

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20

Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Sara Catoni
08-686 1937
Sara.Catoni@sll.se

Trafiknämnden
2015-04-14, info punkt 20

Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2014

Sammanfattning

Denna lägesrapport redovisar status när det gäller fusket i SL-trafiken. Förutom uppdaterad statistik om fusknivåer och intäktsbortfall innehåller dokumentet en beskrivning av genomförda och planerade åtgärder.

Trafikförvaltningen bedömer att de viktigaste insatserna för att minska fusket är biljettkontrollens och trafikentreprenörernas arbete med intäktssäkring samt införandet av nya incitamentsavtal.

Trafikförvaltningen har under år 2014 genomfört nya mätningar med den metod som utvecklades år 2010 och som benämns Mini-SL. Baserat på en Mini-SL-mätning och kompletterande undersökningar kan nedanstående slutsatser och resultat redovisas:

- Fusket i SL-trafiken år 2014 bedöms uppgå till preliminärt 3,2 procent.
- Omsatt till intäktsbortfall innebär detta ca 250 mnkr för år 2014.
- En hög procentuell andel av fuskresorna i tunnelbanan påbörjas på stationer längst ut på den blå tunnelbanelinjen norrut och den röda linjen söderut.
- Fusket med falska SMS-biljetter i busstrafiken är högt, i centrala Stockholm ca 35 procent. Omräknat till hela SL:s busstrafik skulle det kunna uppgå till drygt 30 mnkr i intäktsbortfall.

Kompletterande undersökningar har gjorts för att kunna analysera fusket från ett helhetsperspektiv.

Status för genomförda, pågående och planerade åtgärder:

- Extrakontroller beställda av trafikförvaltningen har utförts på samtliga trafikslag.
- Optiska SMS-läsare installerades successivt under år 2014 i tunnelbanan och pendeltågstrafiken. I och med detta har med några få undantag alla stationer på tunnelbanan och i pendeltågstrafiken utrustats med optiska läsare. Trafikförvaltningen utreder nu möjligheten till optiska SMS-läsare även på buss.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20

Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- Trafikförvaltningens utbyggnad av de modernare höga glasdörrspärrarna fortsatte under år 2014. I stort sett alla spärrlinjer är därmed uppgraderade.
- Under år 2014 fortsatte samarbetet med trafikentreprenörerna om att förbättra intäktssäkringen.
- Spärrnärvaron i tunnelbanan och pendeltågstrafiken har förbättrats och är nu hög. Det positiva utfallet tillskriver trafikförvaltningen det arbete som utförts av MTR och Stockholmståg för att säkra spärrbemanningen.

Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning

Trafikförvaltningens bedömning är att de nya glasdörrspärrarnas breda sektioner är bättre ur tillgänglighetssynpunkt än de gamla barnvagnsgrindarna.

Anders Lindström
Förvaltningschef

Sara Catoni
Avdelningschef

Bilaga
Lägesrapport

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20

Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2014

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Innehållsförteckning

Lägesrapport om fusk i SL-trafiken år 2014	1
Sammanfattning	1
Konsekvenser för personer med funktionsnedsättning	2
Lägesrapport om fusk i SL-trafiken år 2014	3
Innehållsförteckning	4
1 Inledning	6
1.1 Definition av fusk och svinn	6
2 Bakgrund	8
2.1 Avtal om biljettkontrollen	8
3 Metod för mätningar av fusk	10
3.1 Mini-SL	10
3.2 Beräkning av intäktsbortfall	10
3.3 Åtgärder för att öka kvalitén i årets mätning jämfört med tidigare år	11
4 Resultat av Mini-SL 2014	12
4.1 Fusk 2014	12
4.2 Särskilt om lokalbanor	13
4.3 Intäktsbortfall 2014	13
5 Kompletterande undersökningar och kartläggningar av fusk	14
5.1 SMS-fusk	14
5.2 Fusk med Reskassan	14
5.3 Inpasseringsstudie i tunnelbanan	16
6 Genomförda åtgärder mot fusk år 2014	17
6.1 Extra biljettkontroller	17
6.2 Optiska SMS-läsare	18
6.3 Stationsuppgångar med moderna spärrar	18
6.4 Närvaro i spärrlinjen	19
6.5 Inbetalning av utfärdade tilläggsavgifter	19
6.6 Trafikentreprenörernas arbete för att motverka fusk	19
7 Övrigt	21
7.1 Om biljettkontrollanternas mandat	21

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20

Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

7.2	Omvärldsanalys	22
-----	----------------------	----

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

1 Inledning

Resor utan giltigt färdbevis medför ett omfattande inkomstbortfall för Trafikförvaltningen. Huvudsyftet med den här lägesrapporten är att redovisa fusket i SL-trafiken år 2014. Därutöver innehåller rapporten också en redogörelse för de insatser för att motverka fusket som trafikförvaltningen – själv eller i samarbete med trafikentreprenörerna och andra samarbetspartners – har gjort sedan lägesrapporten år 2013.

I förra årets rapport konstaterade trafikförvaltningen att mätningar år 2013 var behäftade med sämre mätprecision än tidigare år. Trafikförvaltningen inledde därför omgående ett utvecklingsarbete för att återställa mätprecisionen till normal nivå.

Mätningarna har under år 2014 kompletterats med andra undersökningar med syfte att fördjupa kunskapen inom området intäktssäkring. Bland dessa undersökningar kan nämnas en studie av fusk med förfalskade SMS-biljetter i SL:s busstrafik och en analys av fusk med Reskassan samt en omvärldsstudie av metoder och tillvägagångssätt för att minska fusket i kollektivtrafiken.

