



HSL-palvelumaksun käytön laajentaminen / PT

VD/4058/02.09.01.01/2026

PT/ST-V/UV/SP/SE

HSL on ottanut käyttöön palvelumaksun matkakortin lataus- ja asiakaspäivityspalveluista tilanteissa, joissa asiointi on mahdollista maksutta itsepalveluna verkkopalvelussa tai HSL-sovelluksessa.

Palvelumaksun tavoitteena on vähentää asiointipisteiden ruuhkautumista, ohjata asiakkaita digitaalisiin kanaviin, sekä parantaa asiakas- ja työntekijäkokemusta. Vantaalla HSL:n kassapalveluiden palvelumaksut otettiin käyttöön vuonna 2023 (KH 5.6.2023 § 19).

Vantaan kaupungin asiointipisteissä HSL-palveluihin liittyvät asioinnit muodostavat merkittävän osan kokonaisuasiointeista. Maksuttoman palvelun säilyttäminen yksittäiselle asiakasryhmälle voi lisätä asiointipisteiden kuormitusta sekä ohjata asiakkaita naapurikunnista Vantaalle maksuttoman palvelun piiriin.

Julkisten palvelujen digitalisoituminen on muuttanut neuvontapalvelujen tarvetta. Perinteisten kassapalvelujen tarve vähenee mutta tukea verkkoasiointiin kaivataan koko ajan enemmän sekä kasvokkain että etänä. Jos Vantaa tarjoaisi ilmaiseksi HSL-matkakorttipalveluita, toisin kuin HSL itse, asiakaspalveluhenkilöstön työajasta iso osa kuluisi edelleen kassapalveluihin, ja mahdollisesti osuus vain kasvaisi. Tämä olisi pois digitukityöltä sekä muusta asiakasohjauksesta ja neuvonnasta, jota annetaan Vantaan kaupungin ja muiden yhteistyökumppaneiden palveluista.

Ikäperusteisen maksuttomuuden poistamisella selkeytetään palvelumaksukäytäntöä sekä vahvistetaan yhdenmukaista ja tasapuolista kohtelua asiakkaiden välillä. Tähän asti 70 vuotta täyttäneiltä ei ole peritty palvelumaksua. Maksuttomuus säilytetään niillä asiakasryhmillä, joiden kohdalla maksuttomuus perustuu saavutettavuuden tai asiointin esteisiin. Muihin palvelumaksuihin ei esitetä muutoksia.

Vantaan ja Espoon kaupunkien asiointipalvelujen yhteinen näkemys on, että kaikkien julkisten toimijoiden perimien palvelumaksujen on hyvä olla yhtenevät. Kaikki palvelumaksun piirissä olevat HSL-palvelut ovat asiakkaiden käytettävissä maksutta digitaalisissa kanavissa. Vantaa-info tarjoaa tukea HSL-digiasiointiin jatkossakin maksutta. HSL-matkakorttia voi ladata myös esimerkiksi kaupungin asiakastietokoneilla, jolloin asiakas ei tarvitse omaa älylaitetta tai tietokonetta.

Kaupunginhallitus 8.6.2026 § 11

Kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään, että HSL:n kassapalveluista peritään palvelumaksu voimassa olevan hinnaston mukaisesti kaikilta asiakkailta. Maksua ei kuitenkaan peritä:

- a) toimintarajoitteisilta asiakkailta (henkilökohtaisen matkakortin lataus ja/tai päivitys),
- b) asiakasryhmän päivittämisestä HSL-kortille sellaisilta asiakkailta, joiden asiakasryhmää tai alennusoikeutta ei ole mahdollista tarkastaa HSL-sovelluksessa,
- c) laskutusasiakkailta (esim. Kelan tai hyvinvointialueen maksusitoumusasiakkailta), tai
- d) asiakaspalvelussa tai jälleenmyyjällä tapahtuneiden virheiden korjauksesta.

Päätös:

Päätettiin jättää asia pöydälle seuraavaan kokoukseen.



Kaupunginhallitus 22.6.2026

Vs. kaupunginjohtajan esitys:

Päätetään, että HSL:n kassapalveluista peritään palvelumaksu voimassa olevan hinnaston mukaisesti kaikilta asiakkailta. Maksua ei kuitenkaan peritä:

- a) toimintarajoitteisilta asiakkailta (henkilökohtaisen matkakortin lataus ja/tai päivitys),
- b) asiakasryhmän päivittämisestä HSL-kortille sellaisilta asiakkailta, joiden asiakasryhmää tai alennusoikeutta ei ole mahdollista tarkastaa HSL-sovelluksessa,
- c) laskutusasiakkailta (esim. Kelan tai hyvinvointialueen maksusitoumusasiakkailta), tai
- d) asiakaspalvelussa tai jälleenmyyjällä tapahtuneiden virheiden korjauksesta.

Täytäntöönpano: Työllisyyden ja kotoutumisen palvelualue / Kuntalaispalvelut

Muutoksenhakuohje: 1. Oikaisuvaatimus

Lisätiedot: Kuntalaispalveluiden päällikkö Ulla Virtanen (etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)