



AutoPASS Prosedyrer for kunde- og klagebehandling

Vedlegg 2B til Områdeerklæringen

## Endringslogg

Versjon	Dato	Beskrivelse
1.0	15.03.2021	Første versjon
1.1	15.05.2023	Dokumentet endres i helhet. Strukturelle endringer i tillegg til STL på ferje inkluderes i dokumentet.

## Innhold

1	Innledning.....	3
2	Lover og forskrifter som regulerer brukerens betalingsansvar.....	3
3	Overordnet arbeidsdeling mellom utsteder og operatør .....	3
4	Informasjonsutvikling i AutoPASS Samvirke.....	4
5	Dokumentasjon som utsteder har tilgang til.....	4
5.1	Filer fra operatør som utsteder kan bruke ved klager .....	4
5.2	Relevante nettsider for å svare på generelle spørsmål om bom- og ferjepasseringer .....	5
6	Tidsfrister i AutoPASS Samvirke .....	5
6.1	Tidsfrist for oppdatering av avtaler/brikker i områdeklæringen C 5.1 .....	5
6.2	Tidsfrist for overføring av passeringer i områdeklæringen C 5.2 .....	6
7	Ansvarsfordeling av saker mellom utsteder og operatør.....	6
7.1	Søknad om fritak for betaling av bomavgift på veg .....	6
7.2	Passering belastet utstederavtale – Tvil om korrekt registreringsnummer er avlest .....	7
7.3	Passering belastet utstederavtale - krav på fritak for passeringsavgift på veg.....	7
7.4	Operatør skal besvare henvendelse fra kunde. Passering fakturert av operatør – kunde hevder å ha gyldig avtale.....	7
7.5	Passering belastet utstederavtale - tilleggsavtale med ferjeoperatør.....	7
7.6	Passering belastet utstederavtale - feil prisklasse belastet .....	8
7.7	Passering belastet utstederavtale - teknisk feil på veikant eller nasjonal kjerne .....	8
7.8	Klage på belastning av avtale med utsteder etter utgått klagefrist.....	8
7.9	Klage på belastning på avtale etter eierskifte av kjøretøy .....	8
7.10	Klage på feilbelastning av brukeravtale grunnet teknisk feil .....	8
7.11	Feil som operatør kan rette automatisk ved TIF/TIC.....	9
7.12	Feil som operatør/Utsteder må rette opp manuelt .....	9

## 1 Innledning

Dette dokumentet skal regulere forhold mellom utsteder og operatør ved kundeforhold. Formålet er å avklare behandlingsprosessen i saker som berører begge parter.

## 2 Lover og forskrifter som regulerer brukers betalingsansvar

<b>Lov og forskrift som regulerer betalingsansvar</b>	<b>Relevans</b>
<b>Lov av 21. juni 1963 nr. 23 om vegar (veglova)</b>	Veglova § 27 er hjemmelsgrunnlag for bompengesinnkreving på offentlig vei. § 62 hjemler utfyllende forskrifter til denne loven.
<b>Forskrift av 10. oktober 2014 om krav til bruk av elektronisk brikke i motorvogner over 3 500 kg</b>	Forskrift om elektronisk brikke i motorvogner påbyr tunge kjøretøy på det norske vegnettet å bruke en elektronisk brikke knyttet til en gyldig brukeraftale med en utsteder.
<b>Forskrift av 28. november 2016 om betaling av bompenger</b>	Forskrift om betaling av bompenger regulerer ansvar for å betale bompenger ved passering av bomstasjon.
<b>Forskrift av 01.04.2003 om Transport på ferje</b>	§ 7 i forskrift om transport på ferje regulerer betalingsansvar for reisende med ferje.

## 3 Overordnet arbeidsdeling mellom utsteder og operatør

Utsteder og operatør vil bistå brukere som tar kontakt. Sentral tjenesteleverandør (STL) har gjennom tilbud inngått avtale med oppdragsgiver Statens vegvesen for håndtering av enkelte oppgaver på vegne av ferjeoperatørene. STL leverer kjerneløsningen som ferjeoperatørene i samvirke benytter seg av.

