

Riktlinjer

Biljettkontroll

2020-05-20

Version 4.3

1	Innehåll	
2	Bakgrund	4
3	Varför har vi biljettkontroller?	5
4	Om fuskåkning	5
4.1	Resenärer och fuskåkning - generellt	5
4.2	Resenärer och fuskåkning – hos Västtrafik.....	6
5	Överordnad målsättning och syfte	7
5.1	Målsättning.....	7
5.2	Målbild.....	7
5.3	Biljettkontrollens syfte	7
6	Metoder och strategi mot fuskåkning	7
6.1	Metoder intäktsäkring	7
6.2	Västtrafiks strategi.....	8
6.3	Västtrafiks metoder	9
6.3.1	Stickprovskontroller	9
6.3.2	Påstigningskontroller	9
6.3.3	Skärpta stickprovskontroller	10
7	Övergripande förhållningssätt	10
7.1	Vårt kundlöfte.....	10
7.1.1	Kunskap.....	10
7.1.2	Hjälpsamhet	10
7.1.3	Trygghet	10
7.2	Service, bemötande och arbetssätt.....	11
7.3	Roller, gränssnitt och ansvar	12
8	Utbildning och färdigheter.....	12
8.1	Förståelse, kunskap och kompetens	12
8.2	Överordnad arbetsbeskrivning.....	13
9	Riktlinjer vid kontroller	13
9.1	Överordnade riktlinjer	13
9.2	Västtrafiks resevillkor	14
9.2.1	Giltig biljett (utdrag ur Allmänna resevillkor)	14
9.3	Förhållningssätt; identitetskontroll och hålla kvar personer.....	14
9.4	Filmning och fotografering	15
10	Bedömning och uppskrivning av tilläggsavgifter	15
10.1	Överordnad policy	15
10.2	Kontroll av ToGo-biljetter	16

10.3	Skolkort.....	16
10.4	Registrerade periodkort och uppvisanderätt	16
10.4.1	Student-ID	17
10.4.2	Intygskort	17
10.5	Minderåriga och föräldrabrev.....	17
10.5.1	Resenär under 15 år	17
10.5.2	Resenär fyllda 15 år men inte 18 år	17
11	Administration	17
11.1	Bestridande, bedömning och tvister	17
11.2	Betalning och avbetalning	18
11.3	Synpunkter.....	18
11.4	Policy falska biljetter.....	18
11.5	Policy upprepad fuskåkning.....	18

2 Bakgrund

Biljettkontroll handlar om möten mellan människor. Möten som huvudsakligen bekräftar betalande kunder, men även möten som kan resultera i en tilläggsavgift. Möten som sker under pågående resa – ofta i stress och tidsnöd. Situationer som inte sällan är komplexa till sin karaktär.

Västtrafiks ambition med biljettkontrollen är hög. Dels ska funktionen bidra till att säkerställa Västtrafiks biljettintäkter och bekräfta våra betalande kunder, och dels ska den bidra till en förhöjd servicegrad för våra kunder. Biljettkontrollens syfte är att förebygga fuskåkande och maximera antalet betalande resenärer.

Området biljettkontroll är inte okontroversiellt och många har en åsikt. Ofta en åsikt om *hur* biljettkontroller genomförs men inte lika ofta om *varför* de finns och *vad* de tillför.

Detta dokument

- presenterar verksamheten generellt
- förklarar Västtrafiks ambitioner och syfte med funktionen biljettkontroll
- beskriver Västtrafiks riktlinjer för och förhållningssätt till biljettkontroller

Verksamheten ska alltid följa tillämpliga lagar och riktlinjerna i detta dokument som är överordnade för hur tjänsten biljettkontroll ska utföras.

Utformningen av riktlinjerna är generell och sätter de ramar som verksamheten har att förhålla sig till. Detaljerade regler kan inte ersätta det sunda förnuft som ligger till grund för de unika möten, bedömningar och olika situationer som kan uppkomma. Hur riktlinjerna tillämpas i praktiken diskuteras och utvärderas kontinuerligt i samråd med kontrollanterna och deras arbetsledning.

Dessa riktlinjer gäller för de personer som arbetar med biljettkontroll. Innehållet bygger på insamlade erfarenheter från biljettkontrollverksamheten, Västtrafiks kundundersökning, benchmarking och studiebesök i andra städer och regioner.¹

Riktlinjerna kommer kontinuerligt att ses över och kan komma att förändras över tid, bland annat beroende på förändringar i lagar och i vår omvärld. Vi kommer ständigt att leta efter goda exempel och framgångsrika metoder för att på så sätt öka betalningsviljan och minska benägenheten att fuskåka.

