

Rejsekort som kort Kundeundersøgelsen

Data indsamlet: 23.09.2025 – 27.10.2025

November 2025



Epinion

Summary

Kunderne er fortsat tilfredse med Rejsekort som kort i 2025.

1

Kunderne er tilfredse med Rejsekort som kort og mange synes, at det gør det lettere at rejse med kollektiv transport. De har fortsat tillid til, at deres rejser registreres korrekt, og at det korrekte beløb trækkes. Sammenlignet med 2024 er der sket en signifikant stigning i antallet der oplever, at Rejsekort som kort giver dem billigere rejser, men andelen er stadig ikke stor.

2

Anbefalingsvilligheden har en NPS score på 18, hvilket er et højt niveau inden for kollektiv transport. Der er sket en signifikant forbedring da NPS scoren i 2024 var 9.

3

Kunderne oplever at Rejsekort som kort har mange fordele, herunder også, at det er et fysisk kort. De væsentligste ulemper er, at man skal huske at checke ind, når man skifter transportmidler, at man glemmer at checke ud og at kortet skal findes frem flere gange.

4

Der er generelt tilfredshed med rejsekort.dk. Over halvdelen af kunderne har besøgt rejsekort.dk og langt de fleste fandt, hvad de søgte efter. De fleste synes, at det er let at navigere rundt på hjemmesiden.

5

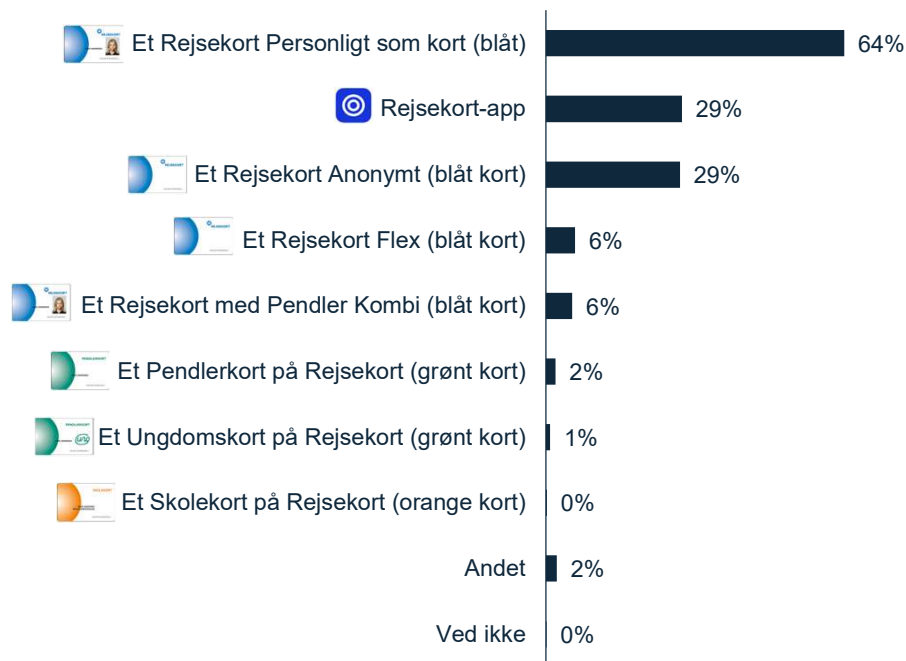
Knap hver femte kunde har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter. Kunder, der kun har været i telefonisk kontakt med Rejsekort Kundecenter er signifikant mere tilfredse med servicen end dem, der kun har været i skriftlig kontakt.

Brugernes adfærd

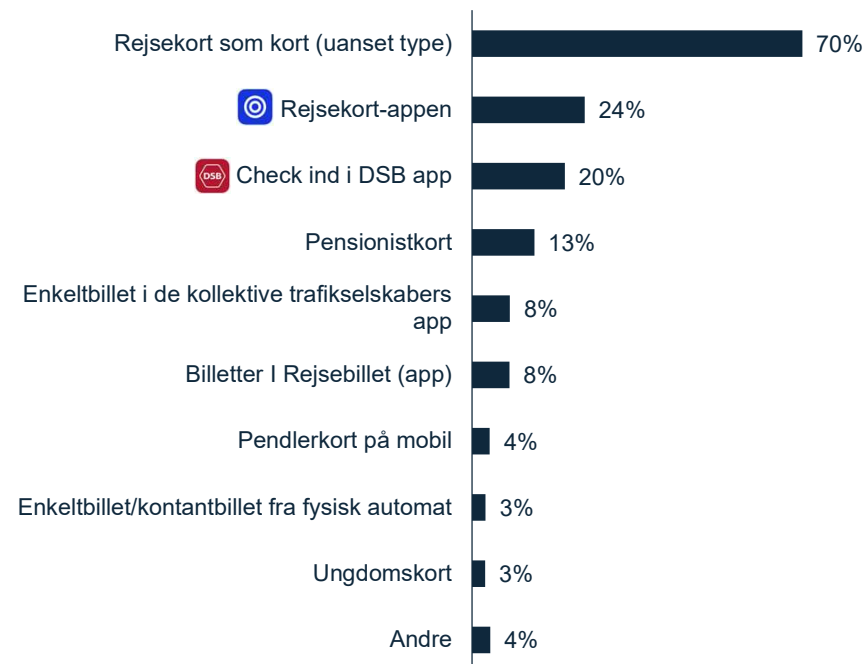
Rejsekort- og billettype til kollektiv transport

Knap hver tredje Rejsekort som kort kunde har også Rejsekort-appen. Den mest anvendte billettype er stadig Rejsekort som kort

Hvilken type Rejsekort har du?



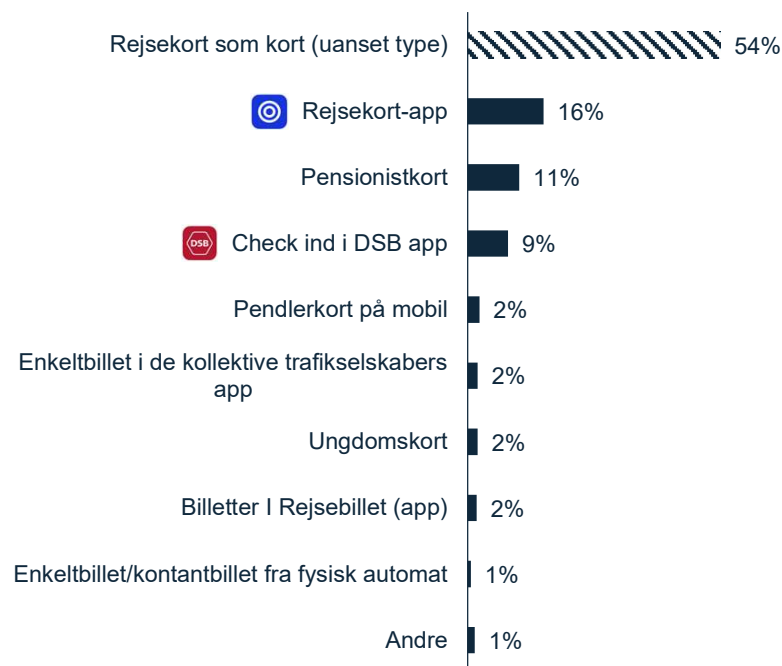
Hvilke billettyper rejser du med på dine rejser med kollektiv transport? (Vælg gerne flere)



