

Riktlinjer

Biljettkontroll

Version 4.9

1 Innehåll

1	Innehåll.....	2
2	Inledning.....	3
3	Biljettkontrollens syfte	3
4	Fuskåkning - generellt	3
5	Metoder och strategi mot fuskåkning.....	4
5.1	Västtrafiks strategi.....	4
5.2	Västtrafiks primära metoder	4
5.2.1	Stickprovskontroller	4
5.2.2	Påstigningskontroller.....	4
5.2.3	Civila biljettkontroller	5
6	Utbildning, arbetssätt och riktlinjer vid kontroller	5
6.1	Förståelse, kunskap och kompetens.....	5
6.2	Arbetssätt	5
6.3	Service och bemötande.....	6
6.4	Riktlinjer vid kontroller	6
6.5	Förhållningssätt; identitetskontroll och hålla kvar personer	6
6.6	Filmning och fotografering.....	7
7	Bedömning och utfärdande av tilläggsavgifter.....	7
7.1	Övergripande policy	7
7.2	Barn, ungdomar och grundskoleelever.....	7
7.3	Minderåriga och brev till vårdnadshavare	7
7.3.1	Resenär under 15 år.....	7
7.3.2	Resenär fyllda 15 år men inte 18 år.....	7
8	Överklagan, bedömning och tvister.....	8

2 Inledning

Dessa riktlinjer beskriver vad som gäller för Västtrafiks biljettkontrollverksamhet, dels för att du som resenär ska ha kunskap om hur en biljettkontroll fungerar, men också för att du ska vara medveten om förväntningarna på dig och biljettkontrollanter i samband med en biljettkontroll. Innehållet bygger bland annat på insamlade erfarenheter från biljettkontrollverksamheten, Västtrafiks kundundersökningar och studiebesök i andra städer och regioner.

Den upphandlade leverantören för biljettkontroll arbetar under Västtrafiks varumärke, och precis som för alla andra upphandlade tjänster är det Västtrafik som ansvarar för leveransen och kundens upplevelse. Kunderna har köpt sin biljett av Västtrafik och det är med Västtrafik kunderna reser.

3 Biljettkontrollens syfte

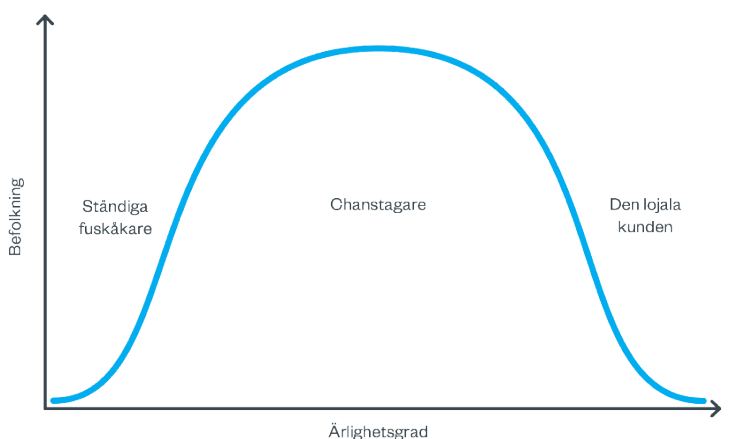
Biljettkontrollen är en naturlig del av kollektivtrafiken och syftet är att förebygga fuskåkning, maximera antalet betalande resenärer samt bidra till en trygg och trivsam resa för både Västtrafiks kunder och ombordpersonal.

Biljettpriserna i kollektivtrafiken är subventionerade – ungefär halva kostnaden betalas via skattemedel. Det är mot den bakgrunden vi har en biljettkontroll. Alla som reser med kollektivtrafiken ska betala, det tycker både vi och våra betalande kunder.

Genom att säkerställa en ansvarsfull användning av de skattemedel som tilldelats kollektivtrafiken, bidrar vi till att uppfylla regionens målbild för kollektivtrafiken samt främjar ett långsiktigt hållbart resande på både samhälls- och individnivå.

4 Fuskåkning - generellt

Människors attityd till fuskåkning följer en normalfördelningskurva för mänskligt beteende. Den visar att en relativt stor grupp skulle kunna tänka sig att inte betala för sin resa om den uppfattade möjligheten att klara sig undan upptäckt överstiger den uppfattade risken att ertappas utan giltig biljett.



Var på kurvan attityder bryts beror på faktorer som miljö och kultur, lagstiftning och trafikföretags attityd till fuskåkning.

