



## AutoPASS Prosedyrer for kunde- og klagebehandling

Vedlegg 2 B til Områdeerklæringen

## Endringslogg

Versjon	Dato	Beskrivelse
1.0	15.03.2021	Første versjon

## Innhold

1.	Innledning.....	2
2.	Overordnet arbeidsdeling mellom utsteder og operatør .....	3
3.	Prosedyre ved kontakt om kundeforhold .....	3
4.	Dokumentasjon som utsteder har tilgang til.....	3
4.1	Filer fra operatør som utsteder kan bruke ved klager .....	3
4.2	Relevante nettsider for å svare på generelle spørsmål om bom- og ferjepasseringer .....	4
5.	Lover og forskrifter som regulerer brukers betalingsansvar .....	4
6.	Tidsfrister i AutoPASS Samvirke .....	4
6.1	Tidsfrist for oppdatering av avtaler/brikke i Områdeklæringen C 5.1 .....	4
6.2	Tidsfrist for overføring av passeringer i Områdeklæringen C 5.2 .....	5
7.	Prosedyre ved vedtak om betalingsfritak og tilleggsavtaler .....	5
8.	Samarbeid mellom utsteder og operatør ved typiske klager.....	6
8.1	Behandling av klage.....	6
8.2	Feil som operatør kan rette automatisk ved TIF/TIC.....	6
8.3	Feil som operatør/utsteder må rette manuelt.....	6

## 1. Innledning

**MERK: Prosedyrene vil ikke fungere fullt ut før nye bompengesystemer tas i bruk og får full funksjonalitet.**

Dette dokumentet angir prosedyrer for hvordan AutoPASS-utsteder og operatør skal samhandle ved kundeforhold og ved behandling av klager fra kunder. Formålet er å sikre gode prosesser i saker som berører både AutoPASS-utsteder og operatør.

## 2. Overordnet arbeidsdeling mellom utsteder og operatør

Utgangspunktet for arbeidsdelingen mellom utsteder og operatør er som følger:

Der bruker har inngått avtale med en AutoPASS-utsteder, skal utsteder tilby førstelinje kundestøtte overfor bruker i henhold til brukeravtalen. Operatør skal gi andrelinje kundestøtte med det formål å gi AutoPASS-utsteder nødvendig informasjon for sin kundestøtte.

Utsteder skal svare på generelle spørsmål om bom- og ferjepasseringer i Norge og kunne vise til relevante nettsider ved behov jfr. punkt 4.2.

Operatør skal svare på spørsmål som gjelder operatørens oppgave med innkreving for kjøretøy uten brikkeavtale.

Operatør skal svare på spørsmål som gjelder operatørens oppgave med fritaksforvaltning. Operatøren behandler søknader om betalingsfritak for bompenger og fatter vedtak om fritak.

Ferjeoperatør (ferjeselskap) skal svare på spørsmål som gjelder brukers tilleggsavtale knyttet til ferjekortordningen. Operatørene skal korrigere feil identifisering og feil pris som utsteder og operatør er enige om at operatør skal korrigere.

Med dette som utgangspunkt skal utsteder og operatør hjelpe brukere som tar kontakt, og henvise til den andre hvis bruker har kontaktet feil aktør.

## 3. Prosedyre ved kontakt om kundeforhold

Aktørene skal utveksle personopplysninger i forbindelse med kunde- og klagebehandling på en sikker måte, f.eks. via en sikker saksportal eller kryptert e-post i henhold til personvernforordningen.

Partene kan selv avgjøre hvordan de vil utveksle informasjon uten personopplysninger som påvirker kundebehandlingen, for eksempel om start og avvikling av bomstasjoner, endret takst, rutiner rundt dialog i klagesaker og systemfeil som forventes å medføre kundeforhold.

Kontaktpunkt for operatør (bompengeselskap) er hos fire av de regionale bompengeselskapene (Bomvei nord og Vegamot har felles kontaktpunkt hos Vegamot).

Kontaktpunkt for ferjeoperatør er hos leverandør som er valgt som Sentral tjenesteleverandør.

## 4. Dokumentasjon som utsteder har tilgang til

### 4.1 Filer fra operatør som utsteder kan bruke ved klager

Utsteder kan benytte TIF med prisede bomplasseringer. TIF inneholder plasseringer knyttet til kunder med gyldig avtaleforhold hos utsteder.

Utsteder kan videre benytte bilder som identifiserte utsteders kunde.

I tillegg kan utsteder benytte kvitteringsfil HGC for når utsteders fil over gyldige avtaler (HGV) ble mottatt i AutoPASS Samvirke.

