

# Rejsekort Kundeundersøgelsen

Data er indsamlet i perioden fra 27.  
september til 11. oktober 2023.

November 2023



# Kunderne er fortsat tilfredse med Rejsekort i 2023, men 80% er klar til at bruge Rejsekort som app på telefonen, når den bliver tilgængelig

**1** Rejsekortets NPS falder fra 23 i 2022 til 10 i 2023, men tilfredsheden ligger på samme stabile niveau som forrige år og ser altså ikke det samme fald som NPS scoren.

**2** Kunderne er godt tilfredse med Rejsekort og synes, at Rejsekort gør det lettere at rejse med kollektiv transport. De oplever desuden, at de har tillid til, at deres rejser registreres korrekt, og at det korrekte beløb trækkes..

**3** Både oplevelsen af at Rejsekortet giver billige rejser og tilfredsheden med muligheden for at få overblik over priser på forskellige rejser på Rejsekort falder signifikant sammenlignet med 2022. Samtidig med gennemførelsen af undersøgelsen blev der meldt større prisstigninger ud for 2024. Disse prisstigninger rammer særligt de kortere rejser, som Rejsekortet ofte bruges til. Disse fald i vurderingen af Rejsekort, kan sammen med prisstigningerne muligvis være med til at forklare faldet i NPS scoren.

**4** Kunderne oplever at Rejsekort har rigtig mange fordele. De største er, at man kun behøver én billet til alle rejser, og at der er mulighed for automatisk optankning. De væsentligste ulemper er, at man glemmer at checke ud, og at man skal huske at checke ind igen, når man skifter mellem transportmidler.

**5** 80% er klar til at bruge Rejsekort som app på telefonen, når den bliver tilgængelig. Heraf vil seks ud af ti med det samme bruge Rejsekort som app og vil dermed være first movers ift. at tage appen i brug.

**6** Hver fjerde vil udelukkende bruge Rejsekort som en app på telefonen, når den bliver tilgængelig, mens 53% vil beholde det fysiske rejsekort som en back-up. 14% vil ikke have Rejsekort som app på telefonen.

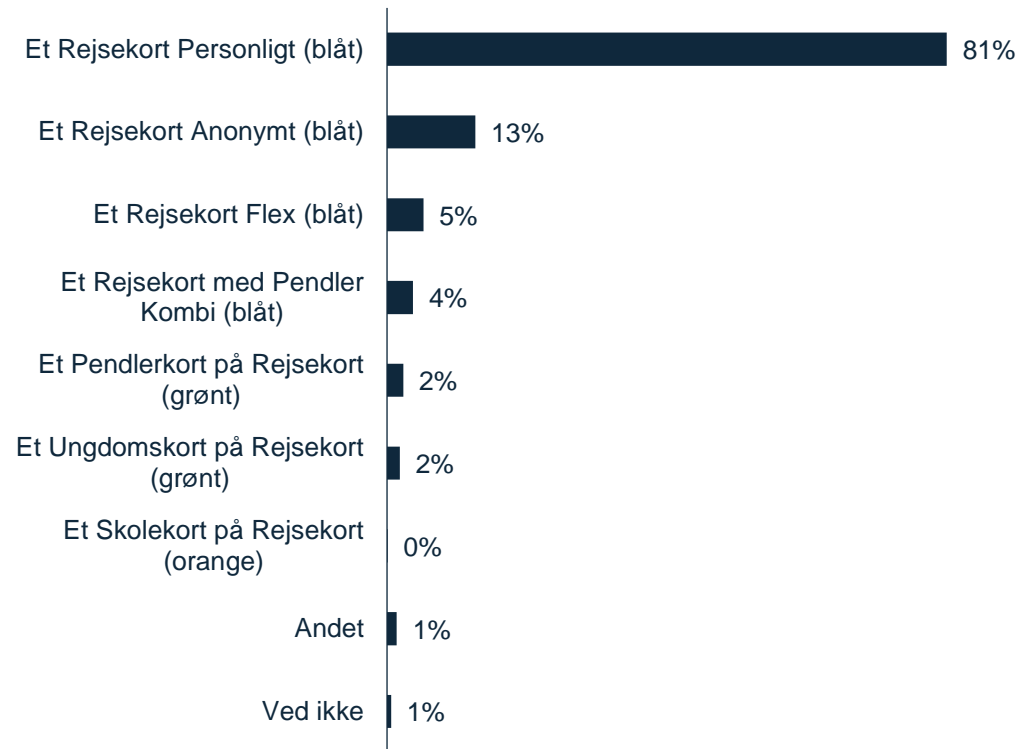
**7** For ca. halvdelen af kunderne har funktionen *automatisk check ud* en stor betydning for om de vil bruge appen frem for det fysiske Rejsekort. 81 pct. mener at de hurtigt kan lære at bruge Rejsekort som app på telefonen. Mens 16 pct. forestiller sig, at de får brug for hjælp til appen.

**8** Ni ud af ti Rejsekort-kunder er enten fuldt eller næsten fuldt digitalt parate. Størstedelen har i forvejen betalingsmetoder på telefonen, ca. 90 pct. oplever ingen problemer med at betale vha. MobilePay eller at downloade apps til deres smartphone. 6 pct. af kunderne er begrænset eller ikke digitalt parate.

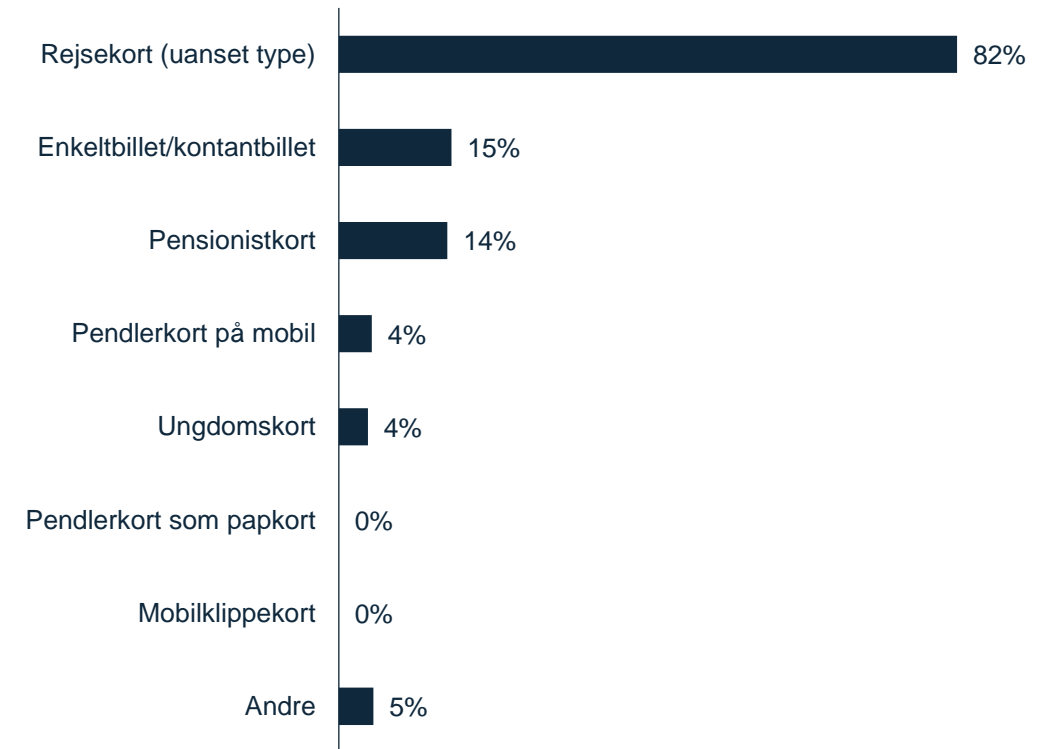
# Brugernes adfærd

# Rejsekort er den mest anvendte billettype blandt kunderne – Det mest udbredte Rejsekort er det personlige

## Hvilken type Rejsekort har du?

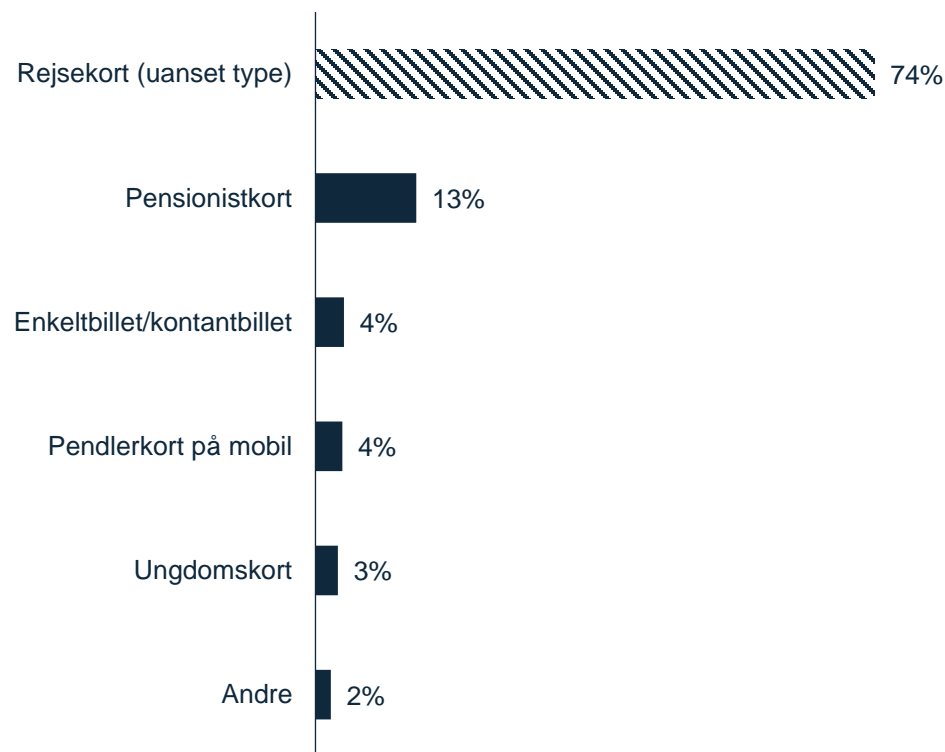


## Hvilke billettyper bruger du til dine rejser med kollektiv transport? (Vælg gerne flere)

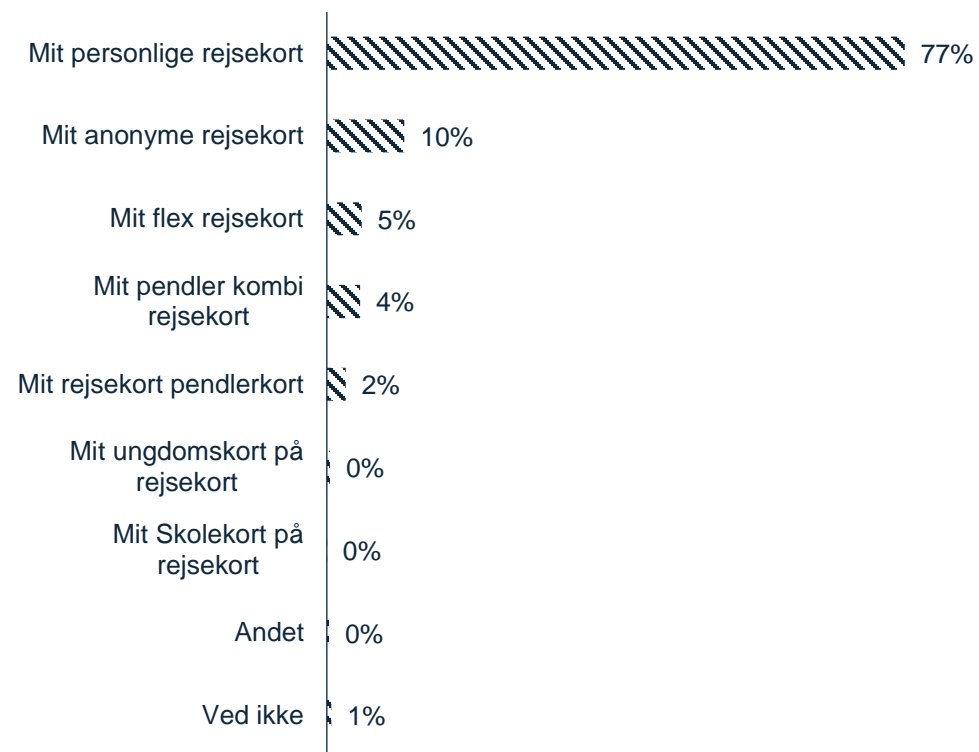


# De fleste kunder benytter et personligt Rejsekort

## Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?



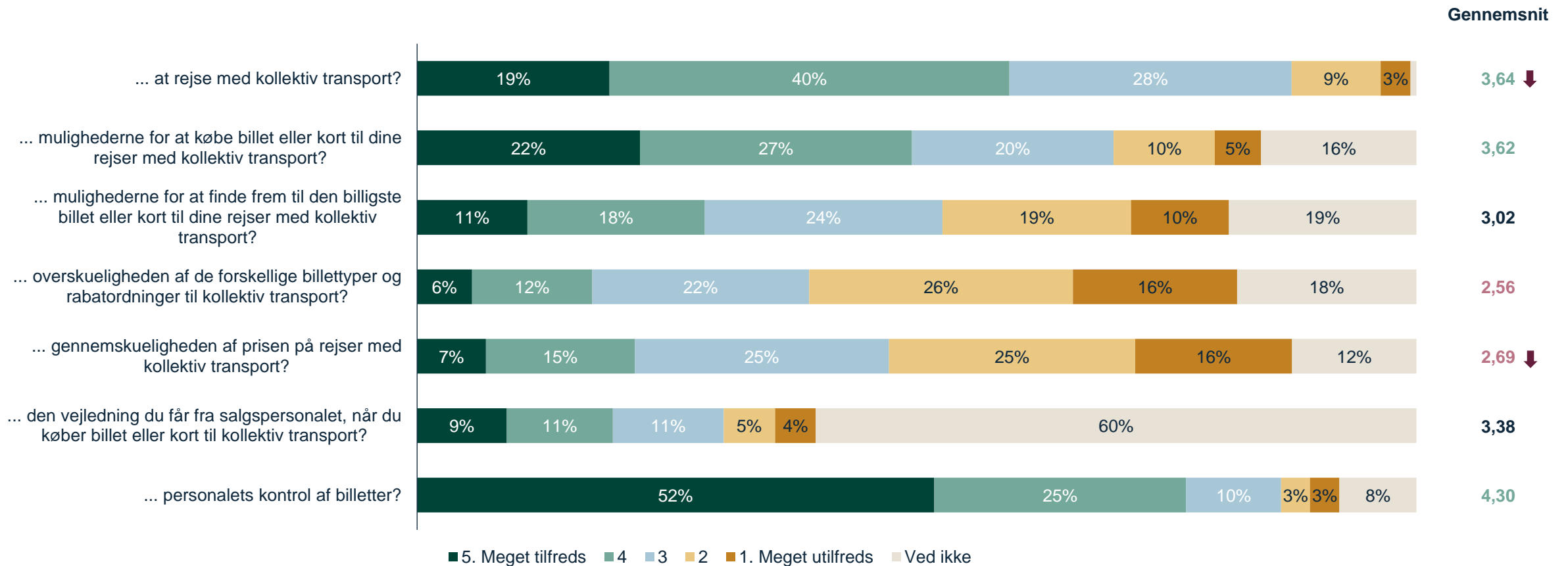
## Hvilket af dine Rejsekort anvender du primært?



