

Välj förvaltning
Kristoffer Arvidsson-Thonäng
Försäljningsanalytiker

Beslutsförslag

Datum	Diarienummer
2025-01-27	DNKT250013

Driftnämnden Kollektivtrafik**Beslutsförslag, Information gällande avslut av återförsäljare****Förslag till beslut**

Driftnämnd Kollektivtrafik beslutar att

- Godkänna informationen gällande avslut av återförsäljare

Sammanfattning

Driftnämnd kollektivtrafik beslutade 2023-12-13 §88 om Hallandstrafikens försäljningsstrategi 2024-2026. Strategin medför bland annat att Hallandstrafiken ska utveckla biljettsortiment och försäljningskanaler så att de passar kundernas behov samt att försäljningen i de egna kanalerna ska prioriteras.

Hallandstrafikens Återförsäljare svarar för en allt mindre andel av biljettförsäljningen och därmed är det relevant att se över behovet samt att prioritera resurser där de gör som mest nytta.

Hallandstrafiken vill informera nämnden om att Återförsäljaravtalen avslutas för Pressbyrån Mölndal, Pressbyrån Varberg, Ica Maxi Högskolan och Ica Vallås. Skälen är i huvudsak att det finns fullgoda alternativ för kunderna samt att återförsäljarna kontinuerligt tappar i försäljning. Genom åtgärderna beräknas årlig besparing på 144 000 kr beräknat på försäljning år 2024. Vad gäller Pressbyrån Varberg avslutades avtalet 2024-12-09.

Att avsluta återförsäljaravtalen bedöms få marginell negativ tillgänglighetspåverkan på barn och ungdomar boende i närheten av Halmstad Högskola då Ica Maxi Högskolan säljer en stor andel ungdomsbiljetter.

Samtidigt går det konstatera att ungdomar och deras föräldrar generellt sett är digitala samt att andra fysiska försäljningskanaler finns tillgängliga i närheten.

Ytterligare bedöms åtgärden även få marginell negativ påverkan på jämställdheten mellan kvinnor och män eftersom kvinnor generellt sett är överrepresenterade inom kollektivtrafiken. Det medför att åtgärder om avslut av återförsäljare i numerär sannolikt påverkar fler kvinnor än män. Dock är försäljningen låg vid återförsäljarna som omfattas av detta ärende samt att det finns bra alternativa försäljningskanaler i nära anslutning.

Bakgrund

I enlighet med Hallandstrafikens försäljningsstrategi 2024-2026 som nämnden fattade beslut om 2023-12-13 §88 ska Hallandstrafiken ”*Placera försäljningskanaler strategiskt och ta digitaliseringen i beaktande*”, ”*Prioritera appen som försäljnings- och informationskanal*”, ”*Prioritera försäljningen i de egna kanalerna*” samt ”*Utveckla biljettsortiment och försäljningskanaler så att de passar kundernas behov*”.

Hallandstrafiken genomför därför förändringar bland vissa återförsäljare i syfte att bättre svara upp mot kundernas behov. Med anledning av att andelen biljetter trendmässigt ökar i appen samt att flertalet av Hallandstrafikens återförsäljare säljer färre biljetter har en översyn genomförts. Översynen har landat i att återförsäljaravtalen ska avslutas med följande återförsäljare; Pressbyrån Mölndal, Pressbyrån Varberg, Ica Maxi Högskolan och Ica Vallås.

Eftersom återförsäljarna står för en mindre andel av Hallandstrafikens biljettförsäljning har det blivit svårare att säkerställa kvaliteten hos de som säljer biljetterna. Anledning är dels att det är viss omsättning av personal hos återförsäljarna, dels upprätthålls kunskapen hos personalen sämre när färre biljetter säljs.

Som bakgrund till avslut av de återförsäljare som framgår av detta ärende avslutades avtalen med alla Pressbyråer vid Göteborg Central i början av år 2024 med positiva erfarenheter (Västtrafik kvarstod som Återförsäljare av Hallandstrafikens biljetter vid Göteborg C). Konsekvensen av denna förändring i Göteborg blev att kunderna övergick till Hallandstrafikens app eller biljettautomater i stället för att köpa sin biljett hos en återförsäljare. Förändringen genomfördes även utan att några kundsynpunkter inkom till Hallandstrafiken.