Utsteder vil ha ansvar for innkreving av bompenger for kunder som er i et avtaleforhold med utsteder. Avtaleforholdet er regulert gjennom avtalebetingelsene til den enkelte utsteder, samt utstederforskriften.

Utsteder skal også svare på generelle spørsmål om bom- og ferjepasseringer i Norge, og kunne vise til relevante nettsider ved behov jf. punkt 5.2.

Operatør vil ha ansvar for innkreving av bompenger fra kjøretøyseier for passeringer foretatt med kjøretøy som ikke er knyttet til et gyldig avtaleforhold med en utsteder.

Operatør behandler søknad om betalingsfritak for kunder med gyldig innvilget fritak, jf. takstretningslinjer på offentlig veg. Innkreving av bompenger er regulert i Veglova § 27, samt i lokale takstvedtak.

## 4 Informasjonsutvikling i AutoPASS Samvirke

Det vil i AutoPASS Samvirke være behov for utveksling av informasjon ved hendelser som berører kundene. Dette kan være:

- Endring i takster. Det er operatør som er ansvarlig for endring av takster og skal informere andre parter i AutoPASS Samvirke når dette inntreffer. For ferje er det ferjeoperatørens oppdragsgiver som fastsetter takster med henvisning til offentlig fastsatt regulativ.
- Nye bomanlegg. Det er operatør som er ansvarlig for oppstart av nye bomanlegg og skal informere andre parter i AutoPASS Samvirke når dette inntreffer.
- Feil på innkrevingsutstyr eller system som får følger for utsteder eller operatør. Den ansvarlige for feil skal informere andre parter i AutoPASS Samvirke.
- Endring i takstretningslinjer. Vegdirektoratet må informere operatør og utsteder om endringer. Dette gjelder også presiseringer av retningslinjer eller lovforståelse. Oppdragsgiver på ferje må informere STL.

Utteksling av personopplysninger skal skje på en sikker plattform, via en sikker saksportal eller kryptert e-post i henhold til personvernforordningen. Kontaktpunkt for AutoPASS ferje er STL. Ferje selskapene bistår STL ved behov. Kontaktpunkt for de ferjeoperatørene som ikke inngår i AutoPASS Samvirke må kontaktes direkte.

## 5 Dokumentasjon som utsteder har tilgang til

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

Utsteder kan benytte TIF med prisede bompasseringer. TIF inneholder passeringer knyttet til kunder med gyldig avtaleforhold hos utsteder.

Utsteder kan også forlenge lagringstid for bilder som gjelder ubetalte bompasseringer i henhold til områdeerklæringen.

I tillegg må utsteder benytte kvitteringsfil (HGC<sup>1</sup>) for når utsteders fil over gyldige avtaler statusliste (HGV<sup>2</sup>) ble mottatt i AutoPASS Samvirke.

---

<sup>1</sup> Heavy Goods Vehicle Confirmation som er kvittering på HGV-fil som overfører info om alle godkjente AutoPass-brikkebrukere mellom systemer.

<sup>2</sup> Heavy Goods Vehicle: En filtype som inneholder alle godkjente brikker for en eller flere utstedere og som blir utvekslet mellom aktørenes systemer. HGV er også kalt «whitelist».

## 5.2 Relevante nettsider for å svare på generelle spørsmål om bom- og ferjepasseringer

Bompengeloperatørene gir konkret informasjon om de enkelte bomprosjekter, herunder om gjeldende takster, inkludert timesregel og månedstak i prosjekt: [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 relevante lenker til andre nettsted. Takstsystem og fritaksordninger for bompenger er beskrevet i takstretningslinjene og i veileder for bompengeprosjekter.