Utifrån normalfördelningskurvan kan tre attityder identifieras:

- Den lojala kunden – gör allt för att göra rätt för sig

- Chanstagare – gör rätt för sig men skulle under vissa omständigheter kunna tänka sig att någon gång fuskåka
- Ständiga fuskåkare – gör allt för att inte göra rätt för sig

5 Metoder och strategi mot fuskåkning

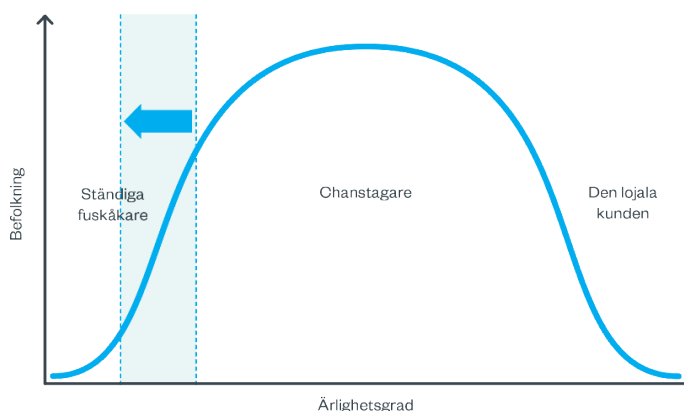
5.1 Västtrafiks strategi

Majoriteten av alla som reser med Västtrafik gör rätt för sig genom att betala för sin resa. Utifrån biljettkontrollens syfte, som är att förebygga fuskåkning och maximera antalet betalande resenärer, bygger vår strategi på att **öka viljan att betala** och **minska benägenheten att chansa**.

Vi strävar efter att uppnå syftet genom:

- hög grad av synlighet och närvaro genom frekventa och slumpmässiga kontroller
- att bekräfta och stärka våra betalande kunders önskade beteende
- att vara tydliga så att alla vet vad som gäller
- stödja kunden i att göra rätt

Fokus är att förebygga rörelser från att vara en chanstagare till att bli en vanemässig fuskåkare och samtidigt minska andelen chanstagare, vilket illustreras av den streckade boxen i nedan figur.



5.2 Västtrafiks primära metoder

Kontrollmetoderna ska gå i linje med fastställt förhållningssätt och i enlighet med Västtrafiks strategi. Synlighet är en viktig del för att kontrollerna ska upplevas som frekventa, utspridda i systemet samt slumpmässiga för att på så sätt minska benägenheten att chansa. Andra vägledande principer är en tydlighet och konsekvens i att alla ska betala. Exempel på arbetsmetoder anges nedan.

5.2.1 Stickprovskontroller

Slumpvisa kontroller ombord på fordon. Metodens syfte är huvudsakligen förebyggande med hög grad av synlighet. Vanligtvis genomförs kontrollerna i mindre grupper, men i vissa fall kan kontrollanterna vara upp till tio personer. Kontrollerna sker i en enhetlig klädsel med stort uppmärksamhetsvärde.

5.2.2 Påstigningskontroller

Påstigningskontroll är en metod som görs när ett fordon står eller stannar vid en hållplats, det kan vara direkt innan påstigning eller vid tillträde till hållplatsområde och tågpererrong.

En av kontrollanterna tar alltid kontakt med föraren på fordonet. En eller flera kontrollanter ställer sig vid varje dörr, och alla resenärer som kliver på fordonet får visa sin biljett för kontrollanterna. Genom att göra en första kontroll redan på hållplatsen kan vi hjälpa alla som är osäkra på hur de ska köpa sin biljett eller betala för sin resa, och vi säkerställer att de som stiger ombord har en giltig biljett.

Om en resenär stiger ombord utan att köpa biljett, har kontrollanterna möjlighet att följa med ombord och utföra ordinarie biljettkontroll när fordonet har lämnat hållplatsen.

Metodens syfte är att stärka biljettkontrollens synlighet, finnas tillgängliga vid hållplats för service till resenärer och att stötta förarna.

5.2.3 Civila biljettkontroller

Biljettkontroll som genomförs av civilklädda biljettkontrollanter. De civila biljettkontrollanterna ger sig tillkänna och uppvisar ID-kort när de påbörjar kontrollen ombord på ett fordon.

6 Utbildning, arbetssätt och riktlinjer vid kontroller

6.1 Förståelse, kunskap och kompetens

Biljettkontrollverksamheten är komplex och utmanande. Genom förståelse för uppdraget samt utbildning och träning skapas de bästa möjligheterna för kontrollanterna att vara framgångsrika i sina roller och på så sätt bidra till att biljettkontrollens syfte uppnås.

