

# Rejsekort som kort Kundeundersøgelsen

Data indsamlet: 23.09.2024 – 14.10.2024

November 2024

 REJSEKORT



Epinion

## Summary

# Kunderne er fortsat tilfredse med Rejsekort som kort i 2024

1

**Kunderne af Rejsekort som kort er stadig overordnet tilfredse med at rejse med kollektiv transport.** Der er dog lavest tilfredshed med overskueligheden og gennemskueligheden af billettyper og priser. Tilfredsheden med mulighederne for at købe billet samt personalets kontrol af billetter er steget signifikant ift. 2023.

2

**Kunderne er godt tilfredse med Rejsekort som kort og synes, at det gør det lettere at rejse med kollektiv transport.** De har desuden tillid til, at deres rejser registreres korrekt, og at det korrekte beløb trækkes. Få oplever dog, at Rejsekort som kort giver dem billigere rejser, ligesom der ikke er høj tilfredshed med mulighederne for at få overblik over priser på Rejsekort som kort, trods en signifikant forbedring ift. 2023.

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 igen, når man skifter transportmidler, at man glemmer at checke ud, og at prisen på rejsen ikke kendes på forhånd. Potentiale for at vende ulemperne for Rejsekort som kort til fordele ved Rejsekort som app.

4

**Anbefalingsvilligheden har en NPS score på 9,** hvilket svarer til samme niveau som i 2023.

5

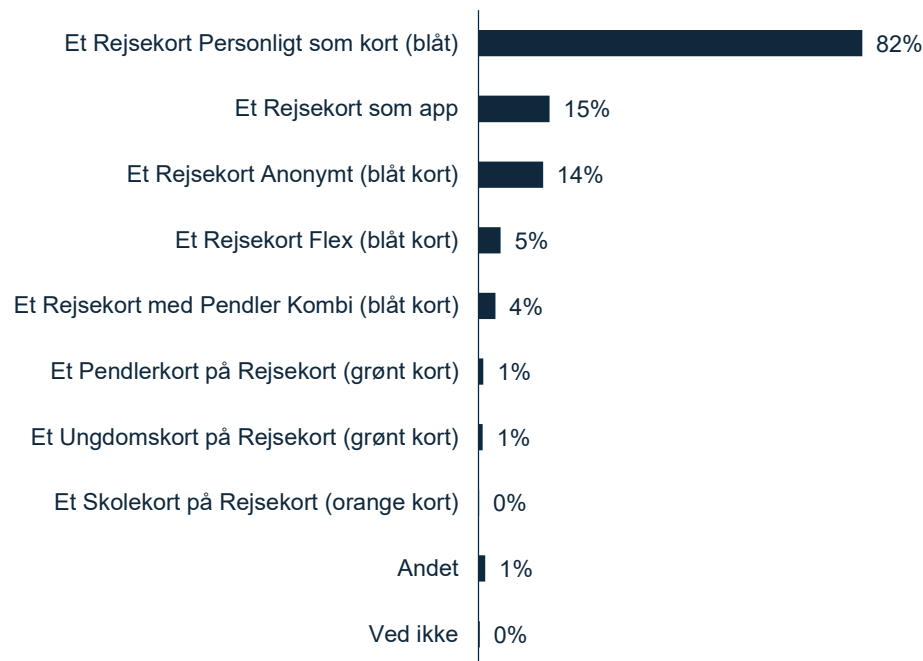
**Ca. hver femte kunde har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter.** Kunder, der kun har været i telefonisk kontakt med Rejsekort Kundecenter er signifikant mere tilfredse med servicen end dem, der kun har været i skriftlig kontakt.

# Brugernes adfærd

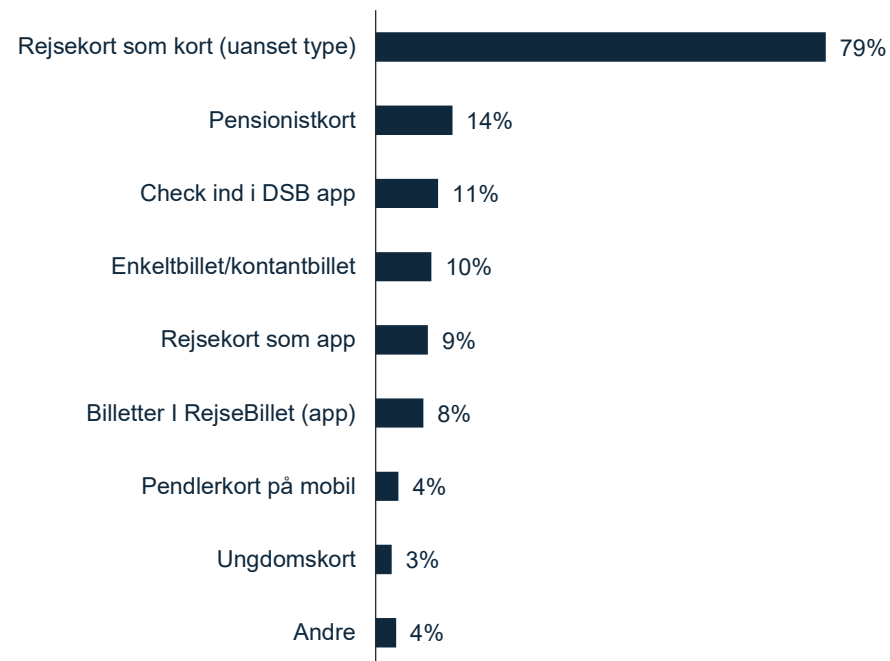
## Rejsekort- og billettype til kollektiv transport

# Rejsekort som kort er den mest anvendte billettype blandt kunderne. Det mest udbredte Rejsekort som kort er det personlige

