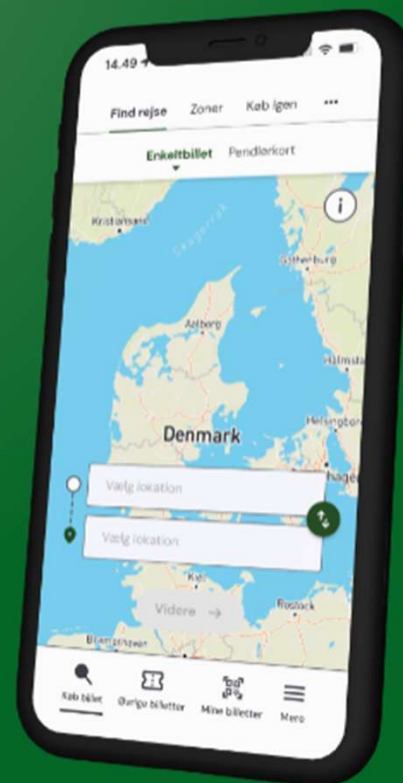


Rejsebillet Kundeundersøgelsen

Data indsamlet: 24.09.2025 – 26.10.2025

November 2025

© rejsebillet



Epinion

Summary

Rejsebillet kunderne er tilfredse med appen og bruger den ofte. Det er nemt og overskueligt for kunderne at finde den rigtige billet i appen

- 1** Rejsebillet kunderne er overordnet tilfredse med Rejsebillet appen. De syntes den gør det lettere at rejse med kollektiv transport. Sammenlignet med 2024 mener flere at Rejsebillet giver billigere rejser – knap en tredjedel er dog stadig i tvivl.
- 2** Kunderne er tilfredse med muligheden for at oprette sig som kunde i Rejsebillet appen. De er desuden meget tilfredse med tilknytningen af betalingsmiddel samt tilfredse med overblikket over priser på forskellige rejser. For pendlerne er det desuden tydeligt hvilke zoner deres pendlerkort dækker over.
- 3** Mere end halvdelen af kunderne bruger Rejsebillet ugentligt. 29 pct. bruger primært billettypen A til B. 37 pct. bruger primært appen til deres pendler- eller ungdomskort. Der er kommet flere med pendlerprodukter og pendler adfærd på produktet siden 2024.
- 4** Kunderne ser flere fordele ved Rejsebillet appen. Den største fordel er altid at have billet til kollektiv transport ved hånden via mobilen. Kun at skulle have én app til at rejse med kollektiv transport i hele landet og at man slipper for at have kontanter på sig for at købe billet ses også som fordele.
- 5** Rejsebillet formår at skabe overblik over billet og priser i appen. Knap halvdelen finder det nemt og overskueligt at finde den bedste pris og relevante billetter i appen. Over halvdelen af kunderne mener det er nemt og overskueligt at finde den rigtige billet i Rejsebillet appen.
- 6** Anbefalingsvilligheden af Rejsebillet appen ligger på en NPS score på 4, hvilket er på samme niveau som i 2024, og som er et fint niveau blandt kollektiv transport aktører.
- 7** 4 ud af 10 Rejsebillet kunde kender til muligheden for specialbilletter. 2 ud af 3 der kender til specialbilletter har brugt dem. De fleste syntes det er nemt og overskueligt at finde og købe specialbilletter, samt finde information om dem.

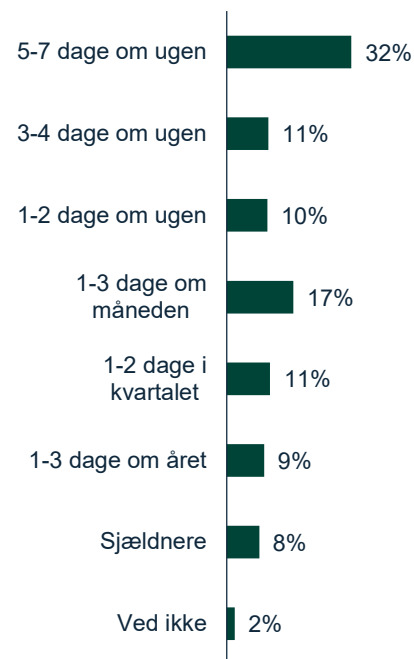
Brugernes adfærd

I år er respondenter i introen blevet vist et billede af appen og ved spørgsmål fået vist Rejsebillet-ikonet

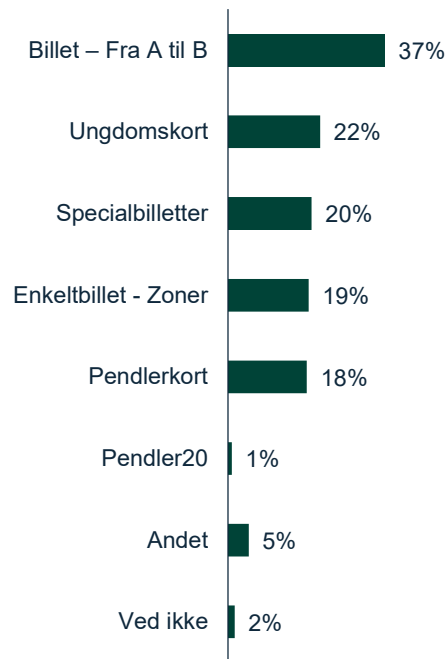
Brug af Rejsebillet app

Mere end halvdelen benytter Rejsebillet appen ugentligt. Billettetypen A til B er den mest anvendte billettype i Rejsebillet appen

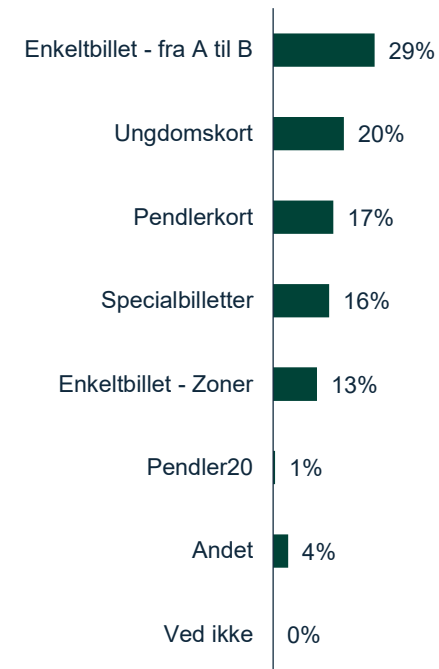
Hvor ofte rejser du på Rejsebillet?*



Hvilken billet- eller korttype rejser du på i Rejsebillet?



Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?



Andet: Flere nævner de bruger Rejsekort eller pensionistkort i stedet, men flere nævner også cykelbillet eller specialbilletter.

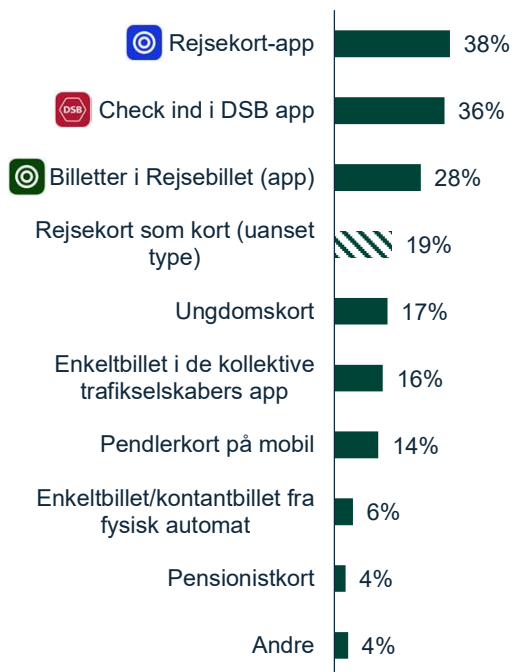
*Ny formulering

Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813)

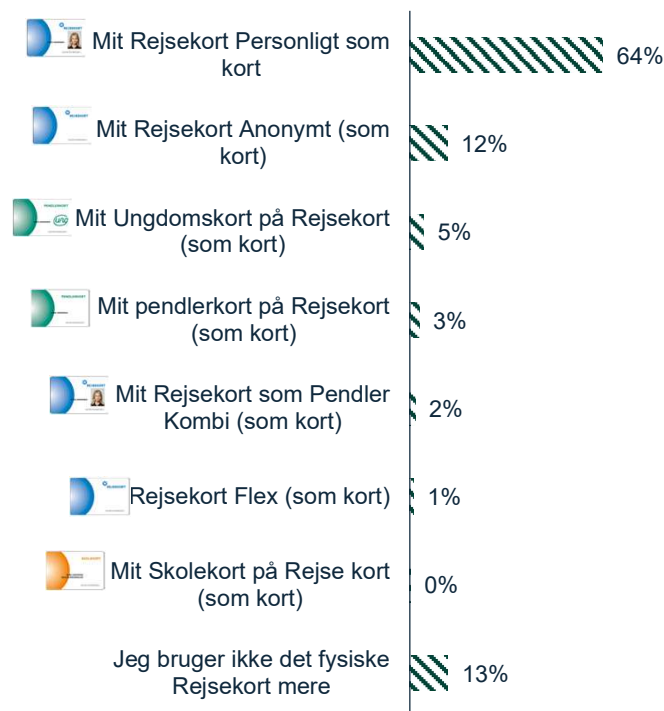
Brug af Rejsebillet app

Rejsekort-app og Check ind i DSB app bruges oftest på rejser med kollektiv transport

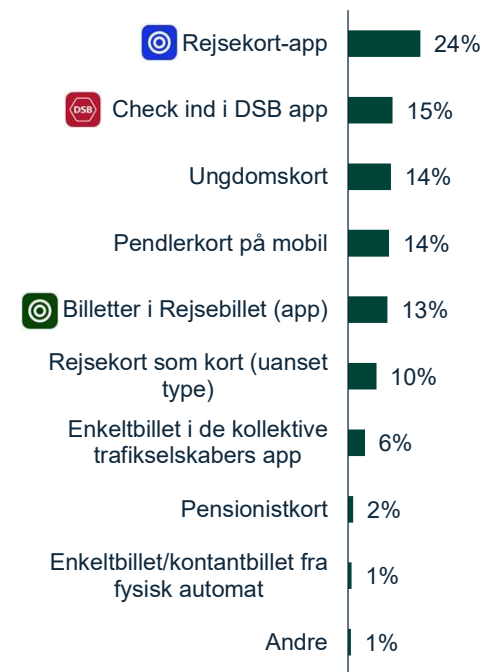
Hvilke billettyper rejser du med på dine rejser med kollektiv transport?



Hvilket af dine rejsekort anvender du primært?



Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?

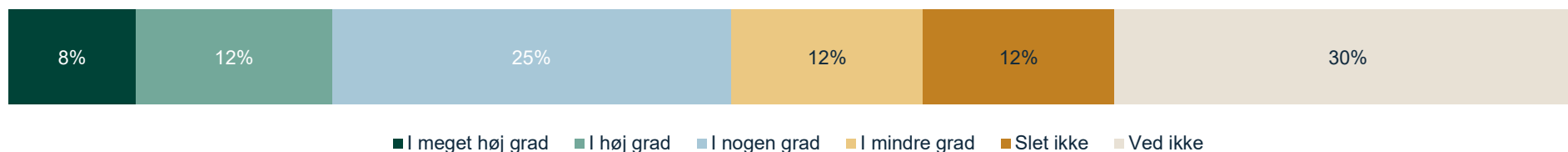


Vurdering af Rejsebillet som koncept i den offentlige transport

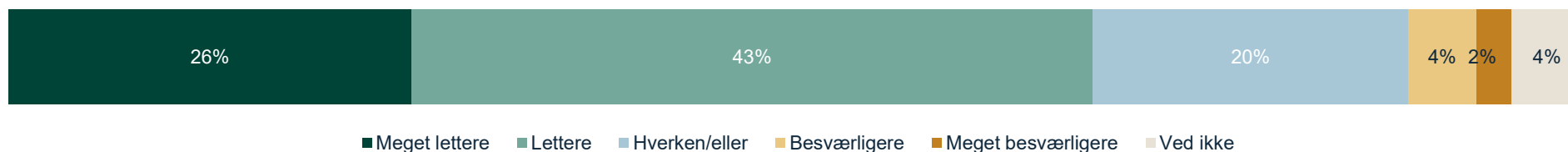
Hver femte kunde oplever at Rejsebillet giver dem billigere rejser. 7 ud af 10 kunder synes, at Rejsebillet gør det lettere at rejse med kollektiv transport

Oplever du, at Rejsebillet giver dig billigere rejser?

Gennemsnit



Synes du, at Rejsebillet gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?



