

Det är inte okej att planka!



RAPPORT

Resenärernas upplevelser av biljettkontroll och betalningsvilja i kollektivtrafiken



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Förord

För både den kommersiella och den samhällsfinansierade kollektivtrafiken är det viktigt med biljettintäkter för att finansiera verksamheten och därmed kunna erbjuda trafik för resenärerna. För detta krävs processer och verktyg, resenärers acceptans att betala samt en lagstiftning som möjliggör en effektiv intäktssäkring.

Enkelhet att lösa biljett är en av faktorerna för att hindra att resenärer inte reser utan giltig biljett. Branschen har förändrats, för cirka 20 år sedan drabbades branschen på många platser av krav på stopp från kontanthantering pga. rånrisk. Det som tidigare var ett av de vanligaste sätten att köpa sin biljett, med kontanter ombord försvann över en natt. Branschen var inte förberedd och tvingades hastigt hitta biljettlösningar som inledningsvis ledde till stort missnöje hos resenärerna som SMS-biljetter, ombuds försäljning och biljettautomater på hållplatserna. Nu två decennier senare har både branschen och samhällets digitaliserats. Idag säljs mer än 60% av biljetterna via appar och mindre än 4% köps ombord. Att ha biljetter och tjänster som är lätta att förstå ökar intäktsäkringen. 85% av medborgarna tycker det är enkelt att köpa kollektivtrafikens biljetter, även bland de som inte reser regelbundet i kollektivtrafiken tycker 8 av 10 det är enkelt. Bland de som är över 86 år tycker 74% det är enkelt att köpa biljett.

I denna undersökning tittar vi närmare på resenärernas syn på biljettkontrollen och deras acceptans för kravet att ha en giltig biljett för att resa i kollektivtrafiken. Genom frågornas utformning avgränsar vi oss från de som är oavsiktliga fuskåkare; när biljettautomaten var trasig eller att man glömt att periodkortets sista giltighetsdag var igår. Vi fokuserar istället på den grupp som är avsiktliga fuskåkare. Dessa personers andel av resenärerna påverkas av samhällsnormer, hur man ser att andra gör, om man tror man inte kommer få sin biljett kontrollerad samt synlighet av kontrollpersonal.

Några av våra medlemmar har gjort egna undersökningar tidigare, detta är den första stora svenska heltäckande undersökningen. Genom att göra mätningen nationellt ökar möjligheterna för våra medlemmar som deltar i ett gemensamt biljettkontrollnätverk att jämföra sig och utbyta erfarenheter.

Biljettkontrollen fyller både funktionen att genom sin närvaro få resenärer att inte fuska och dels hitta de som fuskar och straffa dem. Finns biljettkontrollen upplevd och i medvetandet så minskar man andelen av de avsiktliga fuskåkarna som faktiskt reser utan giltig biljett.

Det finns inga krav i lagen på hur verksamheten ska vara organiserad. Idag bedrivs den både som en del av RKM:s förvaltning och upphandlat. Personerna som kontrollerar är allt från anställda bussförare till utbildade väktare. Det finns inga nationella utbildningskrav på personalen. Viss kontroll sker uniformerat och viss i civila kläder. Kontrollanter har enligt lag rätt att begära handräckning från polisen för att verkställa avvisning från fordon men saknar själva egna befogenheter. Yrket är dessutom

Det är inte okej att planka!

förknippat med en utsatthet för hot och våld och är medialt exponerat. Kontrollavgiftens nivå fastställs av Transportstyrelsen.

Tidigare forskning visar att biljettkontrollen har bäst effekt vid en kombination av civilklädda och uniformsklädda kontrollanter och med en målgruppsanpassad och datadriven biljettkontroll där man försöker kontrollera främst de som har hög benägenhet att fuska. Det krävs även återfallsförebyggande åtgärder, för att hindra dem som upprepat fuskar och som därmed står för en större del av intäktsbortfallet. Den svenska lagstiftningen (Lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik) har tillkommit i en annan tid och stöttar inte ett sådant tillvägagångssätt. Det finns därför behov av ny lagstiftning för att kunna intäktssäkra och stävja notoriskt fuskåkande.

Innehåll

Förord	2
Innehåll	4
Sammanfattning	5
Undersökningen	7
Hur ofta träffar resenärerna på en biljettkontroll?	7
Hur upplevs biljettkontrollanternas bemötande?	12
Är det okej att resa utan giltig biljett?	18
Resenärernas skäl för att resa utan giltig biljett	22
Har du medvetet åkt utan giltig biljett den senaste månaden?	25
Hur påverkar biljettkontrollfrekvensen?	32
Bemötandet spelar roll?	33
Kontrolleras de som tycker det är okej att resa utan giltig biljett?	34
Mer än två av tre som medvetet åkt utan giltig biljett har träffat på biljettkontrollen	35
Nöjda resenärer fuskar mindre	36
Den notoriske plankaren förespråkar gratis kollektivtrafik	39

Sammanfattning

4 av 10 resenärer har fått sin biljett kontrollerad senaste månaden. Ju oftare man reser desto vanligare. En större andel kontrolleras boende i storstäder och dess inpendlingsområde än snitt. Studenter och män blir oftare kontrollerade. Spårvagn, pendel- och regionaltåg är de färdmedel där störst andel blir kontrollerade.

68% av resenärerna upplevde att biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande. Bland de som reser 5–7 dag/vecka finns störst andel som inte gillar bemötandet. Bland de som inte blivit kontrollerade senaste månaden, bland studenter och män finns större andel som upplever sig sämre bemötta. 9 av 10 som inte tycker bemötande varit trevligt har rest med giltig biljett. Bland som reser tåg tycker fler bemötandet är trevligt än på andra färdmedel.

93% tycker det är fel att resa utan giltig biljett. Lägst är andelen bland de som reser 5–7 dagar i veckan, yngre, män, studerande och boende i storstäder och dess inpendlingsområde. Det finns också en koppling till de som tycker att biljettkontrollanterna inte har ett trevligt bemötande. Inte ens hälften av de som tycker det är ok att resa utan giltig biljett har blivit kontrollerade senaste månaden.

95% av resenärerna har rest på giltig biljett senaste månaden. Bara 80% av studenterna har gjort det samma. 7 av 10 som tycker det är okej att resa utan giltig biljett har senaste månaden inte rest utan giltig biljett.

Det är främst de som reser 5–7 dagar per vecka, storstadsbor, studerande och män som är överrepresenterade utan giltig biljett. Spårvagnen är det färdmedel där störst andel anger att de reser utan giltig biljett. 2/3 av de som rest utan giltig biljett senaste månaden har varit med om biljettkontroll under samma tid.

En majoritet av de som rest utan giltig biljett en enstaka gång tycker det är felaktigt beteende, en majoritet av de som gjort det upprepade gånger inte tycker det är felaktigt.

Betalningsmoralen är lägst i storstäder och pendlingskommuner nära storstäder, men det finns sannolikt potential att höja viljan att resa med giltig biljett även i större städer och mindre städer/tätorter, då biljettkontrollerna inte sker lika frekvent på dessa platser och det finns en lite högre andel på dessa platser som anser att det är okej att resa utan giltig biljett.

När vi ställer frågan till resenärerna varför de tycker det är okej att resa utan giltig biljett, ger de argument som främst kan summeras som; ett högt prisläge allmänt, individuella ekonomiska skäl och att kollektivtrafik borde vara helt samhällsfinansierat. Över 60 procent av de som svarat på frågan har angett flera

Det är inte okej att planka!

olika argument från olika kategorier. Bara ett fåtal sätter kollektivtrafikens kostnader i relation till bilresans kostnader och det är också få som uppvisar någon form av djup samhällskritik. Bland de som tycker det är okej man aldrig faktiskt åker utan giltig biljett är argument som ett högt prisläge och att det borde vara samhällsfinansierat lite högre än snitt. Bland de som enstaka gånger reser utan giltig biljett är det istället att det varit en kort resa och brister i teknik och service som motiverat dem till att planka. De som upprepat antal gånger reser utan giltig biljett per månad anger i större utsträckning sin egen ekonomiska situation, servicebrister och att det borde vara gratis.

Det finns en tydlig koppling mellan de som uttrycker missnöje med kollektivtrafiken (NKI, NPS, bemötande etc) och andelen som tycker det är okej att resa utan giltig biljett men även med andelen de som faktiskt gör det.

På organisationsnivå är det viktigt att dels följa andelen som

- fuskar, för att prioritera var man ska göra insatser för att minska det aktiva fusket bland notoriska fuskare
- tycker det är okej att fuska, för att prioritera var man ska göra proaktiva insatser för att förhindra att de som är chansare börjar fuska
- kontrolleras av resenärerna, för att göra insatser så att de som har betalningsvilja idag inte förvandlas till chansare.

dels genomföra åtgärder som motiverar och förenklar för resenärerna

- öka redundans och driftsäkerhet på biljettlösningar så att resenärerna kan lösa biljett
- hitta taxesystem där även priset på korta resor upplevs motiverande hos resenärerna

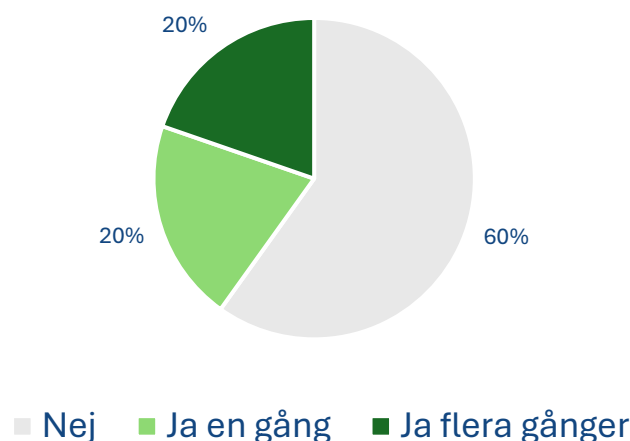
Undersökningen

Under perioden maj-juni 2026 har 8635 respondenter som besvarat Kollektivtrafikbarometern fått fem tilläggsfrågor som handlar om biljettkontroll. De har gått till de som sagt att de rest med kollektivtrafiken minst någon dag per kvartal eller oftare.

Som i de flesta enkätundersökningar finns det olika bortfall, detta brukar dessutom vara högre bland personer med lågt förtroende för samhället och bland personer i utsatta grupper. Detta påverkar resultaten då det inte blir fullt representativt mot hela populationen.¹

Hur ofta träffar resenärerna på en biljettkontroll?

Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?