Utbildningen omfattar bland annat

- Västtrafiks förhållningssätt och värdegrund
- Västtrafiks biljettsystem
- Västtrafiks sortiment och köp- och resevillkor
- Instruktioner och riktlinjer för kontrollverksamheten
- Konflikt- och stresshantering, samt lågaffektivt bemötande
- Dialog- och samtalstekniker
- Juridik
- Service och kundbemötande

Andra delar berör kunskap om och förhållningssätt gentemot alkohol- och drogpåverkade personer samt förståelse för psykologiska och fysiska reaktioner som kan uppstå vid en kontrollsituation med mera.

Utbildningen ses som en ständig lärandeprocess. Utbildning och träning varvas med teori och praktik, och uppföljning samt vidareutbildning sker löpande.

6.2 Arbetssätt

Vid kontroller ska kontrollanterna visa särskild hänsyn, flexibilitet och omtanke för resenärer med särskilda behov, till exempel barn, gamla och personer med olika funktionsnedsättningar.

Det går inte att veta hur en annan person tänker eller hur en person kommer att agera. I de fall det på förhand är möjligt att anta att en situation kan bli alltför svårhanterad ska kontrollantens och medresenärers säkerhet alltid prioriteras framför en kontroll.

Kontrollanterna uppmanas till att ta egna initiativ till att hjälpa och informera resenärer om till exempel kända trafikstörningar. Mellan kontrolltillfällena ska kontrollanterna vara tillgängliga för att besvara frågor från kunder.

I vissa situationer (till exempel vid extrema väderförhållanden, större evenemang eller trafikförändringar med mera) har kontrollanterna mandat att besluta om byte av arbetsuppgifter för att fungera som informatörer i stället för att kontrollera resenärer.

Resenärer som stör andra resenärer ombeds att lämna fordonet. Vid hotfulla eller våldsamma situationer kan ordningsvakt eller polis tillkallas.

6.3 Service och bemötande

Service och bemötande är en viktig del av arbetet som biljettkontrollant. Hur en kontroll genomförs är lika viktigt som att kontrollera. Utgångspunkten för alla möten är en tilltro till våra kunder. Bemötandet ska alltid vara korrekt och vänligt.

I rollen som biljettkontrollanter beskrivs vårt förhållningssätt genom att vi

- har ett öppet och välkomnande kroppsspråk som ger förutsättningar för ett positivt möte
- är ärliga och vänliga i vår kommunikation
- är lyhörda och inlyssnande
- hjälper kunden att göra rätt
- alltid presenterar oss tydligt talar om att vi önskar att få se biljetten.
- i samband med civil biljettkontroll är extra noggranna med att presentera oss och visar upp vår legitimation tydligt.

6.4 Riktlinjer vid kontroller

Kontroller ska alltid utföras i enlighet med Västtrafiks köp- och resevillkor och riktlinjerna i detta dokument. Bemötandet ska vara vänligt, utgå från Västtrafiks kundlöfte och värderingar samt präglas av mänsklighet, tydlighet, trygghet och serviceanda. Den enskilde kontrollanten ansvarar alltid för sitt eget agerande och bemötande.

Kontrollanten ska i möjligaste mån undvika att hålla i eller röra vid resenärens egendom, i stället ska vi i yttersta mån be resenären att själv ta fram den information som efterfrågas. Det för att undvika diskussioner kring huruvida kontrollanter kan ha påverkat resenärens biljett eller egendom på något sätt.

En kontrollants arbetsmiljö kan vara mycket utsatt och påfrestande, både psykiskt och fysiskt, och hänsyn ska alltid tas till den egna säkerheten framför principerna i dessa riktlinjer.

6.5 Förhållningssätt; identitetskontroll och hålla kvar personer

När en giltig biljett inte uppvisas ska i första hand legitimation efterfrågas. I de fall personen inte kan uppvisa legitimation ska en identitetskontroll göras gentemot Statens personadressregister. Om en person vägrar eller inte lämnar riktiga personuppgifter kan polis tillkallas för att säkerställa personens identitet.

Den som nyttjar kollektivtrafik utan att betala för sin resa kan göra sig skyldig till ringa bedrägeri enligt 9 kap 2 § brottsbalken. För det brott är stadgat böter eller fängelse om sex månader. Då fängelse finns i straffskalan för detta brott kan en biljettkontrollant, med stöd av vad som står i 24 kap 7 § 2 st rättegångsbalken (envarsgripande) och Högsta domstolens praxis, gripa och hålla kvar en person som nyttjar kollektivtrafik utan att betala för resan. Ett eventuellt kvarhållande i väntan på polis ska grunda sig på gällande lagar och rättspraxis. Särskild hänsyn och varsamhet ska tas till resenärens och medresenärers säkerhet.

