

## Remiss av betänkande (SOU 2020\_25) av Utredningen om ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik i hela Sverige

### Sammanfattning inklusive beskrivning av nuvarande regionala förutsättningar i Skåne

Region Skåne har sedan 2015 aktivt arbetat med att utveckla kundmötet och förenkla biljettköp. Genom den s.k. "Sydtaxan" och genom en överenskommelse med Danmark finns ett idag sammanhängande system där idag 4 miljoner människor i två länder och sex regioner kan resa på en digitalbiljett i hela området, oavsett utställare av biljetten. Systemet är ett komplett digitalt biljettsystem som användningsmässigt i huvudsak utgörs av mobilapp (80 % av transaktionerna), men som kompletteras med blippa med betalkort (8 %) och övriga kanaler så som ombud och biljettautomater. Resor på ett specifikt plastkort har mycket låg användning, begränsat till en liten andel av kunderna, främst bland användare som föredrar andra betalmöjligheter än just mobilapp. Sammanlagt har Region Skåne investerat 350 Mkr under 4 år för att nå nuvarande lösning, som baseras på den s.k. "BoB-standarden". Genom vårt utvecklingsarbete har det byggts upp en omfattande erfarenhetsbank avseende utveckling av digitala biljettsystem och lösningar för biljettbärare och med den erfarenheten som grund menar Region Skåne att utredningen i allt för låg omfattning tar lärdom och utgångspunkt i den regionala utveckling som gjorts. Bortsett från resor till och från Danmark (som trots omfattning på 12 miljoner resor/år inte ingår i utredningen), utgör resor över länsgräns enbart 3 % av det samlade kollektivtrafikresandet i Skåne. Region Skåne är positiva till enkelt nationellt resande och en nationell infrastruktur i en avgränsad omfattning givet att den baseras på den branschöverenskomna BoB-standarden, men har samtidigt invändningar på remissen av betänkandet.

### Ekonomi

Det är Region Skånes uppfattning att utredningen underskattar den ekonomiska investering som krävs för att åstadkomma ett nationellt biljettsystem i enlighet med utredningens beskrivning. Det i utredningen angivna beloppet, 200 miljoner kronor, ska jämföras med enbart Region Skånes investering på cirka 350 miljoner kronor. Ur det

perspektivet finner vi det för osannolikt att 200 miljoner kronor skulle täcka utvecklingskostnaden av ett nationsomfattande biljettsystem.

Vidare ställer sig Region Skåne frågande till den av utredningen föreslagna principen att region och stat delar på kostnaden. Region Skåne har redan tillgodosett behovet av resor på en digital biljett inom Region Skånes ansvarsområde samt för nationsgräns- och länsöverskridande resor. Om ett nationellt biljettsystem ska införas, som det blir obligatoriskt för landets regionala kollektivtrafikmyndigheter att ansluta sig till, bör rimligen Staten fullt ut finansiera detsamma. Region Skåne emotsätter sig att kostnaderna ska delas. Den så kallade finansieringsprincipen mellan Stat och Region ska tillämpas. Därutöver anser vi att Staten behöver skjuta till inte bara medel för det nationella systemet i sig utan även ekonomisk kompensation till regionerna i händelse av att ett nationellt biljettsystem kräver anpassningar i redan regionalt utvecklade system.

### **Tidplan**

Med den erfarenhet av systemutveckling som Region Skåne byggt upp som grund ser vi att den i utredningen angivna tidplanen för att utveckla både system och gemensamma affärsregler samt säljkanaler är orealistisk. 3-4 år är en rimligare tidshorizont, förutsatt att olika säljkanaler lanseras successivt. Utan statlig finansiering bedöms införandetiden bli ännu längre med tanke på regionernas olika förutsättningar och med anledning av att Coronapandemin markant bidragit till en vikande finansiering av kollektivtrafiken. Region Skåne menar att det mest kostnadseffektiva och tidsbesparande sättet att uppnå ett snabbt och mindre friktionsfyllt införande av en nationell lösning skulle vara att utgå från det system som utvecklats av Region Skåne tillsammans med Region Blekinge och Region Östergötland istället för att börja om från början.

