



Kundetilfredshed i den kollektive trafik

Afrapportering af resultater for 2025

Indsamlingsperiode fra d. 6. oktober til d. 14. november



Wilke, december 2025

O Odense
Letbane

M

NJ

NT

Letbanen

BAT

GoCollective

SYDTRAFIK

DSB

midttrafik

**Midtjyske
Jernbaner**

FYNBUS

movia

LokalTog



Indhold

Forord	s. 3
Hovedkonklusioner og anbefalinger	s. 6
Tilfredshed	s. 8
Anbefalingsvillighed	s. 16
Selskabsspecifikke spørgsmål	s. 23
Kollektiv trafik på tværs af regionerne	s. 33
Skift på rejsen	s. 37
Metode	s. 41



FORORD



En repræsentativ befolkningsundersøgelse blandt alle, som rejser mindst én gang årligt

For ottende år i træk gennemfører Rejsekort & Rejseplan A/S, på vegne af de kollektive trafikvirksomheder, en undersøgelse af passagerernes tilfredshed med den kollektive trafik. Undersøgelsen gennemføres i samarbejde med Wilke og er en onlineanalyse blandt den del af befolkningen, der som minimum har brugt kollektiv trafik én gang inden for det seneste år.

På denne måde adskiller undersøgelsen sig fra en række andre passagertilfredshedsundersøgelser, der baserer sig på svar indhentet ved uddeling af spørgeskemaer el.lign. undervejs i transportmidlet (bus, tog, letbane eller metro). Af denne grund er der også en højere andel af besvarelser fra lavfrekvente rejsende, som benytter kollektiv trafik i mindre omfang, end det er tilfældet i andre undersøgelser.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at metodeændringen betyder, at man ikke kan sammenligne resultaterne i denne undersøgelse direkte med resultaterne i de nationale passagertilfredshedsanalyser o.lign., hvor interviewene er foretaget i transportmidlet undervejs på rejsen.

Igennem rapporten er statistisk signifikante ændringer afrapporteret ved brug af signifikanspile, der viser statistiske ændringer i hhv. positiv og negativ retning. Disse pile afspejler ændringer, der inden for et konfidensinterval på (mindst) 95% er signifikant forskellige givet svarfordelingen.

For nærmere teknisk beskrivelse se side 43 i denne rapport.

Rejsefrekvens



Heavy users: Rejser med (udvalgt) selskab mindst 3-4 dage om ugen eller oftere

Medium users: Rejser med (udvalgt) selskab 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden

Light users: Rejser med (udvalgt) selskab 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året



Beskrivelse af rejsefrekvensgrupperne

Light users	Medium users	Heavy users
Rejser med offentlig transport <u>generelt</u> 1-5 dage hvert halve år eller ca. en dag om året	Rejser med offentlig transport <u>generelt</u> 1-2 dage om ugen eller 1-3 dage om måneden	Rejser med offentlig transport <u>generelt</u> mindst 3-4 dage om ugen eller oftere
• 8% er under 30 år • 28% bor i Region Hovedstaden • 69% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 42% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 38% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: -22	• 16% er under 30 år • 55% bor i Region Hovedstaden • 82% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 65% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 58% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: 6	• 33% er under 30 år • 58% bor i Region Hovedstaden • 85% oplever, at offentlig transport er et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer • 66% er tilfredse med mængden af offentlig transport • 60% oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport • Anbefalingsvillighed i forhold til offentlig transport: 14



HOVEDKONKLUSIONER



HOVEDKONKLUSIONER

NPS er steget til det højeste niveau i måleperioden, primært fordi passagererne har fået større tillid til, at de kommer frem til tiden

- **NPS på højeste niveau siden målingens start**

NPS for offentlig transport er steget signifikant fra -9 til -5 og ligger nu på det højeste niveau i hele måleperioden. Stigningen skyldes primært de lavfrekvente rejsende, mens de højfrekvente ligger stabilt, hvilket peger på, at en del af fremgangen kan være imagebåret. NPS er fortsat højest i Region Hovedstaden og blandt de ældre passagerer, og stigningen ses både for tog og bus.

- **Indtil nu bedste kundebehandling, sammenhæng og rejsekomfort**

Passagererne vurderer i år behandlingen som kunde, sammenhængen i den offentlige transport og rejsetiden som mere behagelig end tidligere i måleperioden. På disse områder har det altså ikke set bedre ud i den kollektive transport siden undersøgelsens start i 2018.

- **Tillid til rettidighed er årets stærkeste driver**

NPS drives især af fire forhold: (1) om rejsetiden opleves som behagelig, (2) om sammenhængen i den offentlige transport fungerer, (3) hvordan planlægningsforløbet opleves og (4) om man har tillid til at komme frem til tiden. Alle drivere bidrager til årets stigning – særligt den øgede tillid til rettidighed. Tilliden er steget signifikant i alle regioner siden sidste år, hvorfor det er en landsdækkende forbedring.

- **Størst potentiale i bedre sammenhæng og rettidighed**

Fremadrettet bør fokus alt andet lige være på at styrke sammenhængen i den kollektive transport og øge tilliden til rettidighed. Begge områder har stor effekt på NPS og rummer et tydeligt forbedringspotentiale.



TILFREDSHED



TILFREDSHED

Hele 3 ud af 4 passagerer ser offentlig transport som et vigtigt alternativ til andre transportformer – og andelen er steget signifikant siden sidste år

"Jeg ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer"



1% ved ikke, om de ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2024

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

Spørgsmål: Q4 "Jeg ser offentlig transport som et godt og vigtigt alternativ til andre transportformer"



TILFREDSHED

De fleste passagerer er fortsat tilfredse med udbuddet af offentlig transport i deres område – og niveauet ligger stabilt, uden signifikante ændringer, siden sidste år

"Jeg er meget tilfreds med mængden af offentlige transportmuligheder i mit område"



1% ved ikke, om de er tilfredse med mængden af offentlige transportmuligheder i området

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2024

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

Spørgsmål: Q5 "Jeg er meget tilfreds med mængden af offentlige transportmuligheder i mit område"



TILFREDSHED

Halvdelen af passagererne har tillid til at komme frem til tiden – en signifikant fremgang siden sidste år. Samtidig er det nu kun hver fjerde, der udtrykker lav tillid

"Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"



1% ved ikke, om de har tillid til, at de kommer frem til tiden, når de kører med offentlig transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2024

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

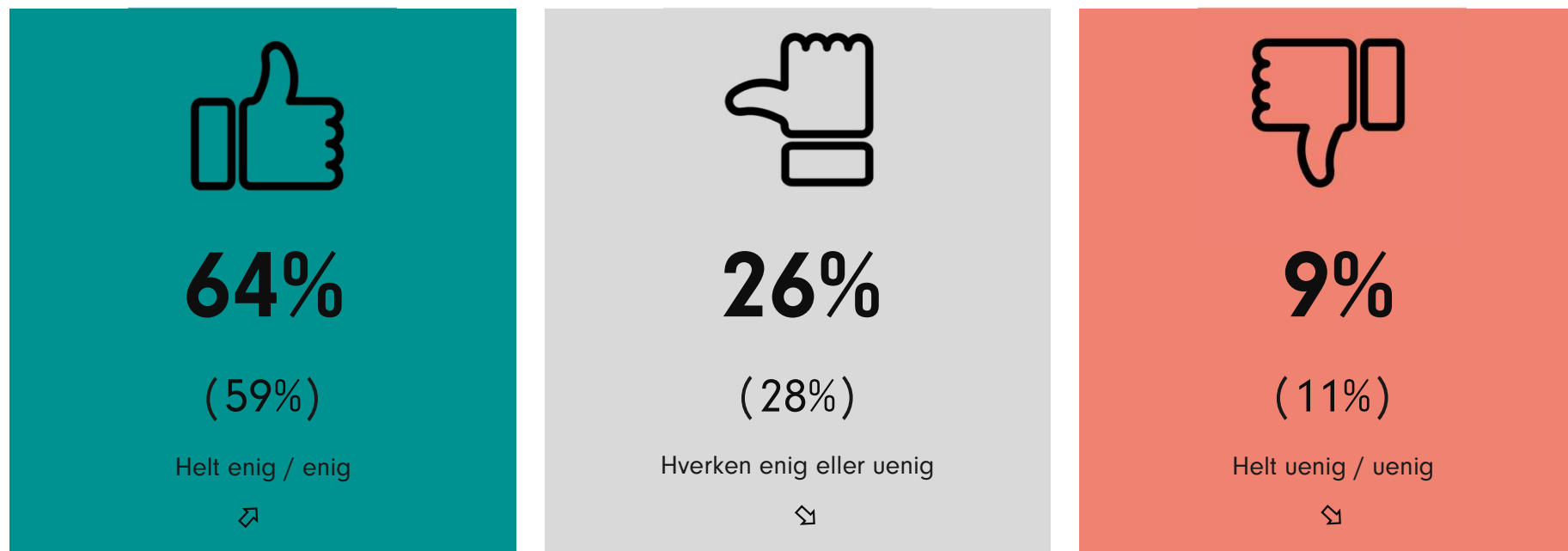
Spørgsmål: Q6. "Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"



TILFREDSHED

Passagererne oplever generelt en god behandling i den offentlige transport – og andelen, der deler denne oplevelse, er vokset signifikant siden sidste år

"Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



1% ved ikke, om de føler sig godt behandlet, når de er kunder i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2024

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

Spørgsmål: Q7. "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



TILFREDSHED

Halvdelen af passagererne oplever en god sammenhæng i den offentlige transport. Niveauet ligger nogenlunde på linje med sidste år

"Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"



3% ved ikke, om de oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2024

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

Spørgsmål: Q8. "Jeg oplever, at der er en god sammenhæng i den offentlige transport"



TILFREDSHED

Signifikant flere passagerer oplever rejsetiden som behagelig sammenlignet med sidste år. Tilmed er under hver syvende uenig i udsagnet

"Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



1% ved ikke, om de oplever rejsetiden som behagelig, når de rejser med offentlig transport

