

BILAG 1

INSTRUKS FOR BILLETT- OG KVALITETSKONTROLL

Billett- og kvalitetskontroll på
buss og hurtigbåt for Troms fylkestrafikk

2022



Troms og Finnmark fylkeskommune
Romssa ja Finnmarkku fylkkagielda
Tromssan ja Finmarkun fylkinkomuuni



TROMS fylkestrafikk
ROMSSA fylkkajohtolat

Innholdsfortegnelse

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Hensikt | 2 |
| 2 | Målsetting for billettkontrollen | 2 |
| 3 | Instruks – styrende dokumenter | 2 |
| 4 | Tjenestereglement | 2 |
| 4.1 | Opplæring | 3 |
| 4.2 | Antrekk | 4 |
| 4.3 | Identifikasjon | 4 |
| 4.4 | Utstyr | 4 |
| 4.5 | Defekte kontrollenheter | 4 |
| 4.6 | Arbeidsutførelse | 5 |
| 4.7 | Retningslinjer for konfliktdepende kundeføring | 5 |
| 4.8 | Tilbakehold av passasjerer | 6 |
| 5 | Roller og overordnede retningslinjer for å ilegge tilleggsgebyr..... | 6 |
| 6 | Retningslinjer for utstedelse og betaling av gebyr | 7 |
| 6.1 | Ilegge gebyr | 7 |
| 6.2 | Ilegge gebyr ved feil på kortleser eller feil i mobil app | 7 |
| 6.3 | Gebyr for barn under 15 år | 8 |
| 6.4 | Kontant betaling av gebyr | 8 |
| 6.5 | Kontroll av mobilbilletter | 8 |
| 6.6 | Kontroll av identifikasjon/personopplysninger..... | 8 |
| 6.7 | Tidsbruk ved kontroll av identifikasjon/personopplysninger | 8 |
| 6.8 | Falsk eller forfalsket billett, skjermdump mv..... | 9 |
| 6.9 | Falsk personalia | 9 |
| 7 | Klager på ilagt tilleggsgebyr mv..... | 9 |
| 8 | Billettkontrolleder hos TFT | 9 |

1 Hensikt

Hensikten med "Instruks ved billett- og kvalitetskontroll" er å sikre at billett- og kvalitetskontrollen utføres på en konsekvent, serviceinnstilt, sikker og profesjonell måte, og i henhold til Troms fylkestrafikks transportvedtekter. Kontrollen skal gjennomføres etter gjeldende offentlige bestemmelser, og på en slik måte at det ikke oppstår unødvendige konflikter.

Målgruppen for denne instruksjonen er alt personell som utfører billett- og kvalitetskontroll på vegne av Troms fylkestrafikk, i det etterfølgende kalt billettkontrollen.

2 Målsetting for billettkontrollen

Kontrollene i Troms Fylkestrafikk (heretter kalt oppdragsgiver), skal utføres i henhold til Vedlegg 1 Oppdragsbeskrivelsen.

Kontrollørene skal i tillegg til å kontrollere at passasjerene har gyldige billetter, kunne gi informasjon til de reisende, samt rapportere om andre avvik.

Formålet med kontrollene er å i størst mulig grad bidra til å øke andelen betalende passasjerer, forebygge feilbilletteringer og snik, veilede de reisende, medvirke til at feilbilletteringer og systemfeil blir rettet, samt bidra til en trygg og hyggelig reise for kundene. Kontrollen skal være effektiv og nøyaktig, og skal utføres med respekt for kundene.

3 Instruks – styrende dokumenter

Dette er en overordnet instruks for billettkontrollen.

Ved konflikt mellom denne instruksjonen og interne instruksjoner, går denne instruksjonen foran. Ved eventuell konflikt mellom denne instruksjonen og norsk lov, gjelder loven foran denne instruksjonen.

4 Tjenestereglement

Kontrolloppgavene er en førstelinjetjeneste med betydelig eksponering mot publikum og kunder. Ved avvik vil dette kunne medføre upopulære avgjørelser som skal behandles på en korrekt og profesjonell måte.