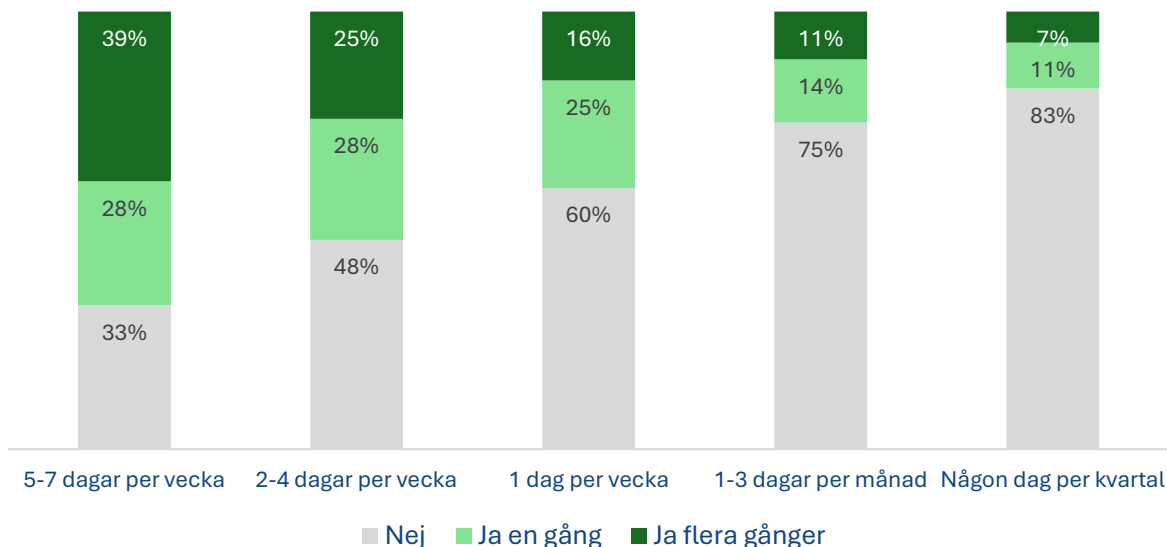
Nästan 4 av 10 resenärer har senaste månaden varit med om en biljettkontroll i kollektivtrafiken. Hälften av dessa resenärer har varit med om fler än en biljettkontroll den senaste månaden.

Resfrekvens

Rent statistiskt bör resenärerna träffa på biljettkontrollen ju oftare de åker kollektivt. Respondenternas svar bekräftar detta. Av de som definieras som kollektivtrafikens kunder (åker varje månad) har nästan 47% varit med om en biljettkontroll senaste månaden. Av de som reser 5–7 dagar i veckan med kollektivtrafiken har nästan 40% träffat på biljettkontroller flera gånger under en månad.

¹ Personer som är hemlösa, papperslösa, EU-migranter etc är exempel på grupper som sannolikt nyttjar kollektivtrafiken men som saknar känd folkbokföringsadress och därför inte nås av inbjudan att besvara enkätundersökningen Kollektivtrafikbarometern.

Har senaste månaden fått biljett kontrollerad utifrån resefrekvens

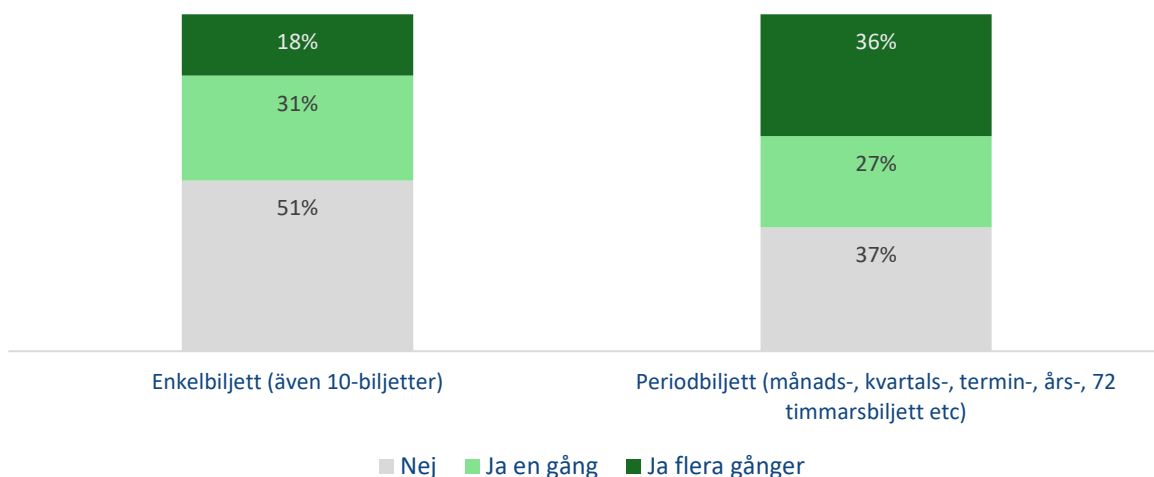


Biljettskillnader

Bland de som reser med periodbiljetter är det vanligare att de varit med om en eller flera biljettkontroller den senaste månaden. 6 av 10 som rest med periodbiljett jämfört med 5 av 10 som rest med enkelbiljetter.

De som köpt sin biljett i appen får sin biljett kontrollerad betydligt oftare än de som köpt den ombord.

Har senaste månaden fått biljett kontrollerad utifrån biljettyp



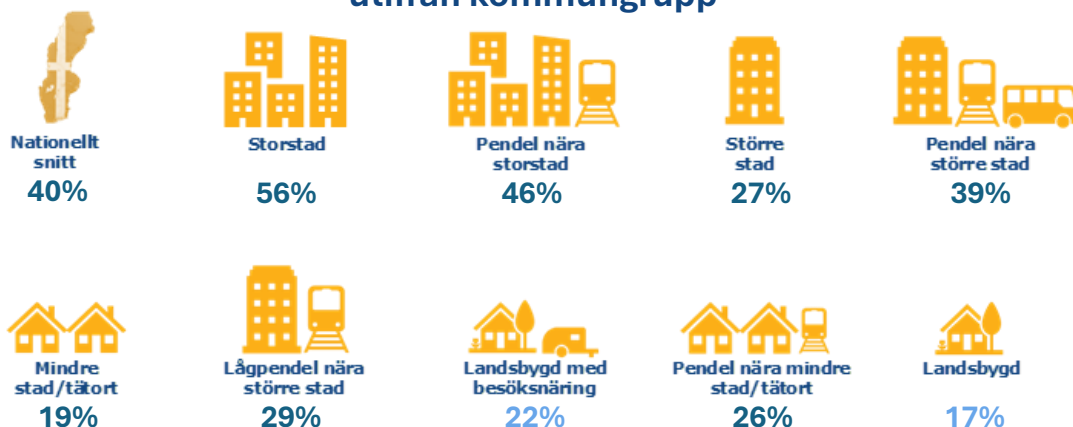
Skillnad över landet

Jämför man kommuntyper ser man att resenärer som bor i storstäderna och i pendlingskommuner nära storstäder är de som oftast träffar på biljettkontrollen. I

Det är inte okej att planka!

mindre städer och tätorter är chansen minst för resenärerna att möta en biljettkontrollant. När det gäller landsbygdskommuner med och utan besöksnäring är antalet svar lågt varför viss försiktighet i slutsatserna behöver tas.²

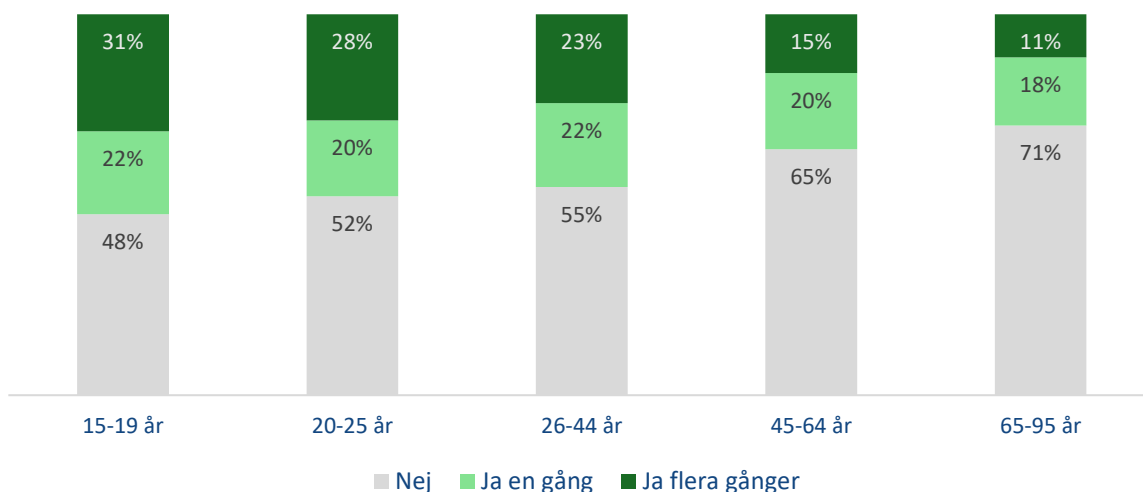
Andel som varit med om biljettkontroll senaste månaden utifrån kommungrupp



Ålder

Det är främst de unga som varit med om biljettkontroll, och frekvensen minskar med stigande ålder. Bakom detta ligger åtminstone delvis att resfrekvensen i kollektivtrafiken är högre hos de yngre.

Har senaste månaden fått biljett kontrollerad utifrån resenärsålder

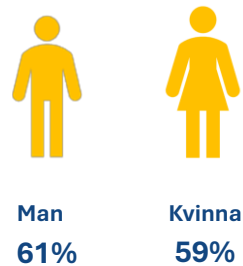


² Kommungruppsindelningen enligt SKRs indelning från 2023 har använts. För mer info se: <https://skr.se/skr/tjanster/kommunerochregioner/faktakommunerochregioner/kommungruppsindelning.2051.html>

Kön

En betydligt större andel män än kvinnor har varit med om biljettkontroll senaste månaden. Bland respondenterna som besvarat frågorna om biljettkontroll är fördelningen mellan män och kvinnor 48% / 52%.

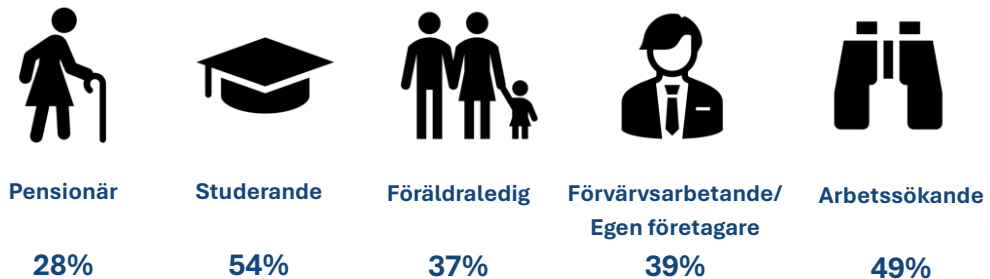
Fördelning mellan kön som varit med om biljettkontroll senaste månaden



Sysselsättning

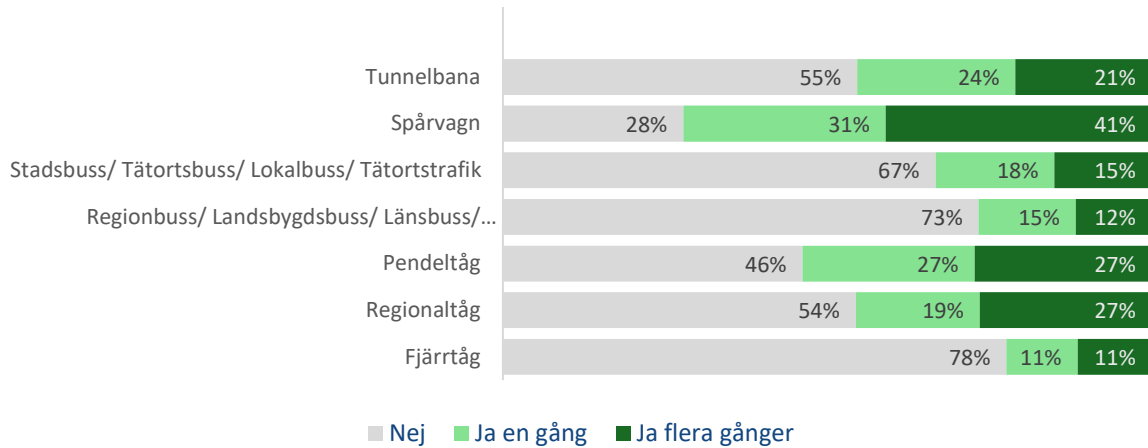
Studerande och arbetssökande är de som oftast möter en biljettkontroll. De studerande är den grupp där flest gjort det flera gånger under en månad.

