

# Innkalling til møte i markedskomiteen

Dato: Onsdag 6. september 2017  
Sted: Kollektivtrafikkforeningen, c/o Ruter, Dronningens gate 40, Oslo  
Tid: Kl. 10.00 – 15.00

## Dagsorden:

- 28/17 Referat fra møtet 13.06.2017
- 29/17 Saker fra medlemmene.
- 30/17 Kontantfritt
- 31/17 Krav om grunntakstnummer til kundeservice – 177
- 32/17 Nøkkeltall - Kollektivbarometeret
- 33/17 Markedsseminaret i Bergen. Diskusjon av veien videre.
- 34/17 Jernbanedirektoratets arbeid med håndbøker, representasjon i arbeidsgrupper
- 35/17 Orienteringer/diskusjoner
- Workplace – Facebook for business.
  - Kollektivkonferansen.
  - Kollektivtrafikkprisen.
  - Strategiarbeidet
  - Nasjonal reiseplanlegger.
  - Dilemmatrening.
- 36/17 Eventuelt

## Saksutredning:

28/17 Referat fra møtet 13.06.2017

*Vedtakssak.*

Referat fra møtet 13.06.2017 er tidligere utsendt, og det er ikke kommet forslag til endringer.

**Forslag til vedtak:** Referatet godkjennes.

*Vedlegg: Referat fra møtet 13.06.2017, 3 sider.*

29/17 Saker fra medlemmene.

*Orienterings-/diskusjonssak.*

**Ny kommunikasjonsstrategi for snik**

Ruter har hatt en spennende takke-kampanje. Her har de lagt om kommunikasjonsstrategien for snik til positiv pedagogikk. I stedet for å fortelle hvorfor du ikke skal snike, så takkes de som alltid betaler!

De har nå gjennomført to kampanje-pulser og har resultater og læring de gjerne deler med resten av oss.

*Aste Annika Mørch, ansvarlig markedskommunikasjon orienterer.*

**Sak fra Christel Reinertsen i VKT:**

SSB publiserte 7. august artikkelen «Prisvekst på all veitransport»

Hentet fra artikkelen:

«Prisene på all kollektivtransport i Norge har steget mer enn utviklingen i konsumprisindeksen. Transport med buss og taxi er den transportformen som har steget desidert mest, også sammenliknet med andre europeiske land»

<http://ssb.no/priser-og-prisindekser/artikler-og-publikasjoner/prisvekst-pa-all-veitransport>»

Her regnes taxi og buss i ett.

VKT har vært i kontakt med forfatter Anna Korkyuk, men ikke fått et godt svar på hvorfor dette ikke er splittet.

Burde foreningen kontakte SSB for å be om et svar på dette? Samt be om at disse tallene i kommende rapporter/artikler splittes?

*Diskusjon.*

30/17

## **Kontantfritt**

*Diskusjonssak.*

Et tema som kommer opp jevnlig er spørsmålet om kontantfrihet.

Busselskapene er gjennom deres organisasjon NHO Transport tydelig på at de ønsker at busser skal bli kontantfrie. Når spørsmålet løftes høyere opp har det lett for å bli politisert. Noen politiske partier er svært opptatt av at man som kunde skal kunne velge å reise uten å legge igjen elektroniske spor etter seg. Et viktig poeng er at fysiske penger er et lovlig betalingsmiddel. For effektivisering av kollektivtilbudet er det uansett viktig å legge til rette slik at det blir minst mulig eller helst ingen kontantstrøm på transportmidlet.

Vi fikk en forespørsel i sommer fra en jurist hos et av medlemmene om status i dette arbeidet blant medlemmene. Vi har derfor hatt en liten uhøytidelig spørreundersøkelse ute. Her er svarene som er kommet fra 7 av medlemmene (uredigert):

### **Telemark fylkeskommune:**

Telemark har ikke kontantfrie busser, men vi legger sakte men sikkert til rette for at billett kjøp kan gjennomføres utenfor bussen. Det kan kjøpes mobilbilletter til bussene i Grenland og til fergene i Kragerø og Porsgrunn. Vi har nettbutikk for hele Telemark, og vi har 7 salgskontor i Grenland.

### **Møre og Romsdal/Fram**

Vi har per i dag ingen kontantfrie busser, ferger eller hurtigbåter i Møre og Romsdal. Det foreligger foreløpig ingen konkrete planer om dette.

