



2025

Gå på fram och visa biljett, tack!

En guide för dig som kör buss
med påstigning fram.



En hjälp för dig.

Du som visarar biljetter har en viktig roll i att hjälpa dina resenärer att göra rätt. I den här broschyren får du tips på hur du kan möta dem på ett bra sätt och ge svar på vanliga frågor.

Visering är viktigt.

Varje år kostar fuskåkningen många hundra miljoner kronor. Vi gör stora insatser för att fuskåkningen ska minska och att vi har infört påstigning fram på många linjer är ett viktigt bidrag till det. Här är din insats med visering jätteviktig för att påverka attityder och beteenden kring att betala för sin resa.

Bemötandet spelar roll.

När du ska visera betyder ditt bemötande mycket – att du behåller lugnet, känner dig trygg i din uppgift, och behandlar resenären med respekt, uppmärksamhet och vänlighet. Det ger en bra start på resan och gör resenärerna lugnare och mer benägna att göra rätt.

Gör så här!

- Resenärerna ska gå på bussen fram. Bakdörren ska hållas stängd för påstigande (undantag för rullstol, rullator, barnvagn eller liknande).
- Rikta alltid uppmärksamheten mot de som går ombord på ett trevligt sätt. Sök ögonkontakt och säg hej till exempel.
- Resenären ska alltid visa sin biljett för läsaren. Om inte resenären visar biljetten frågar du efter den.
- Hjälp resenären genom att visa vilken läsare biljetten ska visas för, om det behövs. Biljetter i appen Västtrafik To Go ska visas för läsare för mobilbiljetter. Om biljetten finns på Västtrafikkort så visas kortet för kortläsaren.
- Om läsaren inte godkänner biljetten ber du att få se på den själv. Det är du som avgör om biljetten är giltig även om läsaren visar rött. Berätta för resenären hur hen ska göra för att köpa en giltig biljett i Västtrafik To Go, om det behövs och du har möjlighet.

Om resenären inte visar en giltig biljett, trots att du frågat om det.

- Informera om att det inte går att resa utan giltig biljett och att personen riskerar en tilläggsavgift. Hänvisa till Västtrafiks resevillkor om det behövs.
- Var tydlig med vad som gäller, men gå inte in i en djupare diskussion eller konflikt. Om resenären ändå går vidare in i bussen utan att visa biljett ska du inte göra mer.
- **Viktigt!** Om det uppstår en situation som du upplever som hotfull eller som du tror skulle kunna bli det, så ska du för din egen och medresenärernas säkerhet inte be om giltig biljett. Låt personen passera och säg inget mer.
- Behåll lugnet i kontakten med resenären. Lämna inte förarplatsen för att säga till eller fysiskt avvisa hen. Säg inte att bussen kommer att stå kvar om hen inte går av, eller liknande.



Jag behöver se
en giltig biljett.

Grundbudskap.

Om resenären inte visar en giltig biljett finns det två budskap du alltid kan använda och det är:

Jag behöver se en giltig biljett.

Utan giltig biljett riskerar du att få en tilläggsavgift vid en biljettkontroll.

Detta är grundbudskapen, du kan såklart gärna använda egna ord.

Kom ihåg att det inte bara är vad du säger som är viktigt utan också hur du säger det.

Vanliga frågor/ invändningar och hur du kan svara.

– *Varför måste jag gå på fram, går det inte att gå på i alla dörrar?*

– *Västtrafik behöver vara säkra på att alla som reser har en giltig biljett. Därför ska alla gå på fram och visa sin biljett för läsaren.*

– *Förra gången kunde jag gå på via bakdörren, varför ska jag gå på fram nu?*

– *På den här bussen ska man gå på fram och visa sin biljett för läsaren.*

– *Varför måste du se biljetten, jag har ju redan betalt?*

– *Det är mitt jobb att se så att din biljett är giltig och det vet jag inte om du inte visar den.*

– Jag har periodbiljett/seniorbiljett/skolbiljett, varför ska jag visa upp biljetten varje gång?

– För att jag ska veta att din biljett är giltig måste du visa den varje gång.

– Varför är det så svårt att blippa Västtrafik To Go-biljetten mot läsaren?

– Läsaren scannar av en kod i biljetten. Det är viktigt att telefonen hålls helt stilla ett par sekunder framför läsarens glas för att det ska fungera.

– Hen där visade ingen biljett, varför ska jag?

– Alla ska visa sin biljett och jag har informerat resenären om det.



- Det går inte att köpa biljett i appen, vad gör jag?
- Om felet ligger i appen så skickas en tillfällig biljett ut. Annars kan du blippa ditt betalkort (om möjligheten finns).
- Jag har en biljett i appen, men inget batteri kvar, får jag åka med ändå?
- Om du inte kan visa din biljett i telefonen riskerar du att få en tilläggsavgift vid en biljettkontroll.
- Jag har inga pengar på kortet, får jag åka med ändå?
- Du behöver ha en giltig biljett. Alla som reser utan giltig biljett riskerar att få en tilläggsavgift.





Tips!

Påminn om biljetten med förarstyrda utropet.

I trafikinformationsdatorn iTid kan du välja att spela upp förinspelade utrop på din buss när den står stilla. Det finns bland annat ett utrop som uppmanar till att visa giltig biljett. Ljudet går ut i fordonets högtalare ombord.

Underlätta med dörrarna.

Håll gärna bakdörren stängd för avstigande några extra sekunder medan du öppnar framdörren för påstigande. Då blir det tydligare för de påstigande resenärerna att de ska välja framdörren.

Gå på här, tack



