Trafik TA

2018-03-01

Ärende/Dok. id.
SL 2018-0044

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Fredrik Cavalli-Björkman
08-686 3904
Fredrik.cavalli-bjorkman@sll.se

Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2017

Trafik TA

PM
2018-03-01

Ärende/Dok. id.
SL 2018-0044

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Bilaga. Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2017

Innehållsförteckning

Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2017 1
Innehållsförteckning 2
1 Introduktion 2
2 Definition av fusk och svinn 2
3 Biljettkontrollens arbete under 2017 3
4 Omfattningen av fusk 2017 5
5 Kompletterande analys av fusket 8

1 Introduktion

Resor utan giltigt färdbevis medför ett omfattande inkomstbortfall för trafikförvaltningen. Huvudsyftet med den här lägesrapporten är att redovisa fusket i SL-trafiken år 2017. Mätningarna för kvantifiering av fusk har under år 2017 kompletterats med andra undersökningar med syfte att fördjupa kunskapen inom området intäktssäkring.

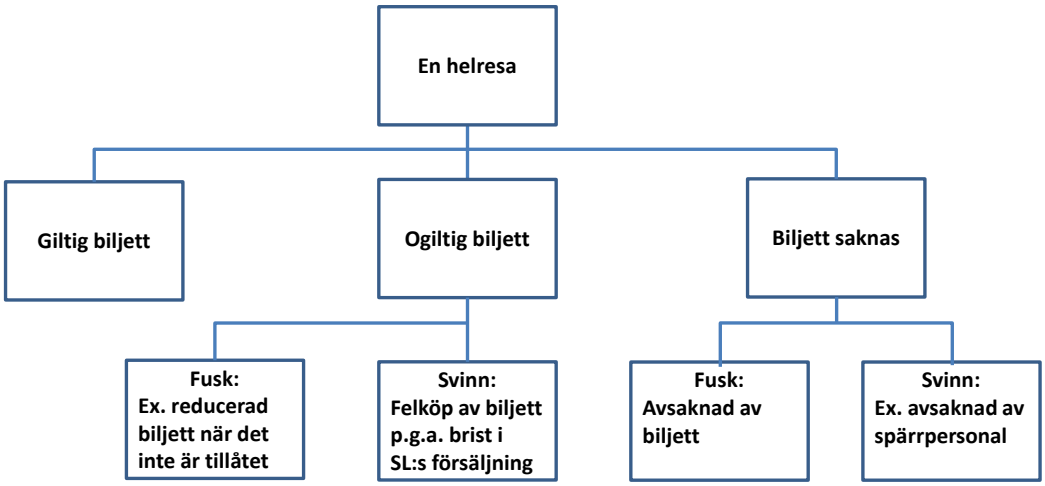
2 Definition av fusk och svinn

För beräkning av fusket i SL-trafiken år 2017 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 visera 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.

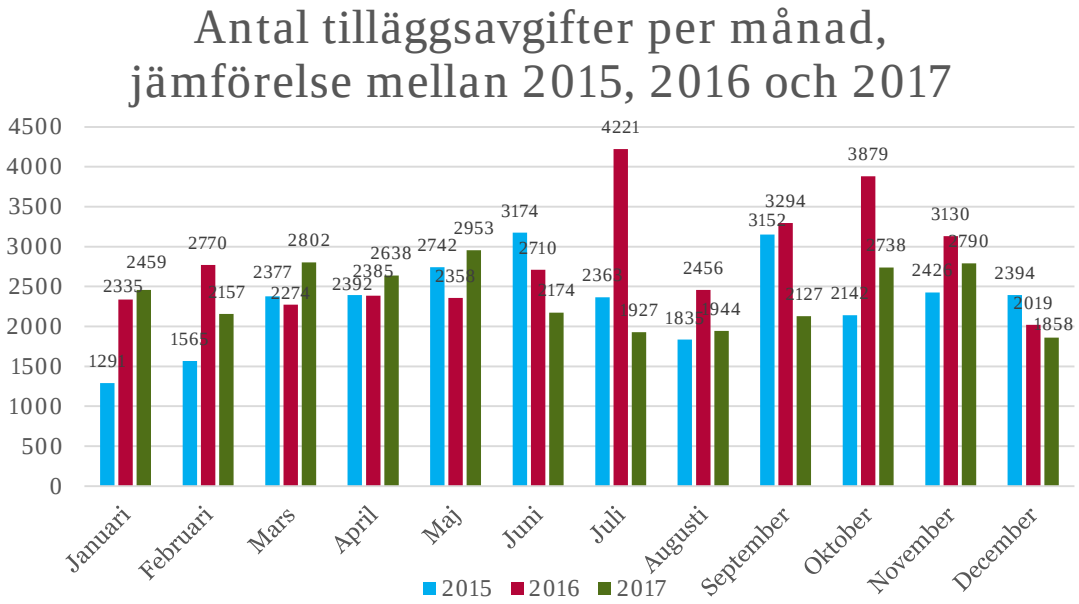
Rapporten inleds med en kort bakgrund om avtalet med biljettkontrollföretaget ISS Facility AB (fortsättningsvis ISS), och hur kontrollverksamhet bedrivits under året. Därefter presenteras metoden som används för att beräkna omfattningen av fusket, vilket följs av resultaten av mätningarna.