Rapporten inleds med en kort bakgrund om avtalet med biljettkontrollföretaget ISS, och hur de bedrivit sin verksamhet under året. Därefter presenteras metoden som används för att beräkna omfattningen av fusket, vilket följs av resultaten av mätningarna. Trafikförvaltningen har under året även genomfört ytterligare studier för att kartlägga fusket. Därpå presenteras de insatser som Trafikförvaltningen genomfört under året samt vilka insatser respektive trafikentreprenör arbetar mot fusk i kollektivtrafiken.

1.1 Definition av fusk och svinn

För beräkning av fusket i SL-trafiken år 2014 tillämpas följande definitioner av begreppen fusk och svinn.

Fusk

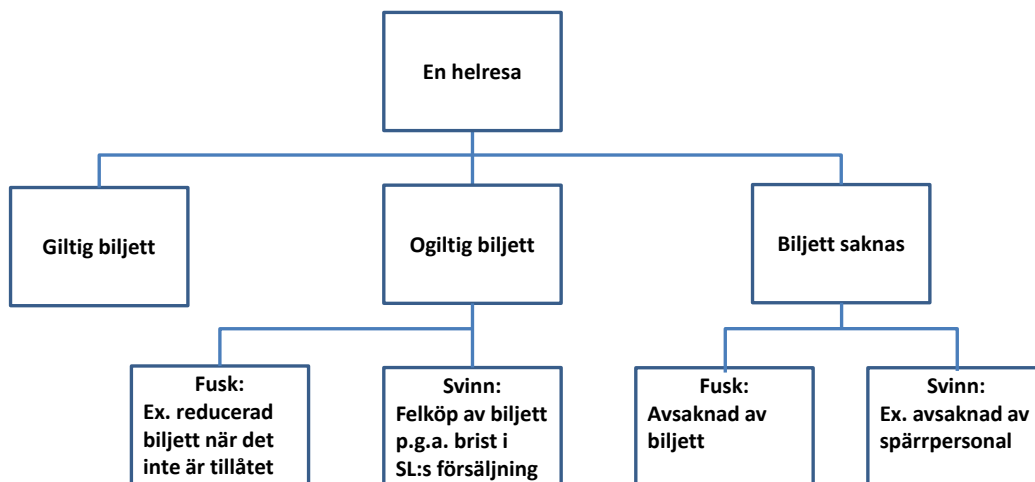
Fusk är händelser där resenären genomför en resa i SL-trafiken med ogiltig biljett eller helt saknar biljett. Som fusk räknas också de fall där resenären vid begäran av biljettkontrollant motsätter sig kontroll, s.k. vägrare, eller på annat sätt medvetet undviker att uppvisa biljett, s.k. vändare. Resenären är den skyldige till förseelsen. För att räknas som fusk måste det vara uppmätt och dokumenterat av Mini-SL eller en annan metod som trafikförvaltningen bestämmer.

Svinn

Svinn är händelser där resenären på grund av brister i SL:s försäljning inte kunnat köpa biljett, köpa rätt biljett eller kunnat visera sig för resan. I detta fall är trafikförvaltningen ytterst ansvarig. Svinn kan exempelvis bero på bristande viseringsrutiner

hos trafikentreprenörerna eller på att teknisk utrustning för köp eller visering inte fungerar.

Några typexempel ges i följande figur på situationer där fusk eller svinn kan förekomma:



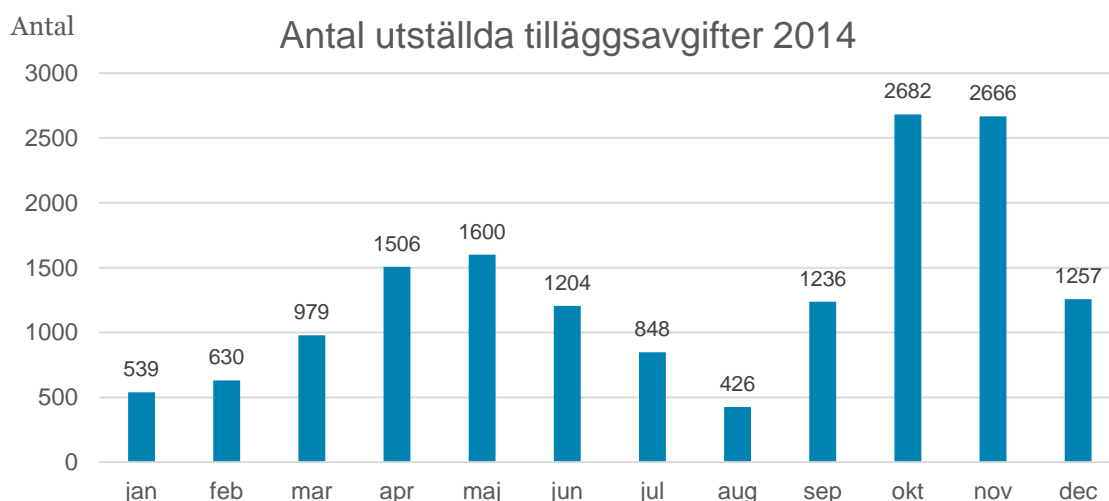
Denna lägesrapport redovisar bara fusk i SL-trafiken. Svinnet är med dagens metoder inte möjligt att mäta.

2 Bakgrund

2.1 Avtal om biljettkontrollen

Biljettkontrollavtalet med ISS gäller från den 1 januari 2013 till den 31 december 2015. Det är möjligt att förlänga två gånger med ett år i taget, som längst till den 31 december 2017.

Avtalet med ISS ger ökad vikt åt kundservice och information till resenärerna. Ett nytt inslag är uppföljningen av kvaliteten i trafikentreprenörernas leveranser. Bland annat kontrolleras spärrkioskernas bemanning i tunnelbanan och pendeltågstrafiken. Kontroll sker också av att spärrarna inte i onödan står på fri passage (grön blink) och att Accessutrustningen i bussarna fungerar som förväntat. Hög funktionalitet i dessa avseenden har stor vikt i trafikförvaltningens arbete med att säkra intäkterna.



