



# Länstrafikens biljetter och priser

DELRAPPORT 1 AUGUSTI 2022



# Innehåll

1	SAMMANFATTNING .....	3
2	OM UTREDNINGEN.....	4
2.1	Bakgrund .....	4
2.2	Syfte och mål.....	4
2.3	Arbetsätt och metod .....	5
2.4	Tidsplan.....	6
3	NULÄGESBESKRIVNING .....	6
3.1	Översikt .....	6
3.2	Stadstrafikens priser och biljetter .....	7
3.3	Reskassa.....	8
3.4	Norrlandsresan.....	9
4	FÖRSLAG OCH KONSEKVENSANALYS.....	10
4.1	Stadstrafikens biljetter och priser .....	10
4.2	Reskassa.....	13
4.3	Norrlandsresan.....	14
4.4	Aktiverings- och giltighetstider.....	15
5	SLUTSATSER .....	16
6	NÄSTA STEG .....	16

# 1 Sammanfattning

Under våren 2022 påbörjades en utredning av biljettutbud och priser inom kollektivtrafiken i Jämtlands län, enligt Trafikförsörjningsprogrammets handlingsplan. Målsättningen är att hitta lösningar som bidrar till att göra kollektivt resande mer attraktivt och öka kollektivtrafikens marknadsandel.

På nationell nivå finns utredningar och strategier som har samma målsättning. Det finns ett behov av att sänka tröskeln för köp av biljetter i kollektivtrafiken genom att göra både biljettutbudet och biljettsystemet mer lättförståeligt och mer kompatibelt med andra läns system. Behovet av att harmonisera biljettstrukturer, villkor och affärsregler - samt hur dessa beskrivs mot resenär - ligger till grund för det nya nationella biljett- och betalsystemet som ska införas under sommaren 2023.

Ett större strategiskt arbete som innefattar det totala biljettutbudet, rabattkategorier och priszoner i Jämtlands län har inletts och kommer att ske i samråd med andra aktörer - angränsande läns RKM, de andra norrlandslänens RKM, Samtrafiken (Resplus) och Norrtåg. En kundundersökning ska också genomföras och hela utredningen beräknas vara klar i december 2022, men beslut behövs i ett fåtal ärenden innan dess. Utredningsarbetet har därför delats upp i två steg och denna rapport ska ses som en delrapport i utredningen.

Implementation av de föreslagna åtgärder som presenteras i denna rapport bör ske senast under sommaren 2023. Lanseringen av ett nytt biljettsystem, som är baserat på den nationella BoB-standarden, planeras ske i juni 2023. Vissa begränsningar finns i det nya biljettsystemet och i samband med lanseringen behövs några mindre justeringar i vårt biljettutbud, samt utbudet på Norrlandsresan. På lång sikt ger dock det nya systemet större flexibilitet och fler möjligheter att anpassa vårt biljettutbud.

I juni 2023 träder också det nya trafikavtalet för stadstrafiken ikraft. Den taxa som gäller i stadstrafiken nu är inte politiskt beslutad och ett beslut behövs, varför stadstrafikens biljettutbud och priser setts över. Mot bakgrund av det strategiska arbetet som har fokus på att göra biljettutbudet mindre komplext och mer lättförståeligt rekommenderas några mindre justeringar. Skillnader mellan biljettutbudet i regiontrafik och stadstrafik behöver tas bort, till exempel när det gäller rabatter för olika kundgrupper.

Detta förslag innebär inga större ändringar av stadstrafikens taxa. Den senaste prishöjningen av stadstrafikens priser gjordes i maj 2022 och någon ytterligare höjning av biljettpriserna föreslås inte. Nyckeln till en högre kostnadstäckningsgrad är att få fler att resa med kollektivtrafiken och detta vill vi uppnå genom att göra vårt biljettutbud lättförståeligt, attraktivt och prisvärt.

På sikt behövs större förändringar, men en mer omfattande utvärdering av olika alternativ och konsekvensanalyser måste först göras för att utreda påverkan på Länstrafikens totala intäkter. En komplett rapport av utredningsarbetet med förslag på ytterligare ändringar presenteras innan årsskiftet.

## 2 Om utredningen

### 2.1 Bakgrund

I december 2021 fastställde den regionala utvecklingsnämnden handlingsplanen för det Regionala trafikförsörjningsprogrammet 2021 – 2026. Enligt handlingsplanen ska ett strategiskt arbete med översyn och utveckling av kollektivtrafikens biljettutbud, prissättning och försäljningsstrategi genomföras under 2022 – 2023.

Pandemin, som startade våren 2020, har inneburit stora utmaningar för kollektivtrafiken i hela Sverige. Restriktioner och uppmaningar om att undvika kollektivtrafik har lett till att antalet resor med buss har minskat drastiskt och att resandemönster har förändrats, även när pandemin klingat av. Att flera arbetar på distans har påverkat arbetspendlingen och ett utbrett användande av digitala distansmöten har skapat ändrade förutsättningar för tjänsteresor. Pendlare reser inte lika mycket nu som förut, så nya resenärer måste också rekryteras.

Under pandemin har ökad inflyttning skett i många delar av länet och fler bosätter sig på landsbygden. Ett antal större företagsetableringar är också på gång som kan tänkas bidra till att den trenden fortsätter. Samtidigt har ett ökat ”hemestrände” betytt att fler besökare rör sig i hela länet och att besökare kommer alla tider på året i större utsträckning än förut.

Det är dock inte bara pandemin som har lett till förändringar och det är inte bara resandet som förändrats; våra kunders köpvanor och sättet de inhämtar information ändras också kontinuerligt. Idag använder mer än 70% av de som besöker Länstrafikens hemsida en mobiltelefon, medan runt 60% av Länstrafikens biljetter säljs i appen. Andelen fortsätter att öka.