3 Biljettkontrollens arbete under 2017

Biljettkontrollavtalet med ISS gällde från den 1 januari år 2013 till den 31 december år 2017. Trafikförvaltningen har fortsatt valt att lokalisera fler biljettkontrollanter till områden med mer fusk då huvudsyftet med verksamheten är att stävja fusk snarare än att biljettkontroller görs representativt i hela systemet.

3.1 Antal tilläggsavgifter år 2017

Arbetet med ökad effektivitet och fokus på att stävja fusk, som Trafikförvaltningen inledde år 2015, har fortsatt att förfinas under år 2017. Det totala antalet tilläggsavgifter under 2017 är 28 567, vilket är i linje med tidigare år. Antalet tilläggsavgifter har ökat markant från 15 573 år 2014 till i genomsnitt 30 084 mellan åren 2015-2017. Detta innebär en ökning med drygt 93 procent mellan år 2014 och år 2015-2017. Ökningen av antalet tilläggsavgifter förklaras med en effektivare biljettkontroll, bland annat genom de digitala verktyg som entreprenören utvecklat samt att biljettkontrollerna numer, i större utsträckning, utförs i områden där fusk antas vara mer omfattande.



3.2 Ökad satsning på samarbete med polis

Polisen i norra Botkyrka, Tumba och på Södermalm har under året sammanarbetat med biljettkontrollerna, vilket har varit till mycket stor nytta för biljettkontrollen.

3.3 Vad tycker kunderna om biljettkontrollen?

Under de senaste 2 åren har Trafikförvaltningen genomfört halvårsvisa nöjd kund undersökningar (NKI) gällande resenärernas inställning till biljettkontrollen. Det är generellt sätt mycket goda resultat där andelen nöjda resenärer under hösten 2017 är 82 procent. Nöjdheten har ökat med tre procentenheten sedan hösten 2015. Resenärerna är nöjdast på lokalbanorna. Det går även att identifiera en nedgång i nöjdhet ombord på Pendeltågen, från 86 till 78, anledningen till förändringen är något osäker.

3.4 Inbetalningar och utfärdade tilläggsavgifter

I ISS uppdrag ingår också att säkerställa indrivning av utfärdade tilläggsavgifter. De utestående kraven per 31 december år 2017 uppgår till 27,8 mnkr.

Därutöver finns en sammanlagd skuld från tiden före år 2013, innan ISS tog över verksamheten, på 42,9 mnkr.

Det totala utestående kravet uppgår således till 70,7 mnkr, vilket är en minskning jämfört med 2016 på 7,4 mnkr.

Vid behov handlägger inkassobolagen ISS-Riksbyggen, Eurocredit och Prioritet Group AB ärenden som rör obetalda tilläggsavgifter vilka drivs vidare till tingsrätten.

3.5 Nytt biljettkontrollavtal från 2018

Trafikförvaltningen har under året slutfört upphandlingen av ett nytt biljettkontrollavtal. Den nuvarande leverantören ISS Facility Services AB vann upphandlingen och det nya avtalet mellan parterna gäller från den 1 januari år 2018 till den 31 december år 2025.

Uppdraget omfattar ett helhetsansvar för att utföra biljettkontrolltjänster, tillhörande administration och kundservice. I Leverantörens ansvar ingår samtliga arbeten, aktiviteter, hjälpmedel och andra resurser som krävs för att utföra Leverantörens samtliga åtaganden förutom vad som uttryckligen åligger Beställaren att tillhandahålla.

