Trafikavdelningen

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

INFORMATIONSÄRENDE
2019-04-15

Trafiknämnden
2019-05-14, punkt 38

Ärende
TN 2019-0262

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2018

Ärendebeskrivning

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.

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

Antalet tilläggsavgifter uppgår under år 2018 till 31 322, en ökning med nästan 10 procent jämfört med förra året. Fusket i SL-trafiken år 2018 bedöms uppgå till preliminärt 3,2 procent. Omsatt till intäktsbortfall innebär detta ca 280 mnkr för år 2018.

Underlag

- Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2018

Fortsatt arbete

Status för genomförda, pågående och planerade åtgärder:

Det nya biljettkontrollavtalet som trafikförvaltningen tecknat med ISS Facility Services AB började gälla i januari 2018. Avtalet innebär bland annat att antalet kontroller ökar från 2,5 miljoner kontroller till 5 miljoner kontroller årligen från och med 2019.

Trafikavdelningen

INFORMATIONSÄRENDE
2019-02-15

Ärende
TN 2019-0262

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Trafikförvaltningen har under hösten initierat ett projekt med kroppsburna kameror för kontrollanternas säkerhet och möjlighet till fastställande av identitet vid biljettkontroller.

För att ytterligare trygga biljettkontrollanternas arbetsmiljö har trafikförvaltningen under året fortsatt utveckla samarbetet med ordningsvakter och polis.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman
Chef trafikavdelningen

Trafik TA

2019-02-15

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 2018

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.

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

- Antalet tilläggsavgifter uppgår under år 2018 till 31 322, en ökning med nästan 10 procent jämfört med förra året.
- Fusket i SL-trafiken år 2018 bedöms uppgå till preliminärt 3,2 procent.
- Omsatt till intäktsbortfall innebär detta ca 280 mnkr för år 2018

Trafik TA

PM
2019-02-15

Ärende/Dok. id.
SL 2018-0044

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Status för genomförda, pågående och planerade åtgärder:

- Det nya biljettkontrollavtalet som Trafikförvaltningen tecknat med ISS Facility Services AB började gälla i januari 2018. Avtalet innebär bland annat att antalet kontroller ökar från 2,5 miljoner kontroller till 5 miljoner kontroller årligen från och med 2019.
- Trafikförvaltningen har under hösten initierat ett projekt med kroppsburna kameror för kontrollanternas säkerhet och möjlighet till fastställande av identitet vid biljettkontroller.
- För att ytterligare trygga biljettkontrollanternas arbetsmiljö har Trafikförvaltningen under året fortsatt utveckla samarbetet med ordningsvakter och polis.

Caroline Ottosson
Förvaltningschef

Fredrik Cavalli-Björkman
Avdelningschef

Bilaga
Lägesrapport

Trafik TA

PM
2019-02-15

Ärende/Dok. id.
SL 2018-0044

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2018

Trafik TA

PM
2019-02-15

Ärende/Dok. id.
SL 2018-0044

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Bilaga. Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2018

Innehållsförteckning

Sammanfattning....1
Lägesrapport om fusket i SL-trafiken år 2018....3
Innehållsförteckning....4
1 Introduktion....4
2 Definition av fusk och svinn....4
3 Biljettkontrollens arbete under 2018....5
4 Omfattningen av fusk 2018....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 2018. Mätningarna för kvantifiering av fusk har under år 2018 kompletterats med andra undersökningar med syfte att fördjupa kunskapen inom området intäktssäkring.

2 Definition av fusk och svinn

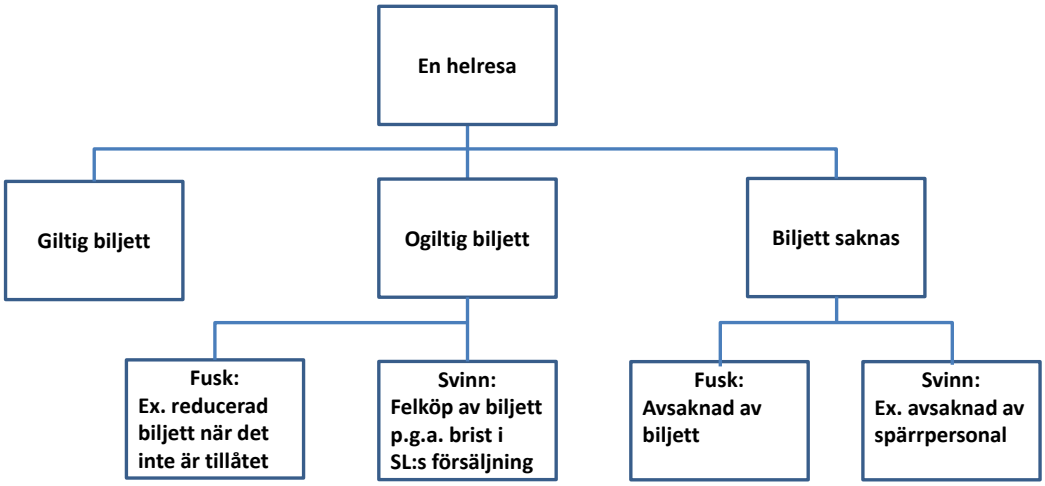
För beräkning av fusket i SL-trafiken år 2018 definieras:

- 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.

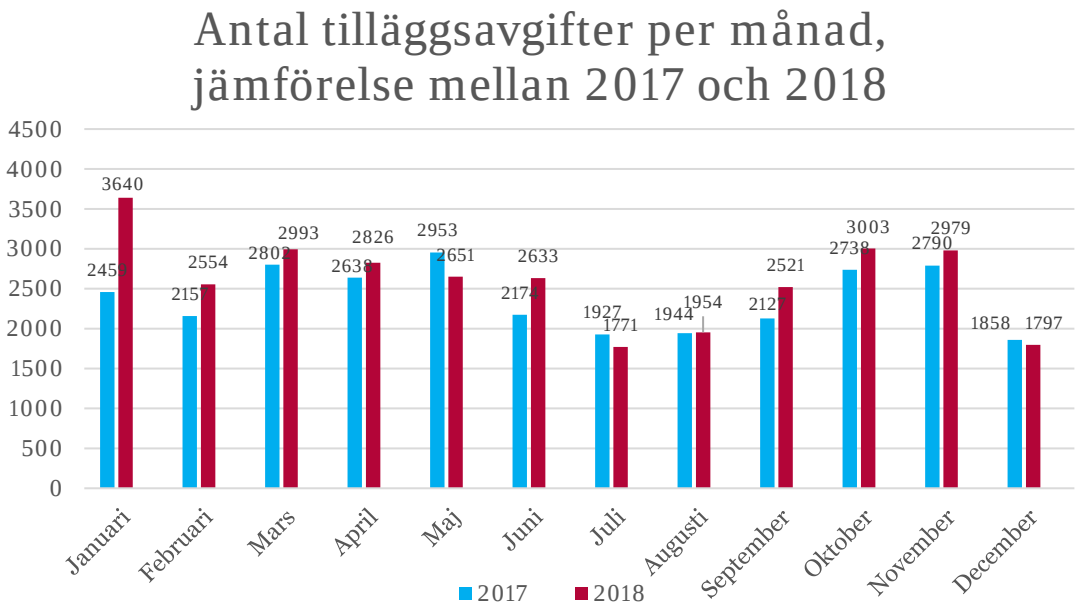
Rapporten inleds med en kort bakgrund om avtalet med biljettkontrollföretaget ISS Facility AB (fortsättningsvis ISS), och hur kontrollverksamhet bedrivits under året. Därefter presenteras metoden som används för att beräkna omfattningen av fusket, vilket följs av resultaten av mätningarna.

3 Biljettkontrollens arbete under 2018

Det nya 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 mer fusk då huvudsyftet med verksamheten är att stävja fusk snarare än att biljettkontroller görs representativt i hela systemet.

3.1 Antal tilläggsavgifter år 2018

Det totala antalet tilläggsavgifter under 2018 är 31 322, vilket är ca 10 procent högre jämfört med 2017. Utvecklingen ligger i linje med att också fler kontroller utförts under 2018 jämfört med 2017.



3.2 Biljettkontrollanternas arbetsmiljö

Ett återkommande problem under året är att biljettkontrollanter angrips fysiskt i sin tjänsteutövning. Under året finns det exempel på händelser där kontrollanterna hamnar i riktigt allvarliga situationer. Därför har ISS skyddsombud och arbetsmiljöverket uppmärksammat Trafikförvaltningen om att det behövs ytterligare åtgärder för att trygga arbetsmiljön för biljettkontrollanterna.

Som del av detta har Trafikförvaltningen under året valt att fortsätta utveckla sitt samarbete med polisen i norra Botkyrka, Tumba och på Järvaområdet, vilket har varit en förutsättning för biljettkontrollens arbete i delar av dessa områden.