Tal i parentes angiver svarfordelingerne fra 2024

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

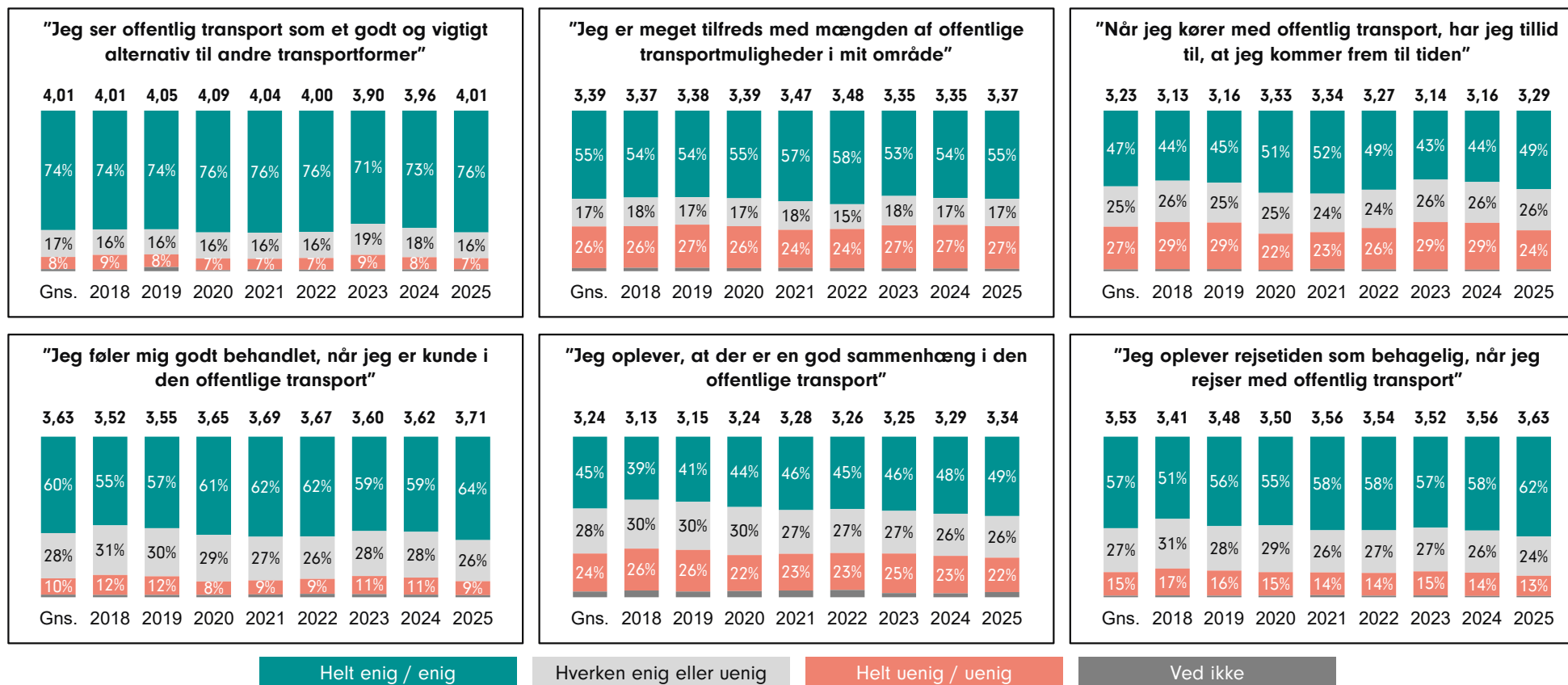
Spørgsmål: Q9. "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



TILFREDSHED

Passagererne har aldrig vurderet kundebehandling, sammenhæng og rejsetid så positivt som i år – alle tre parametre ligger på deres højeste niveau i målingens historie

Udviklingen i den offentlige transport fra 2018 til 2025



ANBEFALINGSVILLIGHED



Vi kortlægger passagerernes loyalitet og anbefalingsvillighed via Net Promotor Score



Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?



Promoters (9-10)

Personer, der har meget positive oplevelser med den kollektive transport. De anbefaler det aktivt til andre og kan være med til at styrke tilliden og omdømmet til den offentlige transport.



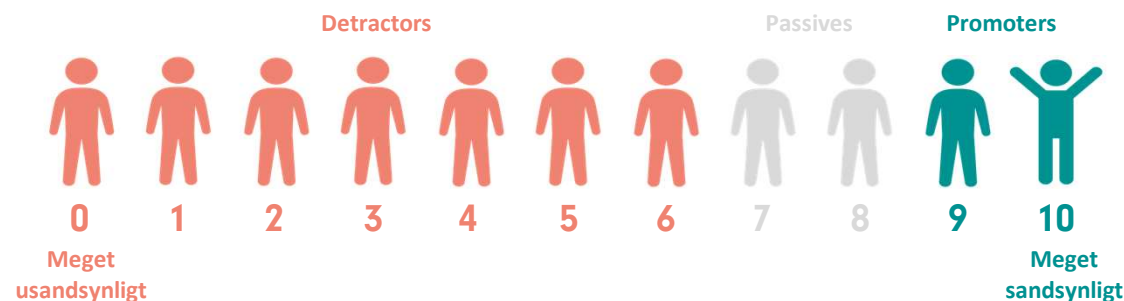
Passives (7-8)

Personer, der er tilfredse, men ikke stærkt engagerede. De anbefaler typisk ikke aktivt og har en mere neutral holdning til den kollektive transport.



Detractors (0-6)

Personer, der er ikke er tilfredse. De deler sjældent positive erfaringer og kan påvirke andres opfattelse negativt, hvis de fortæller om deres udfordringer med den offentlige transport.



Net Promoter Score (NPS)

Vi udregner altid en score baseret på svarene, kaldet Net Promoter Score – eller NPS

Scoren kan variere fra -100 til +100

Hvis scoren er positiv, er der flere Promoters end Detractors, og vice versa.

Jo højere NPS → Jo bedre

$$\text{NPS} = \begin{array}{c} \text{😊} \\ \% \text{ Promoters} \end{array} - \begin{array}{c} \text{😞} \\ \% \text{ Detractors} \end{array}$$



ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS for offentlig transport er steget signifikant fra -9 til -5 og ligger nu på det højeste niveau i hele måleperioden. Fremgangen drives af både flere Promoters og færre Detractors



Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?



30%

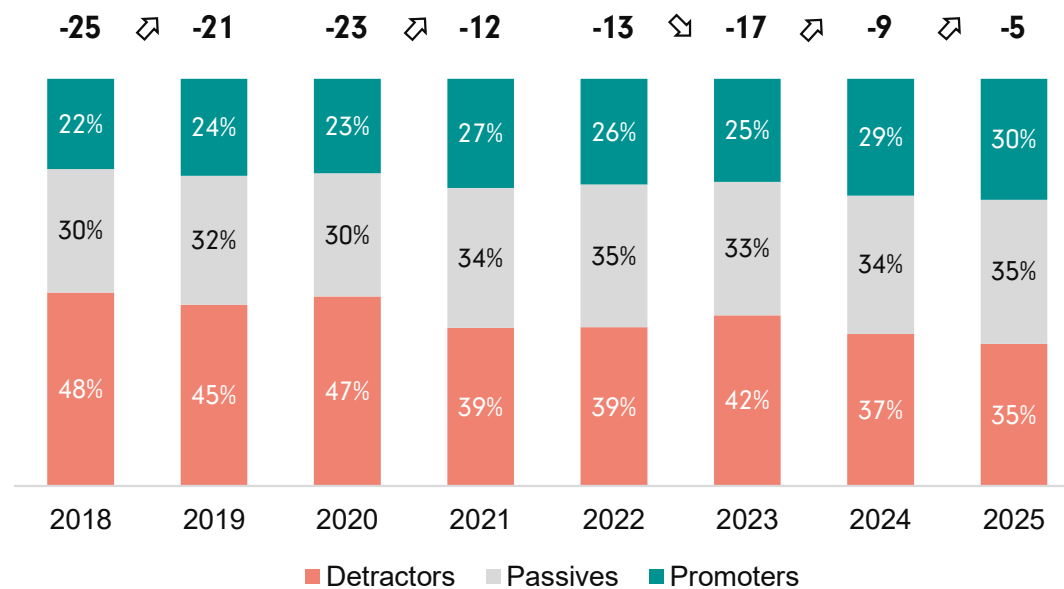


35%



35%

-5



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

I 2023 blev en markant takststigning meldt ud lige før undersøgelsen blev gennemført, hvilket formentlig påvirkede resultaterne det år. Det samme har nemlig ikke været tilfældet andre år.

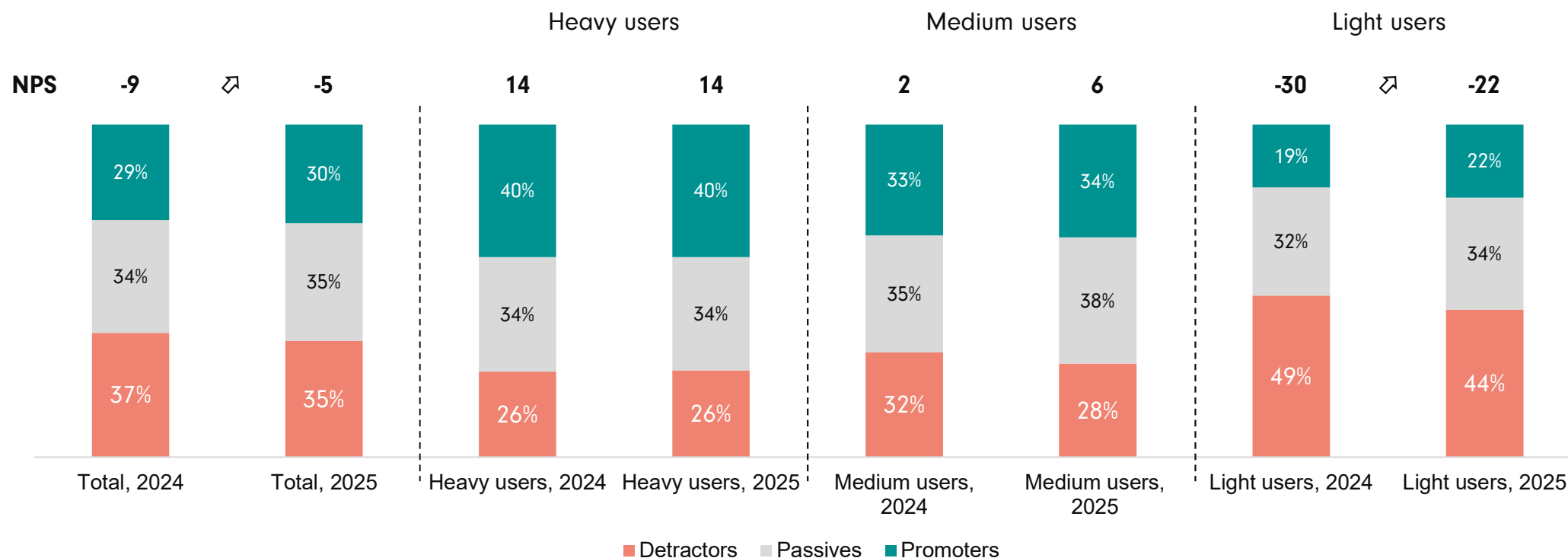
© 2025 | Side 18 Base: Alle passagerer n = 12077

Spørgsmål: Q3. "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?"



