Trafikförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-04-19

Ärende
TN 2022-0114

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Erik Norling
08-123 331 10
erik.norling@regionstockholm.se

Trafiknämnden
2022-05-23, punkt 16

Svar på skrivelse angående dubbeldebitering av resenär (V)

Ärendebeskrivning

Vänsterpartiet har i skrivelse angående dubbeldebitering av resenär ställt frågor om Trafikförvaltningens strategi för att undvika dubbeldebitering framöver, samt hur Trafikförvaltningen säkerställer att det är lätt för resenärer att göra rätt och betala rätt pris. I detta ärende återkommer Trafikförvaltningen med förslag till svar på nämna skrivelse.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt skrivelse från Västerpartiet daterat 2022-01-25.

Förslag till beslut

Trafiknämnden föreslås besluta följande.

1. Skrivelsen anses besvarad.

Förslag och motivering

1. **Vad är förvaltningens strategi för att undvika dubbelbetalning framöver?**

Trafikförvaltningen utvecklar ett helt nytt biljett- och betalsystem, byggt på modern teknik. Det innebär även att mobilbiljett, betalkort, och det nya SL-kortet kan läsas av i samma läsare, vilket skapar enkelhet och tydlighet för resenären.
För att undvika att en resenär som redan har en periodbiljett på ett grönt SL-kort också debiteras resan på ett betalkort när en spärr passeras har trafikförvaltningen arbetat fram en teknisk lösning samt informerat i SL:s kommunikationskanaler.

Den tekniska lösningen som är implementerad i läsaren känner av när fler än ett kort presenteras för läsaren. Oavsett om det handlar om flera betalkort, SL-kort eller en mix av dessa kort öppnas inte spärren och ingen biljett debiteras resenären på något kort. Resenären får då blippa igen med det kort man vill använda.
Det förekommer dock fall där resenärer har plånböcker eller väskor med tjockt läder eller material mellan korten som gör att läsaren bara upptäcker ett kort åt gången och då kan två kort läsas in i tät följd efter varandra. Sedan tjänsten res med betalkort lanserades har över 26 miljoner kort blippats. Under samma period har ca 950 ärenden mottagits hos SL Kundtjänst som har med dubbelbetalning att göra.

Kommunikativt har information gått ut för att berätta vad man kan råka ut för om man lägger plånboken/handväskan på valideraren. Resenären behöver istället välja vilket kort som läsaren ska läsa av, vilket för vissa kan vara ett nytt sätt istället för att lägga plånboken på läsaren. Detta budskap har redan gått ut till resenärer, men det är även ett budskap som fortsatt kommer att kommuniceras framöver.

För att försäkra oss om att resenärer inte ska hamna i kläm har tillämpning av regelverk på SL:s kundtjänst justerats för att säkra hanteringen av kunder som inkommer med denna typ av ärenden. Gällande bemötandefrågan i kundtjänst har vi högt ställda mål gällande kundnöjdheten som också överlag ligger på

höga nivåer, förra året var 83 % nöjda eller mycket nöjda med det bemötande man fick.

2. Hur säkerställer förvaltningen att det är lätt för resenärerna att göra rätt och betala rätt pris för rätt biljett?

Med det nya biljett- och betalsystemet så förenklas bland annat inläsningen av biljett genom att det endast kommer finnas en läsare vid spärr. Resenär behöver då inte ha kunskap om vilken biljettbärare som ska användas för vilken läsare likt idag. Det finns även annan utveckling som gör inköp av biljett mer tillgänglig, så som att köpa enkelbiljett med betalkort, fullt biljettsortiment i SL:s app, samt möjlighet att köpa biljett i app och föra över biljetten till det nya SL-kortet.

David Lagneholm
Förvaltningschef

Erik Norling
Chef Trafikavdelningen

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2022-04-19

Ärende
TN 2022-0114

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Region Stockholm

SKRIVELSE
2022-01-25

Trafiknämnden

Vänsterpartiet

Angående dubbeldebitering av resenärer

Dagens Nyheter skrev för två veckor sedan om hur resenärer med det nya gröna SL-kortet dubbeldebiterats. Drygt 500 resenärer ska ha upptäckt att de dubbeldebiterats och reklamerat det till SL:s kundtjänst. Till exempel har betalkort debiterats för enkelbiljett trots att det funnits en 30-dagarsbiljett laddad på det gröna kortet. Bemötandet från SL:s kundtjänst ska enligt artikeln lämnat en del övrigt att önska, men enligt uppgift från SL ska resenärer få tillbaka sina pengar om de kan uppvisa bevis för dubbeldebiteringen.

Vi i Vänsterpartiet finner det upprörande och olyckligt att betalsystemen för SL-biljetter är utformade på det sättet att resenärer kan dubbeldebiteras. Olika sätt att betala för sin biljett har lanserats med stora reklaminsatser och då måste resenärerna kunna lita på att systemen fungerar så att de får rätt biljett till rätt pris. Det är också tråkigt att bemötandet inte varit det bästa. SL:s inställning bör vara att rätta till egna fel och vara schyssta mot sina kunder. Kollektivtrafiken ska vara välkomnande och SL måste värna sitt renommé.

Med hänvisning till ovanstående vill vi ha svar på följande frågor:

1. Vad är förvaltningens strategi för att undvika dubbelbetalning framöver?

2. Hur säkerställer förvaltningen att det är lätt för resenärerna att göra rätt och betala rätt pris för rätt biljett?