4.2 Relevante nettsider for å svare på generelle spørsmål om bom- og ferjepasseringer  
Bompengeloperatørene gir konkret informasjon om de enkelte bomprosjekt, herunder om gjeldende takster, inkludert om timesregel og månedstak i prosjektet: [www.bomveinord.no](http://www.bomveinord.no), [www.ferde.no](http://www.ferde.no), [www.fjellinjen.no](http://www.fjellinjen.no), [www.vegamot.no](http://www.vegamot.no) og [www.vegfinans.no](http://www.vegfinans.no).

[www.autopass.no](http://www.autopass.no) gir generell informasjon om bompenger i Norge, har kart med plassering av bomstasjoner, og har relevante lenker til andre nettsteder.

[www.autopassferje.no](http://www.autopassferje.no) gir oversikt over ferjer med mulighet for å betale takst med bombrikke

Takstregulativer for ferje: <https://www.vegvesen.no/trafikkinformasjon/reiseinformasjon/riksferjer>

Takstsystem og fritaksordninger for bompenger er beskrevet i takstretningslinjene og i veileder til bompengeprosjekter kapittel 6: <https://www.autopass.no/for-bompengebraansjen/veileder-bompengeprosjekter-og-takstretningslinjer>

Statens vegvesen viser alle objekter langs vegen i Norge, herunder bomstasjoner: <https://vegkart.atlas.vegvesen.no/> Ved søkeord «bomstasjon» kan man zoome i kartet og få frem detaljert informasjon om den enkelte bomstasjon.

Grafisk illustrasjon av alle systemer tilknyttet AutoPASS Samvirke, og overordnet informasjon om behandling av personopplysninger i bompengesystemene: <https://www.autopass.no/om-autopass/Personvern>

## 5. Lover og forskrifter som regulerer brukers betalingsansvar

Utstederforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2018-12-14-1917>

Betalingsansvar for ferjepasseringer: <https://lovdata.no/dokument/SF/lov/2020-05-26-55>

[Midlertidig lov om billettering på ferje som følge av utbrudd av covid-19 - Lovdata](#)

Betalingsansvar for bompaseringer: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2016-11-28-1418?q=betaling%20bompenger>

I tillegg kan veileder til bompengeprosjekter og takstretningslinjene for bompengeprosjekter på offentlig veg gi generell informasjon knyttet til innkreving, jfr. punkt 4.2.

## 6. Tidsfrister i AutoPASS Samvirke

### 6.1 Tidsfrist for oppdatering av avtaler/brikke i Områdeerklæringen C 5.1

AutoPASS Samvirke har kjernesystemer (IP, HUB og bildedatabase) som identifiserer og priser alle bompaseringer, og sender filer med ferdig prisede passeringer til den operatør og utsteder som skal kreve inn betaling. Kjernesystemene inneholder grunnlag for å prise bompaseringer, herunder et nasjonalt brikkeavtalerregister basert på innmelding fra hver utsteder om gyldige brukeravtaler.

Utsteder melder inn gyldige avtaler, herunder nye avtaler, brikkebytte i gyldig avtale, opphør av avtale, ved informasjon i HGV-filer, jf. Områdeerklæringen punkt B 1.5. Utsteder kan vise i HGV at det er en løpende brikkeavtale ved enten å sette feltet «gjelder til dato» for en kombinasjon av brikkenummer/kjøretøy blankt, eller fylle ut feltet med en dato flere år frem i tid.

Brikkeavtalerregisteret i kjernesystemene oppdateres senest 24 timer etter at utsteder har sendt ny HGV. Utsteder kan se tidspunktet utsteders HGV-fil ble mottatt i AutoPASS Samvirke i felt «date of reception» i HGC kvitteringsfilen. TIF med prisede passeringer viser utsteder og operatør datoen på HGV-fil fra utsteder som ble brukt for å prise passeringen.

## 6.2 Tidsfrist for overføring av passeringer i Områdeerklæringen C 5.2

Utsteder er forpliktet til å påta seg betalingsansvar for passeringene til sine kunder ved å akseptere TIF som produseres innen fristene i dette punktet.

Vegdirektoratet fastsetter tidsfrister for hvor lenge de nasjonale kjernesystemene skal identifisere, prise og sende ferdig prisede passeringer (TIF) til innkreving ved å balansere følgende behov:

- operatørens behov for å kreve inn bompenger for nær alle passeringer
- brukerens og utstederens behov for å vite at det ikke kommer ytterligere belastning
- dataminimalisering i nasjonale kjernesystemer iht. GDPR

Frist for første krav for kjøretøy/passering i TIF er 90 dager etter passering.

Frist for å korrigere tidligere krav for kjøretøy/passering i TIF er 180 dager etter passering.