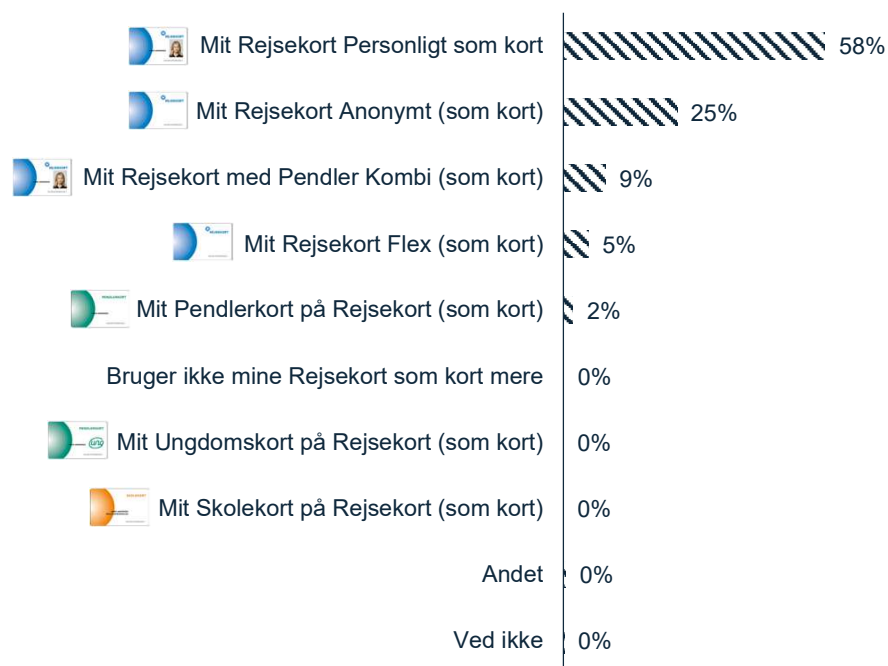
Rejsekort- og billettype til kollektiv transport

Rejsekort som kort er den primære billettype. Det personlige Rejsekort anvendes som primære Rejsekort af flest

Hvilken billet- eller korttype anvender du primært lige nu?



Hvilket af dine Rejsekort anvender du primært lige nu?

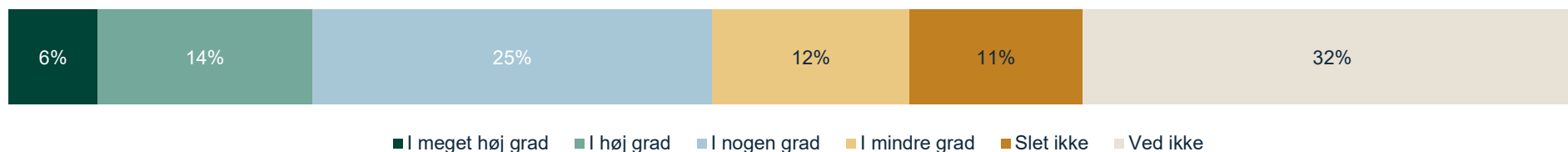


Vurdering af Rejsekort som kort som koncept i den offentlige transport

Knap halvdelen af kunderne oplever, at Rejsekort som kort gør det meget lettere at rejse med kollektiv transport. Flere synes, kortet giver billigere rejser end i 2024

Oplever du, at Rejsekort som kort giver dig billigere rejser?

Gennemsnit



2,86↑

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



4,26↑

↑↓ Signifikant forskel ift. 2024

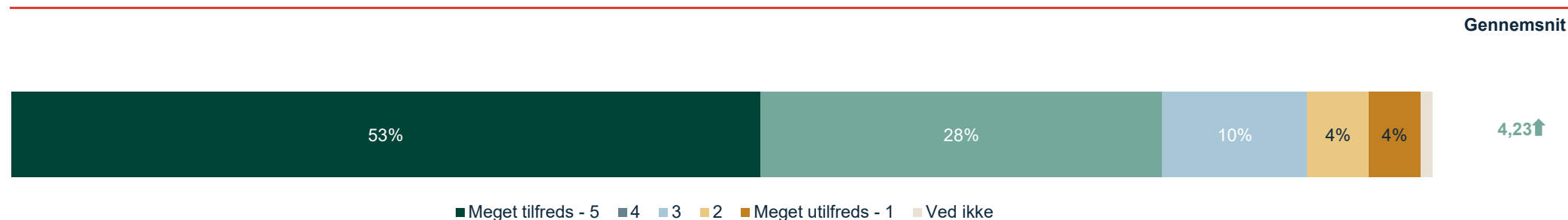
Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.577)

Note: Procenter på under 2% er vist i figuren, men uden label.

Overordnet vurdering af Rejsekort som kort

Tilfredsheden med det fysiske Rejsekort stiger sammenlignet med sidste år. Mere end halvdelen er meget tilfredse med kortet

Hvor tilfreds er du med Rejsekort som kort alt i alt?



↑↓ Signifikant forskel ift. 2024

Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.577)

Note: Procenter på under 2% er vist i figuren, men uden label.

Tillid til Rejsekort som kort

Kunderne har høj tillid til at deres ind og ud-check registreres korrekt og at der bliver trukket det korrekte beløb for deres rejse. Tilliden er steget siden sidste år

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

Gennemsnit



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



↑↓ Signifikant forskel ift. 2024

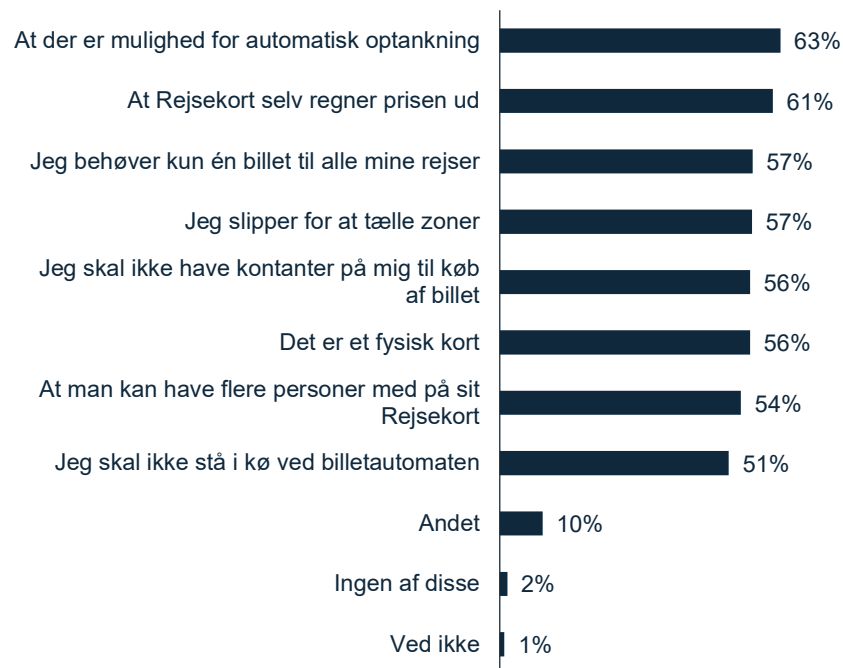
Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.577)

Note: Procenter på under 2% er vist i figuren, men uden label.