ANBEFALINGSVILLIGHED

Stigningen i NPS kommer primært fra de lavfrekvente rejsende, mens de højfrekvente ligger stabilt, hvilket peger på, at en del af fremgangen kan være imagebåret



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

Heavy users: dagligt/næsten dagligt og 3-4 dage om ugen; Medium users: 1-2 dage om ugen og 1-3 dage om måneden; Light users: 1-5 dage hvert halve år og ca. én dag om året (med selskab)

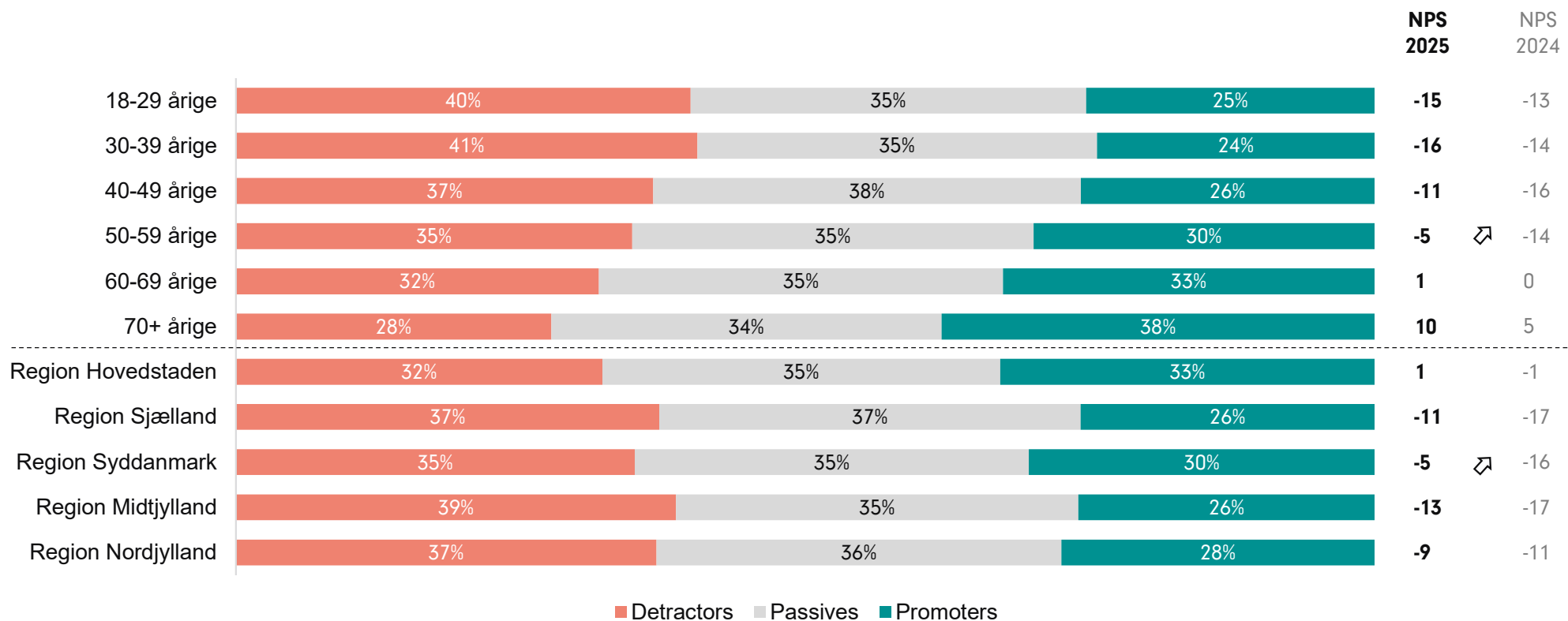
Base: Alle passagerer n = 12077; Heavy users n = 1529/ Medium users n = 4154/ Light users n = 6394

© 2025 | Side 19 Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?"



ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS er højest blandt 70+ årige og passagerer i Region Hovedstaden, mens de største stigninger ses blandt 50-59 årige og i Region Syddanmark. Sidstnævnte steg også signifikant sidste år



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

Base: Alle passagerer n = 12277; 18-29 årige n = 2226/ 30-39 årige n = 1926/ 40-49 årige n = 1757/ 50-59 årige n = 2189/ 60-69 årige n = 2293/ 70 + årige n = 1886

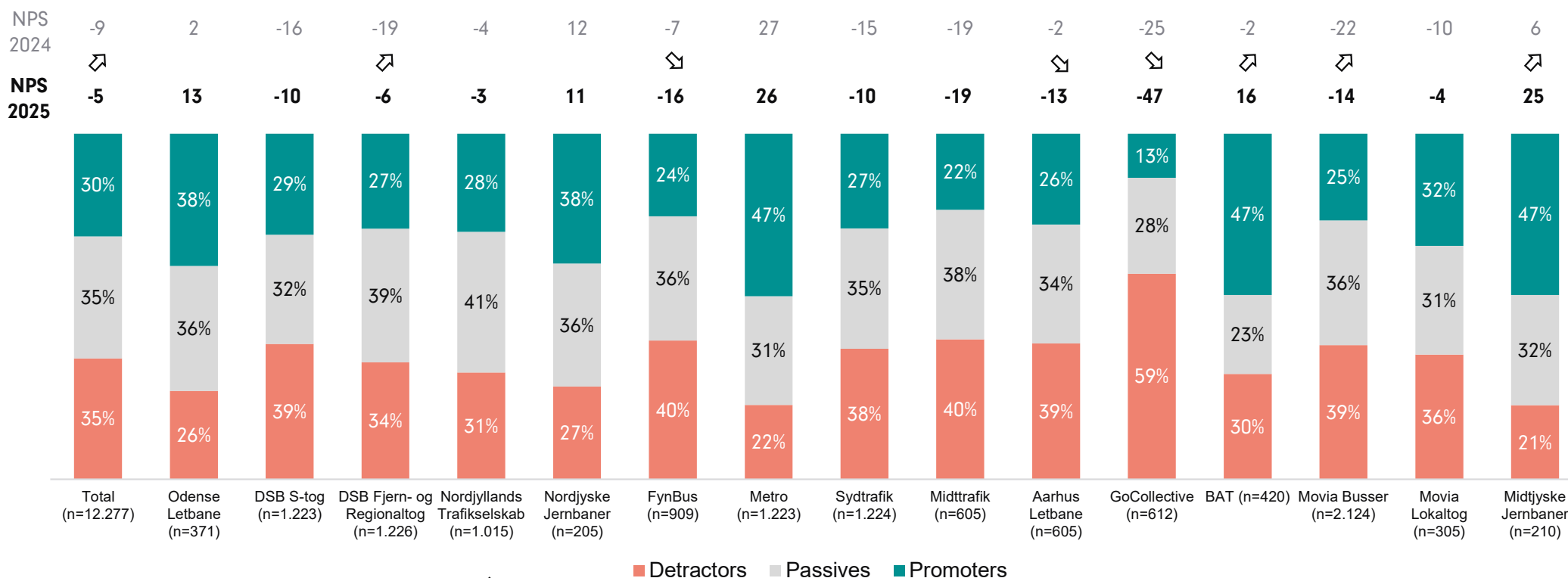
Region Hovedstaden n = 3925/ Region Sjælland = 1542/ Region Syddanmark = 3154/ Region Midtjylland = 2591/ Region Nordjylland = 1065

Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine venner og bekendte at køre med offentlig transport?"



ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS er også steget på selskabsniveau. Metro ligger fortsat højest, mens CoCollective har den laveste NPS og samtidig et markant fald siden sidste år



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

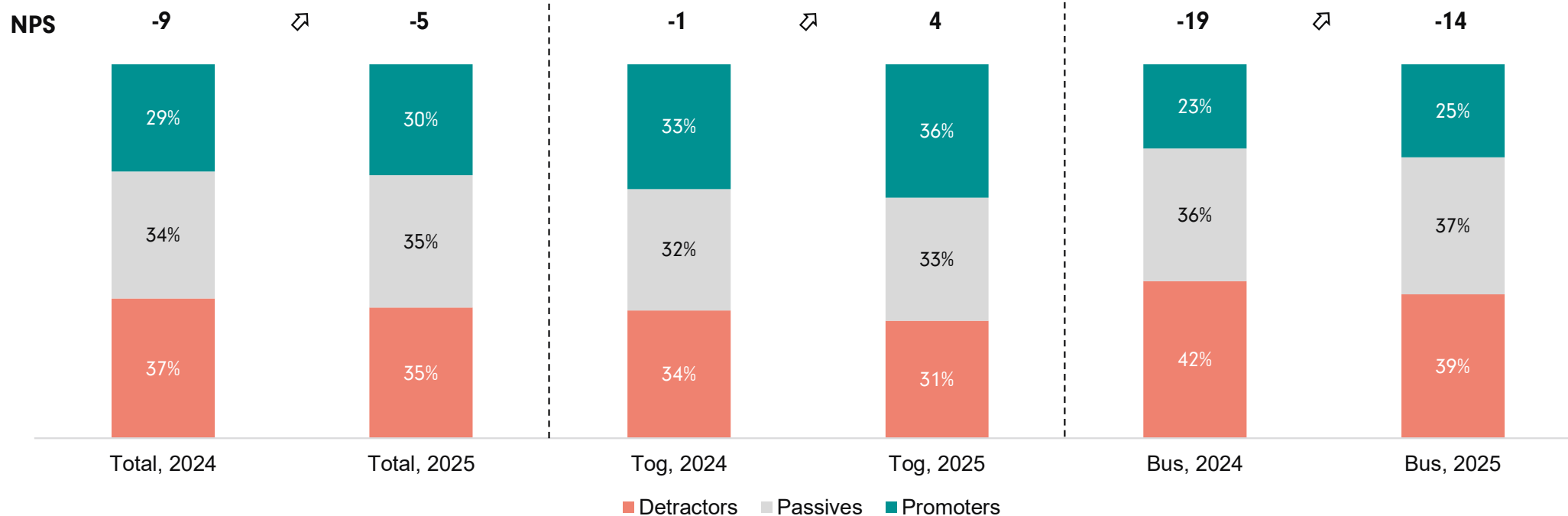
Base: Alle passagerer n = 12277

© 2025 | Side 21 Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [SELSKAB] til venner og bekendte?"



ANBEFALINGSVILLIGHED

NPS stiger signifikant for både tog- og buspassagerer. Togpassagererne er fortsat den mest loyale og anbefalingsvillige gruppe



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

NPS er opgjort for offentlig transport generelt

Note: Bus udgøres af Nordjyllands Trafikselskab, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik, BAT og Movia Busser.

Tog udgøres af Odense Letbane (2022), DSB S-tog, DSB Fjern og Regional, Nordjyske Jernbaner, Metro, Letbane (Aarhus), Arriva Tog, Movia Lokaltog og Midtjyske Jernbaner (2021)

Base: Alle passagerer n = 12277; Togpassagerer n = 5980/ Buspassagerer n = 6297

© 2025 | Side 22 Spørgsmål: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale [SELSKAB] til venner og bekendte?"



