

<b>Styrelsen</b>	<b>2021-06-30 / 07-01</b>
<b>Handling nr</b>	<b>9.3</b>
<b>Handläggare</b>	<b>Lisa Nordberg</b>
<b>Daterad</b>	<b>2021-06-07</b>
<b>Reviderad</b>	

**Till  
Styrelsen för Västtrafik AB**

## **Införande av ny biljett**

### **FÖRSLAG TILL BESLUT**

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

- att godkänna redovisad prissättning för flexbiljett,
- att införandet av flexbiljett finansieras genom borttagande av återbäringen,
- att datum för införande beslutas av Västtrafik, samt
- att översända redovisad prissättning till kollektivtrafiknämnden för beslut.

Göteborg dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

## BAKGRUND

I inriktningsbeslutet för prisjustering 2022 har kollektivtrafiknämnden gett Västtrafik i uppdrag att införa en flexibel biljett som kan möta nya kundbehov. Enligt uppdraget ska biljetten möta kundernas behov i intervallet mellan enkelbiljett och periodbiljett 30 dagar. Biljetten ska enligt uppdraget införas intäktsneutralt.

Flexbiljetten riktar sig därmed till kunder som reser regelbundet men inte varje dag. Målgruppen är främst tidigare periodbiljettskunder som efter pandemin ändrar sina vanor och distansarbetar några dagar i veckan.

Västtrafik har genomfört en förstudie och fått kunskap i kundernas behov kring en ny biljett. Det som framkommit är att kunderna önskar:

- Ingen- eller lång bindningstid
- Få klick - slippa ta upp mobilen och genomföra alla steg varje gång
- Köpa en pott biljetter i förväg en gång
- Aktivera biljett inför varje resa
- Prisvärt – betala för det man använder
- En resa är alltid tur-och-retur (1 resdag).

Kunder som reser regelbundet men inte varje dag upplever att hela periodbiljetten inte nyttjas och att enkelbiljetter samtidigt är för dyrt.

## FÖRSLAG BILJETT

Den biljett som föreslås är ett klippkort med 10 klipp a 24 timmar, med giltighetstid 30 dagar. En biljett med längre giltighetstid än 30 dagar genererar en ökad risk för överflyttning från enkelbiljett och minskade intäkter. Perioden 30 dagar är en etablerad giltighetstid i kollektivtrafiken och en period som är möjlig att planera resor för.

Biljetten riktar sig till kunder som reser 2 till 3 dagar i veckan och därför har den 10 resdagar per månad. Varje resdag aktiveras inför resdagen och gäller då i 24 timmar. En aktivering per resdag skapar färre interaktioner än aktivering eller köp inför varje resa. (Biljetten ska fortsatt visas för maskinell utrustning vid ombordstigning.)

Biljetten föreslås finnas för Västtrafiks zoner och för vuxen och ungdom.

## Prissättning

Tabellen nedan visar Västtrafiks nuvarande priser.

Resenär	Biljettyp	1 Zon	2 Zoner	3 Zoner
<b>Vuxen</b>	Enkelbiljett, kr	34	68	102
	1 dygn, kr	110	220	330
	3 dygn, kr	220	440	660
	30 dagar, kr	795	1 195	1 825
<b>Ungdom</b>	Enkelbiljett, kr	26	51	77
	1 dygn, kr	85	165	250
	3 dygn, kr	170	330	500
	30 dagar, kr	595	895	1 370

Tabellen nedan visar Västtrafiks förslag för prissättning av flexbiljetten i prisnivå 2021 och prisnivå 2022.

Flexbiljett	Resenär	1 Zon	2 Zoner	3 Zoner
<b>Prisnivå 2021, kr</b>	Vuxen	620	930	1 425
	Ungdom	465	700	1 070
<b>Prisnivå 2022, kr</b>	Vuxen	635	955	1 460
	Ungdom	475	715	1 095

*Biljetten blir 22% billigare än periodbiljett 30 dagar.*

Västtrafiks principer för prissättning är att ju oftare kunder reser, desto lägre pris per resa ska kunden få. Föreslagen prissättning på flexbiljett innebär att vid ett resandemönster på 4 resdagar i veckan är periodbiljetten fortsatt den mest förmånliga biljetten.

Flexbiljettens prissättning beräknas utifrån periodbiljettens pris i respektive zon och inkluderar ett prisavdrag med 22%. Prissättningen mellan enkel- och periodbiljett skiljer sig åt något mellan zonerna, vilket medför att brytpunkterna för när flexbiljetten är förmånlig i förhållande till en enkelbiljett ser olika ut.