Möjligheten att hålla kvar en person ska användas mycket restriktivt och situationer ska alltid försöka lösas genom kommunikation och dialog.

6.6 Filmning och fotografering

Reglerna kring rätten att fotografera och filma kan i enskilda fall ge upphov till tolkningsproblem. Ansvaret för materialet vilar på den som fotograferat eller filmat. Om innehållet anses kränka den personliga integriteten (exempelvis andra resenärer eller kontrollanter) och sprids kan personen som blivit fotograferad eller filmad driva frågan med stöd av gällande lagstiftning för skydd av personuppgifter.

7 Bedömning och utfärdande av tilläggsavgifter

7.1 Övergripande policy

Det är resenärens ansvar att i förväg ta reda på vilken biljett som krävs för resan. Utgångspunkt är att likartade fall ska bedömas lika. Under förutsättning att omständigheterna skiljer sig åt kan dock två likartade fall bedömas olika.

Resenärer som inte har några särskilda skäl ska checka in sitt kort eller köpa sin biljett omedelbart i samband med påstigning. Digitala biljetter, exempelvis i appen Västtrafik To Go, ska vara köpta och aktiverade innan påstigning. Om biljetten köps eller valideras senare kan tilläggsavgift utfärdas, exempelvis om en resenär väntar med att checka in sitt kort som kräver validering eller köper en biljett för sent.

En resenär som inte visar upp en giltig biljett ska tilldelas en tilläggsavgift. Det gäller även resenär som inte vill visa upp sin biljett. Västtrafik och kontrollanterna kan inte avgöra en persons betalningsförmåga, varför hänsyn inte kan tas till uppfattad betalningsförmåga.

Hänsyn ska tas till om avsaknaden av giltig biljett får anses vara ursäktlig i enlighet med lagen om tilläggsavgift i kollektivtrafiken.

"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."

I lagens förarbeten framgår att glömska inte är ett sådant skäl. Inte heller att man har tappat sin biljett. I förarbetet och de prejudikat som finns inom området har det fastställts att resenärens ansvar att inneha en korrekt och giltig biljett är långtgående i juridisk mening.

7.2 Barn, ungdomar och grundskoleelever

En elev som är på väg till grundskola har med hänvisning till skolplikten rätt att ta sig dit trots avsaknad av biljett, det gäller dock endast för resor till dagens första lektion. Under skoldagen ska eleven be om att få en tillfällig biljett utfärdad.

7.3 Minderåriga och brev till vårdnadshavare

I normalfallet har minderåriga en skolbiljett att visa upp i efterhand.

7.3.1 Resenär under 15 år

Personuppgifter noteras på en tilläggsavgiftsblankett, men inget inbetalningskort delas ut. Ett brev till vårdnadshavare skickas ut av Västtrafik.

7.3.2 Resenär fyllda 15 år men inte 18 år

Personen skrivs upp för en tilläggsavgift på 750 kr och ett brev till vårdnadshavare skickas ut.

8 Överklagan, bedömning och tvister

Ibland uppstår svårbedömda situationer där en kontrollant inte kan avgöra huruvida det råder särskilda omständigheter eller inte. I sådana fall ska tilläggsavgift utfärdas tillsammans med information om hur kund kan bestrida tilläggsavgiften. Ärendet bedöms sedan mer utförligt av handläggare. Det kan även vara så att en resenär får komplettera eller styrka sina skäl genom exempelvis läkarintyg.

Om en kund anser att en tilläggsavgift är felaktig ska den bestridas skriftligen via ett särskilt formulär på Västtrafiks webbplats eller via post, inom tio dagar från utfärdandet.

Ett ärende bedöms vid utfärdandet, men det kan finnas fall då det har uppstått omständigheter som en kontrollant inte haft möjlighet att uppfatta eller ta hänsyn till vid utfärdandet. Om resenär hävdar sådana omständigheter utreds ärendet efter att resenär inkommit med en överklagan till Västtrafik som gör en andra bedömning och beslutar utfallet. Fortsatt tvistiga ärenden kan lämnas över till domstol för opartisk bedömning.

Västtrafik kan besluta om avskrivning av en tilläggsavgift.

Mer utförlig information om överklaganprocessen finns på sidan för biljettkontroll på Västtrafiks webbplats.