

Trafikförvaltningen
Kommunikation och försäljning

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-11

Ärende
TN 2026-0249

Handläggare
Suss Forssman Thullberg

Trafiknämnden
2026-06-16

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Kontanthantering i ombudsavtal

Förslag till beslut

Trafiknämnden beslutar följande.

- Förvaltningschefen uppdras att i kommande ombudsavtal ta bort kravet på kontanthantering som generellt grundkrav samt i stället pröva behovet av kontantbetalning i varje enskilt fall i samband med avtalstecknande eller upphandling.

Sammanfattning

I trafikförvaltningens nuvarande ombudsavtal ingår ett krav på att ombud ska acceptera kontanter som betalningsmedel. Kravet infördes ursprungligen för att säkerställa tillgänglighet till biljetter även för resenärer som saknar digitala betalningsmedel.

Förvaltningen bedömer att kravet på kontanthantering inte längre bör utgöra ett generellt grundkrav i kommande ombudsavtal. Frågan om kontantbetalning bör i stället prövas i varje enskilt fall i samband med upphandling eller avtalstecknande, med beaktande av lokala förutsättningar, kundbehov samt de risker och kostnader som kontanthantering kan medföra för ombuden.

Ett borttagande av det generella kravet bedöms kunna bidra till att fler aktörer har möjlighet att bli ombud, samtidigt som säkerhets- och arbetsmiljörisker kopplade till kontanthantering kan minska. Samtidigt innebär kontanter fortsatt en viktig betalningsmöjlighet för vissa kundgrupper samt en funktion i samhällets betalningsberedskap.

Trafikförvaltningen
Kommunikation och försäljning

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-11

Ärende
TN 2026-0249

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Mot denna bakgrund föreslår förvaltningen att kravet på kontanthantering inte längre ska utgöra ett generellt grundkrav i ombudsavtalen, utan att behovet i stället provas i varje enskilt fall.

Bakgrund

Trafikförvaltningen tecknar avtal med externa ombud för försäljning av SL-biljetter och andra kundrelaterade tjänster. I nuvarande ombudsavtal anges att ombud ska acceptera kontanter som betalningsmedel.

Kravet infördes ursprungligen för att säkerställa en bred tillgänglighet till kollektivtrafikens biljetter, även för resenärer som saknar tillgång till digitala betalningsmedel eller banktjänster. Kontantbetalning har därmed utgjort ett sätt att upprätthålla en inkluderande och tillgänglig biljettförsäljning.

Samtidigt har betalningsbeteenden i samhället förändrats under senare år. Trafikförvaltningen har i dag inte möjlighet att följa upp hur stor andel av biljettköpen hos ombud som genomförs med kontanter, eftersom gällande avtal inte innehåller krav på sådan redovisning. Digitala betalningslösningar har blivit alltmer dominerande, och många verksamheter har helt eller delvis avvecklat kontanthantering. Detta har även påverkat förutsättningarna för de aktörer som kan komma i fråga som ombud för trafikförvaltningens räkning.

Mot denna bakgrund har frågan om kravet på kontanthantering i ombudsavtalen aktualiserats.

Förvaltningens förslag och motivering

Trafikförvaltningen föreslår att kravet på kontanthantering inte längre ska utgöra ett generellt grundkrav i kommande ombudsavtal. I stället bör frågan om kontantbetalning provas i varje enskilt fall i samband med upphandling eller avtalstecknande, med beaktande av lokala förutsättningar, kundbehov samt de praktiska förutsättningarna hos det aktuella ombudet.

Kravet på kontanthantering infördes ursprungligen i syfte att säkerställa tillgänglighet till kollektivtrafikens biljetter även för resenärer som saknar tillgång till digitala betalningsmedel.

Kontanter utgör alltså ett viktigt betalningsalternativ för vissa kundgrupper och har även betydelse ur ett samhällsperspektiv, exempelvis vid störningar i digitala betalningssystem.