Andel som varit med om biljettkontroll senaste månaden per sysselsättning



Färdmedel

Skillnader i frekvens av biljettkontroll mellan olika färdmedel

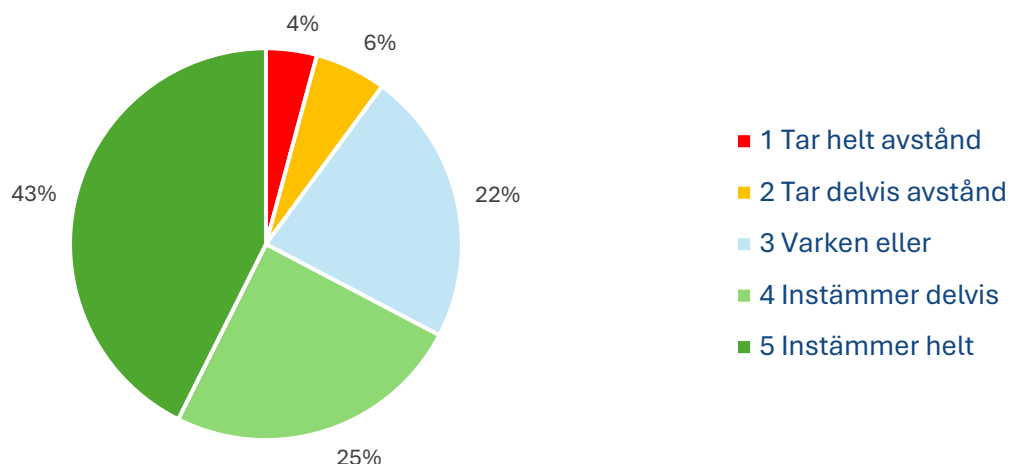


Vi ser att störst andel av resenärerna träffar på biljettkontrollen i spårvägstrafiken. Både stads- och regionbussar har betydligt lägre andel. Att kontrollerna på fjärrtågen är färre är rimligt då en mycket stor andel bygger på förbokat resande.

Med nuvarande lagstiftning är det svårt att bedriva effektiva biljettkontroller i rusningstrafiken framför allt i busstrafiken, eftersom kontrollerna måste ske när/efter resan konsumerats, dvs inte i samband med påstigandet.

Hur upplevs biljettkontrollanternas bemötande?

Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande



68% av resenärerna tycker att biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande (svarsalternativen 4+5). Bland kollektivtrafikens kunder (de som reser varje månad) upplevs bemötandet något mindre trevligt (67%) än bland de som reser mer sällan (70%).

Hur upplevs bemötandet jämfört med annan kundnära personal inom kollektivtrafiken? Löpande i Kollektivtrafikbarometern undersöks hur nöjda kunder är med bemötandet hos förare/ombordpersonal och kundservicepersonal. Förare och annan ombordpersonal får nästan tio procentenheter högre betyg än biljettkontrollanterna. Kundservicepersonalen ligger högre än biljettkontrollanterna men ändå med större avstånd till förare/ombordpersonal.

Andel trevligt bemötande enligt kollektivtrafikens kunder



En jämförelse man kan göra är mellan ombordpersonal på tåg och biljettkontrollanter på tåg. Båda gör egentligen samma sak, de tittar på biljetterna och ger viss information till resenärerna kring resandet, bytesmöjligheter, regler etc. Däremot är inramningen annorlunda, ombordpersonalen har ett mindre kontrollerande uppdrag vilket kan få dem att uppfattas som "snällare".

Det är inte okej att planka!

Vi ser då att både nöjdheten med ombordpersonalen och biljettkontrollanterna är högre på tåg än för kollektivtrafiken i snitt. Fortfarande är skillnaden dem emellan nio procentenheter. Nivån för kundservicepersonalen är den samma, vilket är naturligt då de avser samma personal.

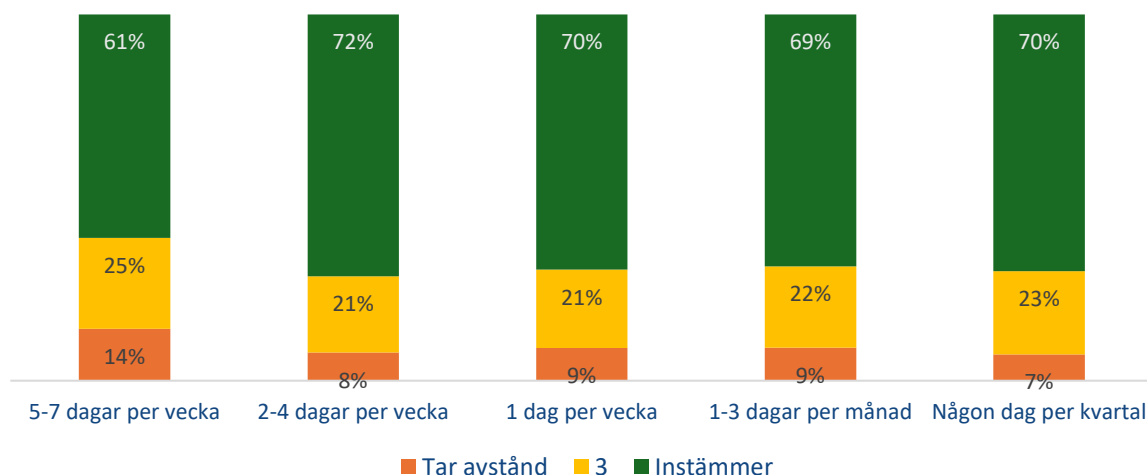
Andel trevligt bemötande bland de som oftast åker tåg



Resfrekvens

Det är framför allt de som reser 5–7 dagar per vecka som har en avvikande åsikt om bemötandet. En mindre andel av dessa resenärer tycker att biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande.

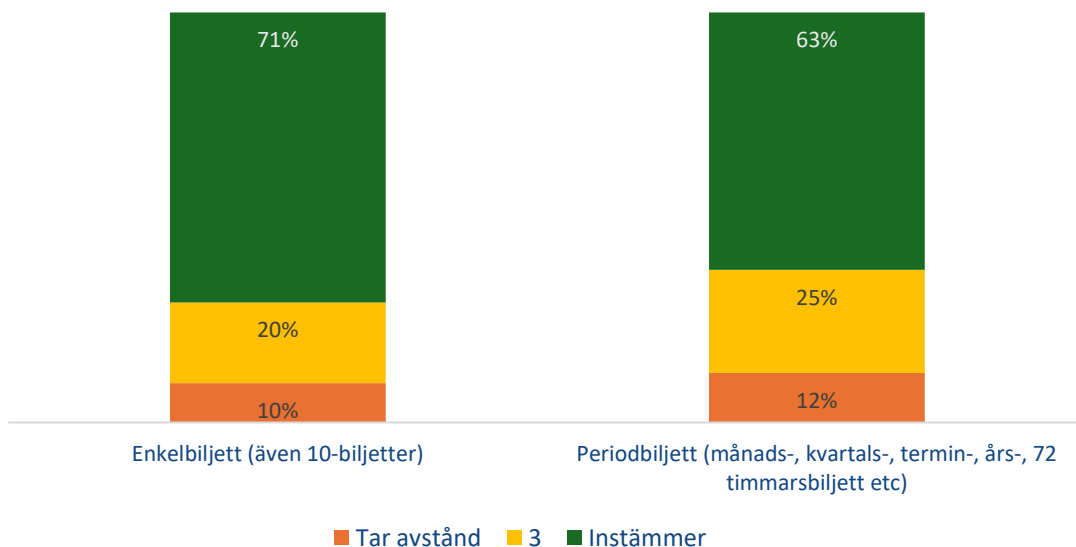
Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande utifrån resefrekvens



Biljettskillnader

6 av 10 av de som rest på periodkort tycker att biljettkontrollanterna haft ett bra bemötande, jämfört med 7 av 10 som rest på enkelbiljetter.

Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande, utifrån biljettyp

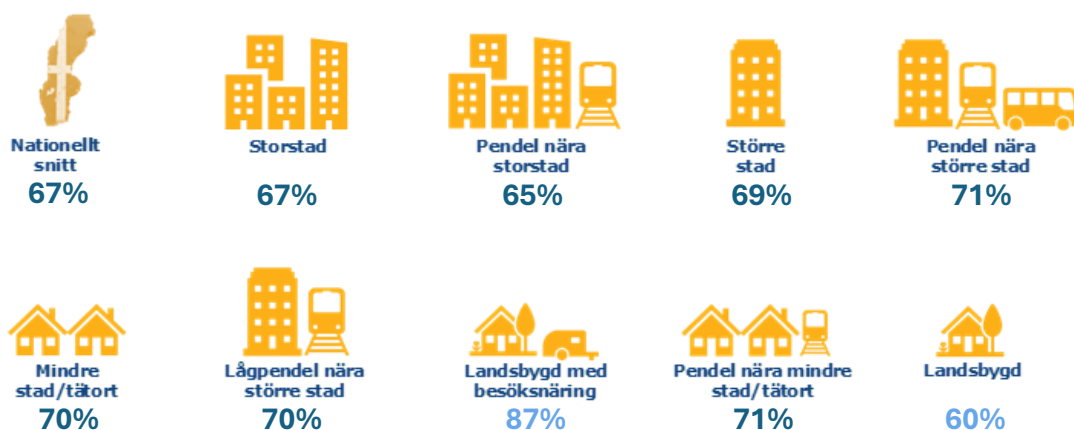


De som köpt sin biljett på webben tycker i större utsträckning att bemötande är trevligt, framförallt i jämförelse med de som köpt sin biljett på plattform/hållplats.

Skillnad över landet

Bemötandet varierar över landet, där storstäderna med pendlingsomland ligger lägst. När det gäller landsbygdskommuner med och utan besöksnäring är antalet svar lågt varför viss försiktighet i slutsatserna behöver tas.

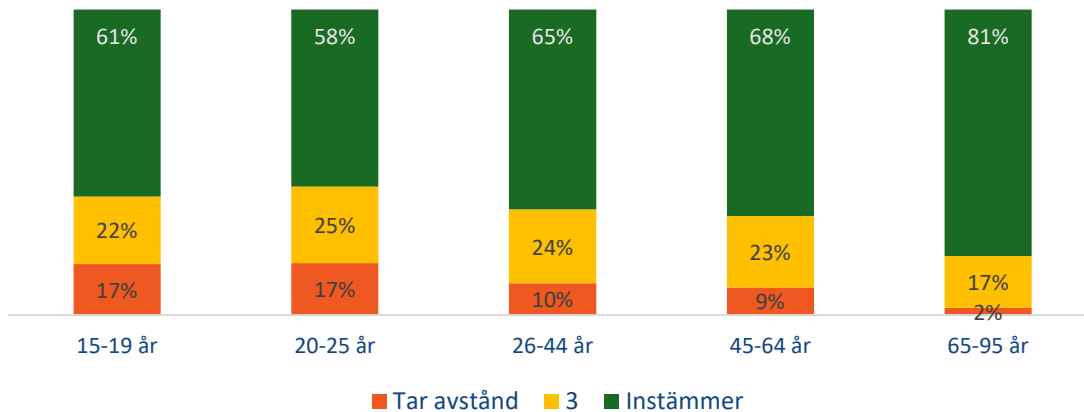
Trevligt bemötande utifrån olika kommungrupper



Ålder

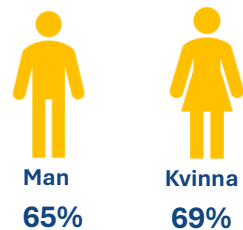
Nästan alla äldre 65+ upplever att biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande. Bland de i åldersgrupperna upp till 25 år är det nästan 2 av 10 tycker att biljettkontrollanterna inte har ett trevligt bemötande.

Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande utifrån resenärsålder



Kön

Trevligt bemötande per kön

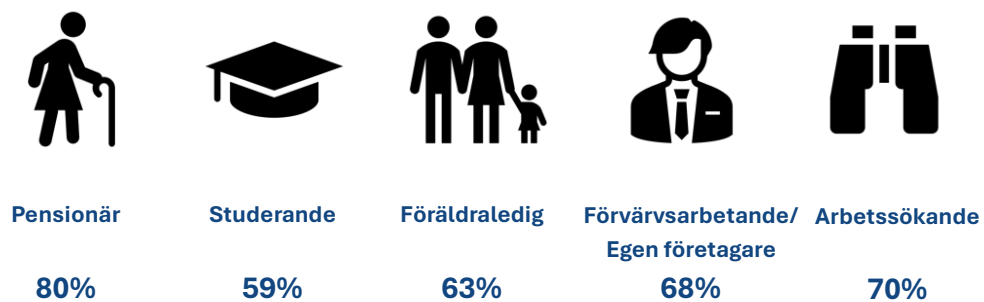


Färre män upplever att biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande än kvinnor.

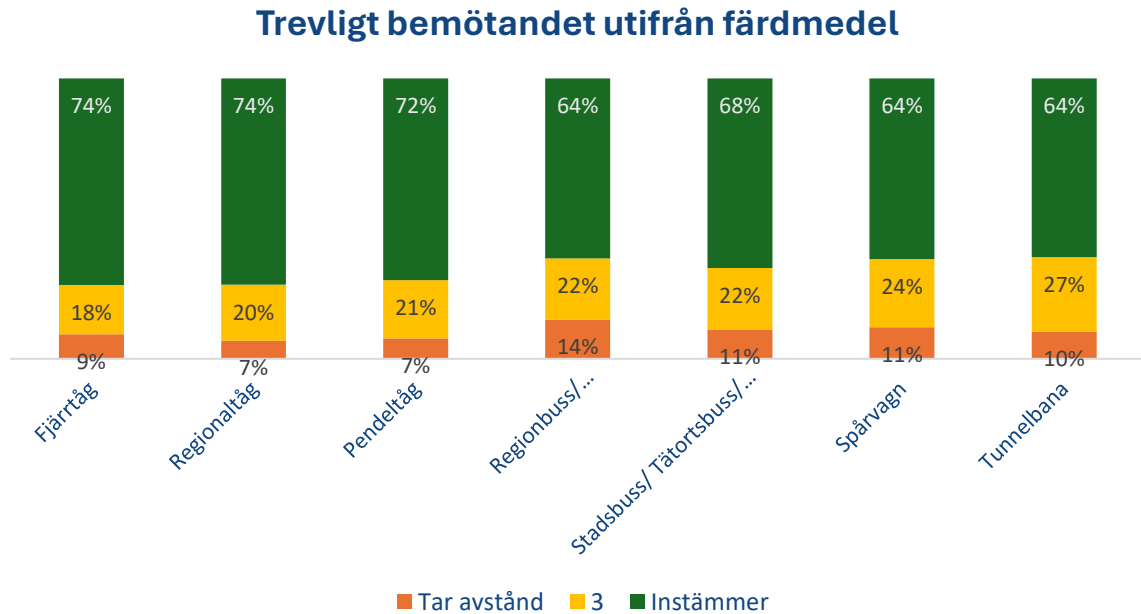
Sysselsättning

Pensionärer, arbetssökande och förvärvsarbetande är de som tycker bemötandet är trevligast hos biljettkontrollanterna. Medan framför allt studenterna och föräldralediga har en större andel som inte är nöjda med bemötandet.

Trevligt bemötande utifrån sysselsättning



Färdmedel



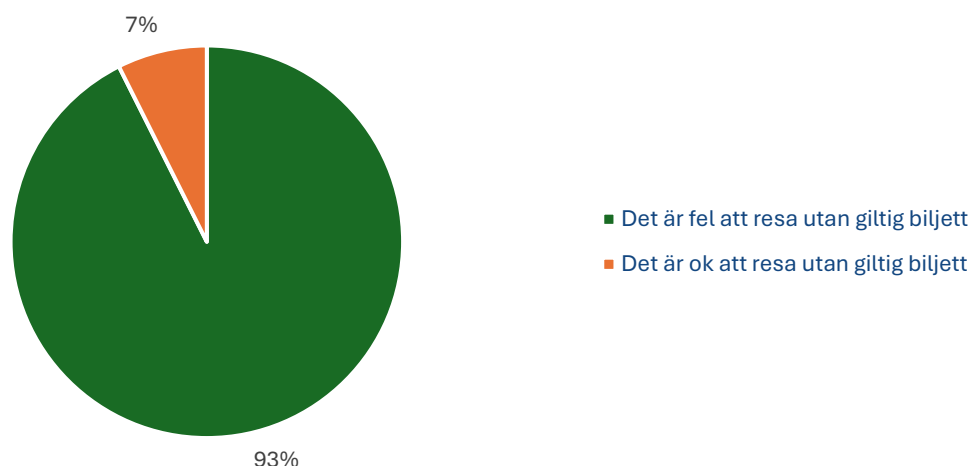
Största andel som tycker att bemötandet varit trevligt finns bland de som rest olika former av tåg. I regionbuss, spårvagn och tunnelbana är det en större andel som inte tycker att bemötandet varit bra. Bland regionbussresenärerna finns den största andelen som helt tar avstånd från att bemötandet varit trevligt. Denna andel är dubbelt så stor jämfört med tex i pendel- och regionaltågen.



Är det okej att resa utan giltig biljett?

9 av 10 resenärer tycker inte det är okej att resa utan giltig biljett i kollektivtrafiken.

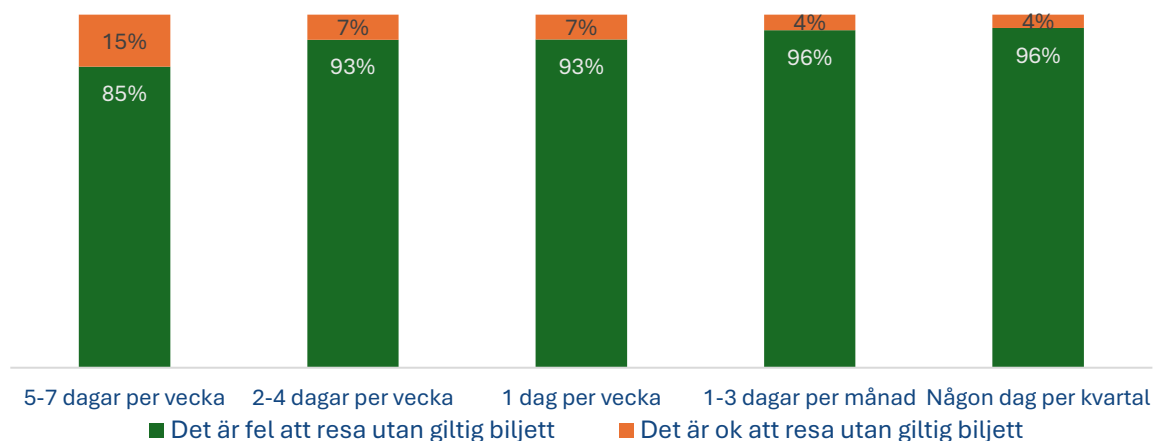
Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?



Resfrekvens

Det är främst bland de som reser 5–7 dagar i veckan där det finns de som har en avvikande åsikt. Hela 15% i denna grupp tycker det är okej att resa utan giltig biljett. Ju mer sällan resenärerna reser desto mindre blir den gruppen.

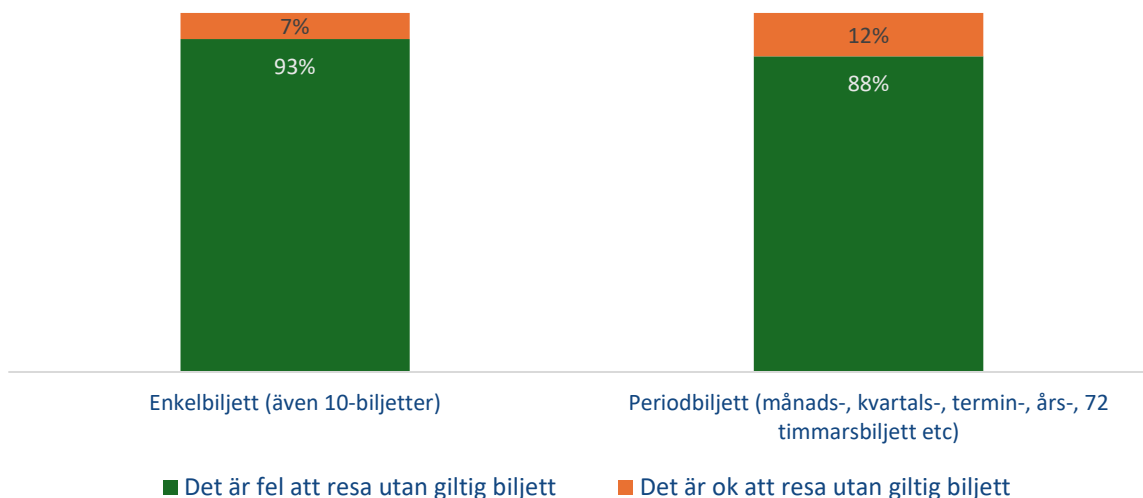
Att resa utan giltig biljett utifrån resefrekvens



Biljettskillnader

7% av de som rest på enkelbiljett tycker det är okej att resa utan giltig biljett. 12% av de som rest på periodbiljett tycker det samma.

Att resa utan giltig biljett utifrån biljettyp



Nästan alla som köper sin biljett på kundcenter tycker det är fel att resa utan giltig biljett. Det är bland de som köpt på plattform/hållplats och ombord som den största andelen finns som tycker det är okej att resa utan giltig biljett.