### **Hedmark**

Hos oss er det foreløpig ikke kontantfrie busser. Vi har pågående prosjekter som kartlegger blant annet dette, samt kontantpåslog ved betaling på buss. Hva utslaget blir er tidlig å si. Vi har i dag ikke gode nok salgskanaler ellers til å kutte kontanter på buss.

### **Østfold**

Vi er i samme situasjon som Hedmark, nemlig at vi ikke har gode nok alternativer for kjøp av billetter til å fjerne kontantene på bussen.

### **Brakar**

Vi stengte påfyll av billetter på elektroniske kort på bybussene i Drammen 1. april 2016. Det har gått veldig bra, til tross for at vi kun har et billettutsalg i Drammen sentrum. Kontantfriandelen har økt rundt 20 prosent, og det er mobilbillett som har tatt det meste av dette. Vi vurderer å utvide ordningen til Kongsberg og Hønefoss hvor vi også har billettsalg i sentrum. Legger ny strategi for kontantfriarbeidet sammen med fagforeningene til sjåførene nå i høst.

### **Oppland**

Vi har ingen planer om kontantfrie busser pt., men vi ser at andelen av kontantsalg på bussene har gått ned det siste året. Det er fortsatt en del salg på bussene, men da i form av bankkort/kredittkort. Salg av billetter på Mobilett har økt en del, og vi forventer større vridning over på denne kanalen etter hvert som vi legger til flere billettyper (forhåpentligvis utover høsten).

### **Ruter**

Ruter har stengt førersalg på trikker i over ett år. Kundene må ha mobilbillett eller reisekort med forhåndskjøpt billett – eller trekke reisepenger på validator om bord. (Denne gir ingen valgmuligheter for andre billetter)

Innføringen av dette har gått tilnærmet smertefritt, med veldig få klager. Kundene har dog alternative muligheter for billettkjøp hos forhandlere på store deler av trikkenettet i sentrum.

31/17

## **Krav om grunntakstnummer til kundeservice – 177**

### ***Vedtaks sak.***

I slutten av juni kom det en henvendelse fra Forbrukerombudet angående bruk av spesialnummer til kundeservice.

Bakgrunnen er at mange næringsdrivende (det ser ut til at Forbrukerombudet definerer våre medlemmer som det) tilbyr produkter eller tjenester til forbrukere gjennom spesialnumre som koster 2-3 kr./minutt hos flere tilbydere.

De ser at vi (våre medlemmer) bruker spesialnummer i kundeservice, og sier: «næringsvirksomhet.....er forbudt å henvise forbrukere som skal ta kontakt med den næringsdrivende i forbindelse med en inngått avtale til et telefonnummer som belaster forbrukeren med en høyere kostnad enn grunntakst».

Dette betyr at våre medlemmer ikke lenger kan markedsføre 177-nummeret til deres kunder. Se vedlagte notat fra Kolumbus der de har sett på problemstillingen. De skisserer også at behovet for et felles landsdekkende nummer er et helt annet i dag

enn da tjenesten 177 ble opprettet. Sannsynligvis blir dette behovet enda mindre i framtida, men noen kunder vil ha behov for å ruteopplysning på telefon også framover.

Kolumbus har i sitt notat følgende vurdering:

*«Kolumbus har alltid markedsført seg med to numre: Et for kunder som befinner seg i Rogaland og et for de som ringer utenfra. De to numrene leder inn i samme kø og til samme svarmelding, men det er billigere for dem som ringer det åttesyfrede lokalnummeret.*

*Med endringskravet fra Forbrukerombudet ser vi det som naturlig å gå over til å markedsføre vårt eget nummer til begge kundegruppene. Dette medfører reduserte kostnader for kundene som ringer oss, og vi kan forenkle kontaktinformasjonen vår. Vi ønsker samtidig å opprettholde tlf. 177 for en periode, slik at de som bruker nummeret jevnlig og har lært seg det utenat får den hjelpen de trenger. En forklarende talemelding som oppfordrer kundene til å kontakte oss på vårt eget nummer neste gang, bør ledes inn som introduksjonsmelding.*