### Hvilken type Rejsekort har du?

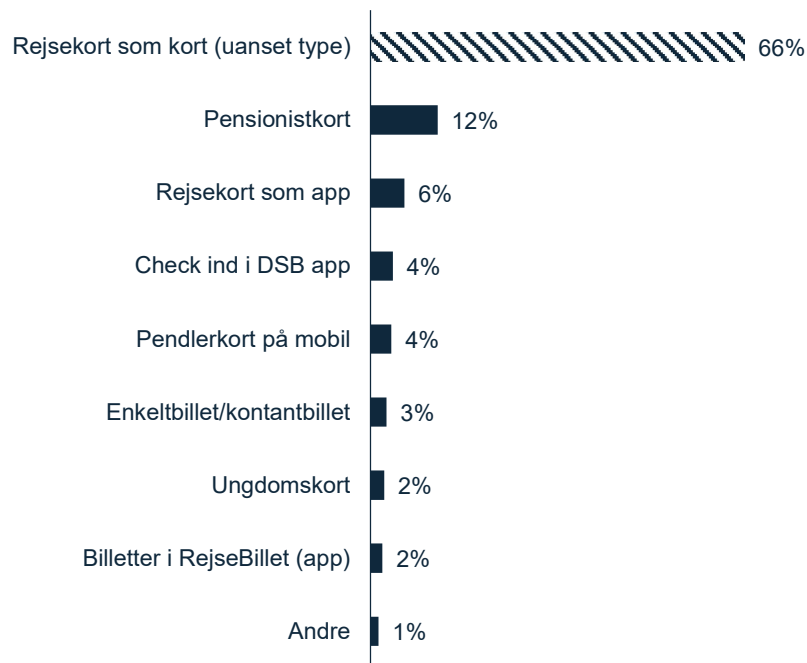


### Hvilke billettyper bruger du til dine rejser med kollektiv transport? (Vælg gerne flere)

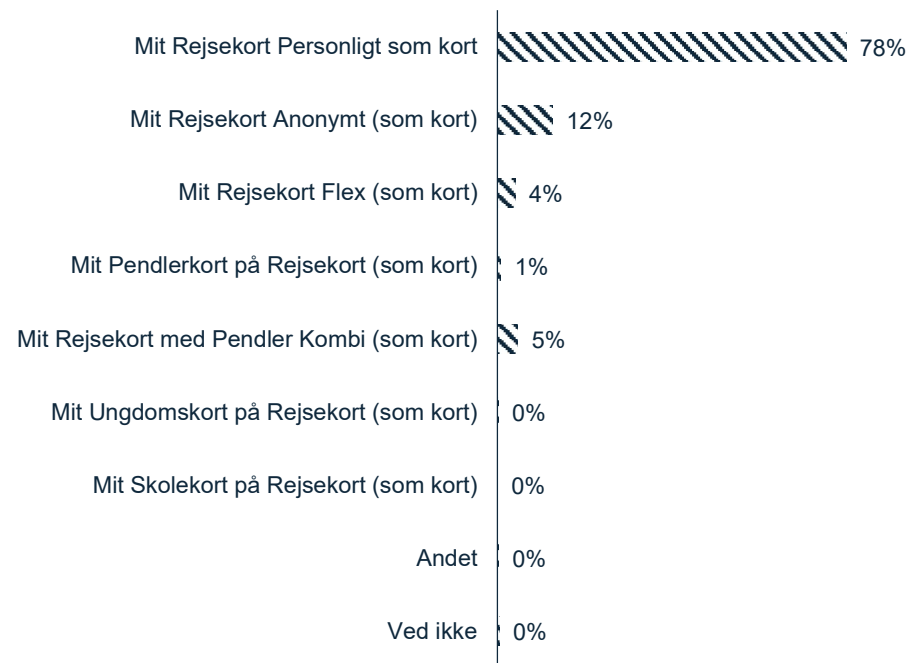


## De fleste kunder benytter et personligt Rejsekort

### Hvilken billet- eller korttype anvender du primært lige nu?



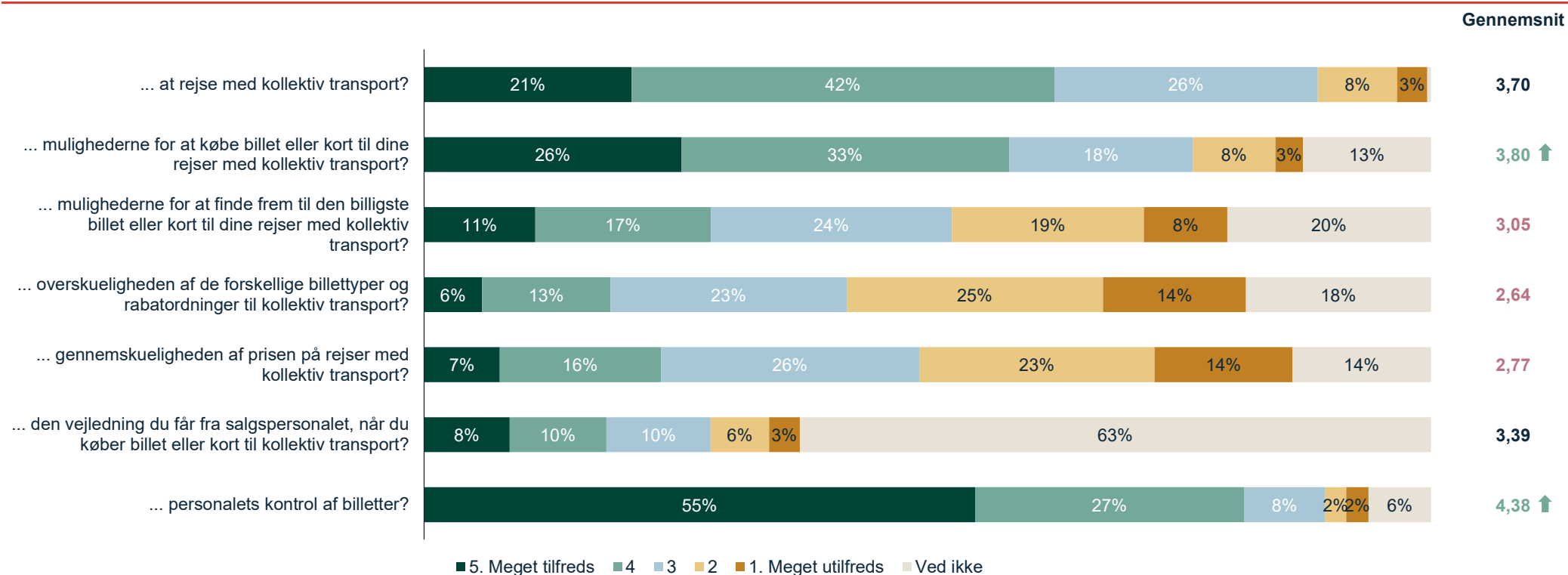
### Hvilket af dine Rejsekort som kort anvender du primært lige nu?



Grad af tilfredshed med forhold vedr. kollektiv transport.

## Tilfredsheden med mulighederne for at købe billet/kort til rejser med kollektiv transport, samt personalets kontrol af billetter er steget siden sidste år

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



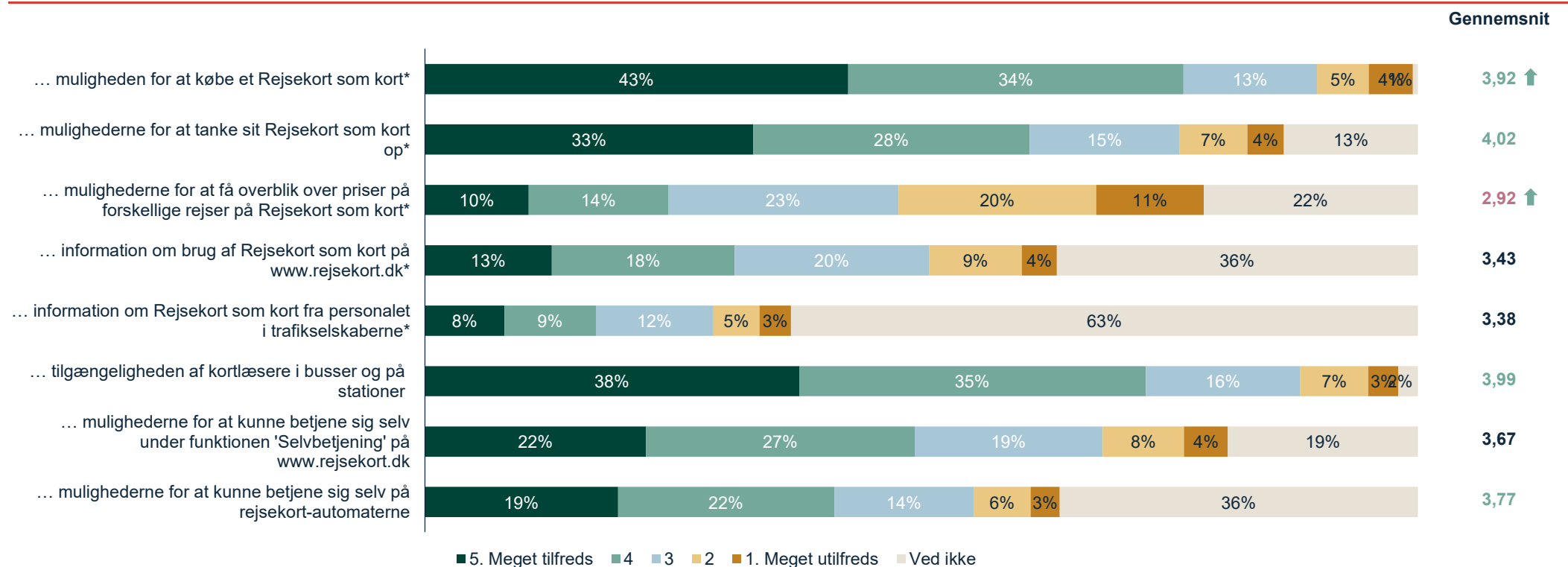
↑ ↓ Signifikant forskel ift. forrige år

6 Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.291)

Grad af tilfredshed med forhold vedr. Rejsekort som kort.

