Notat

Til

Region Hovedstaden

Dokumentnummer
1895254

Dato
13.03.2025

Sagsbehandler
TLA

Direkte
+45 36 13 17 60

CVR nr: 29 89 65 69
EAN nr: 5798000016798

Evaluering af betjente salgssteder i Region Hovedstaden

Baggrund

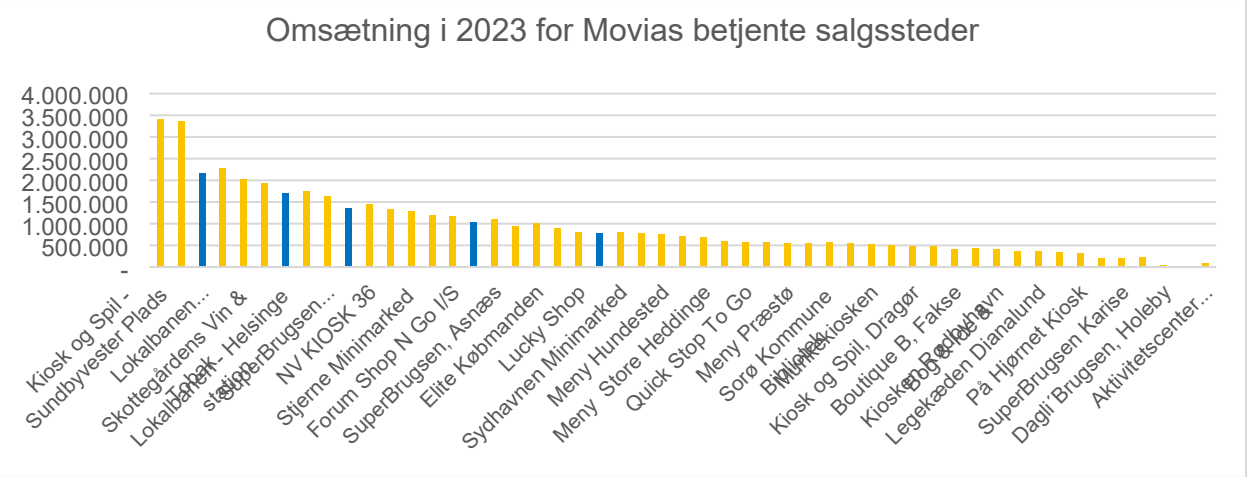
Region Hovedstadens administration har ønsket, at der i forlængelse af arbejdet omkring ny kontrakt med Lokaltog A/S foretages en evaluering af de betjente billetsalg på lokalbanestrækningerne, som drives af Lokaltog A/S, og finansieres af regionen. Regionsrådet blev orienteret om det i forbindelse med behandlingen af indkøbsgrundlaget i august 2024.

Nedenstående evaluering tager udgangspunkt i den generelle markedsudvikling i betjent salg på Sjælland og belyser Lokaltog A/S' betjente salgssteders økonomi og opgaver.

Afsluttende er løsningsmulighederne opridset i forhold til de betjente billetsalg på lokalbanestrækningerne.

Betjent salg på Sjælland

Movia har 48 salgssteder på Sjælland. Det drejer sig om 5 betjente salgssteder på udvalgte Lokaltogsstationer og 43 små selvstændige kiosker og supermarkeder. Antallet af salgssteder er faldet med 30 kiosker siden 2017 drevet af faldende kunde- og indtægtsgrundlag, da flere og flere kunder benytter sig af digitale billetløsninger. Størstedelen af omsætningen koncentrerer sig på relativt få salgssteder (se fordelingen af omsætning nedenfor).



Figur. Lokaltogs betjente salg markeret med blåt (fra venstre: Frederiksværk, Helsinge, Nærum, Gilleleje og Fredensborg)

Movias omkostninger til de 43 selvstændige betjente salgssteder består af provisioner af salget. Dette var i 2024 ca. 1,7 mio. kr. hvilket kan sammenlignes med Lokaltogs estimerede salgsrelaterede omkostninger på ca. 1,4 mio. kr. for de 5 salgssteder. De 43 selvstændige salgssteder koster altså gennemsnitligt knapt 40.000 kr./salgssted/år, mens Lokaltogs salgssteder koster gennemsnitligt 280.000 kr./salgssted/år.