### **Avgränsa och förenkla**

Region Skåne är positiva att tredjepartsförsäljning möjliggörs genom en nationell åtkomstpunkt. Vi ser dock mycket litet värde i förslaget att samtliga biljetttyper ska tillhandahållas i en sådan åtkomstpunkt. Genom att försöka samla alla regionala produkter på ett ställe är risken uppenbar för att en synnerligen komplex systemlösning behöver byggas. Region Skåne ser endast en marginell kundnytta med att samla alla olika regionala produkter och befarar att efterfrågan på den utbudsvariation som utredningen vill erbjuda inte står i paritet med utvecklingskostnaderna av en så komplex lösning som kommer att krävas. Enkelbiljetter och 24h biljetter bör räcka som utbud i en åtkomstpunkt, vilket också är de obokade produkter vi ser att det finns efterfrågan på att kombinera med bokade produkter. Vi ser inte heller att utredningen tillräckligt tydligt beskriver hur affärsregler och reklamationshantering ska hanteras nationellt på ett i praktiken fungerande sätt. I branschen redan förekommande rutiner bör därför genomlysas och vid behov förfinas så att en tydlig och funktionell modell för reklamationshantering kan förverkligas.

För att öka genomförandetakt och användbarhet ser Region Skåne att Samtrafiken AB, där branschen och Regionerna är partner och delägare, med statlig finansiering ges uppdraget att ansvara för utveckling och förvaltning av den nationella åtkomstpunkten samt medföljande nödvändiga affärsregler. Precis som man idag förvaltar det så kallade Resplussarbetet.

### **Inte ett nytt plastkort**

Att idag bygga system som innebär att kunden ska ha ytterligare ett specifikt plastkort är varken miljömässigt hållbart eller enkelt för kund. Det medför också inlåsningseffekter ur ett teknikutvecklingsperspektiv, tveksam framtidssäkring samt administration, förlusthantering etc. som belastar regionerna. I dagsläget finns det inget nationellt system eller överenskommelse för att de regionala trafikhuvudmännen ska kunna hantera de resekort som ställs ut.

En mycket stor andel av landets befolkning har redan betalkort (motsvarande Visa/Mastercard) vilket, i de fall kunden inte vill ha biljetten i mobilen, är det enklaste sättet som betalösning i form av blippa och/eller som biljettbärare. De särskilda grupper som kan behöva ett specifikt plastkort löses redan idag enligt ovan. Då Skåne även har ett stort resande över nationsgränsen till Danmark ser Region Skåne att ett nationellt standardiserat resekort snarare kan hämma än att bidra till en fortsatt integration i Öresundsregionen. Därför ser Region Skåne ett internationellt accepterat betalkort som en mer naturlig biljettbärare än ett specifikt resekort, i de få fall kunden inte reser med app.

Sedan Skånes BOB baserade biljettsystem infördes 2017 har appen blivit den kanal åtta av tio kunder väljer för sin resa. En för kunden mycket bättre lösning är därför att med Östgötatrafiken eller Skånetrafikens app kunna resa i SLs system när denne är på besök i Stockholmsområdet, eller omvänt. Fullt möjligt med BOB-standarden, en nationell resesökmotor och harmoniserade affärsregler, där resesökmotorn utgår från den utveckling som redan görs inom region Skåne i dialog med Samtrafiken AB. Vi har utvecklat lösningen redan.

**Region Skåne ser alltså att förslaget om nationellt biljettsystem bör avgränsas och fokuseras till det behov kunderna faktiskt har. Staten bör ansvara för att en nationell åtkomstpunkt inrättas, samt till fullo ansvara för finansieringen vid införande och förvaltning av ett nationellt biljettsystem.**

### **Digital infrastruktur (8.2)**

BoB-standard

Det är helt avgörande att ett nytt biljettsystem byggs på den redan etablerad BoB-standarden. Standarden är finansierad av branschen, implementerad och fungerar redan hos Skånetrafiken. Dock menar Region Skåne att det är viktigt att det finns en tyd-

ligt sammanhållande part på nationell nivå för att undvika dialektala skillnader i tillämpningen. Denna part bör även tillhandahålla fungerande testmiljöer för att underlätta utveckling av system som jobbar med standarden.

På kort sikt anser Region Skåne att nyttan med den gemensamma digitala infrastrukturen är begränsad. Region Skåne ser inte heller att den stora vinningen med det nationella biljettsystemet ligger i möjligheten att sälja en biljett för att resa i flera län. Bedömningen är att den största potentialen i en nationell struktur handlar om att vissa biljetter för kollektivtrafik i Sverige finns enkelt nåbara i en, gemensam åtkomstpunkt.