De höga staplarna i oktober och november beror dels på de extrakontroller som beställdes under hösten år 2014, dels på Trafikförvaltningen initiativ att uppmana biljettkontrollen till en lägre toleransnivå mot bortförklaringar vid fusk.

Enligt avtalet med ISS skall biljettkontrollen ha ett kundanpassat arbetssätt med fokus på god kundservice. Trafikförvaltningen anser att detta sannolikt är en av förklaringarna till att antalet utfärdade tilläggsavgifter sjönk under år 2013. Kontrollanternas försonligare attityd visavi felaktiga biljetter under Reskassans introduktion bedöms också ha bidragit till att antalet utställda tilläggsavgifter minskade.

Att kunna agera i situationer då resenärerna saknar biljett eller vägrar att samarbeta vid kontroll kräver mycket av biljettkontrollerna. Under år 2014 genomgick därför

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20

Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

biljettkontrollanterna en repetitionsutbildning om hur man bör agera i sådana och liknande situationer. Även polisen deltog i utbildningen.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3 Metod för mätningar av fusket

3.1 Mini-SL

För att beräkna fuskets omfattning används data från en särskilt för ändamålet utformad mätning som benämns Mini-SL. Mini-SL genomförs av biljettkontrollen tre gånger om året. Uppdraget ingår i biljettkontrollavtalet med ISS. Mini-SL-data används inte bara för att beräkna fusket utan också för att uppskatta intäktsbortfallet som fusket orsakar.

Mätningarna i Mini-SL är uppdelade på avtalsområden och tid på dygnet. För samtliga färdmedel sker mätningar ombord på fordon samt i tunnelbanan och pendeltågstrafiken även på stationer.

Beräkningen av fuskets omfattning sker stegvis. Först beräknas summan av antal kontrollerade och registrerade för vart och ett av de tre färdmedlen tunnelbana, pendeltåg och buss. Lokalbanorna ingår inte i mätningarna beroende på arbetsmiljöfrågor.

De kontrollerade är resenärer som passerar biljettkontrollen utan anmärkning eller resenärer som fuskar och påförs en tilläggsavgift. Utöver kontrollen registreras resenärer som är vändare och vägrare. Det är resenärer som antingen vänder tillbaka in i systemet när de får syn på biljettkontrollen eller vägrar att bli kontrollerade av denna.

Med hjälp av dessa uppgifter beräknas sedan andelen fuskare per färdmedel genom att dividera summan av antalet fuskare, vändare och vägrare med det totala antalet resenärer som kontrollerats och registrerats på respektive färdmedel. Detta resulterar i ett procentvärde på fuskets storlek för vart och ett av de tre färdmedlen. Dessa procentvärden vägs slutligen samman med antal påstigande per färdmedel till ett sammanfattande procentvärde för tunnelbana, pendeltåg och buss.

Beräkningsunderlaget utgörs av data från Mini-SL-mätningarna och andra uppgifter om SL-resandet framtagna av trafikförvaltningen.

3.2 Beräkning av intäktsbortfall

Intäktsbortfallet på grund av fusk beräknas med hjälp av de framräknade procentvärdena för fusket enligt ovan samt med uppgifter från trafikförvaltningens försäljningsstatistik. Beräkningen sker i följande steg:

- a) Inledningsvis beräknas intäkterna av alla uppmätta fuskresor. Givetvis får trafikförvaltningen inga intäkter av de resenärer som helt saknar färdbevis. Vissa typer av fusk, exempelvis resor till reducerat i stället för till full pris, leder ändå till vissa intäkter.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

- b) I nästa steg sker en uppskattning av hur stora intäkterna hade varit i det hypotetiska fallet att alla fuskresor genomförts med giltiga färdbevis.
- c) Intäktsbortfallet beräknas sedan som skillnaden mellan beräkningsutfallet i b) respektive i a).

År 2014 har andelen som fuskar samt storleken på intäktsbortfallet beräknats med data från den tredje Mini-SL-mätningen under året (Mini-SL 3). Skälet är bristfällig datakvalitet hos de två andra mätningarna (1 och 2). I Mini-SL 1 var dessutom antalet observationer i busstrafiken alltför lågt och känslighetsanalyser av antalet som fuskar hade stor inverkan på helhetsresultatet.

Lokalbanorna ingår inte i Mini-SL-mätningarna år 2014 beroende på arbetsmiljöfrågor för konduktörerna.

3.3 Åtgärder för att öka kvalitén i årets mätning jämfört med tidigare år

Analyser i ett tidigt skede vittnade om problem i samband med biljettkontrollens mätningar i tunnelbanan och pendeltågstrafiken under 2013. Problemen uppkom vid utpasseringskontrollerna när biljettkontrollen skulle registrera vändare och vägrare. Detta visade sig vara svårt att genomföra i praktiken, speciellt gällde det registrering av vändare. Följden blev att fusket underskattades.

Statistiken för fusket i SL-trafiken är av mycket stor vikt. Att säkerställa kvaliteten i Mini-SL-mätningarna var därför en av de viktigaste aktiviteterna under år 2014 i trafikförvaltningens arbete med att mäta och minska fuskets omfattning.

