

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-08

Ärende
TN 2026-0280

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Handläggare
Johan Nordenblank
johan.nordenblank@regionstockholm.se

Trafiknämnden
2026-06-16

Svar på skrivelse från Daniel Adborn (L) om digitala biljetter och bevisbördan vid biljettkontroller

Förslag till beslut

Trafiknämnden beslutar följande.

- Skrivelse gällande digitala biljetter och bevisbördan vid biljettkontroller av Daniel Adborn (L) anses besvarad med hänvisning till vad som anges i förvaltningschefens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Skrivelsen lyfter att resenärer i vissa fall har fått tilläggsavgift trots giltig biljett i SL-appen, till följd av tekniska problem, och efterfrågar hur trafikförvaltningen ser på detta samt ansvarsfördelningen.

Trafikförvaltningen bedömer att biljettsystemet i huvudsak fungerar väl och är utformat för att hantera tekniska störningar. Resenärer som har köpt och aktiverat en giltig biljett ska som utgångspunkt inte drabbas av avgift på grund av tekniska fel, och sådana ärenden kan prövas i efterhand.

Förvaltningens förslag och motivering

Skrivelsen lyfter att resenärer i vissa fall har fått tilläggsavgift trots giltig biljett i SL-appen, till följd av tekniska problem, och efterfrågar hur trafikförvaltningen ser på detta samt ansvarsfördelningen.

SL:s biljettsystem utvecklas kontinuerligt för att erbjuda ett modernt och attraktivt tillvägagångssätt för att köpa, validera och förvara biljetten.

Trafikförvaltningen inrättade under 2017 programmet Nästa Biljettsystem, detta för att utveckla ett nytt biljettsystem som drivs i egen regi. Från och med våren 2023 är det nya biljettsystemet fullständigt implementerat och ersatte det gamla biljettsystemet fullt ut. Det nya biljettsystemet förvaltas och vidareutvecklas av trafikförvaltningen med huvudsyftet att skapa en större rådighet över utveckling och funktionalitet och på ett mer effektivt sätt kunna erbjuda ett modernt och attraktivt biljettsystem.

Idag erbjuder SL flera olika biljettbärare:

- Kontaktlöst betalkort – Betalkort från Visa, Mastercard eller American Express kan användas för att direkt betala resan i biljett- och betalutrustningen.
- SL- Kort – SL-kortet använder sig i grunden av samma teknik som ett betalkort. Kortet verifierar identitet mot giltiga biljetter i SL:s biljettsystem för att se om det finns några giltiga biljetter.
- Optiska Biljetter – Mobil- och pappersbiljetter baserade på Aztec-format. SL:s optiska biljetter följer den branschgemensamma BoB-standard som är framtagna av Samtrafiken där koderna avläses av en optisk läsare.

Trafikförvaltningen har designat det nya biljettsystemet på ett sådant sätt att det ska minimera påverkan av tekniska fel när resenären har en aktiv och validerad biljett. Detta innebär att tekniska fel som orsakats av SL eller till följd av tillfällig störning i mobilnätet ska gå att kontrollera. Även biljettkontrollens kontrollenhet har inbyggd logik som styrs av trafikförvaltningen för att hellre fria än fälla när det finns osäkerheter i systemet.

Inom SL-trafiken erbjuds flertalet försäljningskanaler (både digitala och fysiska biljetter) där resenären kan tillhandahålla en giltig biljett. Det är resenärens ansvar att säkerställa att det finns en giltig biljett innan en resa påbörjas, även om det kan förekomma tekniska problem i enstaka försäljningskanaler.

Om en giltig biljett inte kan uppvisas vid kontrolltillfället kommer en tilläggsavgift att ställas ut, om resenären anser att den är felaktig finns möjlighet att överklaga.

Trafikförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-08Ärende
TN 2026-0280Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Vid en överklagan går trafikförvaltningen igenom allt underlag kopplat till ärendet och gör en bedömning baserat på den information som finns tillgänglig. Under granskningen går trafikförvaltningen alltid igenom underlaget för att säkerställa att inga brister förekommit i rutiner eller system som påverkat utställandet av tilläggsavgiften. I mindre än 1 procent av de ärenden som skrivs av efter överklagan har orsaken kunnat hänföras till tekniska problem i trafikförvaltningens eller SL:s system.