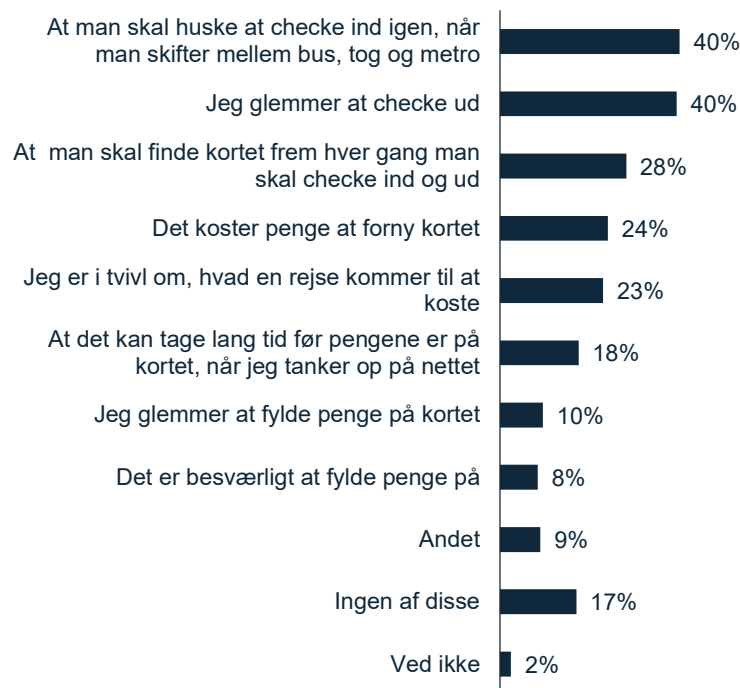
Fordele og ulemper ved Rejsekort som kort

Automatisk optankning og at Rejsekortet selv regner prisen ud, ses som de største fordele. De største ulemper kan undgås ved at kortet ikke er fysisk

Hvilke fordele synes du Rejsekort som kort har?



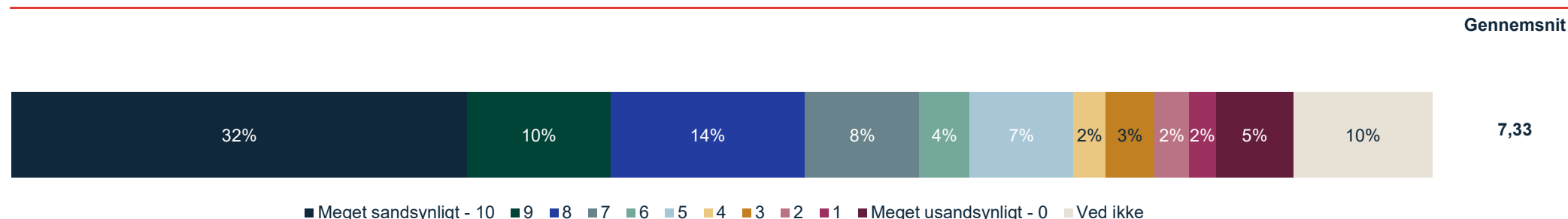
Hvilke ulemper synes du Rejsekort som kort har?



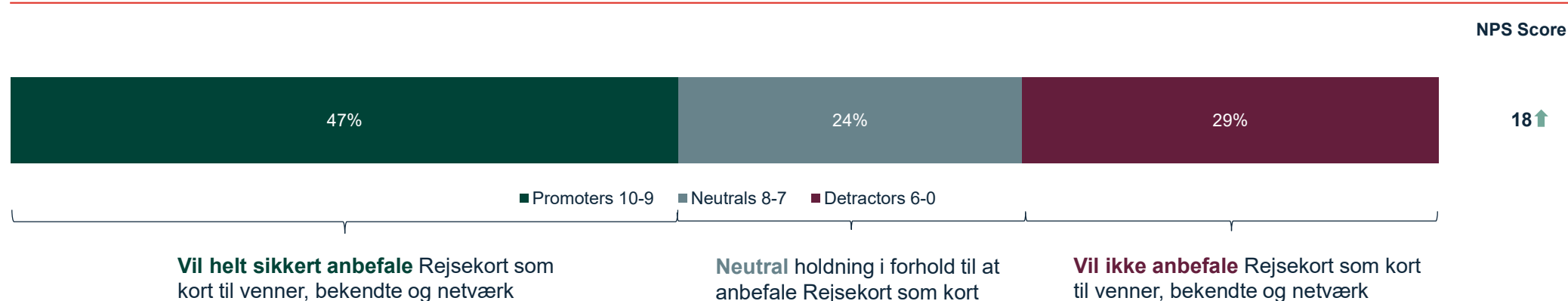
Anbefalingsvillighed

NPS for Rejsekort som kort stiger til 18, hvilket er et højt niveau inden for kollektiv transport

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



NPS SCORE



↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

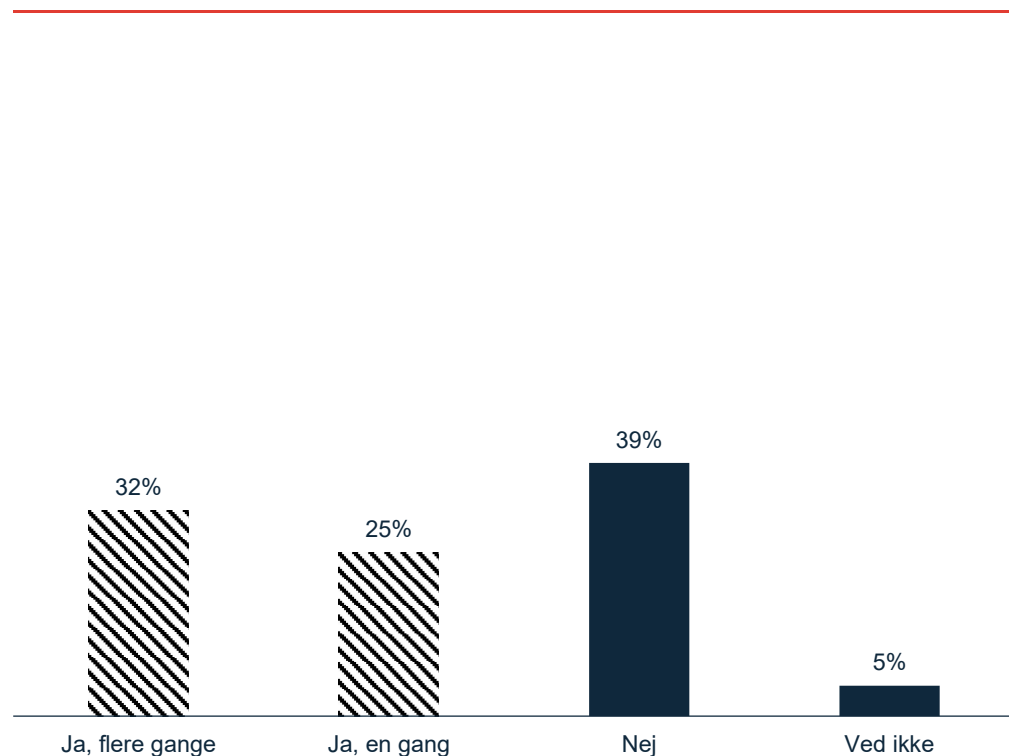
Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt inkl. 'Ved ikke' (n = 3.577) og ekskl. 'Ved ikke' (n = 3.228)