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL



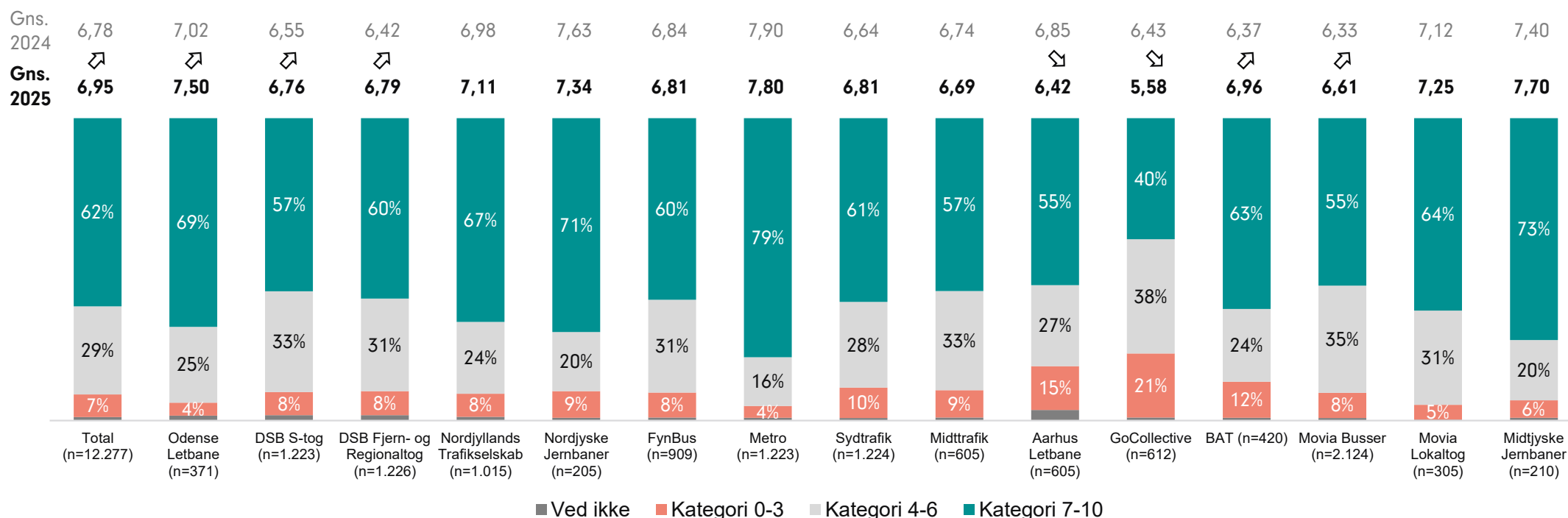
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Den samlede tilfredshed på tværs af trafikvirksomhederne er steget signifikant siden sidste år. Særligt Odense Letbane og BAT løfter niveauet, mens GoCollective går væsentligt tilbage



Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

© 2025 | Side 24 Base: Alle passagerer n = 12277
Spørgsmål: Q11 "Hvor tilfreds er du alt i alt med [SELSKAB]?"

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



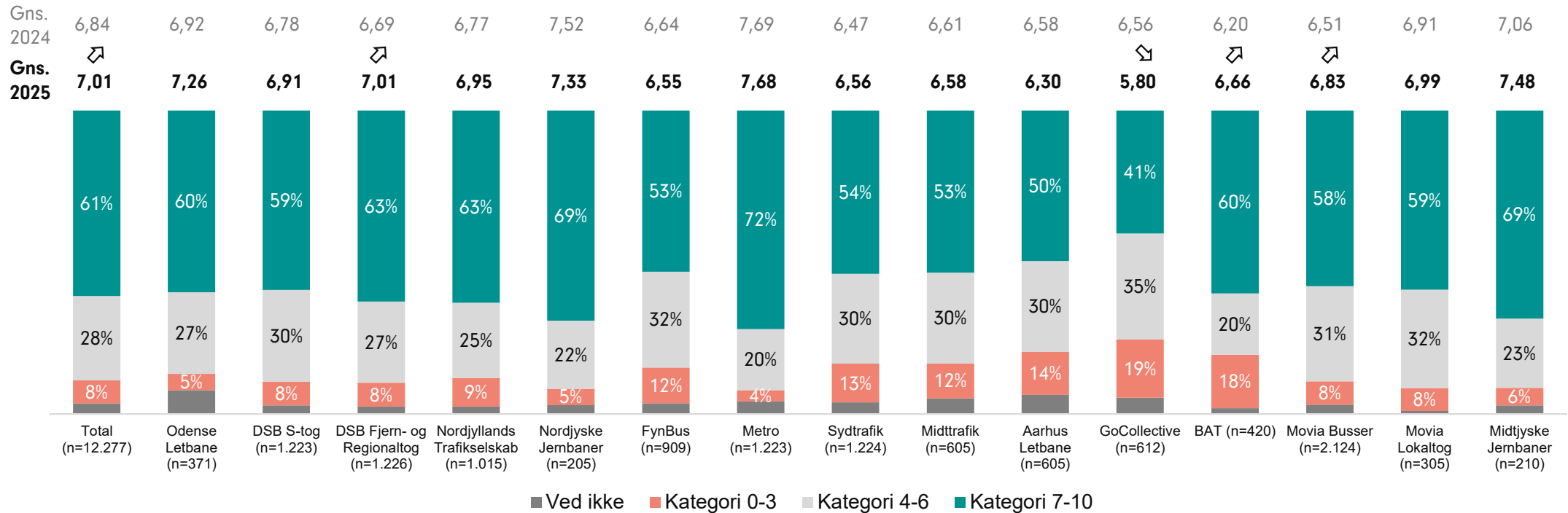
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Tilfredsheden med muligheden for at planlægge rejsen er også steget signifikant. Fremgangen drives især af DSB Fjern- og Regionaltog, som nu ligger næsthøjest



Hvor tilfreds er du med mulighederne for at planlægge din rejse med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

© 2025 | Side 25 Base: Alle passagerer n = 12277
Spørgsmål: Q12 "Hvor tilfreds er du med mulighederne for at planlægge din rejse med [SELSKAB]?"

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



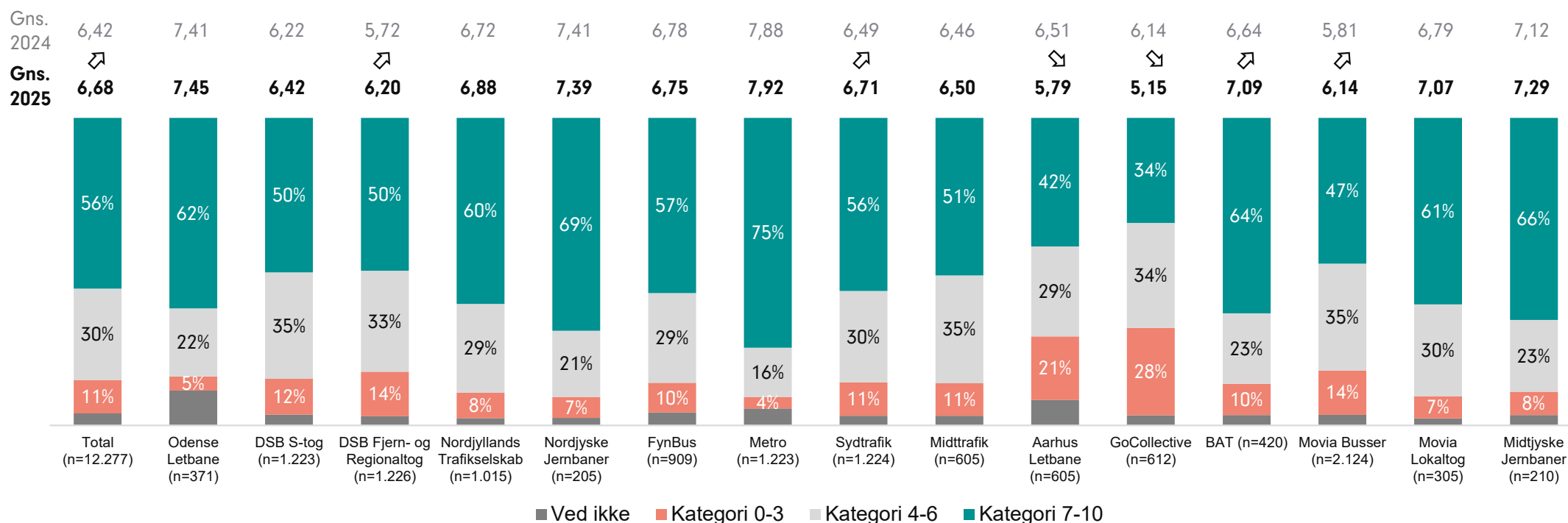
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

De fleste passagerer er tilfredse med, hvor godt trafikvirksomhederne overholder køreplanen.
Metro ligger klart bedst, mens GoCollective skiller sig ud med flest utilfredse passagerer



Hvor tilfreds er du med [SELSKAB]s overholdelse af køreplanen?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

© 2025 | Side 26 Base: Alle passagerer n = 12277
Spørgsmål: Q13 "Hvor tilfreds er du med [SELSKAB]s overholdelse af køreplanen?"

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



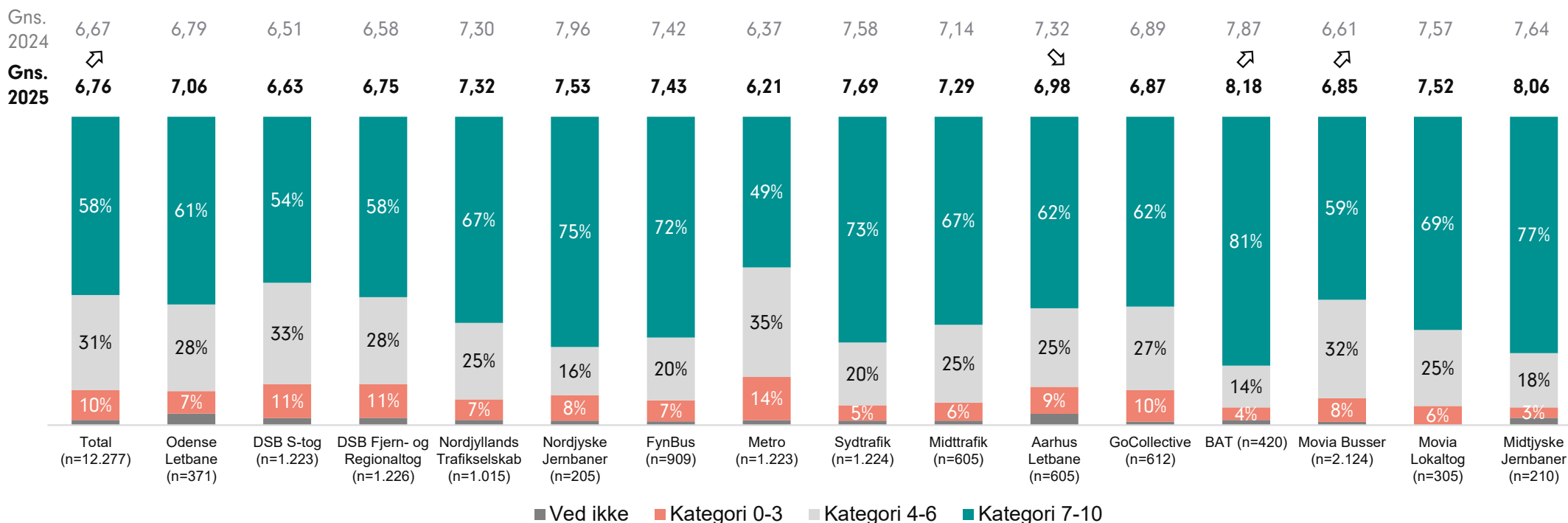
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

De fleste passagerer er fortsat tilfredse med muligheden for at få en siddeplads. Forskellene mellem selskaberne er dog store, hvor Metro skiller sig negativt ud, mens BAT skiller sig positivt ud



Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

© 2025 | Side 27 Base: Alle passagerer n = 12277
Spørgsmål: Q14 "Hvor tilfreds er du med muligheden for at få en siddeplads, når du kører med [SELSKAB]?"