Samtidigt innebär kontanthantering ökade säkerhetsrisker och administrativa kostnader för de verksamheter som fungerar som ombud. Hantering av kontanter kan medföra behov av särskilda säkerhetslösningar, rutiner för kassahantering samt kostnader kopplade till exempelvis värdetransporter och insättningar. För vissa aktörer kan kravet på kontanthantering därför utgöra ett hinder för att ingå avtal som ombud.

Ett minskat krav på kontanthantering kan samtidigt bidra till att minska risker kopplade till fysisk säkerhet, exempelvis rån och hot mot personal i ombudsverksamheter.

Syftet med förändringen är att skapa ökad flexibilitet i ombuds nät och möjliggöra ytterligare typer av försäljningsställen, exempelvis obemannade butiker eller andra verksamheter som inte hanterar kontanter. En sådan bedömning bör dock endast göras i områden där tillgången till försäljningsställen som accepterar kontant betalning redan bedöms vara tillräckligt god.

Mot denna bakgrund bedömer förvaltningen att en mer flexibel ordning är ändamålsenlig. Genom att pröva behovet av kontanthantering i varje enskilt fall kan hänsyn tas till både lokala kundbehov och de praktiska förutsättningarna hos det aktuella ombudet. En sådan ordning kan bidra till att fler aktörer har möjlighet att bli ombud samtidigt som kontantbetalning kan erbjudas där behov bedöms föreligga.

Ekonomiska konsekvenser

Ett borttagande av kravet på kontanthantering som generellt villkor i ombudsavtalen bedöms kunna minska kostnaderna för såväl befintliga som framtida ombud. Kontanthantering innebär i regel kostnader kopplade till bland annat kassahantering, säkerhetslösningar, värdetransporter och insättning av kontanter.

Trafikförvaltningen
Kommunikation och försäljning

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-11

Ärende
TN 2026-0249

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Genom att frågan om kontanthantering i stället provas i varje enskilt fall kan sådana kostnader begränsas till de situationer där ett faktiskt behov av kontantbetalning bedöms föreligga. För trafikförvaltningen bedöms beslutet inte medföra några direkta kostnader eller behov av särskilda budgetmedel.

Riskbedömning

Ett minskat utbud av kontantbetalning innebär en risk för att vissa kundgrupper får svårare att köpa biljetter. Genom att pröva behovet av kontantbetalning i varje enskilt fall kan sådana risker mitigeras och kontantbetalning fortsatt erbjudas där behov bedöms föreligga.

Säkerhetskonskvenser

Förslag till beslut bedöms inte medföra några konsekvenser för trafiksäkerhet, informationssäkerhet, IT-säkerhet eller säkerhetsskydd.

Konskvenser för miljön

Förslag till beslut bedöms inte medföra några konsekvenser för miljön.

Sociala konsekvenser

Kontanter utgör fortfarande ett viktigt betalningsalternativ för vissa kundgrupper, exempelvis personer som saknar tillgång till digitala betalningsmedel eller banktjänster. Ett borttagande av kravet på kontanthantering som generellt villkor kan därför innebära en viss risk för minskad tillgänglighet till biljettköp för dessa grupper.

Trafikförvaltningens utgångspunkt är att biljettförsäljning mot kontant betalning fortsatt ska kunna erbjudas genom ombudsnätet. Förvaltningen avser därför även fortsättningsvis att som huvudregel ställa krav på kontantbetalning i samband med avtalstecknande och upphandling, men med möjlighet att i det enskilda fallet göra en bedömning utifrån lokala förutsättningar.

Genom att behovet av kontantbetalning provas i varje enskilt fall kan hänsyn tas till lokala förutsättningar och kundbehov. Detta möjliggör att kontantbetalning fortsatt kan erbjudas där behov bedöms föreligga.

Beslutet bedöms inte medföra några särskilda funktionsrättskonsekvenser. Beslutet bedöms inte heller ha några direkta konsekvenser i förhållande till barnkonventionen.

Trafikförvaltningen
Kommunikation och försäljning

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2026-05-11

Ärende
TN 2026-0249

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande TN 2026–0249 Kontanthantering i ombudsavtal

Skickas till

-

Suss Forssman Thullberg
Avdelningschef

Erik Norling
Förvaltningschef