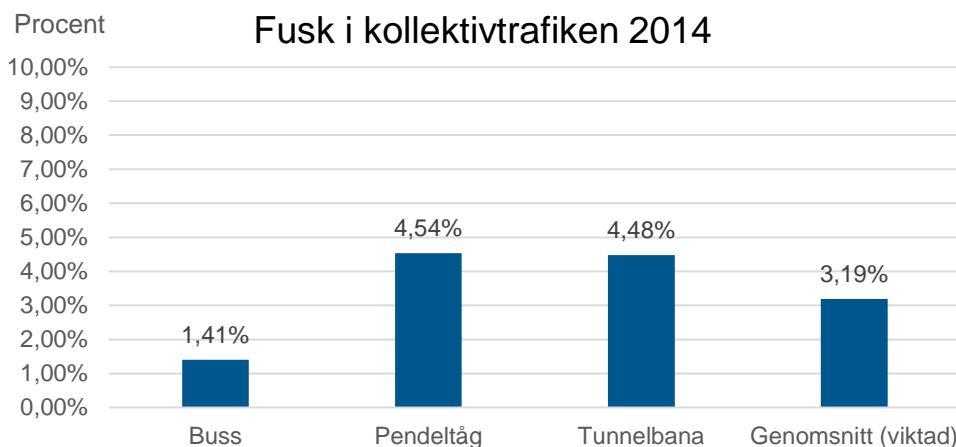
Registreringen av vändare är nu förstärkt med extra resurser. Problemen i samband med utpasseringskontrollerna kan därmed anses vara undanröjda.

Det nya arbetssättet har gett tydligt avtryck i mätresultatet för år 2014. Skillnaderna mellan mätning 1 och mätning 2 jämfört med mätning 3 är mycket tydliga. Det är en bekräftelse på att det nya arbetssättet i Mini-SL inneburit en uttrycklig förbättring av mätningarnas statistiska kvalitet.

4 Resultat av Mini-SL 2014

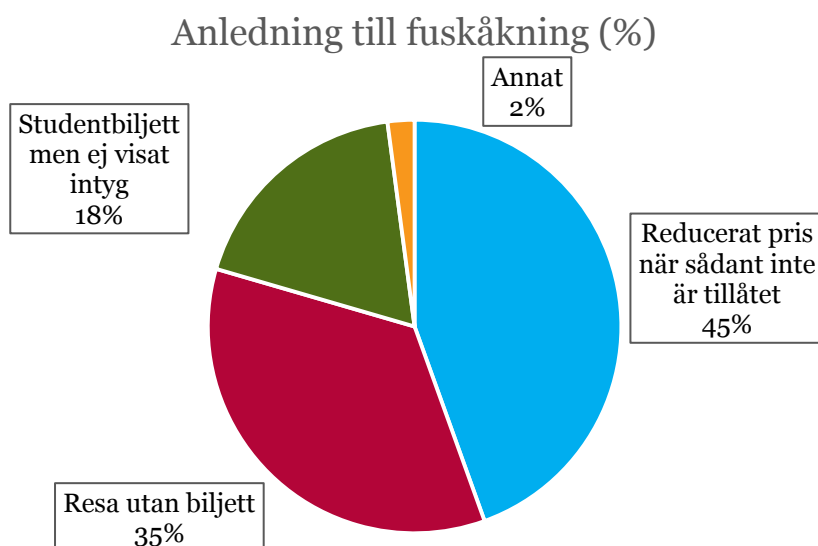
4.1 Fusket 2014

Den totala andelen fuskåkare under 2014 var i snitt 3,19 procent. Fördelningen på respektive trafikslag framgår i figuren nedan.



Precis som tidigare år är fusket störst i tunnelbane- och i pendeltågstrafiken medan busstrafiken är det färdslag med lägst andel fusk.

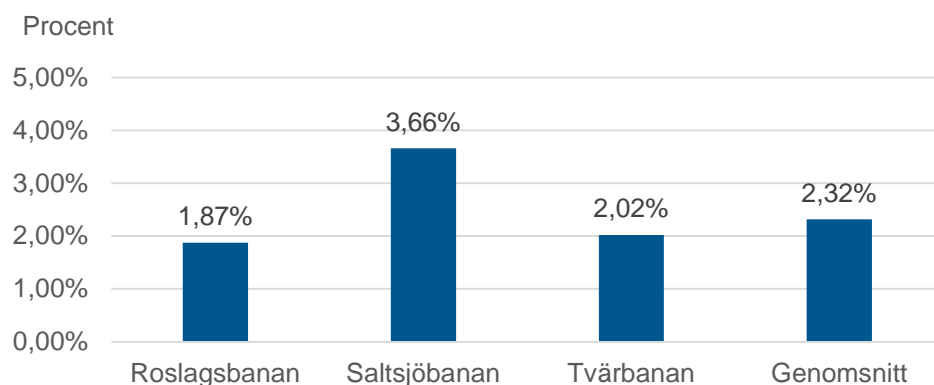
I nästa figur redovisas orsaker till fuskåkning för samtliga trafikslag.



Den vanligaste orsaken till fuskåkning i SL-trafiken är biljett till reducerat pris följt av att resa utan biljett.

4.2 Särskilt om lokalbanor

Lokalbanorna är som nämnts inte med i Mini-SL-mätningarna år 2014. Under hösten har dock skett en särskild mätning av lokalbanorna. I figuren nedan presenteras andelen fusk i lokalbanorna per linje. Det genomsnittliga fusket var 2,32 procent.



Fusket på Saltsjöbanan sticker ut. Där är andelen som fuskar nästan dubbelt så stor som på de andra lokalbanorna. Värdena för fusket på lokalbanorna är mer osäkra än för de andra trafikslagen. De indikerar ändå att fusket på lokalbanorna är större än fusket i busstrafiken.

4.3 Intäktsbortfall 2014

Intäktsbortfallet för 2014 beräknas till ca 250 mnkr. Intäktsbortfallet är beräknat med en ny metod, se ovan, och är därmed inte helt jämförbart med tidigare värden.

