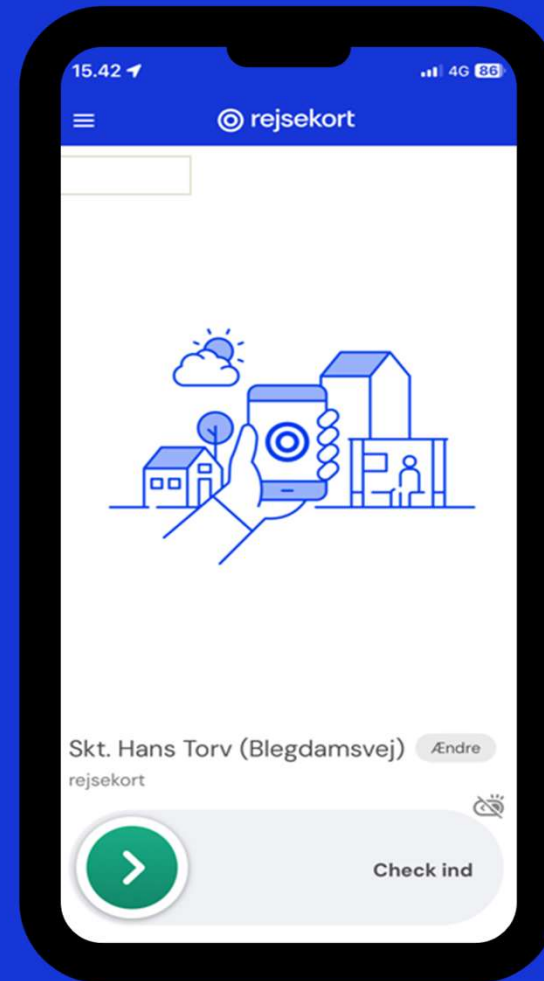


Rejsekort-app Kundeundersøgelsen

Data indsamlet: 23.09.2025 – 27.10.2025

November 2025



Epinion

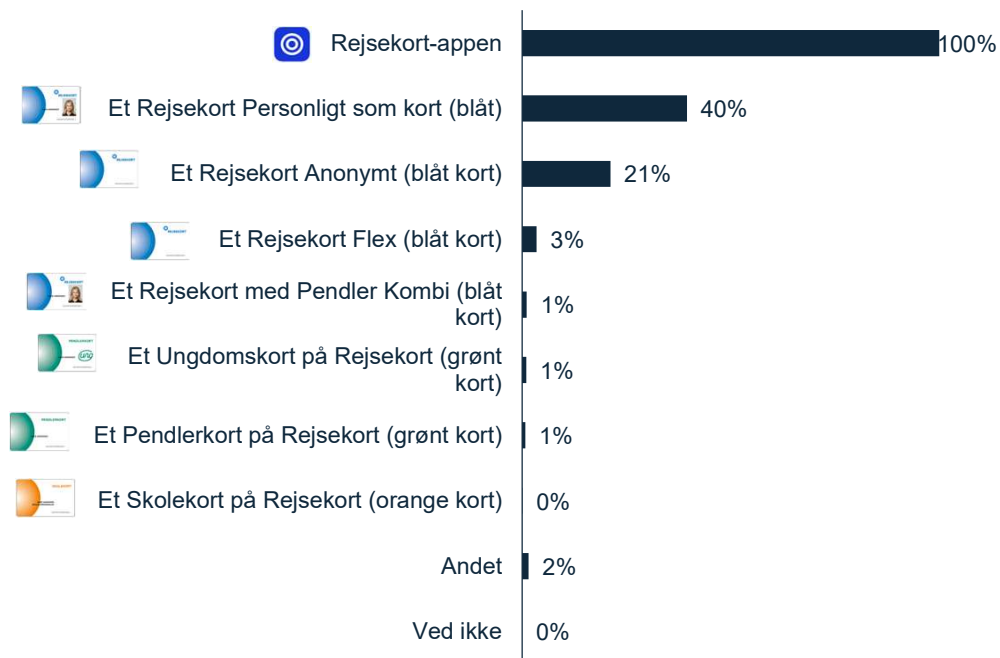
Kunderne er tilfredse og har stor tillid til Rejsekort-appen og dens funktioner

- 1 **3 ud af 4 kunder bruger primært Rejsekort-appen på rejser med kollektiv transport.** Kun 9 pct. bruger primært det fysiske Rejsekort.
- 2 **Kunderne forbinder generelt ikke appen med billigere rejser.** Kun 7 pct. svarer, at appen i høj eller meget høj grad giver billigere rejser. Samtidig falder tilfredsheden med overblikket over rabatter og priser i appen.
- 3 **Kunderne af Rejsekort-app er overordnet tilfredse med produktet.** Lidt mere end 80 pct. svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med Rejsekort-appen alt i alt.
- 4 **Anbefalingsvilligheden ligger igen i år højt på 34.** Det er dog et signifikant fald fra sidste års NPS på 44
- 5 **Tilliden til Rejsekort-appen er fortsat rigtig høj.** Dette gælder både ift. om ind- og udchecking registreres rigtigt, samt at der trækkes det rigtige beløb for rejsen.
- 6 **Tilfredsheden med centrale funktioner i appen, som f.eks. Oprettelse og ind og udcheckning, er faldet signifikant sammenlignet med sidste år.** Tilfredsheden er dog stadig høj.
- 7 **Den største fordele ved Rejsekort-appen er at man via mobilen altid har sit Rejsekort ved hånden.** De øvrige store fordele omfatter bl.a., at man slipper for at skulle tanke kortet op, og at der er mulighed for at check ud efter, man har forladt stationen.
- 8 **Den største ulempe ved Rejsekort-appen er risikoen for at mobilen løber tør for strøm.** Andre store ulemper er bl.a. at man ikke kan rejse hvis appen ikke virker eller hvis der ikke er internetdækning.

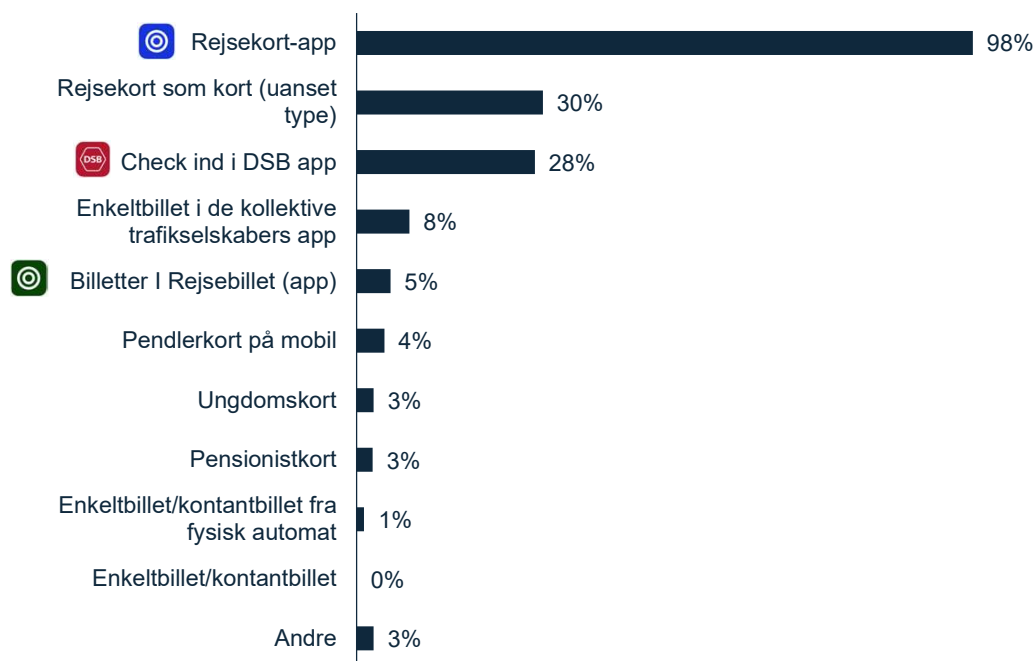
Kundernes adfærd

Næsten alle kunder bruger deres Rejsekort-app på rejser med kollektiv transport

Hvilken type Rejsekort har du?



