

Trafikförvaltningen

INFORMATIONSÄRENDE  
2020-02-04Ärende  
TN 2020-0171Handläggare  
Fredrik Cavalli-Björkman  
08-686 3904  
fredrik.cavalli-bjorkman@sl.seTrafiknämnden  
2020-05-26, punkt 20Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

## Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2019 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 pågående åtgärder.

Baserat på de mätningar som genomförts kan nedanstående slutsatser och resultat redovisas:

- Antalet tilläggsavgifter uppgår under år 2019 till 33 699, vilket är en ökning med 8 procent jämfört med 2018.
- Fusket i SL-trafiken år 2019 bedöms uppgå till preliminärt 3,08 procent, en minskning med 0,13 procentenheter.
- Fusket var nästan en procentenhet lägre årets sex sista månader, jämfört med första halvåret, och trafikförvaltningen tolkar det som om att mängden biljettkontroller som dubblerats nu börjat ge effekt.
- Omsatt till intäktsbortfall innebär detta ca 270 mnkr för år 2019, vilket är en minskning med 10 mnkr jämfört med 2018.

Trafikförvaltningen

INFORMATIONSÄRENDE  
2020-02-04Ärende  
TN 2020-0171Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)

Status för genomförda och pågående åtgärder:

- Biljettkontrollavtalet som Trafikförvaltningen tecknade med ISS Facility Services AB började gälla i januari 2018 innebär från och med 2019 att det enligt avtalet ska genomföras fem miljoner kontroller årligen jämfört med 2,5 miljoner kontroller inom det gamla avtalet.
- Under året har biljettkontrolleverantören ISS Facility inte kunnat utföra de extra biljettkontroller utöver grunduppdraget som varit planerat. Extrakontrollerna återkommer dock under år 2020 då ISS har ökat bemanningen av biljettkontrollanter.
- I november 2018 startade Datainspektionen ett tillsynsärende rörande kroppskameror vid biljettkontrollen. Beslutet i ärendet är ännu inte avgjort.

Sara Catoni  
Tf förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman  
Chef trafikavdelningen

Bilaga  
Lägesrapport

Trafikförvaltningen

INFORMATIONSÄRENDE  
2020-02-04Ärende  
TN 2020-0171  
Infosäkerhetsklass  
K1 (Öppen)**Lägesrapport om fusk i SL-trafiken år 2019**

## **Bilaga. Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2019**

### **Innehållsförteckning**

Sammanfattning.....	1
Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2019 .....	3
Innehållsförteckning .....	4
1      Introduktion.....	4
2      Definition av fusk och svinn .....	4
3      Biljettkontrollens arbete under 2019.....	5
4      Omfattningen av fusk 2019.....	7

### **Introduktion**

Resor utan giltigt färdbevis medför ett omfattande inkomstbortfall för trafikförvaltningen. Huvudsyftet med den här lägesrapporten är att redovisa fusket i SL-trafiken år 2019.

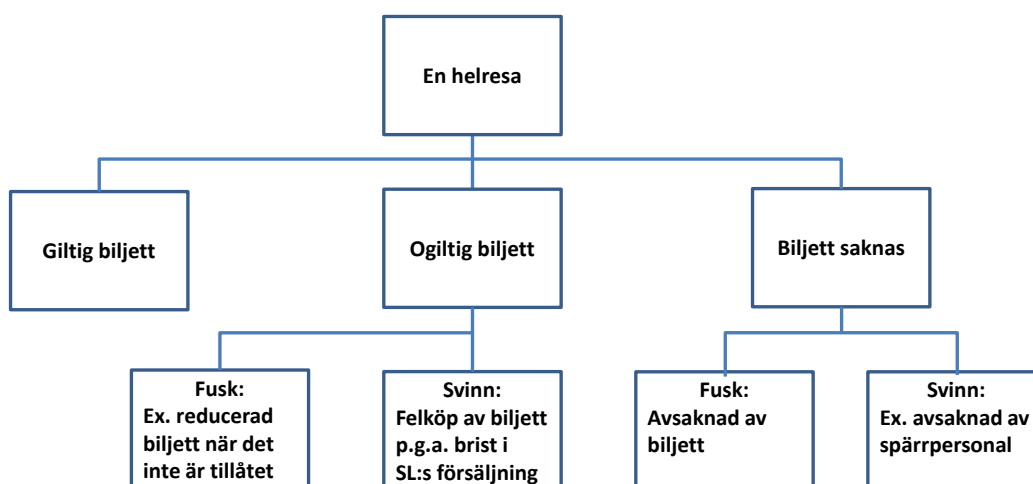
### **Definition av fusk och svinn**

För beräkning av fusket i SL-trafiken år 2019 definieras:

- Fusk som 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 eller på annat sätt medvetet undviker att uppvisa biljett. Resenären är den ansvarige till förseelsen. För att räknas som fusk måste det vara uppmätt och dokumenterat av Mini-SL eller en annan metod som Trafikförvaltningen bestämt.
- Svinn definieras som händelser där resenären på grund av brister i SL:s försäljning inte kunnat köpa biljett, köpa rätt biljett eller kunnat visa sig för resan. I detta fall är Trafikförvaltningen ansvarig. Svinn kan exempelvis bero

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

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



I lägesrapporten redovisas inte svinnet utan endast fusket i SL-trafiken.

Rapporten inleds med en kort bakgrund om avtalet med biljettkontrollföretaget ISS Facility AB (fortsättningsvis ISS), och hur kontrollverksamhet bedrivits under året. Därefter presenteras metoden som används för att beräkna omfattningen av fusket, vilket följs av resultaten av mätningarna.

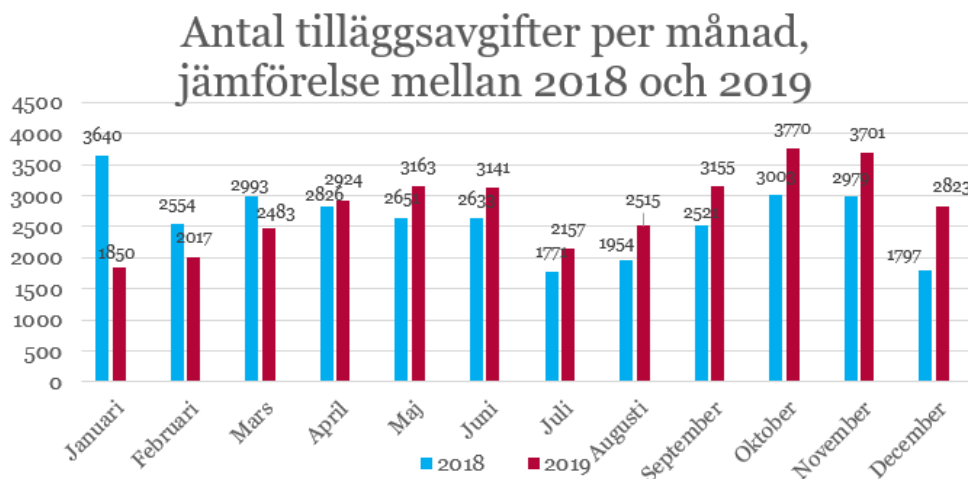
## Biljettkontrollens arbete under 2019

Biljettkontrollavtalet med ISS gäller från den 1 januari år 2018 och stipulerar att antalet kontroller ska öka från 2,5 miljoner 2017 till 5 miljoner 2019. Vidare har Trafikförvaltningen fortsatt valt att lokalisera fler biljettkontrollanter till områden med mycket fusk och stora resenärslöden då huvudsyftet med verksamheten är att stävja fusk snarare än att biljettkontroller görs representativt i hela systemet.

### Antal tilläggsavgifter år 2019

Det totala antalet tilläggsavgifter under 2019 är 33 699, vilket är 8 procent högre jämfört med 2018. Utvecklingen ligger i linje med att också fler kontroller utförts under 2019 jämfört med 2018. Biljettkontrollleverantören ISS hade i början av

året leveransproblem, därav de låga antalet tilläggsavgifter de tre första månaderna 2019.



### Biljettkontrollanternas arbetsmiljö

Ett återkommande problem är att biljettkontrollanter hotas och angrips fysiskt i sin tjänsteutövning. Det finns exempel på händelser där kontrollanterna hamnar i riktigt allvarliga situationer.

Som ett led i detta tog Trafikförvaltningen initiativ till ett projekt med kroppsburna kameror för biljettkontrollanterna. Syftet med kamerorna är att

- trygga biljettkontrollanternas arbetsmiljö genom att filma hotfulla situationer som kontrollanterna utsätts för i sin arbetsutövning.
- fastställa identitet på icke betalande resenärer som i efterhand hävdar att någon annan stulit deras identitet
- vara till hjälp för att de som faktiskt drabbats av id-stöld inte oskyldigt blir föremål för betalningskrav från SL

Trafikförvaltningens förhoppning är att insatserna leder till en ökad trygghet i biljettkontrollanternas arbetsutövning och ökad möjlighet till intäktssäkring.

