

Styrelsen	2026-02-26
Handling nr	11.1
Handläggare	Karin Wadmark
Daterad	2026-02-17
Reviderad	

**Till
Styrelsen för Västtrafik AB**

Servicepåslag på köp av personal ombord och hos försäljningsombud

FÖRSLAG TILL BESLUT

Med anledning av nedanstående föreslås styrelsen besluta

- att tillfälligt ta bort servicepåslaget utifrån införandet av nya tåg och nytt biljettsystem, samt
- att uppdra åt VD att utreda servicepåslag i kommande biljettsystemslösning samt återkomma med förslag på framtida hantering.

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Maria Björner Brauer

BAKGRUND

Regionstyrelsen fattade 6 februari 2024 beslut om genomförande av ett nytt viserings – och biljettsystem i kollektivtrafiken.

Som en första konsekvens av införandet av det nya biljettsystemet kommer de läsare som används för att betala med kontoladdning (VIX-läsare) att avvecklas på tåg. När de nya X80-tågen kommer under våren 2026, är det inte ekonomiskt försvarbart att utrusta dem med gammal utrustning som inom några år skall avinstalleras igen. Då både X80-tåg och andra tåg kommer att finnas i trafik parallellt, så kommer resenärerna inte att kunna veta vilket tåg som det går att använda kontoladdning på och inte. För att minska förvirringen kommer därför möjligheten att betala med kontoladdning att avvecklas på samtliga tåg under våren/sommaren 2026.

Resenärerna kommer i första hand att hänvisas till biljettköp i To Go, men de kunder som av olika anledningar inte kan använda To Go kommer att hänvisas till att köpa sin biljett av tågvärd ombord eller hos ett försäljningsombud innan resan. Båda dessa säljkanaler har idag ett servicepåslag med 20% utöver det ordinarie biljettpriset.

En klar majoritet av resenärerna använder digitala biljetter. Under 2025 stod försäljning i appen för 90% av det totala antalet sålda konsumentbiljetter medan försäljning via försäljningsombud stod för 2% och försäljning via ombordpersonal för 1%. Det är rimligt att anta att majoriteten av den lilla grupp som fortsatt köper biljett via personlig försäljning, är resenärer som av olika anledningar inte kan använda appen. Det är också denna lilla grupp som riskerar att drabbas av prispåslaget eftersom de inte kan köpa biljett i appen.

ÖVERVÄGANDEN

Infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden antog 9 december 2025 en Strategisk plan för kollektivtrafik på jämlika villkor. Där fastslås att *”En kollektivtrafik på jämlika villkor handlar om att ge människor likvärdiga möjligheter. Det innebär inte att göra lika för alla, utan att ge mer stöd och resurser till de grupper som behöver det, för att få ett jämlikt utfall. Det kan också handla om att riva de hinder och förändra de strukturer som skapar ojämlikhet från början”*.

På längre sikt behöver, mot den bakgrunden, servicepåslaget värderas på nytt eftersom personer i digitalt utanförskap kan beröras. Digitalt utanförskap innebär att människor av olika anledningar sällan eller aldrig använder internet och digitala tjänster, vilket hindrar full delaktighet i samhället.

EKONOMISK ANALYS

Servicepåslag vid köp hos ombordpersonal, hos försäljningsombud och hos Västtrafiks kundcenter stod under 2025 för en intäkt på 5,8 mnkr. Då försäljningen i de berörda

kanalerna minskar beräknas intäkten från servicepåslag för 2026 uppgå till mellan 5,0–5,5 mnkr.

En preliminär bedömning för 2026 visar att försäljningsomkostnaderna som helhet beräknas minska med 5,0 Mnkr jämfört med budget, vilket innebär att den uteblivna intäkten vägs upp inom budget genom att balanseras mot minskade försäljningsomkostnader. Att försäljningsomkostnaderna fortsätter att minska beror på att fler resenärer flyttar sina biljettköp främst från försäljningsombud till To Go-appen där försäljningsomkostnaderna är lägre.

ÄRENDEGENOMGÅNG

Eftersom Västtrafik i och med avvecklingen av kontoladdning gör det dyrare att köpa biljett för resenärer som inte har möjlighet att använda digitala säljkanaler, föreslås servicepåslaget på köp tas bort tillfälligt vid biljettköp hos ombordpersonal, hos försäljningsombud och hos Västtrafiks kundcenter.

Vidare föreslås att Västtrafik ska utreda servicepåslag i kommande biljettsystemslösning, inklusive konsekvenser ur ett tillgänglighets- och jämlikhetsperspektiv, samt återkomma med förslag till beslut om framtida hantering.

//