

## Innehåll

FAQ Västtrafiks seniorerbjudande .....	2
Hur gör en kommun som vill erbjuda Västtrafiks seniorbiljetter?.....	2
Hur är kalkylen för seniorerbjudandet utformad? .....	2
Vad är skillnaden mellan seniorkort och seniorbiljett? .....	2
Finns det digitala seniorbiljetter? .....	2
Vilka olika varianter av seniorbiljett finns?.....	2
Var gäller seniorbiljetten? Inom vilket geografiskt område? .....	3
Kan seniorerna få möjlighet att själva välja zon? .....	3
När kan kommuner med omlottzon välja att erbjuda val av zon för seniorbiljetten? .....	3
Kan kommunen själv välja vilken trafik som ingår i giltigheten för seniorbiljetten?.....	3
Vilka tåg gäller seniorbiljetten på? .....	4
Kan kommunen välja att ta ut en avgift för seniorbiljetten från senioren? .....	4
Kan kommunen välja att rikta erbjudandet till samtliga kommunmedlemmar? Hur fungerar det?.....	4
Vad händer när kommunen har tagit beslut om att erbjuda seniorbiljett? .....	4
När kan kommunen gå ut med information till kommuninvånarna?.....	4
När görs erbjudandetskicket inför avtalsstart? .....	5
Kan kommunen bestämma vad som står i utskicket till seniorerna?.....	5
Kan kommunens logga finnas med i utskicket?.....	5
Kan kommunen använda sig av Västtrafiks adressregisteruttag till seniorerna?.....	5
Hur beställer senioren sin seniorbiljett?.....	5
Vilka kommuner erbjuder seniorbiljett?.....	5
Kan man ladda pengar på seniorkortet (kontoladdning)?.....	5
Hur gör man för att använda seniorbiljetten som delbetalning vid resa utanför den zon seniorbiljetten gäller i (tilläggsresa)?.....	6
Vad gör senioren om hen tappar sitt kort? .....	6
Hur sker uppföljning av tillköpet? Vilken statistik kan kommunen få? .....	6
Hur säkerställer Västtrafik att kommunen inte fortsätter betala för en seniorbiljett när innehavaren avlidit eller flyttat från kommunen?.....	6
Finns det inte risk för att kommunen får betala för seniorbiljetter som inte används? .....	6
Vad händer när seniorbiljettens giltighet går ut? .....	6
Hur informeras seniorerna om tillköpsavtalet sägs upp av kommunen eller Västtrafik? .....	6
Vanliga frågor från seniorer .....	7
Jag har beställt en seniorbiljett. När kommer den? .....	7
Jag beställde inte en seniorbiljett när jag fick erbjudandet, hur gör jag för att beställa en i efterhand? .....	7
Jag har flyttat från kommunen, kan jag fortsätta att resa med min seniorbiljett? .....	7
Min seniorbiljett har gått ut, varför har jag inte fått ett erbjudande om att beställa en ny? .....	7
Jag har fått min nya seniorbiljett, kan jag fortsätta resa med den gamla? .....	7

## FAQ Västtrafiks seniorerbjudande

### Hur gör en kommun som vill erbjuda Västtrafiks seniorbiljetter?

Önskemål om tillköp av seniorbiljetter skickas till [kommun@vasttrafik.se](mailto:kommun@vasttrafik.se). När önskemålet har tagits emot skickas en särskild blankett tillbaka till kommunen, "Formulär vid förfrågan avseende tillköp av seniorbiljett".

Kommunen fyller i blanketten och skickar in den till [kommun@vasttrafik.se](mailto:kommun@vasttrafik.se).

### Hur är kalkylen för seniorerbjudandet utformad?

Kalkylen baseras på antalet resor med seniorbiljetten samt ett pris per resa.

- Antalet resor baseras på faktiskt antal viseringar av seniorbiljetter.

För de kommuner där det finns behov av det används viseringsgrad för att räkna upp resandet. För närvarande gäller det Borås, Göteborgs, Mölndals och Partilles seniorerbjudanden.

- Priset per resa räknas fram genom att Västtrafiks samtliga rörelsekostnader och finansiella kostnader divideras med samtliga allmänna kollektivtrafikresor inom Västtrafiks trafikområde. Kostnaden per resa multipliceras sedan med självfinansieringsgraden vilket ger kommunens pris per resa. Självfinansieringsgraden justeras årligen utifrån ett genomsnittligt rullande femårsvärde.

