

Til

Region Hovedstaden

Dokumentnummer
2174995**Dato**
11 03 2026**Kopi til**

Lokaltog A/S

Sagsbehandler
ARB**Direkte**
+45 36 13 18 06CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798**Notat om betjente billetsalg i Region Hovedstaden****Baggrund**

Som forberedelse af Region Hovedstadens budgetaftale for 2026 har Movia i foråret 2025 udarbejdet et notat af 13. marts om evaluering af betjente salgssteder i Region Hovedstaden.

På grundlag af dette notat har regionen i budget 2026 i forhold de fem betjente billetsalg på lokalbanerne i Region Hovedstaden ønsket at kigge på løsninger, der ligner dem i Region Sjælland. Forudsætningen er, at det skal være muligt at købe billet uden en smartphone.

Region Hovedstaden har i den forbindelse bedt Movia om at belyse følgende:

- En beskrivelse af, hvilke kontraktmæssige varslingsperioder, der er gældende for kontrakten med Lokaltog.
- Mulighederne for at indgå aftaler med private forretninger om at varetage opgaven med at sælge billetter i de berørte lokalområder og/eller beskrive mulighederne for andre alternative salgskanaler (f.eks. billetautomater).
- Salgskanaler på lokalbanerne i Region Sjælland.
- En uddybende beskrivelse af, hvilke opgaver, personalet på de betjente billetsalg i øvrigt løser, således at det er tydeligt, hvilke funktioner, der evt. vil bortfalde fra de berørte stationer.

Regionen beder desuden om en opdateret status på udrulningen af Nyt Rejsekort.

1. Varslingsperioder i forhold til Lokaltog

Movia og Lokaltog skal indgå en tillægsaftale til den forhandlede kontrakt, eftersom salgsstederne indgår som del af kontrakten.

Movia vil umiddelbart efter en endelig politisk beslutning om at lukke salgsstederne hos Lokaltog igangsætte arbejdet med indgå aftaler med alternative betjente salgssteder. Hvis den endelige politiske beslutning træffes primo maj 2025, vil det være Movias indstilling, at de betjente billetsalg lukkes med virkning fra 1. juli 2026 eller snarest herefter. Movia vil i den mellemliggende periode søge at indgå endelige aftaler

med så mange alternative salgssteder som muligt jf. afsnit 2 nedenfor.

Lokaltog forventer, at den afledte interne tilpasning vil være endeligt effektueret seks måneder efter Regionsrådets beslutning. De interne tilpasninger vil betyde, at Lokaltogs omkostninger kan reduceres med ca. 1,4 mio. kr. årligt, som vil være Region Hovedstaden besparelse. Det forventes, at den afledte økonomiske besparelse vil have effekt fra slutningen af 2026 og frem.

2. Screening af alternative betjente salgssteder i Region Hovedstaden (bilag 1)

Passagerne på lokalbanerne i Region Hovedstaden er med undtagelse af Nærumbanen betjenes i dag af DSB's 7-eleven butikker på Hillerød St. og Helsingør St. Movia har i forlængelse med budgetaftalen for 2026 i december 2025 foretaget en screening (bilag 1) af interessetilkendegivelse af mulige nye salgssteder i geografierne omkring Lokaltogs nuværende salgssteder.

Screeningen er en foreløbig og uforpligtende interessetilkendegivelse hvor Movia har været i dialog med hovedsageligt supermarkeder og kiosker/pakkeshops.

I dialogen med relevante butikker i umiddelbar stationsnærhed blev billetprodukter, udstyr, kontraktvilkår og salgs- og provisionsniveau gennemgået med de ansvarlige medarbejdere i de pågældende butikker.

Screeningen viste at der var interesse ved Frederiksværk St., Helsingør St., Gilleleje St. og ved Fredensborg St. Ved Nærum St. var der ikke interesse. For de fire stationer, ligger de nye mulige salgssteder enten ved stationen, eller mellem ca. 200-500 meter fra nuværende Lokaltog billetsalg. Ved tre ud af de fire alternativer, vil kunderne således skulle henvises til et alternativ der ligger et stykke vej fra stationen. For brugere af Nærumbanen vil det nærmeste betjente salgssted fremover være 7-eleven på Lyngby St.. Nærumbanen er forbundet til Jægersborg St., hvor der er en billetautomat på perronen.

