligesom på det 'almindelige' rejsekort	0,0%	8,1%	34,1%
Ved ikke	0,0%	1,4%	4,9%

Base: 370 (kun de svarpersoner, der har sagt 'ingen CI/CU' for 'pap på plastik')

De passagerer, der ved 'Pap-på-plastik'-løsningen svarer, at de synes, at man skal checke ind og ud, fastholder stort set alle det synspunkt, når det gælder de 2 rejsescenarier med kombikortet.

Da der tegner sig et tydeligt billede af, at passagererne ikke er enige i nødvendigheden af Check Ind/Ud ved de 2 kortløsninger ('Pap-på-plastik' og kombikortet), gennemgår vi i det følgende resultaterne for de 2 løsninger mere detaljeret.

5.2 Pap-på-plastik løsningen

Tabel 3 - Hvordan synes du Check Ind og Check Ud skal være, så det er lettest at forstå og giver mindst mulig anledning til misforståelser - Periodekort kun til forudbetalte zoner

	Alle	Rejsekort brugere	Periodekort brugere	Øvrige
1. Man skal hverken checke ind eller checke ud (undtagen i bussen som tidligere nævnt)	54,1%	42,4%	71,9%	39,2%
2. Man skal checke ind når rejsen starter, men ikke checke ud og ikke lave skifte check ind	5,4%	5,9%	4,7%	6,1%
3. Man skal checke ind, når rejsen starter og checke ud, når rejsen slutter, men ikke lave skifte check ind	14,0%	14,4%	11,9%	21,3%
4. Man skal checke ind, når rejsen starter, lave skifte check ind og checke ud, når rejsen slutter – ligesom på det 'almindelige' rejsekort	18,9%	27,4%	8,3%	19,7%
Ved ikke	7,6%	10,0%	3,2%	13,7%
Base	684	340	278	66

Når det drejer sig om 'pap-på-plastik'-løsningen (to-kort løsningen), viser resultatgennemgangen, at 72 % af de nuværende periodekort brugere mener, at man ikke skal checke ind/ud med kortet. Se Tabel 3. Det er den måde, de er vant til at rejse med deres nuværende periodekort på. En stor gruppe (42 %) af de nuværende rejsekort brugere er enige i den opfattelse.

Cirka 20 % af de nuværende periodekort brugere synes, at check ind/ud er i orden i forbindelse med 'pap-på-plastik'-løsningen. Hovedparten af disse mener dog, at det skal være uden skifte check ind.

5.3 Kombikort-løsningen

Vedrørende kombikort-løsningen har vi spurgt passagererne til 2 forskellige rejsescenarier:

- A) rejser kun i de zoner, der er forudbetalt for
- B) rejser ud over de zoner, der er forudbetalt for.

I det første tilfælde er der 62 % af de nuværende periodekort brugere, der mener, at man ikke skal checke ind og ud. Se Tabel 4. 29 % synes, man skal checke ind og ud, men af dem synes 17 %, at det skal være uden skifte check ind.

De nuværende rejsekort brugere svarer i højere grad (32 %), at man skal checke ind og ud, som de også gør med det almindelige rejsekort. Yderligere 23 % er enige, men mener ikke, at man skal lave skifte check ind. 55 % af rejsekortbrugerne mener altså, at Check Ind/Ud er en god løsning.

Tabel 4 - Hvordan synes du Check Ind og Check Ud skal være, så det er lettest at forstå og giver mindst mulig anledning til misforståelser – kombi-kort - hvis du kun rejser i de zoner du har forudbetalt/har periodekort på

	Alle	Rejsekort brugere	Periodekort brugere	Øvrige
1. Man skal hverken checke ind eller checke ud (undtagen i bussen som tidligere nævnt)	43,1%	30,3%	61,5%	31,8%
2. Man skal checke ind når rejsen starter, men ikke checke ud og ikke lave skifte check ind	4,7%	4,1%	5,4%	4,5%
3. Man skal checke ind, når rejsen starter og checke ud, når rejsen slutter, men ikke lave skifte check ind	20,5%	22,6%	16,5%	25,8%
4. Man skal checke ind, når rejsen starter, lave skifte check ind og checke ud, når rejsen slutter – ligesom på det 'almindelige' rejsekort	23,5%	32,4%	12,2%	25,8%
Ved ikke	8,2%	10,6%	4,3%	12,1%
Base	684	340	278	66

Hvis man skal bruge et kombikort til at rejse ud over det område/de zoner, man har forudbetalt, er der stor enighed blandt passagererne om, at Check Ind/Ud er den bedste løsning. Se tabel 5.