Grad af tilfredshed med forhold vedr. kollektiv transport.

# Tilfredsheden med gennemskueligheden af prisen for rejser med kollektiv transport er faldene – det samme er tilfredsheden med at rejse med kollektiv transport

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

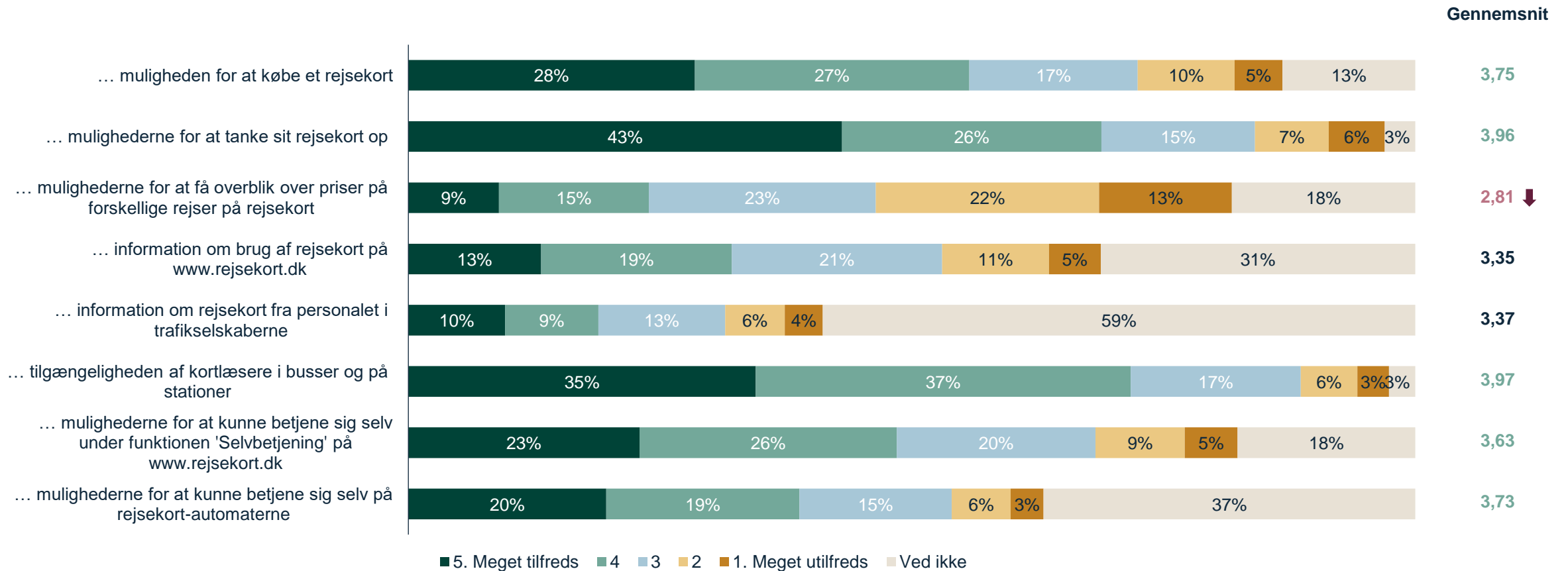


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Grad af tilfredshed med forhold vedr. Rejsekort.

# Rejsekort performer godt, dog ses et fald i tilfredsheden med overblikket over prisen på forskellige rejser på Rejsekort

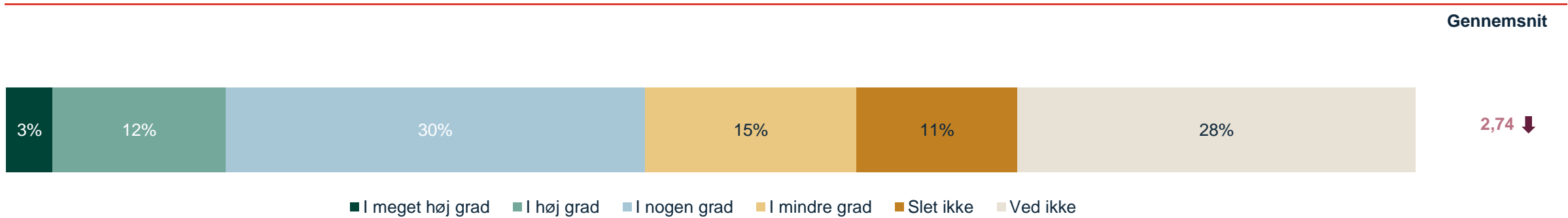
På en skal en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



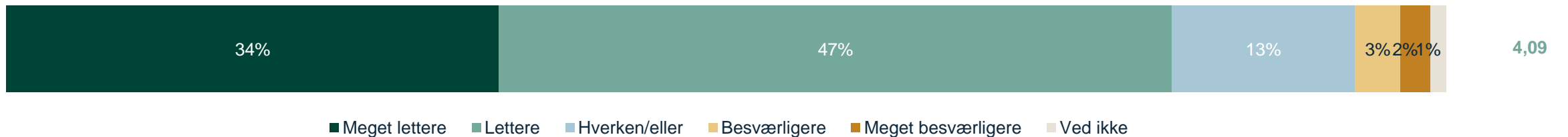
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

# Fire ud af fem kunder synes, at Rejsekort gør det lettere at rejse – de færreste oplever, at Rejsekort giver dem billigere rejser

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



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

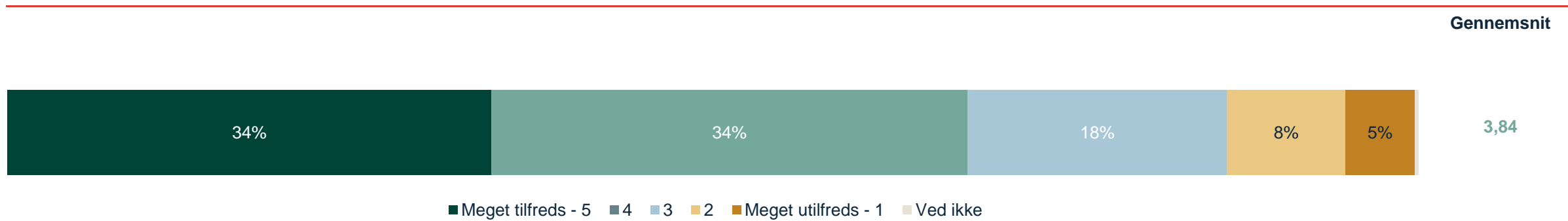


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år



# Der er fortsat høj tilfredshed med Rejsekort generelt

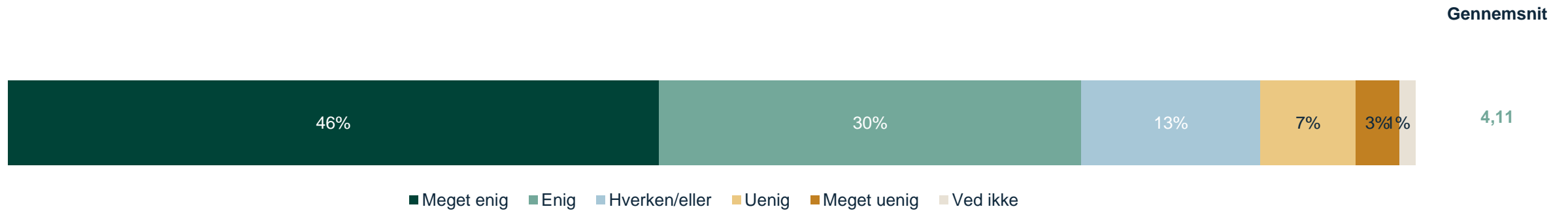
Hvor tilfreds er du med Rejsekort alt i alt?



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

# Tilliden til Rejsekort generelt er forsat høj – Det samme gælder tilliden til, at der bliver trukket det korrekte beløb for rejsen

Når jeg rejser på mit Rejsekort, har jeg tillid til, at mine check ind og ud bliver registreret korrekt



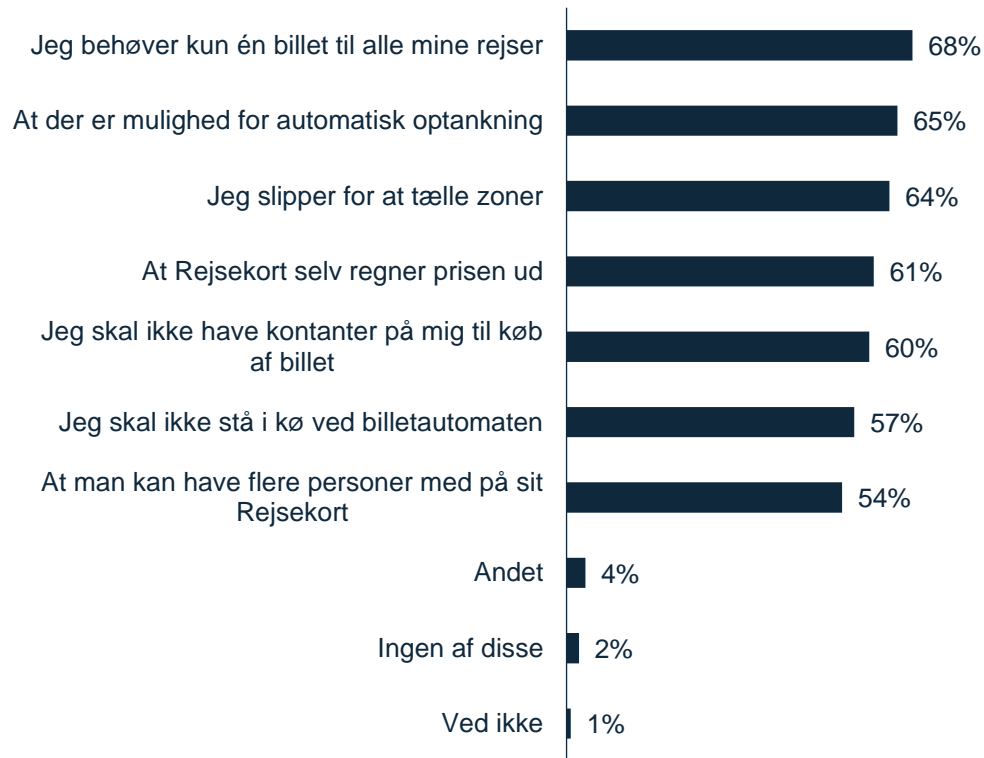
Når jeg rejser på mit Rejsekort, har jeg tillid til, at der bliver trukket det korrekte beløb for rejsen



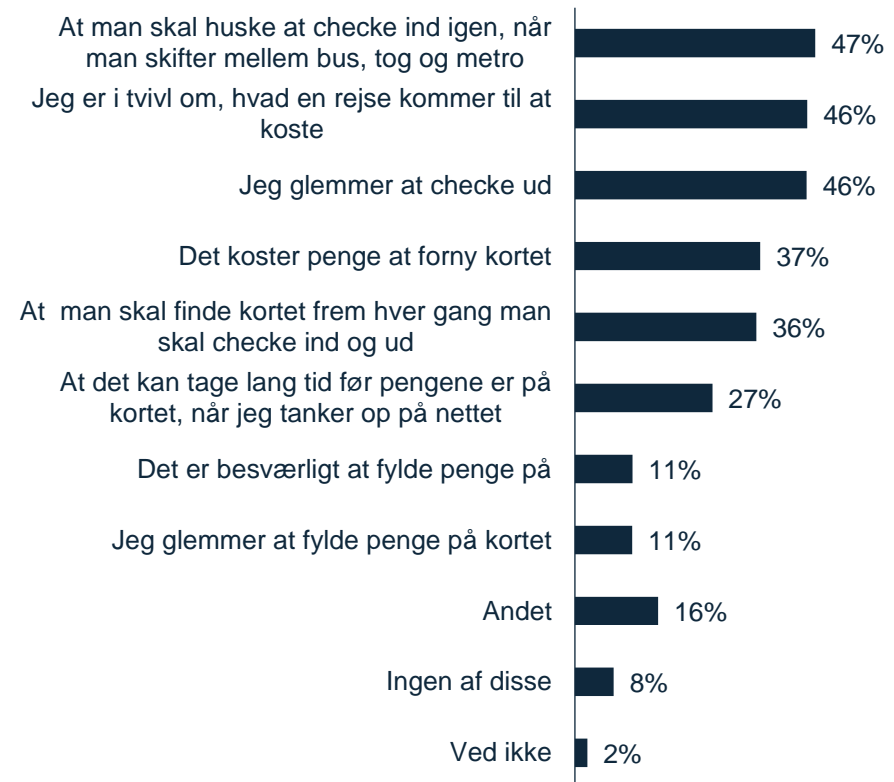
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

# Kunderne synes, at Rejsekort har mange fordele. De største ulemper er, at man skal checke ind igen ved skift, at man glemmer at checke ud og er i tvivl om prisen

## Hvilke fordele synes du Rejsekort har?



## Hvilke ulemper synes du Rejsekort har?

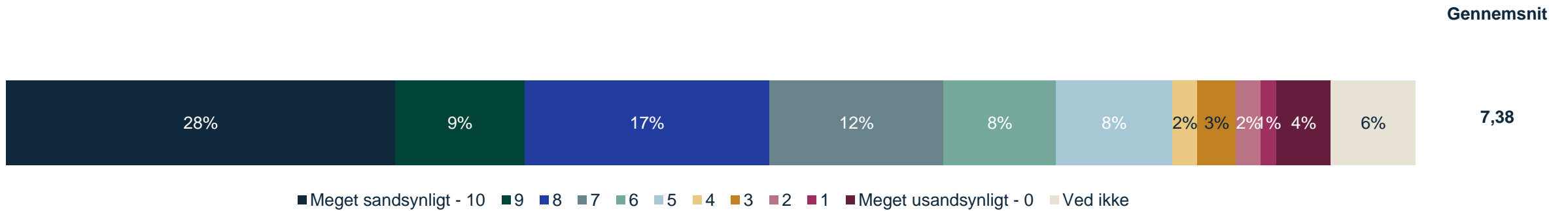


I 'Andet' nævnes bl.a. at kortet er fysisk og en mobil løsning ville være bedre, samt besvær med specifikke funktioner vedr. Rejsekort fx at checke flere ind på kortet eller at oprette tank-op aftale samt manglende mulighed for at have cykel med udenfor hovedstaden.