## Der er generel tilfredshed med Rejsekort som kort, med en stigning i tilfredsheden for muligheden for at købe Rejsekort som kort samt for overblikket over prisen

På 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

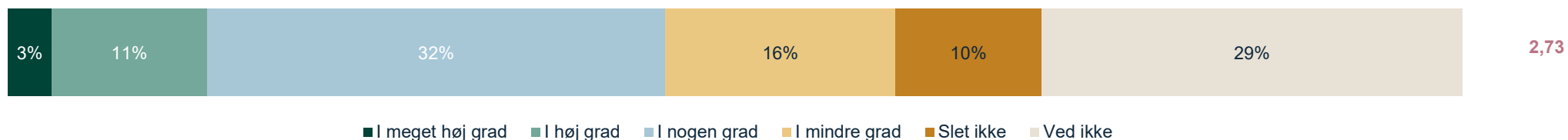
\*I 2024 er der blevet spurgt specifikt til "Rejsekort som kort" (frem for "Rejsekort" som i tidligere år) for at undgå forveksling med Rejsekort som app. Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.291)

## Vurdering af Rejsekort som kort som koncept i den offentlige transport

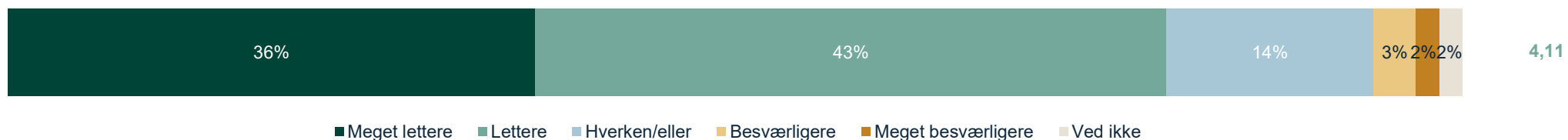
# Få mener at Rejsekort som kort giver dem billigere rejser – til gengæld synes fire ud af fem kunder at Rejsekort som kort gør det lettere at rejse med kollektiv transport

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

Gennemsnit



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



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

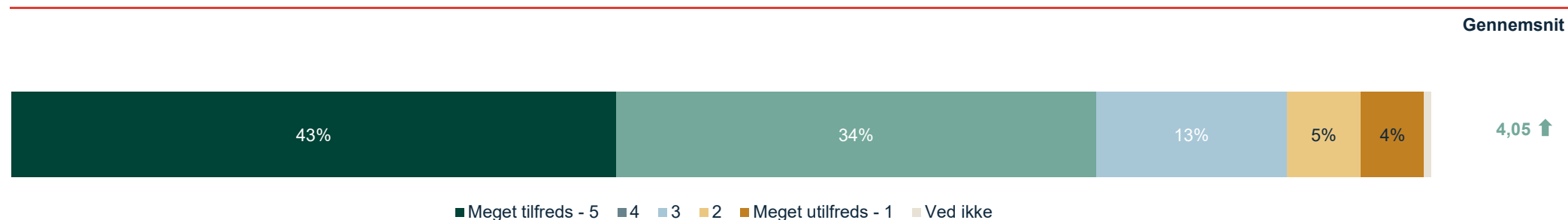
\*I 2024 er der blevet spurgt specifikt til "Rejsekort som kort" (frem for "Rejsekort" som i tidligere år) for at undgå forveksling med Rejsekort som app. Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.291)



Overordnet vurdering af Rejsekort som kort og den kollektive transport

## Der er fortsat høj tilfredshed med Rejsekort som kort generelt – og der ses endda en stigning i den generelle tilfredshed sammenlignet med sidste år

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



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

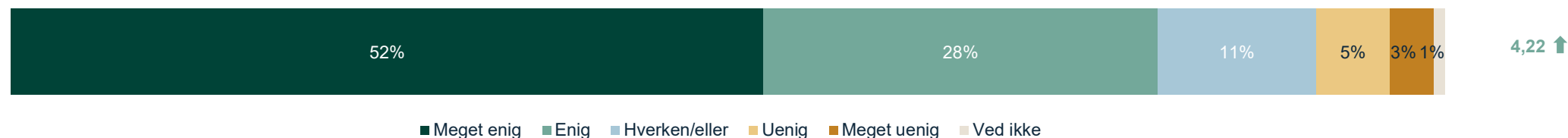
\*I 2024 er der blevet spurgt specifikt til "Rejsekort som kort" (frem for "Rejsekort" som i tidligere år) for at undgå forveksling med Rejsekort som app. Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.291)

## Tillid til Rejsekort som kort

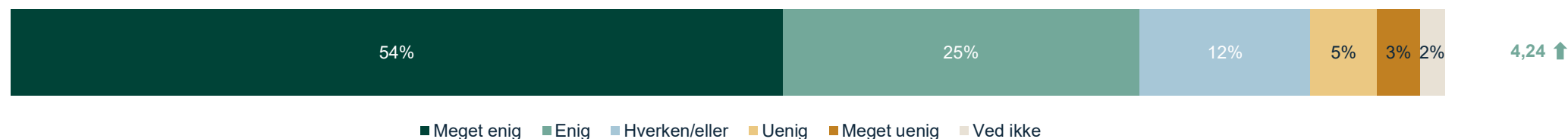
# Den generelle tillid til Rejsekort som kort samt tilliden til, at det korrekte beløb trækkes for rejsen er forsat høj – og også højere sammenlignet med sidste år

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. forrige år

\*I 2024 er der blevet spurgt specifikt til "Rejsekort som kort" (frem for "Rejsekort" som i tidligere år) for at undgå forveksling med Rejsekort som app. Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.291)

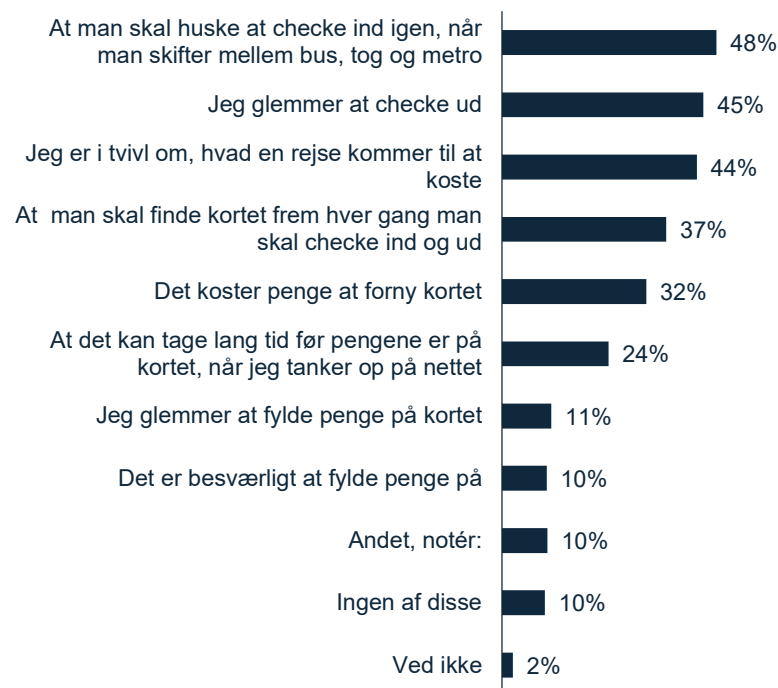
## Fordele og ulemper ved Rejsekort som kort