Skillnad över landet

Att resa utan giltig biljett utifrån kommungrupper

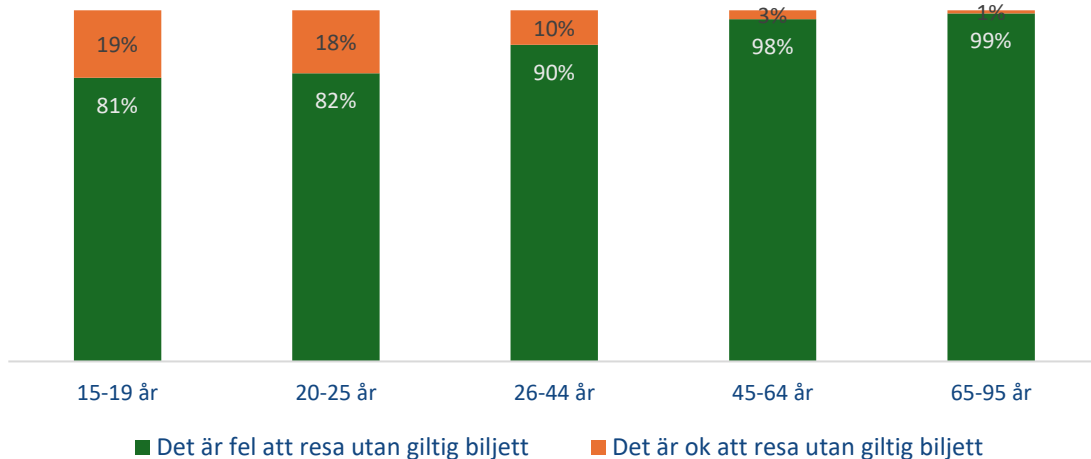


Tittar man på kommuntyperna ser man att det främst är i storstäder och pendlingskommuner nära storstäder som den största andelen tycker det är ok att resa utan giltig biljett. När det gäller landsbygdskommuner (med eller utan besöksnäring) är antalet respondenter lite lågt för att dra säkra slutsatser. Möjligen kan man tänka att besöksnäringen har lockat dit inflyttade från större städer vilka tar med sig sin lite högre vilja att inte betala.

Ålder

Bland de yngsta resenärerna är det nära 20% som tycker att det är okej att resa utan giltig biljett. I de äldsta åldersgrupperna är det mindre än 2% som tycker motsvarande.

Att resa utan giltig biljett utifrån resenärsålder



Kön

Att resa utan giltig biljett per kön



Man
9%

Kvinna
5%

Fler män tycker det är okej att inte ha giltig biljett när man reser i kollektivtrafiken

Sysselsättning

Det är främst hos studenter, föräldralediga och till viss del hos arbetssökande där det finns en högre andel som tycker att det är okej att resa utan giltig biljett. När de regionala kollektivtrafikmyndigheterna sammanställer de vanligaste fuskorsakerna är det ofta kopplat till försök att nyttja studentrabatter de resenären inte har rätt till.

Att resa utan giltig biljett per sysselsättning



Pensionär

1%



Studerande

18%



Föräldraledig

18%



Förvärvsarbetande/
Egen företagare

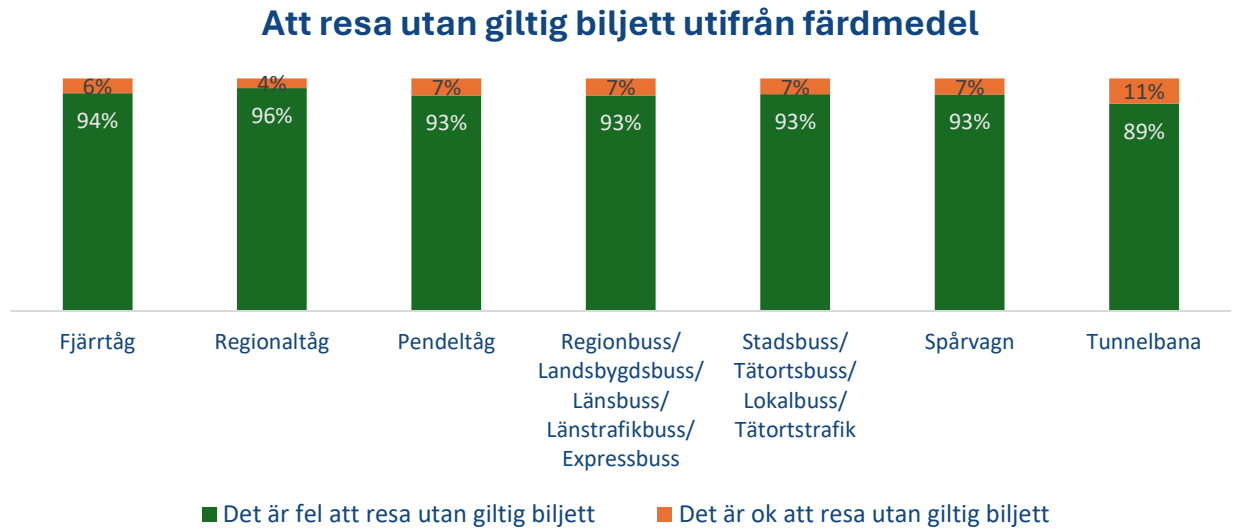
6%



Arbetssökande

12%

Färdmedel



Andelen som tycker det är okej att resa utan giltig biljett är lägst hos de som reser på regionaltåg och högst bland de som reser i tunnelbanan. Skillnaden är hela åtta procentenheter.

Resenärernas skäl för att resa utan giltig biljett

Respondenterna som svarat att det tycker det är okej att resa utan giltig biljett gavs möjlighet att i en fritextfråga beskriva vilka argument de ser för att det skulle vara okej att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett. De insamlade svaren visar tydligt att ekonomiska skäl är en dominerande faktor, där många respondenter upplever biljettpriserna som orimligt höga eller att de helt enkelt inte har råd. En annan framträdande kategori rör systemiska och operativa problem, såsom tekniska problem med biljettköp, förseningar och inställda avgångar, samt en uppfattning om att kollektivtrafiken inte lever upp till förväntad servicekvalitet. Dessutom framkommer argument som rör situationella omständigheter, som att man glömt biljett eller mobil, samt mer ideologiska ståndpunkter om att kollektivtrafik borde vara gratis eller skattefinansierad som en samhällstjänst.

Fritextsvaren har kategoriserats i tematiska grupper med hjälp av AI- textanalys via Googles Gemini (modellen 2.5 Flash och funktionen Deep Research).

69 procent av de enskilda fritextsvaren innehåller flera olika argument. Vi har därför låtit AI ta fram dels ett primärt argument samt dels ett sekundärt argument för varje fritextsvar.

Frekvens för argumenten

	Primärt argument	Sekundärt argument	Summa
Ekonomisk Otillgänglighet - Individuell	66	39	105
Höga Priser - Allmänt	78	36	114
Indifferens & Övrigt	13	5	18
Jämförelse med Bil/Alternativ	0	10	10
Korta Resor - Oproportionerlig Kostnad	17	4	21
Protest & Systemkritik	11	17	28
Servicebrister - Förseningar & Kvalitet	9	15	24
Tekniska Problem & Glömt Biljett/Kort	22	7	29
Utsatta Grupper & Nödsituationer	30	47	77
Kollektivtrafik som Samhällstjänst (Gratis/Skattefinansierat)	48	23	71
Saknar sekundärt argument		91	91
Totalsumma	294	294	588

Rent generellt är argumentationen rätt spridd. Man kan dock identifiera två kluster där samma personer argumenterar för flera saker samtidigt och det är främst kombination av Höga priser, allmänt och Ekonomisk otillgänglighet, individuell (33 svar) samt Höga priser, allmänt och Utsatta grupper & nödsituationer (28 svar).

Korta summeringar av argumenten per kategori

Höga Priser - Allmänt: Denna kategori omfattar generella klagomål om att biljettpiserna är för höga, orimliga, absurda eller helt enkelt "dyra" utan att specificera en individuell ekonomisk situation.

Ekonomisk Otillgänglighet - Individuell: Här samlas svar som betonar personlig ekonomisk svårighet, såsom att man "inte har råd", är "fattig", har "låg inkomst", eller att studentbidraget (CSN) inte räcker till för att täcka biljettkostnaderna.

Korta Resor - Oproportionerlig Kostnad: Denna kategori innehåller argument om att priset för en biljett är orimligt högt i förhållande till den korta sträcka man avser att resa, till exempel "bara några hållplatser" eller att det "inte är värt det för en kort sträcka".

Kollektivtrafik som Samhällstjänst (Gratis/Skattefinansierat): Svar i denna kategori förespråkar att kollektivtrafiken bör vara gratis, skattefinansierad, eller ses som en grundläggande samhällsfunktion och rättighet för alla medborgare.

Servicebrister - Förseningar & Kvalitet: Denna kategori inkluderar klagomål om problem med kollektivtrafikens service, såsom frekventa förseningar, inställda avgångar, bristande renlighet, dålig komfort, eller allmän uppfattning om att tjänsten "inte funkar".

Tekniska Problem & Glömt Biljett/Kort: Här samlas motiveringar som rör tekniska hinder för att köpa eller uppvisa en giltig biljett, såsom urladdade mobiltelefoner, app-problem, glömda eller borttappade busskort/bankkort, eller trasiga biljetmaskiner.

Utsatta Grupper & Nödsituationer: Denna kategori belyser empati och förståelse för individer i särskilt utsatta situationer, såsom hemlösa, barn, ungdomar, äldre, eller personer i nödsituationer där trygghet eller grundläggande behov prioriteras över biljettkrav.

Protest & Systemkritik: Svar i denna kategori ser resande utan biljett som en form av protest mot systemet, dess prissättning, privatisering, kontrollmetoder, eller upplevd orättvisa (t.ex. att politiker åker gratis).

Jämförelse med Bil/Alternativ: Denna kategori innehåller argument som jämför kollektivtrafikens kostnad eller bekvämlighet med att köra bil eller använda andra transportalternativ, ofta med slutsatsen att kollektivtrafiken är dyrare eller sämre.

Indifferens & Övrigt: Denna kategori samlar svar som uttrycker likgiltighet inför andras resande utan biljett ("bryr mig inte", "påverkar inte mig"), eller som är för vaga för att passa in i en mer specifik kategori.

Vi kommer att återkomma till analysen av denna fråga och dessa kategorier i slutet av rapporten, där vi tittar på hur argumenten skiljer sig åt beroende på vad man svarat på några av de andra frågorna.

Exempel på fritextsvar som getts av resenärerna

Alla har inte alltid råd med att köpa en biljett eller har inte möjlighet att köpa biljett pga urladdad telefon eller glömt bankkort

Det är ändå så dyrt som student. Enkelbiljetter håller för kort och det blir för dyrt att åka

Man ska kunna ta sig till skola/jobb oavsett om man har råd med biljett eller inte

Egentligen är det fel, men ni fortsätter höja priserna och det börjar bli lyx att resa kollektivt, tänk på det! Om du frågar mig borde mer av skatten gå till kollektivtrafiken så att kollektivtrafiken kan vara gratis, jag tycker att kollektivtrafiken ska vara gratis som i Nederländerna

Det är orimligt dyrt för en enkelresa.

Höga kostnader gör det svårt för många att ha råd. Det är inte heller värt ned tanke på hur mycket problem det blir med förseningar och inställda avgångar.

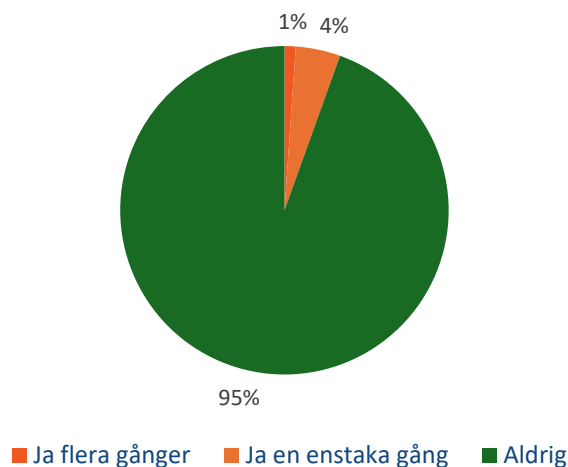
Att åka en station för småbarnsföräldrar med barnvagn är okej utan biljett.

Ibland kan situationen göra att man behöver åka utan biljett. Busschaufförerna brukar kunna vara vänliga nog att släppa på folk de märker är i behov av resa men av olika anledningar inte kunnat eller kan lösa biljett.