Rejsekort services

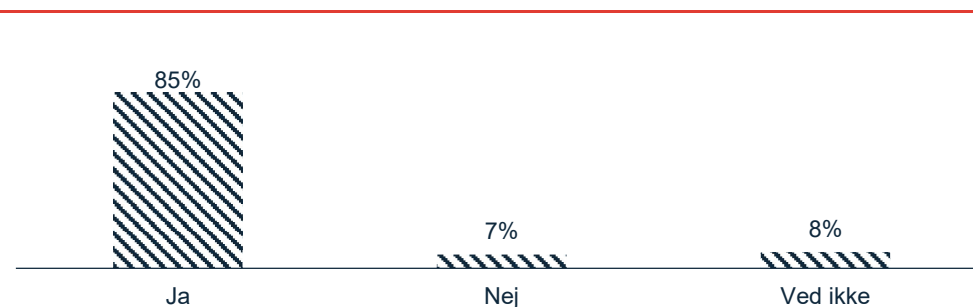
Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

Over halvdelen af kunderne har besøgt rejsekort.dk. De fleste fandt det, de søgte efter. Flest søgte efter selvbetjeningen, Rejsekort status og indmelding af check ud

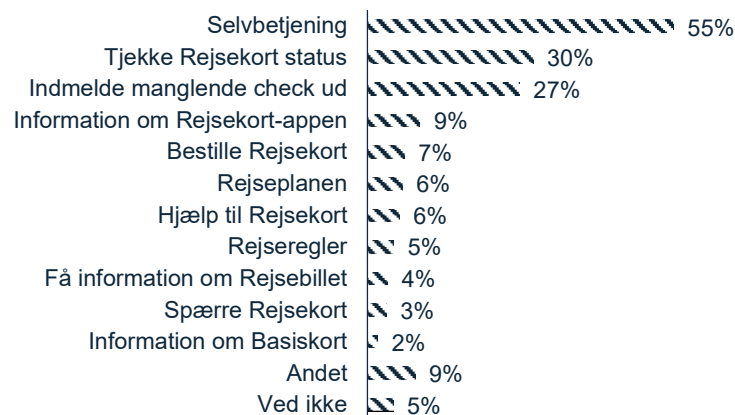
Har du besøgt Rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk inden for det seneste år?



Fandt du det du søgte efter på www.rejsekort.dk?



Hvad søgte du efter på www.rejsekort.dk?



Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

Omkring halvdelen af kunderne, der har besøgt Rejsekort.dk, mener at det er let at navigere rundt på hjemmesiden, mens hver tredje synes at designet er pænt

Det er let at navigere rundt på Rejsekort.dk

Gennemsnit



Rejsekort.dk har et pænt design



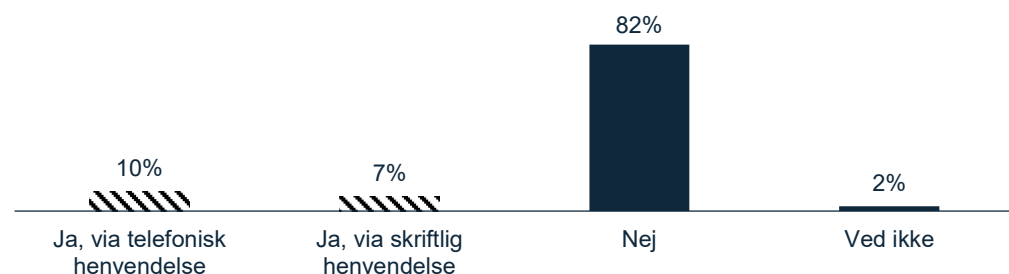
↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

Personer der har besøgt Rejsekort.dk inden for det seneste år (n=2.022)

Oplevelse af Rejsekorts Kundecenter

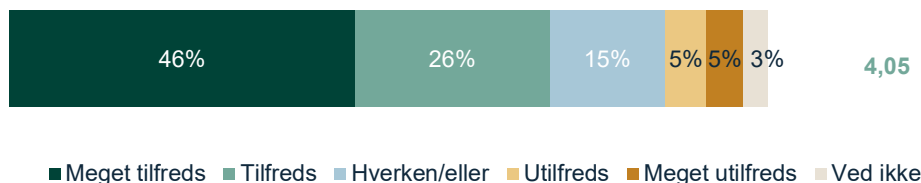
Knap hver femte kunde har været i kontakt med kundecentret det seneste år. Størstedelen fik svar på deres spørgsmål og var tilfredse med den service de modtog

Har du været i kontakt med Rejsekort Kundecenter inden for det seneste år?



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

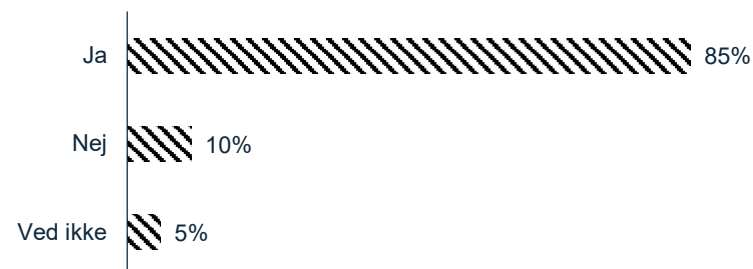
Gennemsnit



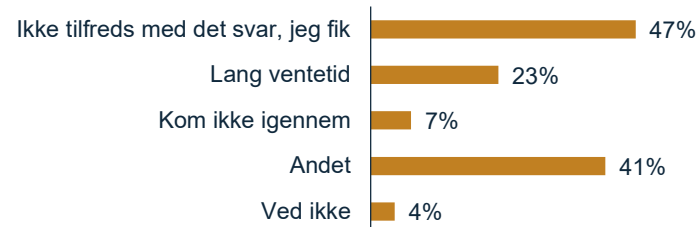
↑↓ Signifikant forskel ift. 2024.

Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.577) og som har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter inden for det seneste år (n = 562)

Fik du svar på dit spørgsmål, da du var i kontakt med Rejsekort Kundecenter?



Hvorfor er du ikke tilfreds med den service du fik fra Rejsekort Kundecenter?



I 'Andet' nævnes bl.a. at problemet ikke blev løst, at medarbejderen ikke selv var informeret ordentligt og at medarbejdere sagde forskellige ting.