Över tid har det skett relativt små förändringar av kollektivtrafikens biljetter och priser i Jämtlands län. Det finns därför ett visst latent utvecklingsbehov även om behovet att utreda hur väl dagens utbud och priser motsvarar våra kunders krav har stärkts ytterligare sedan 2020.

Idag baseras biljettpriset på kilometertaxa, men avståndsdifferentiering tar ingen hänsyn till trafikutbudet (eller efterfrågan) på olika sträckor. En ändring av enkelbiljettspriset påverkar också färdtjänsttaxan. Kostnadsbilden har också förändrats och den nuvarande starka prisutvecklingen för drivmedel, med anledning av både den utökade reduktionsplikten och kriget i Ukraina, innebär både en utmaning och en möjlighet.

Vi står också inför nya förändringar och utmaningar under perioden 2022-2024 då ett flertal nya trafikupphandlingar ska genomföras, ansvar för stadstrafikens biljetter och priser ska återgå till Länstrafiken och lanseringen av ett nytt nationellt biljett och betalssystem ska ske. Förändringar i Norrtågs avtalssituation kan också leda till ett behov av att tillsammans med Norrtåg utreda vilka biljetter och priser som kan stärka samverkan mellan buss och tåg.

För att kollektivtrafiken ska fortsätta att vara ett attraktivt och relevant alternativ för tidigare, befintliga och framtida resenärer behöver dessa förändringar av behov och resmönster speglas i Länstrafikens biljettutbud och prissättning.

### 2.2 Syfte och mål

Uppdraget syftar till att ge den regionala kollektivtrafikmyndigheten underlag för förslag till beslut om möjliga förändringar av nuvarande biljettutbud kan göra kollektivt resande mer

attraktivt och för att säkerställa att kollektivtrafiken fortsätter att vara ett naturligt val för våra länsbor även i framtiden. Detta för att stärka kollektivtrafikens attraktivitet och marknadsandel.

Målet med uppdraget är att kunden ska uppleva att det är enkelt att köpa biljett och att kollektivtrafiken är ett prisvärt val. En förutsättning för att uppnå detta är att biljettutbudet är enkelt att förstå och tillgängligt för så många som möjligt, samt lätt att kommunicera ut mot resenärer och allmänhet. Resultatet av detta arbete ska ligga till grund för andra intäktsäkrande aktiviteter.

Mot bakgrund av ovanstående utreds följande:

- hur länsinvånarens resvanor och preferenser har ändrats, samt hur väl dagens biljettutbud och prissättning motsvarar resenärers behov.
- hur länsinvånarens köpvanor och beteende har ändrats och hur väl dagens säljkanaler motsvarar resenärers behov.
- hur väl nuvarande priszonindelning och taxa motsvarar dagens - och framtidens – resmönster, samt matchar vårt utbud av biljetter och till viss del trafikutbudet.
- hur prisvärda Länstrafikens biljetter är för olika typer av resenärer i olika områden i länet.
- hur lättförståeligt dagens biljettutbud och prisstruktur är och vilket informationsbehov som finns för att attrahera nya resenärer.
- vilka förändringar av biljetter, priser och säljkanaler i kollektivtrafiken som skulle stärka kollektivtrafikens marknadsandel och öka kostnadstäckningsgraden på sikt.
- vilket utbud av biljetter och prissättningen för dessa som skapar goda förutsättningar till ökat resande och ökade intäkter för kollektivtrafiken inom länet.
- vilka andra åtgärder som behövs för att attrahera fler resenärer och öka marknadsandelen.

## 2.3 Arbetssätt och metod

Utredningsarbetet planeras bestå av följande delar:

- Kartläggning av alla nuvarande biljetter och priser, både i regiontrafiken och stadstrafiken, samt analys av säljvolym och intäkter.
- Marknadsundersökning eller annan insamling av attityder och åsikter hos nuvarande och tidigare kunder angående biljettutbud och priser.
- Analys av data från tidigare kundundersökningar, kartläggning av behov och önskemål inom olika resenärskategorier.
- Omvärldsbevakning av förändringar som andra aktörer i kollektivtrafiken genomfört avseende biljetter och priser.
- Konsekvensanalys av möjliga förändringar och dess effekter för intäkterna och för resandet.
- Sammanställning av förslag till förändringar.

## 2.4 Tidsplan

Utredningsarbetet är uppdelat i två steg. Eventuell implementation av förslagen i denna delrapport bör ske under sommaren 2023, då vissa av de föreslagna åtgärderna är beroende av lanseringen av det nya biljettsystemet som är baserat på den nationella Bob-standarden, eller starten av det nya produktionsavtalet för stadstrafiken i Östersund. Utredningen som helhet beräknas vara klar innan årsskiftet 2022/23, för vidare politisk beredning under 2023.

# 3 Nulägesbeskrivning

## 3.1 Översikt

Den nuvarande biljett- och prisstrukturen för bussresor i Jämtlands län har utvecklats organiskt. Olika biljetter har tillkommit över tid av olika anledningar, medan få biljettyper har tagits bort. Tjänstekoncessionsavtalet för stadstrafiken har lett till att biljettutbudet har utvecklats parallellt för stadstrafik och regiontrafik, vilket i sin tur har medfört skillnader då det gäller regler för de biljetter och rabatter som erbjuds.

