

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2018-10-19

Ärende  
TN 2018-1371

Handläggare  
Fredrik Cavalli-Björkman  
08-686 3904  
fredrik.cavalli-bjorkman@sl.se

Trafiknämnden  
2018-12-04, punkt 17

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## **Svar på skrivelse från S angående biljettförsäljning på landsbygden**

### **Ärendebeskrivning**

SL tecknar avtal med försäljningsombud och återförsäljare för biljettförsäljning. För att säkerställa en god servicenivå på marknadsmässiga villkor tillämpas ett antal kriterier för att avgöra vilka försäljningsombud och återförsäljare som ska få teckna nya avtal, respektive få fortsätta sälja SL:s biljetter.

I en skrivelse daterad 25 september 2018 har S föreslagit trafiknämnden att uppdra åt förvaltningschefen för trafikförvaltningen att se över riktlinjer för försäljningsombud och återförsäljare för att säkra tillgången till försäljningsställen på landsbygden.

### **Beslutsunderlag**

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt skrivelse från S daterad den 25 september 2018.

### **Förslag till beslut**

Trafiknämnden föreslås besluta

*att* anse att skrivelsen är besvarad.

### **Förslag och motivering**

#### *Bakgrund*

Trafikförvaltningen erbjuder försäljning av biljetter för SL-trafiken genom ett antal olika kanaler. Bland dessa kan nämnas biljettautomater, e-handel,

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2018-10-19Ärende  
TN 2018-1371Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

mobilen, privata försäljningsombud, spärrkiosker och återförsäljare. En mångfald av olika kanaler skapar en god tillgänglighet för kundernas olika behov.

Utvecklingen under de senaste åren är att fler och fler kunder väljer att köpa sina biljetter via kanaler där kunden själv sköter köpet. Till dessa kanaler räknas biljettautomaten, e-handel och mobilen. I motsvarande mån minskar omsättningen i de kanaler där man får manuell betjäning. Bland dessa kanaler ökar köpen i spärrkiosken sedan SL erbjuder ett fullt biljettsortiment där. I motsvarande mån har försäljning hos privata försäljningsombud, SL Center och återförsäljare minskat.

Utbud hos försäljningsombud består av i princip hela SL:s biljettutbud till privatpersoner; enkelbiljetter, korta- och långa periodbiljetter samt möjlighet att ladda reskassa. Försäljningen sker i en s.k. ombudsmaskin med vilken biljetter laddas på kundernas SL-kort.

Utbudet hos återförsäljarna är mycket begränsat och består av enkelbiljetter och korta periodbiljetter (24- och 72-timmarsbiljetter) på s.k. engångskort. Omsättningen hos återförsäljarna har legat i princip still de senaste åren och motsvarar lite ca 0,6 % av den totala försäljningsomsättningen. Ett fåtal stora återförsäljare står för en majoritet av försäljningen (turistbyråer, hotell och rederier). Försäljningen hos de mindre aktörerna går i många fall ner och minskar i betydelse. Möjliga anledningar till denna förändringar bedöms bero på ökad tillgång till biljetter i mobilen (med en app för biljettförsäljning), utökat utbud i spärrkioskerna samt den nya tjänsten automatisk påfyllning av reskassa.

#### *Rutiner*

Trafikförvaltningen ska säkra god tillgång till biljetter i länet. Detta uppnås bl.a. genom utveckla biljettsystemet så att fler biljetter blir tillgängliga i fler kanaler. Som exempel kan nämnas satsningen på validering av mobilbiljetter i hela trafiken som skapar förutsättningar för ett större biljettsortiment i mobilen. Ett annat exempel är den nyligen beslutade satsningen på att möjliggöra resande med betalkort.

God tillgång till biljetter säkras också genom att teckna avtal med försäljningsombud och återförsäljare för försäljning av SL:s biljetter. För att få sälja SL-biljetter ställer trafikförvaltningen krav på ex. ekonomisk stabilitet, tillfredsställande öppettider samt viss försäljningsomsättning av SL-biljetter. För återförsäljare är kravet att försäljningen av SL-biljetter ska uppgå till

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2018-10-19Ärende  
TN 2018-1371Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

100.000 kr/år. Det motsvarar en omsättning på ca 270 kr/dag. Utöver minimikraven ska trafikförvaltningen alltid beakta tillgången till andra försäljningsombud och återförsäljare i de geografiska området. Återförsäljare kan beviljas undantag från omsättningskravet om de bedöms viktiga för att tillhandahålla en god tillgänglighet för resenärerna.

I förvaltningen av avtal med återförsäljare utvärderas löpande uppfyllande av kriterierna. Dessa granskningar utgör sedan underlag för att beslut om att avsluta återförsäljare som inte uppfyller kraven. Den fallande omsättningen hos de mindre återförsäljarna de senaste åren, i kombination med att tillgången till biljetter i andra kanaler förbättrats, har lett till att flera återförsäljare kan avslutas. Det har inte varit ovanligt med återförsäljare som säljer en tiondel av omsättningskravet, i princip en biljett om dagen.

Återförsäljare med större omsättning erbjuds i många fall att istället bli försäljningsombud. Som försäljningsombud kan man erbjuda ett bättre utbud och bättre service till resenärerna.

#### *Övervägande*

Trafikförvaltningen har rutiner för förvaltning och uppföljning av återförsäljare försäljningsombud. Rutinerna tillämpas genom att avtalen följs upp. Det har dock identifieras ett behov av att sammanställa dessa rutiner, ett arbete som trafikförvaltningen inleder snarast.

Vid utvärderingen av kontrakterade återförsäljare tar trafikförvaltningen hänsyn till geografisk tillgång till försäljningsställen. Undantag från avtalade kriterier beviljas om tillgången till alternativa försäljningsställen är begränsad. Trafikförvaltningen gör bedömningen att befintliga rutiner och tillämpningen av dem ger en rimlig tillgång till försäljningsställen i hela länet.

Caroline Ottosson  
Förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman  
Chef trafikavdelningen

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2018-10-19

Ärende  
TN 2018-1371

Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

SKRIVELSE  
2018-09-25



Trafiknämnden

### **Biljettförsäljning på landsbygden**

Det bör vara enkelt att resa med kollektivtrafiken för alla resenärer. Även om tillgängligheten till biljetter blivit bättre och snabbare med tillgängliga hjälpmedel räcker inte dessa för alla.

Enligt medieuppgifter i Länsstidningen Södertälje den 2 september förlorar nu en butik i Enhörna möjligheten att sälja biljetter då omsättningen på dessa varit för låg. Vi vet att det även gäller andra aktörer.

Det är viktigt att landstingets service finns tillgänglig i hela länet, särskilt på landsbygden. Då är det också rimligt att utreda och se över om det blir rimliga konsekvenser för möjligheten att köpa biljetter i ytterdelarna av länet när försäljningsställen försvinner.

Med utgångspunkt från detta bör riktlinjerna för ombud ses över så att en rimlig tillgång till försäljningsställen kan säkerställas i alla delar av länet.

Socialdemokraterna föreslår därför Trafiknämnden besluta att uppdra åt förvaltningschefen för Trafikförvaltningen

att se över riktlinjerna för biljettombud, framförallt för att säkra tillgången till försäljningsställen på landsbygden