

Entur: Mindre valgfrihet ville fylt opp togene bedre

Når folk får velge sete selv, får ikke algoritmen fylt opp togene optimalt. Nå ser Entur og Vy på nye løsninger.



Mange opplever å ha god plass på toget, selv om billettene tilsynelatende er utsolgt. Entur har flere forslag til hvordan dette kan løses bedre. Foto: Telenor Norge



[Ellen Synnøve Viseth](#) Journalist

7. okt. 2024 - 05:00

TU Samferdsel

Flere togreisende som skal ut på lengre turer har opplevd følgende: Man vil bestille billett for eksempel fra Oslo til Bergen, men får beskjed om at toget er fullt. Så prøver man å bestille en billett fra Oslo til Gol, og videre derfra til Bergen. Og plutselig er ikke toget fullt likevel.

Om bord på det «fullbookede» toget oppdager man at mange seter står tomme... Hva skjer?

– Når folk får velge sete selv, vil ikke algoritmen fylle togene og velge optimalt. Det er den fremste årsaken til at det ikke er fulle tog, sier Espen Grotmoll, leder for salgspattformen i Entur AS, som alle togselskapene bruker.

Algoritmene laget for å fylle opp

Han sier at plasstildelingsalgoritmene er laget for å fylle opp togene så mye som mulig. Men: Togselskapene lar kundene få velge vogn og sete selv.

– Systemet tildeler etter såkalt varme seter, så vi hele tiden «makser» hvor folk sitter. Da blir ingen seter tomme. Men når folk får velge selv, tar det bort optimaliseringsmuligheten, rent teknologisk, sier Grotmoll.



Espen Grotmoll, leder for salgsplattformen i Entur AS. Foto: Entur

– *Hvorfor lar man da folk få denne valgfriheten?*

– Det er veldig god kundeservice å la kundene velge plass. Vi skal bare gjøre det mulig gjennom tekniske systemer. I siste instans er dette opp til VY, SJ og Go-Ahead, sier Grotmoll.

Kan lære av fly

Likevel har Entur flere tanker om hvordan norske tog kan fylles opp bedre.

– Det er naturlig å se til fly, som ligger foran på dette. På fly får man ikke velge sete før et par dager før avgang. Man fyller flyet først, deretter tar man setehensyn, sier Grotmoll.

– Kanskje blir det vanligere også i togsektoren. Da kan man fordele folk bedre, legger han til.

Grotmoll sier at noen operatører eksempelvis har én vogn hvor man kan velge sete, mens resten fylles opp automatisk.

Vil selge billetter med setebytte

En tredje mulighet er å opprette en billettype hvor folk aksepterer å bytte sete underveis.

– I dag kan folk søke fra stasjon til stasjon og lage sin egen billett. Å gjøre det automatisk er noe vi har på blokka i fremtiden, sier Grotmoll.



- Det er absolutt på ønskelista vår å kunne selge setebytte underveis, sier kommunikasjonsdirektør i Vy, Marius Holm. *Foto: Arash A. Nejad*

Det kommer Vy til å benytte seg av:

– Det er absolutt på ønskelista vår å kunne selge setebytte underveis, sier kommunikasjonsdirektør i Vy, Marius Holm.

Han tror at mange reisende vil akseptere å bytte sete underveis.

Ikke sammenlignbart med fly

– Har dere vurdert å gjøre som på fly: å fylle opp toget først og la folk velge plass etterpå?

– Det er ikke helt sammenlignbart, for fly har ingen stoppesteder underveis. På Bergensbanen er det for eksempel mange som reiser opp på fjellet. Så jeg vet ikke om det er overførbart, sier Holm.

Han sier at det er viktig for mange kunder å kunne velge sete ved bestilling, og vite hva man får.

Opptatt av utsikt og kjøreretning

– Vi får mange spørsmål om hvilken side av toges som har best utsikt. Noen er opptatt av kjøreretning, andre av benplass og noen vil ha vindusplass. Og noen vil først og fremst være med, uansett hvor de måtte sitte, sier Holm.

Han kan ikke si når den nye billettypen kommer i salg.

– Først må Entur gjøre det mulig, og så må vi tilpasse vårt system som ligger oppå der igjen. Men det er definitivt noe vi ønsker. Det er bare positive sider ved å gjøre den endringen: Vi tjener mer penger og flere får plass på toget, sier Holm.

«Reiseopplevelse» over fulle tog

Dette gjelder altså de såkalte fjerntogene som går langt, som Sørlandsbanen, Bergensbanen, Dovrebanen og Nordlandsbanen.

Go-Ahead, som driver Sørlandsbanen, sier at det er vanskelig å sammenligne sete-reservasjoner på fly og tog, siden togpassasjerer går av og på hele tiden.

– Vi prioriterer kundens reiseopplevelse foran å fylle togene maksimalt. Det går an å fylle toget bedre, men per i dag har vi ikke et system som tillater det, sier pressevakt Patrick Olsen.

– *Hva med å tilby billett med setebytte underveis i reisen?*

– Det er teoretisk mulig, men systemet tillater ikke dette i dag. Vi vil nok også vurdere å ta det i bruk når det er på plass, sier Olsen.



- Vi tenker det er viktig at kundene har stor valgfrihet og fleksibilitet, sier direktør for kommunikasjon og myndighetskontakt i SJ Norge, Randi Ness. Foto: SJ Norge

SJ: Viktig med valgfrihet

SJ, som driver Dovrebanen og Nordlandsbanen, skriver til TU at de jobber sammen med Entur for å utvikle salgs-systemene.

De svarer ikke direkte på om de vil vurdere billetter med plassbytte, eller å fylle togene før folk får velge sete.

– Både dette og andre løsninger er noe vi alltid vil vurdere, opp mot fleksibiliteten og valgfriheten som kundene er opptatt av, skriver kommunikasjonsdirektør Randi Ness.

Ingen av selskapene ønsker å oppgi hvor stort belegg de har på sine tog i dag.