5 Kompletterande undersökningar och kartläggningar av fusket

Dessa undersökningar har som syfte att komplettera Mini-SL och göra det möjligt att bryta ner uppgifterna.

5.1 SMS-fusk

Efter installationen år 2014 av optiska läsare i tunnelbanan och pendeltågstrafiken bedöms SMS-fusket där ha minskat. I SL:s busstrafik däremot, indikerar kartläggningar gjorda av enskilda bussförare att fusket kan vara betydande. Det rör sig om bland annat förfalskade SMS-biljetter vilka är enkla att ladda ner via nätet, vilket är en form av urkundsförfalskning. En särskild studie av just SMS-fusket i busstrafiken har därför ansetts motiverad.

Att mäta fusket med SMS-biljetterna är komplicerat eftersom det krävs särskilda kunskaper för att avgöra om SMS-biljetten är falsk eller inte. Av det skälet har SMS-undersökningen utförts med följande metod: en enskild busschaufför hos Keolis med specialkunskap för att bedöma om en SMS-biljett är falsk eller inte har ombord på bussen observerat hur resenärerna använder SMS-biljetterna. Med hjälp av en mobilapp har chauffören kontrollerat alla påstigande med SMS-biljett. Via kontakt med SL:s databas kan appen verifiera om biljettens kod är giltig.

Undersökningen har pågått under oktober-november år 2014 och framförallt berört busslinjer i centrala Stockholm.

Dataunderlaget från studien innehåller sammanlagt 286 kontrollerade SMS-biljetter, varav ett fåtal, 16 stycken, även på Lidingö. Mer än hälften av observationerna har någon gjorts på stomlinjerna 1 eller 4.

Undersökningen indikerar att ca 35 procent av resenärerna använt sig av ogiltiga SMS-biljetter. Fusket med falska SMS-biljetter förekommer framförallt på stomlinjerna.

Ett fusk med förfalskade SMS-biljetter på 35 procent medför ett väsentligt intäktsbortfall för trafikförvaltningen. Applicerat på hela SL:s busstrafik skulle SMS-fusket kunna ge ett intäktsbortfall på drygt 30 mnkr per år.

5.2 Fusk med Reskassan

När man använder Reskassan läggs ett stort ansvar på resenärerna att köpa rätt biljett. Hur påverkar det fusket? Undviker resenärerna medvetet att betala rätt pris när de använder Reskassan? Dessa frågor har analyserats i en särskild studie.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Analysen är gjord med avpersonifierade SL Access-data för samtliga spärrpassager under ett helt vardagsdygn under år 2014. Datamaterialet innehåller registreringar av färdbevistyp när Reskassan använts. Även hur många kuponger resenärerna köpt in går i materialet. Under det aktuella dygnet har SL:s resenärer sammanlagt viserat 200 467 resor med Reskassan.

Analysen har kompletterats med en studie av frekvensen av fusk på hållplatser och stationer. Från vilka hållplatser och stationer som resenärerna påbörjar sin resa och samtidigt betalat för få kuponger har kartlagts.

Analysen baseras på resenärer som använt Reskassan mer än en gång per dag och passerat minst en zongräns och inte viserat biljetten igen inom 75 minuter. Följande exempel illustrerar tillvägagångssättet i analysen:

En person reser med SL från Rönninge kl. 12.00 och betalar med Reskassan. Klockan 16.00 på eftermiddagen påbörjar resenären en ny SL-resa, denna gång i Gustavsberg på Värmdö. Resan som påbörjas i Rönninge antas bli avslutad i Gustavsberg. Eftersom den sker över en zongräns kostar den tre kuponger. Alla de resenärer som bara betalar två kuponger har alltså betalat för lite och antas fuska.

Nästan 45 procent av resenärerna i datamaterialet betalar för få kuponger. Appliceras resultatet på allt resande med Reskassan skulle intäktsbortfallet kunna uppgå till tiotals mnkr.

Det finns även resenärer som köpt för många kuponger med Reskassan. Analysen är baserad på resenärer som gjort två resor i samma zon och ändå betalt mer än två kuponger. Denna överdebitering uppgår till många mnkr per år.

I studien visas även att fusk med för få kuponger med Reskassan är utspritt över hela Storstockholm. I några geografiska områden är dock fusk större, exempelvis gäller det Värmdö, Huddinge och Norrtälje. Gemensamt för alla dessa kommuner är att de ligger alla längre ut i kollektivtrafiknätet och det krävs oftast mer än två kuponger för kollektivtrafikresor, även inom kommunen.

Inom ramen för samma analys noterades att vid en slumpmässigt utvald dag mellan kl. 07.00 och 09.00 visar att 49 % av resenärerna med Reskassan åker på biljett till reducerat pris.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

5.3 Inpasseringsstudie i tunnelbanan

För att mer i detalj kartlägga förekomsten av fusk i spärrmiljön har en observationsstudie av inpasseringar gjorts på 14 utvalda tunnelbanestationer. Varje spärrlinje har observerats under tre vardagar och en helgdag.

För att utöka datamaterialet har inpasseringsstudien lagts samman med en tidigare liknande observationsstudie samt material från observationer gjorda av personal på MTR. Genom det finns ett omfattande datamaterial att använda, med goda förutsättningar att ge en representativ bild av de tunnelbanestationer som har högst andel resenärer som kan antas fuska.

Inpasseringsstudien visar att fusket i tunnelbanan i stor utsträckning sker på stationer i avgränsade geografiska områden. Berörda stationer är framförallt de som är belägna längst norrut på Blå linjen och längst söderut på Röda linjen.

Fusket på vardagar sker framförallt på eftermiddagar och kvällar. På helgerna har nästan alla observerade spärrar ett fusk på över 10 procent. På fyra av stationerna är fusket runt 20 procent.