Antalet kontroller i det nya avtalet ökar från dagens nivå på 2,5 miljoner per år upp till 5 miljoner kontroller per år (initialt dock 3,5 miljoner biljettkontroller första året). Därutöver säkerställer Trafikförvaltningen i det nya avtalet att biljettkontrollerna ska utföras på alla trafikslag, alla geografiska delar av trafiksystemet, hela trafikdygnet och alla typer av biljetter och biljettbärare. Ett extra fokus ska vara i områden där fusket är som störst.

4 Omfattningen av fusk 2017

4.1 Tillvägagångssätt för beräkningar av fusk och intäktsbortfall år 2017

Beräkningen av fuskets omfattning sker stegvis. Först beräknas summan av antal kontrollerade och registrerade resenärer för vart och ett av de tre färdmedlen tunnelbana, pendeltåg och buss. Lokalbanorna ingår inte av mättekniska skäl.

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. Det är 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 pro-

centvärde på fuskets storlek för vart och ett av de tre färdmedlen. Dessa procentvärden vägs slutligen samman med antal påstigande per färdmedel och ger ett sammanfattande procentvärde för tunnelbana, pendeltåg och buss. Beräkningsunderlaget utgörs av data från Mini-SL-mätningarna.

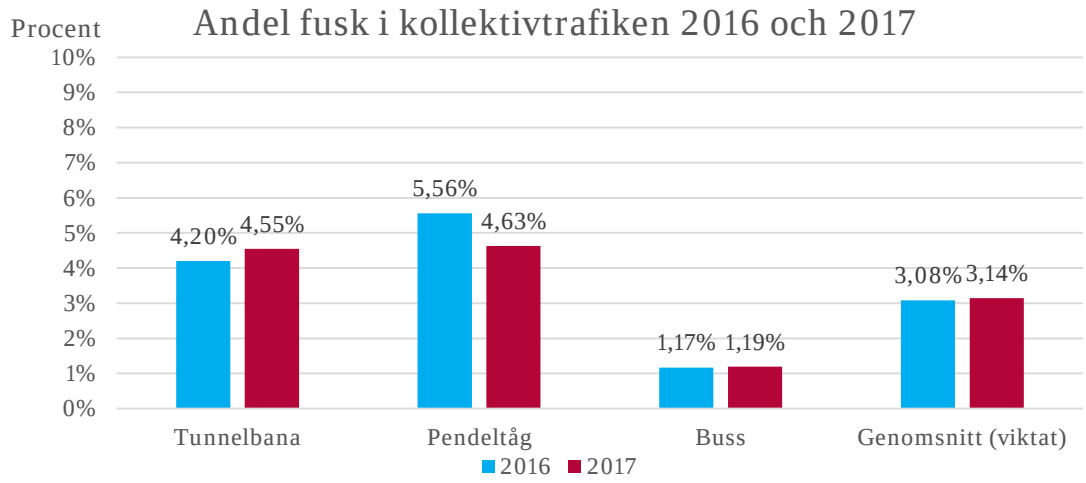
Intäktsbortfallet på grund av fusk beräknas med hjälp av de framräknade procentvärdena för fusket enligt ovan samt med uppgifter från trafikförvaltningens försäljningsstatistik.

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) Intäktsborfallet beräknas sedan som skillnaden mellan beräkningsutfallet i b) respektive i a).