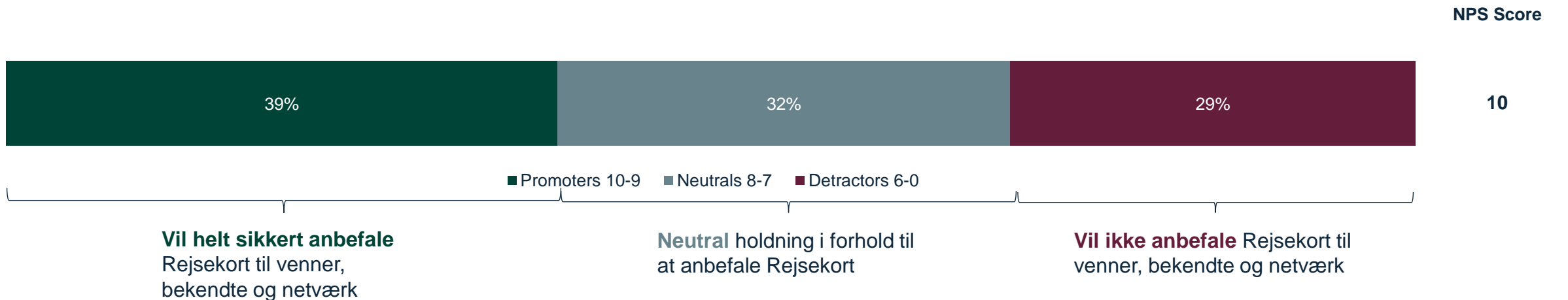
## Anbefalingsvillighed

# Rejsekorts NPS ligger på 10, hvilket er et fornuftigt niveau inden for kollektiv transport

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



## NPS SCORE

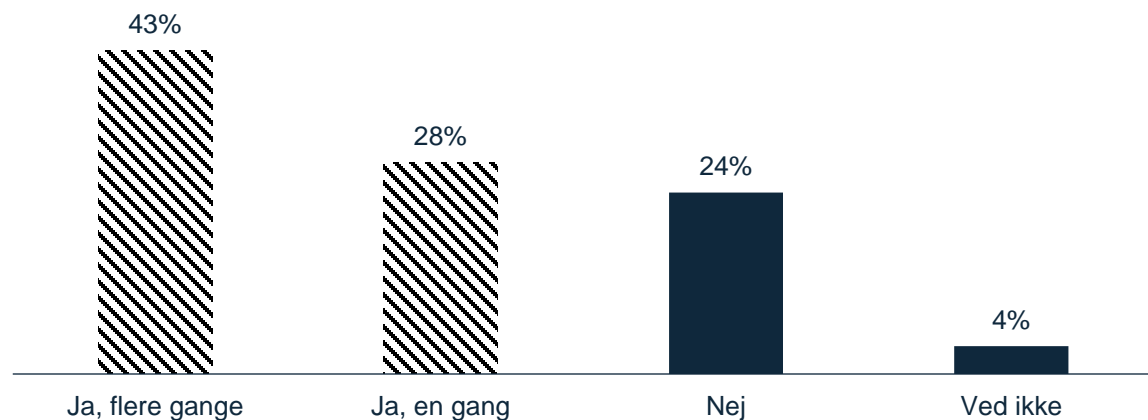


# Rejsekort services

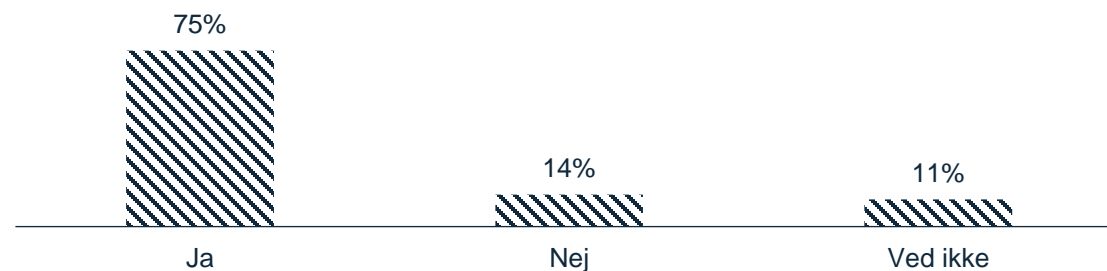
## Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

# Ca. tre ud af fire kunder har besøgt RK's hjemmeside, de fleste fik svar på det de søgte efter – Flest søgte efter selvbetjeningen og Rejsekort status

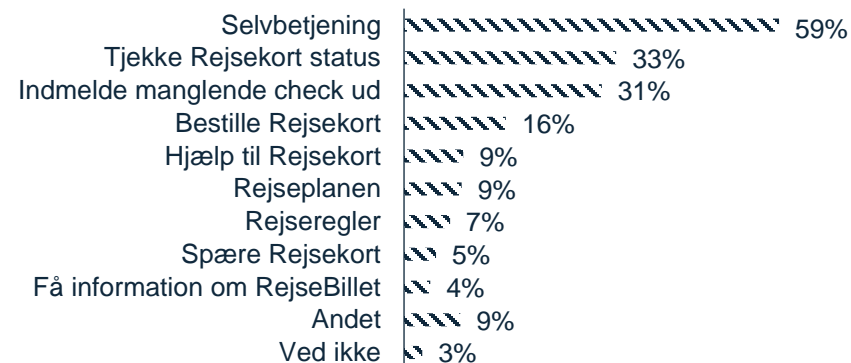
Har du besøgt Rejsekorts hjemmeside [www.Rejsekort.dk](http://www.Rejsekort.dk) inden for det seneste år?



Fik du svar på det du søgte efter på [www.Rejsekort.dk](http://www.Rejsekort.dk)?

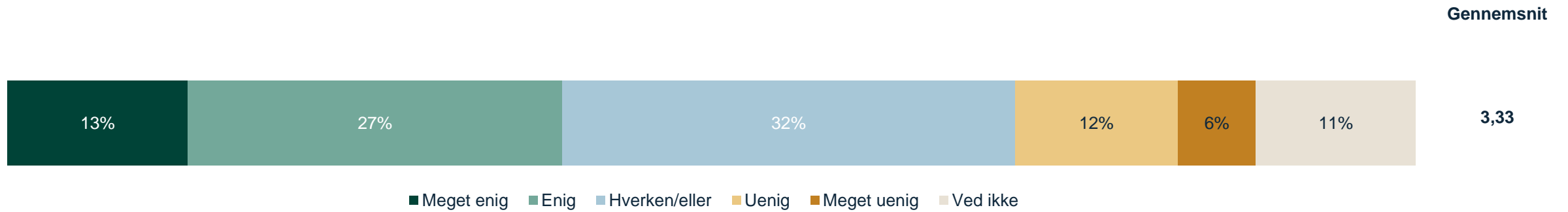


Hvad søgte du efter på [www.Rejsekort.dk](http://www.Rejsekort.dk)?

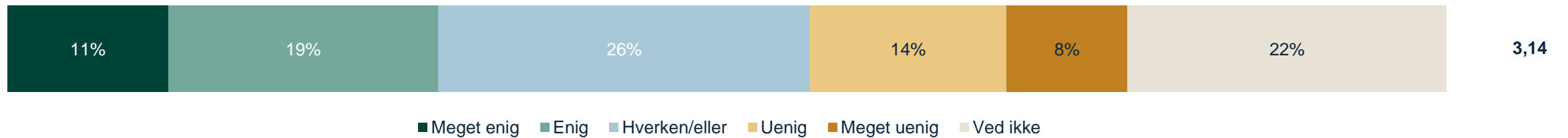


# 40% oplever at Rejsekort.dk er let at navigerer rundt på, mens hver tredje syntes designet er pænt

## Det er let at navigere rundt på Rejsekort.dk



## Rejsekort.dk har et pænt design

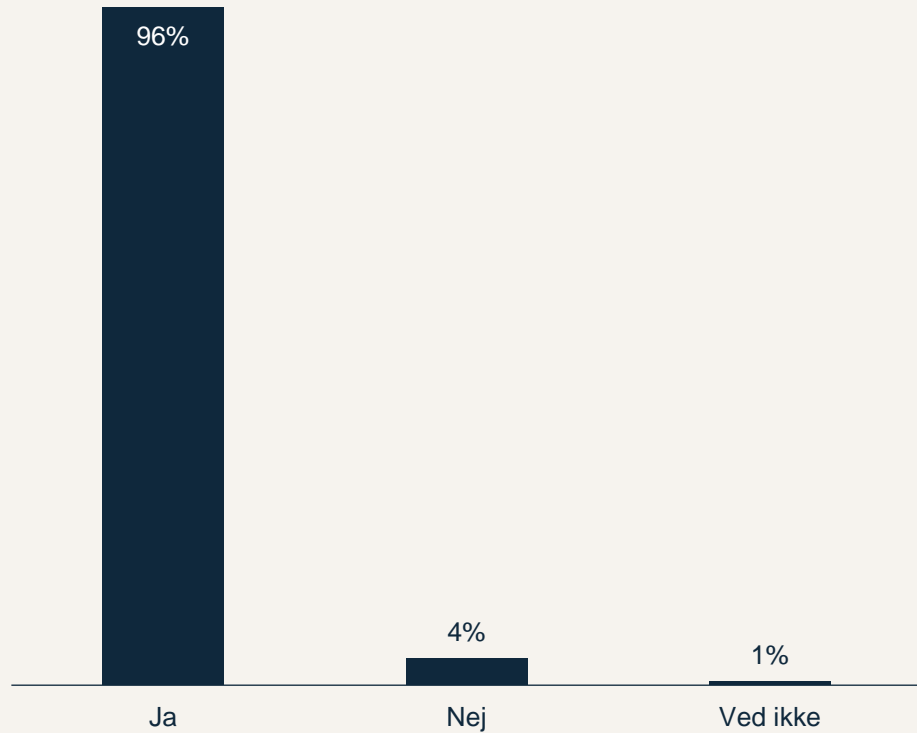


# Digital parathed

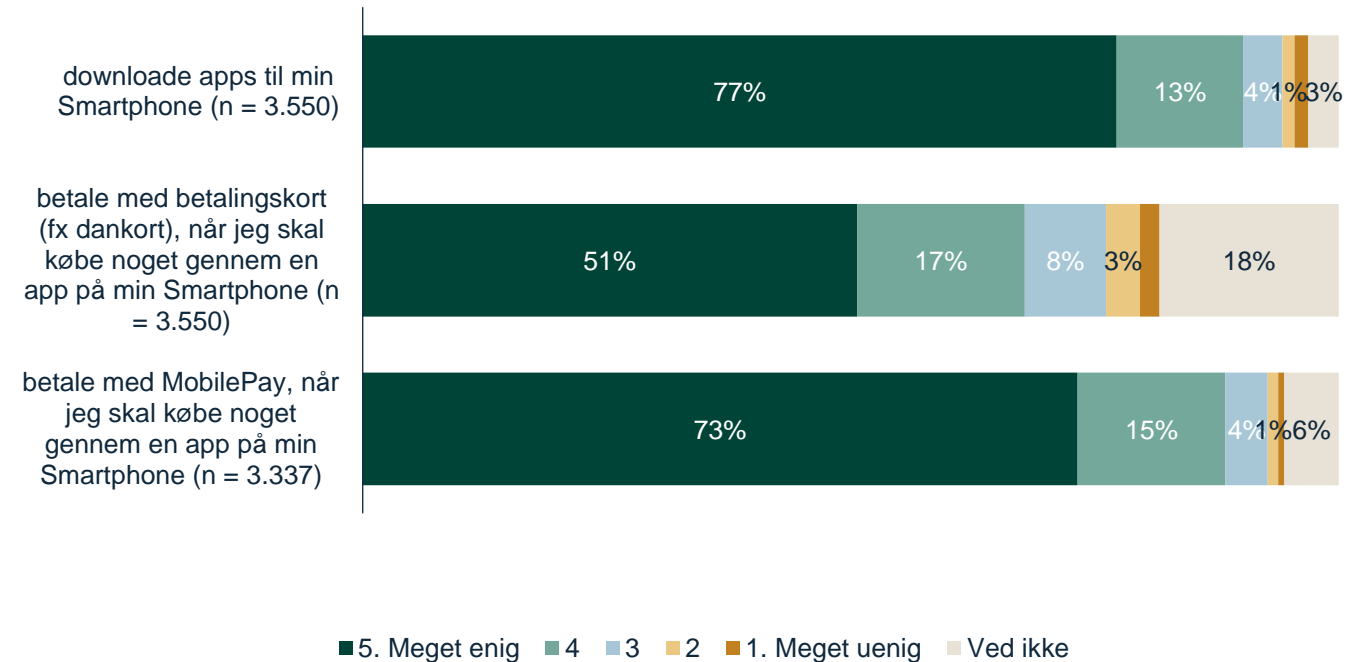


# Næsten alle kunder har en smartphone og langt hovedparten synes, at det er nemt at downloade apps, benytte MobilePay og betale med betalingskort