Inpasseringskontrollerna visar att så gott som allt synligt fusk vid spärrpassage sker genom att resenärer smiter in bakom - tar rygg på - andra resenärer.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

6 Genomförda åtgärder mot fuskets år 2014

6.1 Extra biljettkontroller

Totalt utfördes drygt 200 000 extra biljettkontroller på samtliga trafikslag under hösten år 2014.

Extrakontrollerna har fokuserat på områden som anses vara otrygga och utsatta, i alla fall för kontrollanterna, och som enligt entreprenörerna har haft en stor andel fuskare. Bedömningen om betydande fusk kommer dels från bussförare, dels från personal i tunnelbanan och pendeltågen samt från lokalbanorna via entreprenörerna. Entreprenörerna har till stor del fått sina önskemål uppfyllda om tid och plats där kontrollerna ska genomföras.

Arriva buss

Biljettkontroller har genomförts på linje 514 och stombusslinje 179 i Kista som har ett stort antal fuskare. Kontrollerna har upplevts som positiva. Bussarna har stoppats av trafikledare på en förutbestämd plats där samtliga resenärer ombord kontrollerats. 6-8 kontrollanter per buss samt trafikledare och ordningsvakter var på plats under kontrollerna.

Keolis

Kontroller har skett i Huddinge C och Tumba C. Mycket fusk förekommer på stombuss linje 172 som bevakats extra noga. Utförande enligt samma upplägg som ovan med ordningsvakter och trafikledare.

Nobina

Speciellt fokus på utsatta områden i Södertälje. Samma upplägg som redovisats tidigare.

Arriva lokalbanor

Planerade kontroller har skett ombord på samtliga lokalbanor. Detta har krävt noggrann förberedelse då konduktörer och kontrollanter måste samarbeta så att inga missförstånd skall uppstå då det gäller viseringen. Alla resenärer måste få en chans att visera sig av konduktör innan kontroll. Det är svårt att tillgodose i fullsatta fordon i rusningstid vilket kräver extraordinära upplägg.

Stockholmståg

Extrakontroller har utförts på konduktörssträckorna Västerhaninge – Nynäshamn och Södertälje hamn – Gnesta som har ett högt rapporterat fusk och där det är allmänt stökigt på vissa avgångar, enligt konduktörerna. Noggranna förberedelser inför genomförande med samordning av kontrollanter, konduktörer och ordningsvakter har varit viktiga.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

MTR

Extrakontroller har gjorts i biljetthallen på stationerna Tensta, Rinkeby och Husby samt på några andra stationer utmed blå linjen i norra Stockholm där mycket fusk förekommer enligt MTR:s egna undersökningar. Kontrollanterna upplever dessa områden som otrygga. Därför har ordningsvakter, trygghetsvårdar och polisen medverkat.

Samtliga entreprenörer bekräftar att fuskåkandet har minskat i deras trafikområden genom extrakontrollerna. Dessa planeras därför fortsätta under år 2015, trots att de är resurskrävande.

6.2 Optiska SMS-läsare

Optiska SMS-läsare installerades successivt under år 2014 i tunnelbanan och pendeltågstrafiken. De optiska läsarna innebär förbättringar för både resenärer och spärpersonal:

- SMS-läsare gör det enklare för resenärerna att passera spärrexpeditören.
- Krånglet vid den manuella viseringen minskar genom SMS-läsarna, enligt många spärrexpeditörer.
- Läsarna motverkar användningen av falska SMS-biljetter.

I och med installationen år 2014 har med några få undantag alla stationer på tunnelbanan och i pendeltågstrafiken utrustats med optiska läsare. Utbyggnaden av optiska SMS-läsare i spårtrafiken är därmed avslutad. Under 2015 utreder Trafikförvaltningen möjligheterna till optiska SMS-läsare även i busstrafiken.

6.3 Stationsuppgångar med moderna spärrar

Trafikförvaltningens utbyggnad av de modernare höga glasdörrspärrarna fortsatte under år 2014. I stort sett alla spärrlinjer är därmed uppgraderade. Utbyggnaden de senaste åren:

- Under år 2010 installerades nya spärrar i 32 stationsuppgångar.
- Under år 2011 installerades nya spärrar i 43 stationsuppgångar.
- Under år 2012 installerades nya spärrar i 44 stationsuppgångar.
- Under år 2013 byggdes spärrar ut på huvuddelen av de resterande stationerna. De enda spärrlinjer som planerades att kvarstå vid slutet av år 2013 var de stationer där spärrbyggnaden krävde större ombyggnationer för att genomföras eller där SL avvaktade andra byggprojekt (t.ex. Citybanan).
- Under år 2014 har 24 hela spärrlinjer installerats samt 13 stycken har kompletterats med fler breda spärrar.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Under januari och februari år 2015 kommer 61 stycken spärrkioskspärrar att förses med kortläsare för att öka kapaciteten på utsatta stationer. I och med det kommer Spärrlinjeprojektet att vara avslutat.

6.4 Närvaro i spärrlinjen

I trafikavtalen ställs krav på ständig bemanning av spärrarna. Att stänga försäljningsluckan är godkänt endast vid akut sjukdom, hot eller våld, akuta fastighetsfrågor eller akut ledsagning. Regeln är att trafikförvaltningen beställer 100 procents bemanning under trafikdygnet, både för tunnelbanan och för pendeltågstrafiken.

Spärrnärvaron i tunnelbanan och pendeltågstrafiken har förbättrats och är nu hög. Det positiva utfallet tillskriver trafikförvaltningen det arbete som utförts av MTR och Stockholmståg för att säkra spärrbemanningen.