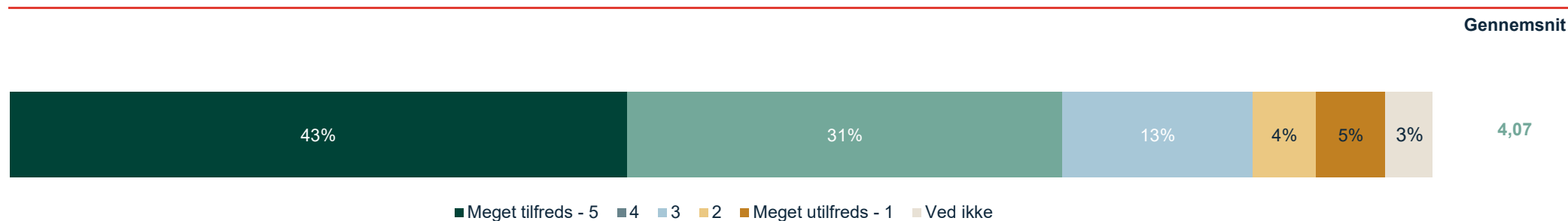
↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813)

Overordnet vurdering af Rejsebillet og den kollektiv transport

Kunderne er tilfredse med Rejsebillet alt i alt

Hvor tilfreds er du med Rejsebillet alt i alt?



↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

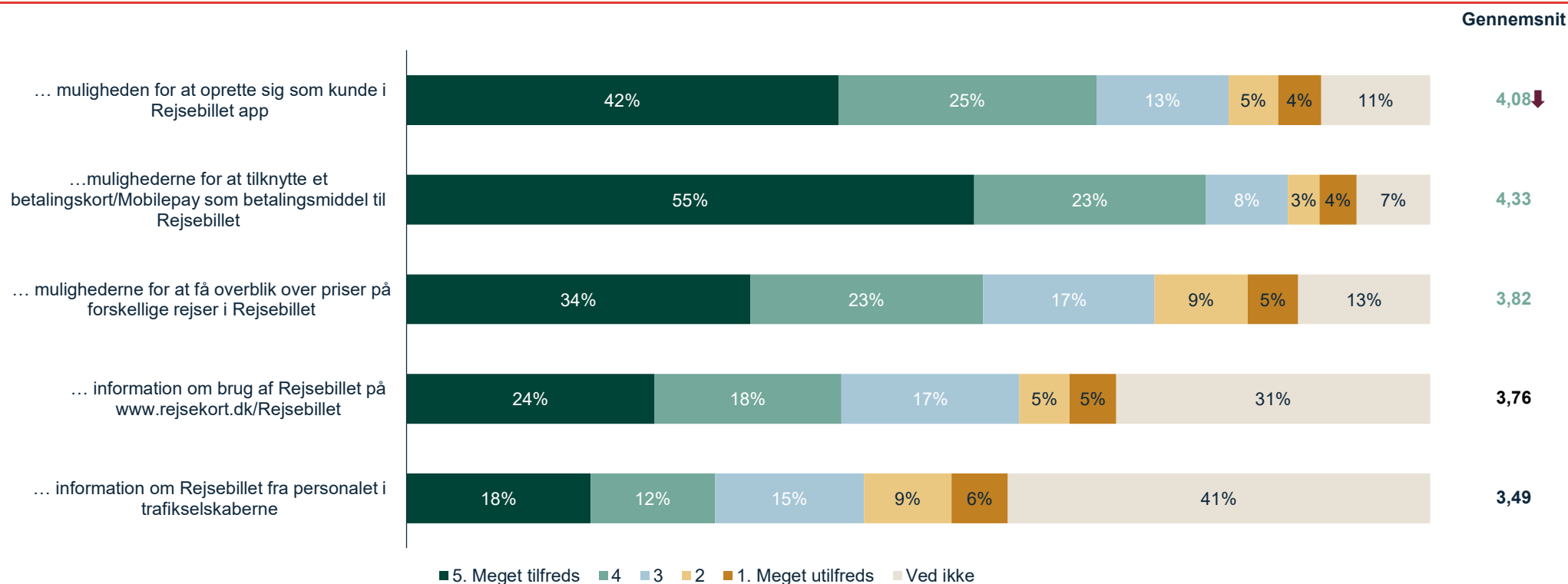
Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813)

Epinion

Grad af tilfredshed med forhold vedr. Rejsebillet.

Rejsebilletkunderne er tilfredse med at oprette sig som kunde, mulighederne for at tilknytte betalingsformer og få overblik over priser i Rejsebillet

På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



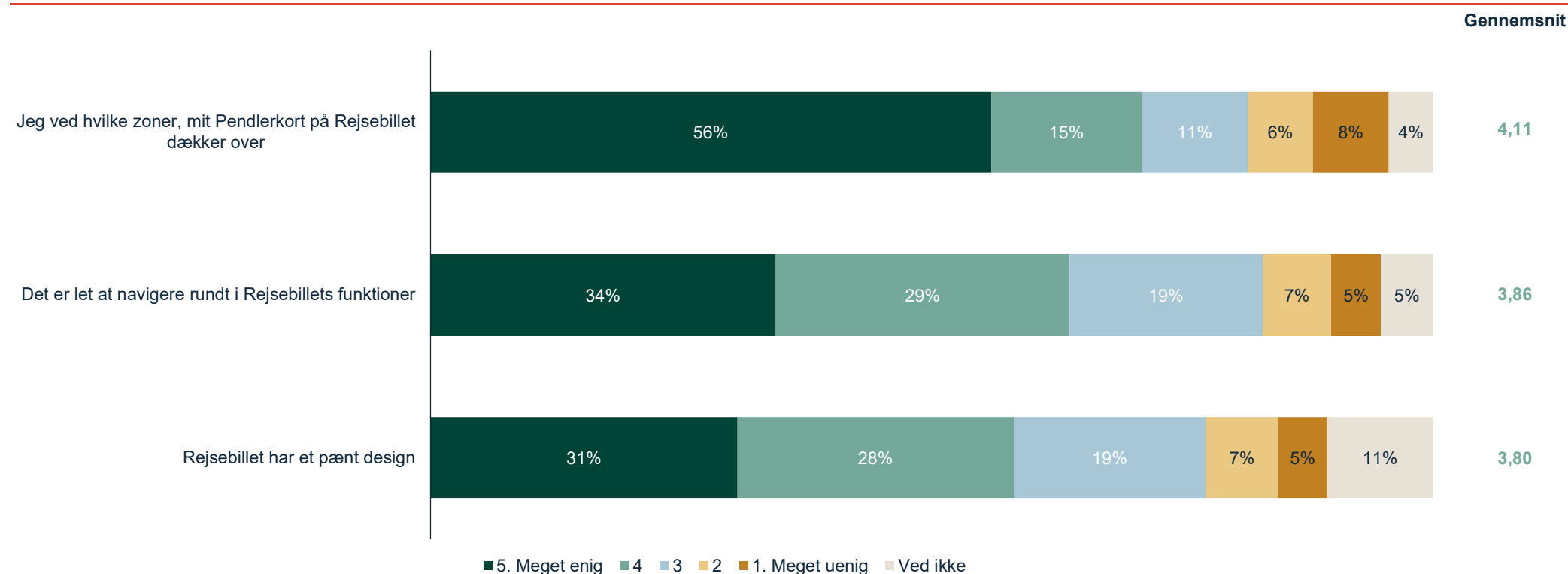
↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813)

