

Handläggare: Emma Bäcklund

Förslag till beslut gällande ändring av produktutbud för Norrlandsresan och inom Västerbottens län.

Norrlandsresan

Norrlandsresan är ett samarbete inom vilket de fyra norrlandsläna – Norrbotten, Västerbotten, Jämtland och Västernorrland – som har en gemensamt beslutad taxa och ett gemensamt biljettutbud för resor över länsgräns. Vissa förändringar är nödvändiga i Norrlandsresans utbud inför 2023.

Ett nytt biljett- och betalsystem baserat på den nationella BoB-standarderna ska gemensamt introduceras i våra län våren 2023. I det nya systemet kan rabatter inte länkas till ett betalmedel, vilket betyder att köp som betalas med reskassa inte kommer att kunna rabatteras. Även om en form av reskassa utan rabatt är möjlig i det nya biljett- och betalsystemet kommer reskassan inte längre att fylla en viktig funktion, vare sig i sitt huvudsyfte eller för kunden själv. Enligt detta förslag bör reskassan därför avvecklas i de fyra norrlandsläna.

Om reskassa

Reskassa är en typ av elektronisk plånbok som kunden i förskott laddar med valfritt belopp på ett kortämne och som ofta ger viss rabatt vid köp av enkelbiljetter. På Norrlandsresans biljetter erbjuds i nuläget 15% rabatt vid köp av enkelbiljett.

Det ursprungliga syftet med att introducera reskassa var till en början att minska kontanter ombord samt att påskynda ombordstigning vid resor med enkelbiljett. På senare år har dock nya tekniska lösningar introducerats som ger kunder möjlighet att förköpa biljetter på enklare och kundvänligare sätt, till exempel i appen, webbshopen eller betala snabbt och kontaktlöst med betalkort via EMV-terminaler på bussen. Behovet att kunna förladda ett resekort med pengar har därför minskat på senare år och reskassan används i många fall av kunder enbart för att kunna nyttja rabatten.

I och med att fler biljetter nu förköps i appen (där kunden dessutom inte får rabatt) har reskassans betydelse minskat. I flera kollektivtrafiksystem har reskassan redan utgått, däribland SL, Östgötatrafiken, Region Kalmar och Länstrafiken Kronoberg.

Länstrafiken i Västerbotten AB

Postadress

Box 134

921 23 Lycksele

Postadress

Johan Skyttes väg 6

921 23 Lycksele

Telefon

0950-239 00

Telefax

0950-141 34

Hemsida

www.tabussen.nu

E-post

Brev@lanstrafikeni.se

Postgiro

6 10 73-3

Bankgiro

335-1889

Org.nummer

24-556071-4478

Säte

Lycksele

Troliga effekter av reskassans avveckling

Fördelar med att avveckla reskassan:

- Mindre administration för Länstrafikens personal, redovisning är krånglig idag
- Vi behöver inte längre ha stora skulder till våra kunder
- Snabbare påstigning med biljetter förköpta på annat vis
- Mindre jobb för föraren, som inte behöver fylla på reskassa för att sedan ta betalt med densamma
- Mindre administrativt jobb för kundservice, stora reskassebelopp kan finnas på borttappade kort
- Resenärer erhåller samma rabatt oberoende av vilket betalmedel som används vid köpet

Utmaningar med att avveckla reskassan:

- Användandet av reskassa varierar inom de olika länen. Även om vi ser att användandet av reskassan har minskat är det stora summor och rör många resenärer, så ändringar tar tid att genomföra.
- I en del kollektivtrafiksystem använder kunder reskassan som betalmedel till sina barn som inte har ett eget betalkort för förköp av bussbiljetter
- Inom vissa kollektivtrafiksystem finns inga andra rabatterade biljettalternativ, detta gäller också för Norrlandsresans biljetter
- För kunder som regelbundet använder den rabatterade reskassan blir det dyrare att köpa enkelbiljetter, om inte enkelbiljettpriset justeras.
- Även om reskassan är begränsad till ett maxbelopp för varje resenär, kan vi totalt behöva återbetala stora summor under en ganska kort tidsperiod

Genomförande

- Som ett alternativ till reskassa ska ett 10-resorskort införas som erbjuder 10 % rabatt på resor över länsgräns med Norrlandsresan.
- Kunders kvarvarande reskassa bör inte föras över till det nya systemet, utan ska användas, återbetalas eller kompenseras på annat sätt. Kunder behöver god tid på sig att använda upp sin reskassa.
- Övergången ska därför ske i två steg:

1. Ta bort möjligheten att fylla på reskassa (ambition kvartal 1 2023, förutsatt att alla län har fått sina beslut). Avvecklingen av reskassa kommer göras samtidigt med de andra länen och därför kan tidsplanen eventuellt ändras.