77 % af de nuværende rejsekort brugere mener, at det er den foretrukne løsning. 29 % synes ikke, at der skal være skifte check ind.

Blandt de nuværende periodekort brugere er det 73 %, der mener, at der skal være check ind og ud. Her er det dog 43 %, der ikke synes, at der skal være skifte check ind.

Passagerernes vurdering er således overvejende, at der skal være forskellige principper for Check Ind/Ud med kombikortet, alt efter om kortet kun benyttes i de forudbetalte zoner, eller om man rejser ud af området.

Tabel 5 - Hvordan synes du Check Ind og Check Ud skal være, så det er lettest at forstå og giver mindst mulig anledning til misforståelser - kombi-kort - hvis du rejser ud over de zoner du har forudbetalt/har periodekort på

	Alle	Rejsekort brugere	Periodekort brugere	Øvrige
1. Man skal hverken checke ind eller checke ud (undtagen i bussen som tidligere nævnt)	10,2%	7,1%	14,4%	9,1%
2. Man skal checke ind når rejsen starter, men ikke checke ud og ikke lave skifte check ind	4,5%	4,1%	5,0%	4,5%
3. Man skal checke ind, når rejsen starter og checke ud, når rejsen slutter, men ikke lave skifte check ind	35,5%	28,8%	42,8%	39,4%
4. Man skal checke ind, når rejsen starter, lave skifte check ind og checke ud, når rejsen slutter – ligesom på det 'almindelige' rejsekort	39,5%	48,2%	30,2%	33,3%
Ved ikke	10,2%	11,8%	7,6%	13,6%
Base	684	340	278	66

6. Passagerernes kommentarer

I forbindelse med undersøgelsen var der i spørgeskemaet givet mulighed for, at passagererne kunne komme med andre kommentarer til det nye periodekort på rejsekortet.

Det kom der cirka 200 besvarelser ud af, som vi har leveret direkte til Rejsekort A/S og trafikselskaberne. Der er en række temaer, som går igen i besvarelserne.

Disse er f.eks.:

- At det er vigtigt med automatiske handlinger, hvor det er ens fra gang til gang. Det forebygger fejl.
- At det er dejligt, at der kommer en kombinationsløsning, hvor man kan bruge rejsekortet som tillægsbillet til de zoner, man ikke allerede har betalt periodekortpris for.
- At man bør tænke på, at det også skal være nemt for de ældre.
- At antallet af rejsekortstandere bør tilpasses, så der ikke opstår kø ved standerne, når mange skal checke ind og ud i myldretiden.
- At der bør være Check Ind og Ud-standere ved busstoppestederne ligesom på jernbanestationerne.
- At der bør være en abonnementsordning, hvor man får trukket et fast beløb per måned for periodekort-zonerne. Og efter hver måned får man trukket for de ekstra rejser, man har foretaget.
- At der bør være en bonusrabat, når man har betalt fast hver måned til periodekortsdelen i 12 måneder. Så får man f.eks. 3-5 uger i rabat, så man ikke behøver bekymre sig om at undlade at forlænge i en ferieperiode for at spare et tilsvarende beløb.
- At Rejsekort A/S bør indtænke, hvordan det fungerer, når man har et periodekort, men gerne vil have andre (børn) med på kortet engang imellem.

7. Om undersøgelsen

Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af onlineinterviews i Passagerpulsens Webaserede Passagerpanel. Passagerpanelet er rekrutteret på mange forskellige måder, med den målsætning, at skulle udgøre et udsnit af brugerne af kollektiv transport i Danmark – uanset brugsfrekvensen.