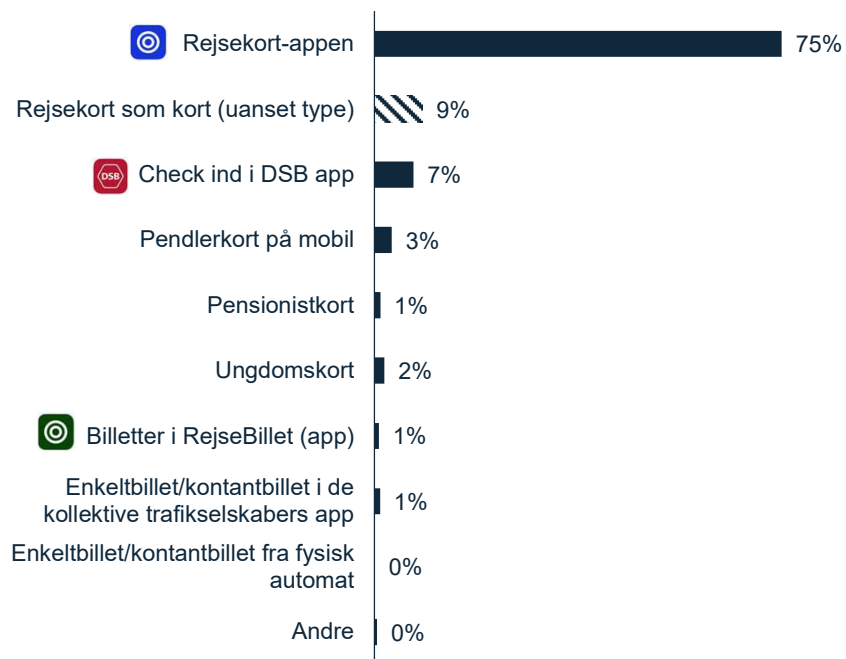
Hvilke billettyper bruger du til dine rejser med kollektiv transport? (Vælg gerne flere)



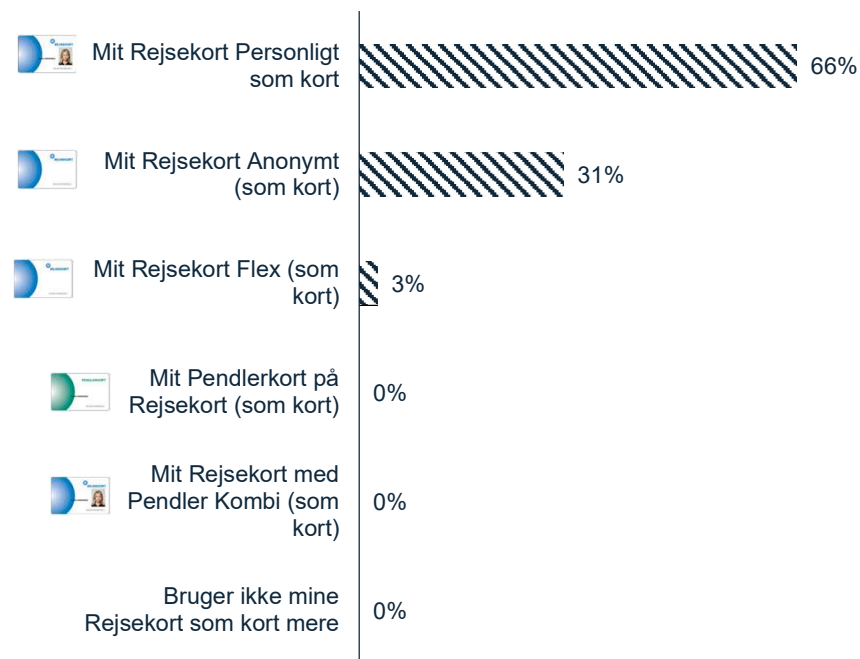
Rejsekort- og billettype til kollektiv transport

3 ud af 4 anvender primært Rejsekort-appen når de rejser med kollektiv transport. Rejsekort som kort brugerne, bruger primært det personlige Rejsekort

Hvilken billet- eller korttype anvender du primært lige nu?



Hvilket af dine Rejsekort som kort anvender du primært lige nu?

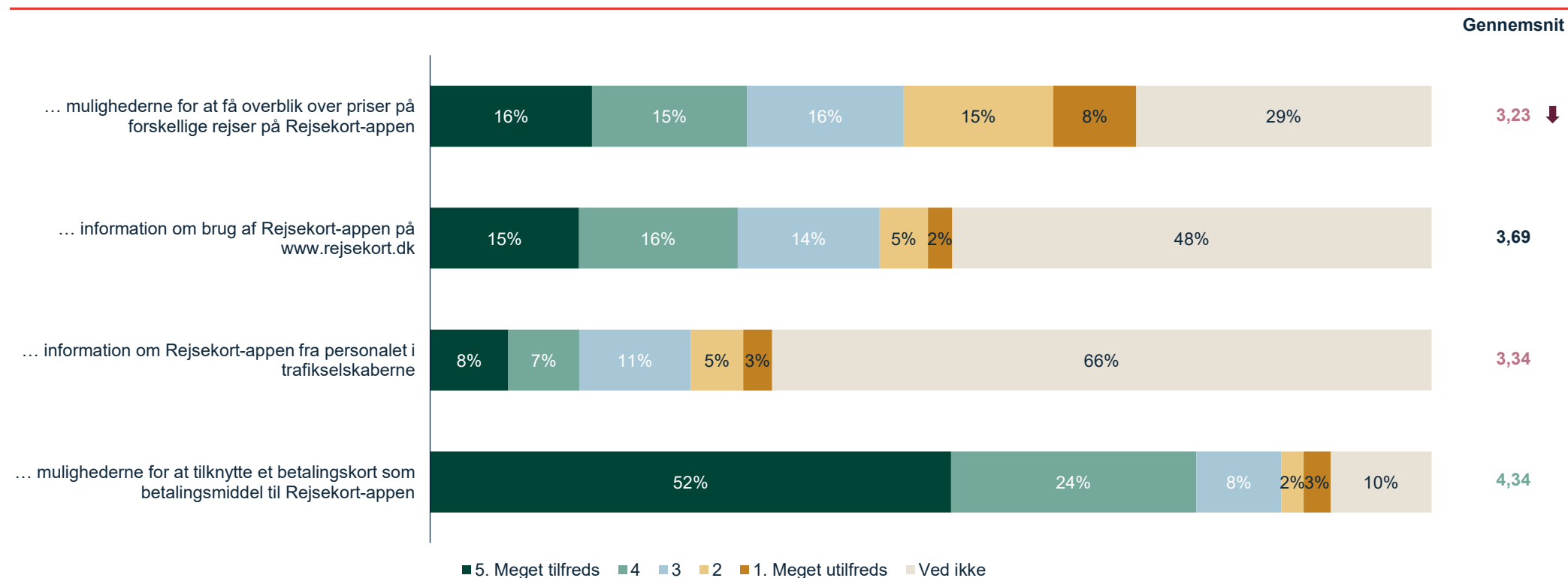


Brugernes adfærd

Grad af tilfredshed med forhold vedr. Rejsekort-appen

Kunderne er i tvivl om muligheden for at få information om brugen af appen både fra personale og Rejsekort.dk. Tilknytning af betalingskort fungerer godt i appen