*Vi anser det som unaturlig å etablere ulike numre for eksisterende og potensielle kunder. Det vil kreve ekstra informasjonsarbeid dersom vi skal markedsføre to numre og forklare forskjellene mellom dem til de ulike målgruppene. Har andre kollektivselskap behov for en slik inndeling, tror vi det er enklere for kundene dersom dette deles opp med ulike alternativer i en telefonmeny.»*

Spørsmålet er om denne konklusjonen er holdbar i forhold til Forbrukerombudets krav. Dersom de aksepterer det, ser løsningen god ut - nemlig beholde 177-nummeret, men ta det ut fra all kommunikasjon. Som Kolumbus sier er det færre og færre som bruker denne tjenesten, flere går over på andre kanaler, men det er noen som har innarbeidet det og har det i bruk.

Det er selvfølgelig ønskelig med et felles nasjonalt opplysningspunkt. Men har vi ikke lenger mulighet til å bruke et felles telefonnummer kan det være mulig å bruke nettstedet 177.no. Der må man i såfall ta bort «Ring 177», og ha tydelig informasjon med tlf. nr. til våre medlemmer. Sannsynligvis må også nummerserien som starter på 815- tas bort fra all markedsføring, derfor vil det være naturlig å bruke de vanlige ordinære telefonnumrene til våre medlemmer på denne siden.

**Forslag til vedtak:**

Sekretariatet tar kontakt med Forbrukerrådet og skisserer den foreslåtte løsningen. Dersom den ikke er akseptabel, arbeides det i dialog med dem ut en alternativ løsning, som behandles i telefonmøte i markedskomiteen. Foreslått løsning skisseres for våre medlemmer innen 01.10 slik at de har mulighet til å ta den i bruk innen 15.10.

*Vedlegg: Notat fra Kolumbus, 1 side, mail fra Telenor v/Rolf Nersund, 4 sider.*

32/17

## Nøkkeltall – Kollektivbarometeret

### *Diskusjonssak.*

Viser til sak om nøkkeltall i tidligere møter i markedskomiteen. Saken gjaldt å finne hvilke nøkkeltall vi skulle innhente til Kollektivbarometerets nøkkeltallsdel. Vi ble enige om et sett nøkkeltall som skulle etterspørres, og sendte i vår ut en anmodning til våre medlemmer om å levere disse. De fleste har nå gjort det.

De nøkkeltallene vi tok utgangspunkt i da vi lagde oversikten var Best-nøkkeltall, da vi ønsket at hele Kollektivbarometeret skulle sammenfalle mest mulig med Best.

Det viste seg at det ikke var så enkelt å avklare nøyaktig hvilke nøkkeltall man skulle etterspørre i forkant. Det kom derfor opp en del spørsmål og kommentarer underveis i innhentingen. Spørsmålet om det skulle fordeles på driftsart var sentralt. Svaret er ja, men vi ønsker også rapport på totaltall. Vi fikk også melding om at det var svært arbeidskrevende for flere av medlemmene å hente opp nøkkeltall. Et annet spørsmål var derfor – kan man koble nøkkeltallene opp mot kostratall, slik at rapporteringen blir enklere? Språket i nøkkeltallsoversikten var heller ikke helt godt, og vi skal gå gjennom hva de ulike nøkkeltallene kalles slik at det blir helt klart hvilke tall man etterspør.

Også selve rapporteringsrutinene må vi ta en gjennomgang av, da det er viktig å få et så enkelt grunnlag som mulig å sammenstille for oss når vi skal ta resultatene inn i Kollektivbarometeret.

Sammen med Kjetil Vrenne som også deltar i møtet går vi gjennom nøkkeltallsoversikten og de spørsmålene og behovene som er kommet opp.

**33/17**      **Markedsseminaret i Bergen. Diskusjon av veien videre.**  
*Diskusjonssak.*

Den 14. juni arrangerte vi årets markedsseminar i Bergen. Denne gang under navnet: «digitalisering og nye tjenester». Bakgrunnen er vårt arbeid med felles billettering.

I seminaret fikk vi innblikk i arbeidet med «Felles billettløsning, app og offentlig, offentlig samarbeid der AKT, Ruter, Brakar, Østfold og Kolumbus jobber sammen. Forøvrig fikk vi en inspirasjon om digitalisering av Nilmar Lohne i ITS Norge, vi hørte om kombinert mobilitet fra Ruter og digital interoperabilitet fra Entur.