¹ Benchmarking (Stockholms Lokaltrafik, Skånetrafiken, Östgötatrafiken, Upplands Lokaltrafik, Jönköpings Lokaltrafik, X-trafik, Karlstadbuss, Skyss, Ruter, HSL), samt studiebesök i Helsingfors, Malmö, Stockholm, Bergen och Oslo. Perioden juni-december 2012.

3 Varför har vi biljettkontroller?

Att åka kollektivt är inte gratis. Det är en tjänst man betalar för, precis som för andra varor och tjänster i samhället. I det här fallet är priset dessutom subventionerat – ungefär halva kostnaden betalas via skattemedel. Det är mot den bakgrunden vi har en biljettkontroll. Alla som reser med kollektivtrafiken ska betala, det tycker vi och det tycker våra kunder också.

Genom att ta ansvar för de skattemedel som har tilldelats kollektivtrafiken kan vi bidra till att utveckla det goda livet i regionen genom att möjliggöra resor till och från till exempel arbete och fritidsaktiviteter.

Vi vet att majoriteten av våra kunder vill ha kontroller. Genom att öka andelen betalande ombord tar vi ansvar gentemot våra betalande kunder och kan skapa de allra bästa resmöjligheterna och reseupplevelserna för dem.

En stor majoritet, runt 74 %, av de tillfrågade i en kundundersökning² är klart positiva till stickprovskontroller. Vidare tycker endast 5 % att det genomförs för mycket kontroller, medan 39 % önskar att fler kontroller skulle genomföras.

Det är på de betalande kundernas sida vi står och det är för dem vi vill skapa de bästa resmöjligheterna och den bästa servicen.

4 Om fuskåkning

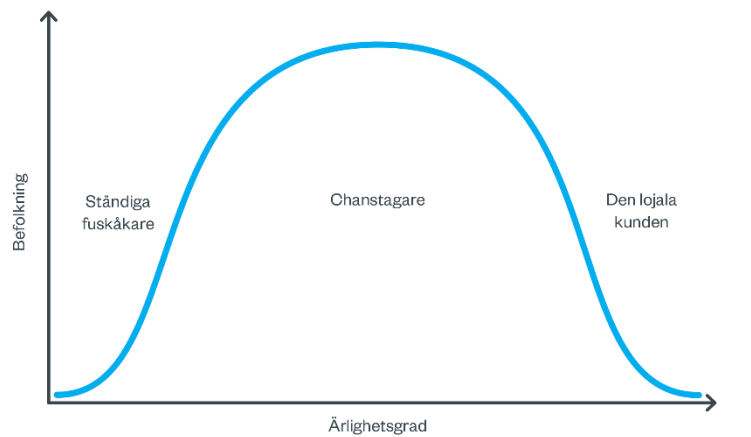
Det självklara borde vara att alla som väljer att resa med kollektivtrafiken betalar för sin resa. Studier menar dock att detta är svårt att uppnå³.

4.1 Resenärer och 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 åka fast.

² Marknadsundersökningen *Uppföljning av biljettkontroll 2017* genomfördes 2017.

³ UITP Report. *Fare Evasion in Light Rail Systems*. April 2006. International Association of Public Transport.



4

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

Utifrån normalfördelningskurvan kan tre attityder identifieras

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

4.2 Resenärer och fuskåkning – hos Västtrafik

För Västtrafik karaktäriseras den förstnämnda gruppen, "den lojale kunden", av till exempel våra årskortskunder och majoriteten av våra äldre kunder.

Den stora gruppen, "chanstagaren", karaktäriseras av "tillfället gör chansaren". Exempelvis personer som ibland kör fortare än vad hastighetsbegränsningen tillåter och sänker farten då de ser en polisbil eller fartkamera. Ett annat exempel är hur en person agerar vid en parkeringsplats. Om personen inte sett en parkeringsvakt där under det senaste året minskar den uppfattade risken att få en bot och personen kanske väljer att inte köpa parkeringsbiljett. Benägenheten att chansa skulle kunna öka ytterligare om personen saknar mynt och måste växla pengar i kiosken 30 meter bort. Ytterligare ett exempel är hur en person väljer att agera om expediten skulle ge tillbaka för mycket pengar i växel. Gemensamt för människor i den här gruppen är att då den uppfattade risken att upptäckas är mindre än möjligheten att klara sig, kan en person i vissa fall välja att chansa.

Den sistnämnda gruppen, "ständiga fuskåkare" (vanemässig fuskåkare), karaktäriseras av att göra allt för att inte göra rätt för sig. Det kan handla om ideologiska, ekonomiska eller andra skäl. För att på allvar stävja fuskåkning i denna grupp krävs en helt annan infrastruktur, till exempel ett helt slutet system med spärrar med mera, där man aldrig kan stiga ombord utan att visa giltig biljett eller ett system med en konduktör på varje fordon dygnet runt.