Datainspektionen har dock inlett en granskning av SL:s projekt då de vill undersöka lagligheten av kamerorna.

## Omfattningen av fusk 2019

### Tillvägagångssätt för beräkningar av fusk och intäktsbortfall år 2019

Beräkningen av fuskets omfattning sker stegvis. Först beräknas summan av antal kontrollerade och registrerade resenärer för vart och ett av de fyra färdmedlen tunnelbana, pendeltåg, buss och lokalbana.

De kontrollerade är resenärer som passerar biljettkontrollen utan anmärkning eller resenärer som fuskar och påförs en tilläggsavgift. Utöver kontrollen registreras resenärer som bedöms vara smitare. Smitare är de resenärer som avviker från biljettkontrollen eller på annat sätt vägrar att bli kontrollerade.

Med hjälp av dessa uppgifter beräknas sedan andelen fuskare per färdmedel genom att dividera summan av antalet fuskare och smitare 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 fyra färdmedlen. Dessa procentvärden vägs slutligen samman med antal påstigande per färdmedel och ger ett sammanfattande procentvärde för tunnelbana, pendeltåg, buss och lokalbana. Beräkningsunderlaget utgörs av data från Mini-SL-mätningarna.

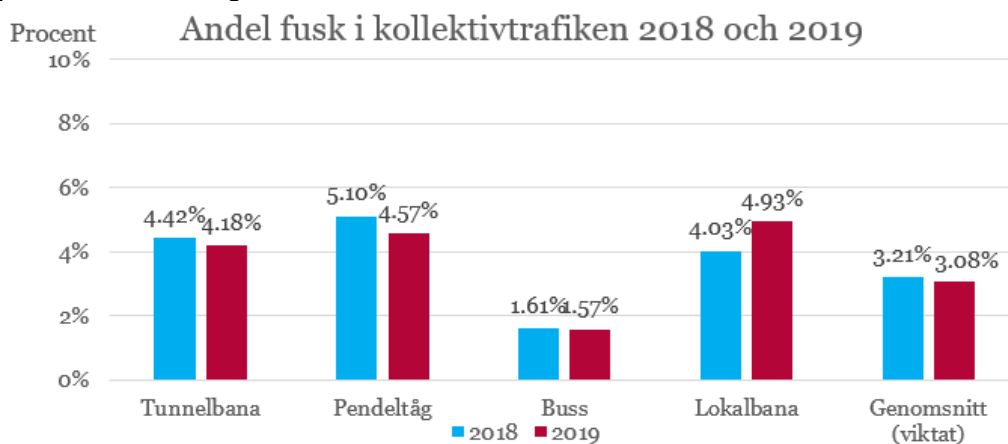
Intäktsbortfallet på grund av fusk beräknas med hjälp av de framräknade procentvärdena för fusket enligt ovan samt med uppgifter från trafikförvaltningens försäljningsstatistik.

Beräkningen sker i följande steg:

- a) Inledningsvis beräknas intäkterna av alla uppmätta fuskresor. Trafikförvaltningens intäkter uteblir helt då resenärer helt saknar färdbevis. Vissa typer av fusk, exempelvis resor till reducerat pris i stället för till full pris, leder dock till vissa intäkter.
- 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).

### Resultat av Mini-SL år 2019

Den totala andelen fuskåkare under år 2019 var 3,08 procent, vilket visas i figuren nedan. Jämfört med år 2018 så är fusket i årets mätning ca 0,13 procentenheter lägre.

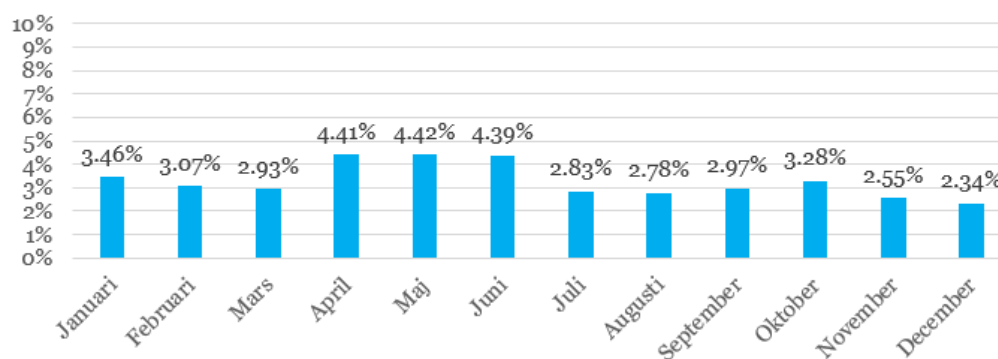


Fusket har minskat något i tunnelbane-, pendeltåg- och busstrafiken medan den ökat på lokalbana (tvärbanan).