## Har du en Smartphone?

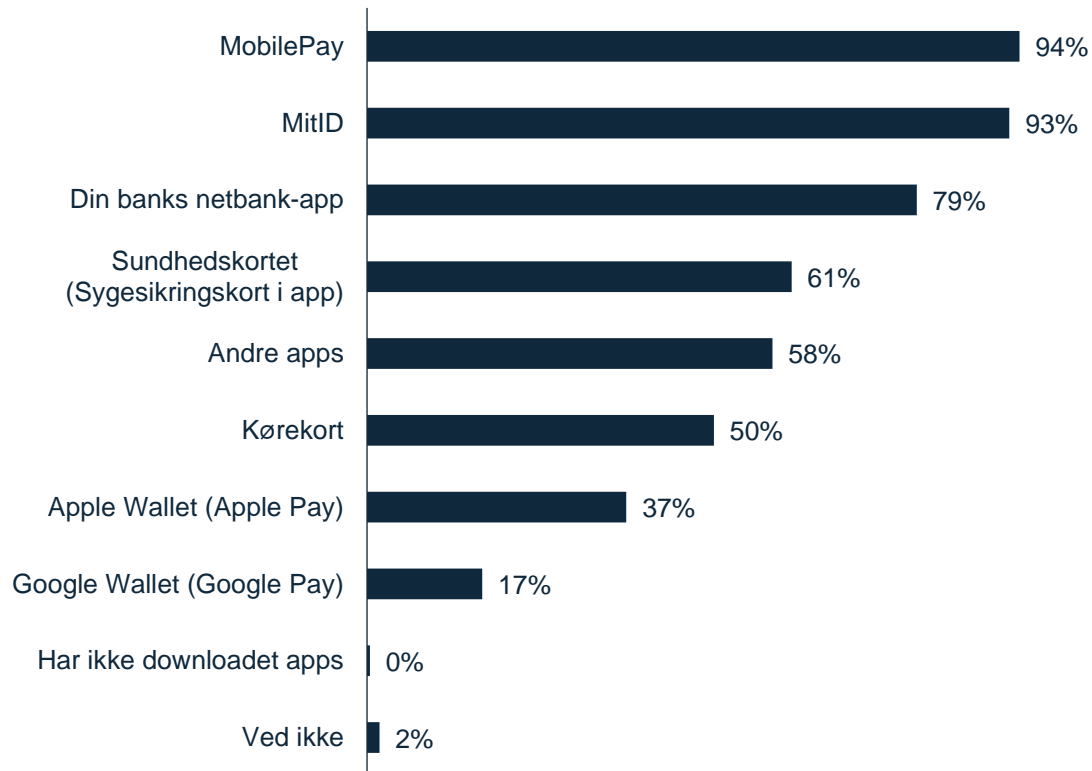


## Hvor enig eller uenig er du i nedenstående udsagn? Det er nemt at...

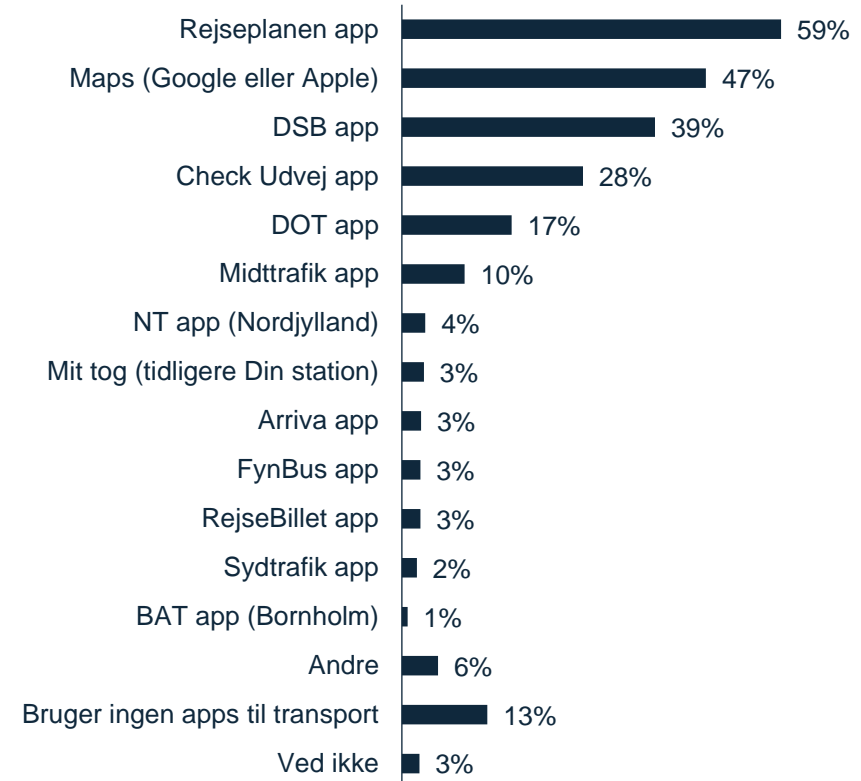


# Kunderne har mange forskellige apps, og stort set alle har MobilePay – Langt de fleste kunder bruger ligeledes mindst én app til transport

Hvilke af disse apps bruger du på din Smartphone? (Vælg gerne flere)

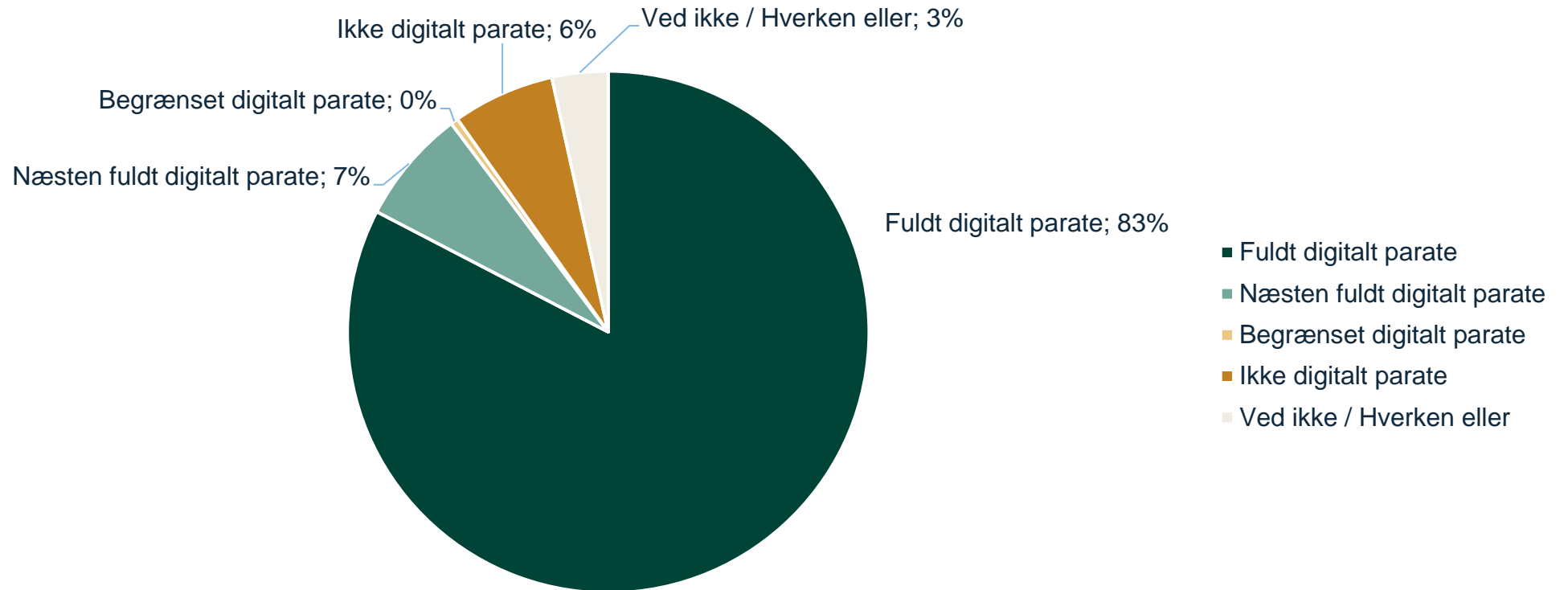


Hvilke af disse apps til transport bruger du? (Vælg gerne flere)



# Kundebasen udviser i høj grad digital parathed – Ni ud af ti af kunder er enten fuldt eller næsten fuldt digitalt parate

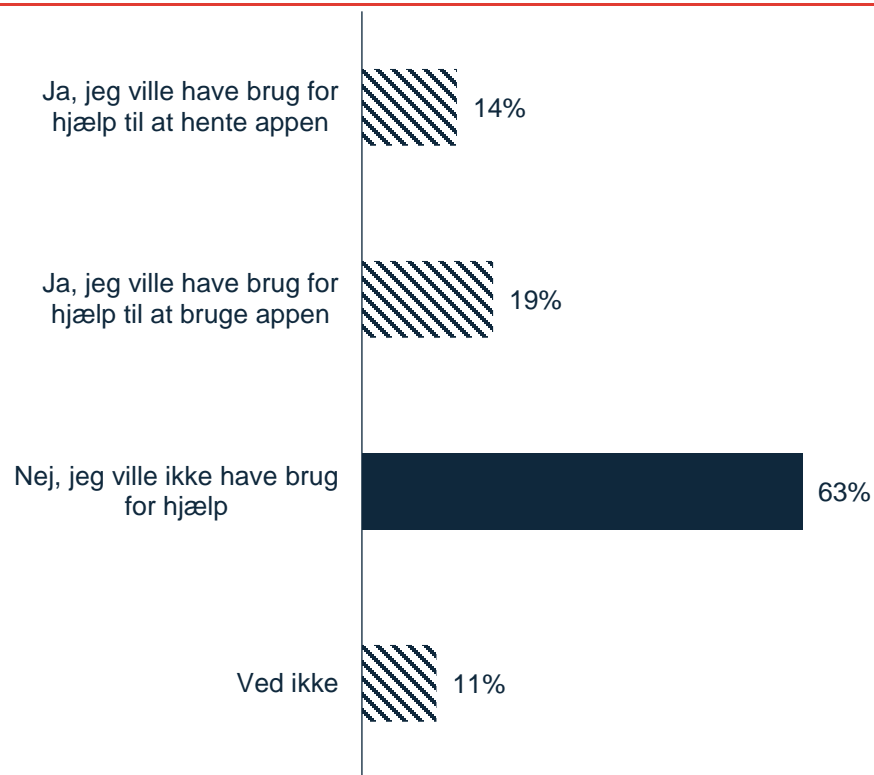
## Inddeling af kundebasen ift. digital parathed



# Godt én ud af tre, der har udfordringer med at bruge smartphone, ville have brug for hjælp hvis Rejsekortet overgik til en app.

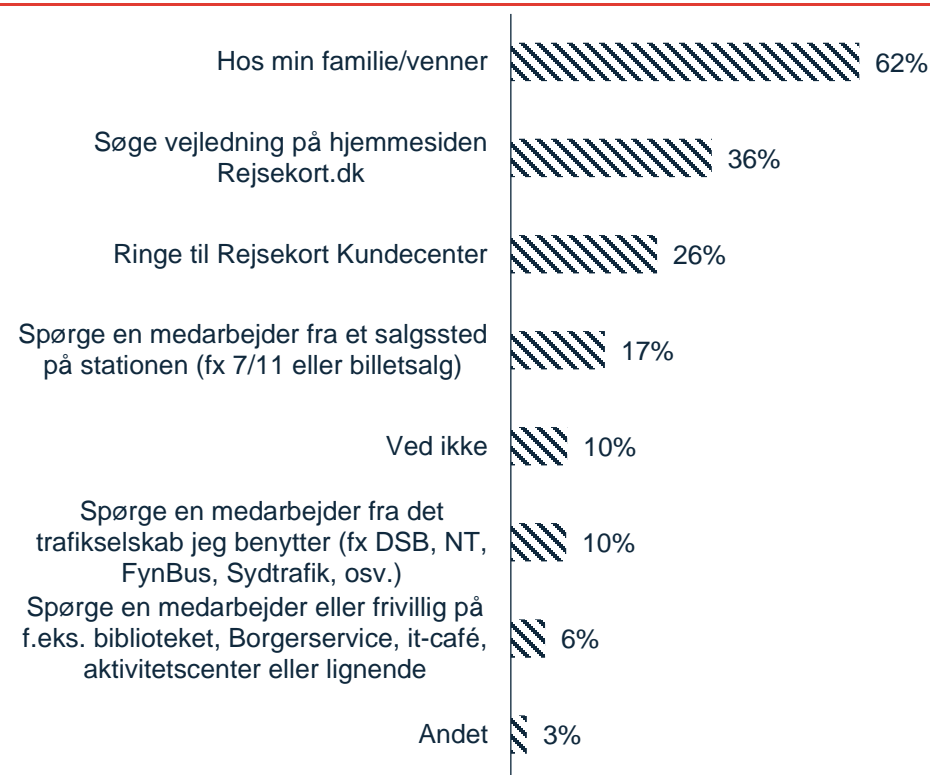
Blandt personer der har et Rejsekort og rejser min. årligt og har udfordringer ved at bruge smartphone

## Hvis Rejsekortet overgik til en app på telefonen, tror du så du ville have brug for hjælp til at hente eller bruge appen?