Genom avslut av återförsäljaravtalen med Pressbyrån Mölndal, Pressbyrån Varberg, Ica Maxi Högskolan och Ica Vallås genomförs en besparing i form av provision på 144 000 kr årligen. Utöver detta tillkommer besparing i form av de kostnader Hallandstrafiken i dag har för hårdvara, utbildning och service.

Nedan redogörs i detalj om skäl till avslut per återförsäljare:

Pressbyrån Mölndal

Mölndal tillhör Västtrafiks trafikområde och därför bör biljettförsäljning i första hand tillgodoses av Västtrafik. De Hallandstrafikenkunder som reser till Mölndal i dag och köper biljett hos Pressbyrån kan framöver köpa sin biljett i biljettautomaten vid Mölndals station eller i Hallandstrafikens app. Pressbyrån Mölndal säljer i snitt 1,7 biljetter per dag och 93% av biljettförsäljningen utgörs av enkelbiljetter. Som jämförelse säljer biljettautomaten vid Mölndal station i snitt 5,8 biljetter per dag.

Pressbyrån Mölndal har ett standardavtal med Hallandstrafiken med 4% provision på försäljningen. År 2024 utgick drygt 10 200kr i provision till Pressbyrån Mölndal.

Efter avslut av Pressbyrån som återförsäljare kommer Pressbyrån fortsatt ha möjlighet att sälja enkelbiljetter via de nationella bokningssystemen.

Pressbyrån Varberg

Pressbyrån i Varberg utgör en av Hallandstrafikens större återförsäljare. Hallandstrafikens egen Kundservicebutik ligger i samma byggnad som Pressbyrån. Därmed konkurrerar Pressbyrån delvis med oss själva eftersom Pressbyrån som extern aktör erhåller provision på försäljningen. Pressbyrån säljer samma biljetter som Kundservicebutiken men till en för Hallandstrafiken lägre intäkt. Avtalet med Pressbyrån Varberg avslutades 2024-12-09.

Förutom Hallandstrafikens kundservicebutik finns alternativ vid Varbergs tågstation i form av biljettautomater. Pressbyrån i Varberg säljer färre biljetter (snitt 11 per dag) än vad både biljettautomaterna (snitt 31 per dag) och Kundservicebutiken (snitt 24,5 per dag) gör.

Pressbyrån är öppen på vardagkvällar och helger, vilket Kundservicebutiken inte är. Cirka hälften av Pressbyråns biljetter säljs utanför Kundservicebutikens öppettider. Dessa kunder, som i huvudsak är

enkelbiljettskunder, kommer bli hänvisade till biljettautomaterna eller appen i stället.

Efter avslutet med Pressbyrån i Varberg kommer Hallandstrafiken fortsatt följa inkomna kundsynpunkter för att fånga upp eventuella klagomål och eventuellt korrigera Kundservebutikens öppettider för att svara på behov som uppstår. I dagsläget ser dock inte förvaltningen att behovet finns.

Pressbyrån Varberg har ett standardavtal med Hallandstrafiken med 4% provision på försäljningen. År 2024 utgick drygt 62 800kr i provision till Pressbyrån Varberg.

Efter avslut av Pressbyrån som återförsäljare kommer Pressbyrån fortsatt ha möjlighet att sälja enkelbiljetter via de nationella bokningssystemen.

Ica Maxi Högskolan och Ica Vallås

Båda Ica butikerna utgör relativt små återförsäljare som säljer i snitt 1,6 biljetter per dag (Ica Maxi Högskolan) och i snitt 2 biljetter per dag (Ica Vallås). Trenden för butikernas försäljning är på nedåtgående år 2023 sålde Ica Maxi Högskolan 1,7 biljetter per dag i snitt och Ica Vallås i snitt 2,5 biljetter per dag.