Länstrafiken i Västerbotten AB

Postadress

Box 134

921 23 Lycksele

Postadress

Johan Skyttes väg 6

921 23 Lycksele

Telefon

0950-239 00

Telefax

0950-141 34

Hemsida

www.tabussen.nu

E-post

Brev@lanstrafikeni.se

Postgiro

6 10 73-3

Bankgiro

335-1889

Org.nummer

24-556071-4478

Säte

Lycksele

2. Ta bort möjligheten att använda reskassan (12 månader senare)

- Kunder kan begära att få inestående reskassa utbetalt till sitt konto genom att kontakta kundservice hos den part som administrerar dennes reskassa.

De biljetter som erbjuds på Norrlandsresan blir alltså enkelbiljett, periodkort 30 dagar och 10-resorskort.

Förslag till beslut gällande Norrlandsresan:

1. Reskassan som idag ger 15 % rabatt på Norrlandsresans biljetter ska avvecklas - i två steg enligt ovan - senast i samband med att vi byter system.
2. Tills vidare ska ett 10-resorskort som ger 10 % rabatt införas på Norrlandsresan som ett rabatterat alternativ att marknadsföra för resa över länsgräns.

Länstrafiken i Västerbotten AB

Postadress

Box 134

921 23 Lycksele

Postadress

Johan Skyttes väg 6

921 23 Lycksele

Telefon

0950-239 00

Telefax

0950-141 34

Hemsida

www.tabussen.nu

E-post

Brev@lanstrafikeni.se

Postgiro

6 10 73-3

Bankgiro

335-1889

Org.nummer

24-556071-4478

Säte

Lycksele

Länstrafiken Västerbotten

Inför införandet av det nya biljett- och betalsystemet (BoB) vill Länstrafiken Västerbotten göra en del justeringar i produktutbudet som gäller inom vårt län. Det finns en plan när den nya resenärsappen och betalsystemet ska träda i kraft. Av erfarenhet vet Länstrafiken att det kan uppstå ändringar av tidsplanen och kan därför inte ange datum för när förslagen nedan ska genomföras eftersom allt hänger ihop.

Förslaget gällande avveckling av reskassa på Norrlandsresan ska även gälla inom Länstrafiken Västerbotten och kommer att göras samtidigt med de andra län.

Aktiverings och giltighetstider rabatt och periodkort

I nuläget har kunden möjlighet att fylla på sitt rabattkort med fritt antal resor mellan 6–40 st. I det nya betalsystemet är det inte möjligt för kunden att fylla på med fritt antal resor. Redan innan den nya appen och betalsystemet byts ut behöver Länstrafiken genomföra förändringar i syfte att underlätta övergången.

Med aktiveringstid nedan avses tid från inköp av produkt till dess att den brukas för första gången. Giltighetstid är den tid som produkten kan användas från den tidpunkt när den användes för första gången.

Länstrafiken förslår att förändringarna görs i flera steg.

1. Ändra från 6–40 resor till 6 och 10 resor på rabattkortet både i app och på fysiskt busskort.
2. Ändra i befintlig app/ fysiskt busskort till aktiveringstid 3 månader och giltighetstid 3 månader för rabattkort. För periodkort ändras aktiveringstiden till 3 månader.
3. Ändra i befintlig app att aktiveringstiden är 1 månad och giltighetstiden 3 månader för rabattkort. Ändra aktiveringstiden för periodkortet till 1 månad.
4. I samband med att den nya appen lanseras ska aktiveringstiden för rabatt och periodkort vara 2 månader. Giltighetstiden för rabattkortet ska vara 12 månader.

Länstrafiken föreslår att aktiveringstiden ändras till 2 månader då bankerna inte tillåter återköp efter 2 månader. Det skulle kunna innebära mer administration för Länstrafikens personal om vi behåller den aktiveringstid som är idag (6 månader). Det ska vara samma aktiverings- och giltigheter i appen som ett fysiskt busskort, men kunden i appen kommer att vara självgående med att få biljetten återbetalad om den inte aktiveras inom 2 månader.

Länstrafiken i Västerbotten AB

Postadress
Box 134
921 23 Lycksele

Postadress
Johan Skyttes väg 6
921 23 Lycksele

Telefon
0950-239 00
Telefax
0950-141 34

Hemsida
www.tabussen.nu
E-post
Brev@lanstrafikeni.se

Postgiro
6 10 73-3
Bankgiro
335-1889

Org.nummer
24-556071-4478
Säte
Lycksele

Årskort

I nuläget har Länstrafiken ca 1 000 årskortkunder som betalas via autogiro i förskott. Den utmaning Länstrafiken står inför är att bankgirot kommer att avvecklas under år 2024/2025. Bankerna kommer att genomföra en gemensam internationell standard för ut- och inbetalningar. Bankerna har idag ingen lösning för autogiroinbetalningar vilket medför att vi inte kan ta betalt av våra årskortskunder.