Utbredningen av fuskåkning varierar över tid och geografi. Vid stickprovskontroller i Göteborg under 2016 låg fuskåkningsprocenten på 1,4 % i snitt. Vid kontroll av samtliga ombord (så kallade hållplatskontroller genomförda fram till och med 2015) låg snittet på 8,5 %.

⁴ UITP Report. *Fare Evasion in Light Rail Systems*. April 2006. International Association of Public Transport.

marknadsundersökningar svarar ca 8 % att de rest utan giltig biljett vid någon av de senaste tio resorna. De vanligaste orsakerna till varför man reste utan giltig biljett var att man glömde betala eller glömde sitt kort hemma.⁵

Det är svårt att beräkna hur mycket fuskåkandet motsvarar i förlorade intäkter. Med 2011 års nivå på kontrollverksamheten (2,1 miljoner kontroller) uppskattas de uteblivna intäkterna årligen till mellan 40-50 miljoner kronor. Med en mindre omfattning på kontrollerna (eller inga alls) skulle intäktsbortfallet bli avsevärt mycket högre.

5 Överordnad målsättning och syfte

5.1 Målsättning

Maximera antalet betalande resenärer och bidra till en förhöjd service- och trygghetsnivå för våra kunder.

5.2 Målbild

Våra kunder uppskattar att vi tar ansvar för att kunna skapa de bästa resmöjligheterna. Den förhöjda känslan av service bidrar till en god reseupplevelse för våra kunder och det känns bra i magen att bli kontrollerad.

5.3 Biljettkontrollens syfte

Biljettkontrollens syfte är att förebygga fuskåkande, maximera antalet betalande resenärer samt bidra till en trygg och trivsamt resa för både Västtrafiks kunder och ombordpersonal.

Syftet uppnås genom att proaktivt verka och synas i trafiken samt reaktivt kontrollera och ställa ut tilläggsavgifter.

6 Metoder och strategi mot fuskåkning

6.1 Metoder intäktssäkring

Det finns flera metoder och exempel på hur fuskåkning kan förebyggas:

- Slutet system där resenärer måste stiga på hos föraren som kontrollerar alla biljetter vid varje påstigning, alternativt spärrar.
- Ständig kontroll ombord i form av konduktörer
- Fler kontroller och kontrollanter (ökad kontrollvolym)
- Frekventa hållplatskontroller där samtliga resenärer ombord kontrolleras på en hållplats
- Justering av storlek på tilläggsavgiften i avskräckande syfte
- Synlighet – kontroller i enhetlig klädsel med högt uppmärksamhetsvärde
- Civila kontroller för att öka känslan av osäkerhet bland fuskåkare
- Kampanjer

⁵ Marknadsundersökningen *Uppföljning av biljettkontroll 2017* genomfördes under hösten 2016.

Det är viktigt att notera att i Göteborgs stadstrafik ansvarar resenären själv för att registrera eller lösa sin biljett och behöver inte opåkallat visa sin biljett för föraren. Däremot har föraren rätt att få se biljetten om han eller hon begär det.

6.2 Västtrafiks strategi

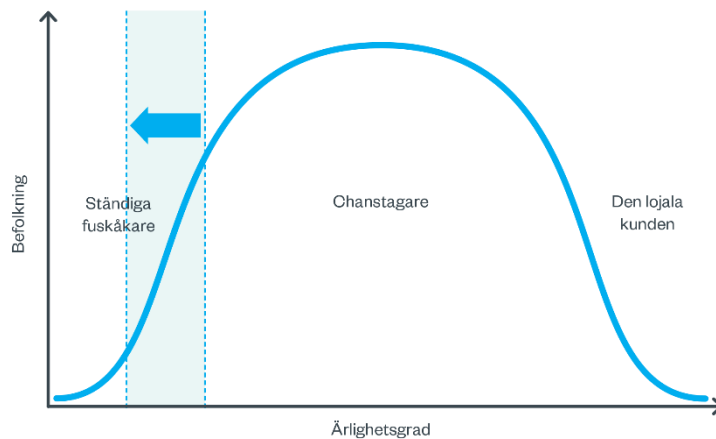
Utifrån biljettkontrollens syfte, som är att förebygga fuskåkning och maximera antalet betalande resenärer, bygger vår strategi på att **öka viljan att betala** (upplevelsen av prisvärdhet och vilja att vara med och bidra) och **minska benägenheten att chansa**.

Detta gör vi genom:

- högsta möjliga grad av synlighet och närvaro genom frekventa och slumpmässiga kontroller
- att bekräfta och stärka våra kunders önskade beteende
- att vara tydliga så att alla vet vad som gäller
- stödja kunden i att göra rätt
- att kvalitetssäkra resans alla delar
- öka förståelsen för nyttan av att vara med och bidra och motverka en social acceptans att det är ok att inte betala

En viktig aspekt är den miljö och kultur som påverkar attityden gentemot fuskåkning. Västtrafik kan inte på egen hand påverka attityder, men det är Västtrafiks uppgift att på ett pedagogiskt sätt beskriva varför vi har biljettkontrollen, hur biljettkontrollanterna arbetar och kontrollernas syfte.