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



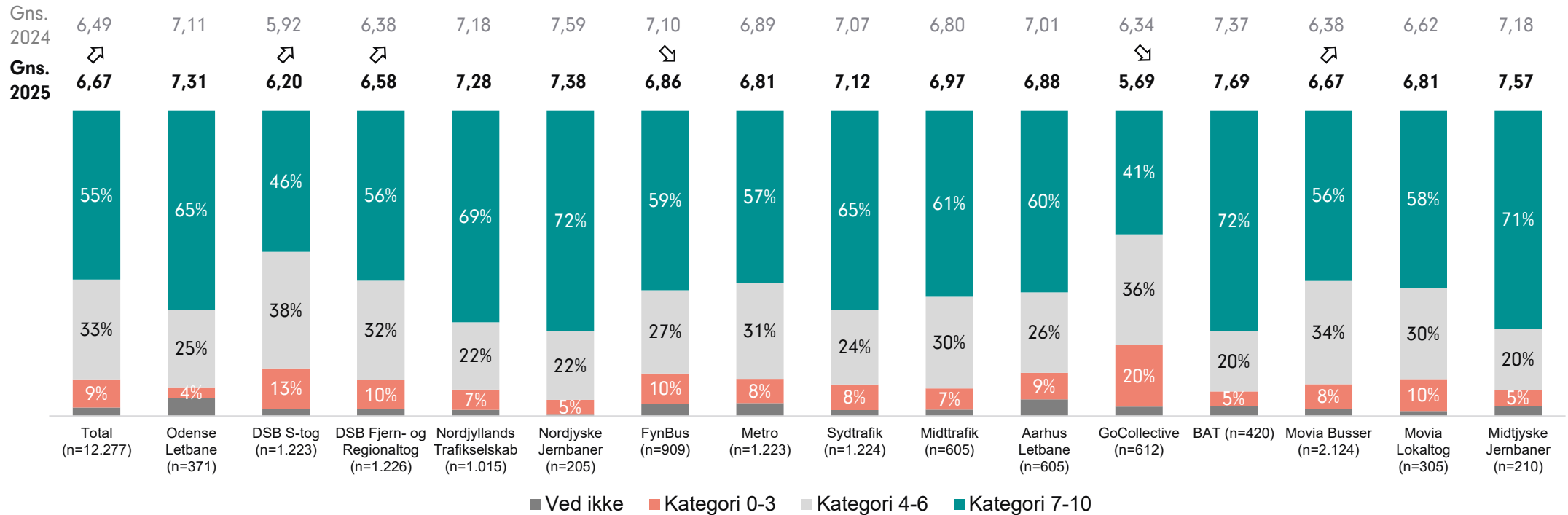
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

De fleste passagerer er tilfredse med rengøringen af bus og tog. BAT og Midtjyske Jernbaner skiller sig positivt ud, mens GoCollective skiller sig negativt ud



Hvor tilfreds er du med rengøringen af bussen eller toget, når du kører med [SELSKAB]?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

© 2025 | Side 28 Base: Alle passagerer n = 12277
Spørgsmål: Q15 "Hvor tilfreds er du med rengøringen af bussen eller toget, når du kører med [SELSKAB]?"

Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



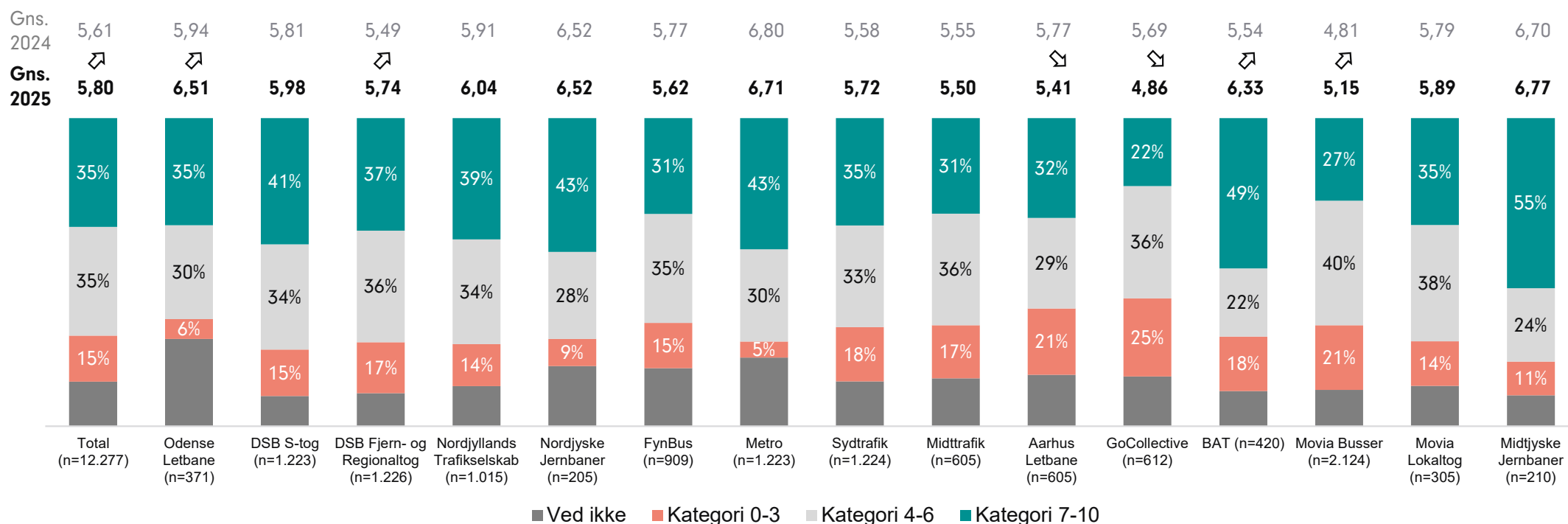
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Kun en tredjedel af passagererne er tilfredse med informationen ved forsinkelser, men der er en signifikant fremgang siden sidste år. Fremgangen er drevet af flere trafikvirksomheder



Hvor tilfreds er du med informationen fra [SELSKAB], når der er forsinkelser?

Svarskala: 0-10 (Meget utilfreds – Meget tilfreds)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

© 2025 | Side 29 Spørgsmål: Q16 "Hvor tilfreds er du med informationen fra [SELSKAB], når der er forsinkelser?"

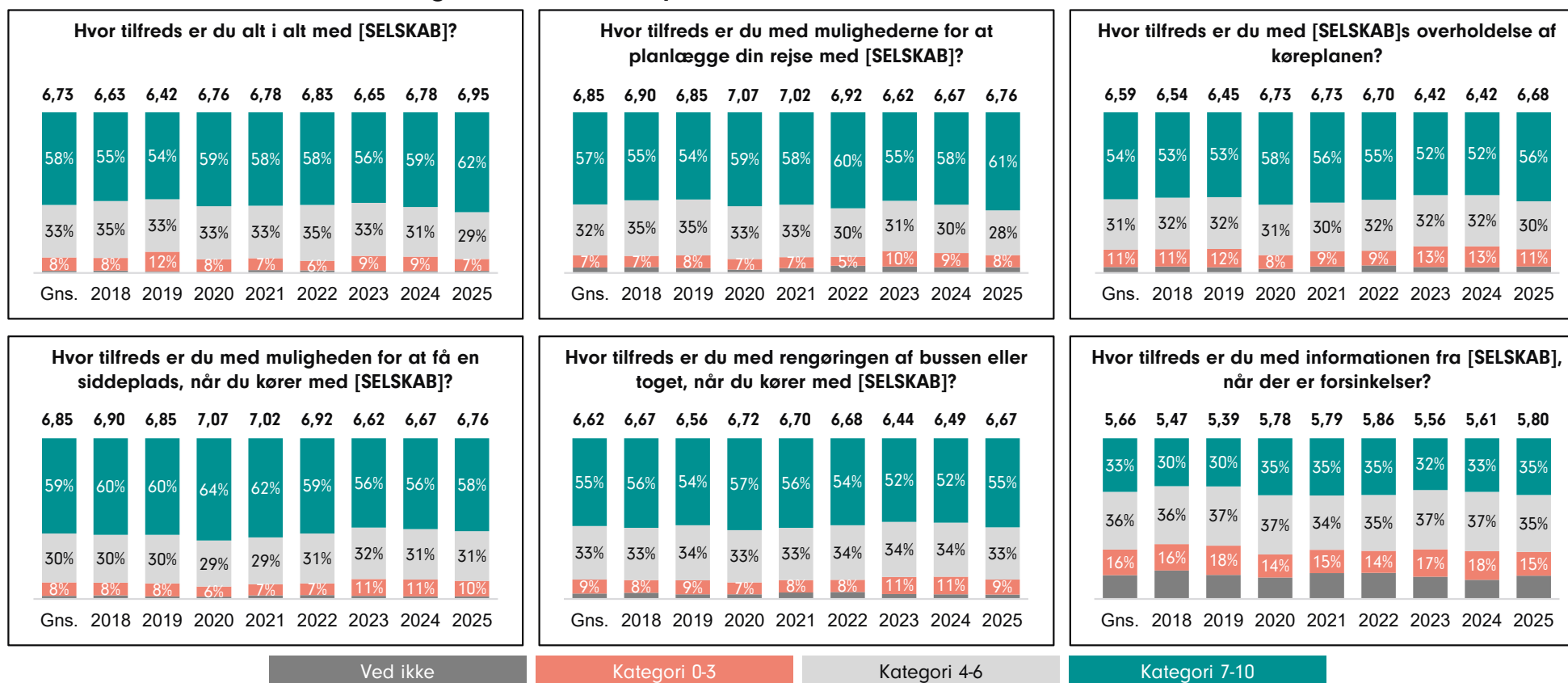
Gns. er gennemsnittet af svarene på 11-punkts-skalaen (0-10)



SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Passagererne har aldrig været mere tilfredse med trafikvirksomhederne samlet set – men information ved forsinkelser er fortsat den parameter med størst forbedringspotentiale

