

Karolina Filipsson  
Samhällsbyggnad

## **Förändring av produktutbud för Norrlandsresan och inom Västerbottens län**

KTM 62-2022

### **Sammanfattning**

Norrlandsresan är ett samarbete inom vilket de fyra norrlandslänen – Norrbotten, Västerbotten, Jämtland-Härjedalen och Västernorrland som har en beslutad taxa och ett gemensam biljettutbud för resor över länsgräns. Vissa förändringar är nödvändiga i Norrlandsresans utbud under våren 2023 då ett nytt biljett- och betalsystem ska introduceras som bygger på en nationell standard.

I det nya biljett- och betalsystemet kan rabatter inte länkas till ett betalmedel, vilket gör att reskassan inte kan rabatteras, vilket den gör idag. För att täcka behovet av en produkt med rabatt, kommer i stället ett 10-resorskort införas som erbjuder 10 %rabatt på resor över länsgräns. Behovet av att avveckla reskassan inom Västerbotten finns liksom för Norrlandsresan.

Förutom avvecklingen av reskassan så finns även behov av att förändra årskortet inom Västerbotten. Årskortet är en produkt som innehas av ca 1 000 personer. Betalning sker via autogiro i förskott. Bankerna kommer att införa en gemensam internationell standard för ut- och inbetalningar 2022/2023 och kommer efter det inte att ha en lösning för autogiroinbetalningar. Produkten årskort planeras ersättas av ett abonnemang kopplat till ett betalkort där debitering sker i förskott. Internt kommer en övergång från årskort till abonnemang att innebära minskad administration, som i dagsläget uppgår till 25 % arbetstid. För kunden finns även positiva effekter då ingen kreditansökan behöver göras och abonnemanget inte har någon bindningstid

Reskort i Västerbotten är en produkt med en liten kundgrupp. Reskortet används ofta som ett betalmedel till sina barn för köp av bussbiljetter då barnet 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, så föreslås att denna produkt ska avvecklas.

Länstrafikens styrelse rekommenderar att följande beslut fattas av regionfullmäktige

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.

### **Förslag till beslut**

Kollektivtrafikutskottet beslutar föreslå regionala utvecklingsnämnden att beslut att rekommendera regionfullmäktige att besluta att

- avveckla reskassan både på Norrlandsresan och inom länet
- avveckla årskortet med autogiro och i stället införa en abonnemangstjänst i Västerbotten
- avveckla reskortet i Västerbotten

**Bedömda resultat och konsekvenser**

Beslutet innebär att produktutbudet anpassas för att erbjuda resenärerna ett bra kundanpassat produktutbud som bygger på de förutsättningar som det nya biljett- och betalssystemet och den nya resenärsappen erbjuder.

**Resurser och finansiering**

Ingen extra finansiering krävs för förändringen.

**Jämställdhet**

Förändringarna av produktutbudet svarar väl mot såväl män som kvinnors behov av ett kundanpassat produktutbud.

**Beredningsansvariga**

Beredningsansvarig är strateg vid kollektivtrafikmyndigheten.

Underlag gällande föreslagna förändringar är framtagna av Länstrafiken i Västerbotten AB

**Beslutsunderlag**

Förslag till beslut gällande ändring av produktutbud för Norrlandsresan och inom Västerbottens län från Länstrafiken i Västerbotten

**Beslutet expedieras till**

Regionala kollektivtrafikmyndigheten

Länstrafiken i Västerbotten AB

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, webbshoppen 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](http://www.tabussen.nu)

E-post

[Brev@lanstrafikeni.se](mailto: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	Postadress	Telefon	Hemsida	Postgiro	Org.nummer
Box 134	Johan Skyttes väg 6	0950-239 00	<a href="http://www.tabussen.nu">www.tabussen.nu</a>	6 10 73-3	24-556071-4478
921 23 Lycksele	921 23 Lycksele	Telefax	E-post	Bankgiro	Säte
		0950-141 34	<a href="mailto:Brev@lanstrafikeni.se">Brev@lanstrafikeni.se</a>	335-1889	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	Postadress	Telefon	Hemsida	Postgiro	Org.nummer
Box 134	Johan Skyttes väg 6	0950-239 00	<a href="http://www.tabussen.nu">www.tabussen.nu</a>	6 10 73-3	24-556071-4478
921 23 Lycksele	921 23 Lycksele	Telefax	E-post	Bankgiro	Säte
		0950-141 34	<a href="mailto:Brev@lanstrafikeni.se">Brev@lanstrafikeni.se</a>	335-1889	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](http://www.tabussen.nu)

E-post

[Brev@lanstrafikeni.se](mailto: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	Postadress	Telefon	Hemsida	Postgiro	Org.nummer
Box 134	Johan Skyttes väg 6	0950-239 00	<a href="http://www.tabussen.nu">www.tabussen.nu</a>	6 10 73-3	24-556071-4478
921 23 Lycksele	921 23 Lycksele	Telefax	E-post	Bankgiro	Säte
		0950-141 34	<a href="mailto:Brev@lanstrafikeni.se">Brev@lanstrafikeni.se</a>	335-1889	Lycksele