#### IDF

Det kan absolut finnas poänger i att jobba IDF- baserat. Region Skåne menar dock att begreppet "IDF" inte ska sammanblandas eller likställas med en fysisk biljettbärare i form av ett särskilt kort. Region Skåne uppfattar att utredningen fokuserar väldigt mycket på ett fysiskt kort, vilket upplevs som en suboptimering vilken påverkar framtidssäkring och utvecklingspotential negativt. Region Skåne har nyligen gått över till ett nytt biljettsystem och det är tydligt att det inte är plastkortet som är biljettbäraren för framtiden. Istället för att underlätta för kunderna har vi upplevt att kortet i sig, tvärtom krånglat till det och krävt högre kunskap av våra kunder. De som vill ha ett enkelt insteg till kollektivtrafiken väljer antingen Skånetrafikens app eller tap-and-go. Bara en bråkdel av resenärerna väljer att ha sin biljett på ett kort. Utvecklingen går snabbt och Skånetrafiken ser en förflyttning till mobilen som biljettbärare varje månad. Region Skåne menar därför att det är viktigt att fundera över hur aktuellt ett kort kommer att vara när systemet ska vara implementerat 2023. Bedömningen är att kortet spelar en mycket liten roll då.

Region Skåne ser inte heller något stort behov av en lösning som har fokus på att de som reser i lugn och ro kan förbereda sig genom att skaffa ett kort och lägga biljetter på det – istället menar vi att det är snabbt och smidigt som är avgörande för att få nya resenärer att upptäcka fördelarna med kollektivtrafiken. Region Skåne ser därför positivt med utredningens förslag att fortsätta med framåt med IDF som bas, men avråder från att hänga upp systemet på en fysisk biljettbärare på det sätt som utredningen föreslår.

#### Val av standard för IDF

Med ovanstående som grund menar Region Skåne att det är viktigt att omvärdera valet av standard för IDF. Utredningen föreslår EMV Kernel 5. Nackdelen med denna standard är att den skapar en låsning till en leverantör. Det är inte heller i dagsläget möjligt att använda en smart telefon som bärare av denna IDF. Region Skåne saknar tydliga argument i utredningen som visar på varför man har valt EMV Kernel 5 framför den bredare etablerade standarden EMV Open Loop och vilka fördelar som skulle uppstå med ett sådant val.

Skånetrafiken förespråkar istället att EMV Open loop används som standard för den digitala infrastrukturen. Denna standard innebär kunder kan koppla sina biljetter till

vilket betalkort som helst (Visa, Mastercard och American Express). Kunder behöver alltså inte skaffa ett särskilt kort för kollektivtrafikbiljetter, utan kan använda ett kort som redan finns i portmonnän. Det är även möjligt att använda en smart telefon som bärare av denna standard. Möjlighet att använda en smart telefon som bärare av IDF ger kunden det bästa av två världar: ett samlat gränssnitt med information om biljett och resa, samt möjlighet till snabb och effektiv validering och därmed bättre punktlighet i trafiken.

Dessa fördelar bör väga tungt vid bedömningen av vilken standard som ska väljas för det nationella systemet. Något som kan upplevas som en nackdel med EMV Open Loop är att det inte är möjligt att ge ut ett specifikt kollektivtrafikkort. Region Skåne menar dock att nyttan av detta är försumbar och snarare försvårar istället kollektivtrafiken. Det är krångligare att skaffa ett kort än att använda telefonen eller befintligt betalkort.

#### Befintliga kort

Skånetrafiken har redan lanserat ett IDF-baserat biljettsystem som bygger på MTS7 (BoB). Vi ser dock tydliga fördelar med att istället välja en EMV-standard. Faktum är att Skånetrafiken under utvecklingsfasen av sitt nu fullt operativa biljettsystem ville välja EMV som standard vid utveckling av systemet, men avråddes av branschen och blev uppmanade att använda MTS7. Implementationstiden för MTS7 är också avsevärt kortare än en implementation av både EMV Open Loop och EMV Closed Loop. Ett byte av standard innebär för Skånes del att samtliga befintliga kort behöver bytas ut. Kostnaden för detta uppskattas till 12 miljoner kronor. Skånetrafiken förutsätter att denna kostnad täcks fullt ut av staten inom ramen för finansieringen av den digitala infrastrukturen.

