

Sekretariatet
Charlotte Funseth

Regionstyrelsen
RS/482/2026
2026-06-11

Ändring av zonindelning, taxor och produktutbud i kollektivtrafiken

Ärendebeskrivning

Projektet SYNK initierades 2020 som ett samarbete mellan kollektivtrafikaktörer i Norrland med målet att utveckla ett modernt och modulärt biljettsystem. Syftet var att öka samverkan, skapa lokal kontroll och möjliggöra ett kostnadseffektivt system med hög grad av enkelhet och teknisk frihet. Projektet bygger på den nationella branschstandarden BoB och har utvecklats av leverantörerna Kirei och Fara.

Systemet planerades att införas etappvis med centralsystem och resenärsapp först, följt av nytt försäljnings- och betalsystem. Trots att resenärsappen levererats enligt krav har projektet drabbats av omfattande förseningar och kvalitetsbrister. Centrala funktioner saknas fortfarande, leveranserna är mer än två år försenade och bristande styrning från leverantören har medfört tekniska flaskhalsar och negativ påverkan på drift, ekonomi och resenärsupplevelse. Bland annat har ett stort antal resor inte registrerats vilket orsakat intäktsbortfall och minskat förtroende.

Kollektivtrafiknämnden fattade beslut om nya biljetter, zonindelning och priser 2023-10-26 § 73, vilka driftsattes 2025-06-01. På grund av förseningarna löper nuvarande avtal med Fara ut 2026-03-31 utan att full funktionalitet erhållits. Under 2025 ledde bristerna i betalsystemet till tappade intäkter motsvarande 7,1 MSEK. De förväntade positiva effekterna av den nya zonindelningen och det nya taxesystemet har uteblivit och flera brister har identifierats i både zonlogik och resenärsupplevelse.

Under senhösten 2025 påbörjades en upphandling av nytt biljett- och betalsystem inklusive validatorer och betalterminaler. Parallellt har ett optionsår avropats i det befintliga avtalet med Fara till och med 2027-03-31 för att säkerställa drift under upphandling och implementering. Inledande dialoger med sex potentiella leverantörer visar att nuvarande zonindelning, produktutbud, rabattsystem och försäljningskanaler är relativt komplexa och kan förenklas. En renodling av taxesystem och produkter bedöms skapa ett mer kostnadseffektivt, driftsäkert och lättförvalt system, samtidigt som införandetiden förkortas. Ett enklare biljettsystem stärker även resenärens förståelse, minskar felköp och bidrar till ökad kundnöjdhet.

Mot denna bakgrund beslutade kollektivtrafiknämnden på sitt sammanträde den 1 april att en översyn av zonindelning skulle genomföras och återredovisas vid kollektivtrafiknämndens sammanträde den 10 juni. Särskilt skulle zonindelningen för den allmänna kollektivtrafiken i Jämtlands län utredas och vid behov föreslå förändringar, inklusive möjlighet till enkelzon eller kilometertaxa, om detta bedöms bidra till ett mer kundvänligt, robust och driftsäkert biljett- och betalsystem. Vidare skulle ombordförsäljning av chaufför och ombuds-försäljning utvärderas och vid behov föreslå avveckling eller förändringar om dessa åtgärder bedöms förbättra arbetsmiljö, driftsäkerhet eller resenärsupplevelse samt förenkla systemets förvaltning.

Utredningen är nu klar och bekräftar kollektivtrafiknämndens inriktningsbeslut inför analysen. En förenkling av zoner, produktutbud och priser är avgörande för att uppnå ett robust, driftsäkert och

resenärsvänligt biljett- och betalsystem. Det bedöms leda till ökad kundnöjdhet, förbättrad arbetsmiljö och på sikt ett ökat resande då det blir mer transparent och rättvist. Dagens rabattberättigade kundkategorier föreslås bli kvar, däremot fastställs slutlig rabattsats i samband med att samtliga prisvillkor ska återredovisas. Slutsatsen är att kollektivtrafiken rekommenderar att i enlighet med rapporten:

- Ta bort manuell ombordförsäljning av chaufför till förmån för terminal.
- Ta bort klippkort.
- Införa takpris
- Införa enkelzon med enhetstaxa. Enhetstaxa innebär att det skulle vara möjligt att resa i hela länet till samma pris för respektive giltighetstid för enkelbiljett
- Införa ett antal alternativa giltighetstider på enkelbiljett.

På grund av osäkerhet i världsläget och risk för kommande prishöjningar på drivmedel och el samt att det nya biljett- och betalsystemet som tidigast väntas implementeras först på senhösten 2027 så föreslås att definitiva prisvillkor fortsatt bevakas och utvärderas för att slutgiltigt beslutas om i anslutning till införandet av det nya biljett- och betalsystemet.

Ärendet behandlades av kollektivtrafiknämnden 2026-06-10 § 39 som föreslår regionfullmäktige:

1. Inom den allmänna kollektivtrafiken i Jämtlands län (buss) ska följande ändringar genomföras i samband med införandet av ett nytt biljett- och betalsystem:
 - a. ombordförsäljning av chaufför tas bort till förmån för terminal,
 - b. klippkort tas bort till förmån för annan lösning,
 - c. takpris införs,
 - d. enkelzon med enhetstaxa införs och
 - e. ett antal alternativa giltighetstider införs på enkelbiljett.
2. Kollektivtrafiknämnden får i uppdrag att utvärdera och besluta om prisvillkor och produkter och återredovisa dessa i maj/juni 2027 och att beslutsunderlaget ska innehålla:
 - a. en analys av nuvarande och potentiella resenärsgupper och hur föreslagna priser och rabatter påverkar dem,
 - b. effekten på självfinansieringsgraden och hur förändringen bedöms rymmas inom ram med så små prishöjningar som möjligt på korta resor och i stadstrafiken,
 - c. hur takpris och mängdrabatter kan användas för att minska risken för fördyring av korta resor och fånga den regelbundna sällanresenären, samt
 - d. en redovisning av hur seniorers resande tryggas efter att årskort senior ses över, med förslag på en produkt vars villkor är likvärdigt förmånliga med dagens årskort senior.
3. Samtliga ändringar träder i kraft i samband med beslut om införandet av ett nytt biljett- och betalsystem senast under hösten 2027.

Regiondirektörens förslag

Regionstyrelsen tillstyrker kollektivtrafiknämndens förslag.

I tjänsten

Sara Lewerentz
Regiondirektör

Sandra Hedman
Direktör Ledningsstöd och service

Utdrag till

Regionfullmäktige