# Kunderne ser mange fordele ved Rejsekort som kort, herunder også at det er et fysisk kort. Flere af ulemperne kan til gengæld undgås ved at kortet ikke er fysisk

### Hvilke fordele synes du Rejsekort som kort har?



### Hvilke ulemper synes du Rejsekort som kort har?

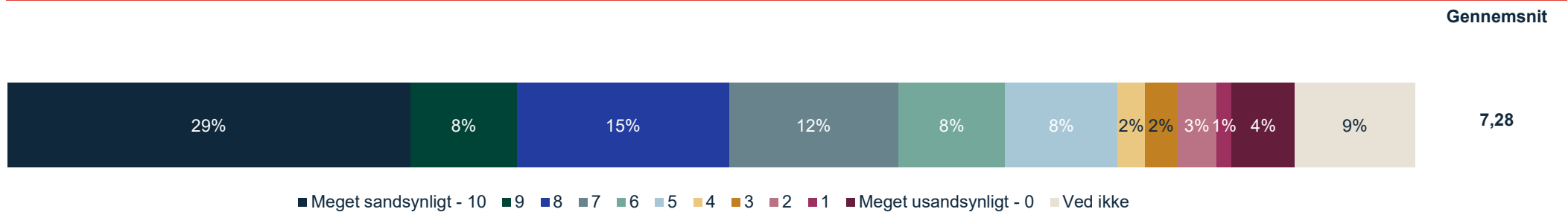


I 'Andet' nævnes bl.a. at kortet er fysisk, og at en mobil løsning er en god idé. Derudover nævnes besvær med defekte kortstandere, samt med at checke ud, når en fungerende stander ikke er til rådighed. Mange nævner også, at rejsekortet ikke altid er den billigste løsning.

## Anbefalingsvillighed

# NPS for Rejsekort som kort ligger på 9, hvilket er et fornuftigt niveau inden for kollektiv transport

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



## NPS SCORE

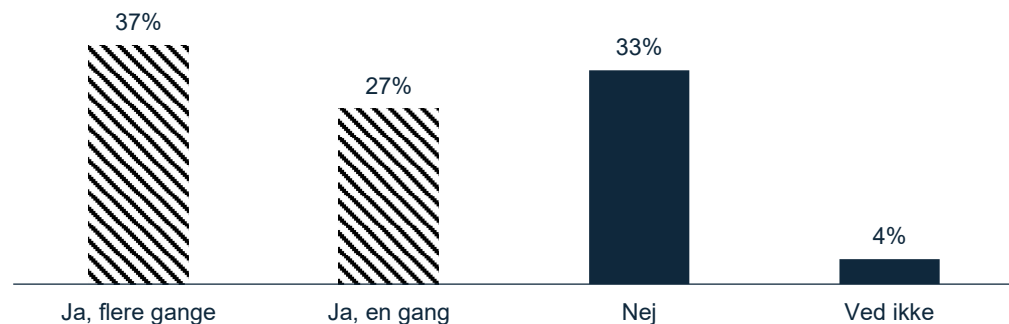


# Rejsekort services

## Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

**Ca. to ud af tre kunder har besøgt RK's hjemmeside – de fleste fandt det, de søgte efter. Flest søgte efter selvbetjeningen, Rejsekort status og indmelding af check ud**

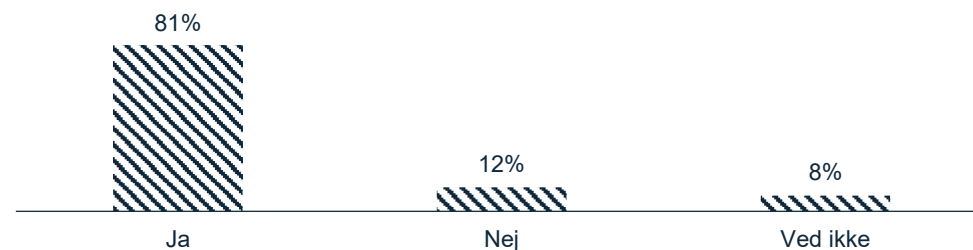
Har du besøgt Rejsekorts hjemmeside [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk) inden for det seneste år?



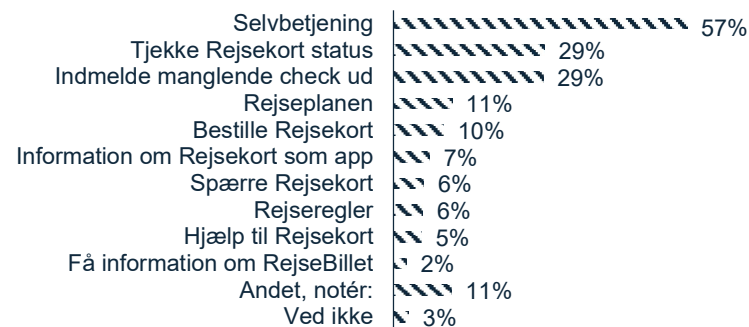
14

Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.291)

Fandt du det, du søgte efter på [www.rejsekort.dk](http://www.rejsekort.dk)?



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



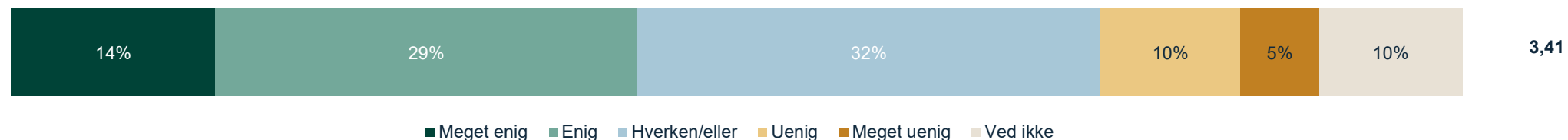
Personer der har besøgt Rejsekort.dk inden for det seneste år (n = 2.010)

## Oplevelse af Rejsekorts hjemmeside

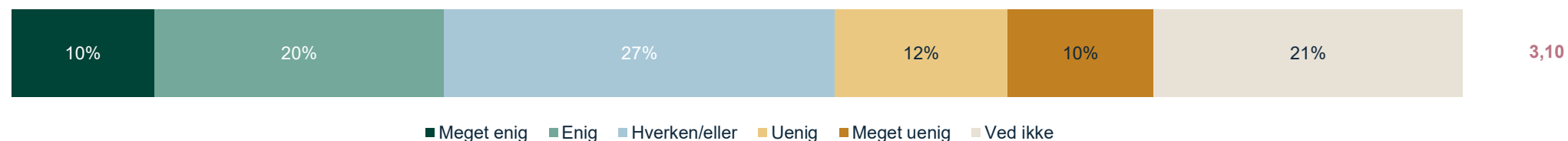
# Forsat oplever omkring to ud af fem kunder, der har besøgt Rejsekort.dk at det er let at navigere rundt, mens hver tredje synes at designet er pænt

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

Gennemsnit



### Rejsekort.dk har et pænt design



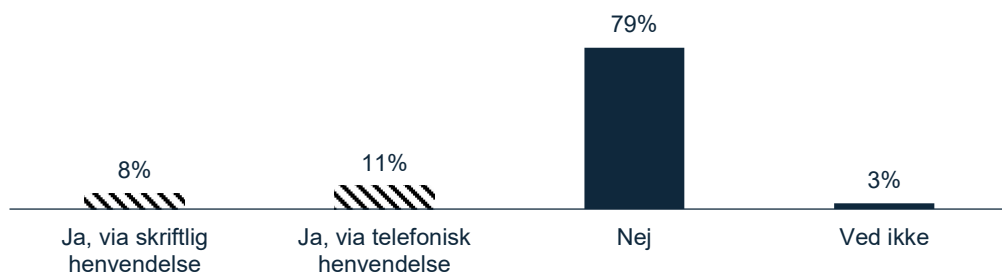
↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

