

FAQ

Västtrafiks seniorerbjudande

2026-03-13

Innehåll

Hur gör en kommun som vill erbjuda Västtrafiks seniorbiljetter?	2
Hur är kalkylen för seniorerbjudandet utformad?	2
Vad är skillnaden mellan seniorbiljett och seniorkort?	3
Finns det digitala seniorbiljetter?	3
Vilka olika varianter av seniorbiljett finns?	3
Var gäller seniorbiljetten? Inom vilket geografiskt område?	4
Kan seniorerna få möjlighet att själva välja zon?	4
Kan kommunen själv välja vilken trafik som ingår i seniorbiljetten?	4
Vilka tåg gäller seniorbiljetten på?	4
Kan kommunen välja att ta ut en avgift för seniorbiljetten från senioren?	5
Kan kommunen välja att låta samtliga seniorer behålla sin seniorbiljett vid en höjning av åldersvillkoret?	5
Vad händer när kommunen har tagit beslut om att införa eller förändra villkor för sitt seniorerbjudande?	5
När kan kommunen gå ut med information till kommuninvånarna?	5
När görs erbjudandetskicket inför avtalsstart?	6
Kan kommunen bestämma vad som står i utskicket till seniorerna?	6
Kan kommunens logga finnas med i utskicket?	6
Kan kommunen använda sig av Västtrafiks adressregisteruttag till seniorerna?	6
Hur får seniorerna information om erbjudandet?	6
När kan senioren beställa biljetten?	7
Hur beställs en seniorbiljett i appen?	7
Hur beställs en seniorbiljett på kort?	7
Hur kan senioren få hjälp med beställning/frågor?	7
När får senioren börja resa med seniorbiljetten?	7
Vilka kommuner erbjuder seniorbiljett?	8
Hur sker uppföljning av tillköpet? Vilken statistik kan kommunen få?	8
Hur säkerställer Västtrafik att kommunen inte fortsätter betala för en seniorbiljett när innehavaren avlidit eller flyttat från kommunen?	8
Finns det inte risk för att kommunen får betala för seniorbiljetter som inte används?	8
Hur informeras seniorerna om tillköpsavtalet sägs upp av kommunen eller Västtrafik?	8
Vanliga frågor från seniorer	9
Kommer seniorbiljetten bara finnas i appen framöver?	9
Jag har beställt en seniorbiljett på kort. När kommer den?	9
Hur gör jag för att resa utanför seniorbiljettens giltighet?	9
Vad är ett giltighetsbevis och när behöver jag det?	9
Jag har flyttat från kommunen, kan jag fortsätta att resa med min seniorbiljett?	10
Vad gör jag om jag tappat min seniorbiljett?	10
Jag har fått en ny seniorbiljett, kan jag fortsätta resa med den gamla?	10
Hur kan jag ta tillvara på min kontoladdning?	10

Hur gör en kommun som vill erbjuda Västtrafiks seniorbiljetter?

Önskemål om tillköp av seniorbiljetter skickas till 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.

Hur är kalkylen för seniorerbjudandet utformad?

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

- Antalet resor baseras på faktiskt antal valideringar av seniorbiljetter.

För de kommuner där det finns behov av det används valideringsgrad för att räkna upp resandet. För närvarande gäller det Borås, Göteborgs, Mölndals och Partilles seniorerbjudanden. När Härryda i slutet av 2026 byter giltighet på sina seniorbiljetter till zon A omfattas även deras seniorerbjudande av valideringsgrad.

- 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 samt med andelen resor som sker inom en zon, 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 2025 bas för kommunens kostnad år 2027. Det innebär att kommunen under Q1 innevarande år får veta kostnaden/estimerade kostnaden för nästkommande år.

Fakturerings sker månadsvis i förskott med 1/12 av helårskostnaden. Om kommunen väljer att förändra villkoren för sitt seniorerbjudande (t.ex. åldersvillkor) sker fakturerings månadsvis i förskott med 1/12 av den estimerade helårskostnaden, reglering sker sedan utifrån utfall till dess att det finns ett helårsresande med de nya villkoren.

Vad är skillnaden mellan seniorbiljett och seniorkort?