Ica Maxi Högskolan nyttjas av vissa ungdomar och studenter. Det gemensamma för dessa grupper är att det är digitala grupper som bör kunna övergå till Hallandstrafikens app. Om behov av fysisk försäljningskanal finns erbjuder Halmstad två Kundservicebutiker (Halmstad C och Stora torg). Dessutom finns Pressbyrån vid Halmstad C kvar som återförsäljare.

Ica Maxi Högskolan har ett standardavtal med Hallandstrafiken med 4% provision på försäljningen. År 2024 utgick drygt 11 200kr i provision till butiken.

Ica Vallås har inte ett standardavtal. För Ica Vallås utgår månatligen en fast provision på 5000kr oavsett försäljning per månad. Vilket innebär att Ica Vallås år 2024 erhållit 60 000kr i provision.

Övervägande

Förändringarna som föreslås kommer medföra att vissa kunder behöver ändra sitt köpbeteende. Det handlar om ett fåtal kunder som i dag nyttjar återförsäljarna till biljettköp och dessa kommer erbjudas fullgoda alternativ i form av Hallandstrafikens app, biljettautomater och Kundservicebutiker. Den

största återförsäljaren som avslutas är Pressbyrån Varberg. Dock går det konstatera utifrån de förändringar som genomfördes vid Göteborgs central i början av år 2024, att Hallandstrafiken inte fick några kundsynpunkter, samt att kunderna snabbt anpassade sig till andra försäljningskanaler som är mer lättillgängliga.

Hallandstrafiken kommer följa kundsynpunkterna framöver och vid behov vidta nödvändiga åtgärder.

Barnkonsekvens- och jämställdhetsanalys

Av försäljningen på Ica Maxi Högsolan framgår att en relativt stor andel av biljetterna är ungdomsbiljetter (biljetter för barn mellan 7 och 19 års ålder). I snitt säljs 0,76 biljetter om dagen till ungdom hos Ica Maxi Högsolan. 98% av ungdomsbiljetterna är periodbiljetter. Exakt ålder eller om det är föräldrar som köper biljett till sina barn framgår inte av tillgänglig försäljningsstatistik. Att avsluta återförsäljaravtalet med Ica Maxi högsolan kan medföra att ungdomarna i området runt mataffären uppfattar att deras tillgänglighet till kollektivtrafiken minskar. Samtidigt är det totalt sett få ungdomar som köper sin biljett på Ica Maxi Högsolan, vilket innebär att det numerärt är få individer som påverkas av förändringen.

Från Ica Maxi Högsolan är det cirka 1,4 km till närmsta återförsäljare, biljettautomat eller Hallandstrafikens Kundservicebutik vid Halmstad centralstation. Utöver detta går det konstatera att gruppen ungdomar och deras föräldrar generellt sett tillhör digitaliserade ålderskategorier som kan använda appen eller Mitt konto, vilket totalt sett medför att avslut av återförsäljaravtalet med Ica Maxi Högsolan bör få marginell påverkan på barn och ungdomar som helhet.

Generellt sett reser fler kvinnor än män med kollektivtrafiken (Koll.bar 2024 där fler kvinnor än män uppger att senaste resan genomfördes med kollektivtrafik). Att avsluta avtalen med de i ärendet redogjorda återförsäljarna kan därmed medföra att fler kvinnor än män påverkas av beslutet och därmed uppfattar att tillgängligheten till Hallandstrafikens försäljningskanaler försämras. Hallandstrafiken anser likväl att kunderna som i dag nyttjar någon av återförsäljarna erbjuds fullgoda alternativ som är mer tillgängliga i tid, såväl appen som biljettautomaterna är tillgängliga dygnet runt.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Besparing i form av provision till Återförsäljarna om 144 000 kr per år.

Förvaltning

Andreas Almqvist	Julia Isaksson
Förvaltningschef	Försäljningschef

Bilaga:

Försäljningsstrategi 2024-2026, DNKT 230087-1, §88

Styrelsens/nämndens beslut delges

Delges ej