Har du medvetet åkt utan giltig biljett den senaste månaden?

Som tidigare beskrivits försöker vi fånga resor som gjorts giltig biljett enbart för de resenärer som agerat medvetet. Det kommer alltid finnas tillfällen då resenärer haft för avsikt att köpa biljett men biljettsystemet ligger nere eller när resenären glömt att periodbiljettens giltighet precis gått ut. Det finns dessutom resenärer som tycker det är okej att medvetet resa utan giltig biljett men som ändå följer reglerna och reser med giltig biljett.

Medvetet åkt utan giltig biljett senaste månaden



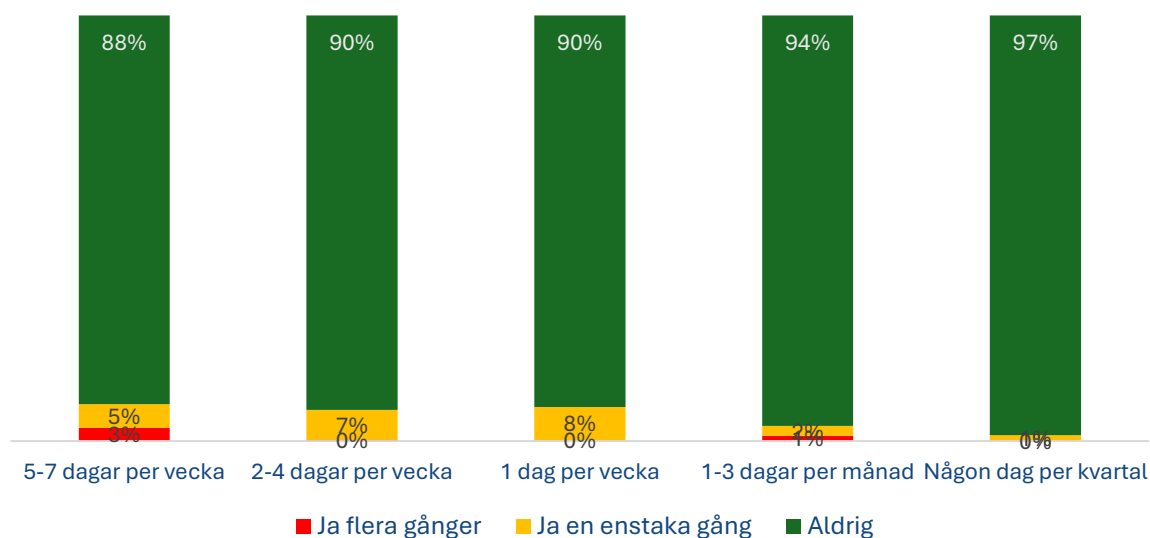
95% av resenärerna har inte medvetet åkt utan giltig biljett senaste månaden. Fyra procent har gjort det en enstaka gång och en procent av resenärerna har upprepade gånger åkt utan giltig senaste månaden.

I nuvarande lagstiftning ges stort utrymme för resenärerna att argumentera för att de omedvetet rest utan giltig biljett trots att de sannolikt medvetet valt att inte köpa en giltig biljett

2 § Tilläggsavgift får ej tagas ut om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig med hänsyn till den resandes ålder, sjukdom, bristande kännedom om lokala förhållanden eller annan omständighet.

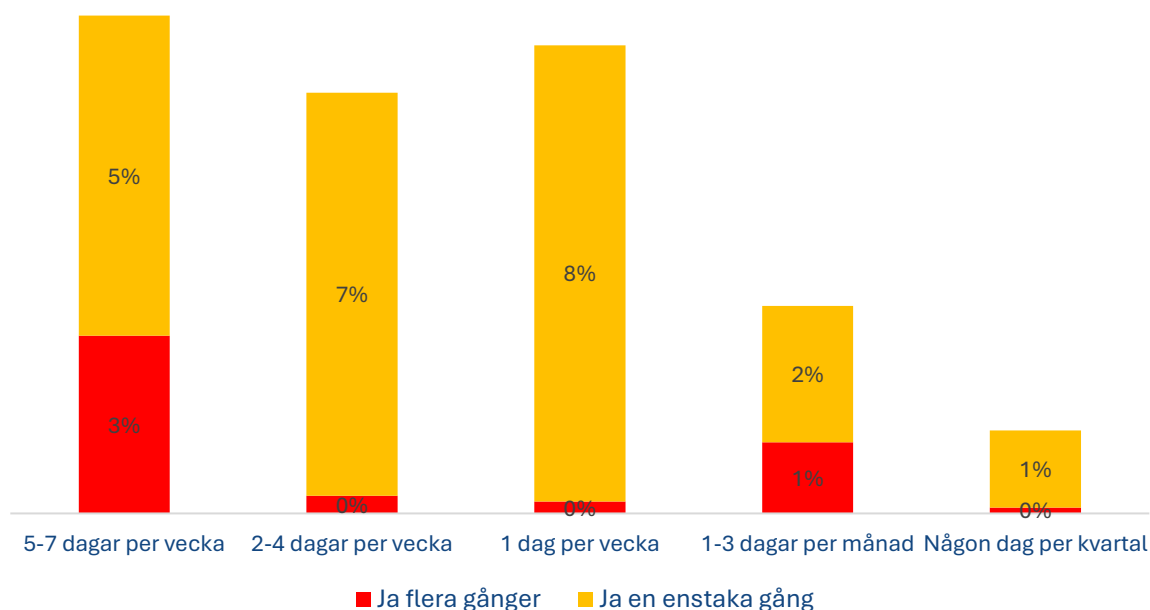
Resfrekvens

Medvetet åkt utan giltig biljett utifrån resefrekvens



En större andel av de som reser mest frekvent reser utan giltig biljett. Bryter man loss staplarna för de som har åkt utan giltig biljett ser man att mönstret inte är helt regelbundet, men att det finns en tendens att ju oftare man åker desto större andel åker utan giltig biljett. Det är främst de som åker varje vecka eller oftare i kollektivtrafiken som gör det och bland dem som reser dagligen finns störst andel av de som upprepade gånger samma månad reser utan giltig biljett.

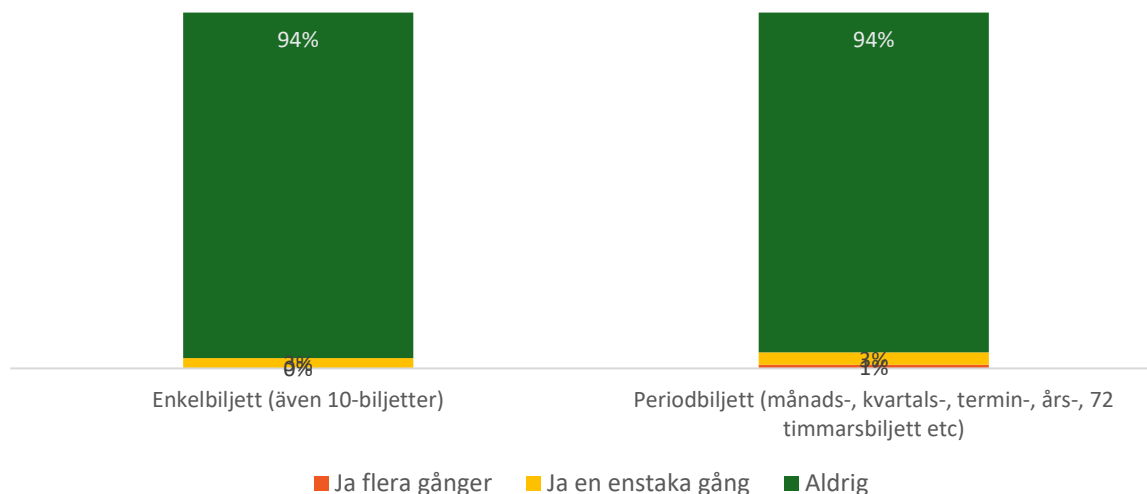
Medvetet åkt utan giltig biljett utifrån resefrekvens



Biljettskillnader

Av de tillfrågade som reste på enkelbiljett i kollektivtrafiken är det knappt 3% som åkt utan giltig biljett någon gång senaste månaden. Bland de som åkte på periodbiljett är det 4%. Det är alltså ingen stor skillnad i lojalitet mellan de två grupperna.

Har medvetet åkt utan giltig biljett utifrån biljettyp



Bland de som köpt sin biljett hos ombud/återförsäljare och på plattform/hållplats är andelen som åkt utan giltig biljett senaste månaden störst. Bland de som köpt ombord har knappt tre procent rest utan giltig biljett.

Skillnad över landet

Det är främst resenärer i storstäderna och pendelkommuner nära storstad som sticker ut, men även i de båda landsbygdskategorierna finns en lägre andel som aldrig medvetet rest utan giltig biljett senaste månaden. Precis som för övriga redovisade frågor finns en högre osäkerhet i resultaten för landsbygd, pga lägre antal respondenter.

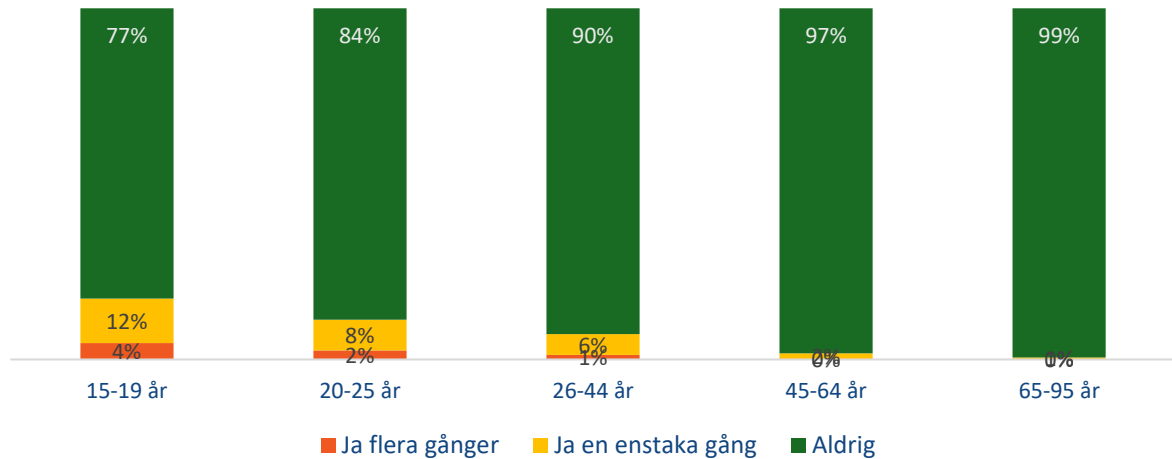
Aldrig medvetet åkt utan giltig biljett senaste månaden utifrån kommungrupp



Ålder

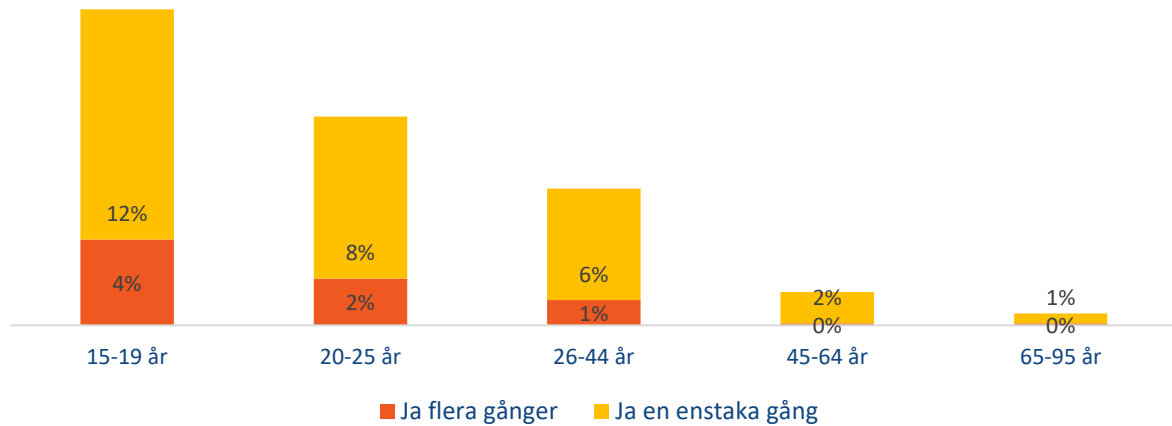
I de äldre åldersgrupperna är andelen som rest utan giltig biljett nästan obefintlig. Andelen som åkt utan giltig biljett ökar ju yngre resenärerna blir.