På grund av detta vill Länstrafiken ersätta produkten årskort med produkten abonnemang. Abonnemanget kommer att erbjudas i både app och via mina sidor på tabussen.nu. Betalning sker via ett betalkort där avgiften debiteras i förskott. Om täckning saknas på betalkortet vid dragningsstillfället och därutöver två försök till kommer abonnemanget att spärras automatiskt.

I och med att Länstrafiken inför ett nytt betalsystem och resenärsapp, som möjliggör denna typ av abonnemang på ett enkelt sätt, föreslår Länstrafiken att produkt årskort avvecklas.

Fördelen med att avveckla årskortet är (internt):

- Ingen administrativ hantering så som, handläggning av nya kunder, uppsägningar, borttappade kort, uteblivna betalningar och inkasso.
- Tid för administration av årskortskunder i nuläget ligger på 25% arbetstid.

Fördelar med abonnemang (kund):

- Skillnaden mellan ett periodkort och abonnemang är att kunden behöver manuellt förnya sin periodbiljett.
- Ingen bindningstid, kunden tycker det är smidigt att betala via abonnemang.
- Slipper göra en kreditansökan.

Utmaningar med abonnemang i app och på mina sidor:

- De som inte har en smartphone kan inte använda abonnemang via appen. De kan i stället använda mina sidor på Länstrafikens hemsida.
- Kunder som har svårt för ny teknik

Genomförande:

- Från X datum kan man inte längre ansöka om årskort
- Från XX datum kommer alla årskort och autogiro per automatik att spärras och hävas.
- De kunder som har avtal i nuläget hänvisas att registrera sig som abonnemangskund i appen. Kunden kan byta till abonnemang innan XX datum träder i kraft.
- Kunderna kan säga upp årskortet utan att betala tilläggsavgiften enligt avtalsvillkoren.
- Samma rabatt för abonnemangskund som årskortskund.

Länstrafiken i Västerbotten AB

Postadress

Box 134

921 23 Lycksele

Postadress

Johan Skyttes väg 6

921 23 Lycksele

Telefon

0950-239 00

Telefax

0950-141 34

Hemsida

www.tabussen.nu

E-post

Brev@lanstrafikeni.se

Postgiro

6 10 73-3

Bankgiro

335-1889

Org.nummer

24-556071-4478

Säte

Lycksele

Reskort

Reskortet är ett betalmedel där kunden har 10 % rabatt på alla köp av enkelbiljetter som sedan faktureras i efterhand månadsvis.

Reskortanvändarna är i dag ca 70 st. varav ca 15 st. faktureras återkommande.

Många kunder använder reskort som ett betalmedel till sina barn för köp av bussbiljetter och som inte har ett eget betalkort.

I och med att Länstrafiken inför ett nytt betalsystem och ny resenärsapp, som möjliggör köp- och förmedling av biljetter till en annan användare på ett enkelt och smidigt sätt, föreslår Länstrafiken att denna produkt ska avvecklas.

Fördelar med att avveckla reskort:

- Minskar den manuella handläggningen för Länstrafiken
- Kunden slipper göra en kreditansökan
- Snabbare påstigning
- Få användare i nuläget

Genomförande:

- Från XX datum kan man inte längre ansöka om reskort
- Efter 6 månader från XX datum häver vi kundens avtal och spärrar korten

Länstrafikens förslag

Förslag till beslut

1. Ändring av antalet rabattkort från valfria 6–40 resor till 6 och 10 resor.
2. Under övergången till den nya appen ska aktiverings och giltighetstider justeras i befintlig app. Steg 1 är att i befintlig app/fysiskt busskort ändra aktiverings tiden till 3 månader och giltighetstiden 3 månader för rabattkort. Aktiveringstiden för periodkort ändras till 3 månader. Steg 2 är att i befintlig app/fysiskt busskort ändra att aktiveringstiden är 1 månad och giltighetstiden 3 månader för rabattkort. Ändra aktiveringstiden för periodkortet till 1 månad.
3. Efter övergången till ny app ska aktiveringstid för rabatt och periodkort vara 2 månader. Giltighetstiden för rabattkortet ska fortsatt vara 12 månader.

Länstrafiken föreslår även att styrelsen rekommenderar regionfullmäktige att

1. Avveckla reskassan både på Norrlandsresan och inom länet.
2. Avveckla årskortet med autogiro och i stället införa en abonnemangstjänst i Västerbotten
3. Avveckla reskortet i Västerbotten.

Länstrafiken i Västerbotten AB

Postadress

Box 134

921 23 Lycksele

Postadress

Johan Skyttes väg 6

921 23 Lycksele

Telefon

0950-239 00

Telefax

0950-141 34

Hemsida

www.tabussen.nu

E-post

Brev@lanstrafikeni.se

Postgiro

6 10 73-3

Bankgiro

335-1889

Org.nummer

24-556071-4478

Säte

Lycksele