

# Riktlinjer

## Biljettkontroll

Version 4.8

# 1 Innehåll

1	Innehåll.....	2
2	Bakgrund .....	4
3	Varför har vi biljettkontroller? .....	5
4	Resenärer och fuskåkning - generellt.....	5
4.1	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	Civila biljettkontroller .....	9
7	Övergripande förhållningssätt.....	9
7.1	Service, bemötande och arbetssätt .....	9
7.2	Roller, gränssnitt och ansvar.....	10
8	Utbildning och färdigheter .....	11
8.1	Förståelse, kunskap och kompetens .....	11
8.2	Överordnad arbetsbeskrivning.....	12
9	Riktlinjer vid kontroller .....	12
9.1	Överordnade riktlinjer .....	12
9.2	Västtrafiks köp- och resevillkor.....	13
9.3	Förhållningssätt; identitetskontroll och hålla kvar personer .....	13
9.4	Filmning och fotografering.....	13
10	Bedömning och uppskrivning av tilläggsavgifter .....	14
10.1	Överordnad policy .....	14
10.2	Kontroll av To Go-biljetter och andra digitala biljetter .....	14
10.3	Skolbiljett .....	15
10.4	Registrerade biljetter och uppvisanderätt .....	15
10.4.1	Studentlegitimation .....	15
10.4.2	Intygskort .....	15
10.5	Minderåriga och brev till vårdnadshavare .....	16
10.5.1	Resenär under 15 år.....	16
10.5.2	Resenär fyllda 15 år men inte 18 år .....	16
11	Administration.....	16

11.1	Överklagan, bedömning och tvister .....	16
11.2	Betalning och avbetalning.....	16
11.3	Synpunkter.....	16
11.4	Policy falska biljetter .....	16
11.5	Policy upprepad fuskåkning .....	17

## 2 Bakgrund

Biljettkontroll handlar om möten mellan människor. Möten som huvudsakligen bekräftar betalande kunder, men även möten som kan resultera i en tilläggsavgift.

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

Detta dokument

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

Biljettkontrollverksamheten ska alltid följa tillämpliga lagar och riktlinjerna i detta dokument är överordnade för hur tjänsten 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 Västtrafiks biljettkontroll. Innehållet bygger bland annat på insamlade erfarenheter från biljettkontrollverksamheten, Västtrafiks kundundersökningar och studiebesök i andra städer och regioner.

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.

### 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. Biljettpiserna 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 vi och det tycker våra kunder också.

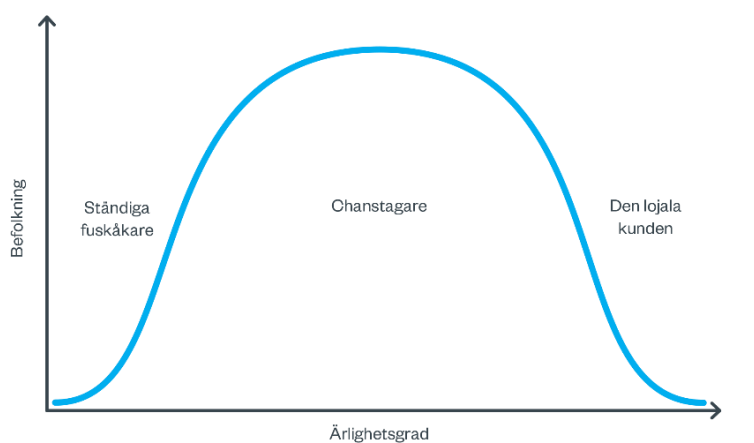
Genom att ta ansvar för de skattemedel som har tilldelats kollektivtrafiken kan vi bidra till stadsutveckling, genom att sträva efter den målbild som regionen satt för kollektivtrafiken samt bidra till ett hållbart resande för den enskilde individen.

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.

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 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 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

- 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"

#### **4.1 Resenärer och fuskåkning – hos Västtrafik**

För Västtrafik karaktäriseras den förstnämnda gruppen, ”den lojale kunden”, av till exempel våra årsbiljettskunder 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.

## 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

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.