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



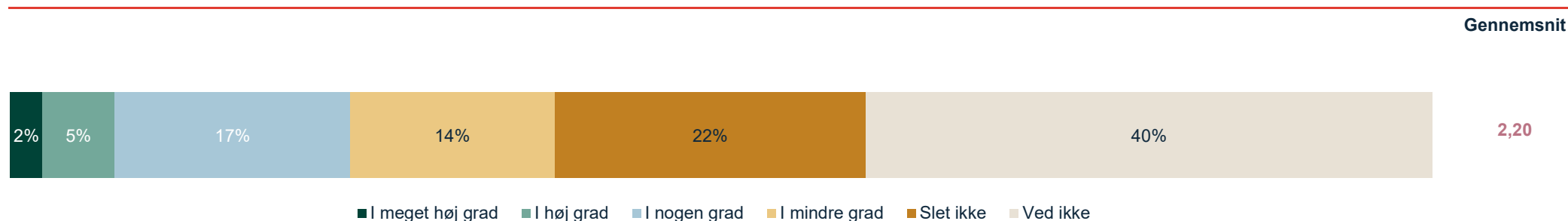
7 Personer der har brugt Rejsekort-appen på en rejse og rejser min. årligt (n = 2.849)

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Vurdering af Rejsekort-appen som koncept i den offentlige transport

App kunderne oplever ikke, at Rejsekort-appen giver billigere rejser. Den gør det til gengæld lettere at rejse med kollektiv transport for langt de fleste

Oplever du, at Rejsekort-appen giver dig billigere rejser?



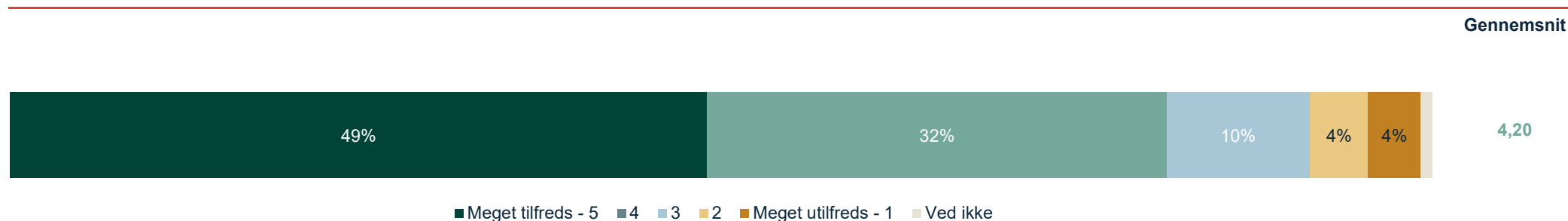
Synes du, at Rejsekort-appen gør det lettere eller besværligere at rejse med kollektiv transport?



Overordnet vurdering af Rejsekort-appen og den kollektive transport

Der er høj tilfredshed med Rejsekort-appen blandt kunderne

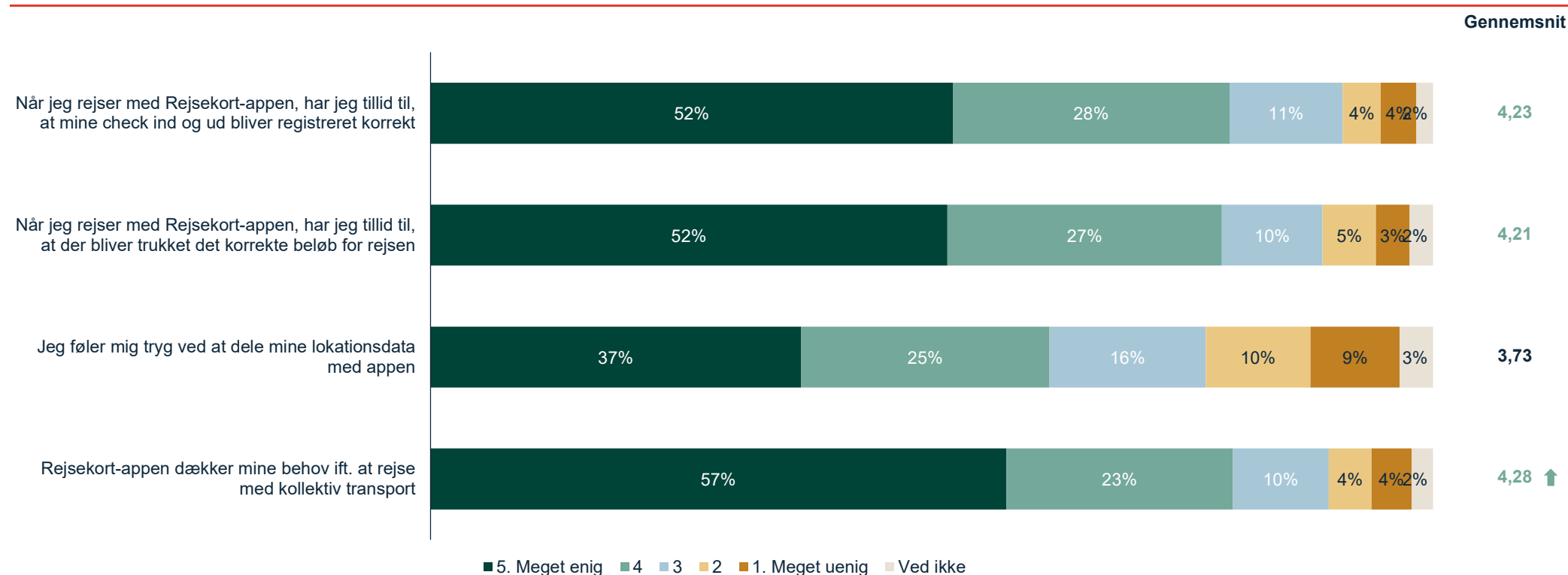
Hvor tilfreds er du med Rejsekort-appen alt i alt?



Tillid til Rejsekort-appen

Der er generelt en høj tillid til at appen registrerer den rigtige rejse og beløb. Flere mener, at appen dækker deres behov i år sammenlignet med sidste år