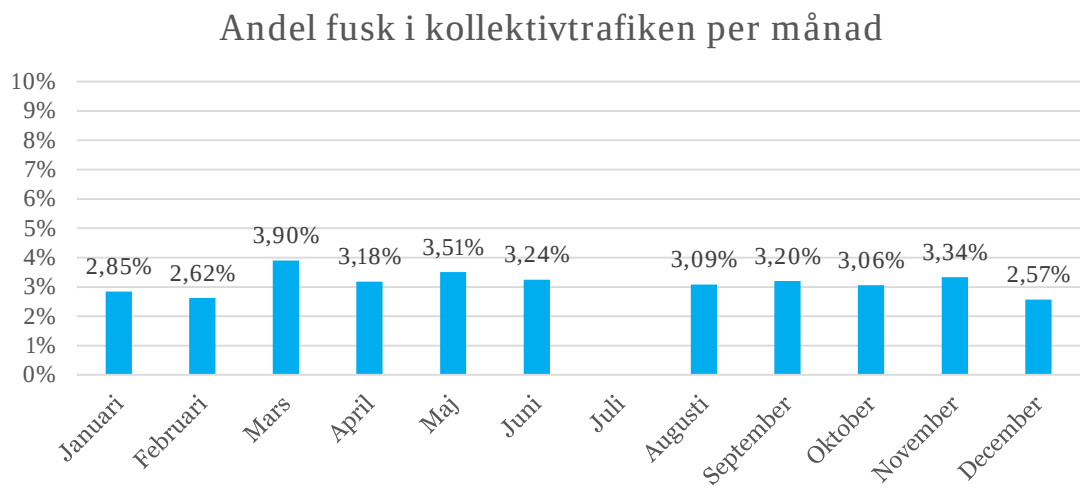
4.2 Resultat av Mini-SL år 2017

Den totala andelen fuskåkare under år 2017 var 3,14 procent, vilket visas i figuren nedan. Jämfört med år 2016 så är fusket i årets mätning ca 0,06 procentenheter högre. Skillnaden ligger inom den statistiska felmarginalen och därmed är slutsatsen att fusket inte har förändrats över året.

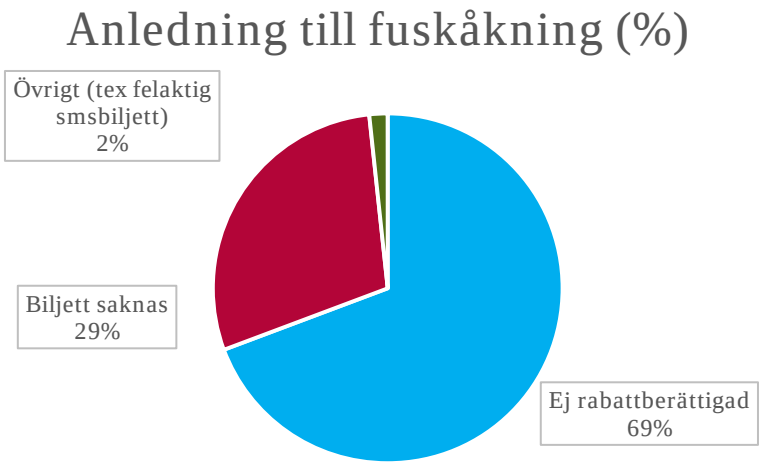


Precis som tidigare år är fusket störst i tunnelbane- och pendeltågstrafiken medan busstrafiken är det trafikslag med lägst andel fusk.

Resultaten på månadsbasis är relativt stabila även om februari, mars och december sticker ut något i årets mätning.



I nedanstående figur redovisas orsaker till fuskåkning för samtliga trafikslag:



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. Det bör noteras

att andelen resenärer som fuskar genom att inte alls betala för en biljett minskar från 38 procent till 29 procent, samtidigt som andelen ”Ej rabattberättigade” ökad med ungefär samma procentenhet.

Intäktsbortfall
Fusket i SL-trafiken år 2017 bedöms uppgå till 3,14 procent, vilket är en marginell ökning från 3,08 procent år 2016. Men, omsatt till intäktsbortfall innebär 2017 års fusk ett intäktsbortfall på ca 254 mnkr, vilket är en minskning från 267 mnkr år 2016. Anledningen till att intäktsbortfallet minskat även om fusket ökar är att det är en större andel fusk som sker med rabatterade biljetter och för dessa biljetter får Trafikförvaltningen en viss intäkt även om inte hela biljetten är betald.