Udviklingen i tilfredsheden på tværs af trafikvirksomhederne fra 2018 til 2025



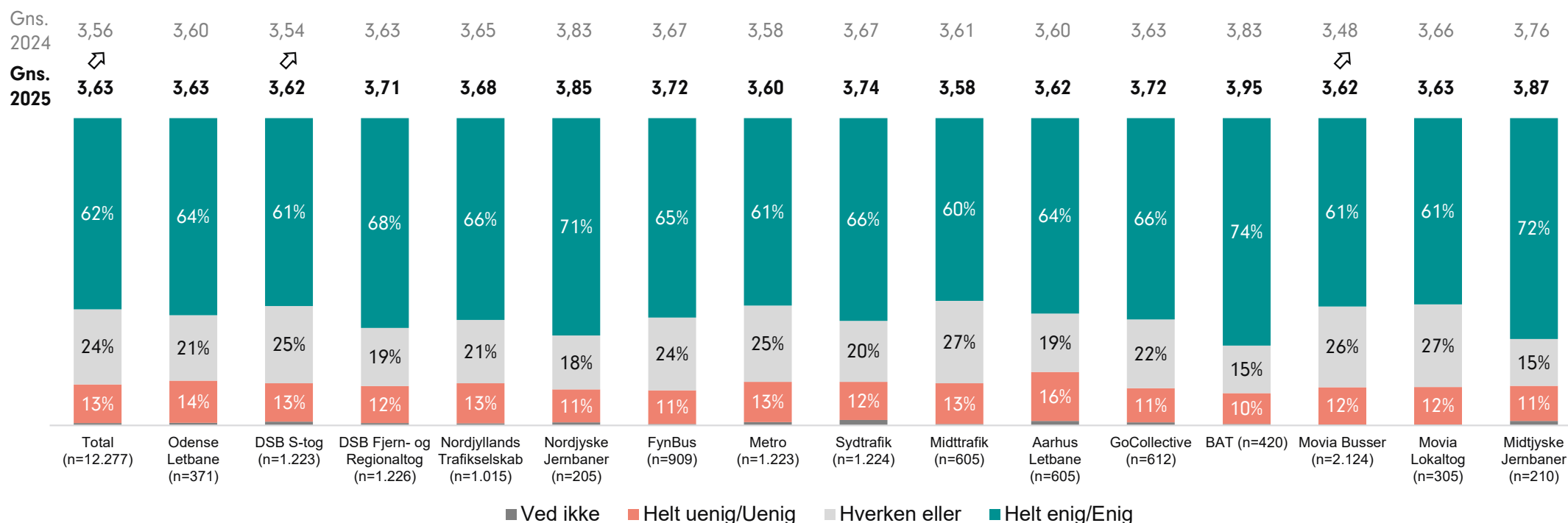
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Rejsetiden opleves som mest behagelig blandt BAT's passagerer – men alle trafikvirksomheder leverer en rejsetid, som de fleste passagerer finder behagelig



"Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"

Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

© 2025 | Side 31 Spørgsmål: Q9 "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"

Gns. er gennemsnittet af svarene på 5-punkts-skalaen (1-5).
"Helt uenig" er oversat til 1, "Uenig" til 2 (...) "Helt enig" til 5.



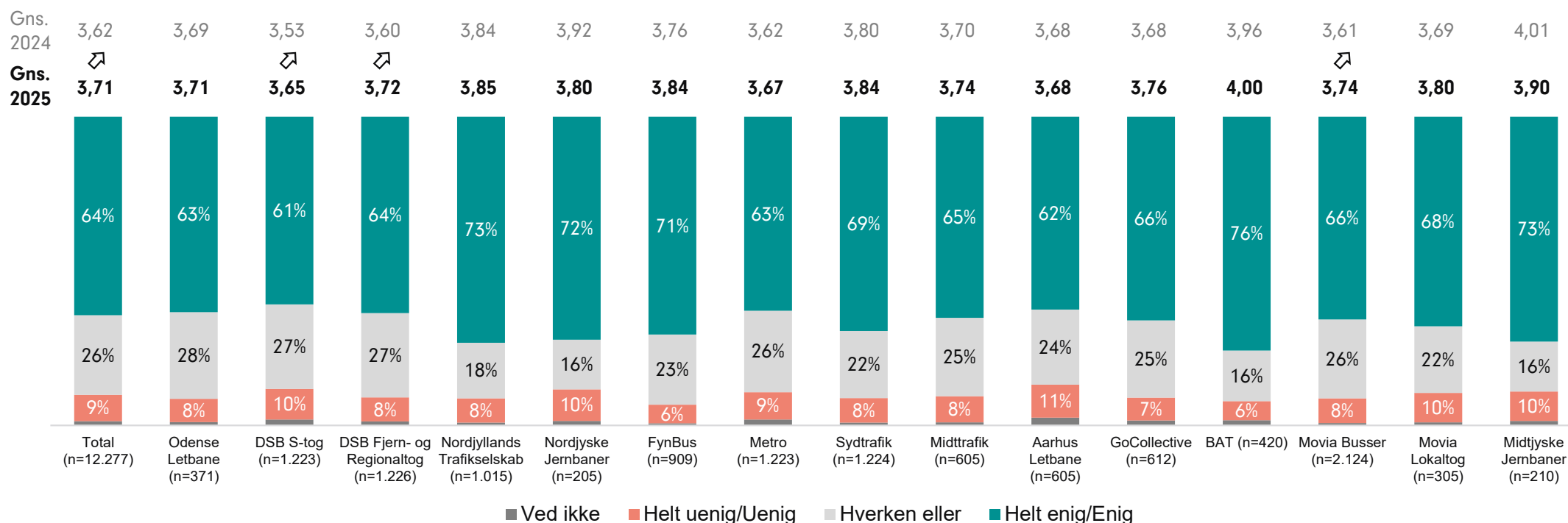
SELSKABSSPECIFIKKE SPØRGSMÅL

Alle trafikvirksomheder formår at give deres passagerer en god kundeoplevelse – og BAT ligger igen i toppen



"Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"

Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

© 2025 | Side 32 Spørgsmål: Q7 "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"

Gns. er gennemsnittet af svarene på 5-punkts-skalaen (1-5).
"Helt uenig" er oversat til 1, "Uenig" til 2 (...), "Helt enig" til 5.



KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE



KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

Passagererne i Region Syddanmark vurderer rejsetiden som særlig behagelig – og regionen har samtidig en signifikant fremgang siden sidste år

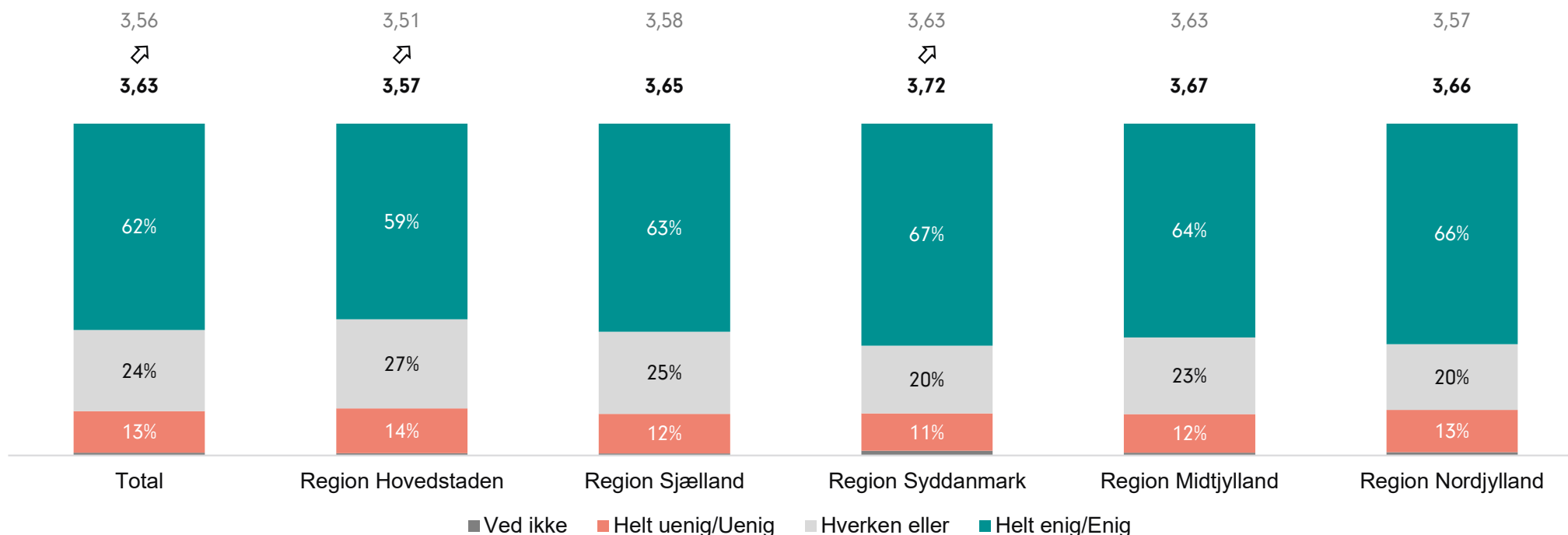


"Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"

Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)

Gns.
2024

Gns.
2025



Signifikant, positiv udvikling: ✓ Signifikant, negativ udvikling: ✗

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277; Region Hovedstaden n = 3925/ Region Sjælland = 1542/ Region Syddanmark = 3154/ Region Midtjylland = 2591/ Region Nordjylland = 1065

© 2025 | Side 34 Spørgsmål: Q9 "Jeg oplever rejsetiden som behagelig, når jeg rejser med offentlig transport"



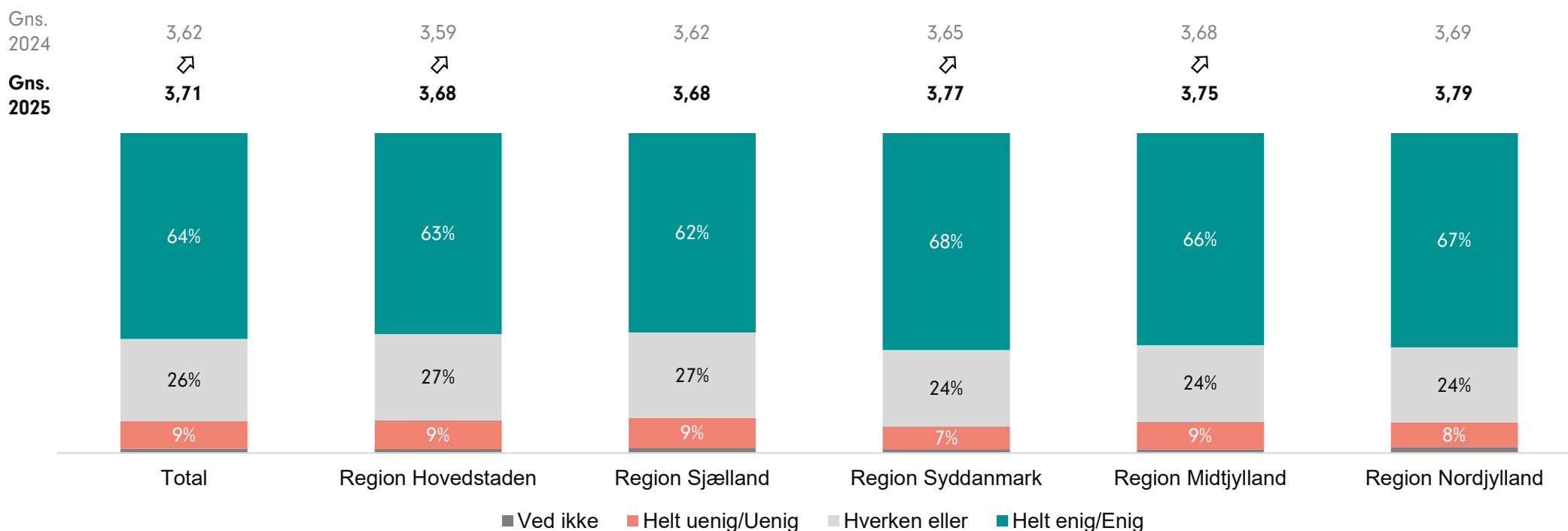
KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