## 7. Prosedyre ved vedtak om betalingsfritak og tilleggsavtaler

Noen av utstederens kunder vil få innvilget betalingsfritak fra operatør, eller vil inngå tilleggsavtale med ferjeoperatør. Utstederen kan og skal ikke ha informasjon om hvilke kunder dette er. Utsteder skal ikke få merarbeid som følge av at deres kunder starter dialog med operatør som resulterer i at operatøren fatter vedtak om betalingsfritak, eller inngår tilleggsavtale.

Utsteders kunder som søker operatør om betalingsfritak må vedlegge bekreftelse på gyldig brikkeavtale. Bekreftelsen skal vise tidspunktet kunden skrev ut bekreftelsen fra Min Side, eller utsteders kundesenter skrev den på forespørsel fra en kunde. Bekreftelsen skal inneholde avtalepartens navn, adresse, kjøretøyets kjennemerke og brikkenummeret avtalen knyttet til.

Utstederen kan få klager på faktura fra utsteder, der klagen gjelder at operatør burde krevd inn en bestemt passering med høyere rabatt grunnet en tilleggsavtale, eller hindret belastning av en bestemt passering grunnet vedtak om betalingsfritak. Ved slike klager skal utsteder be brukeren henvende seg direkte til den operatøren det gjelder. Hvis brukeren får medhold, skal operatøren sende utstederen en korreksjon av passeringen.

Utsteder kan svare på generelle spørsmål om kunden må gjøre noe for fortsatt å få betalingsfritak de har fått før utstederen foretok brikkebytte i en brukeravtale. Kunden behøver ikke gjøre noe. Det er viktig at utsteder informerer om brikkebytte i HGV ved å benytte to rader, for både gammel og ny bombrikke, i brikkebyttefasen, jfr. Områdeerklæringen punkt B 1.5. Dette er fasen der utsteder ikke vet om kunden har mottatt og tatt i bruk ny bombrikke, eller burde ha mottatt den, minimum 5 dager og maksimalt 45 dager fra utsteder knyttet ny brikke til kjøretøyet i HGV.

## 8. Samarbeid mellom utsteder og operatør ved typiske klager

### 8.1 Behandling av klage

Brukeren vil normalt rette klagen til den operatør eller utsteder som sendte faktura for bompasseringer og ferjetakst. Se bestemmelser om situasjoner der brukeren har avtale med både utsteder og operatør i punkt 7.

Når utsteder får klager på faktura, vil utsteder undersøke grunnlaget for klagen, og eventuelt henvende seg til operatør for å få verifisert om det har skjedd en feil. Hvis utsteder og operatør er enige om at det har skjedd en feil som skal korrigeres, skal feilen korrigeres slik at bruker ikke blir skadelidende. Dersom aktørene er uenig om hvem som skal dekke kostnaden ved feilen rettes forespørsel om dette til Vegdirektoratet for uttalelse.

Ved klager som gjelder betalingsansvar rundt eierskifte, kan klageren henvises til generell informasjon på [Eierskifte bil - AutoPASS](#). Utstederen vil svare sine kunder konkret på om en bestemt passering rundt eierskifte er fakturert korrekt.

Utsteder vil svare kunden om når avtalen var gyldig i AutoPASS Samvirke i situasjonen der utsteder fjerner en tidligere brukeravtale fra HGV, og utsteder så etter en tid melder inn på nytt samme kombinasjon av kjøretøy/brikke i HGV. Den nye innmeldingen vil bli en ny avtale i brikkeavtaleregisteret i kjernesystemene.

Operatør vil verifisere fakta hvis klagen gjelder en systemfeil, for eksempel påstand om at en bomstasjon registrerer feil klokkeslett for passeringer eller dobbel belastning av en bompassering. Det er ikke en systemfeil hvis passeringen belastes en annen avtale enn brukeren ønsker, hvis brukeren har flere brikkeavtaler for samme kjøretøy.

### 8.2 Feil som operatør kan rette automatisk ved TIF/TIC

- Passeringen var feilidentifisert, et annet kjøretøy passerte
- Bil, brikke eller skilt ble stjålet: Utsteder fremlegger kopi av politianmeldelse for operatør
- Operatør og utsteder er enige om at bruker ikke skal belastes og operatøren skal avskrive passeringen
- Kjøretøyets lengde var målt feil ved ferjepassering

### 8.3 Feil som operatør/utsteder må rette manuelt

- Feil som gjelder at operatør og utsteder er enige om at utsteder skal korrigere prisen overfor bruker, og at operatør skal dekke en bestemt andel/kronebeløp av passeringsbeløpet som utsteder dermed ikke kan kreve inn fra bruker.
- Feil som operatør og utsteder er enige om at operatør skal korrigere, etter fristen for automatisk korreksjon i punkt 6.2.