Nedan besvaras frågorna i skrivelsen:

1. *Känner trafikförvaltningen till problematiken som är beskriven ovan och har det föranlett att några åtgärder har vidtagits?*

Trafikförvaltningen är medveten om att det i enskilda fall kan uppstå situationer där resenärer upplever problem kopplade till digitala biljetter. Samtidigt är biljettsystemet utformat för att i största möjliga mån fungera även vid tillfälliga tekniska störningar, exempelvis när enheten saknar uppkoppling.

Trafikförvaltningen följer löpande upp inträffade ärenden och arbetar kontinuerligt med att vidareutveckla systemets stabilitet, användarvänlighet och robusthet. I detta ingår såväl tekniska förbättringar som utvecklad information till resenärer och stöd till biljettkontrollanter vid bedömningar i situationer där osäkerhet kan uppstå.

2. *Hur ser trafikförvaltningen på ansvarsfördelningen mellan SL och resenären när en tilläggsavgift utfärdas till följd av att resenären inte kan uppvisa en giltig biljett på grund av tekniska problem med SL-appen?*

Det är resenärens ansvar att ha en giltig biljett vid resa. Samtidigt är utgångspunkten att resenärer som har köpt och aktiverat en biljett inte ska drabbas av tilläggsavgift på grund av tekniska problem som ligger utanför deras rådighet.

Om en tilläggsavgift ändå utfärdas finns möjlighet att få ärendet prövat i efterhand. Vid en sådan prövning gör trafikförvaltningen en samlad bedömning där både resenärens uppgifter och systemdata ingår.

Trafikförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-08Ärende
TN 2026-0280Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Endast en mindre andel av ärendena bedöms i efterhand bero på tekniska fel, vilket beaktas i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Beslutsunderlag

- Förvaltningschefens tjänsteutlåtande
- Skrivelse från Daniel Adborn (L) om digitala biljetter och bevisbördan vid biljettkontroller

Skickas till

-

Erik Norling
FörvaltningschefJohan Nordenblank
Chef trafikavdelningen

Trafikförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-08Ärende
TN 2026-0280Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Liberalerna

SKRIVELSE
2026-03-17

1 (1)

Trafiknämnden

Skrivelse av Daniel Adborn (L) om digitala biljetter och bevisbördan vid biljettkontroller

Digitaliseringen av biljettsystemet i kollektivtrafiken har på många sätt underlättat vardagen för resenärerna. Att det numera är möjligt att köpa och förvara biljetter i mobiltelefonen är något som uppskattas av många. Men med en ökad grad av digitalisering kommer också nya utmaningar.

Ett exempel som illustrerar detta är att resenärer i kollektivtrafiken har fått tilläggsavgifter trots att de har en giltig och betald biljett i SL-appen, vilket [Nynäshamnsposten](#) har rapporterat om. Orsakerna är flera. Det kan bland annat handla om att SL-appen inte fungerar eller att resenären vid kontrolltillfället befinner sig i ett område där det inte finns någon mobiltäckning.

Liberalerna anser att det är rimligt och viktigt att biljettkontroller genomförs, men ställer sig samtidigt frågande till att resenärer som har köpt och aktiverat en giltig biljett drabbas av en tilläggsavgift på grund av att SL:s egna tekniska lösningar eller mobilnätet inte fungerar. Har resenären gjort rätt för sig ska denne inte straffas för omständigheter som hen inte har rådighet över.

Med anledning av ovanstående önskar Liberalerna få svar på följande frågor:

1. Känner trafikförvaltningen till problematiken som är beskriven ovan och har det föranlett att några åtgärder har vidtagits?
2. Hur ser trafikförvaltningen på ansvarsfördelningen mellan SL och resenären när en tilläggsavgift utfärdas till följd av att resenären inte kan uppvisa en giltig biljett på grund av tekniska problem med SL-appen?

Daniel Adborn
Liberalerna