Holdning til Rejsebillet funktioner

Kunderne synes Rejsebillet er let at navigere i og har et pænt design. Pendlerne ved hvilke zoner deres Pendlerkort dækker over

På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i...



↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813), Personer med pendlerkort (n = 726)

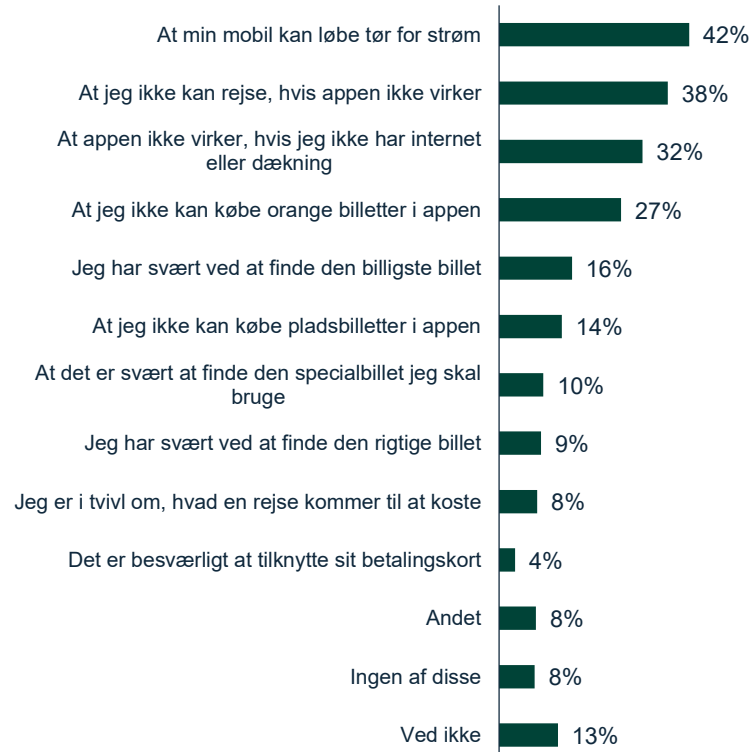
Fordele og ulemper ved Rejsebillet

Den største fordel ved Rejsebillet er at man altid har billet til kollektiv transport via mobilen. Den største ulempe er at mobilen kan løbe tør for strøm

Hvilke fordele synes du Rejsebillet har?



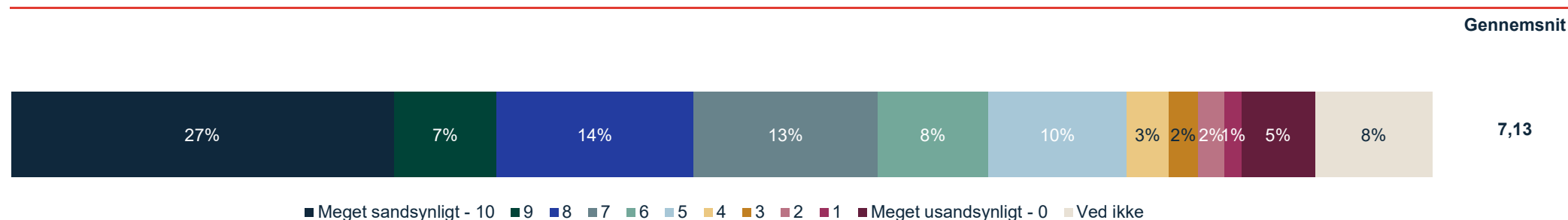
Hvilke ulemper synes du Rejsebillet har?



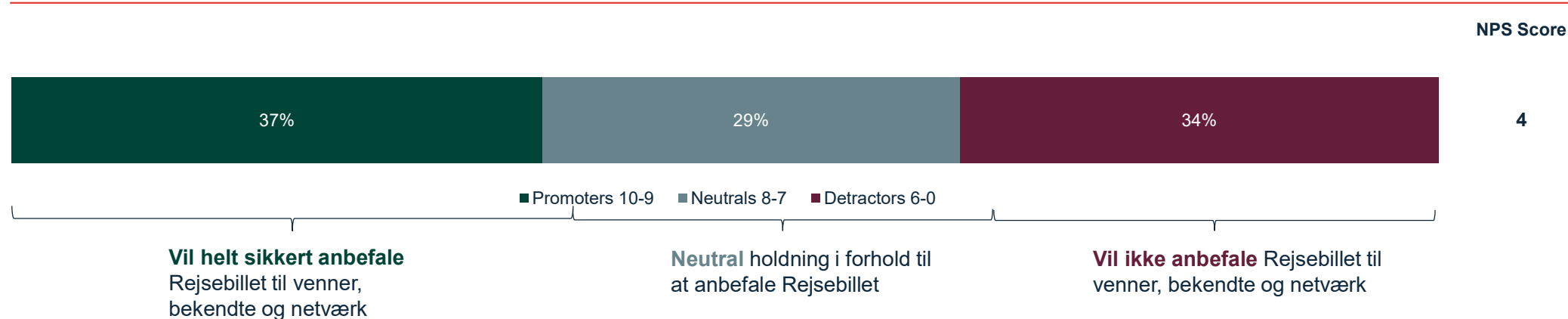
Anbefalingsvillighed

Rejsebillets NPS falder til 4, hvilket stadig er et fint niveau inden for kollektiv transport

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



NPS SCORE



↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

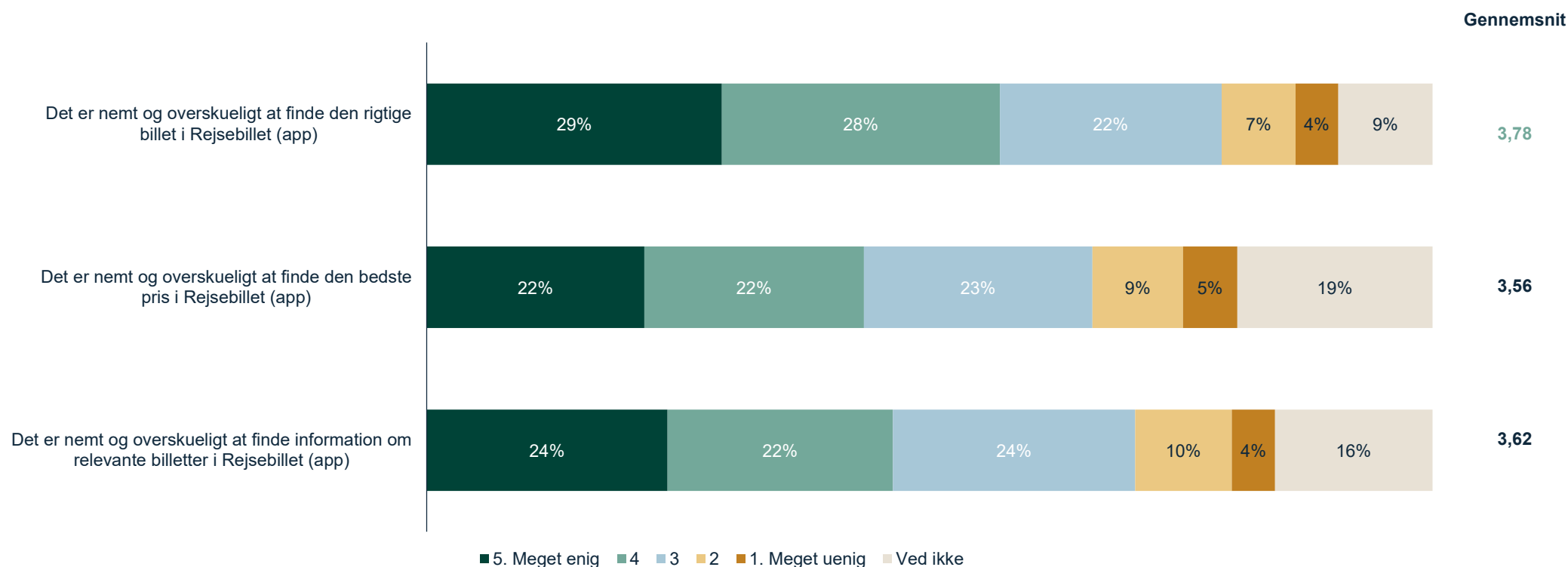
Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813)

Rejsebillet services

Overskueligheden af Rejsebillet

Over halvdelen af kunderne mener det er nemt og overskueligt at finde den rigtige billet i Rejsebillet appen

På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i...



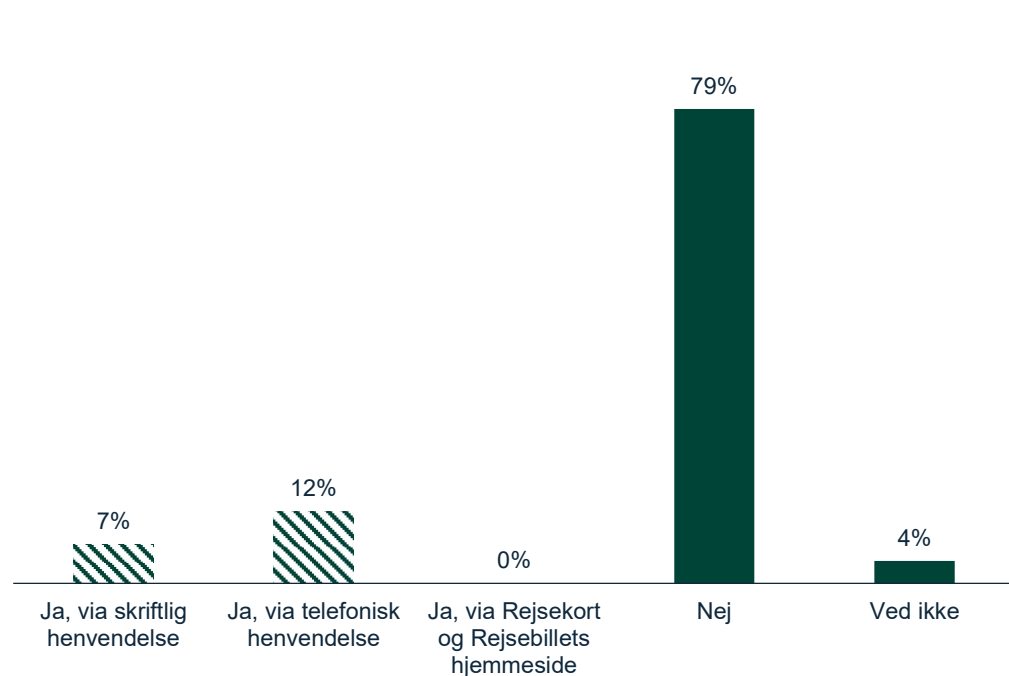
↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813)

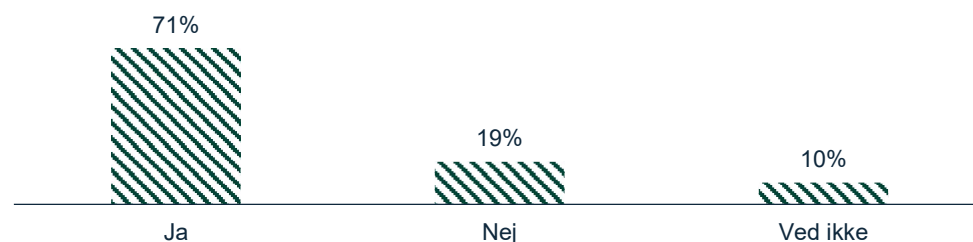
Oplevelse af Rejsebilletts Kundeservice

Knap hver femte kunde har været i kontakt med Rejsebillet Kundecenter, de fleste fik svar på deres spørgsmål og var tilfreds med den service de fik

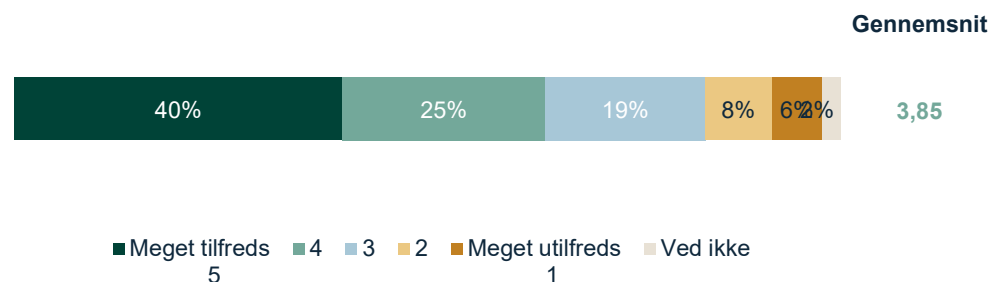
Har du været i kontakt med Rejsekort og Rejsebilletts Kundecenter vedrørende Rejsebillet indenfor det seneste år?



Fik du svar på dit spørgsmål, da du var i kontakt med Rejsekort og Rejsebilletts Kundecenter vedrørende Rejsebillet?



Hvor tilfreds var du med den service du fik fra Rejsekort og Rejsebilletts Kundecenter?



Personer der har været i kontakt med Rejsekort og Rejsebilletts Kundecenter inden for det seneste år (n=310)

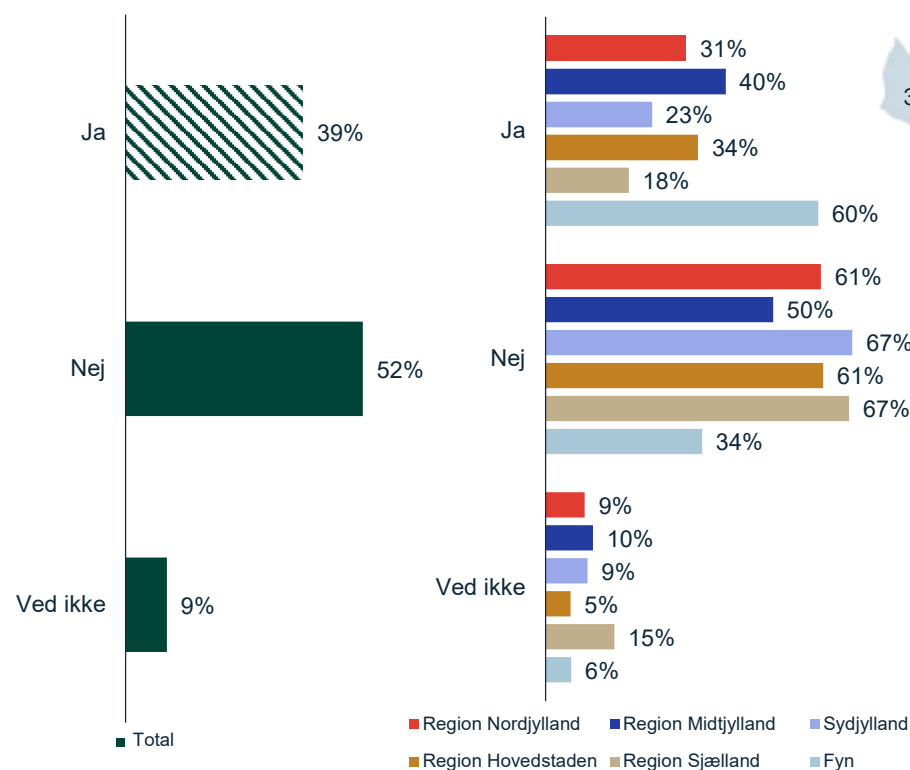
↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813)

Rejsebillet eksisterende funktioner - Specialbilletter

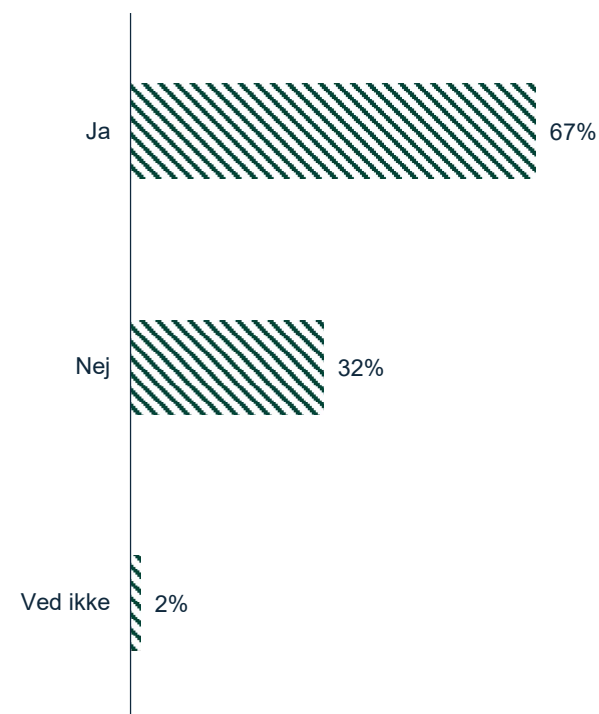
4 ud af 10 kender til muligheden for specialbilletter. 2 ud af 3 af dem som kender til specialbilletter har brugt billettypen i Rejsebillet

Kender du til muligheden for at vælge specialbilletter i Rejsebillet?

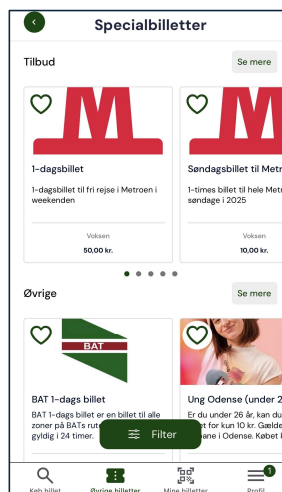


Komplet spørgsmålstekst: I Rejsebillet (app) er det muligt at vælge specialbilletter. Kender du til muligheden for at vælge specialbilletter i Rejsebillet (app)?
Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt (n = 1.813)

Har du brugt specialbilletter i Rejsebillet?



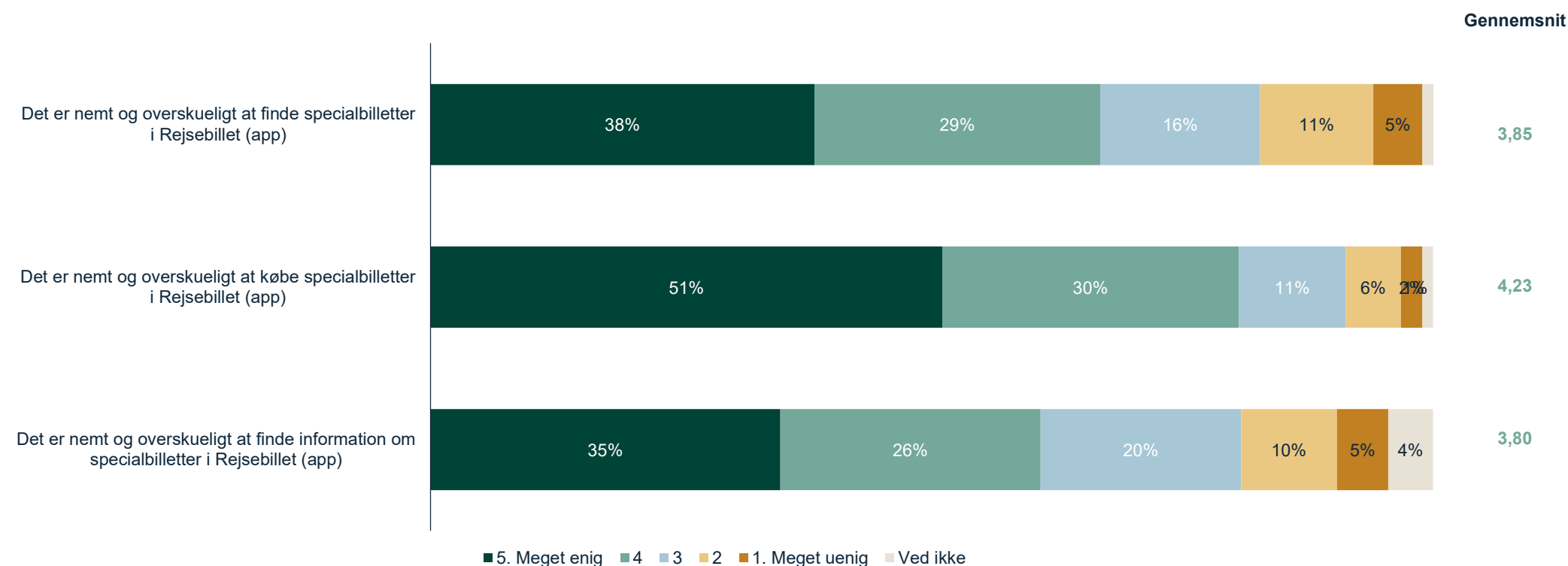
Komplet spørgsmålstekst: I Rejsebillet (app) er det muligt at vælge specialbilletter. Har du brugt specialbilletter i Rejsebillet (app)?
Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt og kender specialbilletter (n = 706)



Rejsebillet eksisterende funktioner - Specialbilletter

Dem der har brugt specialbilletter syntes det er nemt og overskueligt at finde og købe specialbilletter, samt finde information om dem

Hvor enig eller uenig er du i følgende udsagn om specialbilletter i Rejsebillet?



↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

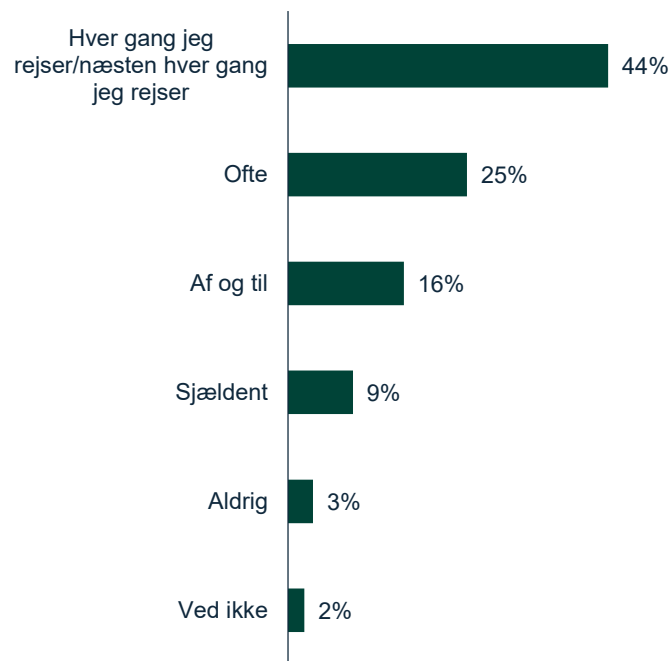
Personer der har Rejsebillet appen og rejser min. årligt og har brugt specialbilletter (n = 470)

Baggrund

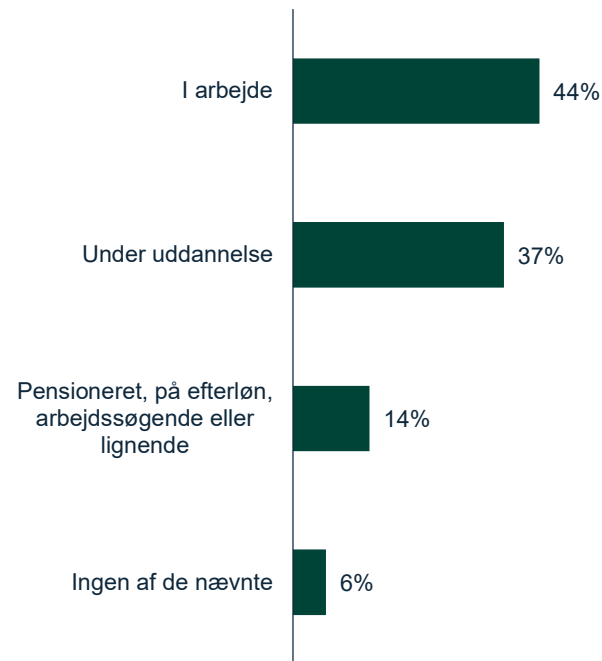
Baggrundsinformation

Størstedelen af Rejsebillet kunderne benytter ofte Rejseplanen når de rejser med kollektiv transport

Hvor ofte bruger du Rejseplanen i forbindelse med dine rejser med kollektiv transport?



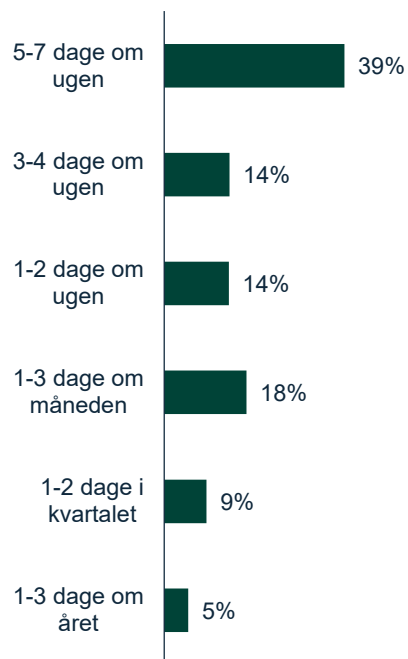
Hvad er din nuværende situation?



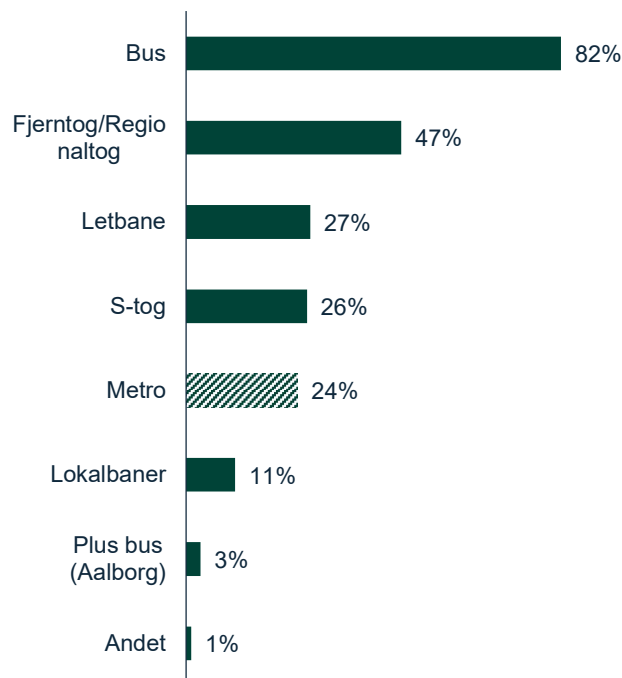
Rejsefrekvens og transportmiddel

2 ud af 3 der har Rejsebillet appen rejser ugentligt med kollektiv transport. Flest rejser med bus

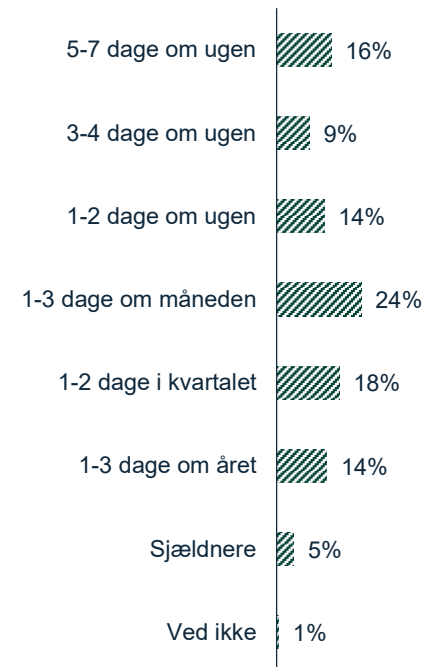
Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?



Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med kollektiv transport?



Hvor ofte anvender du Metroen?

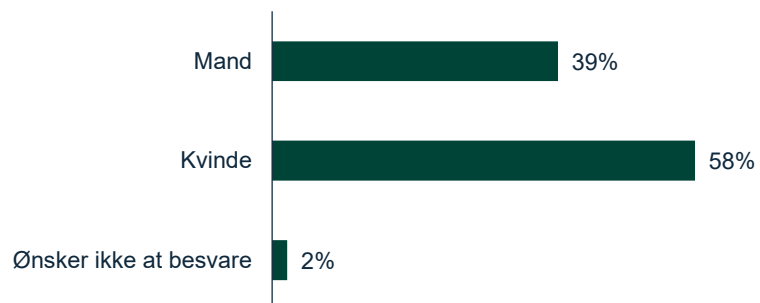


Baggrundsinformation

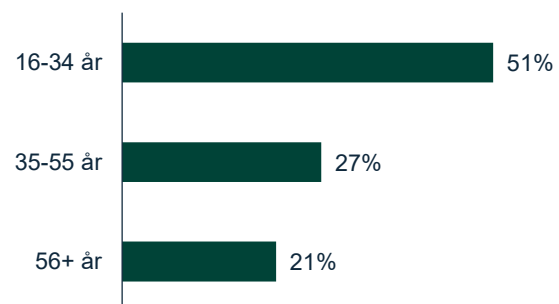
Rejsebillet har flest kunder i Midtjylland og på Fyn



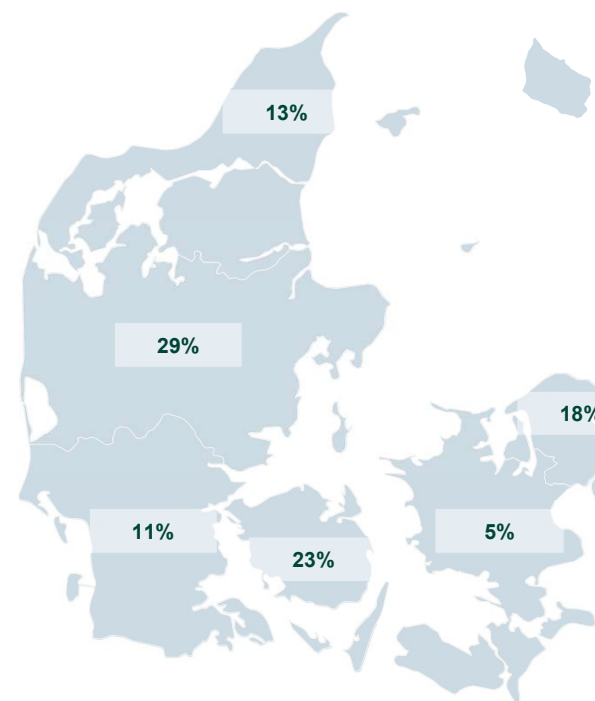
Er du?



Hvad er din alder?



Hvor bor du?



Metode

Epinion

Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 23. september til 26. oktober 2025.
- Undersøgelsen er indsamlet via survey sendt ud på sms til 60.000 Rejsebillet brugere, der er sendt påmindelser om undersøgelsen ud én gang.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen der har Rejsebillet appen – og som rejser med kollektiv transport minimum én gang årligt.
- Undersøgelsen baserer sig på 1.813 respondenter.
- Data er ikke vejret da der ikke er kendskab til fordelinger blandt Rejsebillet brugere, der kan vejes mod.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsebillet's samlede database af personer der har brugt Rejsebillet appen.