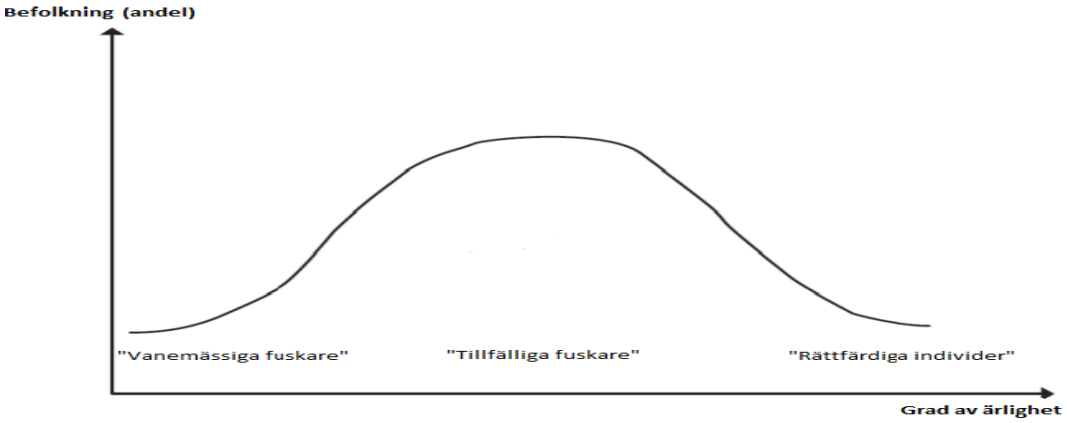
5 Kompletterande analys av fusket

5.1 Omvärldsanalys
Med ökade kostnader för att bedriva kollektivtrafik är det viktigt att hitta effektiva metoder för att motverka att resor görs utan giltig biljett och på så sätt minimera intäktsbortfallet. För att inhämta lärdomar från andra städer har Trafikförvaltningen genomfört en mindre omvärldsanalys med fokus på hur man i andra städer går till väga för att motverka fusk i kollektivtrafiken.

5.1.1 Varför betalas inte biljetten i kollektivtrafiken?
Människors attityd till fuskåkning följer en normalfördelningskurva för mänskligt beteende. Den visar att en relativt stor grupp skulle kunna tänka sig att inte betala för sin resa om den uppfattade möjligheten att klara sig undan överstiger den uppfattade risken att åka fast[1].

I vilken grupp en specifik individ befinner sig beror i vilken utsträckning en person är beredd att ”chansa”. De olika grupperna utgörs av, fritt översatt: ”Vanemässiga fuskare”, ”Tillfälliga fuskare” och ”Rättfärdiga individer”.

[1] Modellen är framtagen av Laurent Dauby, UITP tillsammans med medförfattare



En individs grad av ärlighet beror på faktorer som till exempel miljö och kultur, lagstiftning och trafikföretagets attityd till fuskåkning. För ett specifikt trafikområde kan andelen individer i en grupp variera på grund av till exempel förekomst av spärrar, biljettpriser eller biljettkontroller. I regel är gruppen av ”tillfälliga fuskare” störst i trafikmiljöer som tillåter att ”tillfället gör chansaren”.

5.1.2 Metoder och strategier för att minska fusk i kollektivtrafiken

Mängden biljettkontroller och hur de utformas

De trafikhuvudmän och trafikoperatörer som intervjuats menar att de ser biljettkontroller som en central åtgärd för att minska biljettfusket och de arbetar löpande med att se över hur detta kan effektiviseras. Att fusket minskar genom att antalet biljettkontroller ökar stöds av forskning där man undersökt vilka faktorer som minskar fusket i kollektivtrafiken. Förutom mängden biljettkontroller har forskare även sett att hur biljettkontrollerna genomförs även kan minska fusket.

Ett exempel är Trafikhuvudmannen RUTER, i Oslo. Ruters representanter beskriver att de under 2013 genomförde fokusgrupper i syfte att tydligare förstå fusket. Resultaten visade att resenärer sällan betalade för resor som genomfördes i systemets ytterområden då biljettkontrollen alltid var centralt placerad. Baserat på resultaten har Ruter arbetat aktivt för att både öka antalet kontroller, från två miljoner kontroller till sex miljoner kontroller årligen, och samtidigt säkerställa att hela systemet blir kontrollerat för att undvika scenariot att möjligheten att klara sig undan överstiger den uppfattade risken att åka fast.

Ökad mobilitet i biljettkontrollverksamheten är något som efterfrågas av flera trafikentreprenörer i Stockholm. Dessa aspekter har Trafikförvaltningen tagit fasta på i det nya

biljettkontrollavtalet där antalet kontroller ökar, samtidigt som biljettkontrollerna görs senare på kvällen och i större utsträckning i fler områden.