Over de næste år vil grundlaget for kioskernes indtægter ændre sig med de nye løsninger fra Rejsekort& Rejseplan A/S. Fremadrettet forventes ca.90 pct. af rejsekortkunderne at benytte Rejsekort som app. De sidste 10 pct. der enten ikke kan eller vil bruge app vil kunne betjene sig af en ny kortløsning. Overgangen fra det kendte rejsekort med blå punkter forventes at reducere salgsstedernes omsætning væsentligt, da betalingen i Rejsekort som app-løsningen sker direkte fra kundernes tilknyttede betalingskort og ikke som i det nuværende rejsekort ved optankninger eller bankaftale. Den kortbaserede løsning, der udvikles som supplement til Rejsekort som app, planlægges tilbudt fra betjente salgssteder, som dermed vil fastholde en mindre omsætning i form af oprettelser og optankninger.

Generelt har lukninger af salgssteder i København ikke givet specielle kundeudfordringer, da der har været relativt tæt til alternative salgssteder. Udenfor København og i Nordsjælland vil færre salgssteder formentligt blive en udfordring for den kundegruppe, der ikke kan anvende de digitale produkter, da der vil blive langt til et alternativt salgssted.

Udover Movias salgssteder har DSB 7-Eleven billetsalg på nogle DSB-stationer uden for hovedstadsområdet. På lokalbanestrækningerne i Nordsjælland er der tale om Hillerød og Helsingør. Der er også billetautomater på flere af DSB's stationer. Der er ikke billetautomater på Lokaltog A/S' strækninger i Region Hovedstaden.

I sommeren 2023 blev de gamle udtjente billetautomater, der var i de 25 nordsjællandske LINT-tog, lukket. Dette affødte ikke kundereaktioner.

Der er ingen betjente billetsalg på Region Sjællands lokalbanestrækninger ud over de DSB-stationer, der har DSB 7-Eleven (Roskilde, Køge, Slagelse, Holbæk og Nykøbing F).

I Jernbanepassagerrettidighedsforordningens Artikel 9 stk. 2 anføres det, at en jernbanevirksomhed som mindstemål skal distribuere billetter til passagererne gennem et af følgende salgssteder:

a) Billetkontorer eller billetautomater
b) Telefon, internet eller anden almindeligt tilgængelig informationsteknologi
c) Om bord på tog

Jernbanepassagerrettidighedsforordningen opfyldes derfor, da DOT tilbyder digitale billetløsninger.

Økonomi i Lokaltogs betjente salg

Der er betjent billetsalg på fem af lokalbanernes stationer i Nordsjælland. Det drejer sig om: Fredensborg, Frederiksværk, Gilleleje, Helsinge og Nærum. I 2023 ekspederede de fem salgssteder ca. 50.000 kunder svarende til et gennemsnit på 45 kunder pr. dag pr. salgssted.

Omsætningen udgjorde i 2023 samlet ca. 11 mio. kr. og kommer fra salg af DSB kontantbilletter, salg af pensionistkort samt salg og optankning af Rejsekort. Estimatet viser lignende tal for 2024. Dette svarer til ca. 23% af omsætningen for alle Movias betjente salgssteder. Omsætningen for alle salgsstederne forven-

Trafikselskabet Movia Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby – DK +45 36 13 14 00 movia@moviatrafik.dk moviatrafik.dk

tes at falde til under 5 mio. kr. årligt efter fuld implementering af Rejsekort som app og den ny supplerende kortløsning

Der er 8 fuldtidsstillinger i Lokaltog A/S tilknyttet de fem salgssteder med en total omkostning for disse på 2,8 mio. kr. årligt, hvoraf 1,4 mio.kr. vedrører salgsstedsaktivitet.