Vid ett erbjudande i lågtrafik rabatteras priset per resa procentuellt motsvarande andel tidtabellskilometer per timma i lågtrafik jämfört med antalet tidtabellskilometer per timma totalt i samtliga kommuner där seniorerbjudandet gäller i lågtrafik. Procentsatsen för rabatten ses över årligen.

Kostnaden i kalkylen baseras på antalet resor och priset per resa för det år som är bas. Kostnaden för kommande år beräknas med en fördröjning på två år, till exempel utgör antal resor och pris per resa år 2022 bas för kommunens kostnad år 2024. Det innebär att kommunen under Q1 innevarande år får veta kostnaden för nästkommande år. Fakturering sker månadsvis i förskott med 1/12 av helårskostnaden.

### Vad är skillnaden mellan seniorkort och seniorbiljett?

Seniorkortet är det fysiska plastkortet. Seniorbiljetten är den produkt som laddas på seniorkortet, dvs. biljetten som senioren reser med. På seniorkortet kan man ha fler biljetter än seniorbiljetten, t.ex. kontoladdning.

### Finns det digitala seniorbiljetter?

Västtrafik har som målsättning att kunna erbjuda digitala seniorbiljetter. Vi kommer att påbörja utredning av utvecklingen av digitala seniorbiljetter under 2024.

### Vilka olika varianter av seniorbiljett finns?

Enligt den av infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden fastställda utformningen av seniorerbjudandet (2023-10-18) erbjuds seniorbiljett i följande varianter:

- 65+ lågtrafik (Lågtrafik är alla tider utom 06:00-08:30 och 15:00-18:00 på helgfria vardagar)

- 65+ dygnet runt
- 70+ lågtrafik (Lågtrafik är alla tider utom 06:00-08:30 och 15:00-18:00 på helgfria vardagar)
- 70+ dygnet runt
- 75+ lågtrafik (Lågtrafik är alla tider utom 06:00-08:30 och 15:00-18:00 på helgfria vardagar)
- 75+ dygnet runt

Kommunerna Borås, Göteborg, Mölndal och Partille kan endast välja ett seniorerbjudande giltigt i lågtrafik, på grund av behovet av att sprida resandet över dygnet i dessa kommuner. För kommuner som har ett seniorerbjudande giltigt dygnet runt gäller seniorbiljetten dygnet runt inom samtliga kommuner i aktuell zon.

Seniorbiljetten är endast giltig i en zon och utgångsläget är att biljetten är giltig i den zon kommunen tillhör (undantag finns, se frågan *Kan seniorerna få möjlighet att själva välja zon?*).

Mer information om zonerna finns på [www.vasttrafik.se/abc](http://www.vasttrafik.se/abc). Mer information om seniorbiljetternas giltighet i olika kommuner finns på [www.vasttrafik.se/seniorbiljett](http://www.vasttrafik.se/seniorbiljett).

### Var gäller seniorbiljetten? Inom vilket geografiskt område?

Seniorbiljetten är endast giltig i en zon, och utgångsläget är att biljetten är giltig i den zon kommunen tillhör (undantag finns, se frågan *Kan seniorerna få möjlighet att själva välja zon?*).

Mer information om zonerna finns på [www.vasttrafik.se/abc](http://www.vasttrafik.se/abc). Mer information om seniorbiljetternas giltighet i olika kommuner finns på [www.vasttrafik.se/seniorbiljett](http://www.vasttrafik.se/seniorbiljett).

### Kan seniorerna få möjlighet att själva välja zon?

Enligt den av infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden fastställda utformningen av seniorerbjudandet (2023-10-18) kommer kommuner med omlottzon/-er erbjudas möjlighet att låta seniorerna välja giltighet i annan zon än den kommunen tillhör. Detta kräver dock systemutveckling och ligger längre fram i tiden (se frågan *När kan kommuner med omlottzon välja att erbjuda val av zon för seniorbiljetten?*).

Om zon A väljs som giltighet vid val av zon i annan zon än den kommunen tillhör kommer biljetten endast vara giltig i lågtrafik och antalet resor med dessa biljetter kommer att räknas upp med viseringsgrad.