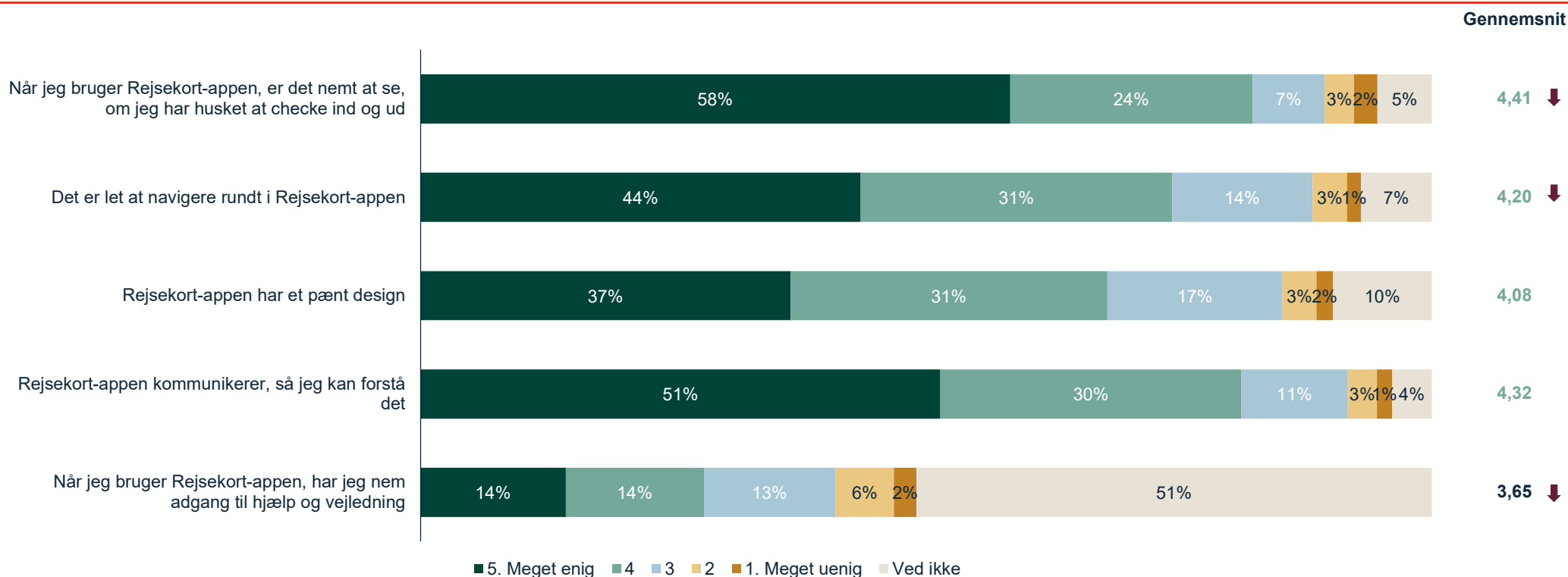
På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i...



Brugervenlighed i Rejsekort-appen

Størstedelen mener, at appen er nem at navigere i og giver overblik over ind- og ud-check. Halvdelen er i tvivl om mulighederne for hjælp i appen

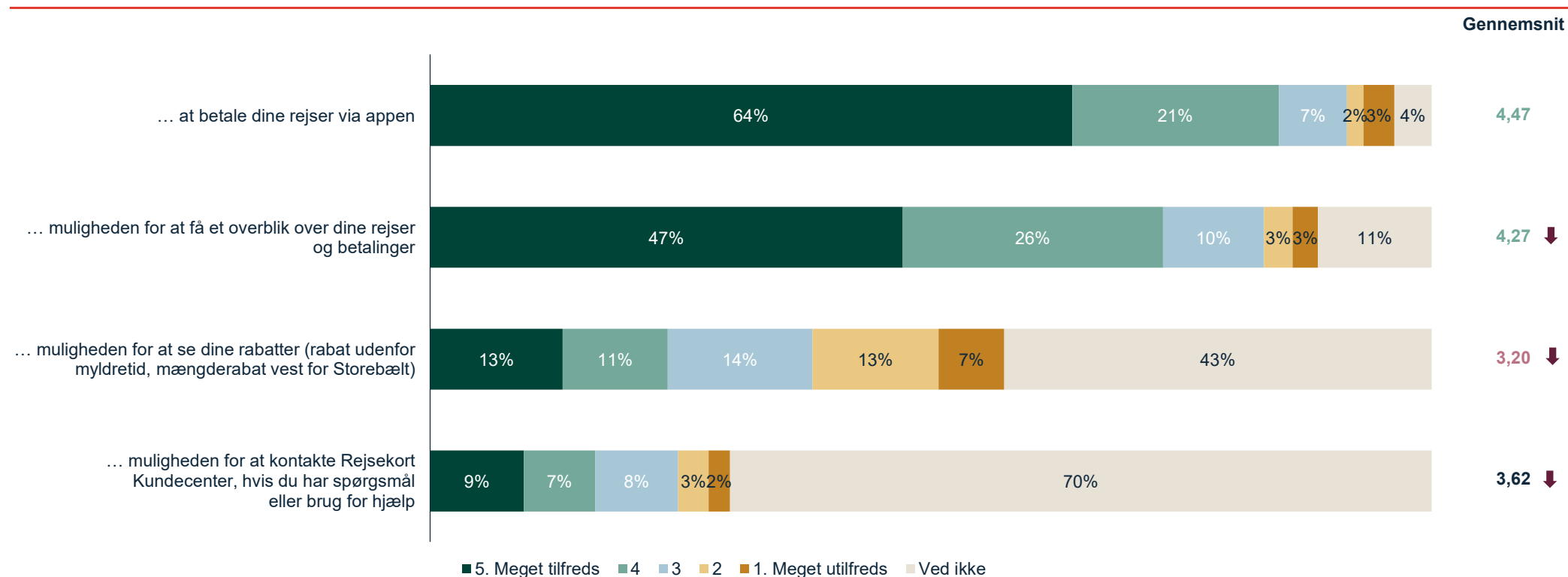
På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget uenig og 5 er meget enig, hvor enig er du i...



Brugervenlighed i Rejsekort-appen

Mere end 4 ud af 5 er tilfredse med betalingen gennem appen. Mere end halvdelen er utilfredse eller kender ikke til muligheden for at se sine rabatter i appen

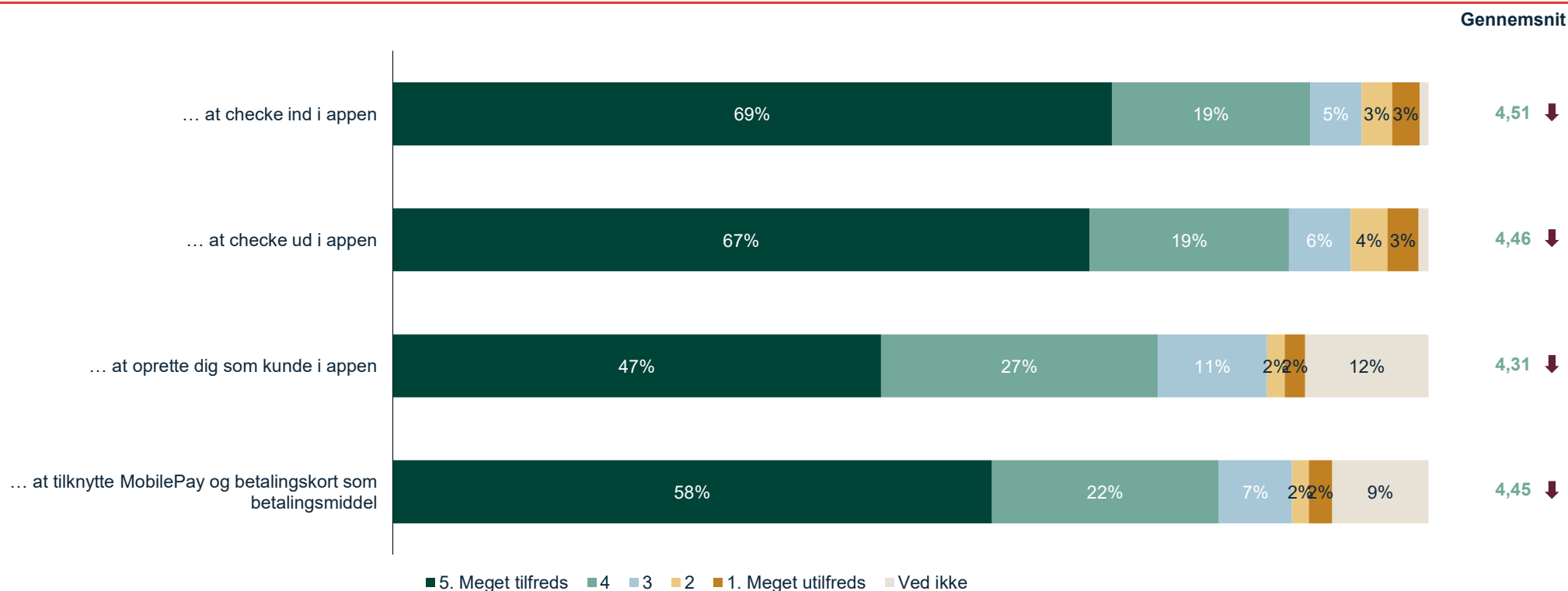
På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