Fusket var nästan en procentenhet lägre årets sex sista månader, jämfört med första halvåret, och Trafikförvaltningen tolkar det som om att mängden biljettkontroller som dubblerats nu börjat ge effekt.

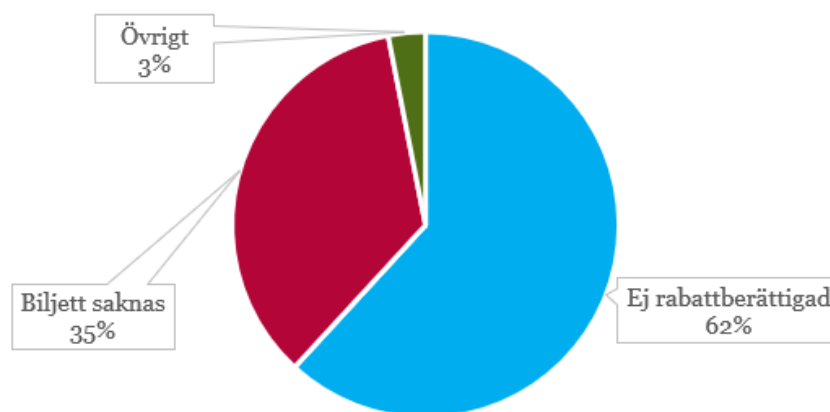


### Andel fusk i kollektivtrafiken per månad



I nedanstående figur redovisas orsaker till fuskåkning för samtliga trafikslag:

### Anledning till fuskåkning (%)

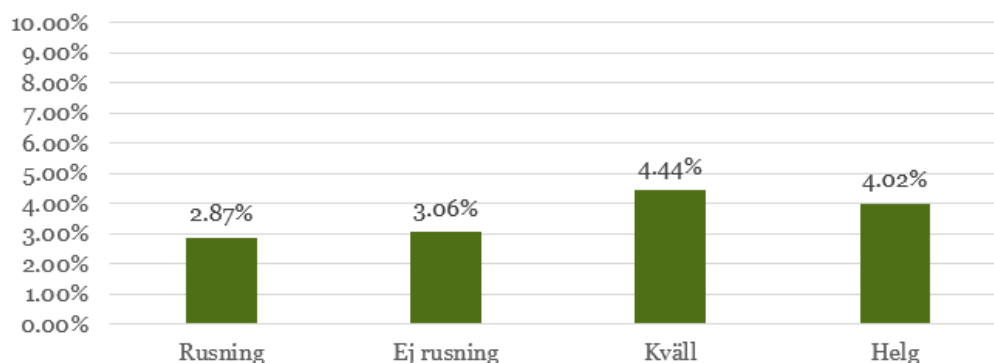


Den vanligaste orsaken till fuskåkning i SL-trafiken är, som tidigare år, att resenären felaktigt rest på biljett till reducerat pris följt av att resa helt utan biljett. 2019 är dock ett trendbrott då kategorin "Biljett saknas" ökar för första gången på många år, medan "Ej rabattberättigad" minskar.

### När sker fusket och har det förändrats över tid?

För en effektiv biljettkontrollverksamhet är det också viktigt att veta när på dygnet fusket sker. Detta presenteras i en figur nedan.

När sker fusket i Stockholmstrafiken



Det är högre fusknivåer på kvällar och helger medan det är minst fusk under rusningstid. Det visar sig också att metoden för fusk skiljer sig något åt beroende på när på dygnet fusket sker. På kvällar och helger är det mer vanligt förekommande att fuskåkare helt saknar biljett medan det under vardagarna framförallt handlar om att fuskåkare reser med olika reducerade biljetter även om det inte är berättigade till det.

### Intäktsbortfall

Fusket i SL-trafiken år 2019 bedöms uppgå till 3,08 procent, vilket är en minskning från 3,21 procent år 2018. Omsatt till intäktsbortfall innebär 2019 års fusk ett intäktsbortfall på ca 270 mnkr, vilket är en minskning med 10 mnkr jämfört med 2018.

Under året ställdes tilläggsavgifter ut för 51,5 mnkr. Bokade kundförluster för 2019 uppgår till 26,7 mnkr. Återvunna tidigare avskrivna kundfordringar uppgår till 2,1 mnkr.