Informationskampanjer

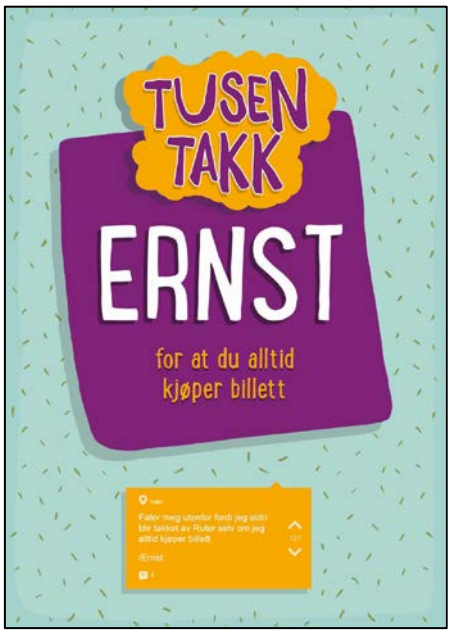
Många av de trafikaktörer som intervjuats har arbetat med informationsinsatser för att förebygga fusket i kollektivtrafiken. Tidigare forskning och vissa konkreta exempel visar att olika typer av informationsinsatser har varit effektiva strategier för att förebygga fusk i kollektivtrafiken. Konkreta exempel från bland annat Victoria i Australien, London och Oslo visar på framgångsrika informationskampanjer.

För att bryta beteenden i kollektivtrafiken som i vissa fall blivit normaliserade men som inte är önskvärda, som exempelvis fuskåkande, har flera städer använt sig av informationsstrategier som uppmärksammar och lyfter fram önskvärda beteenden bland resenärer. Strategierna grundar sig i den nobelprisvinnande ”nudge”-teorin om hur man genom små förändringar i människors miljö kan styra deras beteenden i en viss riktning.

London är ett exempel på en stad där man arbetar med att lyfta fram och uppmärksamma ”önskvärda” beteenden hos resenärer i kollektivtrafiken. Bland annat innebär detta att man satt upp mer synliga informationsskyltar i tunnelbanetåg och på stationer med meddelanden som tackar resenärer för att de alltid tar med sig skräp eller åker med giltig biljett.[2] Kampanjerna fått ett stort positivt genomslag bland resenärer som uppskattar budskapet i kampanjerna.

Ruter i Oslo har anammat devisen med positiva kampanjer i syfte att minska fusk. Återkommande genomför de informationskampanjer som syftar till att lyfta fram positiva effekter av resenärer som betalar för sina färdbevis. Bland annat utformades budskap där man tackade för alla resenärer som betalar för sina färdbevis. Informationen lyfte också fram hur resenärers pengar används för att utveckla och förbättra kollektivtrafiken. Kampanjen illustreras i två bilder.

[2] https://www.railway-technology.com/features/featurethe-nudge-how-to-influence-railway-passenger-behaviour-4840477/ 17/1-2018





En annan informationsstrategi är att fokusera på de ”tillfälliga fuskarna” och få dem att uppfatta att sannolikheten att åka fast är stor. Delstaten Victoria, Australien har utformat flera olika typer av informationskampanjer som har fått ett visst genomslag i arbetet mot biljettfusk i kollektivtrafiken. Informationskampanjen ”Freeloaders” uppmärksammade resenärer på den stora risken att bli kontrollerad i kollektivtrafiken. Genom att bland annat visa på hur många biljettkontrollanter i civil klädsel som befinner sig i kollektivtrafiken dagligen kunde man öka känslan av att risken att åka fast är stor. En effektmätning visade att resenärer efter informationskampanjen var mindre benägna att åka utan giltig biljett.

Nya tekniska lösningar

I Barcelona har kollektivtrafikföretaget Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) och företaget Awaait Artificial Intelligence (AWAAIT) utformat kameror som installerats vid spärrar på tunnelbanestationer. Kamerorna observerar resenärer som går genom spärrarna och varnar när den förmodar att någon passerar utan att betala. Varningen skickas till personalen som arbetar vid stationen vars mobiltelefon är sammankopplad med kameran. På så sätt kan personalen se vilken den misstänkta personen är och kontrollera om personen har giltigt färdbevis eller inte. Kamerorna registrerar även alla fusk i en databas som gör att man får en tydligare bild över hur många resenärer som fuskar med färdbevis i tunnelbanan. Systemet utvärderades efter en testperiod och FGC har gjort bedömningen att kamerorna fungerar så bra att man vill fortsätta installera fler kameror på tunnelbanestationer.