Opgaver

På salgsstederne udfører Lokaltog A/S i dag salgsstedsopgaver i form af blandt andet oprettelse og opfyldning af rejsekort, salg af DSB kontantbilletter og vejledning af kunder. Herudover udfører nogle af Lokaltogs medarbejdere på salgsstederne også administrative opgaver, som er lagt her på grund af de i forvejen kundevendte aktiviteter og kendskab til driften. Det drejer sig blandt andet om sagsbehandling af kontrolafgifter, besvarelse af kundehenvendelser på telefon og mail, refusions- og kompensationssager samt håndtering af hittegods.

Ud over de specifikke salgsrelaterede opgaver, som salgsstederne varetager, har Lokaltog A/S fokus på lokal forankring og samarbejde med foreninger og institutioner om blandt andet afholdelse af arrangementer.

Regionens muligheder

Movias salgssteder drives i dag af private forretninger, der er drevet på markedsmæssige vilkår og hvor Movia tilbyder en standardaftale. Movia oplever således at private forretninger ikke længere vil have aftale med Movia, eller at forretningerne lukker fordi kundeunderlaget generelt er for lille. Lokaltog A/S' betjente salgssteder er politisk besluttet af Region Hovedstaden i den kontrakt, Movia har indgået med Lokaltog. En eventuel lukning af et eller flere af Lokaltogs salgssteder skal derfor ske efter politisk beslutning.

Regionens muligheder i forhold til de betjente billetsalg kan umiddelbart opstilles i nedenstående to scenarier:

1. Fortsat opretholdelse af de fem betjente billetsalg indtil videre. Omkostningen i forhold til fuldtidsstillinger vil være uændret.

   Krav til Lokaltog A/S om opretholdelse af de frem betjente salgssteder er beskrevet i det indkøbsgrundlag for ny kontrakt på lokalbaneområdet, som Region Hovedstadens regionsråd godkendte 27. august 2024 og indgår derfor allerede i den nyligt indgåede kontrakt gældende fra 1. januar 2026.

2. Lukning af Lokaltog A/S' betjente billetsalg.

   Det forventes, at det gamle rejsekort med blå punkter udfases i løbet af 2026 og den væsentligste del af billetsalg overgår til app baserede løsninger suppleret med en ny kortløsning. Et scenarie kunne derfor være at beholde de betjente billetsalg frem til udgangen af 2026, så Lokaltogs erfarne medarbejdere kan bistå med at guide kunderne igennem overgangen til de nye billetløsninger. Det vil herefter give en besparelse i regionens kontraktbetaling på 1,4 mio. kr. årligt efter processen med lukning er gennemført.

   Der vil være en udgift på 1,4 mio. kr. årligt, der ikke bortfalder, da der fortsat skal bruges 4 fuldtidsstillinger til udførelse af de administrative opgaver som for nuværende ligger sammen med betjeningen af billetsalgene.

Trafikselskabet Movia Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby – DK +45 36 13 14 00 movia@moviatrafik.dk moviatrafik.dk

Såfremt regionen ønsker at Lokaltog ikke længere skal have pligt til at drive fem salgssteder, vil der være en opsigelsesperiode af medarbejderne på et antal måneder, hvilket umiddelbart er den bestemmende faktor i forhold til timing. Det vil også være hensigtsmæssigt at kunne informere passagererne i god tid, inden en eventuel lukning.

I forbindelse med en evt. beslutning om at Lokaltog ikke længere skal have pligt til at drive fem salgssteder kan Movia tilbyde at afsøge mulighederne for at indgå samarbejde med andre lokale selvstændige supermarkeder og/eller kiosker under Movias "normale" vilkår i de berørte lokalområder. Hvis der kan findes relevante salgspartnere, må det med udgangspunkt i de nuværende priser forventes, at der kan opretholdes et betjent salg til en lavere pris. Movia vil i givet fald gøre dette primo 2026, så det kan kommunikeres, at der evt. er et nyt lokalt salgssted samtidig med at et Lokaltogs salgssted lukker. Movia kan ikke garantere at kunne finde nye salgspartnere i lokalområderne da den provisionsbaserede omsætning som beskrevet forventes at falde, hvilket vil gøre det mindre attraktivt for forretninger at indgå aftale om at blive salgspartner med Movia.

Trafikselskabet Movia Gammel Køge Landevej 3, 2500 Valby – DK +45 36 13 14 00 movia@moviatrafik.dk moviatrafik.dk