Seniorbiljetten är den produkt som laddas antingen på ett Västtrafikkort eller i appen Västtrafik To Go, dvs. biljetten som senioren reser med. Seniorkort är ett annat namn för det Västtrafikkort seniorbiljetten kan finnas på, dvs. själva plastkortet. På seniorkortet kan man ha fler biljetter än seniorbiljetten, till exempel kontoladdning.

Finns det digitala seniorbiljetter?

Ja, digitala seniorbiljetter erbjuds i samtliga kommuner i Västra Götalandsregionen och Kungsbacka. Senioren väljer om hen vill ha sin biljett i appen Västtrafik To Go eller på ett kort. Se frågan *Hur beställer senioren sin seniorbiljett?*

Vilka olika varianter av seniorbiljett finns?

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

- 65+ lågtrafik
- 65+ dygnet runt
- 70+ lågtrafik
- 70+ dygnet runt
- 75+ lågtrafik
- 75+ dygnet runt

Lågtrafik är vardagar kl. 08.30-15.00 och kl. 18.00-06.00 samt dygnet runt lördagar, söndagar och helgdagar. För mer information om helgdagar, se www.vasttrafik.se/helgseniorbiljett

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. Av samma anledning kommer Härrydas seniorerbjudande ändras till lågtrafik när kommunen byter giltighet på sina seniorbiljetter till zon A i slutet av 2026. För kommuner som har ett seniorerbjudande giltigt dygnet runt gäller seniorbiljetten dygnet runt inom samtliga kommuner i aktuell zon.

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. Mer information om seniorbiljetternas giltighet i olika kommuner finns på www.vasttrafik.se/giltighetseniorbiljett.

Kan seniorerna få möjlighet att själva välja zon?

Enligt den av infrastruktur- och kollektivtrafiknämnden fastställda utformningen av seniorerbjudandet (2023-10-18) ska kommuner med hållplatser med dubbel zontillhörighet erbjudas möjlighet att låta seniorerna välja giltighet i annan zon än den kommunen tillhör. Detta kräver dock systemutveckling och ligger längre fram i tiden.

Vid val av zon A kommer biljetten endast vara giltig i lågtrafik och antalet resor med dessa biljetter kommer att räknas upp med valideringsgrad.

Västtrafik har inte möjlighet att särskilja vilka av kommunens seniorer som bor i ett område med dubbel zontillhörighet, så om kommunen erbjuder val av zon får samtliga seniorer valmöjligheten.

Mer information om zonerna finns på www.vasttrafik.se/abc.

Kan kommunen själv välja vilken trafik som ingår i seniorbiljetten?

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

Exempel: Flexlinjer, Närtrafik* och Närbussar ingår inom biljettens giltighetsområde. Flextrafik och färdtjänst ingår inte. För mer information om seniorbiljetternas giltighet, se www.vasttrafik.se/giltighetseniorbiljett.

*Seniorbiljetten gäller inte vid resor med Närtrafik i Kungsbacka kommun, eftersom den körs av Hallandstrafiken.

Vilka tåg gäller seniorbiljetten på?

Seniorbiljetten gäller för resor med följande tåg, inom den zon biljetten gäller:

- Västtåg
- Vy-tåg
- Öresundståg

Seniorbiljetten gäller inte på andra tåg än de som nämns ovan (den gäller exempelvis inte på SJ-tåg).

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 låta samtliga seniorer behålla sin seniorbiljett vid en höjning av åldersvillkoret?

Nej, det är inte möjligt. När en kommun höjer åldersvillkoret avslutas seniorbiljetten för de seniorer som inte lägre uppfyller det nya åldersvillkoret.

Vad händer när kommunen har tagit beslut om att införa eller förändra villkor för sitt seniorerbjudande?

Kommunen skickar beslutet till Västtrafik (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 får ett erbjudande om att beställa en seniorbiljett några veckor innan avtalet börjar gälla.

Ledtiden från det att kommunen meddelat Västtrafik sitt beslut till avtalsstart är vanligtvis cirka tre månader, men kan ibland vara längre (till exempel i anslutning till semesterperioder vid jul och sommar). Under den tidsperioden förbereder Västtrafik och underleverantörer kommunens erbjudande genom att bland annat ta fram kommunikation, sätta upp erbjudandet i olika system, skicka information till berörda seniorer och ta emot beställningar i de fall det är aktuellt.

Om förändrade villkor för seniorerbjudandet innebär att befintliga seniorbiljettsinnehavare behöver få ett informationsutskick och/eller att seniorbiljetter avslutas faktureras kommunen kostnaden för detta.

När kan kommunen gå ut med information till kommuninvånarna?

Västtrafik har förståelse för om kommunen till exempel vill skicka ett pressmeddelande när beslut är fattat. Det är dock viktigt att detta sker i samverkan med Västtrafik, för att säkerställa att personal som möter kunderna har uppdaterad information och kan bemöta eventuella frågor och synpunkter. Västtrafik informerar sin kundservice i samband med kommunens beslut. Vi lägger även upp

information på vår hemsida (www.vasttrafik.se/seniorbiljett), om ingen annan överenskommelse görs.

När görs erbjudandeutskicket inför avtalsstart?

När en kommun skriver nytt avtal om seniorerbjudande skickas ett erbjudande ut enligt fastställd tidplan i förhållande till kommunens avtalsstart. Erbjudandet skickas ut några veckor 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 utskicken 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 utskicken 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 får seniorerna information om erbjudandet?

Västtrafik gör ett erbjudandeutskick till kommunens folkbokförda seniorer med beställningsinformation. Utskicket görs en gång i månaden. Seniorer som har en registrerad e-post i Västtrafiks kundregister får erbjudandet via mejl, övriga får det postalt. Det postala utskicket görs den 30:e varje månad, eller nästkommande vardag om den 30:e är en helgdag. E-postutskicket görs några dagar innan det postala utskicket. Erbjudandet går till de seniorer som kommer uppfylla kommunens åldersvillkor nästnasta månad (exempel: i januari skickas erbjudande till de som fyller år i mars), och till seniorer som flyttat till kommunen föregående månad och redan uppfyller åldersvillkoret.

Information om erbjudandet finns även på Västtrafiks hemsida:
www.vasttrafik.se/seniorbiljett.

När kan senioren beställa biljetten?

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.

Hur beställs en seniorbiljett i appen?

En digital seniorbiljett beställs under Mina erbjudanden i appen Västtrafik To Go. Senioren behöver skapa ett konto och logga in i appen för att kunna se erbjudandet. För att skapa ett konto krävs en e-postadress. Om senioren redan har en seniorbiljett på ett kort kan hen flytta den till appen (då avslutas seniorbiljetten på kortet). Biljetten levereras direkt, men är inte giltig förrän den dag senioren uppnår kommunens åldersvillkor.

Hur beställs en seniorbiljett på kort?

En seniorbiljett på kort beställs via Mitt konto på Västtrafiks hemsida. Senioren behöver skapa ett konto och logga in på sidan för att kunna se erbjudandet. Det tar cirka två veckor från det att senioren gjort sin beställning till att biljetten levereras. Biljetten är giltig när senioren uppnått kommunens åldersvillkor.

Hur kan senioren få hjälp med beställning/frågor?

Om senioren behöver hjälp med beställningen eller har frågor kan hen vända sig till Västtrafiks kundservice på 0771-41 43 00 eller besöka Västtrafiks kundcenter på Nils Ericson terminalen i Göteborg.

När får senioren börja resa med seniorbiljetten?

Senioren kan börja resa med biljetten från och med den dag hen uppfyller kommunens åldersvillkor. Vid förändrade villkor i en kommuns seniorerbjudande kan alla som uppfyller de nya villkoren börja resa samma dag som kommunens avtal startar.

Vilka kommuner erbjuder seniorbiljett?

Information om vilka kommuner som erbjuder seniorbiljett finns på www.vasttrafik.se/seniorbiljett.

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 för föregående år tas fram under Q1 och skickas på förfrågan till kommunen.

Västtrafik kan vid förfrågan även ta fram antal giltiga och validerade seniorbiljetter, samt fördelningen mellan antal seniorbiljetter i appen och på 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.

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. Kommunen faktureras kostnaden för informationsutskick till berörda seniorer samt för avslut av biljetter.