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 viserar alla biljetter vid varje påstigning, alternativt spärrar.
- Ständig visering ombord i form av konduktörer
- Fler kontroller och kontrollanter (ökad kontrollvolym)
- Frekventa hållplatskontroller där samtliga resenärer ombord, samt av- och påstigande, 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

**Det är viktigt att notera att i Göteborgs spårvagns- och stombusstrafik 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 hen begär det.**

## 6.2 Västtrafiks strategi

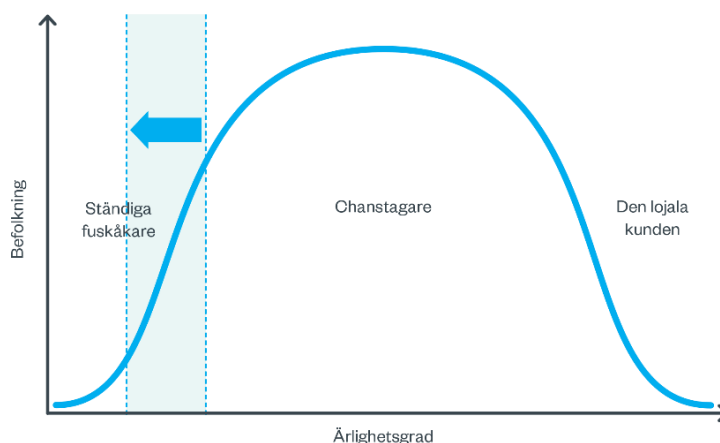
Utifrån biljettkontrollens syfte, som är att förebygga fuskåkande och maximera antalet betalande resenärer, bygger vår strategi på att **öka viljan att betala** (upplevelsen av prisvärdhet och vilja att vara med och bidra) och **minska benägenheten att chansa**.

Vi strävar efter att uppnå syftet 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, utspridda i systemet samt slumpmässiga och 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.

### 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.

### 6.3.2 *Påstigningskontroller*

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

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 i intäktssäkringen.

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

### 6.3.3 *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.

## 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 öka andelen betalande resenärer. 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 reseupplevelserna.

### 7.1 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. Arbetsätt 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 alldagligt innan en kontroll ofta får resenärerna att se människan i stället 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.

## **7.2 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 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.

## **8.2 Överordnad arbetsbeskrivning**

Kontrollanten ska medverka till att skapa en god atmosfär i kollektivtrafiken och bemöta resenärerna på ett respektfullt och vänligt sätt, samt agera på ett sätt som inger trygghet, säkerhet och trivsel.

Vid kontroller ska kontrollanterna visa särskild hänsyn, flexibilitet och omtanke för särskilt utsatta grupper, till exempel gamla, barn och personer med olika funktionsvariationer.

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.

Resenärer som stör andra resenärer ombeds 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 vänligt, utgå från Västtrafiks kundlöfte och värderingar och präglas av mänsklighet, tydlighet, trygghet och serviceanda.

Kontrollanten ska i möjligaste mån undvika att hålla 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 huruvida kontrollanter kan ha påverkat resenärens biljett 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, våldsbenägna eller provocerande. I de fall det på förhand är möjligt att anta att en situation kan bli alltför svårhanterad ska den egna och andras säkerhet alltid prioriteras framför en kontroll.

Det finns också de med neuropsykiatriska funktionshinder, vilka kan behöva bemötas extra varsamt.

## 9.2 Västtrafiks köp- och resevillkor

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

## 9.3 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.

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 det brott är stadgat böter eller fängelse sex månader. Då fängelse finns i straffskalan för det 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.

## 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 i kollektivtrafiken för privat bruk. Samtidigt ber vi om respekt för kontrollanters och andra medarbetares arbetssituation och den enskildas integritet. 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.

## 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 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.

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

Vid utfärdande av tilläggsavgift ska resenären informeras om hur en tilläggsavgift kan betalas och överklagas, vilket framgår på tilläggsavgiftens baksida eller bifogat med tilläggsavgiften.

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 ska införskaffas omedelbart i samband med påstigning. Digitala biljetter ska vara köpta och aktiverade *innan* ombordstigning.

En resenär ska alltid få rimligt med tid att checka in sitt Västtrafikkort. 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 omedelbart i samband med 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.