Passagererne føler sig bedst behandlet som kunde i Jylland – men Region Hovedstaden har en signifikant fremgang siden sidste år



"Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"

Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277; Region Hovedstaden n = 3925/ Region Sjælland = 1542/ Region Syddanmark = 3154/ Region Midtjylland = 2591/ Region Nordjylland = 1065

© 2025 | Side 35 Spørgsmål: Q7 "Jeg føler mig godt behandlet, når jeg er kunde i den offentlige transport"



KOLLEKTIV TRAFIK PÅ TVÆRS AF REGIONERNE

Tilliden til at komme frem til tiden er steget signifikant i alle regioner siden sidste år – og ligger højest i Region Nordjylland

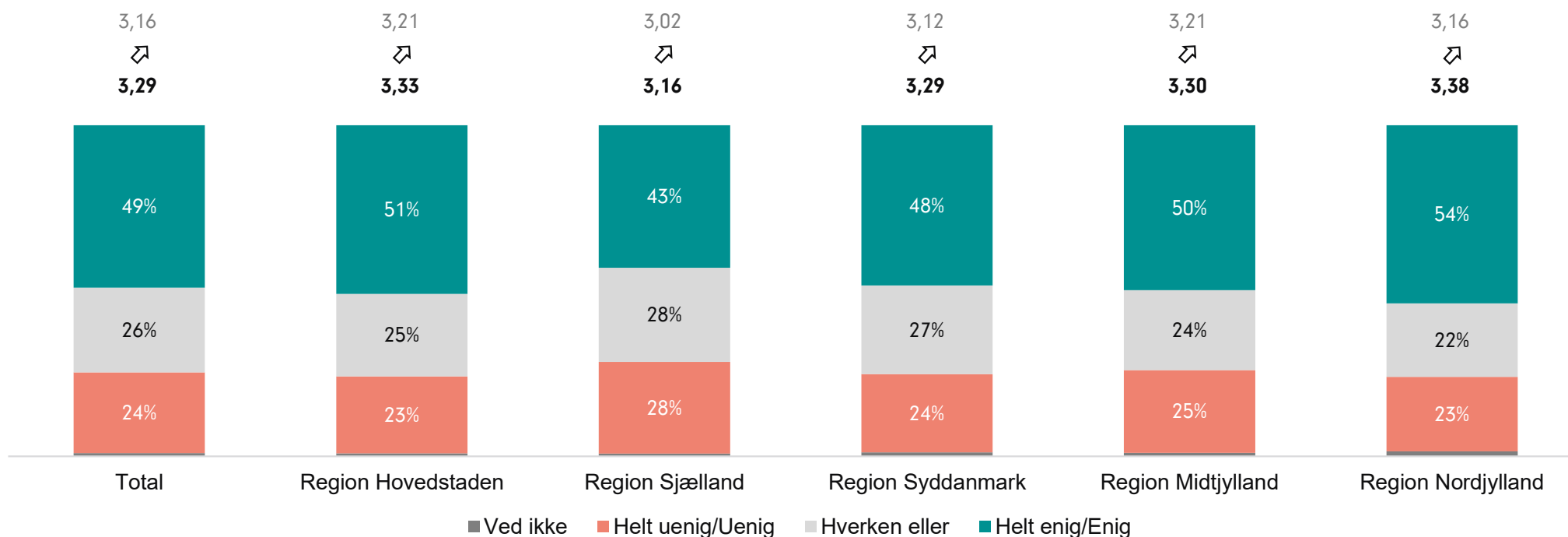


"Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"

Svarskala: 1-5 (Helt uenig – Helt enig)

Gns.
2024

Gns.
2025



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277; Region Hovedstaden n = 3925/ Region Sjælland = 1542/ Region Syddanmark = 3154/ Region Midtjylland = 2591/ Region Nordjylland = 1065

© 2025 | Side 36 Spørgsmål: Q6 "Når jeg kører med offentlig transport, har jeg tillid til, at jeg kommer frem til tiden"



SKIFT PÅ REJSEN

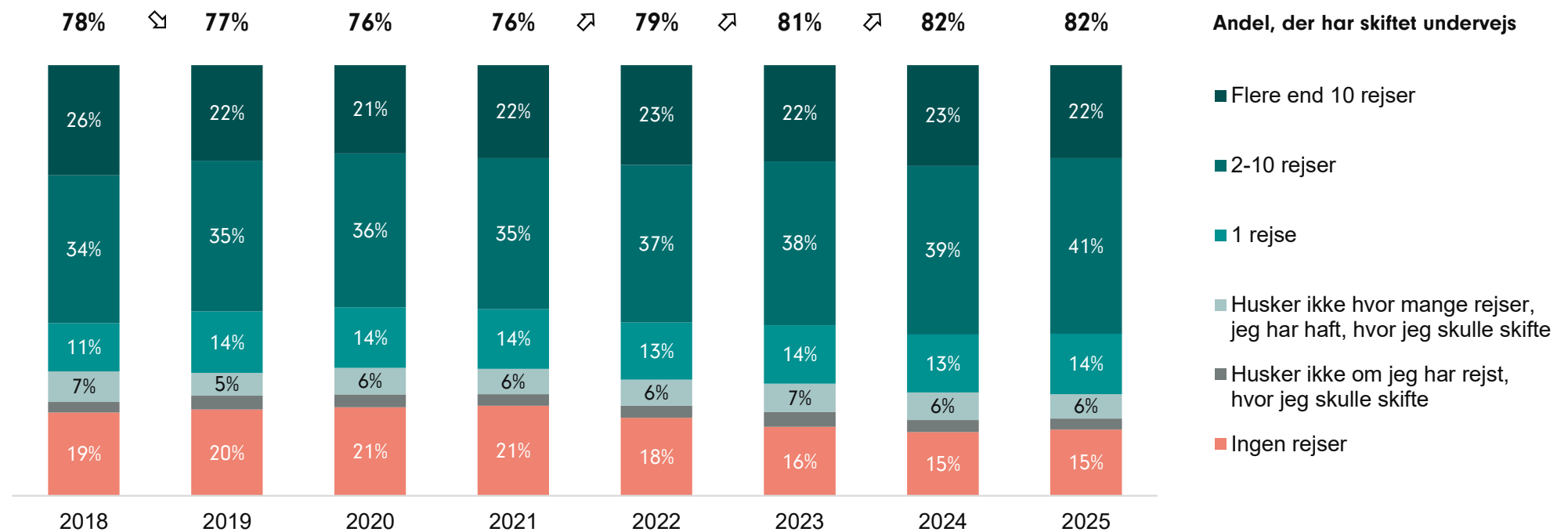


SKIFT PÅ REJSEN

Andelen af passagerer, der har skiftet på en rejse, er stort set uændret siden 2023. De fleste har skiftet, men kun 22% har gjort det på mere end 10 rejser



Hvor ofte har du det seneste år rejst med offentlig transport, hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler eller trafikselskaber?



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘
Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau

Base: Alle passagerer n = 12277

© 2025 | Side 38 Spørgsmål: Q17 "Hvor ofte har du det seneste år rejst med offentlig transport, hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler eller trafikselskaber?"

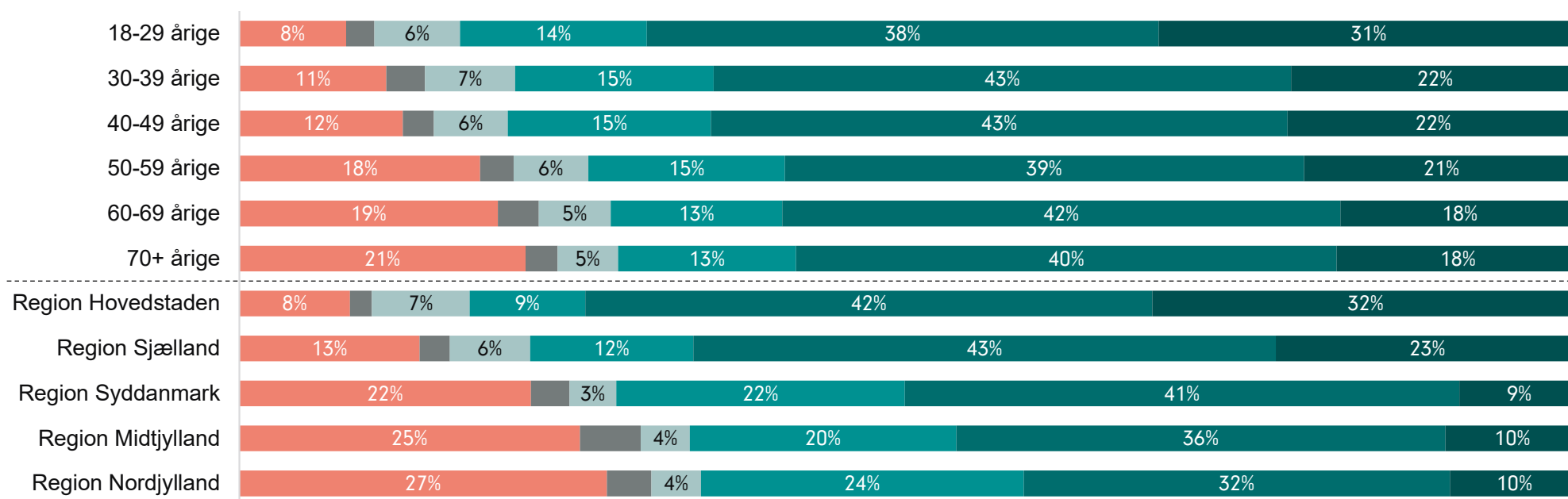


SKIFT PÅ REJSEN

Ældre passagerer skifter i mindre grad end yngre – og flest skift sker i Region Hovedstaden, efterfulgt af Region Sjælland



Hvor ofte har du det seneste år rejst med offentlig transport, hvor du skulle skifte mellem flere offentlige transportmidler eller trafiksselskaber?