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. Vi tror att det är väldigt svårt att få alla att alltid göra rätt för sig. Däremot så tror vi att vi kan påverka många av dem som ibland väljer att chansa och vi tror att vi kan bidra till att göra det besvärligt för vanemässiga fuskåkare. Samtidigt behöver de ärligas önskade beteende (våra trogna kunder) bekräftas. Betalar man själv för sin resa förväntar man sig att även andra ombord gör det.



6

6.3 Västtrafiks 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, slumpmässiga överallt och på så sätt minska benägenheten att chansa. Andra vägledande principer är en tydlighet och konsekvens i att alla ska betala och ett bemötande som bygger på vår värdegrund.

6.3.1 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.

I dagsläget är det inte aktuellt för Västtrafik att genomföra stickprovskontroller med civilklädda kontrollanter, då vi tror att det motverkar vår syn på att vår biljettkontroll ska bidra till trygghet ombord.

6.3.2 Påstigningskontroller

Påstigningskontroll är en metod som görs när ett fordon stannar vid en hållplats. Två 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 kliver ombord har gjort rätt för sig.

Om resenär kliver ombord utan att köpa biljett, har kontrollanterna möjlighet att kliva 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 i intäktssäkringen.

En av kontrollanterna tar alltid kontakt med föraren på fordonet vid påstigningskontroll.

⁶ UITP Report. *Fare Evasion in Light Rail Systems*. April 2006. International Association of Public Transport.

6.3.3 Skärpta stickprovskontroller

Vi informerar i förväg i vilka områden vi utför skärpta stickprovskontroller för att ytterligare öka kontrollens synlighet. I huvudsak kommunicerar vi på vår hemsida och genom sociala medier, men andra medier kan bli aktuella som till exempel press och fönsterskyltar.

7 Övergripande förhållningssätt

Alla som reser med Västtrafik ska betala – vi accepterar inte att resenärer medvetet undviker att betala för sin resa. Det gör heller inte våra betalande kunder eller våra ägare.

Det viktigaste är att få fler som betalar. Det gör vi genom att öka viljan att betala och minska benägenheten att chansa.

Vi tar ansvar för de skattemedel som har tilldelats kollektivtrafiken för att kunna skapa de allra bästa resmöjligheterna och reseupplevelsorna.

7.1 Vårt kundlöfte

7.1.1 Kunskap

Behovet av kunskap handlar om att känna till hur kollektivtrafiken fungerar och veta hur man agerar i olika situationer.

Kollektivtrafiken är ett komplext system och det är viktigt att underlätta för kunden att göra sin resa så enkel som möjligt, från planering och biljettköp till genomförande. Vårt mål är att kunden skall känna att den har den kunskap den behöver för att resa med Västtrafik. I detta spelar biljettkontrollen en roll i form av preventiva åtgärder som till exempel svara på olika frågor om resan och biljetter.

7.1.2 Hjälpsamhet

Behovet av uppmärksamhet handlar om att känna att vi hjälper och möter kunden, att vi är uppmärksamma på vad kunden behöver.

Vi förstår att många som reser i kollektivtrafiken kan behöva stöd i sin resa och med systemet. Biljettkontrollen är den del av Västtrafik som många resenärer oftast träffar. Det är också en naturlig kontaktyta för att komma med åsikter och frågor då biljettkontrollanterna ofta möter resenären i den situation som behovet uppstår. Det kan gälla åsikter om trafikomläggningar, turtäthet, biljettutbud, linjeval för kommande resa, vilken biljettyp som är bäst för dem och om deras kort/kontoladdning räcker för kommande resa (-or). Biljettkontrollanter ska visa hjälpsamhet till resenären så att denne tryggt kan genomföra sin resa i vetskap om att den når sitt slutmål och gör så med ett giltigt färdbevis. Som resenär skall du fortfarande följa Västtrafiks köp- och resevillkor.

7.1.3 Trygghet

Trygghet handlar om att kunna lita på oss. Att lita på att komma i tid från A till B, att lita på oss före, under och efter resan. Kunden vill också lita på att vi på Västtrafik uppträder kompetent och professionellt i varje situation.

Vi förstår att en kontrollsituation, oavsett om man har betalat eller inte, kan väcka känslor som stress, oro och obehag. Därför ska alla möten präglas av ett mänskligt bemötande. Detta gäller både våra betalande kunder och de personer som valt att inte göra rätt för sig. Insikten av värdet av den handling som en kontrollant utför flera gånger om dagen (att visera en resenär) får aldrig gå förlorad, i synnerhet då arbetet till stor del går ut på att bekräfta våra betalande kunder.