Exempelvis finns ungdomsrabatt bara i regiontrafiken och inte i Östersunds stad och seniorer har rabatt på periodkort men inte rabattkort eller dagbiljett. Biljettutbudet ser också lite olika ut beroende på försäljningskanal och olika biljetter har också olika långa aktiverings och övergångstider. Detta gör att det totala biljettutbudet och vilken biljett som är mest prisvärd för resenären, kan upplevas som svårt att förstå.

Inom Östersunds stad reser man inom en och samma zon och priset är fast. Det finns ett antal olika biljetter för olika typer av resandemönster. Flygbussen har en egen taxa. I resten av länet finns både ett biljettutbud med fasta priser, såsom Länskortet, Dygnsbiljett och Årskort senior samt relationsbaserade enkelbiljetter, rabattkort och periodbiljetter som prissätts enligt en avståndsbaserad taxa.

Mer generellt kan det totala biljettutbudet kategoriseras enligt följande:

- Enkelbiljetter
- Rabattkort (klippkort med flertalet resor)
- Periodbiljetter (30 dagar, årskort samt dagbiljett, 24- och 72-timmarsbiljetter)

Utanför det ordinarie biljettutbudet erbjuds också ett antal specialbiljetter med begränsad tillgänglighet, till exempel ungdomskortet, som administreras via kommunerna och årskort senior, som kräver att resenären intygar sin ålder eller att behovet finns.

Resor med buss i länet fortsätter att öka efter pandemin, men intäkterna från biljettförsäljning har inte återhämtats helt - nivån ligger fortfarande något under samma period 2019. Det finns vissa skillnader om man tittar på olika biljettyper och försäljningskanaler.

Betydligt fler biljetter säljs i appen nu jämfört med 2019. Användandet av appen ökade starkt under pandemin och det tillgängliga biljettutbudet i appen har också utökats sedan 2019. Det finns dock stor potential för att sälja fler biljetter i appen. Idag säljs cirka 60% av antalet biljetter i app (cirka 30% av det totala försäljningsvärdet) men flera andra

kollektivtrafiksystem har nått ännu högre nivåer. Det är främst enkelbiljetter som köps i appen, alla biljettyper erbjuds inte heller i denna kanal i nuläget.

Andelen sålda enkelbiljetter har ökat sedan 2019, medan andelen (och antalet) sålda periodkort har minskat. Även om en ökning skett sedan kollektivtrafiken öppnade upp efter pandemin har periodkortsförsäljningen inte återhämtat sig helt. Detta kan vara ett tecken på bestående ändringar i resvanor hos vissa resenärer.

Något som ökat markant sedan 2019 är det totala antalet barnbiljetter som säljs för resor i både stadstrafik och regiontrafik. Då majoriteten av alla länsinvånare under 19 år har rätt till avgiftsfria resor med ungdomskortet genom kommunala tillköp finns risk för att detta beror på ett ökat fuskåkande.

Försäljningen av biljetter till flygbussen avstannade under pandemin av naturliga skäl och är fortsatt på en mycket lägre nivå jämfört med 2019, men antalet sålda flygbussbiljetter har ökat kraftigt under våren och väntas fortsätta att se en stark tillväxt.

### 3.2 Stadstrafikens priser och biljetter

En översyn av biljetter och priser i stadstrafiken har gjorts med utgångspunkt att uppnå ett så lättförståeligt, enkelt och prisvärt utbud som möjligt.

#### Biljettyper i Östersunds stadstrafik

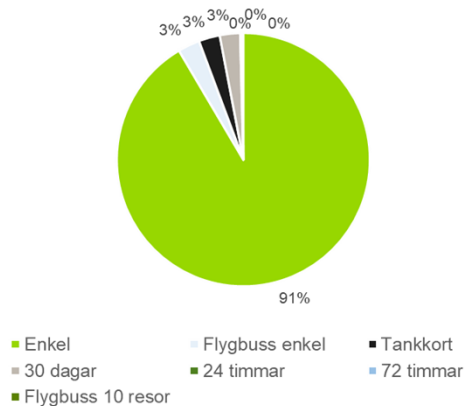
Enkelbiljetter	Periodbiljetter	Tankkort/ rabattkort	Andra biljetter
Enkel – stadszon (v,b)	Periodkort 30 dagar (v,b,s)	Tankkort 7 resor (v,b)	Gruppbiljett
Enkel – flygbuss (v,b)	24-timmarsbiljett (v)	Tankkort 12 resor (v,b)	(Reskassa)
	72-timmarsbiljett (v)	Tankkort 18 resor (v,b)	
		Tankkort 24 resor (v,b)	
		Tankkort 30 resor (v,b)	
		Flygbuss 10-resor (v)	

v: vuxen, b: barn, s: senior

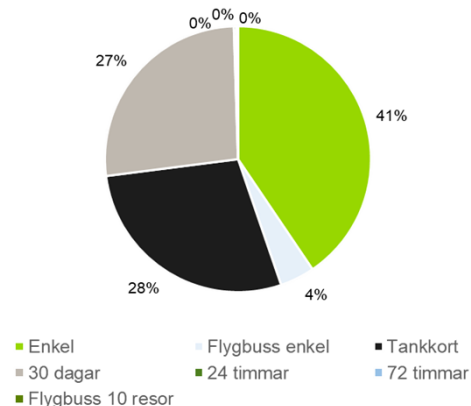
Förutom enkelbiljetten erbjuds ett antal rabatterade biljettalternativ; periodbiljett 30 dagar, 24-timmarsbiljett, 72-timmarsbiljetter, gruppbiljetter och "tankkort". Dessa finns för många olika antal resor. Vissa biljettyper säljs endast till fullt pris, andra erbjuder barnrabatt (7-19 år) och i vissa fall seniorrabatt (65+).

Försäljningsandelen för olika biljettyper visas i bilderna nedan (antal och del av intäkter).