■ Ingen rejser ■ Husker ikke om jeg har rejst, hvor jeg skulle skifte ■ Husker ikke hvor mange rejser, jeg har haft, hvor jeg skulle skifte ■ 1 rejse ■ 2-10 rejser ■ Flere end 10 rejser

Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

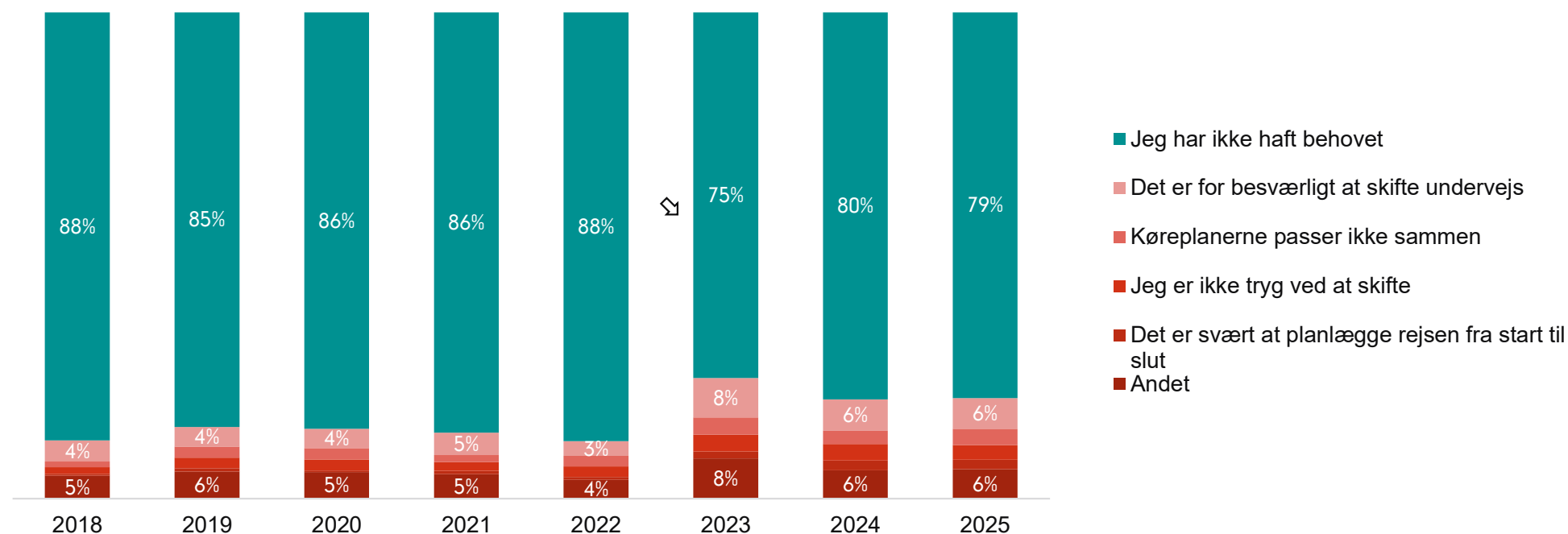
Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau



SKIFT PÅ REJSEN

Den altoverskyggende årsag til ikke at skifte er, at passagererne simpelthen ikke har haft behovet – og billedet er stort set uændret siden sidste år.

Hvad er de vigtigste årsager til, at du ikke har været på en rejse det seneste år, der involverede skift?



Signifikant, positiv udvikling: ↗ Signifikant, negativ udvikling: ↘

Se s. 43 for forklaring af signifikansniveau



METODE



Om undersøgelsen

Formål med undersøgelsen

Denne undersøgelse er opstået som konsekvens af trafikvirksomhedernes ønske om at udvikle en ny tracking, der har til formål at tilvejebringe valid viden om danskernes oplevelse af den sammenhængende rejse på tværs af alle selskaber, transportformer og regioner.

Rejsekortet og Rejseplanen A/S har fungeret som sekretariat på undersøgelsen, men det er de enkelte selskaber, der i fællesskab er afsendere herpå.

Foruden nærværende hovedrapport er der udarbejdet individuelle selskabsrapporter til hvert enkelt selskab.

Formålet med undersøgelsen er således ikke *bare* at måle de enkelte trafikvirksomheders kunders tilfredshed – men at udforme en repræsentativ befolkningsundersøgelse blandt alle danskere som rejser med offentlig transport minimum én gang om året og måle deres tilfredshed.

Resultaterne fra denne undersøgelse kan give mere kritiske resultater end traditionelle passagerundersøgelser, da andelen af heavy users i denne undersøgelse er markant lavere end i passagerundersøgelserne. Netop denne gruppe er generelt mere kritiske og udtrykker i højere grad utilfredshed.

Dataindsamling

Indsamlingen af besvarelserne er sket blandt passagerer, der har brugt et af de pågældende selskaber inden for det seneste år.

Indsamlingen er sket via webbaserede interview. Det er således en anderledes dataindsamlingsmetode, end den der bruges i traditionelle passagerundersøgelser.

Der er foretaget interviews med passagerer, der er lav-, mellem- og højfrekvente brugere, ligesom der – som beskrevet på de næste sider – er lavet en stikprøvefordeling, der både tilgodeser de enkelte selskaber, transportformen (bus/tog) og den regionale fordeling.

Randomisering – hvis passagerer har rejst med flere selskaber

Hvis en passager har rejst med flere selskaber, er der i udgangspunktet foretaget en randomisering (tilfældig udvælgelse) blandt de selskaber, der er rejst med, ift. hvilken 'kvote' respondenterne havner i. I nogle tilfælde er denne metode dog fraveget af hensyn til at få opfyldt de enkelte trafikvirksomheders kvoter inden for den afsatte tidsramme.



Om undersøgelsen

Signifikansniveauer

I gennem rapporten er statistisk signifikante ændringer afrapporteret ved brug af signifikanspile, der viser statistiske ændringer i hhv. positiv og negativ retning. Disse pile afspejler ændringer, der inden for et konfidensinterval på (mindst) 95%, er signifikant forskellige givet svarfordelingen. Dvs. at ændringen på et målepunkt med 95% sandsynlighed er forskellig fra 0-hypotesen (fx den foregående måling), og ikke kan tilskrives tilfældigheder eller såkaldt målestøj.

Statistisk signifikans afhænger af flere faktorer:

- **Antallet af respondenter:** har man mange respondenter i en given stikprøve medfører det, at den observerede svarfordeling ikke behøver afvige meget fra en tidligere svarfordeling, førend man kan tale om statistisk signifikante ændringer. Dette er bl.a. årsagen til, at mindre ændringer i denne undersøgelse giver udslag i signifikante ændringer.
- **Svarfordelingen:** en fordeling, hvor 90% siger A og 10% siger B har mindre stikprøveusikkerhed end en fordeling, hvor 50% siger A og 50% siger B. Det er i høj grad det, der er grunden til at en forskel på 0,1 i gennemsnit nogle steder er signifikant og andre steder ikke er signifikant.
- **Standardafvigelsen:** som er et mål for mængden af variation inden for et datasæt, har betydning for, hvor store forskellene i to gennemsnit skal være, førend en ændring er statistisk signifikant.

Højere andel lavfrekvente rejsende

Undersøgelsen er gennemført som en repræsentativ online-undersøgelse blandt danskere, der rejser med offentlig transport, fordi det ønskes at sætte større fokus på de lavfrekvente passagerer. Derudover giver metodikken i denne undersøgelse bedre mulighed for at spørge ind til den sammenhængende rejse, da man ikke interviewer undervejs på en rejse, som endnu ikke er afsluttet.

Metoden betyder, at man ikke kan sammenligne resultaterne i denne undersøgelse direkte med resultaterne i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser og lignende undersøgelser, hvor interviewene er foretaget på selve rejsen.

Kundetilfredshed og NPS vil således normalt være lavere i denne type undersøgelse end i nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Det er der flere grunde til:

- Der er flere lavfrekvente passagerer i denne type undersøgelse, og de har typisk lavere tilfredshed og NPS-værdier end de højfrekvente passagerer.
- Online-undersøgelser, hvor respondenter har tid og ro til at reflektere over oplevelsen, er typisk bedre til at indfange de negative aspekter. Det spiller også ind, at besvarelser i onlineundersøgelser kan være påvirket af image/omdømme.



METODE

Om undersøgelsen

Selskab	Uvejet		Vejet
	Antal	Procent	Procent
Odense Letbane	371	3,0%	1,2%
DSB S-tog	1.223	10,0%	19,3%
DSB Fjern- og Regionaltog	1.226	10,0%	9,8%
Nordjyllands Trafikselskab	1.015	8,3%	3,3%
Nordjyske Jernbaner	205	1,7%	0,4%
FynBus	909	7,4%	2,0%
Metro	1.223	10,0%	21,5%
Sydtrafik	1.224	10,0%	2,1%
Midttrafik	605	4,9%	8,4%
Aarhus Letbane	605	4,9%	1,1%
GoCollective	612	5,0%	1,2%
BAT	420	3,4%	0,2%
Movia Busser	2.124	17,3%	27,8%
Movia Lokaltog	305	2,5%	1,7%
Midtjyske Jernbaner	210	1,7%	0,1%
Total	12.277	100%	100%

Stikprøvefordelingen

I udarbejdelsen af stikprøvefordelingen har Wilke taget udgangspunkt i den faktiske fordeling af passagerer mellem de forskellige trafikvirksomheder. Derudover er der taget hensyn til, at trafikvirksomhederne med - relativt - få passagerer skal indgå med en større procentmæssig andel i stikprøven, end de gør i populationen.

Dette er gjort for at de enkelte selskaber - stikprøvemæssigt - får en størrelse i undersøgelsen, der gør det muligt at sige noget om tilfredsheden for den konkrete trafikvirksomhed.

Denne fordeling af interviewene giver de enkelte selskaber optimale muligheder for at benchmarke sig selv i forhold til det samlede resultat - og, såfremt det ønskes - mod andre specifikke selskaber.

Dataindsamlingsperiode

Data til undersøgelsen er indsamlet fra d. 6. oktober til d. 14. november.

Dataindsamlingsperioden i 2020-2025 er forskellig fra 2018-2019, hvor der blev indsamlet besvarelser i maj og juni måned.



Om undersøgelsen

Vejning af datamaterialet

Data er vejlet på køn, alder og passagertal for hver trafikvirksomhed. Vejning er nødvendig, da der i indsamlingen bevidst er indsamlet skævt på de forskellige trafikvirksomheder, som beskrevet på det foregående slide.

Dette er gjort for at få et tilstrækkeligt stort antal besvarelser for hver af trafikvirksomhederne, til at kunne sige noget meningsfuldt om dem og deres passagerer.

Vejning er foretaget i to omgange.

Vejning, step 1)

Data er vejlet iterativt på køn og alder på brutto niveau for at sikre, at fordelingen er nationalt repræsentativt. Da alder er det sidste parameter der er vejlet på, er alder styrende.

Vejning på bruttoniveau er nødvendig, da vi ikke kender den korrekte fordeling på køn og alder, blandt personer, der rejser med bus og tog.

Når vejningen i step 1 er på plads, er alle frascreenede respondenter fjernet (respondenter som ikke lever op til screeningskriteriet om at have benyttet bus, tog, metro eller andre former for offentlig transport inden for det seneste år) for at få nettofordelingen på køn og alder.

Vejning, step 2)

Imens at vægten på køn og alder er slået til – er der kørt en vægt på fordelingen på trafikvirksomheder. Denne vægt er ganget på vægten for køn & alder. Sådan at vi til slut har en vægt baseret på køn, alder og selskab.

Da selskab er det sidste der er vejlet på, er denne styrende.





GoCollective