6.5 Inbetalning av utfärdade tilläggsavgifter

I ISS uppdrag ingår också att säkerställa indrivning av utfärdade tilläggsavgifter. De utestående kraven per 31 december år 2014 uppgår till 5,4 mnkr. Därutöver finns en sammanlagd skuld från tiden före år 2013, innan ISS tog över verksamheten, på 49,4 mnkr. Det totala utestående kravet uppgår således till 54,8 mnkr. Vid behov handlägger inkassobolagen ISS, Eurocredit och Prioritet Group AB ärenden som rör obetalda tilläggsavgifter vilka drivs vidare till tingsrätten.

6.6 Trafikentreprenörernas arbete för att motverka fusk

Under år 2014 fortsatte trafikförvaltningen ISS samarbetet med trafikentreprenörerna om att förbättra intäktssäkringen.

Stockholmståg

Under året har optiska läsare installerats på flertalet pendeltågstationer och möjligheten att fuska med SMS-biljetter har försvårats markant. Under året har nya spärrar installerats som bland annat försvårar fuskåkning. Bland stations- och betalvärdar har också utbildningsinsatser genomförts.

MTR

MTR:s trygghetskartläggningar visar en koppling mellan trygghetsupplevelse och fuskets omfattning. MTR arbetar därför aktivt, både på egen hand och tillsammans med andra aktörer, för att minska fusket i tunnelbanan.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Under år 2014 har rutinerna för avlösning av öppethållandebemanningen setts över för att minimera antalet tillfällen då spärrlinjen är obemannad. Förändringarna har gett en positiv utveckling och detta arbete kommer att fortsätta under år 2015.

Information ges om biljettalternativ och vilka regler som t.ex. gäller för biljett till reducerat pris.

Under år 2014 har MTR genomfört ett antal gemensamma intäktssäkringsinsatser tillsammans med trafikförvaltningen, ISS, trygghetscentralen och polisen. Insatserna har bestått i koncentrerade biljettkontroller på utvalda stationer.

Effekterna på antalet icke-viserade spärrpassager följs upp genom att MTR med viss frekvens genomför räkning i spärrlinjen. Reaktionerna från betalande resenärer i samband med dessa insatser har varit positiva. De gemensamma insatserna stärker även samarbetet mellan aktörerna i tunnelbanan i det gemensamma samarbetet mot fusket.

Keolis

Keolis upplever att fusket på bussarna är relativt lågt. Egna mätningar i innerstaden och Lidingö bekräftar detta. Förarna upplever däremot att fusket med SMS-biljetter är stort.

Keolis anser att möjligheter finns att minska fusket genom egna insatser. Det sker genom att säkerställa en fungerande utrustning och ha fokus på validering, vilket möjliggör en hög valideringsmoral hos resenärerna. Samarbetet med biljettkontrollen och SL:s trygghetsresurser sänder en mycket viktig signal till förare, anställda och allmänheten om betalningsmoralens betydelse. Keolis fortsätter arbetet med intäktssäkring inom flera aktivitetsområden:

- Teknik med säkerställning av fungerande utrustning och montering av utrustning i fordon. Att förse servicevärdar och kundvärdar med ändamålsenlig utrustning.
- Intern beteendeförändring genom utbildning i Reskassan och SL-Access.
- Fortsatta besök i skolor för att informera är mycket viktiga för att påverka ungdomar i kollektivtrafiken.
- Genomföra egna mätningar för resenärsanalys.
- Följa upp validering och valideringsgrad per avtalsområde.

Nobina

Nobina har fortlöpande utbildning och repetition i hur man som förare ska hantera biljetter i Accesssystemet liksom även SMS-biljetter. Även Nobinas gruppchefer är involverade i dessa aktiviteter inom ramen för det som kallas medåkning. Deras uppgift är att bistå med råd och vägledning, men även att ge ett allmänt stöd åt förarna och sam-

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

tidigt inskräpa vikten av att faktiskt visera. I detta ingår även att se hur den enskilda viseringen i sig går till och även se om det finns brister hos aktuell förare som vederbörande då kan få hjälp med att förbättra.

Nobina har även central bevakning som stöttar förarna i de fall och områden med extra mycket problem med fusk.

Arriva

Arrivas aktiviteter för att säkra intäkterna kan sammanfattas:

- Har kontakt med förare dagligen för att säkersälla att alla kunder betalar och att ta reda på om det förekommer hot och våld.
- Nattpersonal som kontrollerar alla Accessmaskiner för att kunna köra trafiken på morgonen.
- Rapporterar till intäktssäkringschefen om avvikande stationer eller problemområden.
- Ständig information till förarna om intäktssäkring.
- Informerar förare om hur man kan uppmana kunden att betala utan att provocera eller hamna i konflikt.
- Intäktssäkringschefen jobbar linjebaserat d.v.s. följer upp varje enskild linje för att se vilka som är mest drabbade när det gäller fusk. Informatörer med specialutrustad bil åker runt på stora knutpunkter och pratar om hur trafiken kan förbättras samt informerar om hur viktigt det är att betala när man åker kollektivtrafik.
- Kundklubbar där man pratar kollektivtrafik. Minskat fusk är en stor fråga som tas upp.

7 Övrigt

7.1 Om biljettkontrollanternas mandat

I dag får tilläggsavgift enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik tas ut av resande som inte kan uppvisa giltig biljett när resenären reser eller har syfte att resa. Som resande anses var och en som uppehåller sig på färdmedlet eller inom spärrområdet, i exempelvis tunnelbanan, med anledning av ett transportavtal som personen har ingått eller avser att ingå med den som bedriver kollektivtrafik. Enligt det statliga slutbetänkandet "Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik" (SOU 2009:81) är det oklart om det kan presumeras att personer som befinner sig inom spärrområdet har rest eller har för avsikt att resa, varvid personen således är att betrakta som "resande" i lagens mening, eller om den som bedriver kollektivtrafik måste kunna visa att personen avser att resa eller har rest för att kunna utfärda tilläggsavgift.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Enligt SL:s allmänna villkor – måste alla ha giltig biljett för att få vistas innanför markerad spärrlinje och utgångspunkten är att kontrollanterna ska utfärda kontrollavgift om en person befinner sig innanför spärrlinjen utan att kunna uppvisa giltig biljett. Enligt SL är en rimlig tolkning av lagen om tilläggsavgift att alla som vistas inom spärrlinjen ska presumeras vara ”resande” även om personen t.ex. invänder att den inte har rest utan bara passerat stationen.