Brugervenlighed i Rejsekort-appen

Der er høj tilfredshed med nøglefunktionerne som oprettelse, checke ind og ud i appen og tilknytning af betalingsmiddel, blandt kunderne

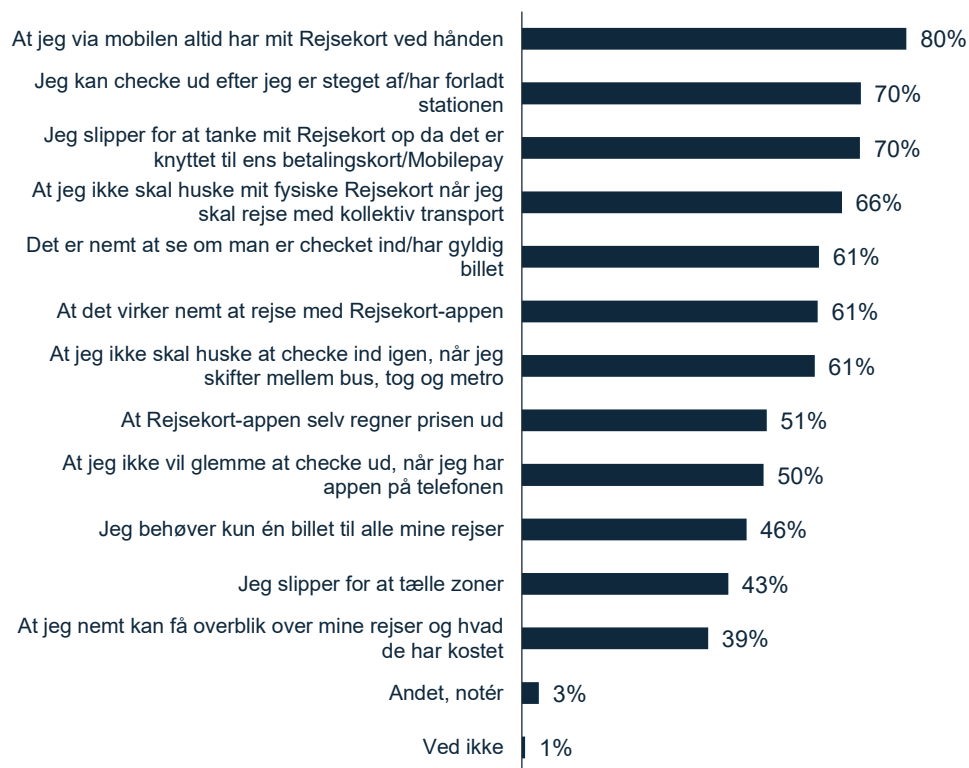
På en skala fra 1-5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds, hvor tilfreds er du med...



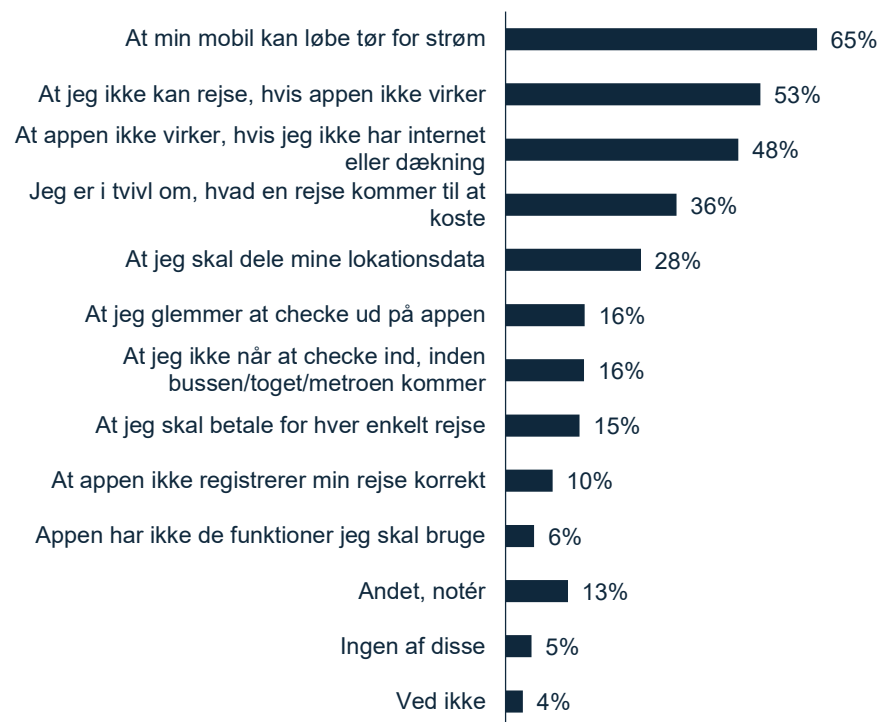
Fordele og ulemper ved Rejsekort-appen

Den største fordel ved appen, er at man altid har check-ind mulighed ved hånden via sin mobil. Samtidig er den største ulempe risikoen for at mobilen løber tør for strøm

Hvilke fordele synes du Rejsekort-appen har?



Hvilke ulemper synes du Rejsekort-appen har?

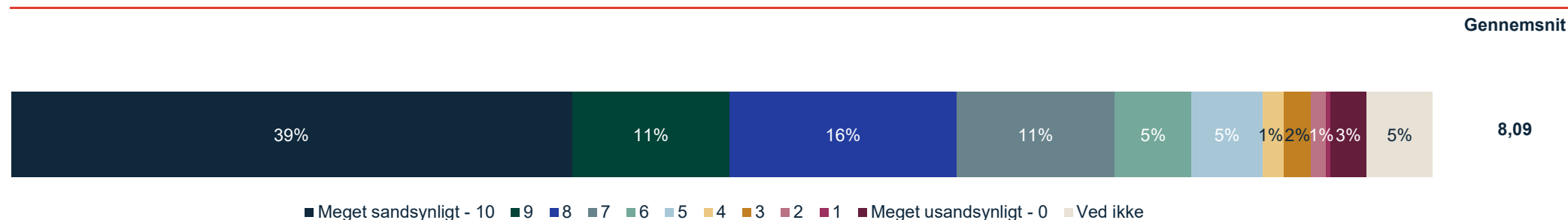


I Andet nævnes det blandt flere, at de synes det er dyrere at rejse med appen sammenlignet med deres fysiske Rejsekort. Derudover nævnes det at de ikke kan checke cykel eller flere personer ind – Dette nævnes også, når der spørges ind til hvilke funktioner der mangler. Flere nævner også at appen i nogle tilfælde kan være lang tid om at åbne.