Kontrollørene må kunne utvise god geografisk kunnskap om oppdragsgivers ruteområde, som er Troms med tilhørende rutenett og rutetilbud. De må også kunne kommunisere flytende på norsk og må beherske engelsk. Kontrollørene skal fremstå som profesjonelle, rolige og behersket i sitt daglige arbeid og i mulige konfliktsituasjoner.

Kontrolløren skal ved all tjenesteutførelse opptre som en god representant for oppdragsgiver og opptre hyggelig og korrekt i møte med både kunder og sjåførere.

Dersom det er spørsmål fra kunder som kontrolløren ikke kan besvare, skal kontrolløren henvise til oppdragsgivers kundeservice eller nettstedet www.fylkestrafikk.no

Kontrollør skal utføre billettkontrollen på en profesjonell og aktsom måte. Oppdragsgiver er opptatt av at kunden skal oppleve at det foretas kontroll av at de reisende løser riktig billett. Det er videre en forventning fra oppdragsgiver om at billettkontrollørene kan rettlede kunder i forhold til hvor kunden kan finne informasjon om ruter, takst, reglement og rutetider med mer

Kontrollør skal ved utførelse særlig legge vekt på sikkerhet, og gå frem slik at det ikke oppstår skade eller fare for skade, på person, eiendom eller oppdragsgivers renommé.

Oppdragsgiver stiller høye krav til serviceinnstilling, kommunikasjon, konflikthåndtering og likebehandling ved utførelse av billettkontroll. Det er essensielt at man har en høy grad av nøyaktighet når det gjelder å utføre billettkontroll. Og at man formulerer seg godt, både skriftlig og muntlig.

Kontrolløren skal kun formidle offisiell informasjon fra oppdragsgiver, forholde seg lojal til de beslutninger oppdragsgiver som selskap tar, og skal ikke formidle egne synspunkt og betraktninger.

I møte med kunder er oppdragsgiver opptatt av uskyldspresumsjon, og at kontrollør lar tvil komme kunden til gode. Det er videre et essensielt krav til likebehandling, og at kontrollør er i stand til å ivareta disse grunnleggende prinsippene i møte med kunden.

4.1 Antrekk

Alle som jobber innen billettkontrollen skal være velstelte og representative. I uniformert tjeneste skal uniformsreglementet for leverandøren følges.

Når det benyttes sivilt tøy i tjenesten, skal medarbeiderne være praktisk, rent og ordentlig kledd. Bekledning som i farge, form og stil skiller seg ut i ekstrem grad, skal ikke benyttes.

4.2 Identifikasjon

Alle medarbeidere som utfører kontrollene skal, i tjeneste – både sivil og uniformert, være utstyrt med tjenestekort utstedt av leverandøren

4.3 Utstyr

Mobiltelefon skal alltid være en del av utstyret som ethvert arbeidslag som utfører billettkontroll skal ha med seg.

Mobiltelefon kan unntaksvis lånes ut under oppsyn for en kort samtale, f.eks. til barn som skal ringe hjem sent på kvelden for å hentes. Det er lagleder for laget som avgjør når slikt utlån kan skje. For øvrig vises til leverandørselskapenes egne prosedyrer for mobiltelefon.

Ved utførelse av billettkontroll skal kontrollørene være utstyrt med alle aktuelle typer erklæringer, gebyr- og rapportblokker, blyant / penn, tjenestekort (ID-kort), aktuelt informasjonsmateriell, mobil betalingsterminal, kortavleser/tablet, mobiltelefon og annet nødvendig utstyr.

4.4 Defekte kontrollenheter

Defekte kontrollenheter, som tablet og betalingsterminaler, skal leveres sammen med en tydelig beskrivelse av feilen til:

Troms fylkestrafikk, Mellomvegen 40, 9007 Tromsø

Att: Torbjørn Sørensen

E-postadresse : torbjorn.sorensen@tffk.no

Mobiltelefonnr . : 911 37 334

4.5 Arbeidsutførelse

Kontrollører innen billettkontroll skal utføre sitt arbeid på en korrekt og god måte for oppdragsgiver. De skal være engasjerte, ha en hyggelig tone og arbeide på en måte som ivaretar egen og andres sikkerhet. Billettkontrollen skal utføres effektivt, nøyaktig og med respekt for kunden, og på en slik måte at transportmiddelet ikke forsinkes unødvendig (med mindre annet ikke er avtalt med oppdragsgiver).