Därutöver har trafikförvaltningen under hösten initierat 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.

3.3 Vad tycker kunderna om biljettkontrollen?

Under de senaste 3 åren har trafikförvaltningen genomfört halvårsvisa nöjd kund-undersökningar (NKI) gällande resenärernas inställning till biljettkontrollen. Det är generellt sett mycket goda resultat där andelen nöjda resenärer under hösten 2018 är 83 procent. Nöjdheten har ökat med fyra procentenheten sedan hösten 2015. Resenärerna är nöjdast på lokalbanorna och ombord på båtarna. Nedgången i pendeltågstrafiken från förra årets mätning är nu borta och även pendeltågsresenärerna är nöjda med biljettkontrollverksamheten.

3.4 Nytt biljettkontrollavtal från 2018

Det nya biljettkontrollavtalet med leverantören ISS Facility Services AB gäller från den 1 januari år 2018.

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 2018

4.1 Tillvägagångssätt för beräkningar av fusk och intäktsbortfall år 2018

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. 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 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.

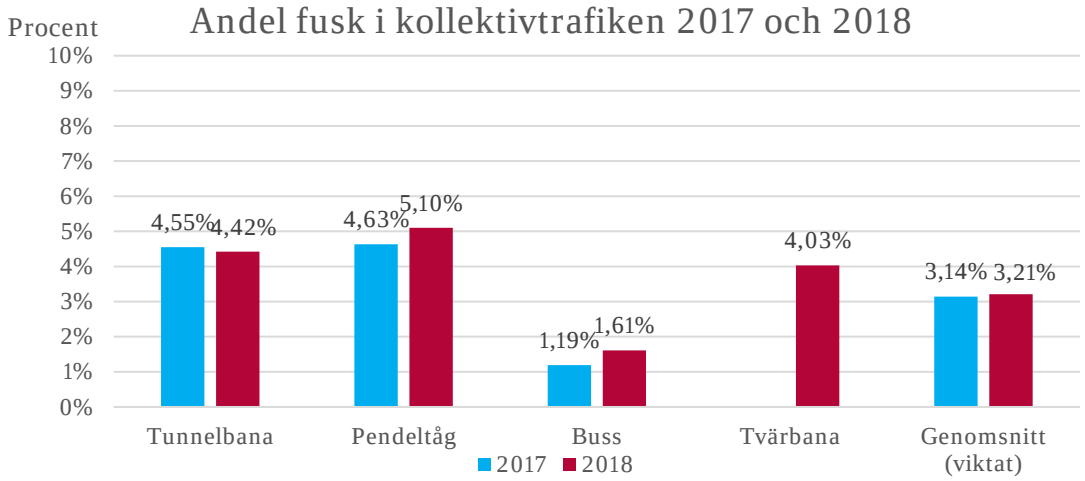
Intäktsbortfallet på grund av fusk beräknas med hjälp av de framräknade procentvärdena för fusket enligt ovan samt med uppgifter från trafikförvaltningens försäljningsstatistik.

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

4.2 Resultat av Mini-SL år 2018

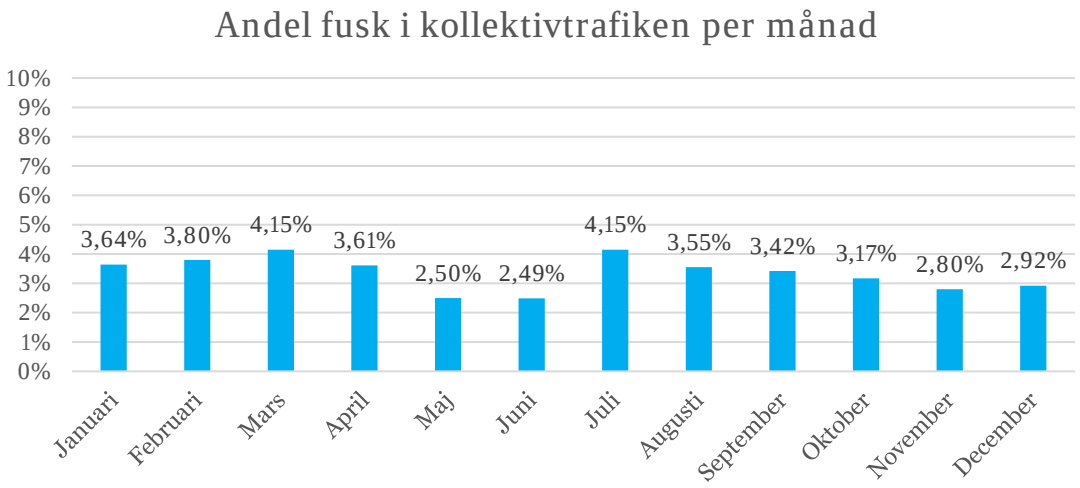
Den totala andelen fuskåkare under år 2018 var 3,21 procent, vilket visas i figuren nedan. Jämfört med år 2017 så är fusket i årets mätning ca 0,07 procentenheter högre. Skillnaden ligger inom den statistiska felmarginalen och därmed är slutsatsen att fusket inte har förändrats över året.