3. Salgskanaler i Region Sjælland

Lokaltog har i dag ikke egne betjente billetsalg på banerne i Region Sjælland. De to sidste betjente billetsalg var beliggende på Lollandsbanen, og de blev nedlagt i 2015.

I dag er Region Sjællands fire baner, Lollandsbanen, Tølløsebanen, Odsherredsbanen og Østbanen alle forbundet med DSB-stationer, hvor der ligger en 7-eleven butik, og hvor det er muligt at købe rejsehjemmel. Der er derudover Movia betjente salgssteder i byerne Nakskov, Maribo, Nykøbing F, Tølløse, Store Heddinge og Faxe. Der er ligeledes opstillet i alt 13 billetautomater på udvalgte stationer, som dog forventes nedtaget permanent i 2028.

Med nedlæggelse af Lokaltogs fem betjente salgssteder i Nordsjælland, vil Lokaltog således have en ensartet opgaveportefølje på tværs af de to regioner i den kommende Region Østjylland.

Overblik over nuværende betjente salgssteder på Sjælland, inkl. Lokaltogs nuværende betjente salgssteder fremgår af kort i bilag 2.

4. Salgsstedernes funktioner

Lokaltog har i dag fem betjente billetsalg, som betjenes af otte fuldtidsansatte. I 2024 blev i alt 47.800 kunder serviceret og betjent, og i 2025 faldt antallet af ekspeditioner med ca. 10% til 42.000, hvilket primært skyldes, at flere kunder tilvælger digitale løsninger. I dag sælger personalet DSB kontantbilletter til hele landet, opretter og optanker alle typer rejsekort (flex, anonymt og pensionist) samt rådgiver kunderne om rejser og rejsehjemmel.

Personalet har ansvaret for en række administrative opgaver, som er beskrevet herunder.

- Dagsbehandling af kontrolafgifter og klager, hvilket i 2025 udgjorde 2.232 sager.
- Ansvar for elektroniske og telefoniske kundehenvendelser. I 2025 indgik 800 skriftlige henvendelser og 6.500 telefoniske.
- Ved behov for indsættelse af togbusser er det personalet på salgsstederne, der har den direkte kontakt til busoperatøren
- Personalet bistår med hittegods I 2025, blev der håndteret 1.300 glemte sager.
- Personalet håndterer refusionssager- og kompensationssager og rejsegarantisager.
- Personalet står for udlevering af nøgle til kundetoilet, som bortfalder ved lukning af betjente billetsalg.
- Personalet står for åbning og lukning af ventesalene, hvor åbningstiderne reduceres ved lukning af betjente billetsalg.
- Håndtering af andre mindre forespørgsler.

Lokaltog oplyser, at billetsalgene i øvrigt på forskellig måde er forankrede i lokalsamfundene, og at den fysiske tilstedeværelse er tryghedsskabende, også for de mere sårbare kunder og de ældre, der bruger stationerne.

5. Status på udrulning af Rejsekort-app og Basiskort

Rejsekort-appen står ved udgang af februar 2026 for 58 pct. af rejsekortrejserne og anvendelsen af appen stiger støt. Omvendt falder andelen af rejser på det nuværende fysiske rejsekort, hvor andelen er på 30 pct. og faldende. Rejsekort & Rejseplan lukker det fysiske rejsekort endeligt d. 28. maj 2026.

Basiskortet til kunder, som ikke ønsker at anvende appen, blev lanceret til kundetyperne Voksen, Pensionist (67+), Ung (18+), førtidspensionist & handicap, samt medrejsende til bestilling via selvbetjeningsløsning 17. februar 2026. Der er nu bestilt ca. 40.000 Basiskort og gennemført 3.500 rejser siden lanceringen. Basiskortet kan anvendes allerede nu, men kunder med Rejsekort Erhverv og Pendler Kombi vil først kunne få deres nye løsning efter, at det gamle rejsekortsystem er lukket. Når den fulde implementering af basiskortet er på plads, vil det være muligt at købe og anvende rejsehjemmel uden brug af smartphone.