I distriktsbusser og regionbusser skal kontrollører kun skje når bussen står stille selv om den aktuelle bussen er registrert med ståplasser. På ruter hvor bussen skal rekke en ferge eller en planlagt korrespondanse kan sjåfør avvise kontroll dersom en kontrollører fører til at den ikke rekker denne. I bybusser kan kontrollørene skje mens bussen er i bevegelse. Når kontrollørene er utført skal kontrollørene forlate transportmiddelet så snart som praktisk mulig.

Dersom sjåfør gir beskjed om at man er forsinket eller det er annet som gjør at man ikke kan delta i billettkontroll grunnet betydelig ulempe, skal ikke billettkontroll foretas. Da skriver kontrollørene ned hvilket transportmiddel dette er og informerer gjennom rapportsystemet.

Når kontrollaget starter kontrollen om bord i en vogn, annonseres det med «God dag/kveld, det er billettkontroll, vær vennlig å vise billetter, kort eller elektroniske reiseprodukter.»

Kontrollørene i billettkontroll har en særlig plikt til å vise hensyn, fleksibilitet og omtanke for særlige utsatte grupper reisende, f.eks. eldre mennesker, barn, handikappede, psykisk utviklingshemmede og andre som kan ha vanskelig for å orientere seg eller kan ha lett for å bli skremt.

Sjåføren/billettøren kan vise skjønn og slippe kunder om bord uten å ta betaling, men plikter da å informere kontrolløren før billettkontrollen igangsettes. For disse skal ikke gebyr ilegges.

Når en kontrollør trenger assistanse, skal de andre på laget tre støttende til. Lagets leder er den som avgjør når vogn skal holdes tilbake eller når det skal tilkalles annen assistanse. Primært skal slik avgjørelse tas i samråd med sjåfør.

I tilfeller der kontroll og oppfølging av passasjerene tar lang tid, som skaper betydelig ulempe for de øvrige passasjerene, eksempelvis kunder som motsetter seg kontroll og nekter å følge kontrollørenes anmodninger, må kontrollørene vurdere hva som totalt sett er mest hensiktsmessig å gjøre.

Kontrollør har rapporteringsplikt vedrørende uregelmessigheter. Rapporter om spesielle hendelser, som maktbruk i forbindelse med en billettkontroll, skjellsord eller vold og annet som kan være av interesse for billettkontrollleder, skal skrives av leder sammen med eventuelt involverte medarbeidere, og leveres tjenestevei så snart som mulig. Det samme gjelder skade på personer og materiell.

4.6 Retningslinjer for konfliktdependende kundeføring

Alle kunder skal behandles med høflighet, respekt og profesjonalitet. Andre personers bruk av ukvemsord eller sjikanøse opptreden legitimerer ikke liknende atferd fra kontrollører.

Kunder som trakasserer kontrollører, tilsnakkes med klar og høflig beskjed om å slutte med dette. Dersom dette ikke etterkommes, kan vedkommende vises bort fra transportmiddelet. Lange diskusjoner med kundene angående lovverket og lignende, søkes unngått ved at man henviser til oppdragsgivers kundeservice. Spørsmål til oppdragsgivers kundeservice kan rettes på telefon 177 eller 777 88 777, i skranke havneterminalen i Tromsø, Harstad havn, Kunnskapsparken på Finnsnes eller skriftlig på nettsted.

Kontrolløren skal ikke sette seg i en situasjon hvor man argumenterer eller diskuterer en beslutning om illeggelse av kontrollgebyr, men høflig veilede kunden med hensyn til hvordan man kan klage på et gebyr, og oppfordre kunden til å gjøre dette skriftlig.

Kontrollør skal søke å forebygge / unngå konfliktsituasjoner om mulig, og dersom en konfliktsituasjon oppstår, skal kontrollør forsøke å dempe konflikten, fremfor å eskalere den.