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 To Go-biljetter och andra digitala biljetter

Kontroll av To Go-biljetter och andra digitala biljetter ska i första hand ske med hjälp av teknisk kontrollenhet. Okulär visering av digitala biljetter kan i undantagsfall förekomma som ett komplement.

I enlighet med Västtrafiks resevillkor ska resenär kunna visa upp en giltig biljett för trafiktjänsteman vid kontroll. Vid kontroll av digitala biljetter är resenären skyldig att på sin telefon, efter trafiktjänsteman begäran och instruktion, visa att hen har en giltig biljett. Det

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 To Go-biljett eller trycka på skärmen så att kontrollanten kan läsa av aztec-koden. I syfte att visa att biljetten inte är en skärmdump av en annan digital biljett, eller på annat sätt förfalskad.

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

En resenär med förfalskad biljett skrivs upp för tilläggsavgift och polisanmälan görs. En biljett som genom kontroll fastställts vara förfalskad ska i möjligaste mån fotograferas. Resenär ombeds då att hålla upp sin To Go-biljett för fotografering.

En To Go-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 Tillfällig biljett. När det sker kommer information att skickas till kontrollanterna.

### **10.3 Skolbiljett**

Elev som är på väg till grundskola har rätt att ta sig dit även vid avsaknad av biljett, det gäller endast för resor till dagens första lektion. Under skoldagen ska eleven be om att få en tillfällig biljett utfärdad. Elev som inte kan visa upp sin skolbiljett vid en kontroll ska informeras om möjlighet till uppvisande i efterhand och skrivs upp för tilläggsavgift. Därefter ska eleven inom tio dagar kontakta Västtrafiks Kundservice via Västtrafiks webbplats och bifoga en fotokopia på den giltiga skolbiljetten. Avgiften blir då i stället 50 kronor för den som är 15 - 17 år och 150 kronor för den som är över 18 år.

### **10.4 Registrerade biljetter och uppvisanderätt**

Kund som registrerat sin biljett via Mitt konto men inte haft den tillgänglig vid en biljettkontroll och får en tilläggsavgift har möjlighet att i efterhand få tilläggsavgiften reducerad till 150 kronor. För att få tilläggsavgiften reducerad ska kunden inom tio dagar från kontrolltillfället överklaga tilläggsavgiften och styrka att biljetten var registrerad och giltig vid tillfället då tilläggsavgiften utfärdades. Fullständiga villkor om vilka biljetter som är giltiga för uppvisanderätt finns på Västtrafiks webbplats.

#### *10.4.1 Studentlegitimation*

Studenter som inte kan visa giltig studentlegitimation vid biljettkontroll kan, inom tio dagar från kontrolltillfället, kontakta Västtrafiks Kundservice och mot uppvisande av giltig studentlegitimation, ID samt giltig periodbiljett få avgiften reducerad till 150 kr (periodbiljetten samt Studentlegitimation måste vara giltig vid tiden för utfärdande av tilläggsavgiften).

#### *10.4.2 Intygskort*

Resenärer som inte kan visa giltigt intygskort vid biljettkontroll kan, inom tio dagar från kontrolltillfället, kontakta Västtrafiks Kundservice 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 brev till vårdnadshavare**

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

### *10.5.1 Resenär under 15 år*

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

### *10.5.2 Resenär fyllda 15 år men inte 18 år*

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

## **11 Administration**

### **11.1 Överklagan, bedömning och tvister**

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.

Västtrafik Kundservice öppettider; vardagar kl. 06 – 22, helger kl. 8 – 22

Ett ärende bedöms vid utfärdandet, men det kan finnas fall då det har uppstått omständigheter som en kontrollant inte kunnat 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.

### **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 lämnas ärendet över till ett betalningsbevakningsföretag som skickar en påminnelse, därefter kan ärendet komma att överlämnas till inkasso.

### **11.3 Synpunkter**

Resenärer som önskar framföra synpunkter på exempelvis bemötandet de upplevde i samband med en biljettkontroll eller på Västtrafiks köp- och resevillkor hänvisas till Västtrafiks kundservice.

### **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 kan en polisanmälan om ringa bedrägeri upprättas.