Personer der har et Rejsekort og rejser min. årligt og har udfordringer ved at bruge smartphone (hvis man har svaret meget uenig, uenig eller hverken/eller til mindst ét af de tre udsagn på slide 21) (n = 718)

## Hvor vil du søge hjælp til at hente og/eller bruge Rejsekort som app på rejsen?



Personer der har et Rejsekort og rejser min. årligt og som har brug for hjælp eller er i tvivl om de har brug for hjælp til Rejsekort appen (n = 262)

# Beskrivelse af metode for inddeling af kundegruppen ift. digital parathed

## Spørgsmål

---

Følgende fire spørgsmål er brugt til at inddele kunderne ift. digital parathed:

- Har du en Smartphone? (Ja, Nej, Ved ikke)
- Tre udsagnsspørgsmål - Besvares på en skala fra 1 til 5 hvor 1 er "Meget uenig" og 5 er "Meget enig"):
  1. Det er nemt at downloade apps til min Smartphone
  2. Det er nemt at betale med betalingskort (fx dankort), når jeg skal købe noget gennem en app på min Smartphone
  3. Det er nemt at betale med MobilePay, når jeg skal købe noget gennem en app på min Smartphone

## Metode

---

Inddelingen er foretaget efter følgende principper:

1. Kunder, der ikke har en smartphone kategoriseres som "Ikke digitalt parate"
2. Kunder, der har en smartphone, og svarer "2" eller derunder på udsagnsspørgsmål 1 kategoriseres som "Ikke digitalt parate"
3. Kunder, der har en smartphone, og med en summeret score højere end 7 på to af udsagnsspørgsmålene kategoriseres som "Fuldt digitalt parate"
4. Kunder, der har en smartphone og svarer "4" eller derover på ét af de tre udsagnsspørgsmål kategoriseres som "Næsten fuldt digitalt parate"
5. Kunder, der har en smartphone og svarer "2" eller derunder på ét af de tre udsagnsspørgsmål kategoriseres som "Begrænset digitalt parate"
6. Restgruppen består af kunder, der har svaret "Ved ikke" eller "Hverken/eller" på de fleste spørgsmål om digital parathed

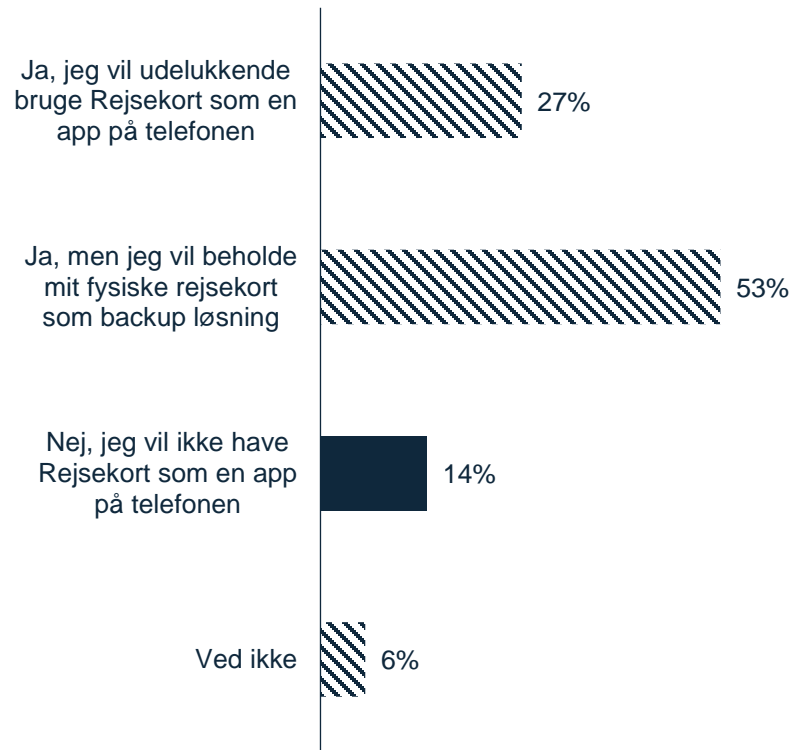
**Inddelingen af kunderne ift. digital parathed er udført på baggrund af en online undersøgelse, som kunderne er blevet inviteret til at deltage i via en e-mail invitation med et link til undersøgelsen. Ikke digitalt parate kunder kan have sværere ved at deltage i en undersøgelse af denne type. Således er der en risiko for, at den faktiske andel af Rejsekorts kunder, der ikke er digitalt parate, er større end resultatet i denne undersøgelse indikerer.**

# Strategi

# Hver fjerde vil udelukkende bruge Rejsekort som en app på telefonen, når den bliver tilgængelig – Seks ud af ti vil med det samme bruge Rejsekort som app

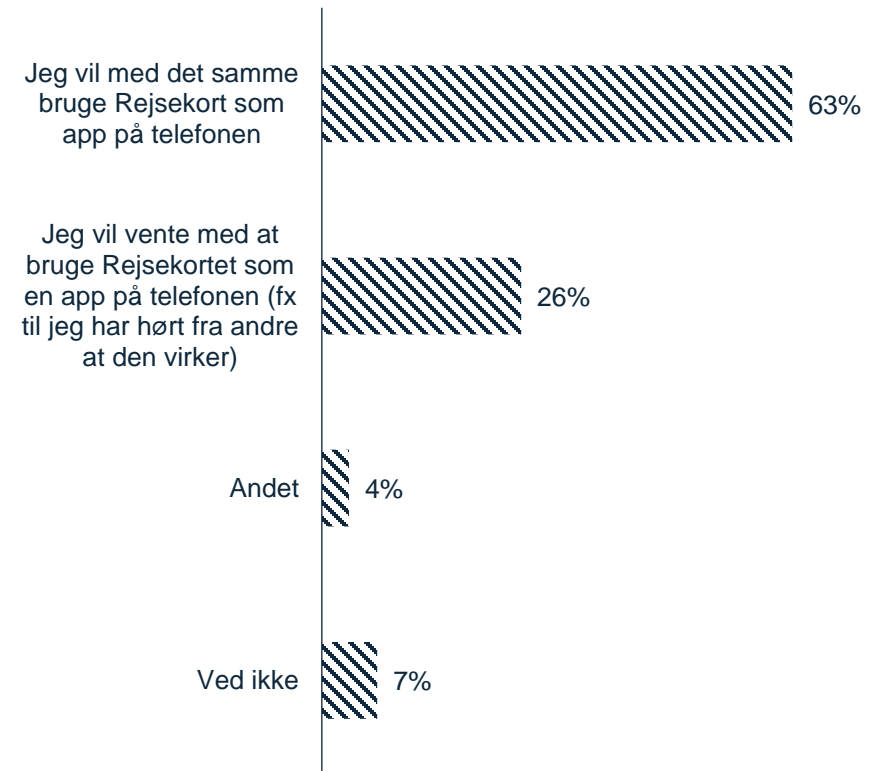
Intro: I 2024 kommer Rejsekort som app til mobiltelefonen, hvor du skal checke ind med et tryk/swipe på telefonen. Rejsekort-appen registrerer din rejse, og når rejsen er slut, checker du ud med et tryk/swipe.

## Vil du vælge at bruge Rejsekort som en app på telefonen, når den bliver tilgængelig?



Personer der har et Rejsekort og rejser min. årligt (n = 3.711)

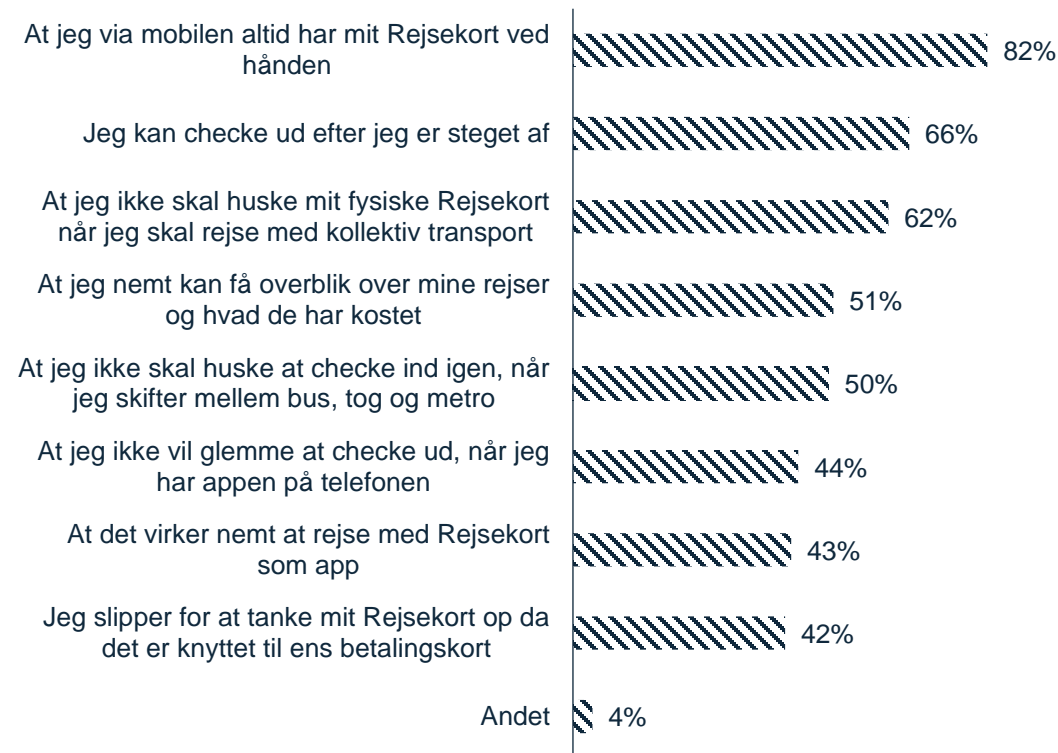
## Hvornår vil du vælge at bruge Rejsekort som en app på telefonen, når den bliver tilgængelig?\*



Personer der vil bruge appen eller er i tvivl, som har et Rejsekort og rejser min. årligt (n=3.186)

# Den største fordel ved Rejsekort som app, er at man altid har sit Rejsekort ved hånden – Ulemperne er hvis appen ikke virker, manglende dækning eller strøm

## Hvilke fordele forestiller du dig, at der er ved at bruge Rejsekort som en app på telefonen?



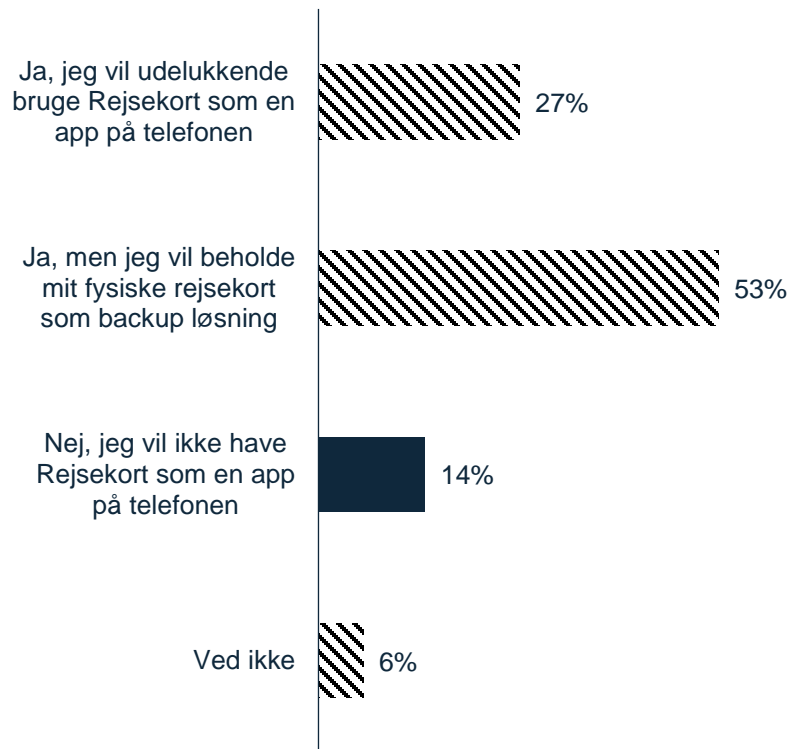
## Hvilke ulemper forestiller du dig, at der er ved at bruge Rejsekort som en app på telefonen?



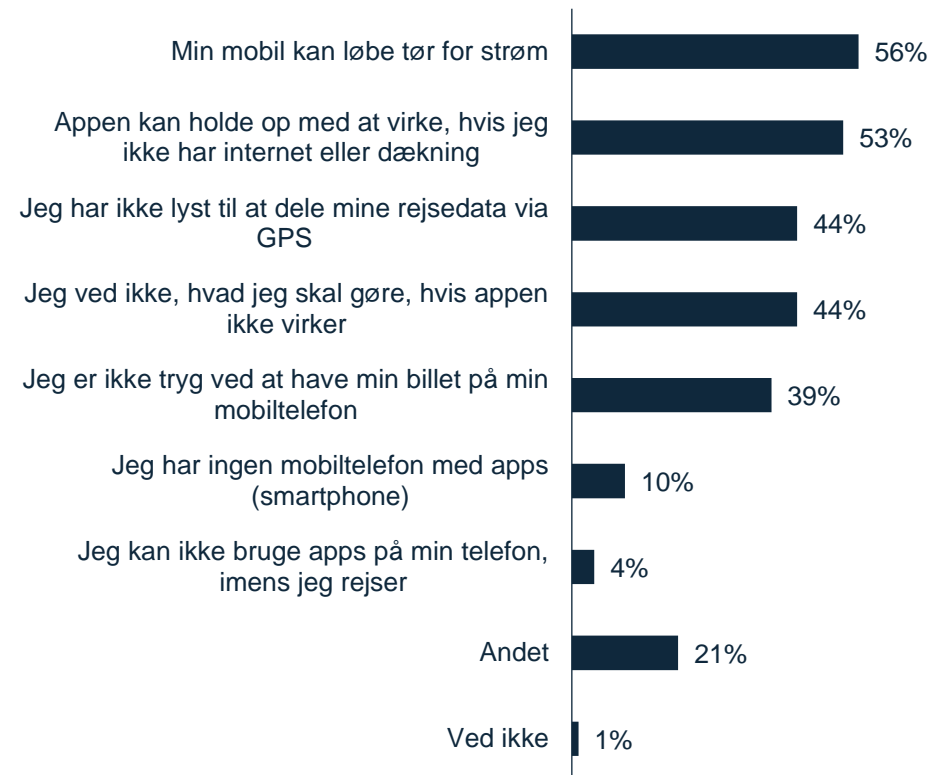


## Ca. hver tiende vil ikke have Rejsekort som app – de største bekymringer er manglende strøm og at appen ikke virker uden dækning/internet

Vil du vælge at bruge Rejsekort som en app på telefonen, når den bliver tilgængelig?



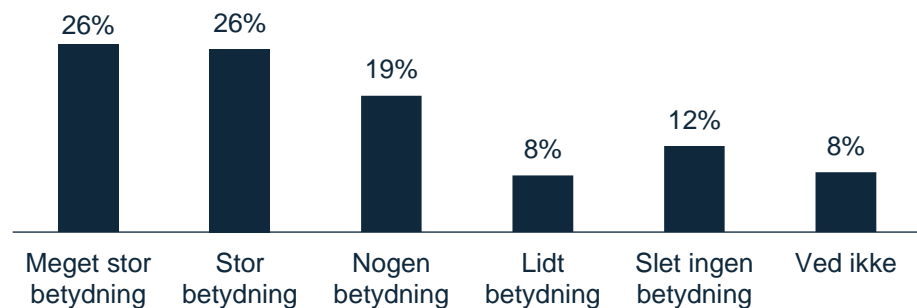
Hvorfor vil du ikke have Rejsekort som en app på telefonen?