Utifrån den föreslagna prissättningen är flexbiljetten förmånlig framför enkelbiljett/periodbiljett:

- för kunder som reser 9-10 dagar per månad i en zon
- för kunder som reser 7-10 resdagar per månad i två och tre zoner.

## INTÄKTSPÅVERKAN

Beräkningen av flexbiljetten intäktspåverkande effekter baseras på en jämförelse med ett alternativ läge för 2022, där flexbiljetten inte införs. Resandenivån antas vara samma i de båda beräkningarna. Vid beräkning av nettoeffekten på intäkterna jämförs den minskade försäljning i befintligt sortiment, med den ökade intäkten för flexbiljetter. Beräkningarna görs utifrån tre olika scenarier där andelen kunder som antas välja flexbiljetten framför enkel- eller periodbiljetter, varierar mellan 10 och 30 procent.

Intäktspåverkan baseras på följande antaganden:

- Resandenivån 2022 är 85% av resandet 2019 i enlighet med antaganden i Västtrafiks långtidsprognos
- Fördelningen mellan periodbiljett och enkelbiljett under 2022 motsvarar fördelningen mellan biljettyperna 2019, om flexbiljetten inte införs
- En andel av de kunder som idag köper enkelbiljetter som genererar återbäring köper istället flexbiljetten.

Utifrån Västtrafiks försäljningsstatistik är bedömningen att det inte är mer än 15% av enkelbiljettskunderna som utgör en potentiell kundgrupp för flexbiljett.

### Scenario 1

- 10 procent av de som 2019 köpte periodbiljett köper flexbiljetten
- 10 procent av de som 2019 köpte enkelbiljett köper flexbiljetten

### Scenario 2

- 15 procent av de som 2019 köpte periodbiljett köper flexbiljetten
- 15 procent av de som 2019 köpte enkelbiljett köper flexbiljetten

### Scenario 3

- 20 procent av de som 2019 köpte periodbiljett köper flexbiljetten
- 15 procent av de som 2019 köpte enkelbiljett köper flexbiljetten

**Scenario 1:** 10% av kunderna som köper period- respektive enkelbiljett antas istället köpa flexbiljetten. Effekterna på intäkterna beräknas i detta scenario till minus 25-30 mnkr.

**Scenario 2:** 15% av kunderna som köper period- respektive enkelbiljett antas istället köpa flexbiljetten. I detta scenario uppskattas effekten på intäkterna till minus 35-40 mnkr.

**Scenario 3:** 20% av de som köper periodbiljetter och 15% av enkelbiljettskunderna köper istället flexbiljetten. Effekterna på intäkterna beräknas i detta scenario till minus 45-50 mnkr.

Under pandemin är Västtrafiks resande och intäkter ungefär 50% av förväntad nivå. Bedömningen i Västtrafiks långtidsprognos är att återhämtning sker och att resandet år 2022 motsvarar 85% av 2019 års resandenivå. För att nå dit krävs aktiviteter för att återfå kunderna. Utan aktiviteter finns det risk för att resandet inte når bedömda nivåer. Ett resande på 80%, istället för 85% av 2019 års nivå, motsvarar 140-150 mnkr lägre intäkter jämfört med långtidsprognosen. Lanseringen av flexbiljetten är en av flera aktiviteter som Västtrafik behöver göra för att uppnå målen i Långtidsprognosen.

Tabell nedan visar intäktsförändring vid olika scenarios

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
<b>Minskad försäljning, mnkr</b>	-140 till -150	-210 till -220	-250 till -260
<b>Försäljning flexbiljett, mnkr</b>	120	180	205
<b>Intäktsförändring, mnkr</b>	-20 till -30	-30 till -40	-45 till -55
<b>Antaganden</b>			
- Enkelbiljett	-10%	-15%	-15%
- Periodbiljett	-10%	-15%	-20%

## LANSERING

Biljetten ingår i en helhet och är en anpassning av sortimentet utifrån nya kundbehov och beteenden i arbetslivet, men framförallt som en del i arbetet med att återfå kunderna. Det är därför av betydelse när biljetten införs. Västtrafik föreslår att denna biljett införs efter att, eller i samband med att, restriktionerna inom kollektivtrafiken släpper, dvs när Västtrafik kan arbeta för att öka resandet igen. Det går mot den bakgrunden inte att besluta om ett datum när biljetten lanseras. Därför föreslås Västtrafik ha möjlighet att besluta om när det är läge att lansera biljetten. Detta är en ny biljett som kräver utveckling av Västtrafiks försäljningsplattform och Västtrafik To Go, vilket gör att biljetten som tidigast kan lanseras i september 2021.