Personer der har besøgt Rejsekort.dk inden for det seneste år (n=2.010)

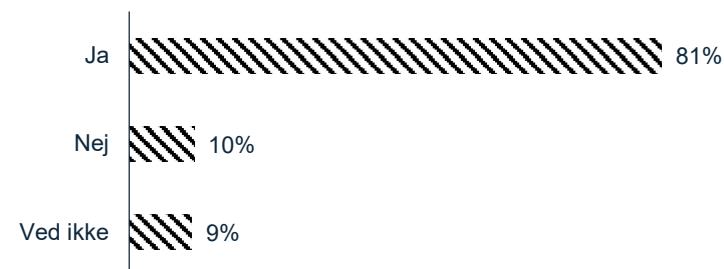
## Oplevelse af Rejsekorts Kundecenter

Hver femte kunde har været i kontakt med RK Kundecenter. Af dem har fire ud af fem fået svar på deres spørgsmål, og størstedelen var tilfredse med den service de fik

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

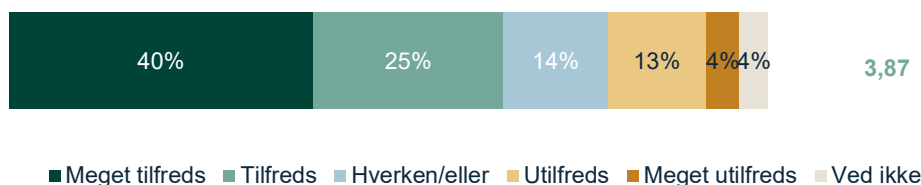


Fik du svar på dit spørgsmål, da du var i kontakt med Rejsekort Kundecenter?



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

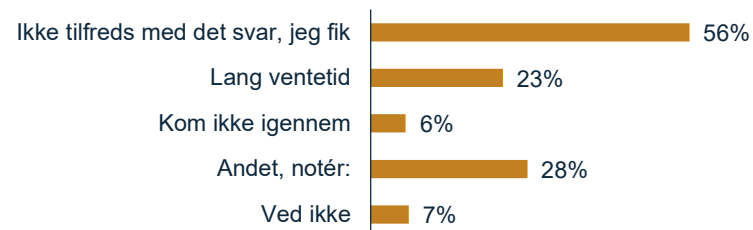
Gennemsnit



↑↓ Signifikant forskel ift. 2022

Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (n = 3.291) og som har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter inden for det seneste år (n = 592)

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



I 'Andet' nævnes bl.a. at problemet ikke blev løst (fx i forbindelse med check ud), at kunden følte sig beskyldt af medarbejderen, og at svaret ikke var til at forstå.

Personer der har været i kontakt med Rejsekort Kundecenter (n = 592)

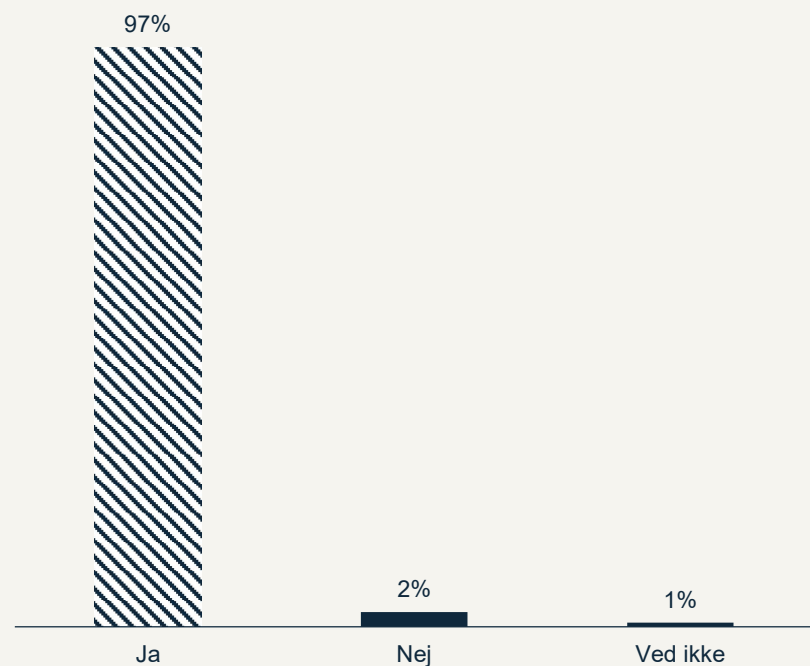
Personer der ikke var tilfredse med servicen fra RK Kundecenteret (n = 68)



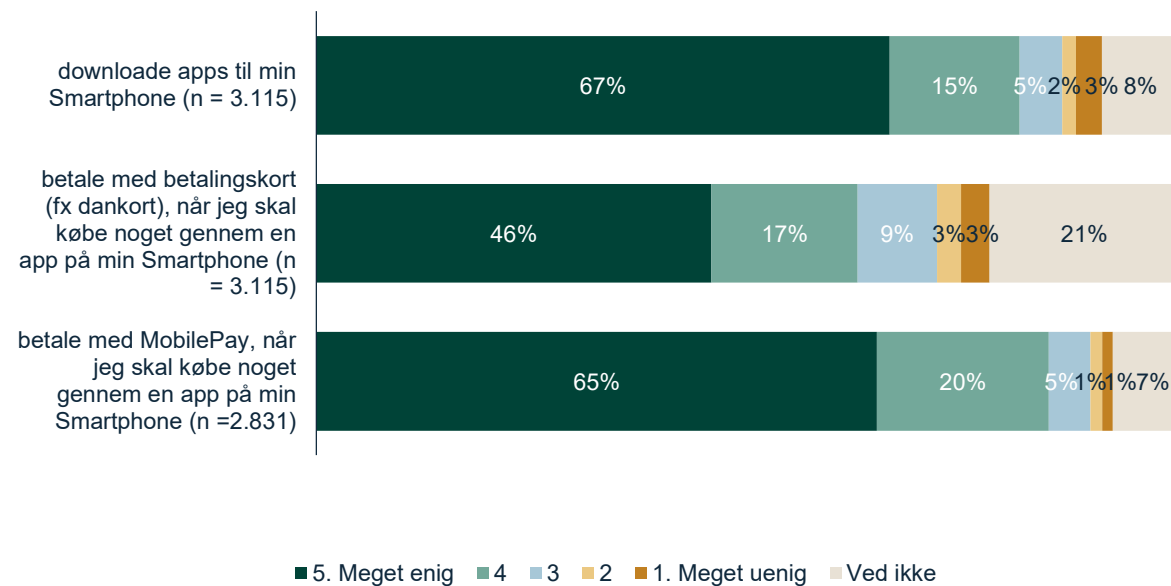
# Digital parathed

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

## Har du en Smartphone?



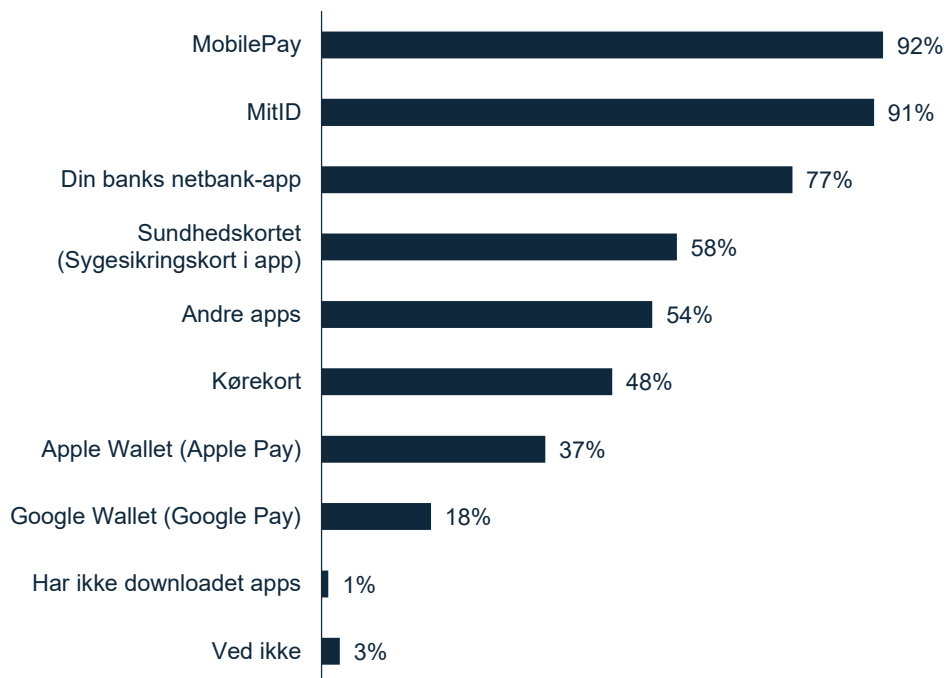
## Hvor enig eller uenig er du i nedenstående udsagn? Det er nemt at...



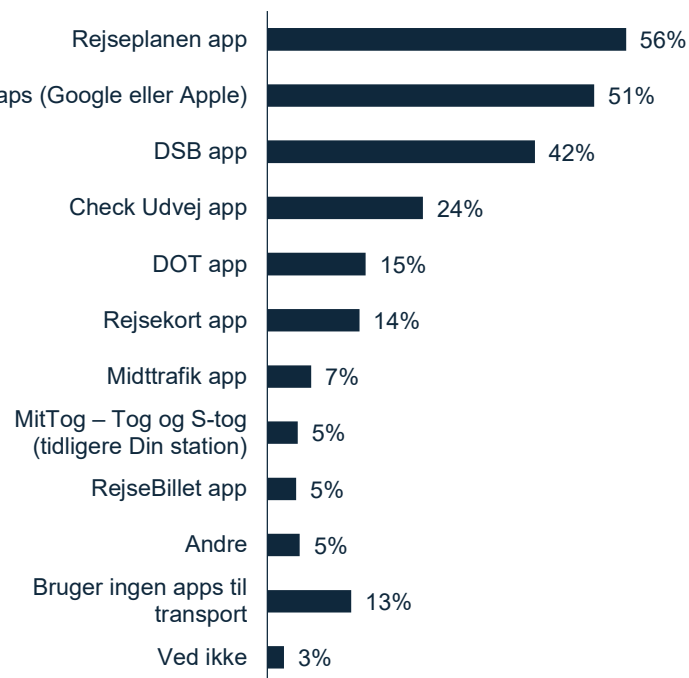
## Digital parathed

# Kunderne har mange forskellige apps, og langt de fleste har MobilePay og MitID. 84% af kunderne bruger mindst én app til transport

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



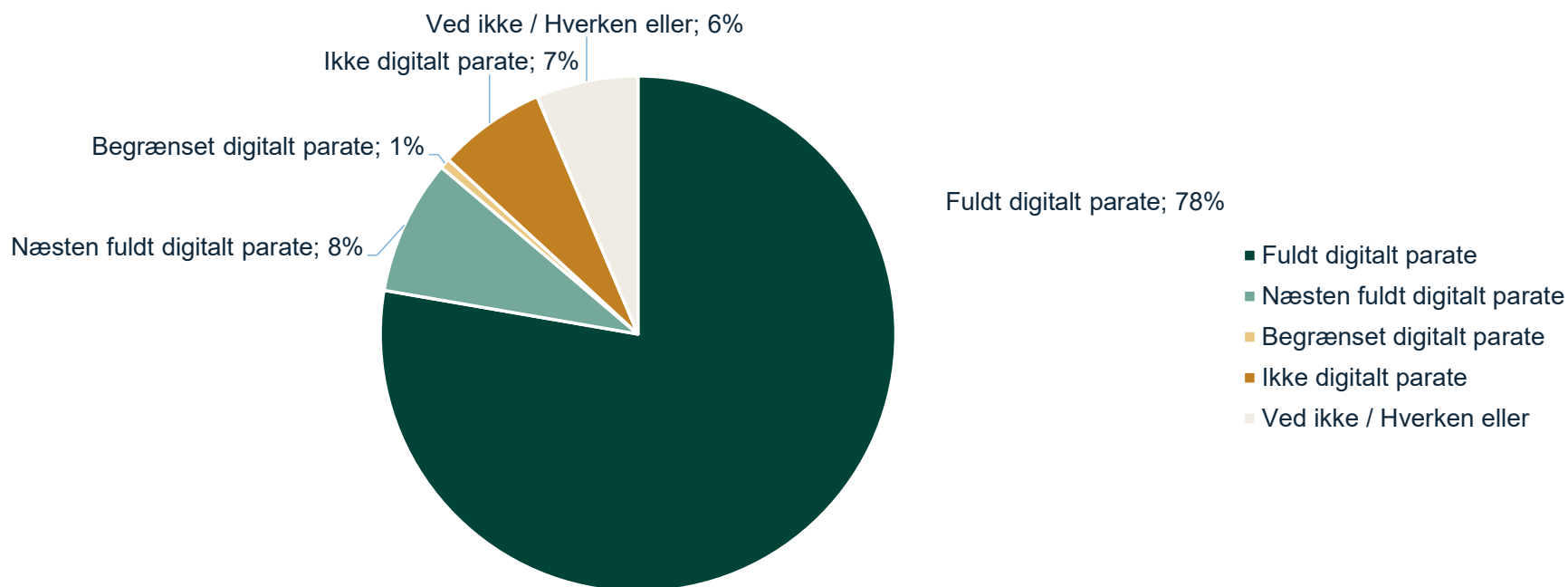
Hvilke af disse apps til transport bruger du? (Vælg gerne flere)



## Digital parathed

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

## 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

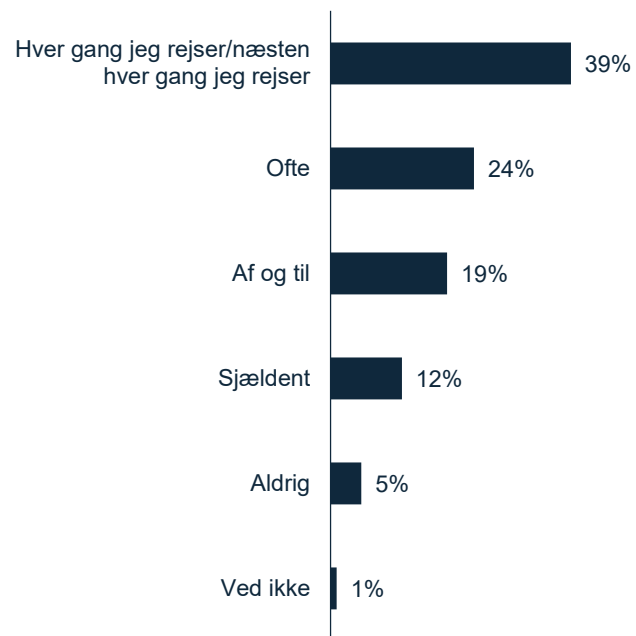
**Inddelingen af kunderne ift. digital parathed er udført på baggrund af en online undersøgelse, som kunderne er blevet inviteret til at deltage i via en e-mail invitation med et link til undersøgelsen. Ikke digitalt parate kunder kan have sværere ved at deltage i en undersøgelse af denne type. Således 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.**

## Planlægning af rejsen

# 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.

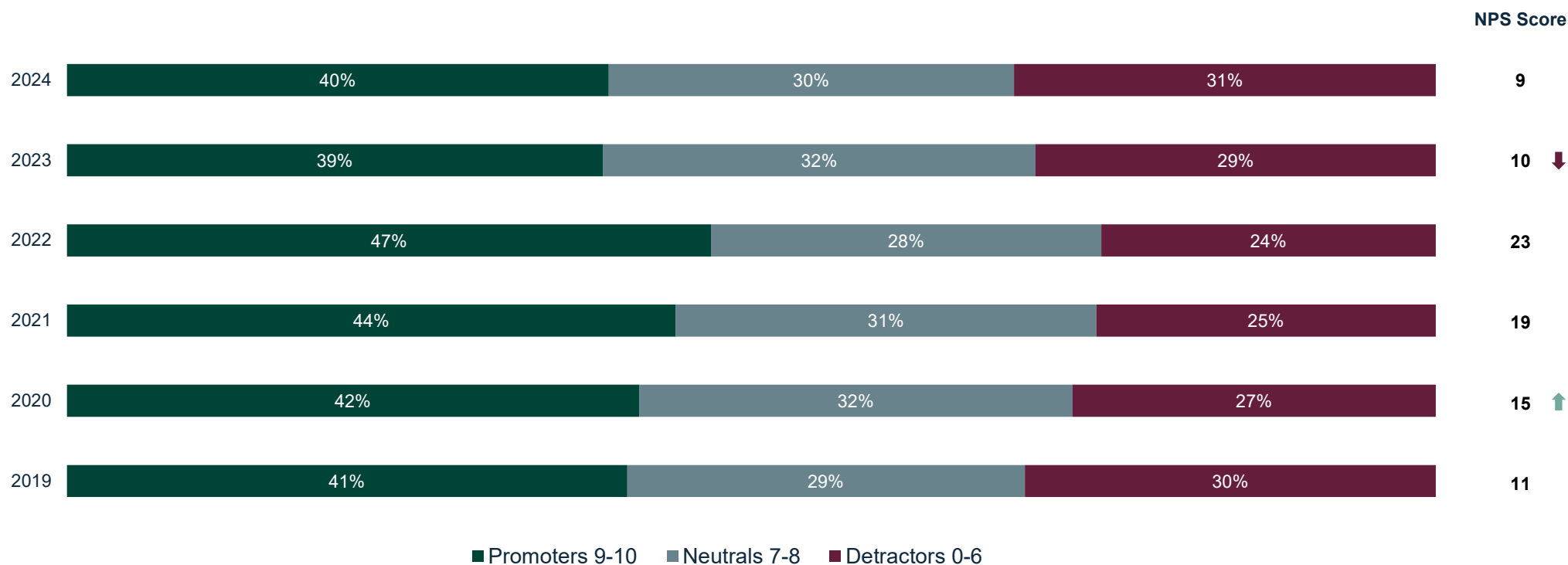
Bemærk at der i 2024 er blevet spurgt specifikt til produktet *Rejsekort som kort* (frem for *Rejsekort* som i tidligere år) for at undgå forveksling med *Rejsekort som app* og/eller *Rejsekort som koncept*.



Udvikling over tid

# Net Promoter Scoren falder til 9 i 2024, hvilket svarer til niveauet i 2023

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



↑ ↓ Signifikant forskel ift. forrige år

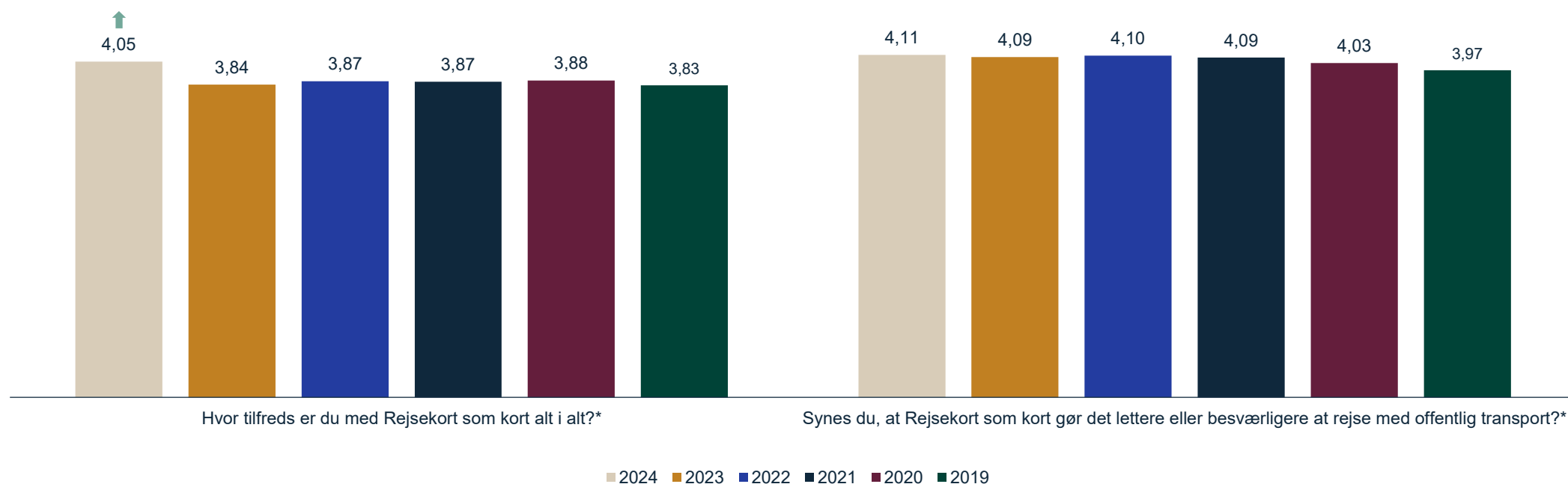
\*I 2024 er der blevet spurgt specifikt til "Rejsekort som kort" (frem for "Rejsekort" som i tidligere år) for at undgå forveksling med Rejsekort som app.

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

Udvikling over tid

# Tilfredsheden med Rejsekort som kort er fortsat høj, med en signifikant fremgang i den generelle tilfredshed

Hvor tilfreds er du med...



↑↓ Signifikant forskel ift. forrige år

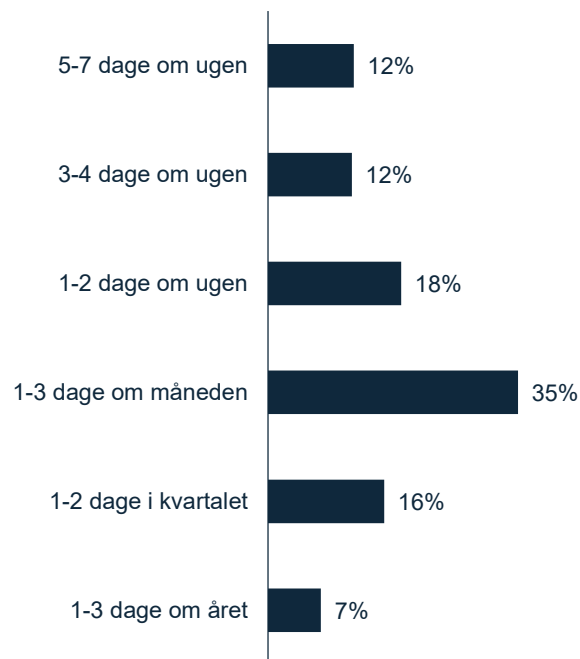
\*I 2024 er der blevet spurgt specifikt til "Rejsekort som kort" (frem for "Rejsekort" som i tidligere år) for at undgå forveksling med Rejsekort som app.  
Personer der har et Rejsekort som kort og rejser min. årligt (2024 n = 3.291, 2023 n = 3.711, 2022 n = 4.098, 2021 n = 3.425, 2020 n = 2.856, 2019 n = 3.290)