Webpaneler udgør kun et mindre udsnit af den samlede population. Den indsamlede stikprøve er derfor heller ikke fuldstændig repræsentativ for alle danske brugere af kollektiv transport.

[Læs mere om Passagerpanelet på Passagerpulsens hjemmeside](#)

Fakta

Feltperiode: 6. juli til 13. juli 2016. Der er ikke udsendt påmindelse.

Målgruppe: Brugere af kollektiv transport, der primært anvender periodekort eller rejsekort ved deres rejser.

Bruttosample: 1.843

Opnåede besvarelser: 766

Svarprocent: 42 %

Frasorteret efter kvalitetskontrol: 82

Nettostikprøve: 684

Data er ikke **vejet**.

Kvalitetssikring af data

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

Om deltagerne i undersøgelsen

Passagererne i undersøgelsen har følgende karakteristika hvad angår demografi og brug af kollektiv transport:

Tabel 6 - Køn

	Respondenter	Procent
Mand	302	44,2%
Kvinde	380	55,6%
Andre	2	0,3%
I alt	684	100,0%

Tabel 7 - Region

	Respondenter	Procent
Region Hovedstaden	330	48,2%
Region Sjælland	108	15,8%
Region Syddanmark	119	17,4%
Region Midtjylland	86	12,6%
Region Nordjylland	40	5,8%
Ved ikke	1	0,1%
I alt	684	100,0%

Tabel 8 - Alder

	Respondenter	Procent
17 år eller yngre	9	1,3%
18-24 år	19	2,8%
25-30 år	49	7,2%
31-35 år	38	5,6%
36-40 år	52	7,6%
41-45 år	63	9,2%
46-50 år	91	13,3%
51-55 år	100	14,6%
56-60 år	97	14,2%
61-65 år	92	13,5%
66-70 år	49	7,2%
71 år eller ældre	25	3,7%
I alt	684	100,0%

Tabel 9 – Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?

	Respondenter	Procent
4 dage om ugen eller derover	409	59,8%
2-3 dage om ugen	122	17,8%
En dag om ugen	68	9,9%
1-3 dage om måneden	62	9,1%
1-2 dage i kvartalet	17	2,5%
1-3 dage om året	3	0,4%
Sjældnere	1	0,1%
Aldrig	0	0,0%
Ved ikke	2	0,3%
I alt	684	100,0%

Tabel 10 - Hvilken type af kort eller billet bruger du oftest på dine rejser med kollektiv transport?

	Respondenter	Procent
Rejsekort	340	49,7%
Periodekort/pendlerkort	278	40,6%
Mobilperiodekort (via app)	17	2,5%
Kontantbillet	2	0,3%
Mobilbillet (via APP)	4	0,6%
SMS billet	0	0,0%
Klippekort	4	0,6%
Mobilklippekort (via APP)	4	0,6%
Ungdomskort	1	0,1%
Skolekort	0	0,0%
Pensionistkort	27	3,9%
Andet	7	1,0%
I alt	684	100,0%

Vi bemærker, at der er en lille del af respondenterne, der primært benytter pensionistkort eller ungdomskort. Ved gennemgang af resultaterne kan vi konstatere, at deres besvarelse af spørgsmålene i undersøgelsen ikke har nogen indflydelse på de overordnede konklusioner.

8. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsens mål er at varetage passagerernes interesser og samtidig gøre det nemmere for trafikselskaber 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

Togselskabernes information ved forsinkelser	(August 2016)
Togselskabernes rejsetidsgarantier - opfølgning	(Juni 2016)
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)
Passagerpulsens Kundeservicepris 2015	(Maj 2015)
Passagerernes ønsker til kundeservice	(Maj 2015)
Kundernes tilfredshed med Rejsekortet 2012-2014	(April 2015)
Danskernes holdning til kollektiv transport	(December 2014)

Redaktion

Analyseansvarlig Lars Wiinblad
Analysemedarbejder Anders Albrechtsen
Kommunikationsmedarbejder Camilla Dahl
Ansvarshavende redaktør, Afdelingschef Lone Fruerskov Andersen

Fotos: Passagerpulsen

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

inc

Check ind

Hold rejsekort hen
på Det Blå Punkt