Bemötandet ska karaktäriseras av förståelse för de reaktioner som kan uppstå och att hänsyn tas till dem. Mänskligt är att lyssna in information och föra en konstruktiv dialog. Det är också mänskligt att på ett tydligt och sakligt sätt förklara och redogöra för vad som gäller och för vilka alternativ en person har att tillgå i en situation. Samtidigt är det naturligt att ställa ut en tilläggsavgift till en person som inte har gjort rätt för sig.

Kontroller och bemötande ska alltid gå i linje med dessa riktlinjer. Bemötandet ska vara och upplevas som korrekt och det ska vara konsekvent utifrån uppsatta riktlinjer. Resenärer förstår varför de kontrolleras, vilka skyldigheter som medföljer att resa med kollektivtrafiken, vilka handlingsalternativ som finns att tillgå och konsekvenserna av de samma om personen i fråga saknar en giltig biljett. Bedömningar ska vara så konsekventa som omständigheterna möjliggör.

Allt detta skapar trygghet för våra resenärer; att jag som resenär vet vad som förväntas av mig och jag vet vad jag kan förvänta mig från Västtrafiks biljettkontrollanter. Både i kontrollanternas kontakt med mig men även med andra resenärer.

7.2 Service, bemötande och arbetssätt

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.

Vi vet att den absoluta majoriteten av de som reser med oss betalar för sin resa och vi bemöter alla människor som betalande tills motsatsen har bevisats. Hur en person uppfattar en situation är subjektivt och kontrollanterna ska ständigt arbeta för att hitta goda exempel på hur vi kan bidra till positiva möten.

Bemötandet bygger på vår värdegrund och bidrar till att vi säkerställer vårt uppdrag genom att få fler och nöjdare kunder. Arbetssätt och bemötande utgår från våra värderingar och ska präglas av mänsklighet, tydlighet, trygghet och serviceanda.

I rollen som biljettkontrollant beskrivs vårt förhållningssätt genom

- Ett öppet och välkomnande kroppsspråk samt ett leende ger förutsättningar för ett positivt möte
- Vi är hjälpsamma och vill få andra människor att må bra
- Vi är ärliga och vänliga i vår kommunikation
- Vi är lyhörda och lyssnande
- Vi hjälper kunden att göra rätt
- Kommunikation och information är våra främsta verktyg
- Vi presenterar oss alltid och talar tydligt om att vi önskar få se biljetten.
- Vi hälsar på alla vi kontrollerar och tittar dem i ögonen. Efter en kontroll tar vi ögonkontakt igen och tackar. Vi förstår att varje möte är unikt och vi tar varje chans som finns att ge ett så positivt intryck som omständigheterna möjliggör.
- När vi utför kontroller i våra civila kläder är vi extra noggranna med att presentera oss och vi visar upp vår legitimation tydligt.

- Vi vet att en liten hälsning eller fråga om något allmogligt innan en kontroll ofta får resenärerna att se människan istället för uniformen.
- När vi inte kontrollerar har vi ett välkomnande kroppsspråk och öppnar upp för kunderna att ställa frågor.

Vi använder också det arbetsätt som krävs för att minska benägenheten att fuskåka genom att ställa krav och påtala konsekvens i form av tilläggsavgift.

7.3 Roller, gränssnitt och ansvar

Västtrafik bär ansvaret för våra kunders resandeupplevelse och biljettkontrollen arbetar under vårt varumärke. Kunderna har köpt sin biljett av Västtrafik och det är med Västtrafik kunderna reser. Precis som för alla andra upphandlade tjänster, som till exempel vår trafik och butiker, är det Västtrafik som ansvarar för leveransen och kundens upplevelse.

Västtrafik kan besluta om avskrivning av en tilläggsavgift. Denna möjlighet nyttjas i den utsträckning som anses vara nödvändigt för att upprätthålla Västtrafiks förhållningssätt och värdegrund.

Vid oklara bedömningsfall ska Västtrafik alltid rådfrågas.

Den enskilde kontrollanten ansvarar alltid för sitt eget agerande och bemötande.

8 Utbildning och färdigheter

8.1 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

- Västtrafiks förhållningssätt och värdegrund till kontroller
- Västtrafiks betalsystem
- Västtrafiks sortiment och resevillkor
- Instruktioner och riktlinjer för kontrollverksamheten
- Konflikt- och stresshantering, samt självskydd
- Dialog- och samtalstekniker
- Juridik
- Service och kundbemötande

Andra delar berör kunskap om och förhållningssätt gentemot alkohol- och drogpåverkade personer, 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.

8.2 Överordnad arbetsbeskrivning

Kontrollanten ska medverka till att skapa en god atmosfär ombord och bemöta resenärerna på ett korrekt och vänligt sätt, samt inge resenärer trygghet, säkerhet och trivsel.