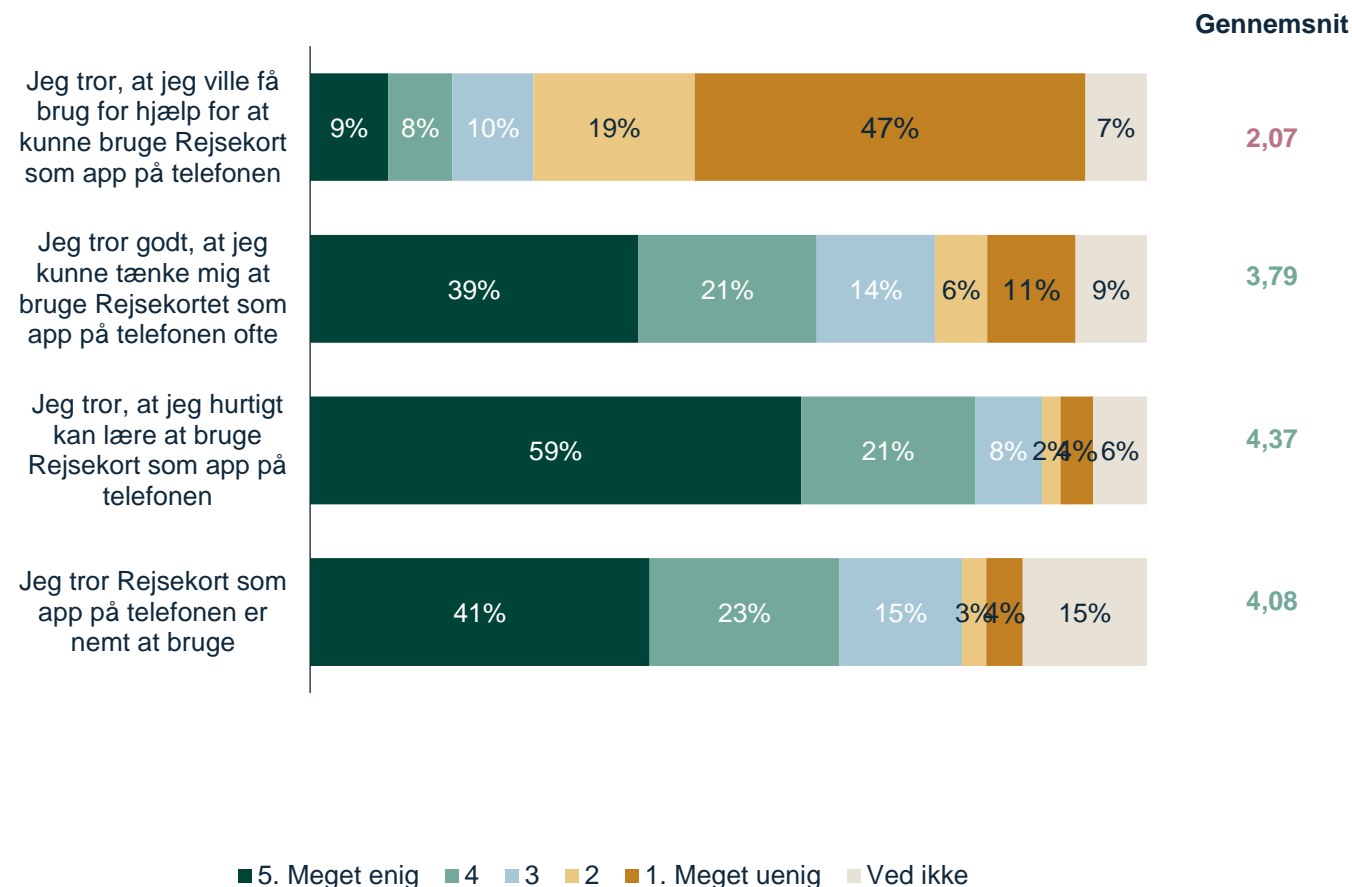
I 'Andet' nævnes bl.a. det virker besværligt, at man ikke altid har mobilen på sig og at nogle generelt ikke er glade for for mange apps.  
Personer der IKKE vil bruge appen eller er i tvivl, som har et Rejsekort og rejser min. årligt (n=524)

# For ca. halvdelen har funktionen *automatisk check ud* en stor betydning for om de vil bruge appen frem for det fysiske Rejsekort

Hvilken betydning vil funktionen *automatisk check ud* have for, at du vil bruge appen i stedet for det fysiske Rejsekort?\*



Hvor enig eller uenig er du i nedenstående udsagn?

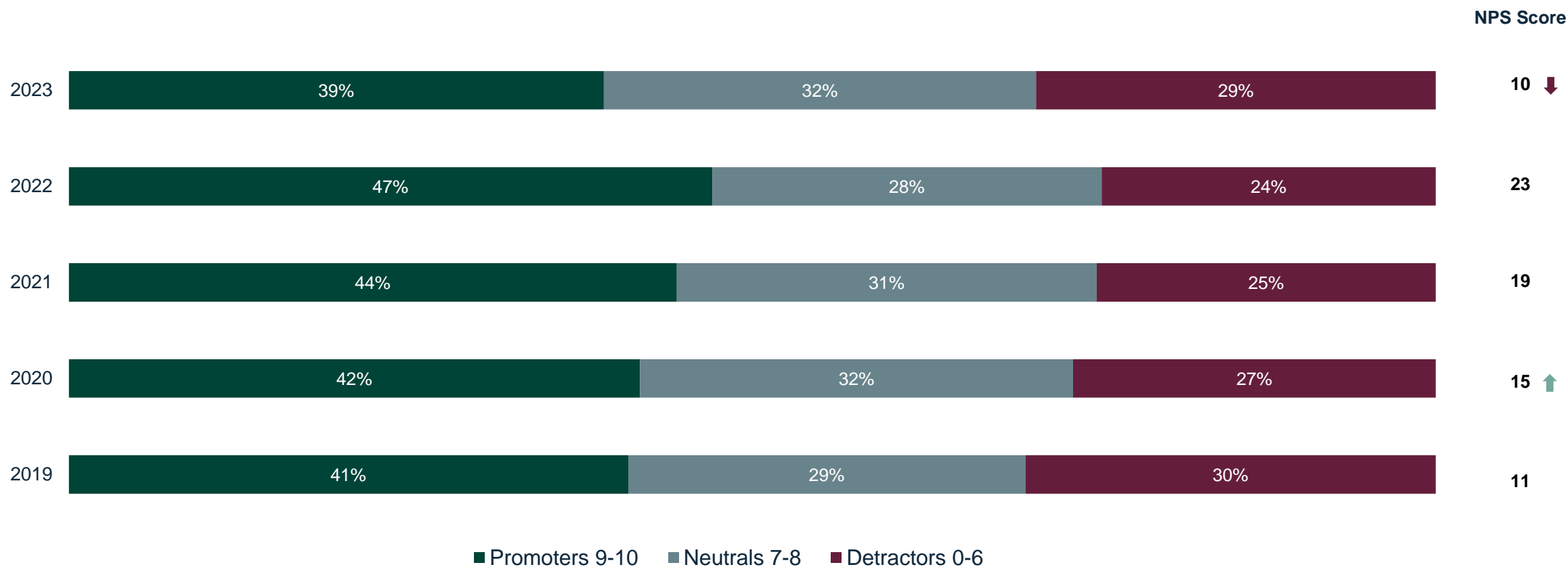


\*Før spørgsmål om automatisk check ud, har respondenterne modtaget følgende intro tekst: *Forestil dig at du i stedet for selv at checke ud med et tryk/swipe på appen, når du er færdig med din rejse, automatisk vil blive checket ud, når appen registrerer, at du ikke længere rejser med kollektiv transport.*  
Personer der har et Rejsekort og rejser min. årligt (n = 3.711)

# Udvikling over tid

# Net Promoter Scoren falder til 10 i 2023, hvilket er på niveau med 2019

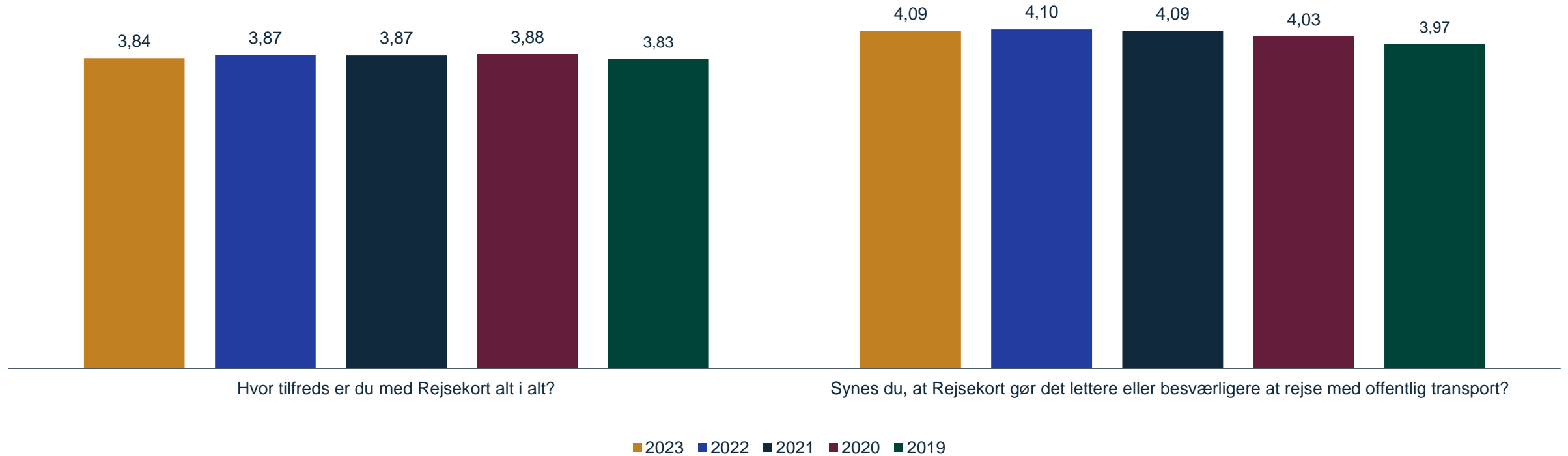
Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Rejsekort til venner, bekendte og netværk?



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

# Tilfredsheden med Rejsekort falder en smule, dog ikke signifikant

## Hvor tilfreds er du med...

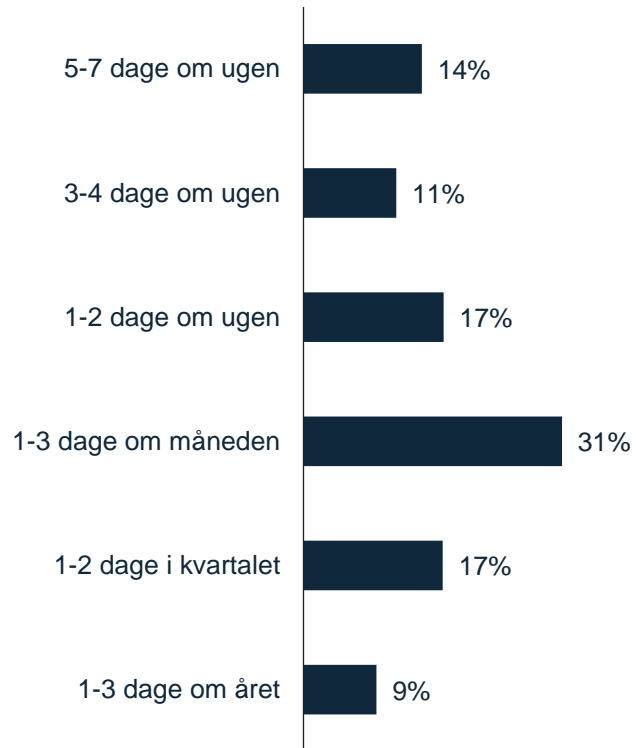


↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

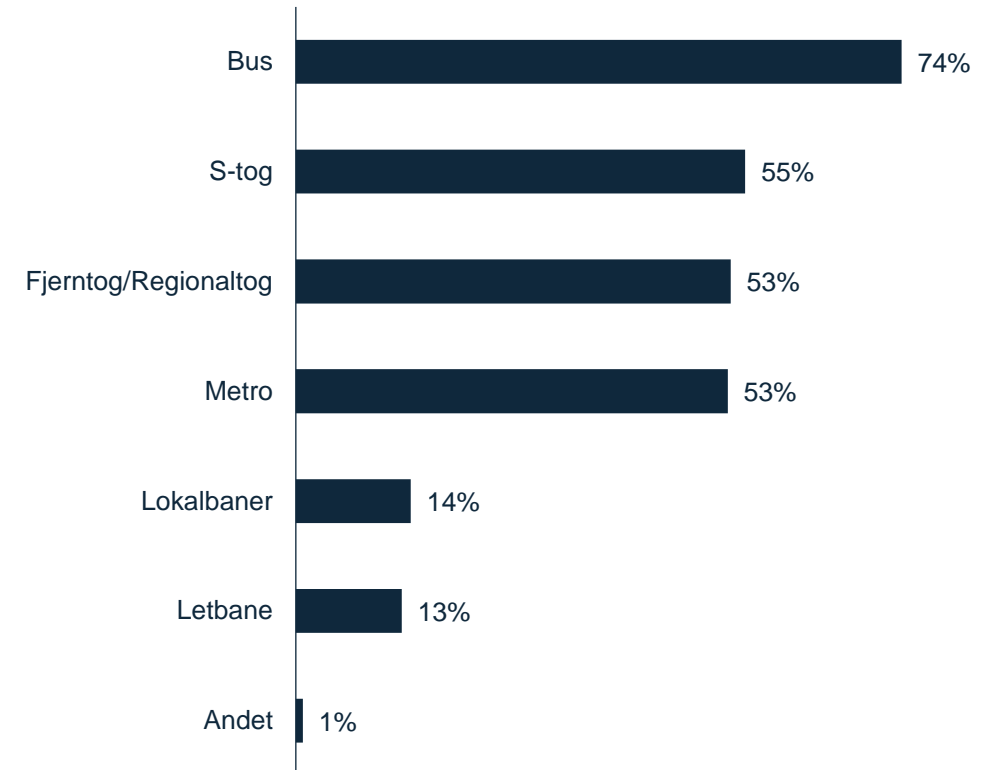
# Baggrund

# Bus er det hyppigste transportmiddel efterfulgt af S-tog, Metro og Fjern-/Regionaltog

## Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?