Medvetet åkt utan giltig biljett utifrån resenärsålder



Zoomar man in på de som medvetet åkt utan giltig biljett ser man att det är i åldersgruppen 15–19 som andelen är som störst, både för de som rest enstaka gånger och de som upprepat antal gånger rest utan giltig biljett samma månad.

Medvetet åkt utan giltig biljett utifrån resenärsålder



Kön

Har aldrig medvetet åkt utan giltig biljett senaste månaden



Man
90%

Kvinna
94%

Det är en något större andel kvinnor som aldrig medvetet åkt utan giltig biljett. Fler män åker utan giltig biljett, både bland de som gör det enstaka gånger och de som gör det upprepat antal gånger per månad. Fler män vill dessutom inte besvara frågan eller svarat vet ej. Här finns därför sannolikt ett mörkertal där andelen är ännu något högre för män som medvetet åker utan giltig biljett.

Sysselsättning

Fler än 9 av 10 av pensionärer, förvärvsarbetande, arbetssökande och föräldralediga har gjort allt sitt resande i kollektivtrafiken på giltig biljett senaste månaden. När det gäller studenter däremot är det nära 2 av 10 som senaste månaden rest utan giltig biljett.

Har aldrig medvetet rest utan giltig biljett per sysselsättning



Pensionär

98%



Studerande

81%



Föräldraledig

94%



Förvärvsarbetande/ Arbetssökande
Egen företagare

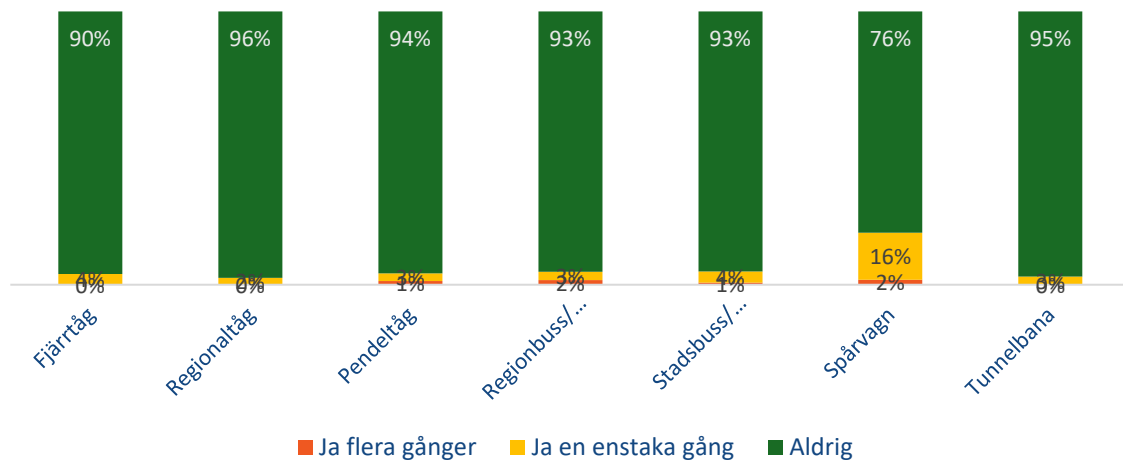
94%



92%

Färdmedel

Medvetet åkt utan giltig biljett utifrån färdmedel



Spårvagnen har största andelen resenärer som reser utan giltig biljett. Inget av de andra färdmedlen har en liknande nivå på andelen som reser utan giltig biljett. Detta får man fram när man tittar på hur resenärerna som medvetet åkt utan giltig biljett fördelar sig över det kollektiva färdmedel som de säger sig främst åka. Både spårvagn och regionbuss har en högre andel som anger att de regelbundet reser utan giltig biljett.



Biljettkontroll

FRÅGA
BARNEN

Hur påverkar biljettkontrollfrekvensen?

I detta avsnitt i rapporten djupdyker vi i korstabeller mellan de olika tilläggsfrågorna om biljettkontroll.

Det visar sig att den största andelen som tycker biljettkontrollanternas har ett trevligt bemötande återfunnits bland de som fått sin biljett kontrollerade en eller flera gånger samma månad. När det gäller den andel som inte tycker de har ett trevligt bemötande är det främst bland de som fått sin biljett kontrollerad upprepade gånger samma månad samt bland de som inte alls blivit kontrollerade som tycker så.

Biljettkontrollanternas har ett trevligt bemötande	Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?		
	Ja flera gånger	Ja en gång	Nej
Tar avstånd	12%	7%	11%
3	16%	23%	28%
Instämmer	72%	71%	60%

En större andel av de som fått sin biljett kontrollerad flera gånger samma månad tycker det är okey att resa utan giltig biljett. Det kan tyda på att biljettkontrollen har extra fokus på de resenärer som man antar finns i riskzonen att börja resa utan giltig biljett.

Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?	Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?		
	Ja flera gånger	Ja en gång	Nej
Det är fel att resa utan giltig biljett	89%	92%	94%
Det är ok att resa utan giltig biljett	12%	8%	6%

En större andel av de som fått sin biljett kontrollerad har medvetet åkt utan giltig biljett senaste månaden. Av de som inte fått sin biljett kontrollerad är det en större andel som aldrig åkt utan giltig biljett.

Har du medvetet åkt utan giltig biljett under den senaste månaden?	Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?		
	Ja flera gånger	Ja en gång	Nej
Ja flera gånger	2%	2%	1%
Ja en enskild gång	7%	7%	3%
Aldrig	92%	92%	96%

Bemötandet spelar roll?

Mer än 4 av 10 som har åsikten att biljettkontrollanterna inte har ett trevligt bemötande har inte fått sin biljett kontrollerad den senaste månaden. Nära 4 av 10 med samma åsikt har istället fått sin biljett kontrollerad flera gånger samma månad. Bland de som tycker att kontrollanterna har ett trevligt bemötande utgörs en större andel av de som bara blivit kontrollerade en gång senaste månaden.

Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?	Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande				
	1 Tar helt avstånd	2 Tar delvis avstånd	3 Varken eller	4 Instämmer delvis	5 Instämmer helt
Nej	42%	45%	48%	36%	34%
Ja en gång	19%	22%	31%	28%	36%
Ja flera gånger	39%	33%	21%	36%	30%

Av de som tar avstånd från att kontrollanterna har ett trevligt bemötande är det en betydligt större andel än genomsnitt som tycker det är okej att resa utan giltig biljett. Och omvänt det är bara 5% av de som helt instämmer i det trevliga bemötandet som tycker det är okej att resa utan giltig biljett.

Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?	Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande				
	1 Tar helt avstånd	2 Tar delvis avstånd	3 Varken eller	4 Instämmer delvis	5 Instämmer helt
Det är fel att resa utan giltig biljett	69%	77%	88%	92%	96%
Det är ok att resa utan giltig biljett	31%	23%	12%	8%	5%

Av de som helt instämmer i det trevliga bemötandet är det 95% som aldrig åkt utan giltig biljett. Andelen som åkt utan giltig biljett en enstaka gång under månaden sprider sig relativt väl mellan betygen 1 och 4. Det är bland de som gett betyget två som störst andel finns som åkt utan giltig biljett upprepat antal gånger. Det är dock närmare 9 av 10 av de som ger de låga betygen som aldrig åkt utan giltig biljett.

Har du medvetet åkt utan giltig biljett under den senaste månaden?	Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande				
	1 Tar helt avstånd	2 Tar delvis avstånd	3 Varken eller	4 Instämmer delvis	5 Instämmer helt
Ja flera gånger	3%	8%	2%	2%	1%
Ja en enstaka gång	8%	9%	6%	8%	4%
Aldrig	89%	83%	92%	90%	95%

Kontrolleras de som tycker det är okej att resa utan giltig biljett?

Av de som tycker det är okej att resa utan giltig biljett har nästan hälften inte varit med om någon biljettkontroll. Det är en större andel av de som tycker det är ok att resa utan giltig biljett som blivit kontrollerade i biljettkontroll än bland de som tycker det är fel att åka utan giltig biljett. Man kan tolka det som att biljettkontroll inte hjälper för att övertyga resenärer om att man det är fel att resa utan giltig biljett. Man kan också tolka det som att biljettkontrollens verksamhet träffar rätt, då den kontrollerar en större andel av de som tycker det är okej att resa utan giltig biljett, än den andel som tycker det är fel att resa utan giltig biljett.

Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?	Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?	
	Det är fel att resa utan giltig biljett	Det är ok att resa utan giltig biljett
Nej	61%	49%
Ja en gång	20%	21%
Ja flera gånger	19%	30%

Bland de som tycker det är okej att resa utan giltig biljett tycker en större andel att biljettkontrollanterna inte har ett trevligt bemötande än bland de som tycker det är fel att resa utan giltig biljett.

Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande	Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?	
	Det är fel att resa utan giltig biljett	Det är ok att resa utan giltig biljett
Tar avstånd	8%	28%
3 Varken eller	22%	28%
4+5	70%	43%

Bland de som tycker det är okej att resa utan giltig biljett har 12% rest utan giltig biljett flera gånger senaste månaden. 20% har rest utan giltig biljett en enstaka gång. Det innebär att nästan 7 av 10 av som tycker det är okej att resa utan giltig biljett ändå inte åkt utan giltig biljett.

Bara 3% av de som tycker det är fel att resa utan giltig biljett har rest utan giltig biljett. Ingen av de som tycker det är fel att resa utan giltig biljett har rest utan giltig biljett flera gånger under månaden.

Har du medvetet åkt utan giltig biljett under den senaste månaden?	Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?	
	Det är fel att resa utan giltig biljett	Det är ok att resa utan giltig biljett
Ja flera gånger	0%	12%
Ja en enstaka gång	3%	20%
Aldrig	97%	69%

Mer än två av tre som medvetet åkt utan giltig biljett har träffat på biljettkontrollen

34% av de som åkt utan giltig biljett flera gånger senaste månaden har inte träffat på någon biljettkontroll senaste månaden. Men det innebär att 66% har träffat på kontrollen åtminstone en gång under månaden. Av de som åkt en enstaka gång utan giltig biljett har 41% inte träffat på någon biljettkontroll. Av de som bara åkt på giltig biljett har 62% inte fått sin biljett kontrollerad.

Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?	Har du medvetet åkt utan giltig biljett under den senaste månaden?		
	Aldrig	Ja en enstaka gång	Ja flera gånger
Nej	62%	41%	34%
Ja en gång	20%	30%	34%
Ja flera gånger	19%	29%	32%

42% av de som åkt utan giltig biljett flera gånger senaste månaden tycker att biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande. Av de som åkt utan giltig biljett en enstaka gång senaste månaden tycker 64% att biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande. Av de som alltid haft utan giltig biljett senaste månaden är det bara 9% som tar avstånd ifrån att biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande.

Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande	Har du medvetet åkt utan giltig biljett under den senaste månaden?		
	Aldrig	Ja en enstaka gång	Ja flera gånger
Tar avstånd	9%	14%	33%
3	23%	22%	25%
4+5	69%	64%	42%

Mer än 2/3 av de som rest utan giltig biljett en enstaka gång senaste månaden tycker det är fel att resa utan giltig biljett. Nästan 1/3 av de som åkt utan giltig biljett flera gånger senaste månaden tycker det är fel att resa utan giltig biljett.

Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?	Har du medvetet åkt utan giltig biljett under den senaste månaden?		
	Aldrig	Ja en enstaka gång	Ja flera gånger
Det är fel att resa utan giltig biljett	95%	68%	27%
Det är ok att resa utan giltig biljett	5%	32%	73%

Nöjda resenärer fuskar mindre

Runt tio procentenheter fler bland de som var missnöjda med den senaste kollektivtrafikresan tycker det är okej att resa utan giltig biljett än snittet. Bland de missnöjda med senaste resan var det runt fem procentenheter fler som faktiskt reste utan giltig biljett.

Fråga		Om du tänker på din senaste resa med bolaget, hur nöjd var du med den?				
		1 Mycket missnöjd	2 Ganska missnöjd	3 Varken eller	4 Ganska nöjd	5 Mycket nöjd
Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?	Det är fel att resa utan giltig biljett	87%	85%	92%	93%	95%
	Det är ok att resa utan giltig biljett	13%	15%	8%	7%	5%
Har du medvetet åkt utan giltig biljett under den senaste månaden?	Andel fuskande	8%	10%	6%	5%	5%
	Aldrig	92%	90%	94%	95%	95%

De som tycker det är okej att resa utan giltig biljett tycker även i mindre utsträckning att det är enkelt att

- resa med bolaget (-10 procentenheter)
- få information inför resdan (-7 procentenheter)
- köpa bolagets biljett (-7 procentenheter)

Nedan gör vi en analys av hur svaren på biljettkontrollfrågorna kopplar mot vad respondenterna gett för betyg på NPS frågan (NPS = Hur troligt är det att du skulle rekommendera dina vänner och bekanta att åka med bolaget?)

Oavsett svarsalternativ på frågan ”Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?”, ligger andelarna kritiker, passiva och ambassadörer på nästan samma.³ Variationen är enbart någon procentenhet. Frekvensen på biljettkontroll påverkar alltså inte NPS.

Fråga	Svarsalternativ	Kritiker	Passiva	Ambassadörer
Har du under den senaste månaden fått din biljett kontrollerad av bolagets särskilda biljettkontrollanter?	Nej	34%	32%	33%
	Ja en gång	35%	33%	32%
	Ja flera gånger	39%	31%	30%

Däremot skiljer sig NPS beroende på vilket svarsalternativ som respondenterna gett på frågan om biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande. De som helt och delvis tar avstånd vad gäller bra bemötande är tydlig kritiker på NPS-skalan. De som istället helt instämmer i bra bemötande är i större utsträckning ambassadörer. Här finns alltså en

³ I NPS definieras kritiker som de som svarat 1–6 på svarsskalan, passiva 7–8 och ambassadörer 9–10.

Det är inte okej att planka!

tydlig koppling mellan det upplevda bemötandet från en viss personalkategori och om man talar väl om branschen som helhet. Självklart kan det hos vissa finnas en bias där respondenten svarar mer utifrån sin attityd än faktiskt bemötande.

Fråga	Svarsalternativ	Kritiker	Passiva	Ambassadörer
Biljettkontrollanterna har ett trevligt bemötande	1 Tar helt avstånd	73%	10%	17%
	2 Tar delvis avstånd	60%	25%	15%
	3 Varken eller	50%	29%	21%
	4 Instämmer delvis	35%	39%	25%
	5 Instämmer helt	23%	32%	45%
	0 Ingen åsikt	34%	33%	33%

Det är också tydligt att de som tycker det är ok att resa utan giltig biljett i betydligt större utsträckning kategoriseras som kritiker i NPS.

Fråga	Svarsalternativ	Kritiker	Passiva	Ambassadörer
Vad anser du om att resa i kollektivtrafiken utan giltig biljett?	Det är fel att resa utan giltig biljett	34%	33%	33%
	Det är ok att resa utan giltig biljett	51%	24%	25%

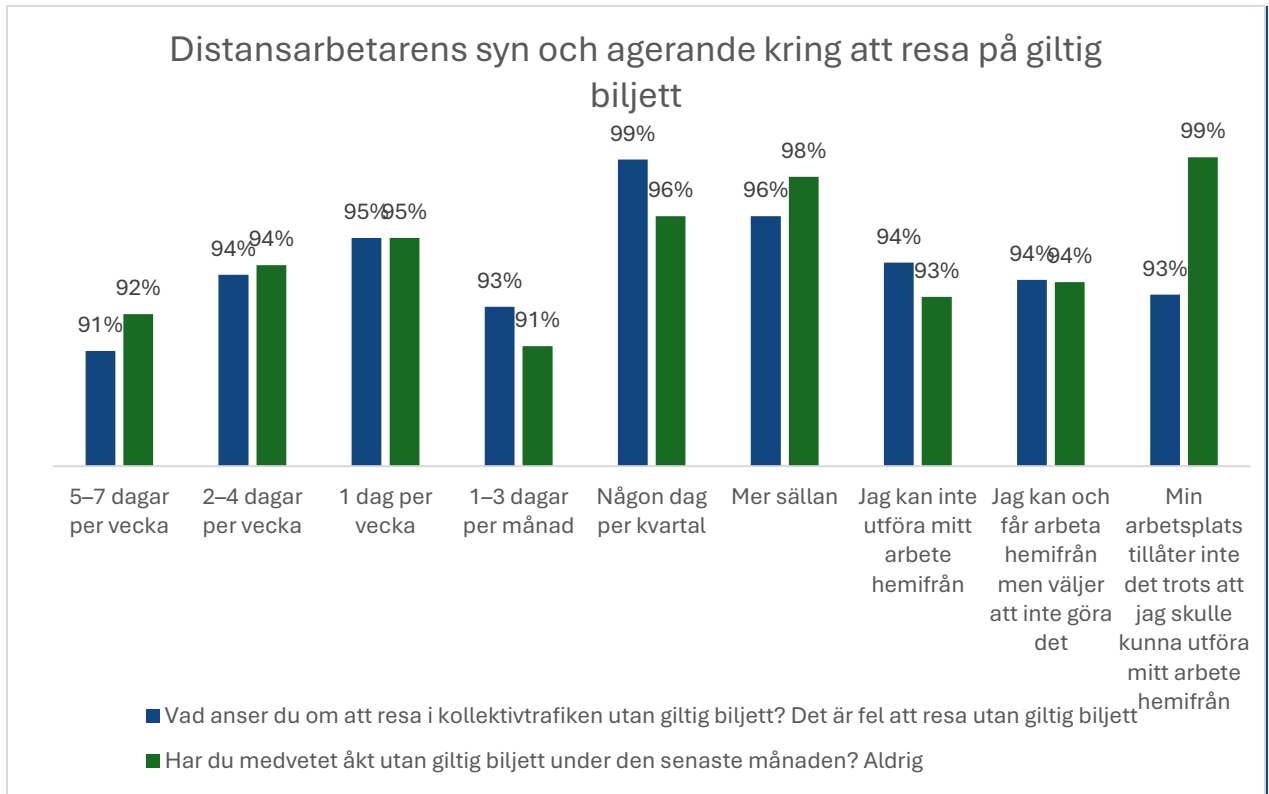
När man kikar på de som medvetet åkt utan giltig biljett flera gånger den senaste månaden ser man att de är kraftigt överrepresenterade som kritiker i NPS. Det är också intressant att se hur nära kopplat svarsfördelningen är mellan de notoriska plankarna jämfört med de som sagt att de inte vill svara på frågan om de åkt utan giltig biljett.

Fråga	Svarsalternativ	Kritiker	Passiva	Ambassadörer
Har du medvetet åkt utan giltig biljett under den senaste månaden?	Ja flera gånger	63%	19%	19%
	Ja en enstaka gång	42%	33%	25%
	Aldrig	34%	32%	33%
	Vill ej svara	58%	30%	12%
	Vet ej	50%	29%	21%

Distansarbetares syn på att resa utan biljett

När man bryter frågorna om vad man anser om att resa utan giltig biljett och om man medvetet åkt utan giltigbiljett på om och hur man distansarbetar, ser man att vissa resenärsgupper är mer/mindre benägna att tycka att det är fel att resa med giltig biljett och att göra det. De som arbetar hemifrån 5–7 dagar i veckan och 1–3 dagar per månad är båda grupper där fler tycker det är ok att resa utan giltig biljett än för de som har annat distansarbetsmönster.

Det är inte okej att planka!



Den notoriske plankaren förespråkar gratis kollektivtrafik

Skiljer sig argumenten åt varför man anser det är okej att resa utan giltig biljett mellan respondenter som aktivt fuskåker en eller flera gånger gentemot de som tycker det är okej att resa utan giltig biljett men inte gjort det?

Bland de som aldrig åkt utan giltig biljett men anser det är okej att göra så är det en något större andel än snitt som argumentera för att det är ett för högt prisläge och att kollektivtrafik borde vara helt samhällsfinansierat. Bland de som rest en enstaka gång utan giltig biljett är det att det varit så korta resor samt tekniska problem och servicebrister som är överrepresenterade argument. Slutligen bland de som upprepade gånger åkt utan giltig biljett senaste månaden är det individens egen ekonomiska situation, servicebrister och att kollektivtrafiken borde vara helt samhällsfinansierad som sticker ut bland svaren.

Primärargument	Skillnad mot medel		
	Aldrig åkt utan giltig biljett	Åkt en gång utan giltig biljett	Åkt flera gånger utan giltig biljett
Ekonomisk Otillgänglighet - Individuell	0%	-7%	9%
Höga Priser – Allmänt	2%	-4%	-11%
Indifferens & Övrigt	1%	-2%	-4%
Kollektivtrafik som Samhällstjänst (Gratis/Skattefinansierat)	2%	-7%	5%
Korta Resor - Oproportionerlig Kostnad	-3%	12%	-1%
Protest & Systemkritik	0%	-2%	2%
Servicebrister - Förseningar & Kvalitet	-2%	4%	7%
Tekniska Problem & Glömt Biljett/Kort	-1%	6%	-7%
Utsatta Grupper & Nödsituationer	0%	1%	0%

Det är inte okej att planka!

Svensk Kollektivtrafik

är bransch- och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och länstrafikbolagen i Sverige.

Ett normalår görs mer än 1,5 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik, 95 % av landets sjötrafik och 90 % av landets persontågstrafik.

Kollektivtrafiken leder i dag arbetet mot ett fossilfritt transportsystem.

Den upphandlade busstrafiken drivs i dag till 95 procent av förnybara drivmedel eller el. Spårvagns- och tunnelbanetrafiken drivs helt med el och tågtrafiken drivs nästan helt med el.

Våra medlemmar ansvarar också helt eller delvis för färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK