

## FAQ – Biletautomater i Aarhus bybusser

*1. november 2023 bliver biletautomaterne i Aarhus bybusser fjernet. Det betyder, at kunderne ikke længere kan købe kontantbilletter i Aarhus bybusser.*

*Fra 1. oktober kan kunderne ikke længere veksle penge hos chaufføren.*

*Det er Aarhus Kommune, der har besluttet, at biletautomaterne i Aarhus bybusser skal fjernes senest 1. januar 2024, uden at der sættes nye biletautomater op. Midttrafiks bestyrelse har godkendt dette på bestyrelsesmødet 24. marts 2023.*

### **Q: Hvorfor bliver biletautomaterne i Aarhus bybusser fjernet?**

Det er en beslutning, som Aarhus Kommune har truffet, fordi de nuværende biletautomater er slidte og dyre at vedligeholde. Samtidig er salget af kontantbilletter i bybusserne faldet fra 29 mio. kr. i 2017 til 8 mio. kr. i 2022.

### **Q: Hvorfor køber Midttrafik ikke nye biletautomater?**

Det er Aarhus Kommune, som afholder udgifterne til biletautomaterne i busserne. Aarhus Kommune har valgt ikke at indkøbe nye biletautomater, fordi det er en stor investeringsudgift, set i forhold til kontantsalget i busserne. Kontantsalget er i gennemsnit faldet med 27 % om året fra 2017 til 2021.

### **Q: Hvorfor kan I ikke bevare de nuværende biletautomater i busserne?**

De nuværende biletautomater er slidte og dyre at vedligeholde. Herudover bygger de på en gammel softwareplatform, som ikke længere kan opdateres. Det gør det vanskeligt at overholde gældende krav til IT-sikkerhed. Desuden vil en investering i nye biletautomater være en dyr løsning set i forhold til kontantsalget i busserne. Kontantsalget er i gennemsnit faldet med 27 % om året fra 2017 til 2021.

### **Q: Hvorfor kan chaufføren ikke bare sælge billetter som I de blå busser?**

Aarhus Kommune har truffet beslutning om, at chaufførerne i bybusserne ikke skal sælge billetter. Det er der flere årsager til. Bl.a. er der større udgifter forbundet med at installere billetteringsudstyr hos chaufføren i alle busser. Samtidig er der rigtig mange mennesker med bybusserne, så billetsalg hos chaufføren vil bl.a. også betyde en dårligere overholdelse af køreplanerne, køretiden forlænges, og der er risiko for at busserne "klumper sammen".

### **Q: Hvad betyder det for kunder?**

Når biletautomaterne fjernes ved udgangen af 2023, kan kunderne ikke længere købe en kontantbillet i Aarhus bybusser. Det betyder, at billetten skal købes på en anden måde.

Der er bl.a. følgende muligheder:

- Rejsekort med tank-op-aftale (plastikkort)
- Pensionistkort (papkort)
- Midttrafik app (fx til køb af enkeltbillet eller klippekort)
- Midttrafik webshop (billetten kan printes eller vises på telefonen)
- Betal billetten med MobilePay

Alle billettyper kan ses på [www.midttrafik.dk/billetter](http://www.midttrafik.dk/billetter)

Pensionister får 25 % rabat på bl.a. rejsekort og klippekort.

**Q: Hvor kan jeg få hjælp til at købe billet til bussen?**

Du kan altid få hjælp og vejledning hos Midttrafik Kundecenter på Aarhus Rutebilstation. Du kan ringe på tlf. 70 210 230.

På [www.midttrafik.dk/billetter](http://www.midttrafik.dk/billetter) kan du læse mere om alle billettyperne. Her kan du også bruge vores billetguide til at tjekke, hvilken billet, der passer bedst til dig.

Herudover kommer Midttrafiks Mobile Kundecenter rundt på udvalgte lokationer i Aarhus, hvor man kan komme og få lavet et pensionistkort eller rejsekort på dagen. Datoer og lokationer annonceres senere.

**Q: Hvordan informerer Midttrafik kunderne?**

Fra sommeren 2023 igangsætter Midttrafik en større informationsindsats, som har til formål at hjælpe kunderne over på en anden billettype. Informationsindsatsen vil være koncentreret i og omkring busserne, i lokalaviserne og på Midttrafiks egne kanaler.

Vi ved, at der er flere forskellige kundegrupper, som altid eller af og til køber kontantbilletter i bussen. Mange skal blot informeres om ændringen og kan ved egen hjælp skifte til en digital billetløsning, mens andre har behov for mere hjælp.

**Q: Hvordan hjælper vi de ikke-digitale kunder?**

Som en del af informationsindsatsen vil Midttrafiks mobile Kundeservice være til stede på udvalgte lokationer i Aarhus Kommune i løbet af efteråret, hvor man har mulighed for at komme og få lavet et rejsekort eller et pensionistkort på dagen. Midttrafik vil annoncere steder og datoer i lokalaviser, på [midttrafik.dk](http://midttrafik.dk) mv.

Med denne indsats vil vi sikre, at ikke-digitale kunder får den nødvendige hjælp til at komme over på en ny billettype.

Kunderne er som altid også velkommen til at komme forbi Midttrafik Kundeservice på Rutebilstationen i Aarhus. Her kan man få hjælp og vejledning, og man kan købe et pensionistkort med kontanter.

**Q: Hvad skal chaufførerne gøre, hvis kunderne spørger om hjælp?**

Chaufførerne kan altid henvise til Midttrafiks Kundeservice. Kunderne kan ringe og få hjælp og vejledning på tlf. 70 210 230, eller de kan komme forbi på Aarhus Rutebilstation.

Alle chauffører har visitkort i busserne med kontaktinfo.

Fra 15. august, vil der være foldere i busserne, som chaufførerne kan uddele til kunder, der gerne vil vide mere. Chaufførerne må også meget gerne uddele til de kunder, der kommer op til dem for at veksle penge.