

<b>Styrelsen</b>	<b>2021-02-26</b>
<b>Handling nr</b>	<b>10.2</b>
<b>Handläggare</b>	<b>Karin Wadmark</b>
<b>Daterad</b>	<b>2021-02-22</b>
<b>Reviderad</b>	

**Till  
Styrelsen för Västtrafik AB**

## **Kontaktlös betalning ombord – ”Tap and go”**

### **FÖRSLAG TILL BESLUT**

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

att ge VD i uppdrag att utveckla kontaktlös betalning ombord, med en investeringsram om 17 miljoner kronor för 2021, under förutsättning att kvarstående risker är hanterade.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

## BAKGRUND

Kontaktlös betalning i kollektivtrafiken innebär kortfattat att resenären ”blipper” sitt bankkort mot en läsare på fordonet och har därmed betalt för resan och erhållit en biljett. Det fungerar precis som kontaktlös betalning i en butik, vilket är ett vanligt sätt att betala idag. Kontaktlös betalning ombord är väl etablerat internationellt och finns också på flera ställen i Sverige.

Kontaktlös betalning innebär också ett säkert sätt att betala utan att fysiskt vidröra några knappar, någonting som blir viktigt i samband med smittsäkerhet i spåren av Covid.

Inga förberedelser krävs, alla personer med ett giltigt bankkort kan resa. Det är speciellt viktigt för sällanresenärer och besökare som inte känner till hur man betalar inom Västrafiks område och för vilka steget att ladda ned appen Västrafik To Go blir för stort.

Analyser visar att den oplanerade resan ofta inte blir betald alls, det vill säga det blir en oavsiktlig fuskåkning. Möjligheten att betala med sitt bankkort med ett enkelt blipp, kommer då att bidra till intäktssäkring. Resenärer som idag har viljan att göra rätt för sig och betala för sin biljett, men som av någon anledning inte har möjlighet, till exempel på grund av tekniska problem, urladdad telefon, för långt avstånd till butik eller ombud för att köpa biljett, har nu ytterligare ett alternativ att kunna betala för sin resa.

Västrafik har studerat möjligheterna att tekniskt kunna erbjuda kontaktlös betalning på liknande sätt som SL, Skånetrafiken och Östgötatrafiken gör. Det mest fördelaktiga och kostnadseffektiva sättet att åstadkomma detta är att köpa en etablerad tjänst av leverantören VIX, som idag levererar systemet bakom Västrafikkortet med tillhörande hårdvara, i detta fall de befintliga kortläsarna ombord. I Bryssel finns redan den lösning VIX presenterat för Västrafik. Västrafik kan alltså nyttja befintlig hårdvara till ytterligare en tjänst och därmed maximera nyttan av redan gjorda investeringar.

Västrafik har analyserat andra betalkanaler, och kommit fram till att besparingar på nuvarande försäljningsautomater på spårvagn och båt kan göras. Det finns biljettautomater ombord på spårvagnar och båtar som säljer pappersbiljetter. Ett införande av kontaktlös betalning på spårvagn och båt medför att försäljningsautomaterna kan tas bort, och genom det kan stora delar av investeringen och kostnaderna för kontaktlös betalning räknas hem. För kunderna erbjuds alltså fortfarande biljettförsäljning ombord på spårvagn och båt, fast på ett mer modernt sätt där kunderna använder samma enkla beteende som för andra köp i samhället.

Förslaget är att i ett första steg införa kontaktlös betalning ombord på spårvagnar, båtar och stombussar i Göteborg, det vill säga i den trafik som även i framtiden kommer att ha öppen påstigning i alla dörrar och där andelen turister och besökare är stor året om. I och med ett sådant begränsat införande kan Västrafik utvärdera effekterna och eventuellt planera för utökning till fler delar av regionen.

## KONSEKVENSER

Initialt kommer det att säljas enkelbiljett Zon A, vuxen, giltig i 90 minuter på alla spårvagnar, båtar och stombussar. Gruppbiljett, ungdomsbiljett och dygnsbiljett som i dagsläget säljs i biljettautomater på spårvagn och båt kommer inte att erbjudas. 90% av försäljningen på spårvagn är vuxenbiljetter. Biljetten kan endast köpas ombord på spårvagn, båt och stombuss men kommer att gälla för resa i hela zon A. Att kontaktlösa köp av enkelbiljetter nu kommer att erbjudas även ombord på stombussar blir en stor förbättring jämfört med idag då ombordköp i Göteborg hittills endast är möjligt på spårvagn och båt.

Att införa kontaktlös betalning innebär en relativ stor insats för Västtrafik. Det kommer innebära att omfördela resurser på kort och lång sikt och förbereda organisationen och kunder på ett nytt betalsätt. Bland annat kommer det att behövas ett verktyg för kundservice för att kunna hjälpa kunden vid problem med betalning, kunden ska själv kunna se sina transaktioner på sitt konto och ekonomiavdelningen behöver lägga till nya transaktionsflöden. Den föreslagna lösningen finns etablerad på flera ställen i världen och det stora utvecklingsarbetet görs av leverantören men viss utveckling, drift och fortsatt förvaltning behöver ske internt på Västtrafik. I den totala bedömningen av förslaget ser Västtrafik att komplexiteten av IT-landskapet kring biljettförsäljning/betalning ökar med införandet av "Tap and go". Det innebär i det korta perspektivet en ökad risk för minskad flexibilitet/ökad kostnad vid fortsatt utveckling av betallosningar. Denna risk hanteras långsiktigt i arbetet med försäljningskanalstrategi som förväntas leda till en konsolidering och förenkling av lösningarna inom området.