Västtrafik har inte möjlighet att särskilja vilka av kommunens seniorer som bor i en omlottzon, så om kommunen erbjuder val av zon får samtliga seniorer valmöjligheten.

Mer information om zonerna finns på [www.vasttrafik.se/abc](http://www.vasttrafik.se/abc).

### När kan kommuner med omlottzon välja att erbjuda val av zon för seniorbiljetten?

Det behövs systemutveckling för att möjliggöra för kommuner med omlottzon/-er att erbjuda seniorerna val av zon för sin seniorbiljett. Val av zon väntas kunna implementeras under 2025.

### Kan kommunen själv välja vilken trafik som ingår i giltigheten för seniorbiljetten?

Nej, det är inte valbart vilken trafik som ingår i giltigheten, samma villkor gäller för alla kommuner.

Utöver Västtrafiks linjelagda trafik ingår Flexlinjer, Närtrafik, Närbussar, Marstrandfärjan och Öresundståg inom biljettens giltighetsområde (vissa trafikslag/linjer finns inte i alla zoner).

Seniorbiljetten gäller inte vid resor med Flextrafik, Kosterbåtarna eller färdtjänst.

### Vilka tåg gäller seniorbiljetten på?

- Seniorbiljett zon A gäller på Västtåg och Öresundståg
- Seniorbiljett zon B gäller på Västtåg och Öresundståg
- Seniorbiljett zon C gäller på Västtåg

Seniorbiljetten gäller inte på några andra tåg än de som nämns ovan.

### Kan kommunen välja att ta ut en avgift för seniorbiljetten från senioren?

Nej, enligt den av infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden fastställda utformningen av seniorerbjudandet (2023-10-18) är det inte möjligt för kommunen att ta ut en avgift från senioren för seniorbiljetten.

### Kan kommunen välja att rikta erbjudandet till samtliga kommunmedlemmar? Hur fungerar det?

Ja, kommunen kan välja att rikta erbjudandet även till icke folkbokförda kommunmedlemmar (dvs. personer som inte är folkbokförda men innehar fast egendom eller har skyldighet att betala kommunalskatt i kommunen). I så fall tecknas ett separat avtal om detta.

Seniorerbjudandet kan dock inte hanteras på samma sätt som för folkbokförda, eftersom icke folkbokförda kommunmedlemmar inte finns med i adressuttagen från SPAR. I de fall kommunen önskar rikta erbjudandet även till icke folkbokförda kommunmedlemmar behöver kommunen administrera och förse Västtrafik med uppgifter om vilka icke folkbokförda kommunmedlemmar som är berättigade till en seniorbiljett, samt meddela Västtrafik när dessa seniorer flyttar eller avlider så att Västtrafik kan avsluta seniorbiljetten. Kommunen kommer även att behöva administrera utlämning av dessa kort.

### Vad händer när kommunen har tagit beslut om att erbjuda seniorbiljett?

Kommunen skickar beslutet till Västtrafik ([kommun@vasttrafik.se](mailto:kommun@vasttrafik.se)). Kommunen får då ett besked om möjligt startdatum samt ett avtal för påskrift. Kommunen skriver på avtalet och returnerar det till Västtrafik. Seniorerna kommer att få ett erbjudande några veckor innan avtalet börjar gälla.

Ledtiden från det att kommunen meddelat Västtrafik sitt beslut till avtalsstart är vanligtvis cirka tre månader (men kan bli längre t.ex. i anslutning till semesterperioder vid jul och sommar). Under den tidsperioden förbereder Västtrafik och underleverantörer kommunens erbjudande genom att bland annat ta fram informationsmaterial, sätta upp kommunens erbjudande i olika system, testköra kortproduktionen med den nya seniorbiljetten, skicka ut erbjudande till seniorerna, ta emot beställningar samt producera de seniorkort som beställs och skicka hem dem till seniorerna.

