

Handläggare:  
Jens Plambeck  
08-686 1651

STYRELSESAMMANTRÄDE	ÄRENDE NR
2012-09-25	16

## Svar på skrivelse om återanvändning av SL Access kort

### Bakgrund

Miljöpartiet de gröna har i en skrivelse till Trafiknämnden föreslagit att uppdra till förvaltningschefen att återkomma med förslag på åtgärdsprogram för att införa påladdning (av biljett) via internet för trogna resenärer samt skapa förutsättningar att införa återköp av använda SL Access kort.

I skrivelsen berörs resenärsgруппerna; trogna kunder som prenumererar på sitt kort samt sällanresenärer på besök som valt att köpa ett SL Access kort under sin vistelse. Vidare nämns en grupp trogna resenärer; *"som länge har efterfrågat att få påladdning via internet som upplever det som ologiskt att få nya kort då det nu finns ett som borde kunna återanvändas"*

Följande föreslås i skrivelsen att besluta av Trafiknämnden;

- Uppdra åt förvaltningschefen att återkomma till Trafiknämnden med;
  - ett förslag på åtgärdsprogram för att införa påladdning via internet för trogna resenärer
  - skapa förutsättningar att införa återköp av använda SL Access kort

### Om SL Accesskort

Varje SL Access-kort kan återladdas med nya biljetter, det är syftet med att använda kort av typen SL Access.

Styrelsebeslutet om att avgiftsbelägga det fysiska Accesskortet 2010-10-05, med för närvarande 20 SEK, var en önskan om att bidra till en minskad slit och släng mentalitet. Att ta betalt för kortet är ett sätt att uppmuntra fler att behålla och återanvända sina kort, det tjänar framför allt miljön på.

Ett viktigt incitament för att resenären att återladda sitt kort är möjligheten att erhålla förlustgaranti genom att registrera sitt kort på [www.sl.se](http://www.sl.se). Förlustgarantin innebär, i korthet, att en resenär som förlorar sitt kort, genom stöld eller oaktsamhet, ersätts med återstående värde på kortet under förutsättning att man vid förlustanmälan har registrerat sitt kortnummer och personuppgifter.

## Exempel på vad SL erbjuder sina kunder, i nämnda kategorier, idag och vad som planeras

### ”Trogn kunder som prenumererar på sitt kort”

Idag finns en tjänst för prenumeration av säsongsbiljetter; så kallat tertialkort.

Denna tjänst erbjuds inte längre till nya kunder med anledning av den höga grad manuella inslag som processen kräver. De resenärer som idag nyttjar tjänsten är de som är befintliga användare av prenumerationstjänsten. Dessa är en grupp av anställda inom Stockholms Läns Landsting (SLL), en grupp som har pension från SL, en grupp politiker samt en grupp prenumeranter.

Antalet kunder uppgår till ca 5 550 stycken, med ca 22 000 utställda kort årligen vilka fördelar sig:

Kategori	Antal
SLL anställda/Pensionärer	3 500
Politiker	350
Prenumeranter	1 700
<b>Summa</b>	<b>5 550</b>

Tjänsten har funnits under en längre tid och är tillägnad de resenärer som önskade få en kontinuitet i sitt köp av SL Access kort med perioden tertial<sup>1</sup>.

Dagens funktion ”Prenumerationsbiljett” är inte komplett för ett införande i större skala utan kräver viss vidareutveckling. Vid Trafiknämndens sammanträde den 21 juni 2011 beslutades att inte införa Prenumerationsbiljett<sup>2</sup>. I den skrivelse<sup>3</sup> som beskrev förutsättningarna för ett införande av Prenumerationsbiljett redovisades dåvarande budget samt tidplan för teknisk utveckling av Prenumerationsbiljett till ett belopp om 5,4 MSEK samt möjligheten att ett införande kan ske tidigast i slutet av 2012. Som en konsekvens av beslutet har ingen vidare utveckling skett i den enskilda funktionen, Prenumerationstjänst.

En granskning pågår just nu på SL för att fastställa den ekonomiska bärigheten av prenumerationstjänsten. Granskningen syftar till att säkerställa en optimal hanteringsprocess såväl för SL som för resenär. Inom ramen för granskningen ingår även att undersöka möjligheten till förbättrat systemstöd.

Granskningen är en aktivitet i linje med den av Trafiknämnden beslutade Kanalstrategin där strategin föreslagit att ”Utveckla e-handeln som försäljningskanal”

<sup>1</sup> Det finns inga biljetter till försäljning med perioden tertial i det ordinarie sortimentet.