Antal biljetter % av försäljning



Intäkter % av försäljning



Enkelbiljetter utgjorde över 90% av alla biljetter som såldes i stadstrafiken under perioden mars – maj 2022 och genererade 41% av intäkterna (exklusive abonnemang, grupp- och specialbiljetter).

Enkelbiljetter har ett högre pris per resa än någon annan biljett och är den mest flexibla biljettypen. Värt att notera är att trots att antalet enkelbiljetter som säljs i stadstrafiken har minskat något sedan 2019, har försäljning av enkelbiljetter i kategorin 'barn' ökat markant. Under kontrollperioden mars – maj 2019 såldes 4 000 – 4 500 enkelbiljetter till barnpris per månad - nu är motsvarande volym mellan 6 300 – 7 300 per månad.

Antalet sålda 24-timmarsbiljetter har faktiskt ökat sedan 2019. Idag säljs ungefär dubbelt så många per månad jämfört med motsvarande period 2019. Barn har ingen rabatt på denna biljettyp. Det kan konstateras att försäljningen av 72-timmarsbiljett i Östersund är mycket låg (i genomsnitt 8 per månad).

Vårt pris ligger något över riksgenomsnittet för både 24- och 72-timmarsbiljetterna. I många län, som redan har förenklats sitt utbud, köper kunden en 24-timmarsbiljett till samma pris som 2 enkelresor medan Länstrafiken Jämtlands biljetter motsvarar cirka 3 enkelresor.

Det relativt höga priset för 24-timmarsbiljetten gör att månadsbiljetten verkar väldigt prisvärd. Räknar man ut kostnad per dag så skulle man endast betala för 8 dagar per månad. Försäljningen av 30-dagarskort som gäller på stadsbussarna är nu på ungefär samma nivå som 2019 och bidrar med 27% av intäkterna – något mindre än tankkortet.

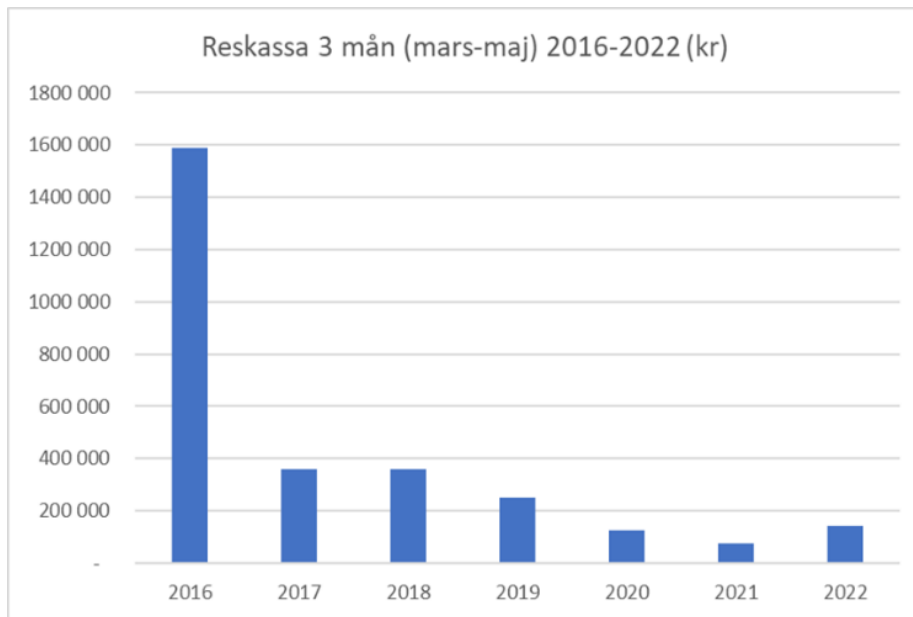
Försäljningen av tankkort ligger på ungefär samma nivå som 2019. Flest tankkort (ca 50%) säljs i kategorin 30 resor som ger resenären ca 30% rabatt per enkelresa. Dessa kort ger resenären 12 månader att aktivera kortet och 24 månader att använda resorna på kortet.

Försäljning av flygbussbiljetter ligger som sagt långt under 2019 års nivåer, men fortsätter att öka och tog ett stort kliv uppåt i maj 2022. Försäljningen av 10-resorskort på flygbussen är mycket lågt (i genomsnitt 4 per månad).

### 3.3 Reskassa

Reskassa är en typ av elektronisk plånbok som kunden själv laddar med valfritt belopp i förskott på ett kortämne och som ofta ger viss rabatt vid köp av enkelbiljetter. Det fungerar lite olika i olika regioner. På enkelbiljett i stadstrafiken och enkelbiljett eller dagbiljett i regiontrafiken i Jämtlands län erbjuds 10% rabatt, men reskassan kan användas till att köpa alla olika biljettyper.





#### Laddning av reskassa

Det ursprungliga syftet med att introducera reskassa var att reducera den risk som är förknippad med hantering av kontanter ombord och påskynda ombordstigning vid resor med enkelbiljett. På senare år har dock nya tekniska lösningar introducerats som ger kunder möjlighet att förköpa biljetter på andra sätt, till exempel i app eller i en webbshop, samt 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 förköps i appen (där kunden dessutom inte får rabatt) har reskassans betydelse reducerats. Försäljningen av reskassa på kort i Jämtlands län har som tidigare nämnts också minskat.

I det nya biljett- och betalsystemet, baserat på den nationella BoB-standarden som ska introduceras under Q2 2023, kan rabatter inte länkas till ett betalmedel. Detta innebär att köp som betalas med reskassa inte kommer att kunna rabatteras.