### När kan kommunen gå ut med information till kommuninvånarna?

Västtrafik har full förståelse för om kommunen t.ex. vill skicka ett pressmeddelande när beslut är fattat. Det är dock viktigt att detta sker i samverkan med Västtrafik, för att säkerställa att de som

möter kunderna (t.ex. Västtrafiks kundservice) har uppdaterad information och kan bemöta eventuella frågor och synpunkter. Västtrafik informerar kundservice i samband med kommunens beslut om accept av kalkyl. Vi lägger även upp information på vår hemsida ([www.vasttrafik.se/seniorbiljett](http://www.vasttrafik.se/seniorbiljett)), om ingen annan överenskommelse görs. Övriga intressenter informeras i samband med det första erbjudandeutskicket till seniorerna.

### När görs erbjudandeutskicket inför avtalsstart?

När en kommun skriver nytt avtal om seniorbiljett skickas ett erbjudande ut enligt fastställd tidplan i förhållande till kommunens avtalsstart. Erbjudandet skickas ut ca en månad före avtalsstart och biljetterna för de som uppfyller åldersvillkoret direkt är giltiga från och med avtalets startdatum.

### Kan kommunen bestämma vad som står i utskicket till seniorerna?

Nej, Västtrafik använder samma utskicksformat med välbeprövade formuleringar i alla kommuner. I brevet framgår tydligt att det är kommunen som står för erbjudandet.

### Kan kommunens logga finnas med i utskicket?

Nej, Västtrafik behöver vara avsändare så att det är tydligt för seniorerna vem som gör utskicket och vart de ska vända sig med frågor om seniorbiljetten. I brevet framgår att det är kommunen som står för erbjudandet.

### Kan kommunen använda sig av Västtrafiks adressregisteruttag till seniorerna?

Nej, Västtrafik kan inte lämna ut adresserna till tredje part. Adresser går att beställa av SPAR.

### Hur beställer senioren sin seniorbiljett?

Västtrafik gör ett erbjudandeutskick till kommunens folkbokförda seniorer med beställningsinformation. Utskicket görs en gång i månaden (den 30:e eller nästkommande vardag om den 30:e är en helgdag), till de seniorer som kommer uppfylla kommunens åldersvillkor nästnasta månad. Exempel: 30:e januari skickas erbjudande till dem som fyller år i mars. Erbjudandet skickas även till de seniorer som flyttat till kommunen föregående månad.

Seniorbiljetten beställs via Västtrafiks hemsida på [www.vasttrafik.se/seniorerbjudande](http://www.vasttrafik.se/seniorerbjudande) (den som redan är registrerad kund hos Västtrafik beställer direkt via sitt konto på [www.mittkonto.vasttrafik.se](http://www.mittkonto.vasttrafik.se)). Om senioren behöver hjälp med beställningen kan hen vända sig till Västtrafiks kundservice på 0771-41 43 00 eller besöka en Västtrafikbutik.

Senioren kan beställa sin biljett upp till tre månader före den dag hen uppfyller kommunens åldersvillkor (men får inte börja resa med den förrän hen uppfyller åldersvillkoret). Det går alltså att beställa biljetten även innan man fått erbjudandet. Det tar ca en till två veckor från det att senioren gjort sin beställning till att biljetten levereras.

### Vilka kommuner erbjuder seniorbiljett?

Information om vilka kommuner som erbjuder seniorbiljett finns på [www.vasttrafik.se/seniorbiljett](http://www.vasttrafik.se/seniorbiljett).

### Kan man ladda pengar på seniorkortet (kontoladdning)?

Ja. En lista över var man kan köpa en kontoladdning finns här:

<https://www.vasttrafik.se/biljetter/mer-om-biljetter/butiker/>

### Hur gör man för att använda seniorbiljetten som delbetalning vid resa utanför den zon seniorbiljetten gäller i (tilläggsresa)?

Senioren behöver en kontoladdning på sitt kort. Hur man gör en tilläggsresa förklaras på

<https://www.vasttrafik.se/biljetter/mer-om-biljetter/kortlasaren/>

Mer information om kontoladdning finns på <https://www.vasttrafik.se/biljetter/mer-om-biljetter/kontoladdning/>

### Vad gör senioren om hen tappar sitt kort?

När Västtrafik skickar ut seniorkortet registreras det på innehavaren i Västtrafiks kundregister. Kortet omfattas därmed av Västtrafiks förlustgaranti och senioren kan kostnadsfritt spärra och beställa ett nytt kort om hen skulle tappa det.