Screening af interessetilkendegivelse i geografier omkring Lokaltogsbetjente salgssteder

Til Udvikling, Vej og Bane, Bus og Tog

Dato

16.12.2025

Sagsbehandler

FBA

Direkte

+45 36 13 19 28

CVR nr: 29 89 65 69

EAN nr: 5798000016798

Screening af interessetilkendegivelse af betjente salgssteder i geografierne omkring Lokaltogs-betjente salgssteder.

Opsummering / Konklusion af screening:

Screeningen viste, at lokale private butikker generelt er interesserede i at overtage billetsalget fra Lokaltogs betjente salgssteder i fire ud af fem områder. I tre af de fem områder var der mere end én interesseret aktør. Der var to helt oplagte potentielle overtagere på baggrund af placering og butikstype (Frederiksværk og Gilleleje). Derudover blev der identificeret to mere kreative løsninger (Helsingør og Fredensborg), hvor butikkerne ligger lidt længere væk, og hvor butikstypen adskiller sig fra de Movia-salgspartnere, der findes i dag. Det eneste område, der ikke umiddelbart havde interesserede overtagere, var ved Nærum St.

Screeningsprocessen

Nedenfor beskrives processen og resultaterne af screeningen, som blev gennemført i december 2025. Formålet var at undersøge, om der i områderne omkring Lokaltogs fem betjente salgssteder findes et alternativt, privat salgssted med interesse for at overtage billetsalget, hvis regionen ønsker at nedlægge de nuværende betjente salgssteder.

Screeningen blev udført via en online gennemgang af potentielle salgspartnere (Google Maps) samt en fysisk gennemgang af områderne. Herefter blev beslutningstagere i hver potentiel butik kontaktet enten fysisk eller via telefon for at høre, om de potentielt kunne have interesse i at blive Movia-salgsssted, hvis den lokale Lokaltogsstationsbutik lukker.

Beslutningstagerne fik, enten under samtalen eller eftersendt på mail, en kort gennemgang af følgende:

- Hvilke produkter, der skal sælges
- Hvilket udstyr, der skal benyttes
- Overordnede kontraktuelle aftalevilkår
- Det estimerede salgs- og provisionsniveau for de nye produkter

Denne interesseerklæring fra butikken er uforpligtende og udgør ikke en bindende aftale. Den udtrykker alene en forventet interesse i at overtage billetsalget og indgå aftale med Movia, hvis de nuværende betjente salgssteder lukkes. Det betyder, at der er en risiko for, at nogle af de potentielle nye salgspartnere kan vælge ikke at gå videre med processen.

Estimeret salg og provision

Estimatet er beregnet ud fra 2024 salget pr. lokaltogsstation, med de forventninger Movia har til det fremtidige salg af Pensionistkortet og Rejsekort/ Basiskortet.

Forudsætningerne for beregningen er, at salget for Pensionistkortet forbliver uændret, og at Basiskortets op-tankninger og oprettelser vil falde med 85% fra det nuværende Rejsekort salg.

En mere detaljeret gennemgang af de fem områder og screeninger kan læses herunder:

Frederiksværk

Adresse: Frederiksværk Station, Stationspladsen 1, 3300 Frederiksværk

Tætteste nuværende betjent salgssted: Meny Hundested 12 km. væk

Screening:

Nedenstående er i prioriteret orden ud fra Movias ønskede samarbejdspartnere. Den angivende distance er imellem stationen og butikken.

- Stationskiosken (2m): Interesseret
- Kvickly Frederiksværk (400m): Interesseret
- Aktivitetscenteret Paraplyen (300m): Ikke interesseret

Salgsoverblik 2024

Frederiksværk 2024	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	2,1 mio.	1 mio.	3,1 mio.
Afsætning (kundestrøm)	8.957	1.007	9.957

Estimeret salgsoverblik

Frederiksværk estimeret	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	318.000	1 mio.	1,33 mio.
Afsætning (kundestrøm)	1.344	1.007	2.351

Helsing

Adresse: Stationspladsen, 3200 Helsing

Tætteste nuværende betjent salgssted: DSB 7-Eleven Hillerød: 17 km. Væk.

Screening:

Nedenstående er i prioriteret orden ud fra Movias ønskede samarbejdspartnere. Den angivende distance er imellem stationen og butikken.

- ServiceIT Helsing, (220m): Interesseret
- Kvickly Helsing (600m): Interesseret
- Gardeni Mini Marked (150m): Interesseret, men stor sproglige udfordringer, så Movia kan ikke se det som en realistisk fremtidig salgspartner

Salgsoverblik 2024

Helsingø 2024	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	1,7 mio.	761.000	2,5 mio.
Afsætning (kundestrøm)	7.320	751	8.071

Estimeret salgsoverblik

Helsingø Estimeret	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	259.000.	761.000	1 mio.
Afsætning (kundestrøm)	1.098	751	1.849

Gilleleje

Adresse: Gilleleje Station, Gilleleje Stationsvej 10, 3250 Gilleleje

Tætteste nuværende betjent salgssted: DSB 7-Eleven Helsingør: 24 km. Væk.

Screening:

Nedenstående er i prioriteret orden ud fra Movias ønskede samarbejdspartnere. Den angivende distance er imellem stationen og butikken.

- Min Købmand – Kiosk og pakkeshop(350m): Interesseret
- Klar til fest – pakkeshop (350m): Interesseret
- Imerco Gilleleje (160m): Ikke interesseret
- Mosberg, Chokolade og specialbutik (280m): Ikke interesseret
- SuperBrugsen Gilleleje (1,2km): Ikke interesseret

Salgsoverblik 2024

Gilleleje 2024	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	950.000	628.000	1,6 mio.
Afsætning (kundestrøm)	3.746	621	4.367

Estimeret salgsoverblik

Gilleleje estimat	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	142.000	628.000	770.000
Afsætning (kundestrøm)	562	621	1.183

Fredensborg

Adresse: Fredensborg: Stationsvej, 3480 Fredensborg

Tætteste nuværende betjent salgssted: DSB 7-Eleven Hillerød: 10 km. Væk.

Screening:

Nedenstående er i prioriteret orden ud fra Movias ønskede samarbejdspartnere. Den angivende distance er imellem stationen og butikken.

- Boghandel og pakkeshop (500m): Interesseret
- 7-eleven, benzin-tank (450m): Ikke interesseret
- Speciel butik/tøjbutik Castrolcius (500m): Ikke interesseret
- Dagscenteret Lindehuset (450m): Ikke interesseret

Salgsoverblik 2024

Fredensborg 2024	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	712.000	409.000	1,1 mio.
Afsætning (kundestrøm)	3.005	405	3.410

Estimeret salgsoverblik

Fredensborg Estimat	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	107.	409.000	515.000
Afsætning (kundestrøm)	451	405	856

Nærum

Adresse: Nærum Station, Parkeringsplads, Langebjerg 1, 2850 Nærum

Tætteste nuværende betjent salgssted: DSB 7-Eleven Lyngby: 7,5 km. Væk.

Screening:

Nedenstående er i prioriteret orden ud fra Movias ønskede samarbejdspartnere. Den angivende distance er imellem stationen og butikken.

- Meny: Ikke interesseret
- Imerco: kunne ikke give en tilbagemelding, da det ville skulle godkendes i koncernen
- Interflora: Ikke interesseret

Salgsoverblik 2024

Nærum 2024	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	1,3 mio.	644.000	2 mio.
Afsætning (kundestrøm)	5.333	640	5.973

Estimeret salgsoverblik

Nærum Estimeret	Rejsekort	Pensionistkort	Total
Omsætning kr.	199.000	644.000	843.000
Afsætning (kundestrøm)	800	640	1.440

Bilag 2: Betjente salgssteder på Sjælland og øerne (DOT område; DSB, Movia og Lokaltog)

Betjente salgssteder i DOTs område: (DSB og Movia)

https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1JE_grX1hutJhJzU1MsH425ZM2SMQa_u-&femb=1&ll=55.35913375976525%2C12.327396209568056&z=8