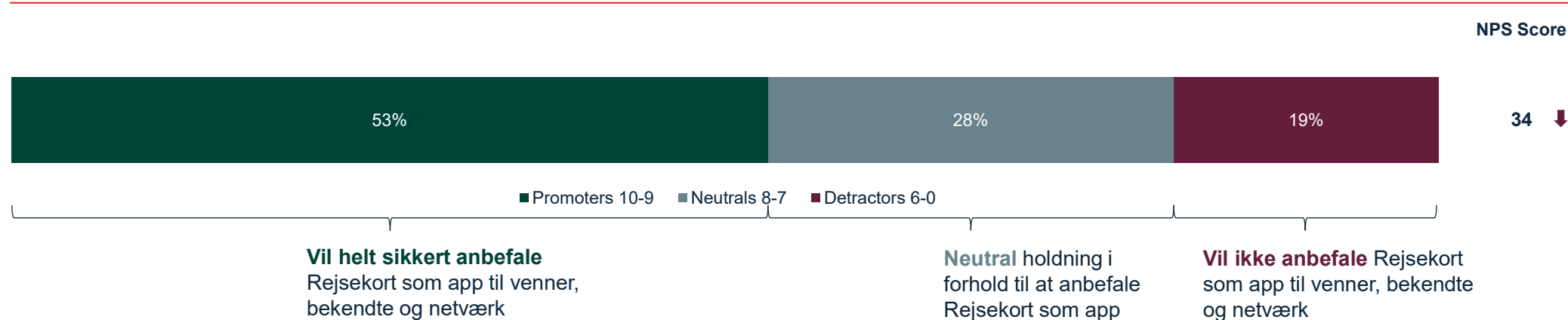
Anbefalingsvillighed

Anbefalingsvilligheden af appen er høj. NPS ligger i år på 34, hvilket er et fald sammenlignet med sidste års måling

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



NPS SCORE

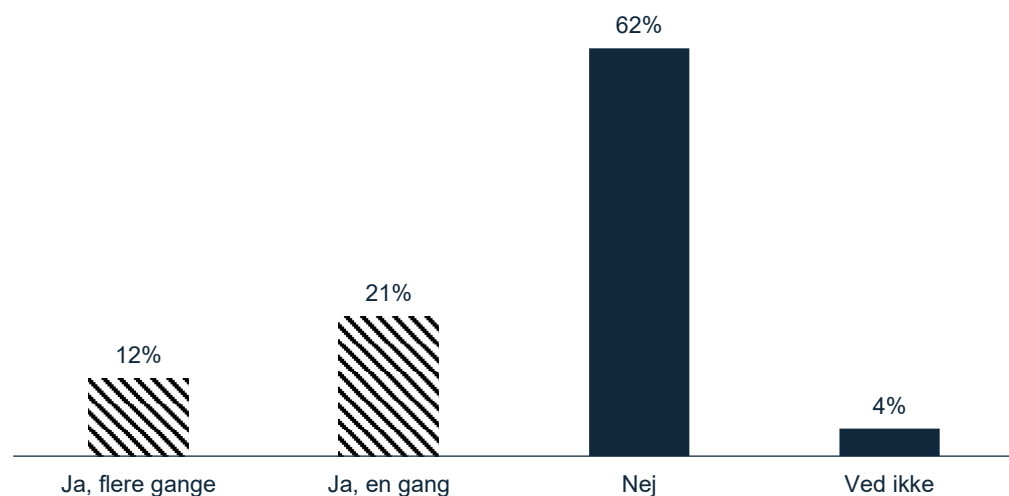


Rejsekort services

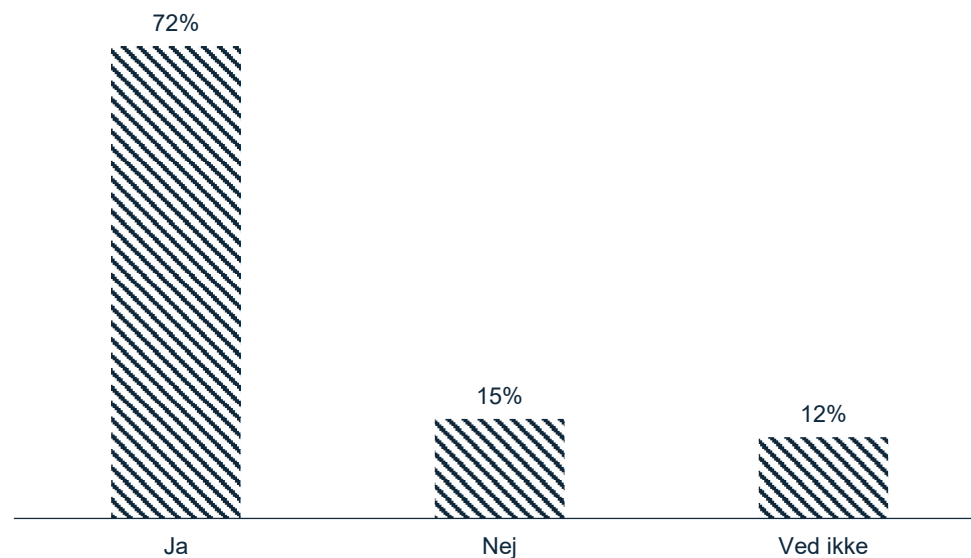
Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

Knap 3 ud af 4, der har besøgt Rejsekort.dk vedrørende Rejsekort-appen, fandt det de søgte efter

Har du besøgt Rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk vedrørende Rejsekort-appen inden for det seneste år?



Fandt du det, du søgte efter på www.rejsekort.dk vedrørende Rejsekort-appen?

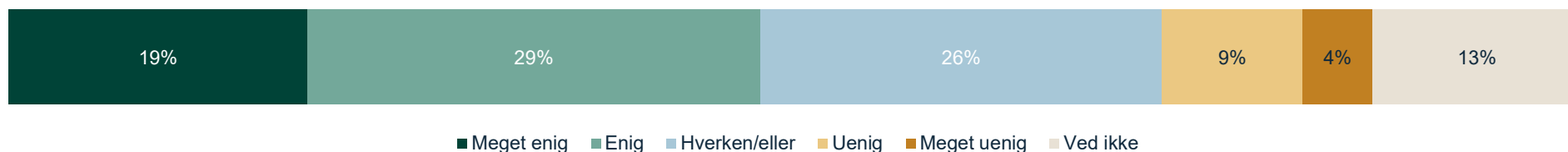


Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

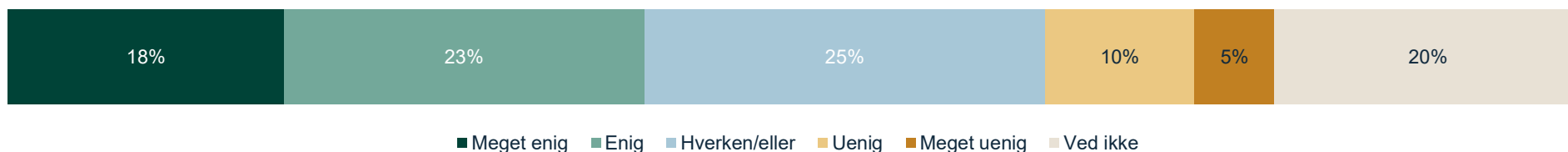
Knap halvdelen, af dem, der har besøgt Rejsekort.dk ifm. Rejsekort-appen, mener at hjemmesiden er let at navigere rundt i. Lidt færre synes, at hjemmesiden er pæn