En form av reskassa utan rabatt är möjlig i det nya systemet, men en lösning måste då utvecklas och reskassan fyller ingen viktig funktion i det nya systemet. I flera kollektivtrafiksystem har reskassan därför redan utgått, däribland SL, Östgötatrafiken, Region Kalmar och Länstrafiken Kronoberg.

### 3.4 Norrlandsresan

Norrlandsresan är ett samarbete inom vilket de fyra norrlandslänen – Norrbotten, Västerbotten, Jämtland och Västernorrland – har en gemensamt beslutad taxa och ett gemensamt biljettutbud för resor över länsgräns. Vi marknadsför inte Norrlandsresan, men köper kunden en biljett över länsgräns går biljettsystemet automatiskt över till Norrlandsresans taxa.

Biljettutbudet på Norrlandsresan är begränsat till enkelbiljett och periodbiljett. Vid köp av periodbiljett ingår även övergång till stadstrafik (Östersund ingår även i enkelbiljettsköp). På Norrlandsresan finns vissa rabatter; barn reser till halva priset medan ungdom och senior får 25% rabatt. Dessutom erbjuds i nuläget 15% ytterligare rabatt med reskassa.

Precis som för reskassa i Jämtlands län påverkas alternativet att kunna använda reskassa till att köpa rabatterade biljetter på Norrlandsresan av begränsningar i det nya biljett- och betalssystemet. Detta ska införas samtidigt i alla fyra norrlandslänen. Reskassa bör därför avvecklas även i denna taxa.

## 4 Förslag och konsekvensanalys

Rekommendationer baserade på första steget i utredningen och en sammanfattning av väntade effekter presenteras nedan. På längre sikt kan större förändringar behövas.

### 4.1 Stadstrafikens biljetter och priser

Målsättningen är ett förenklat och mer lättförståeligt biljettutbud som har större likheter med övriga biljettutbud inom kollektivtrafiken, men det ska såklart finnas biljetter som passar de flesta resmönster. Ett förenklat biljettutbud i stadstrafiken föreslås nedan.

Biljettyp	Målgrupp/ Resmönster	Biljettutbud
Enkelbiljett	Reser då och då	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enkelbiljett</li> <li>▪ Enkelbiljett flygbuss</li> </ul>
Dygnsbiljett	Besökare eller reser mycket under kort tid	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 24-timmarsbiljett</li> </ul>
Periodbiljett	Reser ofta eller pendlar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 30 dagarsbiljett</li> </ul>
Rabattkort	Reser ofta men inte varje dag	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 10-resorskort</li> <li>▪ 20-resorskort</li> </ul>

Förslaget innebär att några nuvarande biljettkategorier som inte fyller en uppenbar eller viktig funktion kommer att försvinna från stadstrafikens biljettutbud. Utbudet och prisbilderna för enkelbiljetter, periodbiljetter 30 dagar samt enkelbiljetter på flygbuss förblir oförändrat tills vidare. Flygbussens pris är förhållandevis högt och bör justeras på längre sikt, men en separat utredning av flygbusstrafikens trafikutbud och biljetter behöver genomföras innan något beslut kan tas.

**Föreslår att vissa biljetter ska utgå ur biljettsortimentet. Flygbussens 10-resorskort och 72-timmarskortet utgår då vi säljer få av dessa biljettyper och alternativ finns. Antalet tankkort bör justeras ner från fem olika varianter till två; 10-resors och 20-resors.**

Nuvarande pris	Vuxen	Barn	Senior		Nytt pris	Vuxen	Barn	Senior
Enkelbiljett	32 kr	16 kr			Enkelbiljett	32 kr	16 kr	
30-dagarsbiljett	750 kr	375 kr	280 kr		30-dagarsbiljett	750 kr	375 kr	280 kr
24-timmarsbiljett	90 kr				24-timmarsbiljett	80 kr	40 kr	60 kr
72-timmarsbiljett	200 kr							
Tankkort 7 resor	210 kr	105 kr						
Tankkort 12 resor	330 kr	165 kr			Rabattkort 10 resor	290 kr	145 kr	218 kr
Tankkort 18 resor	440 kr	220 kr						
Tankkort 24 resor	550 kr	275 kr			Rabattkort 20 resor	480 kr	240 kr	360 kr
Tankkort 30 resor	660 kr	330 kr						
Flygbuss enkel	100 kr	50 kr			Flygbuss enkel	100 kr	50 kr	
Flygbuss 10 resor	830 kr							

En beskrivning av väntade konsekvenser finns nedan.

- 72-timmarsbiljett - inga större konsekvenser förutses då det säljs väldigt få 72-timmarsbiljetter, de flesta troligen till tillfälliga besökare. Som alternativ föreslås i stället en mer prisvärd 24-timmarsbiljett som inte blir mycket dyrare än att köpa en 72-timmarsbiljett. Dessutom föreslås att barnrabatt erbjuds för att göra det mer attraktivt för familjer att resa med kollektivtrafiken, vilket bör leda till ökat resande.
- Flygbuss 10-resor – inga större konsekvenser väntas då få rabattkort säljs på flygbussen. Istället bör en mer genomgående utvärdering av flygbusstaxan och trafikutbudet ske med målsättning att enkelbiljetten ska bli mer prisvärd.
- Tankkort 7–30 resor – det finns ett antal resenärer som rest med tankkort regelbundet i många år och ändringarna kan betyda att de behöver ändra sina köpvanor. Det är en risk, men samtidigt finns flera andra alternativ för resenären. Efterfrågan av fem olika klippkortsalternativ för sällanresenärer med rabatter upp till 30% bedöms vara litet.