Vid kontroller ska kontrollanterna visa särskild hänsyn, flexibilitet och omtanke för särskilt utsatta grupper, till exempel gamla, barn, fysiskt och intellektuellt funktionshindrade, och andra som kan ha det svårt att orientera sig eller har lätt för att bli skrämda.

En hjälpande hand prioriteras framför en kontroll. Det kan till exempel röra sig om att hjälpa en förälder med sin barnvagn eller visa en kund vägen till en bytespunkt.

Kontrollanterna ska 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 och fungerar som informatörer istället för att kontrollera resenärer.

Utrustning och kortläsare som inte fungerar korrekt ska felanmälas via angivet webformulär.

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

9 Riktlinjer vid kontroller

Kontroller ska alltid utföras i enlighet med de här riktlinjerna. Av erfarenhet vet vi att en kontrollants arbetsmiljö kan vara mycket utsatt och påfrestande, både psykiskt och fysiskt. Hänsyn ska alltid tas till den egna säkerheten framför principerna i dessa riktlinjer.

9.1 Överordnade riktlinjer

Bemötandet ska alltid vara korrekt och vänligt. Bemötandet utgår från Västtrafiks kundlöfte och värderingar och ska präglas av mänsklighet, tydlighet, trygghet och serviceanda.

Kontrollanten skall i möjligaste mån undvika att hålla eller röra vid resenärens egendom, istället skall vi i yttersta mån be resenären att själv ta fram den information som efterfrågas. Detta för att undvika diskussioner huruvida kontrollanter kan ha påverkat resenärens färdbevis eller egendom på något sätt.

Det går inte att veta hur en annan person tänker eller hur en person kommer att agera. Resenärerna ombord representerar alla delar av vårt samhälle. Det kan till exempel röra sig om personer som är drog- eller alkoholpåverkade, psykiskt instabila, våldsbenägna eller provocerande. I de fall det går att på förhand kan anta att en situation kan bli alltför svårhanterad ska den egna och andras säkerhet alltid prioriteras framför en kontroll.

Det kan även vara personer som uppehåller sig i landet utan korrekta papper och inte vill att polis tillkallas eller personer som bär på hemska minnen från krigsdrabbade länder. Det finns också de med neuropsykiatriska funktionshinder, vilka kan behöva bemötas extra varsamt.

9.2 Västtrafiks resevillkor

Västtrafiks fullständiga resevillkor återfinns i sin helhet på Västtrafiks hemsida. För biljettkontrollens verksamhet är stycket *Giltig biljett* särskilt viktigt.

9.2.1 Giltig biljett (utdrag ur Allmänna resevillkor)

Din biljett ska vara aktiverad och giltig för den tid och alla de zoner som du reser inom. Om din biljett är giltig vid påstigning är den giltig för hela linjeturen, även om giltighetstiden går ut under linjeturens gång.

När du reser med ett fordon utan kortläsare (t.ex. vissa tåg med SJ och Öresundståg) ska du ha med dig en kortinspektion som visar att biljetten är giltig. En kortinspektion kan hämtas ut hos Västtrafiks butiker eller ombud.

Om din biljett finns i en mobil enhet måste du se till att din mobila enhet är laddad under hela resan. Det är en förutsättning för att du ska kunna visa att du har en giltig biljett.

Biljetter som kräver aktivering eller avläsning av en kortläsare ska visas upp mot kortläsaren direkt vid påstigning. Du ska försäkra dig om att biljetten accepterats av kortläsaren. Om kortläsaren inte fungerar eller om en biljett inte accepteras av kortläsaren ska trafikpersonal omedelbart kontaktas. Biljetter som inte kräver aktivering eller avläsning ska uppvisas för trafikpersonal. Biljetter som köps ombord av personal eller i automat ska köpas omedelbart i samband med påstigning på fordonet. Mobilbiljetter ska köpas och vara aktiverade innan ombordstigning.

Saknar du giltig biljett vid en biljettkontroll kan du bli skyldig att betala en lagstadgad tilläggsavgift enligt lagen om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik. Du kan också bli avvisad från fordonet.

9.3 Förhållningssätt; identitetskontroll och hålla kvar personer

När ett giltigt färdbevis 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 ska polis tillkallas för att säkerställa personens identitet. I de allra flesta fall sitter personen lugnt kvar tills polisen kommer, men det händer att personen inte vill vänta, vilket komplicerar situationen.

Vi använder det arbetssätt som krävs för att minska benägenheten att fuskåka genom att ställa krav, påtala konsekvens i form av tilläggsavgifter, tillkalla polis vid identitetsvägran och hålla kvar personen om förutsättningar för envarsgripande är uppfyllda.

Den som nyttjar kollektivtrafik utan att betala för sig, kan göra sig skyldig till ringa bedrägeri enligt 9 kap 2 § brottsbalken. För detta brott är stadgat böter eller fängelse 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 göra rätt för sig.