### Nationell åtkomstpunkt (8.3)

Region Skåne menar att tankarna rörande en nationell åtkomstpunkt är kloka, även om vi inte delar utredningens uppfattning om att alla typer av biljetter bör vara tillgängliga i en sådan åtkomstpunkt. Den digitala utvecklingen innebär att det blir lättare för andra att sälja biljetter till kollektivtrafiken. Vi är övertygade om att det finns andra aktörer som genom sina kanaler och affärsmodeller kan hitta kunder som vi inte själv hittar. Därför ser vi 3:e-partsförsäljning som en viktig byggsten inför framtiden.

Att det finns en nationell standard underlättar naturligtvis, såväl för kollektivtrafikmyndigheter som för de aktörer som vill sälja våra biljetter. En gemensam standard bör också innebära att stora aktörer på biljettmarknaden kan samarbeta nationellt med kollektivtrafiken med ett enkelt gränssnitt. En fungerande nationell åtkomstpunkt kommer också att vara en viktig byggsten i skapandet av framtida tjänster inom kombinerad mobilitet. Vi tror absolut att detta är framtiden.

För att det ska upplevas som relevant och attraktivt att etablera samarbeten menar Region Skåne att det är viktigt att säkerställa bland annat följande:

- Samordning av nationellt resesök
- Transaktionskostnader och affärsmodell
- Hantering av reklamationer
- Samordning av affärsregler

Respektive punkt utvecklas vidare härunder.

#### Samordning av nationellt resesök

Något som vi saknar i utredningen är samordning av nationellt resesök. Vi menar att ett nationellt biljettsystem inte är komplett om det inte bygger på en nationell sökmotor för resor. Vi ser att den absoluta majoriteten av våra kunder köper sina biljetter med en sökt resa som utgångspunkt.

#### Transaktionskostnader och affärsmodell

Det är av vikt för kollektivtrafikhuvudmännen att det inte blir dyrare att sälja biljetter via den nationella åtkomstpunkten än i egna kanaler. Eftersom anslutning föreslås bli obligatorisk för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna behöver följaktligen Staten fullt ut finansiera utveckling och förvaltning av åtkomstpunkten.

#### Hantering av reklamationer

Det är även viktigt att etablera en tydlig ansvarsfördelning gällande hantering av reklamationer avseende själva resan. Region Skåne menar att ansvaret för hanteringen av reklamationer som rör själva resan bör hanteras av de regionala kollektivtrafikhuvudmännen, och bekostas av den transportör som orsakat reklamationsbehovet. Dels för att kunna ge kund/resenären den bästa upplevelsen, men även för att det ska vara attraktivt att sälja biljetter till kollektivtrafiken. Om säljande part tvingas ta på sig ett för stort ansvar för reklamationer tror vi att intresset att sälja kommer att vara svalt.

#### Samordning av affärsregler

För att få en vettig kundupplevelse menar Region Skåne att en del affärsregler behöver vara strama och tydliga. Med det sagt ska styrningen inte vara för omfattande – den måste fortsatt ge utrymme för det regionala självstyret att anpassa utbudet. Det vi anser behöver regleras för att få ett enkelt och lättanvänt system är följande tre:

- Barn: åldersgräns
- Ungdom: åldersgräns
- Pensionär: definition

### **Ansvar för nationell åtkomstpunkt**

Region Skåne ser att Samtrafiken AB, där branschen och Regionerna är partner och delägare, bör ges uppdraget att ansvara för den nationella åtkomstpunkten med statlig finansiering. Detta för att säkerställa att såväl standard för inrapportering så som affärsregler är förankrade med användarna och effektiva för de som står för indata och tillämpning i vardagen.

### **Konkurrensneutral försäljningskanal (8.4)**

Region Skåne är, som tidigare nämnts, positiva till att samla vissa biljetter i en nationell åtkomstpunkt. Vi har dock svårt att ta ställning till den konkurrensneutrala försäljningskanalen utifrån det underlag utredaren ger, annat än att det borde vara upp till marknaden att hantera. Precis som utredaren själv nämner behöver förutsättningarna för denna kanal utredas vidare. Region Skåne ser det som viktigt, om en kanal ändå ska införas, att kanalen utformas på ett sätt som inte innebär att den bromsar utvecklingen för andra som vill sälja biljetter i kollektivtrafiken.