Istället föreslås att en 10-resors- och en 20-resorsbiljett införs till ett liknande pris per resa som motsvarande tankkort erbjuder idag. Ett 10-resorskort passar den som åker en gång i veckan eller ett par gånger i månaden. Ett 20-resorskort kan till exempel vara ett prisvärt alternativ om man jobbar 50% eller arbetar på distans hälften av tiden (10 dagar x 2 resor). I det nya systemet införs 10-resorskortet även i alla norrlandslänen och på Norrlandsresan. De flesta RKM som har ett rabattkort erbjuder en 10-resors variant.

Målgrupperna för rabattkort är resenärer som reser relativt ofta, men inte så ofta att det lönar sig att köpa periodbiljett. De som idag köper det dyraste tankkortet (30 resor), med den högsta rabatten, erbjuds istället 20-resorskortet. Priset per resa blir 2 kr högre. Samtidigt införs dock en seniorrabatt, vilket innebär att seniorer får ett sänkt pris med 4 kr per resa. För vissa kunder kan 30-dagarsbiljetten vara det mest prisvärda alternativet.

Enligt den nationella BoB-standarden kommer inte flera personer kunna resa på ett och samma rabattkort samtidigt. Vilket delvis kan minska efterfrågan på rabattkort med många resor.

För att kunna se konsekvensen för resenären av att ersätta Tankkort 7-30 med 10-resors och 20-resorskort bör man se till pris per resa. Tabellen nedan visar nuvarande, samt föreslaget, pris per resa för vuxen.

Biljettyp	Pris nu vuxen	Pris per resa		Nytt pris vuxen	Pris per resa
Enkelbiljett	32 kr	32 kr		32 kr	32 kr
30-dagarskort	750 kr	17 kr*		750 kr	17 kr*
24-timmarskort	90 kr	22 kr**		80 kr	20 kr**
Rabattkort 7 (nu 10) resor	210 kr	30 kr		290 kr	29 kr
Rabattkort 18 (nu 20) resor	440 kr	24 kr		480 kr	24 kr
Flygbuss enkel	100 kr	100 kr		100 kr	100 kr

\*Baserat på 2 resor per vardag, 22 dagar per månad. \*\*Baserat på 4 resor per dag, som inte täcks av övergång

Benämningen "tankkort" byts till "rabattkort" och mer specifikt "10-resorskort" då kollektivtrafiken i hela landet siktar på att harmonisera terminologi och biljettyper för att göra det enklare för resenärer att förstå. Tankkort är inte en vanligt förekommande benämning. För att harmonisera våra regler och villkor med de som används i andra kollektivtrafiksystem införs också kortare aktiverings- och giltighetstider.

Förslaget innebär alltså inga större ändringar av själva taxan i stadstrafiken. Priset på de nya rabattkortet föreslås ligga på samma nivå som nuvarande tankkort per resa, men då de som köper 30-resors nu behöver byta till 20-resors - med en något mindre rabatt per resa - kan intäkterna öka något.

Ingen höjning av enkelbiljettspriset föreslås. Däremot skulle priset med fördel kunna sänkas på 24-timmarsbiljetten. En omvärldsanalys visar att priset på en 24-timmarsbiljett bör ligga på 2 enkelresor eller strax över för att anses som prisvärt i en mindre stad som Östersund.

**Föreslår att priset på 24-timmarsbiljetten reduceras något så att det motsvarar 2,5 resor (80 kr för vuxen), samt att barn- och seniorrabatt enligt nuvarande rabattsatser introduceras.**

Barn- och seniorrabatt bör introduceras på 24-timmarskortet enligt de rabattsatser som används i regiontrafiken (i första steget) – 50% för barn (7-19 år) och 25% för seniorer (65+) – för att göra det mer prisvärt för besökande familjer att ta bussen.

Införandet av barnrabatt kan leda till ett mindre intäktsstapp, men de flesta som köper denna typ av biljett idag tros vara vuxna. Om 24-timmarskortet blir mer prisvärt (särskilt för besökande familjer) så bör antalet resenärer öka och därmed intäkterna.

**Föreslår att seniorer får rabatt på alla biljetter i stadstrafik utom enkelbiljetter.**

Seniorer har redan nu rabatt på periodbiljetter, men inte på enkelbiljetter eller någon form av sällanresenärprodukt. Effekten av att införa seniorrabatt på tankkort är svår att förutse då vi inte vet hur stor del av resenärerna är seniorer, men seniorrabatt på olika biljettyper har efterfrågats och bör leda till ökat resande. För seniorer kompenserar detta för att 30-

resorskortet försvinner – det blir billigare för dem att resa med ett 20-resorskort än vad det var tidigare per resa för ett 30-resors tankkort.

## 4.2 Reskassa

Även om en form av reskassa utan rabatt är möjlig i det nya biljett- och betalssystemet bedöms att reskassan inte längre kommer att fylla en viktig funktion, vare sig i sitt huvudsyfte eller för kunden själv.

### **Reskassan bör därför avvecklas och bör försvinna senast i samband med byte av biljettsystem.**

Rabattkort och andra rabatterade biljettalternativ finns redan. Dessa är dock inte ett direkt substitut för reskassans billigare enkelbiljett, varför vi på längre sikt föreslår en översyn av alla enkelbiljettspriser.

Även om användandet av reskassa har minskat kommer detta beslut att påverka ett ansevärt antal kunder. Det är viktigt att se till att kunder som har inestående reskassa får så god tid som möjligt på sig att använda upp den och att erbjuda möjlighet till återbetalning på ett enkelt sätt. Övergången bör förslagsvis ske i två steg:

1. Ta bort möjligheten att ladda/fylla på reskassa (ambition jan 23).
2. Ta bort möjligheten att använda reskassan (ambition 12 månader senare).