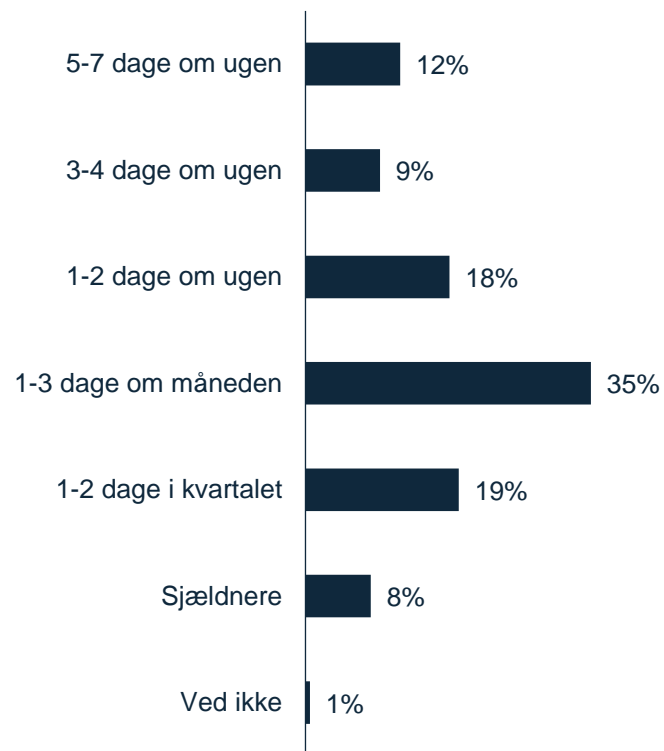


## Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med kollektiv transport?

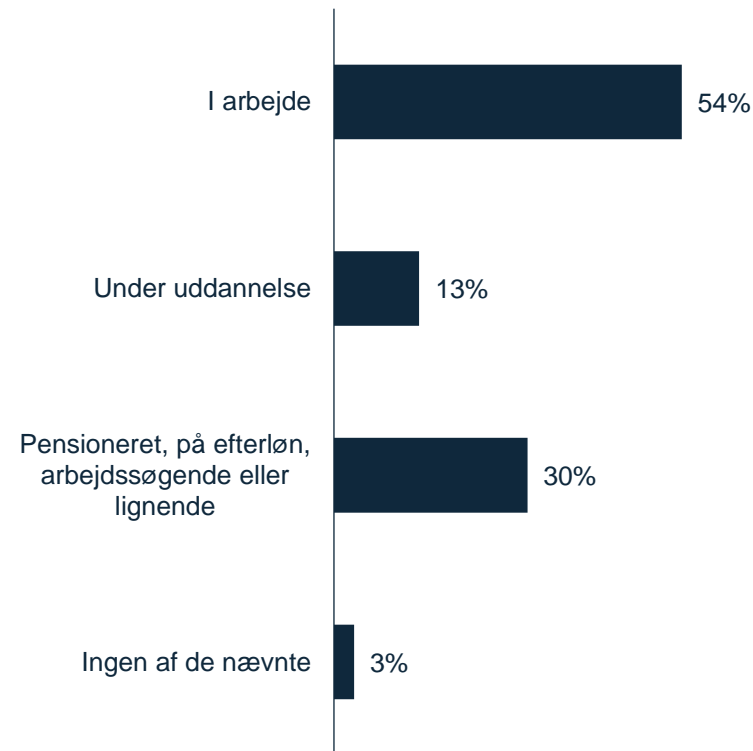


# Største delen af kunderne benytter deres Rejsekort minimum månedligt

## Hvor ofte benytter du dit Rejsekort?



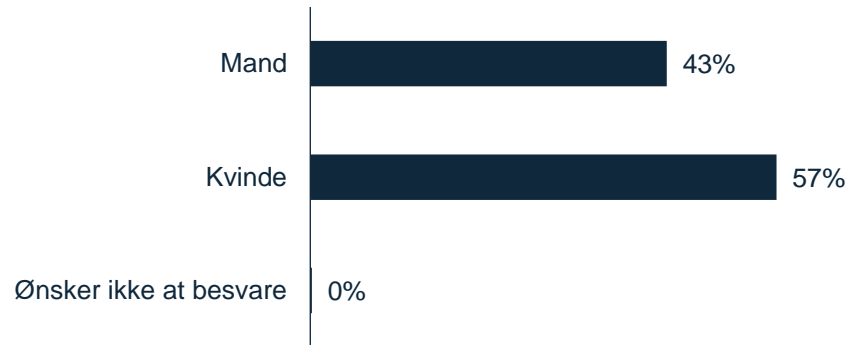
## Hvad er din nuværende situation?



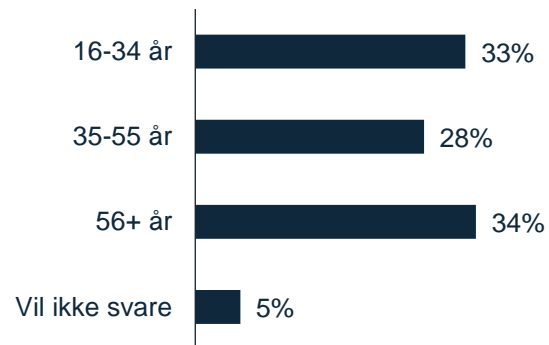


# Rejsekort har flest kunder i region Hovedstaden

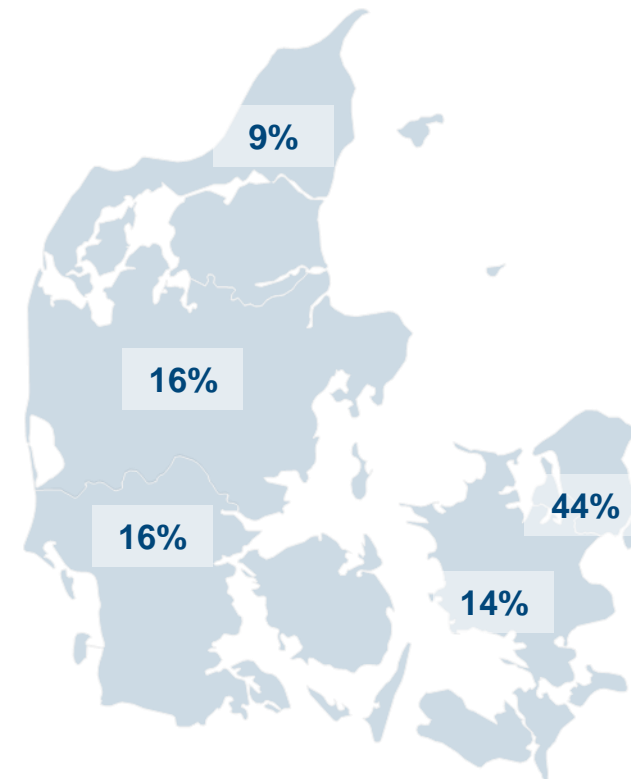
## Er du?



## Hvad er din alder?



## Hvor bor du?



Metode

Epinion

# Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 27. september til 11. oktober 2023.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen der har et Rejsekort – og som rejser med kollektiv transport minimum én gang årligt.
- Undersøgelsen baserer sig på 3.470 respondenter.
- Data er vejet på plads efter køn, alder og udrulningsområde.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsekorts samlede database af personer der har et Rejsekort.

# Rejsekort Befolkningsundersøgelsen 2023

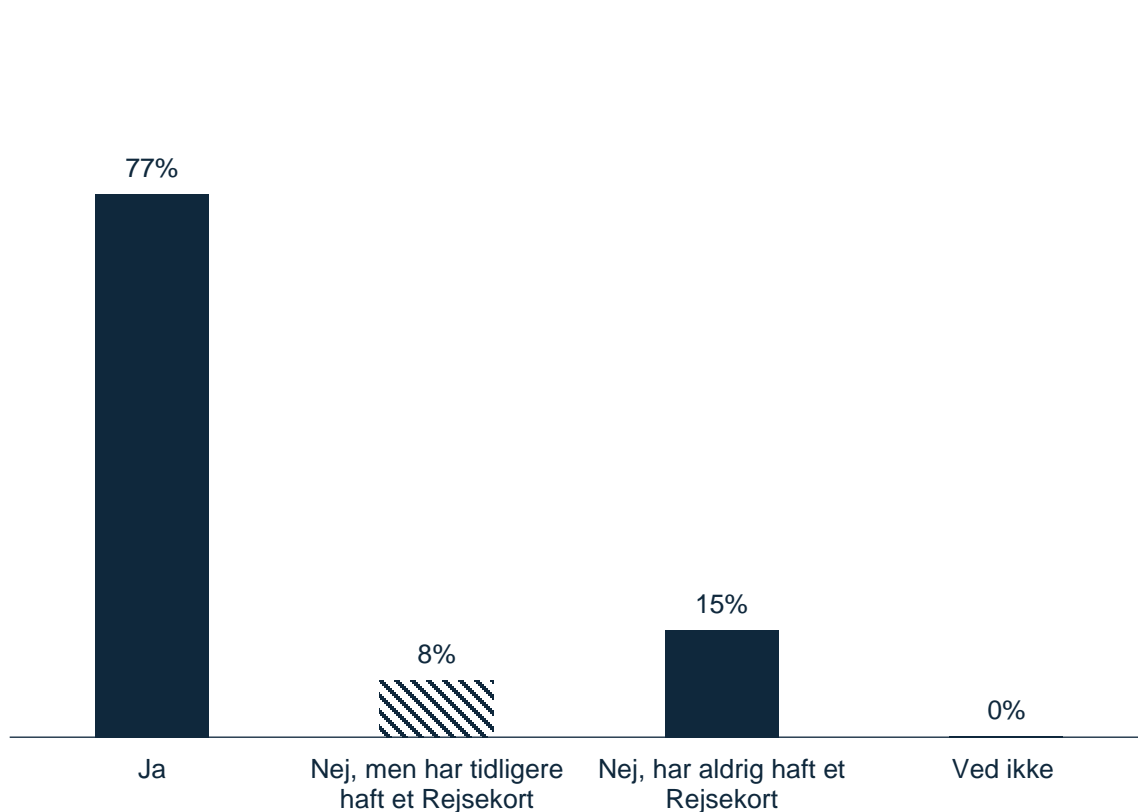
Data er indsamlet i perioden fra 25.  
september til 9. oktober 2023.

Oktober 2023



## De hyppigste årsager til ikke længere at have et Rejsekort er, at man ikke synes, man rejser nok, eller at man benytter en anden billettype i dag

Har du et Rejsekort, som du bruger, når du rejser med offentlig transport?

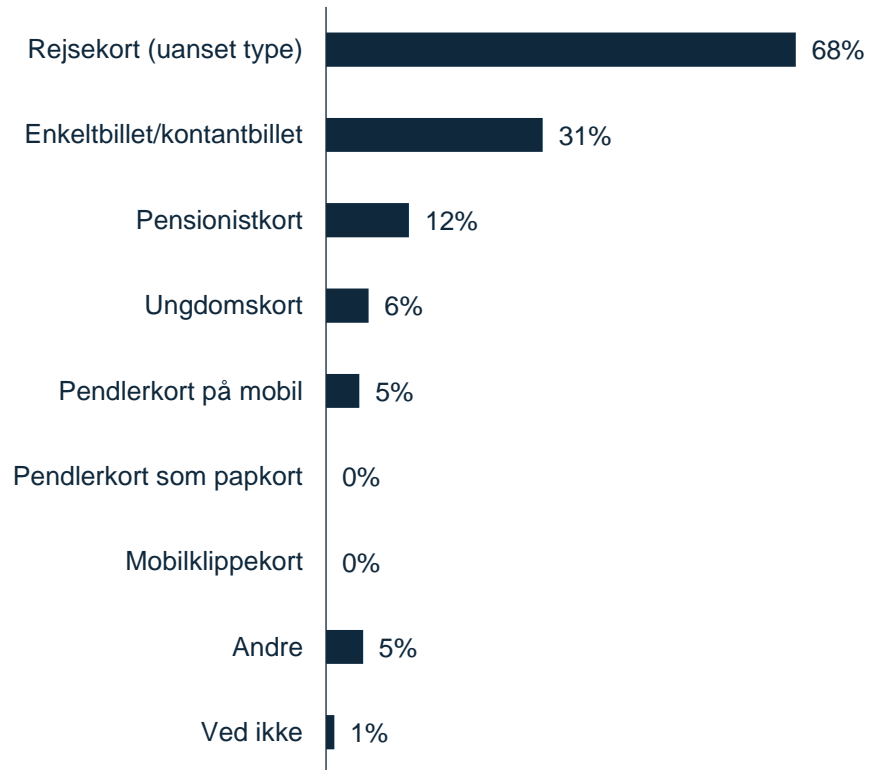


Hvorfor har du ikke et Rejsekort i dag? (Vælg gerne flere)<sup>(1)</sup>

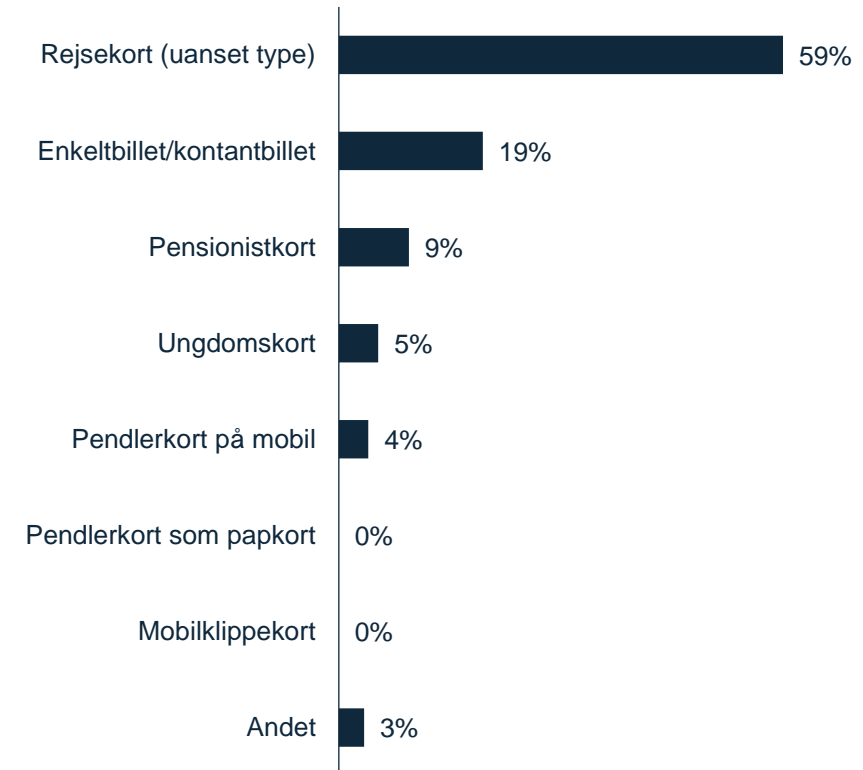


# Rejsekort er den mest anvendte billettype i befolkningen, der rejser mindst årligt

Hvilke billet- eller korttyper bruger du til dine rejser med offentligt transport? (Vælg gerne flere)