Namnet på biljetten och de affärsvillkor som ska gälla är inte klara.

## FINANSIERING

För att uppnå intäktsneutralitet, i jämförelse med intäkterna 2019 föreslås att flexbiljetten ersätter återbäringen, i syfte att finansiera den nya flexbiljetten.

## Om återbäring

Tabell nedan visar nettoeffekt efter finansiering.

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Intäktspåverkan, mnkr	-20 till -30	-30 till -40	-45 till -55
Borttagande återbäring, mnkr	35 till 40	35 till 40	35 till 40
<b>Nettoeffekt, mnkr</b>	<b>5 till 20</b>	<b>-5 till 10</b>	<b>-10 till -20</b>
<b>Antaganden</b>			
- Enkelbiljett	-10%	-15%	-15%
- Periodbiljett	-10%	-15%	-20%

Västtrafiks återbäring innebär att kunder som gör 4 enkelbiljettsresor inom 7 dagar får återbäring på 20% som kan användas vid nästa köp av biljetter. Varje år återgår 35-40 mnkr tillbaka till kunderna i form av återbäring. Näst intill 80% av kunderna som reser med enkelbiljetter varje månad, får ingen återbäring. Resterande 20% får i genomsnitt ungefär 2 återbäringar per månad.

Om återbäringen avskaffas för att finansiera flexbiljetten, innebär det att en andel av de berörda kunderna istället kan kompenseras via flexbiljetten. Statistiken som finns kring enkelbiljetter och återbäring visar att de kunder som gör 7 eller fler resdagar per månad:

- utgör cirka 5% av antalet enkelbiljettskunder i Västtrafik To Go per år
- står för ungefär 20% av försäljningen av enkelbiljetter i Västtrafik To Go
- erhåller runt 40% av totalt utbetald återbäring per månad.

I klartext betyder detta att den största andelen kunder (80%) som reser med enkelbiljett inte påverkas av att återbäringen tas bort. Av de som får återbäring uppskattas upp emot hälften istället kunna köpa flexbiljett, vilket möter deras behov bättre.

De kunder som fortsatt väljer att resa med enkelbiljetter beräknas få en indirekt prishöjning, med i genomsnitt 3%. Den indirekta prishöjningen skulle kunna innebära minskad försäljning inom denna grupp med ungefär 10 mnkr.

## Risker med att ta bort återbäringen

Återbäringen är ett incitament för att stimulera kunder att registrera sig och skapa konto hos Västtrafik. Det i sig möjliggör för Västtrafik att jobba mer kund- och datadrivet genom aktiviteter för att hitta, utveckla och behålla relationen med kunden utifrån kundernas beteende. Återbäringen är också ett insteg för kunder som efter ett erbjudande om provåkning fortsätter att resa med Västtrafik.

Återbäringen är också ett sätt att förflytta kunder som reser mer sporadiskt på en kontoladdning till att köpa sina biljetter i Västtrafik To Go.

Idag används återbäringen även av kunder som gör gruppresor i syfte att få ett billigare totalpris för gruppens resa. Återbäringen används också i rekommendationer till kunder där förändringen i Tre zoner påverkade några resvägar mer, exempelvis kunder som reser mellan Mölnlycke och Göteborg. Dessa två exempel är resor där återbäringen är ett mildrande alternativ för Västtrafiks dyraste biljett, och de ersätts inte av flexbiljetten. I dessa fall kan starka negativa kundreaktioner förväntas.

## REKOMMENDATION

Föreslagen flexbiljett fyller ett glapp mellan enkelbiljett och periodbiljett. Genom att flytta medel från återbäring till flexbiljett satsar Västtrafik på de kunder som tidigare reste nästan varje dag, men som efter pandemin inte reser lika ofta till/från arbete. Flexbiljetten är ett förköp av resdagar med en definierad giltighetstid som därmed kan stimulera ytterligare resande. Den målgrupp Västtrafik riktar in arbetet på är de som tidigare har köpt en periodbiljett men som efter pandemin kommer att resa färre dagar i veckan. De ska fortsatt kunna hitta en attraktiv biljett för sina resor.

Mot bakgrund av förstudiens resultat där kunder uttryckt behov som inte återbäringen möter, samt analys av användningen av återbäringen, föreslås att återbäringen tas bort för att finansiera införandet av en ny flexbiljett. Det går inte att utesluta att borttagandet av återbäringen medför vissa risker då en del kundgrupper kommer att påverkas negativt.

//