Vidare föreslås att kundens kvarvarande reskassa inte bör föras över till det nya systemet - den ska användas, återbetalas eller kompenseras på annat vis. Kunden ska kunna begära att få inestående reskassa utbetalt till sitt bankkonto genom att kontakta kundservice. Återbetalningen kan göras redan från steg 1 ovan och utan avgifter.

Att ta bort möjligheten till reskassa kan medföra vissa utmaningar, men det nya systemet erbjuder också ökad flexibilitet och nya möjligheter att introducera andra sätt att belöna lojala kunder eller erbjuda tidsbegränsade kampanjer, till exempel i samband med ett evenemang.

En analys av troliga effekter av reskassans avveckling har genomförts tillsammans med de andra norrlandslänen samt Luleå Lokaltrafik och Skellefteåbuss, som också behöver ta ett beslut om reskassans framtid.

Troliga fördelar med att avveckla reskassan:

- 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.
- Resenärer får samma pris oberoende av vilket betalmedel som används vid köpet.
- Mindre administration hos kundservice, stora belopp kan finnas på borttappade kort och många ringer enbart för att kolla saldot på kortet.
- Mindre administration, ekonomisk redovisning är krånglig idag.
- Vi behöver inte längre ha stora skulder till våra kunder.

Troliga utmaningar med att avveckla reskassan:

- Användandet av reskassa är relativt utbrett. Det är stora summor och rör många resenärer, så ändringar tar tid att genomföra.
- Vissa kunder använder reskassan som betalmedel till sina barn som inte har ett eget betalkort för förköp av bussbiljetter. Ett kort med reskassa är opersonligt och kan lånas ut.
- För kunder som regelbundet använder den rabatterade reskassan blir det dyrare att köpa enkelbiljetter.

I det nya biljettsystemet kommer det att finnas möjlighet att förköpa flera biljetter (även enkelbiljetter) i app som sedan kan aktiveras vid behov eller via webbladdning på ett eget eller en familjemedlems kort. Det finns också en utlåningsfunktion i systemet, och andra rabatterade alternativ finns. Negativ påverkan på resenärer bör därför bli begränsad.

Detta förslag kan innebära en mindre intäktsökning i och med att resenärer som använde reskassa betalar fullt pris (tidigare 10%) - förutsatt att inget annat rabatterat alternativ väljs, men effekten bedöms bli minimal.

### 4.3 Norrlandsresan

Begränsningarna ovan som gäller reskassa i det nya biljett- och betalsystemet gäller också Norrlandsresan. Mot denna bakgrund har vi arbetat fram följande förslag tillsammans med de övriga norrlandslänen (Norrbottnen, Västerbottnen och Västernorrland).

#### **Reskassan som idag ger 15% rabatt på Norrlandsresans biljetter ska tas bort, senast i samband med att vi byter system.**

Tills vidare ska ett 10-resorskort, med 10% rabatt per resa, införas på Norrlandsresan som ett rabatterat alternativ för resa över länsgräns.

Själva den nuvarande taxan och andra rabatter behålls tills vidare. De biljetter som erbjuds på Norrlandsresan blir alltså enkelbiljett, periodkort 30 dagar och 10-resorskort. Övriga gemensamma resevillkor och återbetalningsregler som redan är överenskomna för Norrlandsresan ändras inte. Denna ändring bör genomföras i två steg enligt planen för reskassans avveckling i Jämtlands län.

Förväntade fördelar och utmaningar är desamma som för reskassans avveckling i övrigt. För Länstrafiken i Jämtlands län väntas inga allvarliga konsekvenser då vi har mindre utbrett användande av reskassa och en relativt låg försäljning av biljetter på Norrlandsresan. Då rabatten på 15% utgår och behovet av 10-resorsbiljetter inte antas vara lika stort kan intäkterna öka något i och med att de som tidigare rest med reskassa behöver betala fullt pris.

Ett 10-resorskort med 10% rabatt motsvarar inte en rabatterad enkelbiljett, särskilt med tanke på att en resa över länsgräns kan vara lång och resenären kanske inte behöver 10 resor på samma sträcka. Det rabatterade alternativet kan komma att bytas ut i framtiden då det nya systemet ger möjlighet till att introducera andra sätt att belöna lojala kunder.

Det finns dock ett annat syfte med att införa ett 10-resorskort i norrlandsresetaxan. Enligt ett gemensamt förslag ska 10-resorskort vara den gemensamma nämnaren mellan våra län och ska finnas hos alla parter inom samarbetet. För resenären betyder det att en 10-resorsbiljett kan köpas vilken sträcka som helst (åtminstone som sker med buss) i Norrland.

Norrlandsresetaxans framtida roll i en värld där de flesta RKM har implementerat det nationella biljett-och betalssystemet kan behöva utredas ytterligare.

## 4.4 Aktiverings- och giltighetstider

Nuvarande regler för aktivering av biljetter på kort och i app, samt giltighetstider på vissa biljetter varierar mellan olika län, samt mellan stadstrafik och regiontrafik. Idag varierar detta också mellan biljettyper och beroende på i vilken kanal biljetten sålts. Affärsregler och villkor behöver harmoniseras.

I vårt län har kunder relativt lång tid på sig att aktivera sin biljett och att använda förköpta resor. På tankkort och 20-resorskort har kunden 12+24 månader på sig att använda upp resorna.

Även om de flesta aktiverar biljetten direkt efter köpet och reser regelbundet, är det uppskattningsvis många som har rabattkortet kvar under lång tid. Detta leder till om en hel del manuell hantering; saldokoller, återbetalning, borttappade kort och så vidare.