Eftersom rättsläget ansågs vara oklart föreslog utredaren i ovan nämnda utredning en lagändring som syftar till att biljettkontrollanterna ska kunna tilldela resenärer utan giltig biljett som uppehåller sig inom spärrområdet en tilläggsavgift oberoende om resenären syftar till att resa eller ej. Förslaget går i linje med SL:s tolkning och skulle undanröja dagens oklarheter. Slutbetänkandet ledde inte fram till en proposition till riksdagen. Näringsdepartementet tittar dock på frågan.

7.2 Omvärldsanalys

Kunskapsunderlaget för trafikförvaltningens arbete med att minska fusk i SL-trafiken har under år 2014 utökats med en omvärldsanalys. Fokus är hur man i andra städer går till väga för att motverka fusk i kollektivtrafiken. Vilka metoder och tillvägagångssätt som är effektiva är en central fråga för omvärldsanalysen. Attityder till fusk i kollektivtrafiken är också kartlagda.

Omvärldsanalysen baseras på litteratursökning i vetenskapliga databaser och sökningar på internet. Materialet utgörs av rapporter, vetenskapliga artiklar och i nyhetsartiklar.

Teori om anledningar till fusk i kollektivtrafiken

I en studie av två forskare presenteras en teori om anledningar till fusk. De menar att resenärer i kollektivtrafiken kan delas in i tre grupper: vanemässiga fuskare, tillfälliga fuskare och rättfärdiga individer. Enligt författarna följer resenärers attityd till fuskåkning en normalfördelningskurva för mänskligt beteende och den största gruppen representeras av individer som är ”tilfälliga fuskare”. Personer tillhörande denna grupp kan tänka sig att inte betala för resan om möjligheten att klara sig undan översätter den uppfattade risken att åka fast efter devisen ”tillfället gör chansaren”. Forskarna bakom teorin rekommenderar att insatser för att minska fusket koncentreras till kategorin ”tilfälliga fuskare”.

Stark relation mellan antalet kontrollanter och omfattningen av fusk

Enligt en sammanställning av spårvägstrafiken i 18 europeiska städer stärker teorin presenterad ovan då den finner en stark relation mellan antalet biljettkontroller och omfattningen av fusk: när antalet kontroller ökar, så minskar fusket. Författarnas rekommendation är att områden och tidpunkter med utbrett fusk bör kartläggas och underlaget användas för riktade kontroller.

Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2015-03-20Ärende/Dok. id.
TN 2015-0256Infosäk. klass
K1 (Öppen)*Den optimala biljettkontrollfrekvensen*

I en studie som publicerats i den vetenskapliga tidskriften Transportation research kartlägger tre forskare den optimala omfattningen av biljettkontroller för att ge trafik huvudmannen maximal vinst. Genom att använda data från staden Cagliari kommer forskarna fram till att den optimala volymen kontroller är 3,8 procent eller 38 av 1 000 resor. I Stockholm kontrolleras i dagsläget ungefär 0,7 procent av alla resor.

Fuskåkare är generellt mer rädda för kontroller än för höga böter

I en jämförelse år 1993 av sju kollektivtrafiksystem studeras avvägningen mellan höga tilläggsavgifter och många kontroller. Det konstateras att ett ökat antal kontroller i regel har större effekt på andelen fuskåkning än en högre tilläggsavgift. Om kontrollerna ökar med 1 procent, så minskar fuskåkandet med 1 procent. Höjs tilläggsavgiften som andel av biljettpriset med 1 procent minskar fuskåkandet med 0,5 procent.

Biljettsystemets komplexitet och inte tillräckligt utbildad personal rättfärdigar fusk

I en webbundersökning i Stockholm bland personer som använde Reskassan visade att 33 procent av de tillfrågade någon gång köpt felaktig biljett för den resa man hade gjort. Nästan 75 procent ansåg att biljettsystemet var för komplicerat för att de skulle förstå eller skulle minnas vilket som var det riktiga biljettpriset. Inte heller var man villig att justera så att priset blev riktigt. Denna typ av resenärer anser ofta att man inte fuskar utan att ett alltför komplicerat biljettsystem och/eller inte tillräckligt utbildad personal som inte kan hjälpa till tvingar dem till ett sådant agerande.

Polisens insatser mot fuskåkning kan även motverka andra brottshandlingar

Fuskåkning refereras ibland till som ett s.k. signalbrott. Fuskåkning är alltså inte bara ett symptom på brottslighet och andra sociala problem utan delvis också en orsak. Studier i New York har visat att om fuskåkningen minskar, så minskar även brottsligheten. Med andra ord, polisens insatser mot fuskåkning kan motverka våldshandlingar.

Fuskåkning anses bland vissa ungdomar berättigat

När ungdomars inställning till bland annat fusk har undersökts i SL-trafiken har det framkommit att biljettpriset är den enskilt främsta anledningen till att man fuskar. Att ungdomar fuskar anses av somliga vara helt i sin ordning, då kollektivtrafik ses som en rättighet samtidigt som den bristfälliga servicen inte rättfärdigar de höga biljettpriserna. Enligt ungdomarna kan fusk inte jämföras med snatteri.