### **Tidplan för nationellt biljettsystem (9.2)**

Eftersom Skånetrafiken redan har ett utvecklat och fungerande biljettsystem, som till stor del täcker de kriterier och funktioner som beskrivs i utredningen, ser Region Skåne för egen del inga större utmaningar i tidplanen. Däremot befarar vi att tidplanen kan bli svår att hålla för de som ännu inte har påbörjat sin utveckling. Det kan därför vara värt att lyfta fram att Skånetrafikens nuvarande system är skalbart och går att använda även av andra aktörer. Redan idag används systemet, förutom av Skånetrafiken, även av Blekingetrafiken och Östgötatrafiken. Det är inte alls så, vilket utredningen alltså felaktigt nämner, att systemet är bundet till en struktur med flexibla zoner. Tvärtom, systemet går att använda även i län som har en annan grund för prisättning. Ett bra exempel på det är Blekingetrafiken som har en mer traditionell zonindelning. Att använda ett väl fungerande biljettsystem som dessutom är fullt möjligt att skala upp till nationell nivå håller inte bara nere kostnaderna för såväl staten som de enskilda trafikhuvudmännen, utan bedöms även väsentligt öka möjligheterna att hålla den föreslagna tidplanen. Samtidigt tas de investeringar som redan gjorts i Region Skåne till vara på ett sätt som kommer både staten och samtliga trafikhuvudmän till del.

### **Digital infrastruktur – ekonomiska konsekvenser för RKM (9.3.3)**

Eftersom Skånetrafiken redan har lagt ner stora kostnader i framtagandet av ett nytt biljettsystem (ca 350 miljoner kr), är det högst rimligt att den finansiering staten tillhandahåller även är möjlig att söka retroaktivt för utveckling som redan skett i den riktning som branschen tidigare har pekat. Finns inte denna möjlighet uppstår en snedvridning av kostnadsbilden och därmed snedvrids även förutsättningarna för de olika regionerna. För att få en rättvis kostnadsbild mellan de olika regionerna måste

möjligheten finnas att få ersättning för de kostnader som lagts ner på framtagande av egna nya biljettsystem.

När det gäller den totala kostnaden som utredaren beräknar till 200 miljoner kr för införandet av ett nationellt biljettsystem gör Region Skåne bedömningen att den är kraftigt i underkant. Utvecklingen bara i Skåne har kostat 350 miljoner kr och även om denna kostnad har innefattat även köp av hårdvara och dylikt är bedömningen att den av utredaren beräknade summan inte är tillräcklig för att täcka kostnaden. Det är därför av största vikt att en ny kostnadsberäkning genomförs.

### Statsfinansiella konsekvenser (9.6)

Att låta andra trafikhuvudmän använda sig av Skånetrafikens system ger möjlighet att hålla nere kostnaden för införandet av det nationella systemet. Därmed blir kostnaden lägre för såväl staten som de enskilda trafikhuvudmännen. Region Skåne ser inga hinder i att, mot ersättning för nedlagda kostnader, låta andra använda sig av Skånetrafikens system. Tvärtom ses det som en möjliggörare för att en implementation av ett nationellt biljettsystem ska kunna ske inom den stipulerade tidsramen.

### Sverigekortet – för vem?

Utredaren rekommenderar branschen att ta fram ett "Sverigekort". Region Skåne har ytterst svårt att se nyttan med detta erbjudande och reagerar även över benämningen. Vi menar att "kort" som benämning inte bidrar till att tillvarata de utvecklingsmöjligheter som digitaliseringen ger upphov till. Region Skåne menar därför att "Sverigebiljetten" är en mer relevant benämning som inte heller bidrar till en tankemässig lösning vid ett särskilt kort som biljettbärare.

### Tap-and-go – jättebra!

Skånetrafiken har redan implementerat, den av utredaren beskrivna tap-and-go lösningen i samtliga städer med stadstrafik i Skåne. Detta har fallit mycket väl ut. Vi ser att antalet biljetter köpta med tap-and-go ökar stadigt. Region Skåne är övertygad om att potentialen att öka kollektivtrafikresandet är betydligt större för denna typ av lösning än att implementera ett särskilt kollektivtrafikkort för hela Sverige. De flesta förekommande och potentiella resenärer har ett kort som går att blippa på bussen. Eftersom ingen förberedelse krävs öppnas även dörren för turismnäringen eftersom det svenska kollektivtrafiksystemet på ett enkelt sätt blir tillgängligt även för utländska besökare.

Carina Zachau  
ordförande

Linus Eriksson  
trafikdirektör