Vi har också en skuld till kunden under den tiden. Inför kortbytet som kommer att behövas i samband med att biljettsystemet byts ut vill vi uppmuntra kunder att åka upp sina resor om möjligt innan bytet och korta ner giltighetstiden på de nya rabattkortet. Då vi säljer stora volymer av rabattkort kan man anta att många kommer att ha resor kvar vid kortbytet.

Ett periodkort eller en dagbiljett ska heller inte behöva köpas 12 månader innan resan. I de flesta fall finns inte ett behov av att köpa en biljett mer än en månad i förväg, men det kan finnas sådana situationer. Exempelvis om man vill köpa nästa månads periodkort i förväg, eller planera en resa till ett evenemang, en semesterresa, dagutflykt eller gruppresa.

Aktiveringstiden i Jämtlands län är längre än i många andra kollektivtrafiksystem - de flesta andra i Norrland har 6 månader men har uttryckt en önskan att reducera till 2 månader eller mindre. Vi har 12 månader på alla biljetter utom flygbussbiljetten, där vi har 24 månader. Giltighetstiden på rabattkort är 24 månader i Jämtland, medan man har 6-12 månader på sig i de flesta andra kollektivtrafiksystem.

### **Aktiveringstiden föreslås ändras till 2 månader för alla biljettyper, medan giltighetstiden bör kortas ner till 6 månader för olika typer av rabattkort.**

Detta skulle innebära att resenären får totalt 8 månader på sig att använda upp sina resor. En av tankarna med att korta ner giltighetstiden är att man som resenär inte ska köpa mer än man faktiskt behöver. Vi vill heller inte uppmuntra ett "hamstringsbeteende" utan belöna lojala kunder. Med ett rabattkort 7 resor som gäller i 24 månader kan man åka ca 3 resor per år och ändå få ett rabatterat pris.

Inga omfattande kundreaktioner på en ändring av aktiveringstiden förutses så länge detta kommuniceras ut till kunder på ett effektivt sätt. Initialt kan ändringen av giltighetstiden leda till reaktioner från de som har rabattkort men reser väldigt sällan, men i och med att 30-resorskortet och 10-resorskortet på flygbussen utgår är behovet av en längre giltighetstid inte lika stort.

Ändringarna bör genomföras så snart som möjligt på nyförsäljning så att vi kan begränsa antalet överföringar och återköp. För den som redan köpt biljett gäller reglerna som kommunicerades vid köptillfället tills biljetten slutat gälla.

## 5 Slutsatser

Den nya nationella standarden för biljett och betalsystem har skapat både möjligheter till ett utökat samarbete inom kollektivtrafiken i hela Sverige och förutsättningar för att vi ska kunna erbjuda en mer sömlös upplevelse för resenärer som reser i mer än ett kollektivtrafiksystem.

För att kunna utnyttja dessa fördelar, göra kollektivtrafiken mer attraktiv och sänka tröskeln för nya resande behöver vi göra vissa ändringar i vårt nuvarande biljettutbud. Vi behöver också uppnå större likheter mellan regiontrafikens och stadstrafikens regler och köpvillkor.

Utredningsarbetet kommer att ske i flera steg. I det första steg som presenteras här behövs beslut inom tre områden, främst då de är beroende av tidpunkten för införandet av det nya systemet och starten av ett nytt trafikavtal och linjenät i stadstrafiken:

1. Stadstrafikens priser & biljetter
2. Reskassa
3. Norrlandsresan

De förslag som presenterats i den här rapporten summeras här:

- Flygbussens 10-resorskort och 72-timmarskortet utgår ur stadstrafikens biljettsortiment då vi säljer få av dessa biljettyper och olika alternativ finns. Antalet tankkort justeras ner från fem olika varianter till två; 10-resors och 20-resors.
- Priset på 24-timmarsbiljetten reduceras marginellt så att det motsvarar 2,5 resor (80 kr för vuxen). Barn- och seniorrabatt införs enligt nuvarande rabattsatser (50% för barn och 25% för senior).
- Seniorer får rabatt på alla biljetter i stadstrafik, utom enkelbiljetter.
- Reskassan avvecklas i två steg och ska försvinna helt senast i samband med att vi byter system.
- Reskassan som idag ger 15% rabatt på Norrlandsresans biljetter tas bort senast i samband med att vi byter system. Den ersätts av ett 10-resorskort med 10% rabatt som införs i de fyra norrlandslänens nya biljett- och betalsystem, samt hos Luleå lokaltrafik och Skellefteåbuss.

## 6 Nästa steg

Arbetet med att se över alla priser och biljetter inom Jämtlands län fortsätter och en mer komplett rapport med ytterligare underlag, till exempel resultatet från kundundersökningen och mer detaljerade konsekvensanalyser av olika förslag och alternativ, kommer att produceras.

Bland det som ska utredas är hur vi uppnår ett mer lättförståeligt, koherent och prisvärt biljettutbud i både regiontrafik och stadstrafik, samt får fler att resa med våra bussar ute i länet – både besökare och länsbor. Relaterade ämnen inkluderar:

- Prisvärd enkelbiljett för alla
- Ny pris- och rabattstruktur



- Ytterligare justering av rabatterade biljettalternativ
- Ska en ny zonstruktur ersätta kilometertaxa?
- Hur ska flygbusstrafiken drivas och vilka biljetter ska gälla?
- Översyn av abonnemangsalternativ
- Översyn av försäljningsstrategi – ombud och säljkanaler

Som nämnts tidigare kan övergången till det nya biljettsystemet att medföra vissa utmaningar på kort sikt, men på lång sikt erbjuds många nya möjligheter som vi vill kunna utnyttja så fort som möjligt.