Personer der har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter (n = 562)

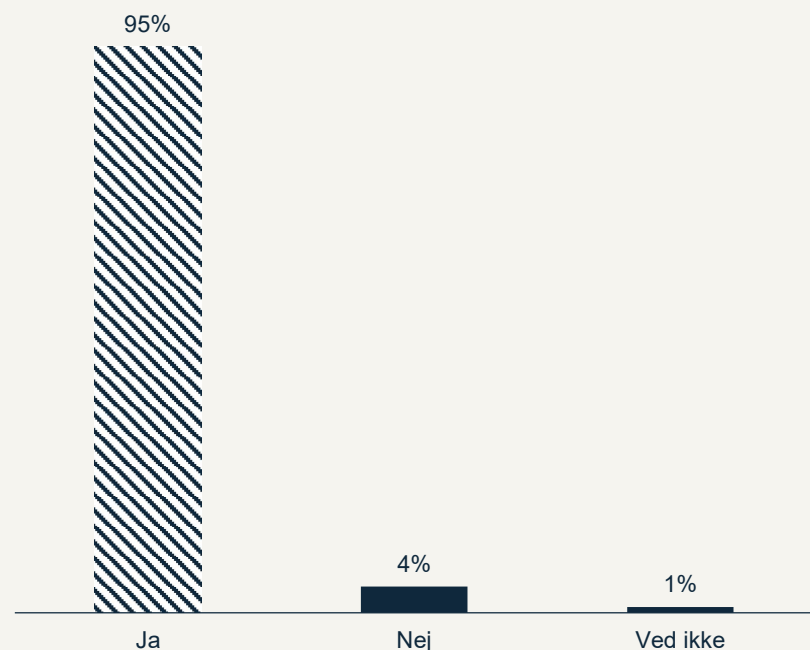
Personer der ikke var tilfredse med servicen fra RK Kundecenteret (n = 58)

Epinion

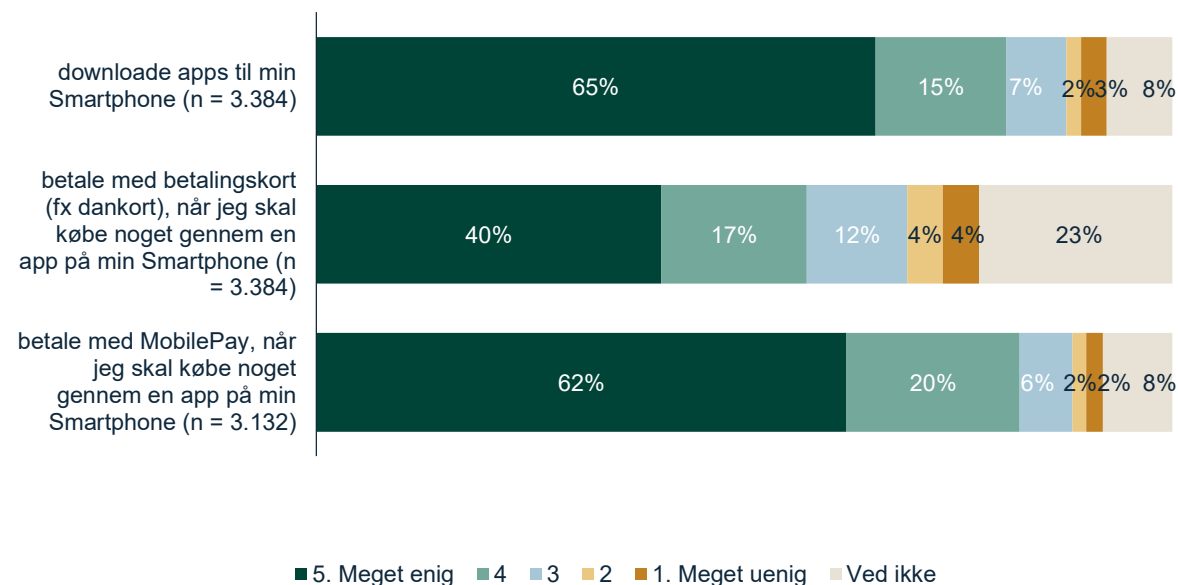
Digital parathed

De fleste kunder har en smartphone og synes, at det er nemt at downloade apps og at betale med betalingskort og/eller MobilePay

Har du en Smartphone?

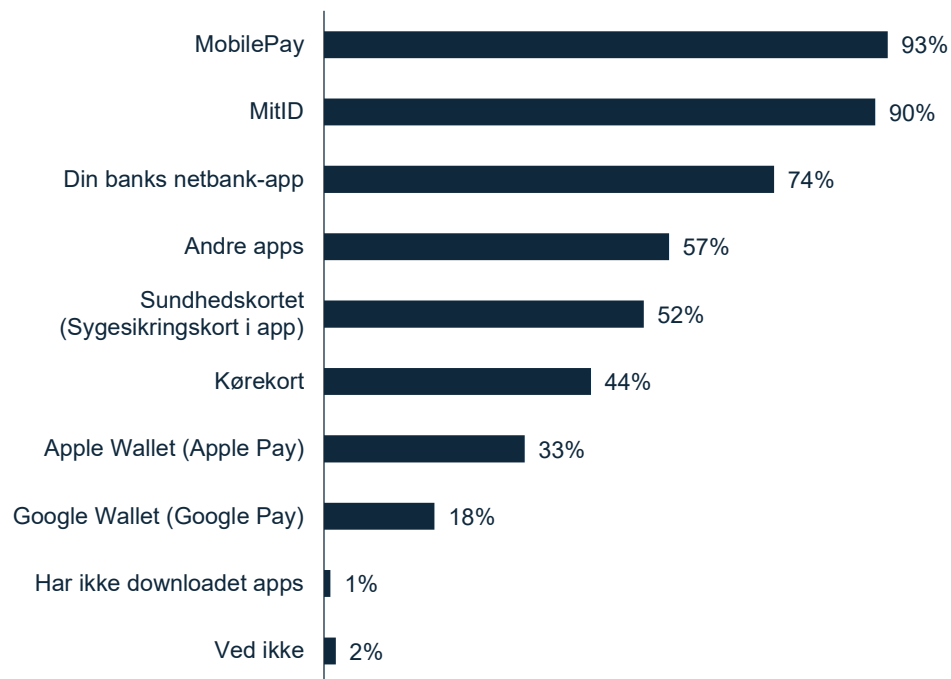


Hvor enig eller uenig er du i nedenstående udsagn? Det er nemt at...

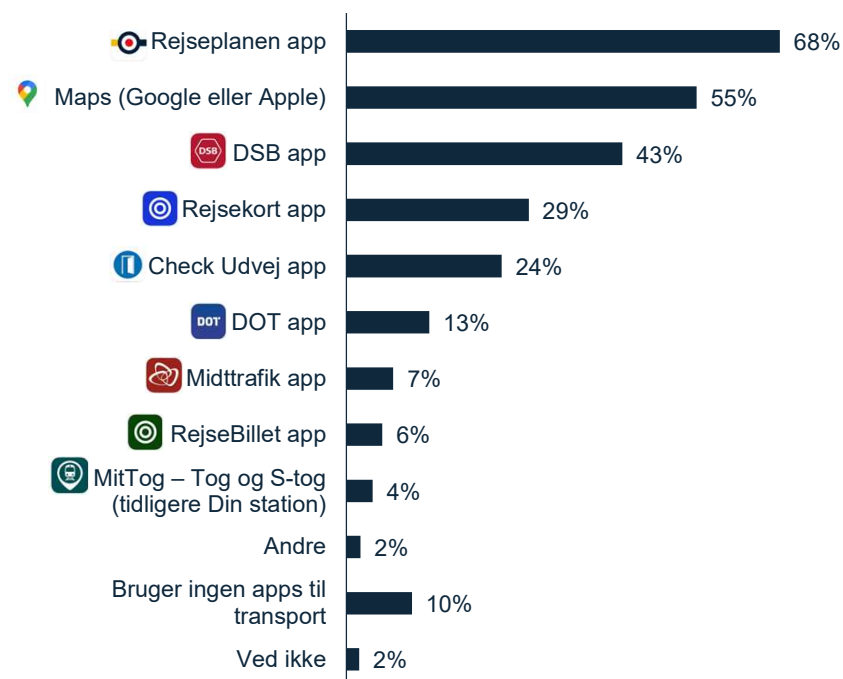


Kunderne bruger mange forskellige apps på deres Smartphone, og langt de fleste har MobilePay og MitID. 88 pct. af kunderne bruger minimum én app til transport

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



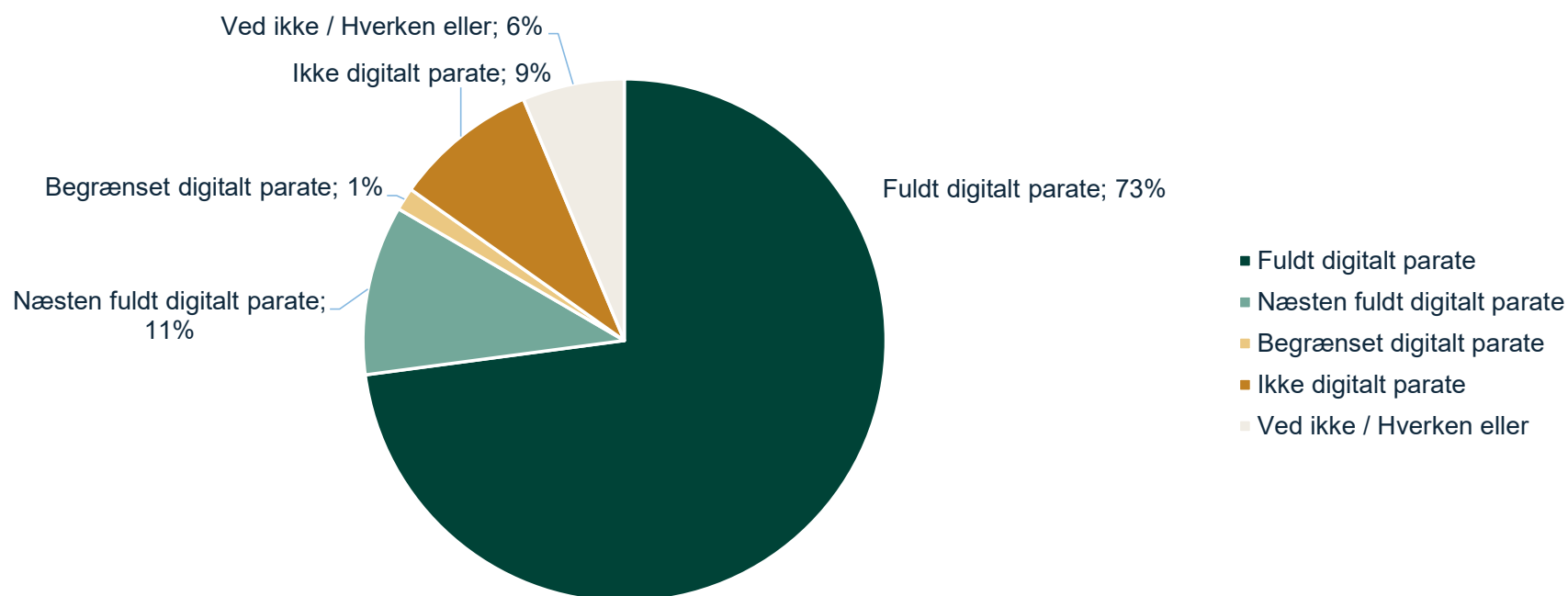
Hvilke af disse apps til transport bruger du? (Vælg gerne flere)



Digital parathed

Kundebasen er stadig i høj grad digitalt parate, sammenlignet med 2024 falder andelen af digitalt parate dog

Inddeling af kundebasen ift. digital parathed



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:

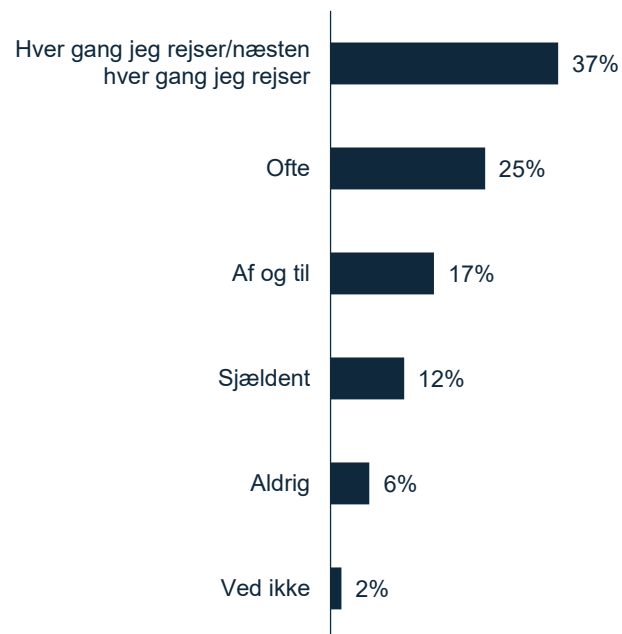
1. Kunder, der ikke har en smartphone kategoriseres som "Ikke digitalt parate"
2. Kunder, der har en smartphone, og svarer "2" eller derunder på udsagnsspørgsmål 1 kategoriseres som "Ikke digitalt parate"
3. Kunder, der har en smartphone, og med en summeret score højere end 7 på to af udsagnsspørgsmålene 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.

Knap to ud af tre benytter enten altid eller ofte Rejseplanen, når de rejser



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



Udvikling over tid

Udvikling over tid

Test af signifikante forskelle

Før 2019 var målgruppen for undersøgelsen begrænset til personer, der rejser mindst 1-2 gange i kvartalet. I 2019 blev målgruppen udvidet til også at inkludere personer, der rejser min. 1 gang om året.

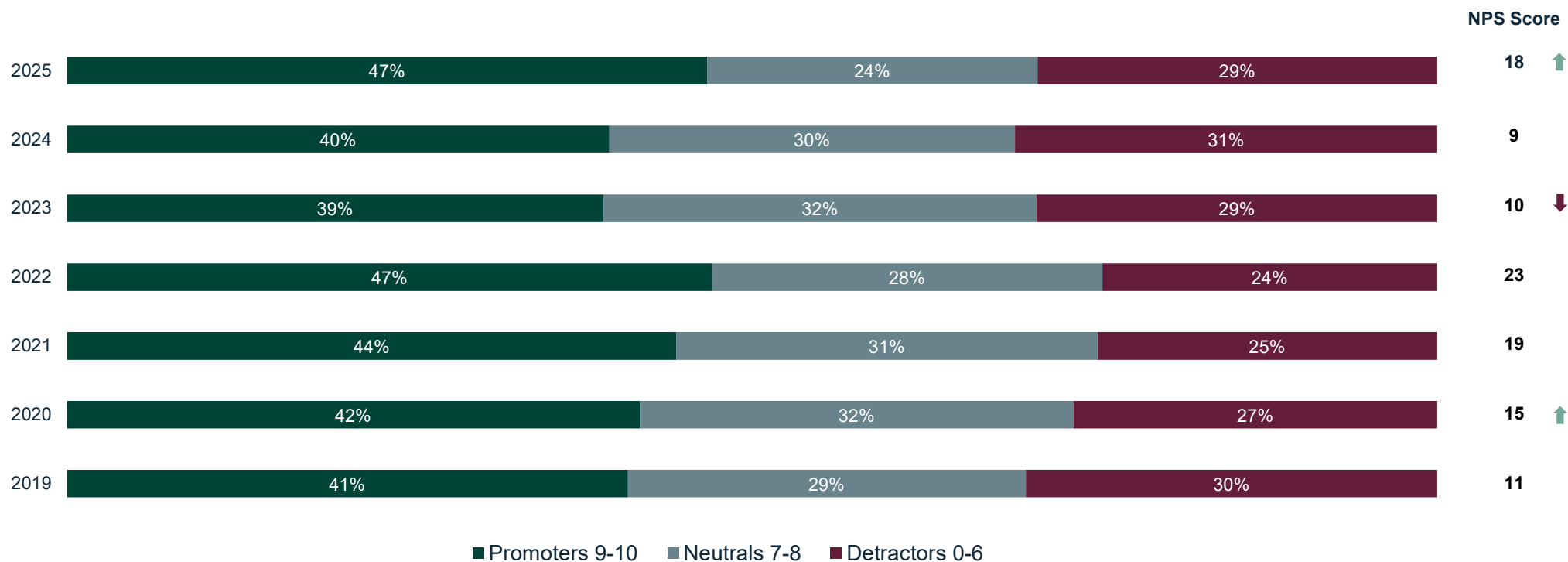
I dette afsnit sammenligner vi resultater med tidligere år. Grundet skiftet i målgruppen vil der kun blive sammenlignet til og med 2019.

Bemærk at der i 2024 og 2025 er blevet spurgt specifikt til produktet *Rejsekort som kort* (frem for *Rejsekort* som i tidligere år) for at undgå forveksling med Rejsekort-appen og/eller Rejsekort som koncept.

Udvikling over tid

Net Promoter Scoren stiger til 18 i 2025, hvilket svarer til niveauet i 2021

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



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

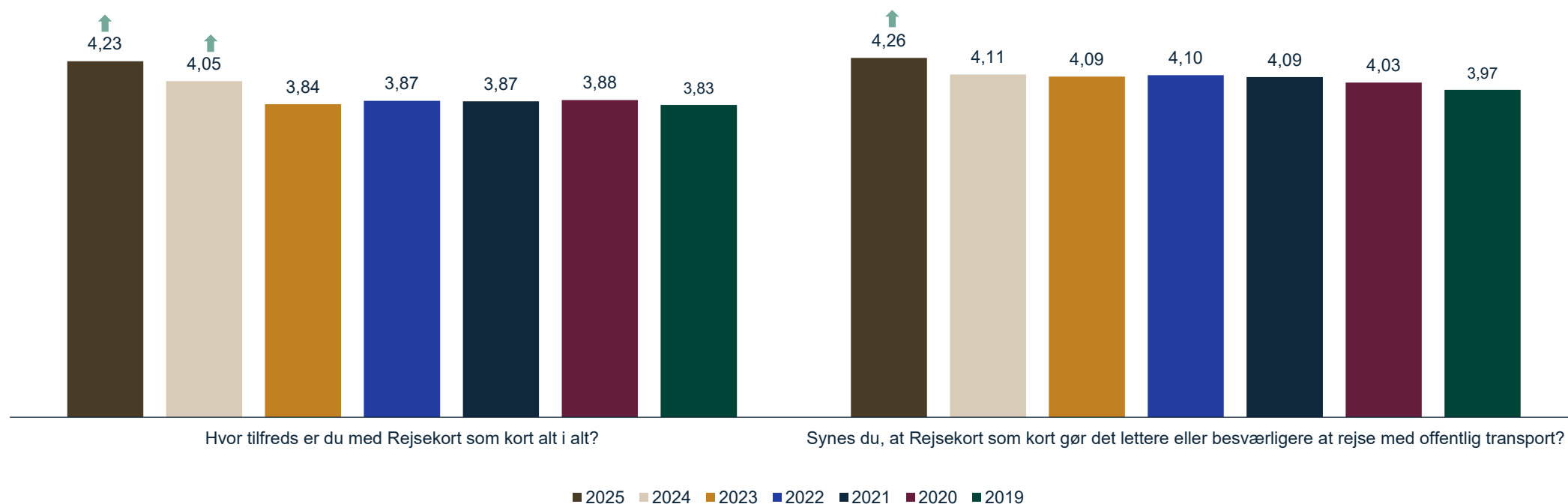
Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt ekskl. 'Ved ikke' (2025 n = 3.228, 2024 n = 3.022, 2023 n = 3.488, 2022 n = 3.911, 2021 n = 3.213, 2020 n = 2.696, 2019 n = 3.148)

Epinion

Udvikling over tid

Tilfredsheden med Rejsekort som kort er fortsat høj og stiger signifikant for begge parametre

Hvor tilfreds er du med...



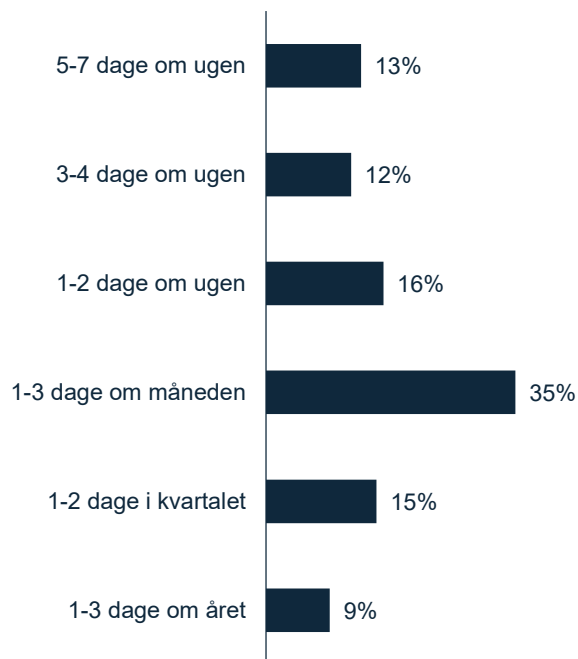
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (2025 n = 3.577, 2024 n = 3.291, 2023 n = 3.711, 2022 n = 4.098, 2021 n = 3.425, 2020 n = 2.856, 2019 n = 3.290)

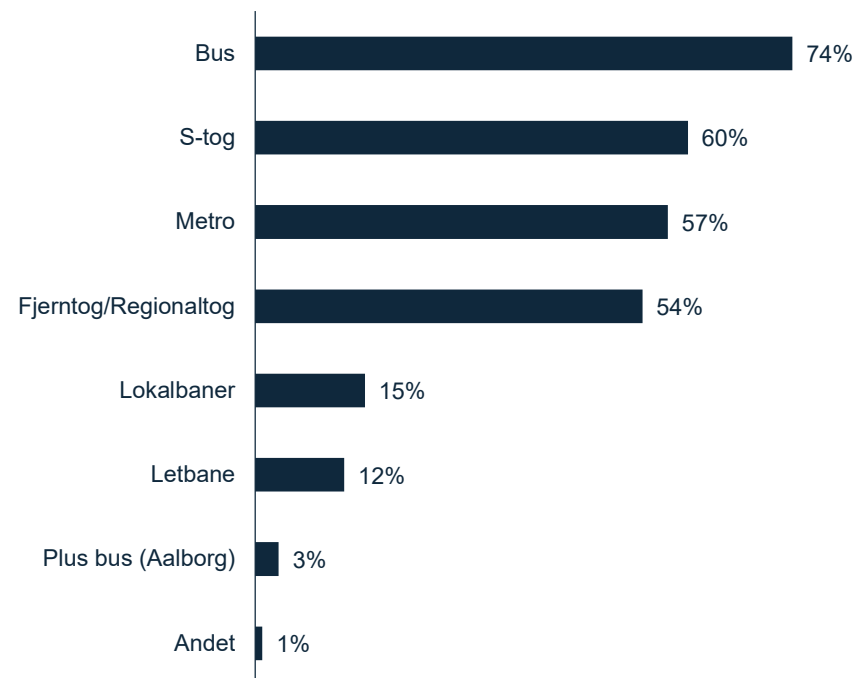
Baggrund

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

Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?

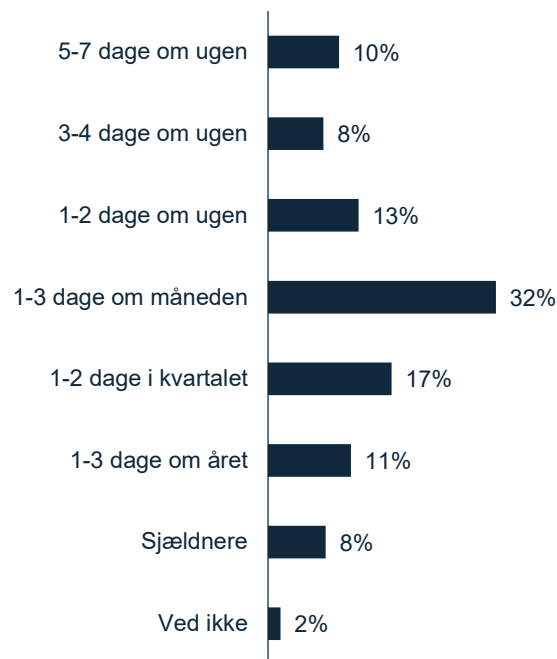


Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med kollektiv transport? (Vælg gerne flere)

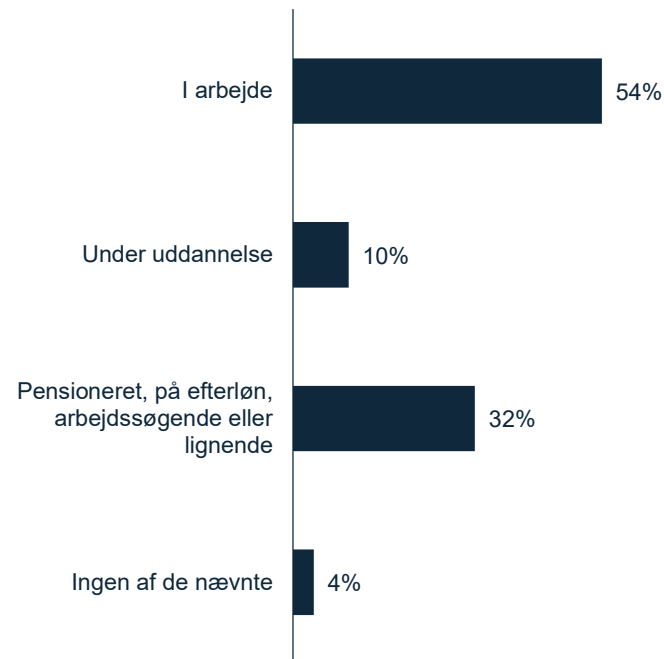


Størstedelen af kunderne benytter deres Rejsekort som kort minimum månedligt

Hvor ofte benytter du dit Rejsekort som kort?



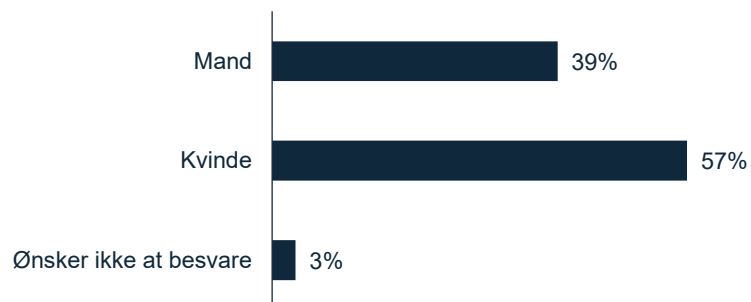
Hvad er din nuværende situation?



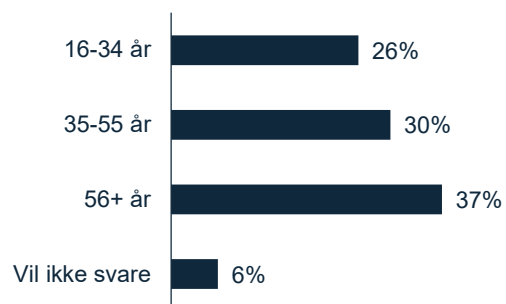
Baggrundsinformation

Der er flest Rejsekort som kort kunder i region Hovedstaden, og kunderne er generelt relativt ligeligt fordelt på de tre aldersgrupper

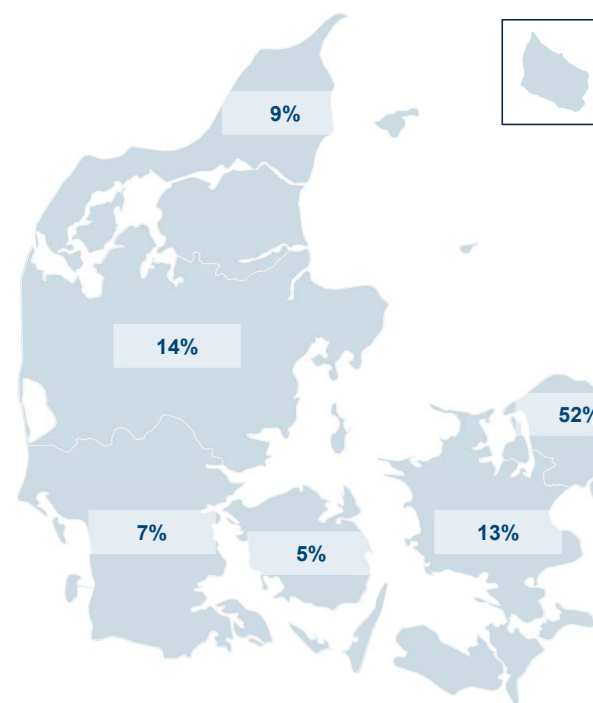
Er du?



Hvad er din alder?



Hvor bor du?



Metode

Epinion

Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 23. september til 27. oktober 2025.
- Dataindsamlingen er foregået via e-mailudsendelse af spørgeskemaet, samt en påmindelse om at besvare dette spørgeskema.
- Resultaterne i rapporten er baseret på målgruppen der har et Rejsekort som kort – og som rejser med kollektiv transport minimum én gang årligt.
- Undersøgelsen baserer sig på 3.577 respondenter.
- Data er vejlet på plads efter køn, alder og udrulningsområde.
- Stikprøven er tilfældigt udtrukket på baggrund af på Rejsekorts samlede database af personer der har et Rejsekort som kort.