Kontrollør skal behandle alle passasjerer på en respektfull og høflig måte, også passasjerer som har ugyldig reisebevis / billett og som skal ilegges tilleggsgebyr.

Ved illeggelse av tilleggsgebyr skal dette forsøkes gjort på en måte som gir minst mulig belastning for kunden. Dersom det er lite kunder på transportmiddelet kan kontrolløren vurdere å ilegge tilleggsgebyret om bord, eller høflig spørre kunden om kunden ønsker å gå av bussen. Kunder som viser tegn til å skape en konfliktsituasjon / forstyrre de øvrige kundene på bussen, skal tas av bussen på egnet holdeplass. Dersom det er flere kontrollører til stede, skal øvrige kontrollører holde seg i nærheten av situasjonen, men ikke delta aktivt i gebyrleggingen og situasjonen for øvrig.

Diskusjoner kontrollører mellom angående regler eller hvordan en sak skal håndteres, skal unngås. Det er lagets leder som til enhver tid avgjør hvordan man skal håndtere en sak. Interne uenigheter tas opp i ettertid.

4.7 Tilbakehold av passasjerer

Kontrollører kan ikke rettmessig holde tilbake kunder dersom det kun er kontrollører til stede. Man får kun holde tilbake dersom det er en ansatt fra oppdragsgiver er med på kontrollen, jfr. dom fra Høyesterett.

Personell fra Troms fylkestrafikk kan, eventuelt med bistand fra kontrollører på oppdrag for Troms fylkestrafikk, holde tilbake en passasjer når vedkommende:

- a Ikke fremviser gyldig billett, og enten
- b ikke betaler tilleggsavgift på stedet, eller
- c ikke oppgir korrekt navn, adresse og fødselsdato.

Passasjerer kan holdes tilbake inntil passasjerens personopplysninger blir verifisert. Dersom passasjerer likevel betaler tilleggsavgiften på stedet, skal vedkommende ikke lenger holdes tilbake.

Tilbakeholdelse kan ikke skje dersom dette etter omstendighetene vil være et uforholdsmessig inngrep.

Passasjerer under 15 år skal ikke holdes tilbake.

5 Roller og overordnet policy for å ilegge tilleggsgebyr

Kunden har selv ansvar for å ha gyldig billett ved påstigning av transportmiddelet. Kunden har også ansvar for å kunne fremvise gyldig billett ved forespørsel, jfr. Troms fylkestrafikk transportvedtekter. Ved bruk av app/elektroniske betalingsmidler vil produktet umiddelbart lastes ned på kundens mobiltelefon. Ved kontroll kan ikke manglende nettføring benyttes som «unnskyldning» for å vise gyldig reisebevis.

Det innebærer at alle som påtreffes uten gyldig billett under reisen, skal betale det til enhver tid fastsatte gebyret. Om kunden har glemt kort eller penger, hadde dårlig tid eller misforsto betalingssystemet, er det kundens ansvar alene, og ikke grunnlag for å slippe gebyr.

Det skal tilstrebes prinsipiell lik behandling av kundene, med åpning for individuelle unntak dersom saklige hensyn tilsier det. Det kan være forhold som kan gjøres gjeldende overfor en spesiell kundegruppe som ikke er tatt hensyn til i oppdragsgivers reisevilkår. Den enkelte kontrollør foretar en skjønnsmessig beslutning om dette i kontrollsituasjonen. Unntakene skal dokumenteres i leverandørens rapporteringssystem.

Kontrollører som møter kunder som av åpenbare årsaker har misforstått eller ikke har hatt mulighet til å skaffe seg billett, eksempelvis turister, skal henvise til transportmiddelets fører for kjøp av billett, eller de skal gis mulighet til å kjøpe billett i app.

6 Retningslinjer for utstedelse og betaling av tilleggsgebyr

6.1 Ilegge gebyr

Passasjerer som ved kontroll ikke viser gyldig billett, plikter å betale gebyr.

Passasjerer som benytter rabattert billett, og som ikke kan legitimere retten til rabatt, skal også betale tilleggsavgift. Oppdragsgiver kan frafalle gebyret hvis kunden møter opp på kundesenteret innen 14 dager, med gyldig bevis på at kunden hadde rett til rabatt på kontrolltidspunktet.

Gebyrets størrelse er godkjent av Samferdselsdepartementet og fremkommer av Troms fylkestrafikks transportvedtekter. Gebyret er for tiden 950 kroner.

Det utstedes gebyr til kunder som er 15 år eller eldre. For kunder som er 15 til 18 år vil det ikke tilkomme administrasjonsgebyr ved utsendelse av faktura. For kunder fra og med 18 år vil det tilkomme administrasjonsgebyr ved utsendelse av faktura. For tiden er administrasjonsgebyret 200 kroner.

For kunder som betaler gebyret på stedet, og ikke ønsker å oppgi personalia, må kontrollørene i alle fall utstede gebyr samt registrere tilfellet i rapportsystemet. Kunden skal motta kvittering for innbetalt beløp. Opplysninger som skal oppgis i rapportsystemet er dato, klokkeslett, linjenummer osv. samt gebyrnummeret, kopi/foto av gebyr og kvittering for mottatt betaling og kontrollørens ID.

Gebyr hvor det ikke betales på stedet vil bli sendt ut som faktura. Det skal da skrives ut informasjon av kontrollør med dato, klokkeslett, linjenummer, alle nødvendige opplysninger om personalia, gebyrnummer, kopi/foto av gebyr samt kommentarer og kontrollørens ID.

Å avbryte reisen ved kontroll fritar ikke for gebyr.

Sjåføren/billettøren skal vise skjønn og slippe passasjerer om bord uten å ta betaling, men plikter da å informere kontrolløren om dette før kontrollen igangsettes slik at gebyr ikke utstedes urettmessig.

6.2 Gebyr ved feil på billettavleser eller feil i mobil app

Oppdragsgiver skal informere leverandør/kontrollør når mobil app ikke fungerer. Når kontrollørene mottar slik informasjon fra oppdragsgiver, skal all billettaktivitet opphøre i nedetiden. Kunder som likevel har fått gebyr i et slikt tilfelle, kan ved klage få gebyret refundert.

Dersom kunde ikke kan vise gyldig billett på grunn av feil på billettavleser, skal kontrollørene heller ikke utstede gebyr.

I tilfeller der leverandør/kontrollør ikke har fått informasjon om nedetid for app, skal det utstedes gebyr hvis kunden ikke kan vise gyldig reisebevis.

I tilfeller der kontrollørene ikke har mottatt informasjon om nedetid på app, og sjåføren bekrefter at billettavleseren fungerer, skal det utstedes gebyr i alle tilfeller der kunden ikke kan vise gyldig reisebevis. Kunden får med seg kvittering fra utskrevet gebyr. Ved klage på slike gebyrer er det oppdragsgiver som har bevisbyrden for at det var feil på utstyret.

6.3 Gebyr for barn under 15 år

For barn under 15 år gis det ikke gebyr for manglende billett. Kontrolløren skal gi en muntlig advarsel til passasjerene. Gebyrseddel fylles ut på vanlig måte, og registrerer avviket i rapportsystemet med kommentar. Gebyrseddelen utleveres ikke. Ved bruk av forfalskede produkter (se pkt. 6.8) vil også barn under 15 år bli politianmeldt. Kontrollør skal ta kontakt med barnets foresatte og informere om at deres barn er kommet i en billettkontroll uten å ha gyldig billett, evt. forfalsket billett, og at det er gitt en advarsel, men at det ikke resulterer i gebyr. Foresatte må også informeres de gangene det er nødvendig å politianmelde tilfellene.

Barn skal ellers som tidligere nevnt normalt ikke holdes tilbake.

6.4 Kontant betaling av gebyr

Gebyret er for tiden kroner 950,- ved betaling på stedet.

Hvis kunden ønsker å betale kontant, skal personalia ikke registreres. Kontrolløren skal registrere tilfellet i rapportsystemet, og må vedlegge kopi/foto av gebyret.