## EKONOMI

En kalkyl för införandet av kontaktlös betalning över en femårsperiod med investeringar, införandekostnader och drift, är framtagen där den totala kostanden för perioden är beräknad till ca 38 mnkr.

Detta ställs mot den besparing som en utfasning av biljettautomaterna på spårvagnar skulle innebära, vilken är beräknad till ca 33 mnkr. Besparingen består dels av drift och förvaltningskostnader för perioden, dels av att undvika genomföra nödvändiga reinvesteringar.

Kostnaderna för 2021 beräknas bli 7–8 miljoner kronor, främst bestående av tidigarelagda avskrivningar av de nuvarande försäljningsautomaterna på spårvagn och båt samt kommunikations- och marknadsföringskostnader. Dessa kostnader hanteras genom omprioriteringar inom budgeten så att resultatet för 2021 inte påverkas.

## Resultatpåverkan per år

<b>Tap and Go Spårvagn, stombus, båt - kalkyl per år</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026 S:A</b>	
Kanalkostnad, drift och underhåll		-1 200	-1 200	-1 200	-1 200	-1 200	<b>-6 000</b>
Kommunikation och utbildning	-2 200	-2 200					<b>-4 400</b>
Avskrivning investering Vix		-2 160	-2 160	-2 160	-2 160	-2 160	<b>-10 800</b>
Anpassningar andra system		-530	-530	-530	-530	-530	<b>-2 650</b>
Projektledning		-560	-560	-560	-560	-560	<b>-2 800</b>
Tidigarelagd avskrivning TVM	-5 500	-5 500					<b>-11 000</b>
Skrotning/avinställtion TVM		-500					<b>-500</b>
<b>S:a Kalkyl Tap and Go</b>	<b>-7 700</b>	<b>-12 150</b>	<b>-4 450</b>	<b>-4 450</b>	<b>-4 450</b>	<b>-4 450</b>	<b>-38 150</b>

<b>TVM besparing - kalkyl per år</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>2026 S:A</b>	
Kanalkostnad, drift och underhåll		1 600	3 200	3 200	3 200	1 600	<b>12 800</b>
Resurs tillgänglig annat system		175	350	350	350	175	<b>1 400</b>
Eliminera inköp bankkortshårdvara		1 175	1 175	1 175	1 175	1 175	<b>5 875</b>
Eliminera uppgradering stöd kontaktlös		1 100					<b>1 100</b>
Avskrivning restvärde		3 200	3 200	3 100	1 500		<b>11 000</b>
Skrotning/avinställation						500	<b>500</b>
<b>S:a Kalkyl besparing TVM</b>	<b>0</b>	<b>7 250</b>	<b>7 925</b>	<b>7 825</b>	<b>6 225</b>	<b>3 450</b>	<b>32 675</b>

## SYFTE MED INVESTERINGEN

Syftet med investeringen är att skapa mer smittsäker möjlighet att betala, att erbjuda sällanresenärer ett modernt och friktionsfritt sätt att betala för kollektivtrafik på samma sätt som för annat i samhället, samt att skapa bättre förutsättningar för intäktssäkring. Inte minst kan en annars nödvändig reinvestering av gamla biljettautomater på spårvagnar undvikas.

## INVESTERING

Investeringen är beräknad till 17 mnkr och omfattar komplettering av befintlig hårdvara samt integrationer och funktions- och säkerhetstester.

## RISK

Den föreslagna lösningen för ”Tap and go” behöver certifieras (PCI-DSS\*) senast i december 2021. Tidsgränsen beror på att Västtrafik har valt att använda befintlig hårdvara vilket är mest kostnadseffektivt. Den risk som behöver hanteras handlar om att certifieringen inte blir klar i tid. Västtrafik bedömer att en certifieringen under 2021 är möjlig förutsatt att beslut om investering fattas senast i vecka 9.

Innan certifieringen kan starta krävs ett utvecklings- och integrationsarbete mellan teknikleverantör och betaltjänstleverantör. För att hantera risken behöver Västtrafik få en försäkran från leverantörerna att utveckling och certifiering kan slutföras i tid. Arbetet med denna försäkran är i sin slutfas.

*\*Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) är en certifiering som krävs för att optimera säkerheten kring användningen av kredit- och bankkort.*

## KONSEKVENSER OM INVESTERINGEN INTE GENOMFÖRS

Möjligheten till ett kompletterande tillköp och utnyttjandet av befintlig hårdvara uteblir. Om inte denna investering görs nu blir det tidigast möjligt att införa kontaktlös betalning med nya kortläsare och nytt tillhörande system 2025.

I ett kortsiktigt perspektiv kommer resandet att ha förändrats när restriktionerna kring Covid släpps och det spås bli en fortsatt hög grad av distansarbete och behov av nya sätt att köpa biljetter krävs. Kontaktlös betalning med ett enkelt blipp är ett sätt att sänka tröskeln och göra det enkelt att börja resa både för kunder som avstått resor under pandemin och för helt nya kunder. Om investeringen inte genomförs missar Västtrafik den möjligheten.

Göteborg satsar stort på besöksnäringen och om Västtrafik inte möter den kommer tillfälliga besökare och turister även fortsättningsvis ha svårt att köpa biljett och den oplanerade fuskåkningen att fortsätta.

Västtrafik kommer att behöva reinvestera i försäljningsautomater på spårvagnarna till en kostnad av 33 mkr, utan att det skapar möjlighet att utveckla den försäljningskanalen till andra trafikslag eller möta nya kundbehov.

//