Seniorer som använder tjänsten Mitt konto kan själva spärra och beställa nytt kort på [www.vasttrafik.se/mitt-konto/](http://www.vasttrafik.se/mitt-konto/). Om senioren inte har ett konto eller behöver hjälp kan hen kontakta Västtrafiks kundservice på 0771-41 43 00 eller besöka en Västtrafikbutik.

### Hur sker uppföljning av tillköpet? Vilken statistik kan kommunen få?

På kommunens fakturor framgår antalet resor som gjorts med kommunens seniorbiljetter under det år som är bas för det aktuella årets fakturering.

Resandet uppdelat per linje och månad tas fram efter årets slut och skickas till kommunen under Q1.

Västtrafik kan vid förfrågan även ta fram antal registrerade och aktiva kort. Västtrafik kan inte ta fram uppgift om antal resor på individ- eller hållplatsnivå.

### Hur säkerställer Västtrafik att kommunen inte fortsätter betala för en seniorbiljett när innehavaren avlidit eller flyttat från kommunen?

Västtrafik gör en SPAR-uppdatering av sitt kundregister en gång i veckan, och de seniorer som avlidit eller flyttat från kommunen får sin seniorbiljett avslutad. I och med att inga fler resor kan göras med biljetten uppstår inga kostnader för kommunen.

### Finns det inte risk för att kommunen får betala för seniorbiljetter som inte används?

Eftersom kostnaden baseras på antalet resor med seniorbiljetten är det ingen risk att kommunen får betala för biljetter som inte används.

### Vad händer när seniorbiljettens giltighet går ut?

När seniorbiljettens sista giltighetsdatum börjar närma sig får senioren ett erbjudande om att beställa en ny biljett (biljetten förnyas inte automatiskt).

### Hur informeras seniorerna om tillköpsavtalet sägs upp av kommunen eller Västtrafik?

Enligt avtalet informerar Västtrafik seniorerna om att seniorbiljetten kommer att avslutas samt tidpunkt för detta.

## Vanliga frågor från seniorer

### Jag har beställt en seniorbiljett. När kommer den?

Leveranstiden är ca en till två veckor från det att Västtrafik mottagit din beställning.

### Jag beställde inte en seniorbiljett när jag fick erbjudandet, hur gör jag för att beställa en i efterhand?

Seniorbiljetten beställs via Västtrafiks hemsida på [www.vasttrafik.se/seniorerbjudande](http://www.vasttrafik.se/seniorerbjudande) (om du redan är registrerad kund hos Västtrafik så gör du det via ditt konto på [www.mittkonto.vasttrafik.se](http://www.mittkonto.vasttrafik.se)). Om du behöver hjälp med beställningen kan du kontakta Västtrafiks kundservice på 0771-41 43 00 eller besöka en Västtrafikbutik.

### Jag har flyttat från kommunen, kan jag fortsätta att resa med min seniorbiljett?

När du folkbokförs i en annan kommun avslutas seniorbiljetten i din gamla kommun. Har du en kontoladdning på ditt seniorkort kan du dock fortsätta resa med den.

Om din nya kommun erbjuder seniorbiljett och du uppfyller villkoren, så kommer du inom några veckor få ett erbjudande om seniorbiljett.

Om det är mindre än tre månader tills du uppfyller kommunens åldersvillkor behöver du inte vänta på erbjudandet, utan kan beställa direkt via Västtrafiks hemsida (om du redan är registrerad kund hos Västtrafik så gör du det via ditt konto på [www.mittkonto.vasttrafik.se](http://www.mittkonto.vasttrafik.se), annars på [www.vasttrafik.se/seniorerbjudande](http://www.vasttrafik.se/seniorerbjudande)).

### Min seniorbiljett har gått ut, varför har jag inte fått ett erbjudande om att beställa en ny?

Något kan ha gått fel vid utskicket av erbjudandet om ny biljett. Om du behöver hjälp att beställa en ny biljett kan du kontakta Västtrafiks kundservice på 0771-41 43 00 eller besöka en Västtrafikbutik.

### Jag har fått min nya seniorbiljett, kan jag fortsätta resa med den gamla?

Din gamla seniorbiljett kan fungera under en övergångsperiod, men vi rekommenderar att du börjar resa med ditt nya seniorkort direkt.