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. Situationer där en person hålls kvar ska rapporteras till arbetsledning och Västtrafik omgående.

9.4 Filmning och fotografering

Reglerna kring rätten att fotografera och filma är snåriga och kan i enskilda fall ge upphov till tolkningsproblem. Västtrafik har inget emot fotografering eller filmning. Samtidigt ber vi om förståelse för kontrollanternas arbetsituation och den enskildas integritet. Ansvar för materialet vilar på den som fotograferat eller filmat. Om innehållet anses kränka den personliga integriteten (exempelvis andra resenärer eller kontrollanter) och sprids kan den personen drivas frågan med stöd av gällande lagstiftning för skydd av personuppgifter.

På Västtrafiks fordon har förare och kontrollanter eller annan personal rätt att förbjuda enskildas fotografering eller filmning. Rätten att införa förbud beror på att fordonen utgör privat område. Merparten av Västtrafiks hållplatser utgör offentlig plats där var och en har rätt att fotografera eller filma.

10 Bedömning och uppskrivning av tilläggsavgifter

10.1 Överordnad policy

Utfärdandet av tilläggsavgifter ska ske i enlighet med de överordnade riktlinjerna.

Det är resenärens ansvar att i förväg ta reda på vilket färdbevis som krävs för hans eller hennes resa. Utgångspunkt är att likartade fall ska bedömas lika. Under förutsättning att omständigheterna skiljer sig åt kan dock två likartade fall bedömas olika.

En resenär som inte visar upp en giltig biljett ska skrivas upp för tilläggsavgift. Detta 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.

Vid en uppskrivning ska resenären informeras om hur en tilläggsavgift kan bestridas, vilket framgår på tilläggsavgiftens baksida.

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.

Generellt gäller att biljett skall införskaffas senast vid påstigning.

En resenär ska alltid få rimligt med tid att stämpla sitt kort. Det innebär till exempel att kontrollanterna låter resenärer ställa ifrån sitt bagage, placera och säkra upp sin barnvagn eller köpa sin biljett i biljettautomaten innan de ombeds visa upp sin biljett. Detsamma gäller för personer med begränsade rörelsemöjligheter, såsom personer med funktionsnedsättning.

Resenärer som inte har några särskilda skäl ska checka in sitt kort eller köpa sin biljett senast vid påstigning. Om biljetten köps eller valideras senare kan tilläggsavgift skrivas ut. Exempelvis om en

resenär väntar med att stämpla sitt kort som kräver validering eller köpa sin biljett till dess att en kontrollant går ombord.

Ibland uppstår svårbedömda situationer där en kontrollant inte kan avgöra huruvida det råder särskilda omständigheter eller inte. Det kan till exempel vara i fall där en person säger sig vara turist eller liknande. I sådana fall ska tilläggsavgift utfärdas tillsammans med information om hur kund kan bestrida tilläggsavgiften och bedömas mer utförligt av handläggare. Det kan även vara så att resenär får komplettera eller styrka sina skäl genom exempelvis läkarintyg.

10.2 Kontroll av ToGo-biljetter

Kontroll av To Go-biljetter ska kontroll i första hand ske med hjälp av teknisk kontrollenhet. Optisk visering av To Go-biljetter kan i undantagsfall förekomma som ett komplement.

I enlighet med Västtrafiks resevillkor ska resenär kunna visa upp ett giltigt färdbevis för trafiktjänsteman vid kontroll. Vid kontroll av To Go-biljett är resenären skyldig att på sin telefon, efter trafiktjänstemans begäran och instruktion, visa att han eller hon har en giltig biljett. Detta betyder att det är resenärens skyldighet att telefonen är laddad, att abonnemanget har tillräcklig mängd "data/surf" för att genomföra köp och visa upp biljett samt att skärmen kan visa biljetten på ett sätt som möjliggör avläsning.

En resenär kan också instrueras att visa sin beställning av ToGo-biljett eller trycka på skärmen så att kontrollanten kan läsa av aztec-koden. I syfte att visa att biljetten inte är en print-screen av en annan ToGo-biljett, eller på annat sätt förfalskad.

Person som inte visar sin ToGo-biljett på ett sätt som möjliggör avläsning skrivs upp för tilläggsavgift. Vid utfärdande av tilläggsavgift för resenär med ToGo-biljett skall alltid biljettnumret noteras.

En resenär med förfalskad biljett skrivs upp för tilläggsavgift och polisanmälan görs. En biljett som genom kontroll fastställts vara förfalskad fotograferas. Resenär ombeds då att hålla upp sin ToGo-biljett för fotografering.