# Baggrund

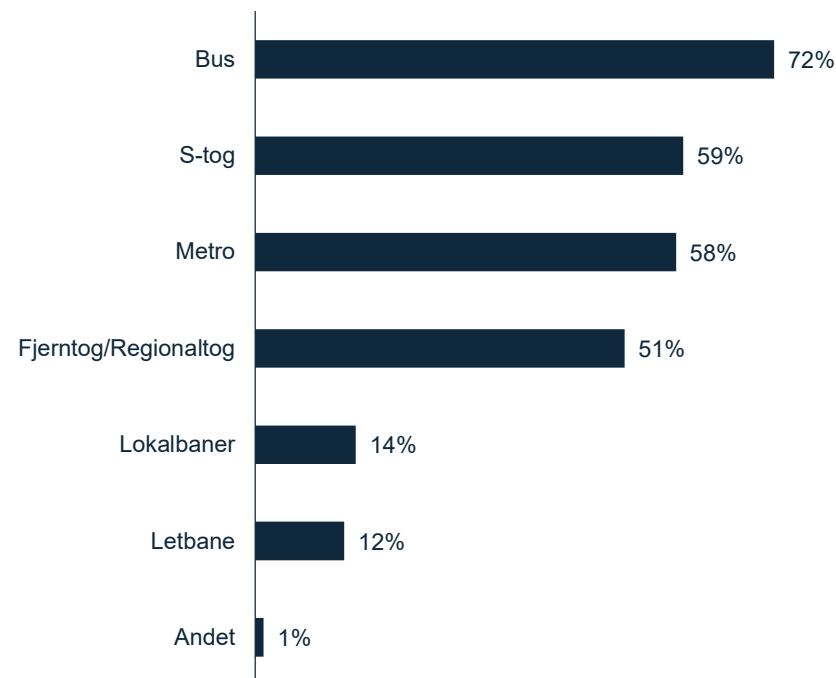
## Rejsefrekvens og transportmiddel

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

### Hvor ofte rejser du med kollektiv transport?



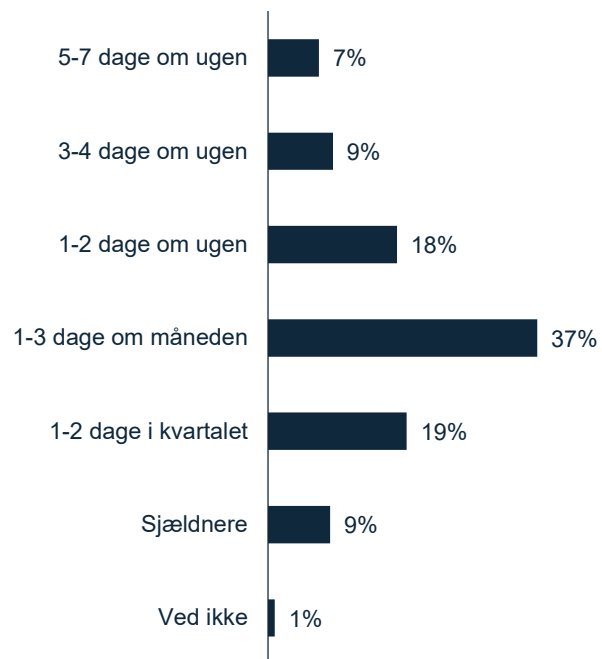
### Hvilken type transportmidler anvender du typisk, når du rejser med kollektiv transport?



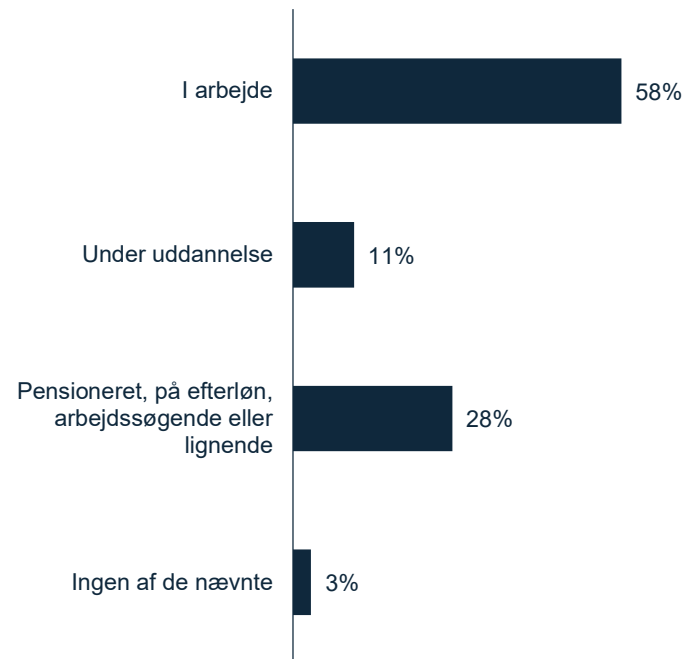
## Baggrundsinformation

# Størstedelen af kunderne benytter deres Rejsekort som kort minimum månedligt

## Hvor ofte benytter du dit Rejsekort som kort?



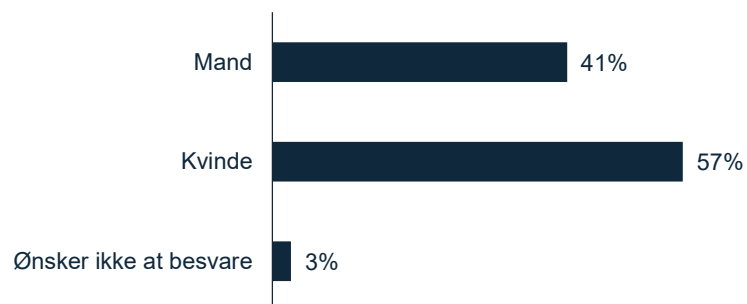
## Hvad er din nuværende situation?



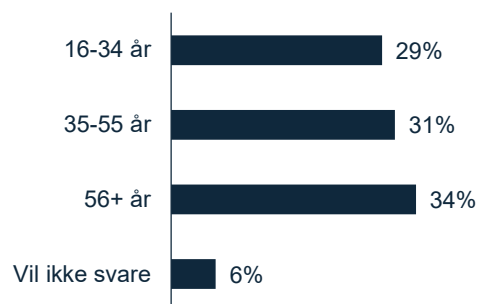
## Baggrundsinformation

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

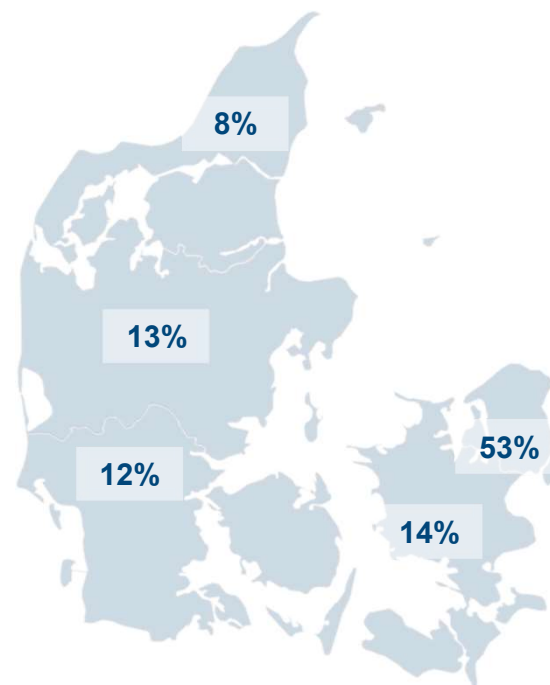
## Er du?



## Hvad er din alder?



## Hvor bor du?



Metode

Epinion

## Metode for kundeundersøgelsen

- Data er indsamlet i perioden fra 23. september til 14. oktober 2024.
- 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 3.345 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 som kort.