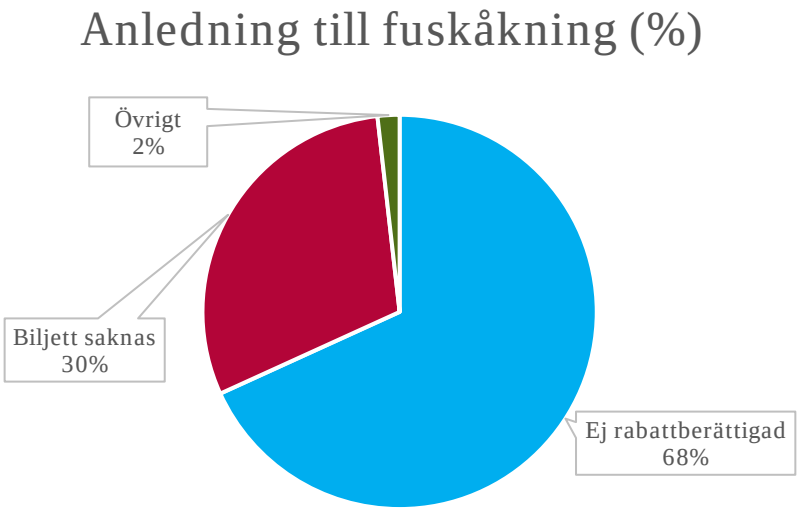
Notera att fusket på Tvärbanan inte varit med i beräkningarna tidigare år då det inte fanns möjlighet att validera biljetter på ett sätt som gjorde det möjligt att mäta fusknivåer på ett robust och tillförlitligt sätt.

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 mars och juli sticker ut något.

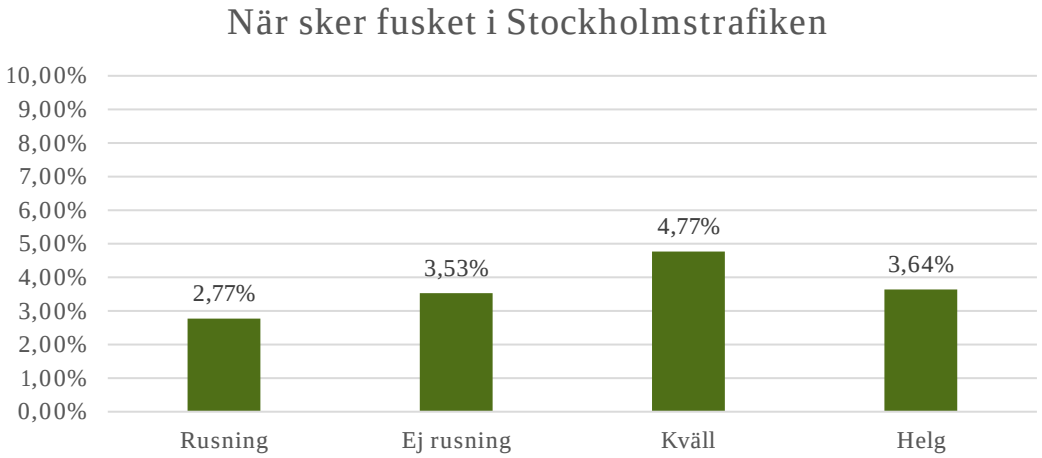


I nedanstående figur redovisas orsaker till fuskåkning för samtliga trafikslag:



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.

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.



Inte helt oväntat är det 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 2018 bedöms uppgå till 3,21 procent, vilket är en marginell ökning från 3,14 procent år 2017. Omsatt till intäktsbortfall innebär 2018 års fusk ett intäktsbortfall på ca 280 mnkr, vilket är en ökning från 254 mnkr år 2017. Anledningen till att intäktsbortfallet ökar kommer närmare analyseras.