En ToGo-biljett levereras normalt direkt från det att beställningen skickats. Vid störningar i mobiloperatörens nät eller hos Västtrafik kan det uppstå fördröjningar i leveransen. När större störningar i Västtrafiks system eller hos exempelvis mobiloperatör eller betalsystem förekommer kan Västtrafik välja att skicka ut en så kallad "störningsbiljett". När det sker kommer information att skickas till kontrollanterna.

10.3 Skolkort

Elev som är på väg till grundskola har rätt att ta sig dit även vid avsaknad av biljett, detta gäller endast för resor till dagens första lektion. Väl där skall eleven be om att få en tillfällig biljett utfärdad. Elev som inte kan visa upp sitt skolkort vid en kontroll ska informeras om möjlighet till uppvisande i efterhand och skrivs upp för tilläggsavgift. Därefter ska eleven inom sju dagar besöka expeditionen och visa upp det giltiga skolkortet. Mot en avgift på 50 kr skrivs tilläggsavgiften av. För elever utanför Göteborgsområdet finns möjlighet att skicka in en fotokopia på sitt skolkort.

10.4 Registrerade periodkort och uppvisanderätt

Kund som registrerat sitt periodkort på Västtrafiks Mina Sidor och glömt kortet hemma vid en kontroll har möjlighet att visa upp kortet i efterhand, inom sju dagar från kontrolltillfället.

Tilläggsavgiften blir i sådant fall reducerad till 150 kr. Detta gäller endast för den person som är registrerad på kortet och det måste ha registrerats via "mina sidor" på www.vasttrafik.se innan kontrolltillfället.

För kontroll av registrerade kort kontaktar expeditionen Västtrafiks Betalsupport.

10.4.1 Student-ID

Studenter som inte kan visa giltig student-ID vid kontroll kan, inom sju dagar från kontrolltillfället, besöka Västtrafiks biljettexpedition och mot uppvisande av giltig student-ID, ID samt giltig periodbiljett få avgiften reducerad till 150 kr (periodbiljetten samt Student- ID måste vara giltig vid tiden för utfärdande av tilläggsavgiften).

10.4.2 Intygskort

Resenärer som inte kan visa giltigt intygskort vid kontroll kan, inom sju dagar från kontrolltillfället, besöka Västtrafiks biljettexpedition och mot uppvisande av intygskort, ID samt giltig periodbiljett få avgiften reducerad till 150 kr (periodbiljetten samt intygskortet måste vara giltig vid tiden för utfärdande av tilläggsavgiften).

10.5 Minderåriga och föräldrabrev

I normalfallet har minderåriga ett skolkort att visa upp i efterhand.

10.5.1 Resenär under 15 år

Personuppgifter noteras på en tilläggsavgiftsblankett, men inget inbetalningskort delas ut. Ett föräldrabrev skickas ut av expeditionen.

10.5.2 Resenär fyllda 15 år men inte 18 år

Personen skrivs upp för en tilläggsavgift på 750 kr och ett föräldrabrev skickas ut. Vid utebliven betalning skickas påminnelse ut.

11 Administration

11.1 Bestridande, bedömning och tvister

Anser man ett en tilläggsavgift är felaktig ska den bestridas skriftligen, via post eller e-post, inom 10 dagar från resdagen.

Expeditionen på Norra Hamngatan 18 är öppen; måndag kl. 10 – 18, tisdag-fredag 10-16 (gäller även vardag innan röd dag).

Kunder är välkomna att besöka expeditionen för att diskutera tilläggsavgiften eller få hjälp med att skriva sitt bestridande.

Ett ärende har i princip redan bedömts vid utfärdandet. Däremot kan det finnas fall då det har funnits omständigheter som kontrollant inte kunnat ta hänsyn till vid utfärdandet. Om resenär hävdar sådana omständigheter utreds detta ärende på expeditionen efter att resenär inkommit med ett bestridande.

Administrationen beslutar om en tilläggsavgift kvarstår eller inte. Vid oklara fall eller om riktlinjer saknas för ett specifikt fall ska leverantören alltid tillfråga Västtrafik för beslut.

11.2 Betalning och avbetalning

Tilläggsavgiften ska betalas in inom 21 dagar från kontrolltillfället. En möjlighet till avbetalningsplan kan i vissa fall finnas. Vid utebliven betalning skickas en påminnelse och därefter kan ärendet komma att överlämnas till inkasso.

11.3 Synpunkter

Resenärer som önskar framföra synpunkter på exempelvis det bemötande de upplevde i samband med en biljettkontroll eller på Västtrafiks resevillkor ska hänvisas till Västtrafiks kundservice. Själva bedömningen av tilläggsavgiften slutföljs och hanteras alltid av expeditionen.

11.4 Policy falska biljetter

Personer som reser med förfalskade biljetter polisanmäls.

11.5 Policy upprepad fuskåkning

I de fall samma person ertappats utan biljett vid ett flertal tillfällen ska en polisanmälan om ringa bedrägeri upprättas.