Det er let at navigere rundt på Rejsekort.dk

Gennemsnit



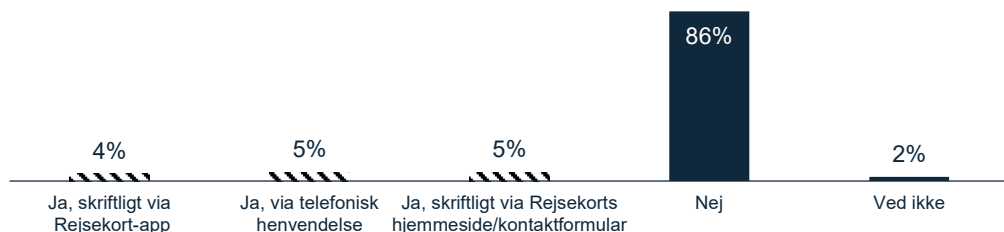
Rejsekort.dk har et pænt design



Oplevelse af Rejsekorts Kundecenter

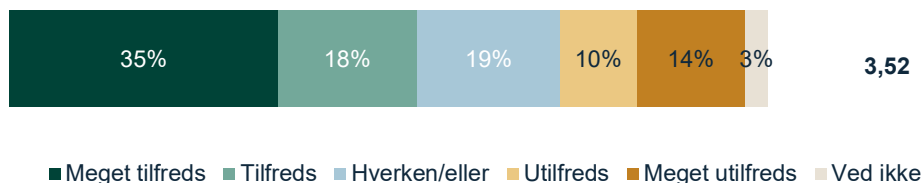
Knap 3 ud af 4 fik svar på deres spørgsmål, da de var i kontakt med Rejsekort Kundecenter. Tilfredsheden med kundecenteret er dog faldet siden sidste måling

Har du været i kontakt med Rejsekort Kundecenter vedrørende Rejsekort-appen indenfor det seneste år?



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

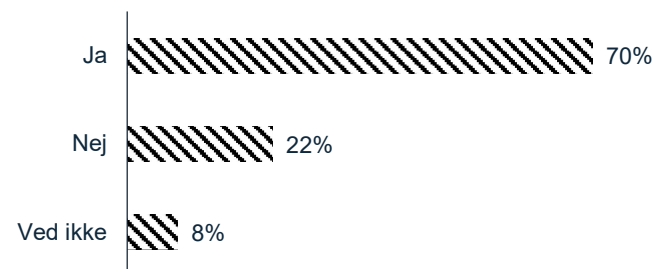
Gennemsnit



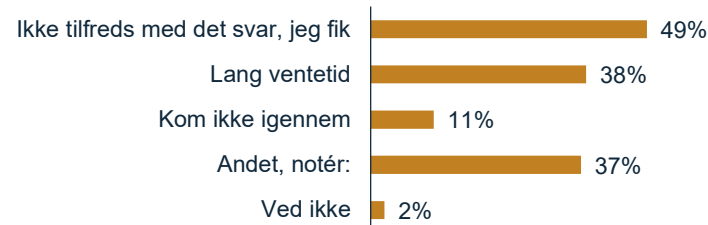
Personer der har brugt Rejsekort-appen på en rejse og rejser min. årligt (n = 2.849) og som har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter inden for det seneste år (n = 330)

↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

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 nogle ikke har modtaget svar endnu – Også selvom, det er et stykke tid siden de tog kontakt.

Personer der har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter (n = 330)

Personer der ikke var tilfredse med servicen fra RK Kundecenteret (n = 81)

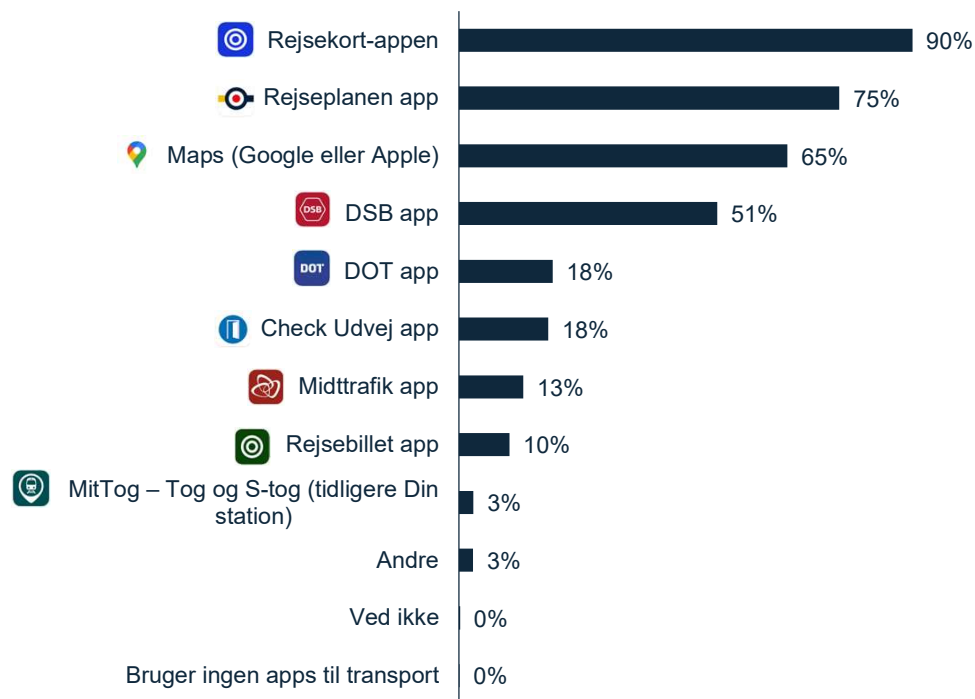
Epinion

Baggrund

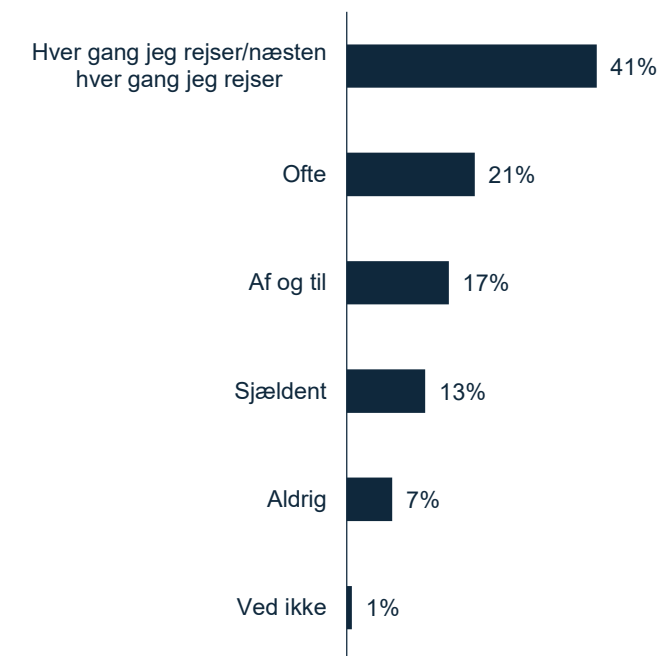
Apps til transport

Udover Rejsekort-appen, er Rejseplanen den hyppigst anvendte app. Over halvdelen bruger Rejseplanen appen ofte eller hver gang, de rejser med kollektiv transport

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

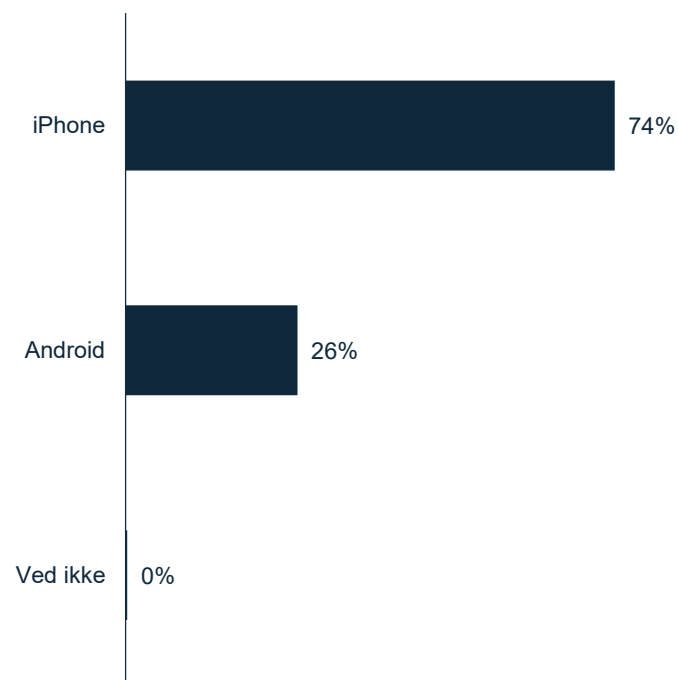


Hvor ofte bruger du Rejseplanen i forbindelse med dine rejser med kollektiv transport?

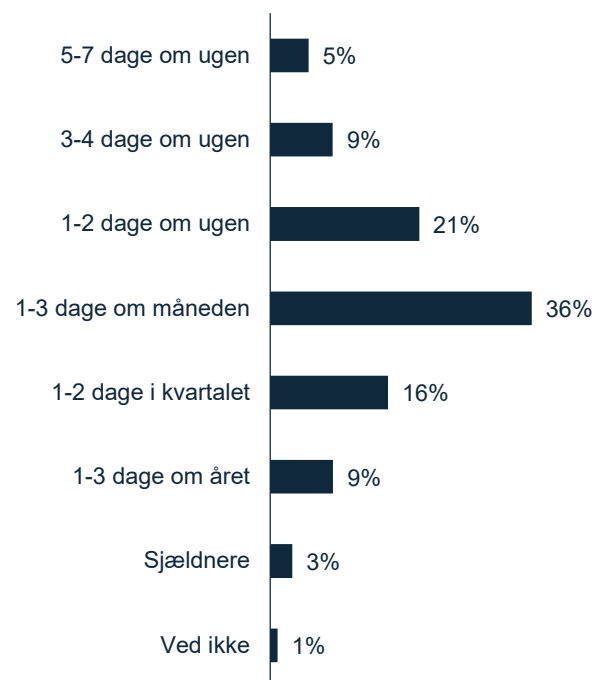


Flest har installeret Rejsekort-appen på iPhone. En tredjedel af brugerne bruger appen på ugentlig basis

Hvilken type mobilenhed har du installeret dit Rejsekort-appen på?

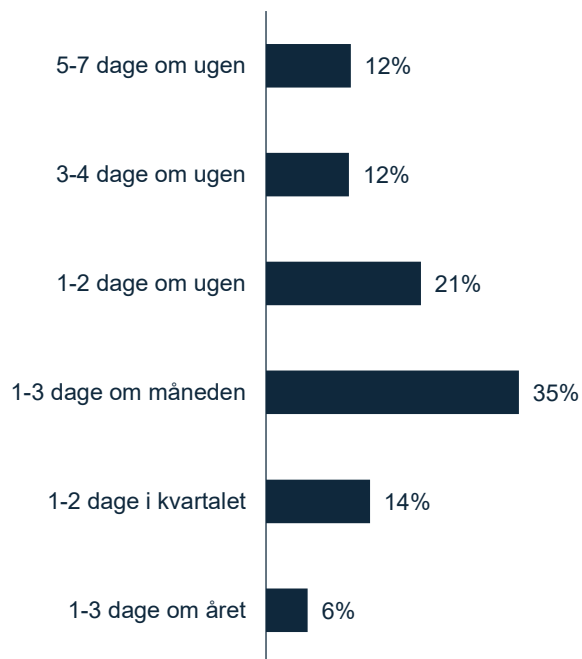


Hvor ofte benytter du Rejsekort-appen?

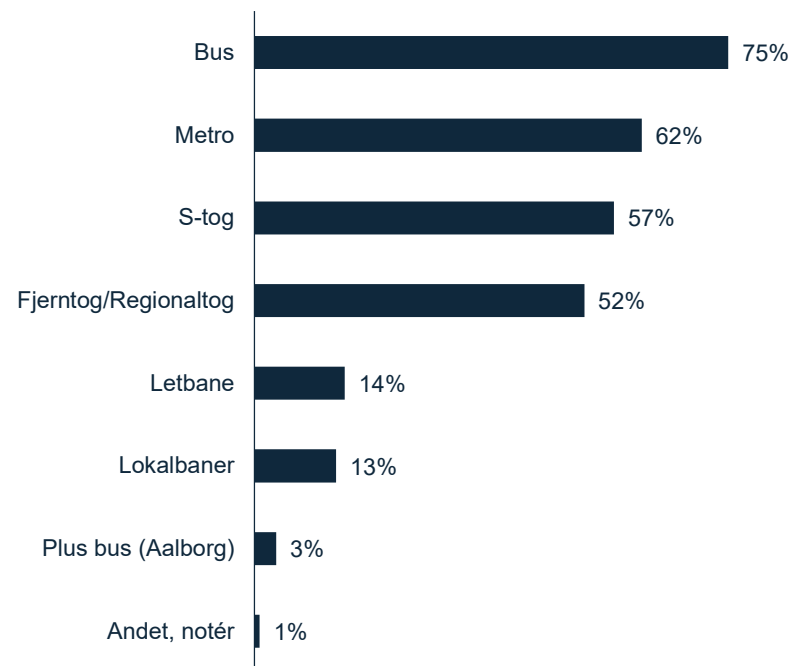


Lidt under halvdelen af Rejsekort-app brugerne rejser med kollektiv transport ugentligt. Generelt rejser 3 ud af 4 typisk med bus.

Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?



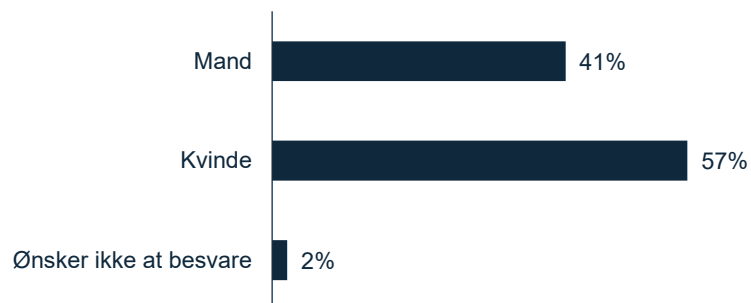
Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med kollektiv transport?



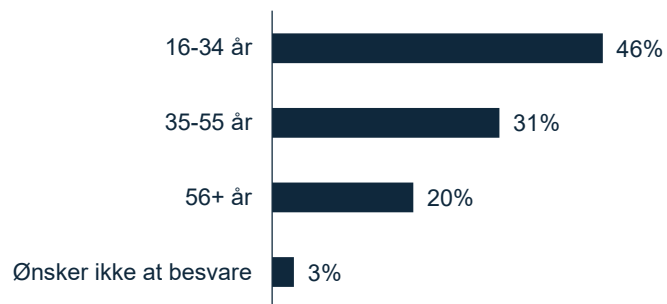
Baggrundsinformation

Mange app brugere er kvinder, unge og kommer fra Hovedstadsområdet

Er du?



Hvad er din alder?



Hvor bor du?