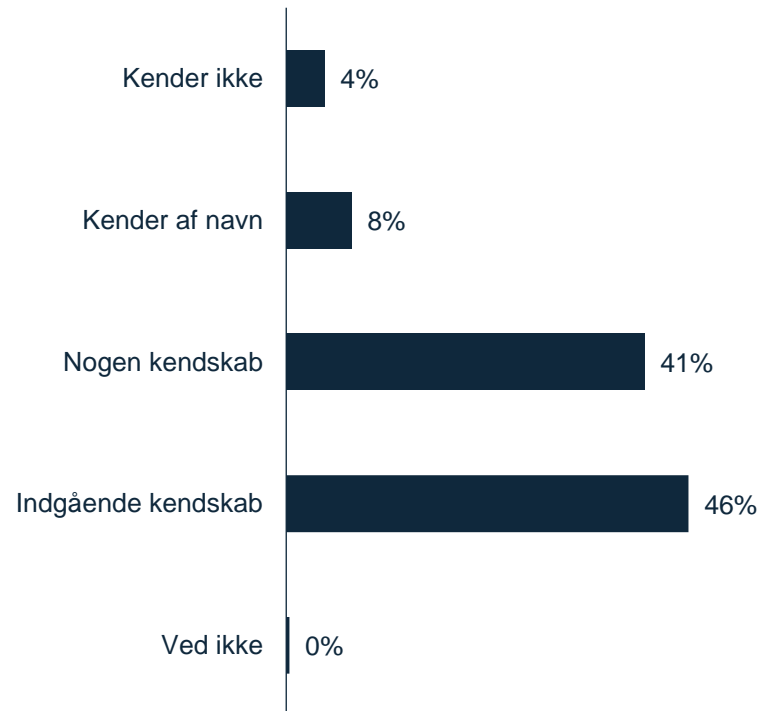


Hvilken billet- eller korttype anvender du primært?

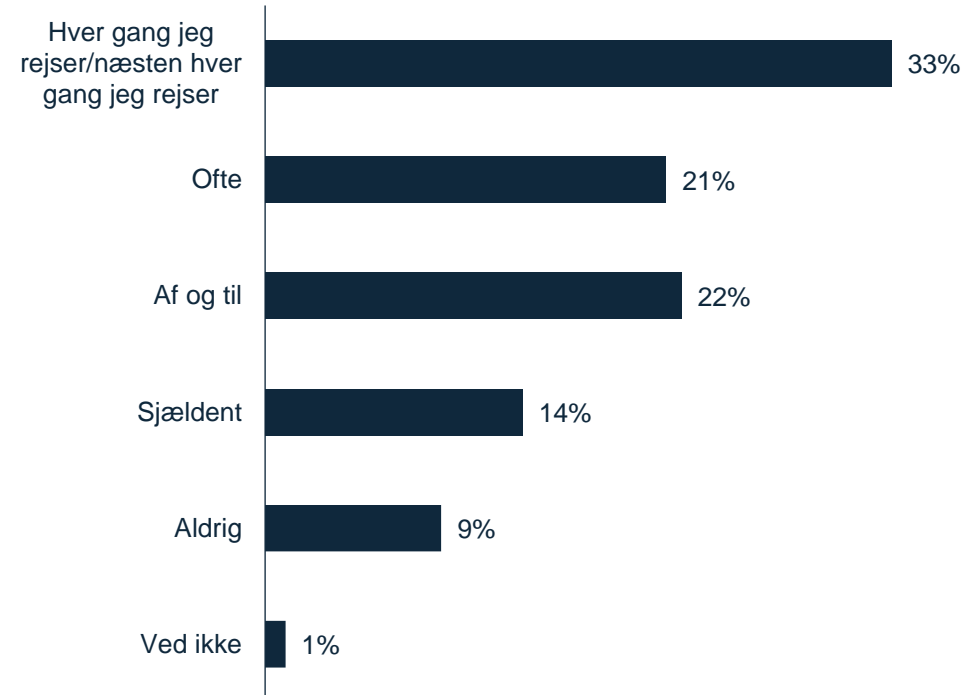


# Næsten alle, der rejser med off. transport min. årligt, kender Rejseplanen, mens tre ud af fire som minimum bruger Rejseplanen af og til

## Hvor godt kender du Rejseplanen?

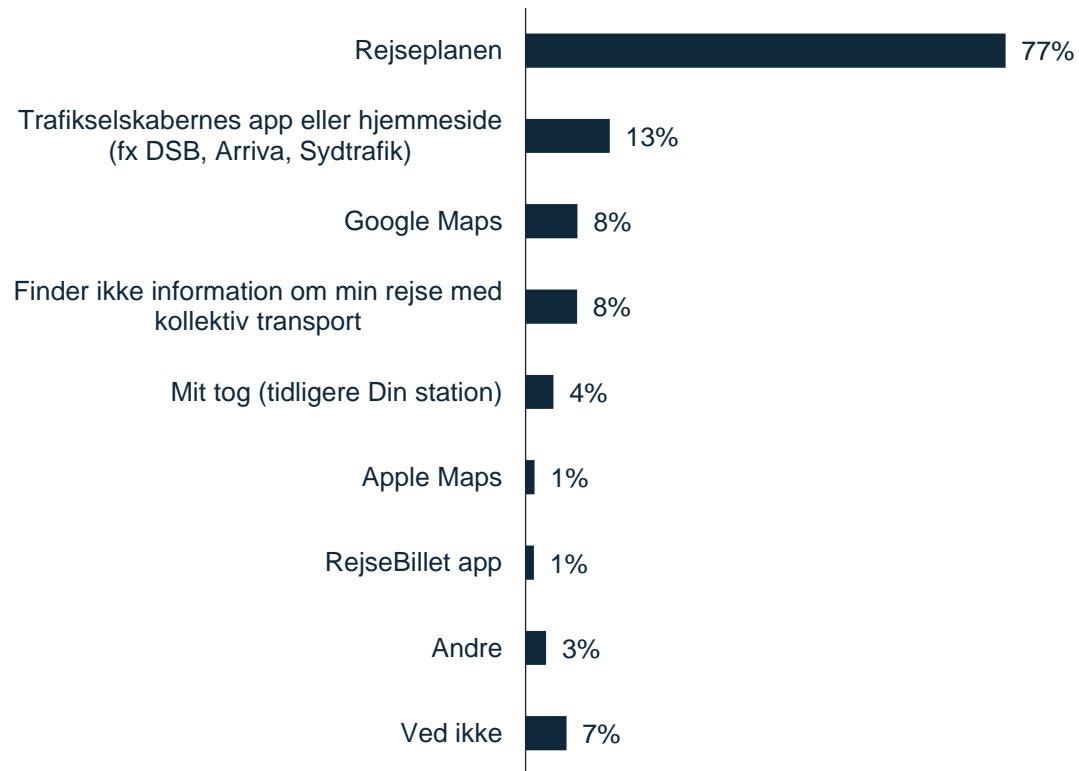


## Hvor ofte bruger du Rejseplanen i forbindelse med dine rejser med kollektiv transport?

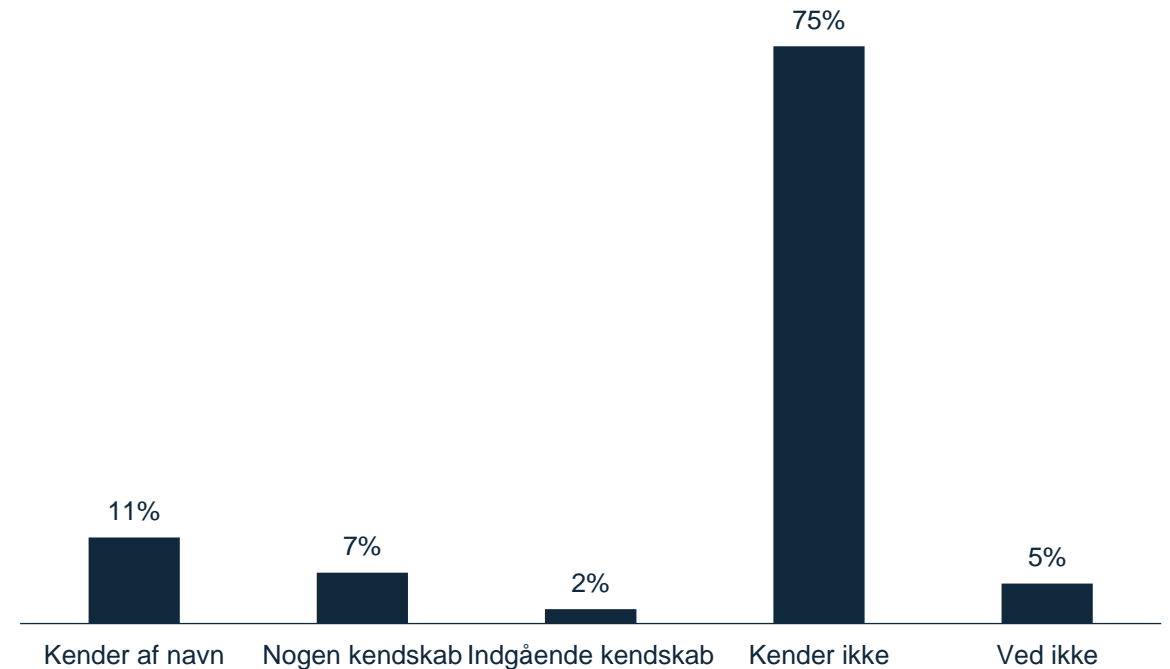


# Tre ud af fire anvender Rejseplanen, hvis de vil tjekke om der er forsinkelser eller ændringer i deres rejse. Hver femte kender RejseBillet appen

Hvor finder du information hvis du vil tjekke om der er forsinkelser eller andre ændringer på din rejse med kollektiv transport? (Vælg gerne flere)



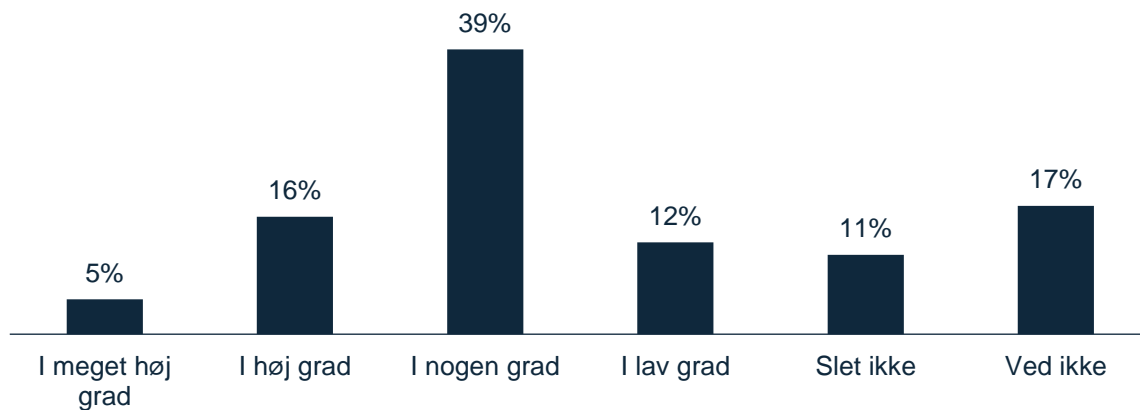
Hvor godt kender du RejseBillet appen?





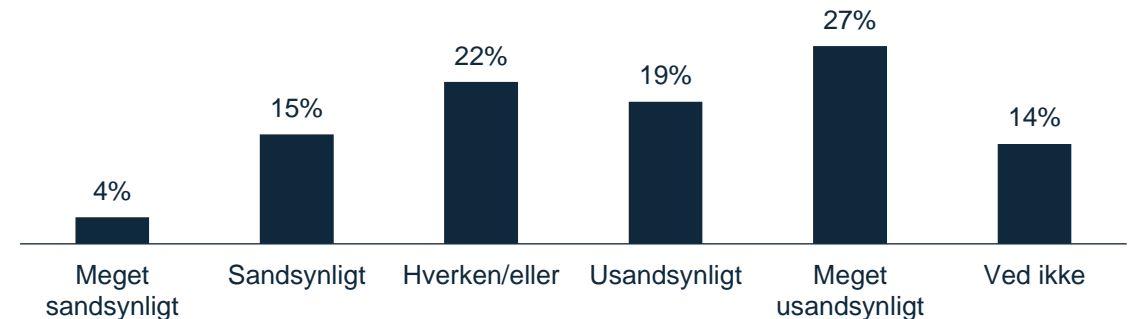
# 60% udtrykker en grad af interesse i RejseBillet appen, mens 19% vurderer det sandsynligt eller meget sandsynligt, at de vil bruge appen inden for seks måneder

I hvilken grad synes du, at RejseBillet appen er interessant?(1)



DK befolkning 15 år og derover, som rejser min. 1 gang om året (n = 1.100). Fuld spørgsmålsformulering: RejseBillet er en app, hvor du kan betale din rejse på forhånd og få adgang til alle kollektive transportformer i hele Danmark på tværs af takstområder, transportmidler og regioner. Du kan også bruge RejseBillet til dine pendlerprodukter. I hvilken grad synes du, at RejseBillet appen er interessant?

Hvor sandsynligt er det, at du vil bruge RejseBillet inden for de næste 6 måneder?



DK befolkning 15 år og derover, som rejser min. 1 gang om året (n = 1.100).

# Metode for befolkningsundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 25. september til 9. oktober 2023.
- Resultaterne er baseret på de personer, der rejser med offentlig transport mindst 1 gang årligt.
- Data er vejret på køn, alder og region således at resultaterne er repræsentative for den danske befolkning 15+.