Vanliga frågor från seniorer

Kommer seniorbiljetten bara finnas i appen framöver?

Möjligheten att ha seniorbiljetten på ett Västtrafikkort finns kvar. Du väljer själv om du vill ha seniorbiljetten i appen eller på ett kort.

Jag har beställt en seniorbiljett på kort. När kommer den?

Leveranstiden är cirka två veckor från det att Västtrafik mottagit din beställning.

Hur gör jag för att resa utanför seniorbiljettens giltighet?

Om du vill resa utanför seniorbiljettens giltighet kan du köpa en biljett i appen Västtrafik To Go under ”Köp biljett”. Du behöver bara köpa biljett för den del av resan som inte täcks av din seniorbiljett. Exempel: Om du har en biljett som är giltig i zon A men ska resa vidare i zon B köper du en biljett för zon B. För mer information, se: www.vasttrafik.se/biljetter/mer-om-biljetter/vasttrafik-to-go/.

Om du har seniorbiljetten på ett kort kan du även ladda pengar (kontoladdning) på kortet på något av Västtrafiks försäljningsställen. Med kontoladdningen kan du betala för den del av resan som görs när/där din seniorbiljett inte gäller. För mer information, se: www.vasttrafik.se/biljetter/mer-om-biljetter/kontoladdning/.

Om du ska resa med fordon som saknar kortläsare kan du inte använda kontoladdning. Du kan i stället köpa biljett i appen Västtrafik To Go eller hos ett försäljningsombud. På många av våra fordon kan du även köpa en biljett ombord med bankkort. För mer information, se: www.vasttrafik.se/biljetter/mer-om-biljetter/kopa-biljett-ombord/.

Vad är ett giltighetsbevis och när behöver jag det?

Ett giltighetsbevis är ett kvitto som visar din biljetts giltighet. Om du har seniorbiljetten i appen Västtrafik To Go behöver du inget giltighetsbevis.

Om du har seniorbiljetten på ett kort behöver ha med dig ett giltighetsbevis när du reser med vissa fordon. Information om vilka fordon det är finns på www.vasttrafik.se/giltighetseniorbiljett/.

Du kan få ett giltighetsbevis på Västtrafiks försäljningsställen och ombord på de flesta av Västtrafiks fordon.

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

När du folkbokförs i en ny kommun avslutas seniorbiljetten i din gamla kommun. Har du en kontoladdning eller annan biljett kan du 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 i appen Västtrafik To Go (om du vill ha din seniorbiljett i appen) eller via Mitt konto på Västtrafiks hemsida (om du vill ha din seniorbiljett på ett kort).

Vad gör jag om jag tappat min seniorbiljett?

Om du har din seniorbiljett i Västtrafik To Go behöver du bara logga in i appen i din nya telefon. Biljetten följer med till den nya telefonen och försvinner från din gamla.

Om du har seniorbiljetten på ett kort: Logga in på Mitt konto för att spärra seniorkortet och beställa ett nytt. Det kostar inget att få ett nytt kort.

Har du inget konto? Kontakta Västtrafiks kundservice på 0771-41 43 00 så hjälper vi dig.

Jag har fått en ny seniorbiljett, kan jag fortsätta resa med den gamla?

Din gamla seniorbiljett avslutas i samband med att du får en ny. Du kan börja resa med din nya seniorbiljett direkt.

Hur kan jag ta tillvara på min kontoladdning?

Om du till exempel flyttat din seniorbiljett till appen Västtrafik To Go och har en kontoladdning på ditt kort kan du lösa in den. Då får du tillbaka panten och eventuellt saldo som finns på kortet, i form av en värdekod som du kan använda för att köpa andra biljetter. Du kan välja att få tillbaka pengar i stället, men då återbetalas endast panten.

Du löser in kontoladdningen via Mitt konto, se mer information på www.vasttrafik.se/kontosenior.

Om du vill flytta en kontoladdning från ett Västtrafikkort till ett annat kan du få hjälp på Västtrafiks kundcenter på Nils Ericson terminalen i Göteborg. Om du inte har möjlighet att besöka vårt kundcenter kan du i stället lösa in din kontoladdning via Mitt konto, se mer information på www.vasttrafik.se/kontosenior.