6.5 Kontroll av mobilbilletter

Det er kundens ansvar å ha tilstrekkelig nettdækning under kjøpsprosessen slik at kjøpet kan gjennomføres i sin helhet, at mobilen fungerer normalt og skjermen er leselig. Dersom billett ikke kan fremvises, vil det anses som å reise uten gyldig billett, og gebyr skal utstedes.

Mobilbillett gir adgang til påstigning fra det tidspunkt den er bekreftet. Ubekreftede eller ikke aktiverte billetter er ikke gyldig. Kontrollørene skal ta utgangspunkt i tidspunktet for start av kontrollen ved sjekk av mobilbilletten. Billetter som er bekreftet eller aktivert etter kontrollørens påstigning vil ikke anses som gyldige.

Mobilbilletter kontrolleres ved å lese QR-kode inkl. dagens bilde (kontrollmerke), samt å sjekke at billetten er gyldig i gjeldene sone og at kunden benytter riktig kategori ut fra sitt behov.

6.6 Kontroll av identifikasjon/personopplysninger

Dersom kunden ikke betaler gebyret på stedet, og vedkommende ikke kan fremvise gyldig legitimasjon, skal personopplysningene som kunden oppgir kontrolleres mot Folkeregisteret.

6.7 Tidsbruk ved kontroll av identifikasjon/personopplysninger

Tidsbruk ved kontroll av personalia/identitet må ikke være urimelig for kunden, forutsatt at kunden oppgir dette uten å lage vanskeligheter. Dersom kontrollen under de nevnte

forutsetningene tar urimelig lang tid pga. ventetid/kø eller dårlig dekning, bør kunden få forlate transportmiddelet eller terminalen.

6.8 Falsk eller forfalsket billett, skjermdump mv.

For misbrukt, falsk eller forfalsket billett ilegges et forhøyet gebyr som for tiden er på kroner 2000. Forhøyet tilleggsavgift vil også bli ilagt passasjer som benytter billett som en annen person allerede har benyttet for reisen, f.eks. ved skjermdump eller gjenbruk av billett på mobiltelefon (billett-app).

Forfalskede og misbrukte kort skal inndras og leveres til TFTs kundeservice. Tilfellene håndteres ellers som vanlig gebyr, og registreres i rapporteringssystemet på ordinær måte. Alle forhold som gjelder forfalskning av reiseprodukter vil bli politianmeldt. I disse tilfeller bes det om personalia selv om gebyret betales på stedet.

6.9 Falsk personalia

Dersom det oppgis falsk personalia, skrives det ut en nytt gebyr. Ved fortsatt tvil om rett identitet, bør om mulig politiet tilkalles for assistanse. Likeledes tilkalles politiet ved mistanke om at samme person har misbrukt samme eller andre personers navn/identitet tidligere. Gebyret med falsk personalia og gebyret med riktig personalia legges sammen, slik at TFT kan vurdere anmeldelse av forholdet.

7 Klager på ilagt tilleggsgebyr med videre

Saksbehandling skal gi en ny vurdering av kravet basert på dokumenterte opplysninger innen tre uker etter mottatt klage. Oppdragsgivers saksbehandlingsteam for gebyr er eneste instans som kan henlegge utstedt gebyr.

Alle klager på ilagt gebyr skal rettes til oppdragsgivers kundeservice skriftlig gjennom vår nettside, www.fylkestrafikk.no, per brev eller til e-post; gebyr.tft@tffk.no. Man kan ikke klage på ilagt gebyr i skranke, muntlig eller gjennom sosiale medier/chat.

Dersom klagen ikke fører fram, kan klager påklage til transportklagenemden for en uavhengig vurdering.

Kontrollør skal ikke foreta klagebehandling under billettkontrollen. Og skal heller ikke gi noen vurdering av hvordan klagen vil kunne ende i utfall. Er et gebyr gitt etter instruks og skjønn, skal kontrollør kun informere om det formelle ved at klage kan sendes inn, og at man kan påklage den til uavhengig nemd i etterkant om man ikke får medhold hos oppdragsgiver.

8 Billettkontrollerer hos Troms fylkestrafikk

Stine Myrvoll

Telefon: 926 40635

E-post: stine.myrvoll@tffk.no