Hvor går nå veien videre? Hva kan vi jobbe med felles framover? Er det mulighet og ønskelig for flere å bli med i det offentlig, offentlige samarbeidet? Hvem skal ha rollen som integrator for kombinert mobilitet? Hvilke andre behov har vi?

*Diskusjon.*

**34/17**      **Jernbanedirektoratets arbeid med håndbøker, representasjon i**  
**Arbeidsgrupper**  
*Diskusjonssak.*

Jernbanedirektoratet har satt i gang et arbeid med revisjon av Håndbok V821. Se brev av 13.07 som følger vedlagt.

De har satt opp følgende arbeidsgrupper:

- Helhetlig kundeopplevelse
- Takst og forretningsregler
- Tekniske spesifikasjoner og løsningsbeskrivelser
- Høringsgruppe

I tillegg vil følgende grupper bli videreført fra tidligere:

- Arbeidsgruppe for personvern
- Referansegruppe

De legger opp til en prosess der det blir en del møter og arbeid. Vi har derfor for medlemmene foreslått at de som ønsker melder inn deltagere, og at vi i stor grad forsøker å koordinere arbeidet mellom gruppene. For å få til denne koordineringen blir det sannsynligvis nødvendig å opprette grupper i Workplace (Facebook for Business) der man gir informasjon og får innspill – eller at det er noen av komiteene/forumene som brukes som diskusjonspartnere også via denne kanalen.

De som er oppnevnt er følgende:

- **Arbeidsgruppe for helhetlig kundeopplevelse:**
    - Hilde Eikeland fra ATB, epost: [hilde.eikeland@atb.no](mailto:hilde.eikeland@atb.no)
    - Stephan Gundersen, Hedmark Trafikk, epost: [stephan.gundersen@hedmark-trafikk.no](mailto:stephan.gundersen@hedmark-trafikk.no) (med Karen Nybakk fra Hedmark Trafikk som vara)
    - Christian Fjær, Ruter
  - **Arbeidsgruppe for takst- og forretningsregler:**
    - Helge Olsen Bye, Hedmark Trafikk, epost: [hob@hedmark-trafikk.no](mailto:hob@hedmark-trafikk.no)
    - Trond Mogaard, ATB ([trond.mogaard@atb.no](mailto:trond.mogaard@atb.no))
    - Erik Kolbjørnsen, Ruter
  - **Arbeidsgruppe for tekniske spesifikasjoner og løsningsbeskrivelser:**
    - Kjell Arne Olsen, Hedmark Trafikk, epost: [kao@hedmark-trafikk.no](mailto:kao@hedmark-trafikk.no)
    - Andreas K. Enge, ATB ([andreas.enge@atb.no](mailto:andreas.enge@atb.no)) (kan bli en annen etter hvert)
    - Einar Bjørkevoll, Ruter
  - **Høringsgruppe:**
    - Christina Godskesen Andersen, Kollektivtrafikkforeningen, epost: [christina.andersen@kollektivtrafikk.no](mailto:christina.andersen@kollektivtrafikk.no)
  - **Styringsgruppe:**
    - Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen, epost: [olov.grotting@kollektivtrafikk.no](mailto:olov.grotting@kollektivtrafikk.no)
- Ellers:**
- Marit Rosenvinge, Ruter (usikker på hvilken arbeidsgruppe)

Det kan være noen andre av medlemmene som ønsker å melde inn deltagere i arbeidsgruppene. Det er nå avholdt et møte, men Kjell Erik Eilertsen som leder arbeidet fra Jernbanedirektoratet har meldt fra at det fortsatt er mulig å koble seg på.

Det blir viktig å sikre en dialog mellom deltagerne i gruppene og øvrige medlemmer som skissert ovenfor, og vi ønsker en tilråding fra Markedskomiteen om hvordan dette arbeidet kan ivaretas.

**Vedlegg: Brev fra Jernbanedirektoratet av 13.07.2017**



35/17

### Orienteringer/diskusjoner

- Workplace – Facebook for business.
- Kollektivkonferansen.
- Kollektivtrafikkprisen.
- Strategiarbeidet
- Nasjonal reiseplanlegger.
- Dilemmatrening.

36/17

### Eventuelt