<sup>2</sup> Trafiknämndens protokoll 2011-06-21, nr 8/2011, § 100,

<sup>3</sup> ”SL Access – lägesrapport och förslag till fortsatt utveckling samt projektavslut”

Daterad 2011-05-31 (TN 1106-152)

samt i det politiskt enhälligt antagna förslaget att arbetet med att implementera Kanalstrategin sker i enlighet med ”-Det är särskilt angeläget att utveckla Internet och mobiltelefonen som försäljningskanaler. Det finns ingen anledning att skynda långsamt med en utveckling som sker allt snabbare”

Enligt plan kommer tjänsten Prenumeration kvarstå i sin nuvarande form under hela 2012 då en eventuell förändring är först att vänta i samband med ett eventuellt beslut om nytt förbättrat systemstöd för e-handelstjänster.

### **Trogna resenärer som länge har efterfrågat att kunna ladda på biljett via internet**

Köp via Internet är en idag väl fungerande tjänst med ca 80 000 genomförda köp tillika nedladdningar (2011) till ett befintligt SL Access kort.

Det är endast de kunder som vid köptillfället inte har ett SL Access kort som erhåller fysiskt kort. I övrigt sker alla nya köp och påladdningar till befintligt kort. I praktiken laddas köpet (biljetten) ner till det fysiska SL Access kortet från bl.a. en SL Accessautomat eller i samband med påstigning på en buss.

I de fall SL inte kan erbjuda påladdning på befintliga SL Access kort tar SL inte betalt för ett nytt kort. Främst avser detta skolkorten som distribueras direkt till skolorna. Förändringar i hanteringsprocessen för att minska antalet fysiska kort har skett genom att övergå till läsårskort från terminskort.

I den av Trafiknämnden fastlagda strategin avseende försäljningskanaler beskrivs ambitionen med att e-handeln kommer att utvecklas med syfte och mål att underlätta för fler resenärer att kunna köpa och ladda på biljett via Internet.

### **Sällanresenärer på besök som valt att köpa ett SL Access kort under sin vistelse**

En så kallad sällanresenär definieras som; en nationell eller internationell besökare och/eller en person som normalt transporterar sig på annat sätt än via kollektivtrafiken, t.ex. bil, cykel eller gång.

Idag erbjuder SL olika biljetter på flera olika biljettbärare<sup>4</sup> för nämnd grupp. De vanligaste biljettyperna som attraherar en sällanresenär är; Förköpsremsa<sup>5</sup>, SMS biljett, 24/72 timmarsbiljett, 7 dagars biljett, enkelbiljetter, Stockholmskortet, Stockholm á la carte, Resplus biljett m.fl.

<sup>4</sup> En bärare är en plats där biljetten placeras, t.ex. Accesskort, mobiltelefon (idag för SMS biljett), pappersbiljett etc.

<sup>5</sup> Förköpsremsan är planerad att avvecklas under 2013 och ersättas till fullo med Reskassan

Ett arbete, inom ramen för det strategiska arbetet pågår där bl.a. såväl målgrupper som sortiment analyseras. Arbetet fortgår under 2012 varpå förslag till förändringar, utvecklingsmöjligheter etc. med syfte att uppfylla SLs övergripande mål; En attraktiv kollektivtrafik och Ekonomisk effektivitet analyseras

De biljetter som idag levereras på SL Access kort i plast av ovanstående är 24/72 timmarsbiljetterna och 7 dagars biljett. Under 2013 kommer förköpsremsan i dess pappersformat att ersättas med möjligheten att ladda en Reskassa på ett SL Accesskort. Försäljning av Reskassan är implementerad idag vid flera av SLs försäljningsställen och fler tillkommer under 2012.

En, företrädesvis internationell besökare, kan antas att ha inget eller mindre intresse av att behålla sitt SL Access kort förutom möjligen i affektionsvärde efter det att biljettens giltighetstid löpt ut. En nationell besökare eller en person som för ett aktuellt tillfälle reser med SL kan på samma sätt antas se ett värde av att engångsinvestera i ett kort för att vid ett senare tillfälle återanvända kortet.

### **Hantering av använda Accesskort**

SL Accesskort som återlämnas till SL center i samband med återköp och rekonstruktioner<sup>6</sup> skickas till SLs kortleverantör. Det finns även möjlighet att lämna in ett kortämne till en tunnelbane- eller pendeltågs spärr för återvinningshantering<sup>7</sup>.

Kostnaden för kortet, för närvarande 20 SEK, bedöms som generellt låg ur ett resenärsperspektiv men tillräcklig för att en resenär undviker att, vid varje nytt biljettköp, erlagga en ny kortavgift vilket samtidigt minimerar ett så kallat "slit och släng" beteende.

Vid styrelsemöte i SLs styrelse 2010-10-05 beslutades att införa en avgift för SL Accesskortet om 20 kr från och med den 1 januari 2011. Bakgrunden till beslutet var den stora mängd kort som årligen, utan kostnad, delats ut till SLs resenärer sedan introduktionen av SL Access, 2008.

I underlaget för beslut "Förslag om att införa en avgift för SL Accesskort" daterad 2010-09-17 beskrivs att införande om en avgift om 20 kr ger dels en kostnadstäckning, dels bidrar en avgift till en minskad resursanvändning och miljöbelastning.

En rutin som medför att en resenär ska kunna få tillbaka delar eller hela det erlagda beloppet för ett återlämnat kort bedöms som komplicerad och kostsam för SL. Det finns idag en stor mängd Accesskort distribuerade till resenärerna, betydligt fler än vad som de facto används i kollektivtrafiken, då dessa tidigare varit gratis.

Att införa möjligheten att få ersättning för återlämnade kort kan komma att få oanade konsekvenser såväl ekonomiskt som hanteringsmässigt.

<sup>6</sup> Rekonstruktioner kan utföras av SL Center då ett kort av någon anledning slutat fungera eller om resenären gjort ett felaktigt köp, t.ex. reducerad biljett istf. helt pris.

<sup>7</sup> Återköpta och rekonstruerade kort samlas in och skickas till kortleverantören Gemalto för destruktion

Vidare får kostnaderna antas öka markant för hantering av SL Accesskort om SL utökar möjligheten att återlämna uttjänta kortämnen till exempelvis till ombud och återförsäljare då en ersättning sannolikt kommer att krävas av försäljningsombuden för denna hantering.

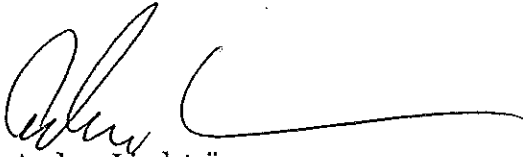
Ett SL Accesskort, tillika liknade kort på marknaden, har en begränsad teknisk livslängd om sex år efter första påladdningen. Om SL erbjuder sina resenärer att återlämna ett kortämne i meningen att detta kortämne ska utlämnas till en ny resenär, riskerar den nya resenären att få ett kortämne med väsentligt kortare livslängd jämfört med att köpa ett nytt kortämne.

Som beskrivet ovan är ett av de viktiga incitamenten för en resenär att behålla och återladda sitt kort är den förlustgaranti SL erbjuder. Ett, av resenär, registrerat kort vid på [www.sl.se](http://www.sl.se) kan inte utan ytterligare administration lämnas ut till en ny resenär. Ett ytterligare moment i hanteringen av SL Accesskort som kommer medföra ytterligare kostnader.


### Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta

att anse skrivelsen besvarad



Anders Lindström  
Förvaltningschef



Jens Plambeck  
Chef Strategisk utveckling

### Bilaga

Skrivelse från (MP) om återanvändning av SL Accesskort

MILJÖPARTIET DE GRÖNA

SKRIVELSE

2012-03-27

## Återanvändning av SL Accesskort

Det är bra att SL givit plastkortet för SL Access ett reellt värde. Det skapar en vilja att återanvända kortet och därmed bidra till minskad miljöbelastning.

I nuläget fungerar det dock inte med återanvändning för alla de trogna kunder som prenumererar på sitt kort, vilket är en stor nackdel som snarast borde åtgärdas. De trogna resenärerna har länge efterfrågat att få påladdning via internet och påtalat att de upplever det ologiskt att få nya kort då det nu finns ett som borde kunna återanvändas.

Å andra sidan har regelverket ställt till det för de som är sällanresenärer på besök och valt att köpa ett Accesskort under sin vistelse för att kunna utnyttja kollektivtrafiken och därmed bidra till minskad miljöbelastning och ökade biljettintäkter. Dessa resenärer önskar då kunna lämna tillbaka sitt kort så att andra kan använda det, för att slippa bidra till ett slit- och slängbeteende. I nuläget är detta inte tillåtet och kunderna uppmanas att själva överlåta sitt kort alternativt slänga det. Något som upplevs mycket ologiskt.

Miljöpartiet verkar för att modernisera SL och tycker att båda resenärsgруппerna har helt rätt i sin kritik. Vi vill därför uppdra till förvaltningschefen att återkomma med ett förslag till åtgärdsprogram för att införa påladdning via internet för trogna resenärer samt skapa förutsättningar att införa återköp av använda Accesskort.

### Miljöpartiet föreslår Trafiknämnden besluta

att uppdra till förvaltningschefen att återkomma till Trafiknämnden med ett förslag till åtgärdsprogram för att införa påladdning via internet för trogna resenärer samt skapa förutsättningar att införa återköp av använda Accesskort.