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

Statens vegvesen viser alle objekter langs vegen i Norge, herunder bomstasjoner: [www.autopass.no](http://www.autopass.no). Ved søk på nærmeste bomstasjon kan man zoome i kartet og få frem detaljert informasjon om den enkelte bomstasjon.

Informasjon om behandling av personopplysninger i bompengesystemene, jf. Avtale om utveksling av personopplysninger: [Godkjenning av utsteder i AutoPASS Samvirke | AutoPASS](#)

## 6 Tidsfrister i AutoPASS Samvirke

### 6.1 Tidsfrist for oppdatering av avtaler/brikker i områdeerklæringen C 5.1

AutoPASS Samvirke har kjernesystemer (IP, HUB og bildedatabase) som identifiserer og priser alle bompasseringer, samt sender filer med ferdig prisede passeringer til den operatør og utsteder som skal kreve inn betaling. Kjernesystemene inneholder grunnlag for å prise bompasseringer, herunder et nasjonalt brikkeavtalerregister basert på innmelding fra hver utsteder om gyldige brukeravtaler. I henhold til områdeerklæringens punkt B 1.5 skal utsteder benytte statusliste for å melde inn følgende:

- Gyldige avtaler
- Nye avtaler
- Brikkebytte i gyldig avtale
- Endringer av kjøretøy/nye kjøretøyegenskaper
- Opphør av brikkeavtaler

Brikkeavtalerregisteret i kjernesystemene oppdateres senest 24 timer etter at utsteder har sendt ny statusliste (HGV). Utsteder kan se tidspunktet utsteders statusliste ble mottatt i AutoPASS Samvirke i felt «date of reception» i kvitteringsfilen. TIF med prisede passeringer viser utsteder og operatør datoen på statusliste 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<sup>3</sup>.

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 Ansvarsfordeling av saker mellom utsteder og operatør

Kunde med avtale hos utsteder der kunde bestrider belastning eller mangel på belastning av utstederavtale (har fått fullpris) skal alltid henvende seg til utsteder.

Kjøretøyseier uten gyldig avtale hos utsteder på passeringstidspunkt der kunde bestrider faktura fra operatør skal alltid henvende seg til operatør som har utstedt faktura. AutoPASS IP<sup>4</sup> belaster siste registrerte avtale. Hvis det likevel oppstår feil, må dette rettes i ettertid mellom operatør og utsteder.

For fakturaer som berører ferje skal STL kontaktes. STL vil ta kontakt med ferjeoperatøren ved behov for avklareringer. STL skal bistå utsteder i de saker der det kan være tvil om operatør har belastet korrekt avtale hos utsteder for bomavgift.

### 7.1 Søknad om fritak for betaling av bomavgift på veg

Det er operatør som skal behandle søknad og registrere fritak for bomavgift knyttet til en brikke. Før opprettelse av fritaket må kunde ha inngått brukeravtale med en godkjent utsteder og brikke må være knyttet til avtalen. Utsteder skal svare kunde om prosessen for søknad om fritak og henvise kunde til operatør. Dokumentasjon som må medfølge en fritakssøknad:

- Bekreftelse på gyldig avtale med navn på avtaleinnehaver, registreringsnummer og brikkenummer knyttet til kjøretøyet det søkes fritak for.
- Dokumentasjon som kreves for å få innvilget konkret type fritak. Søknadsskjema og informasjon om vedlegg ligger på operatørens nettsider.

Ved brikkeskifte må operatør informeres om nytt brikkenummer. Denne informasjonen kommer direkte fra kunde.

---

<sup>3</sup> General Data Protection Regulation som er EUs personvernforordning som setter en rekke krav til behandling av personverndata

<sup>4</sup> AutoPASS IP i kjerneløsningen er ansvarlig for prising, samt at den er regelmotor for prosessering av passeringer/transaksjoner.

Operatør besvarer søknader og henvendelser om betalingsfritak. Utsteder skal ikke ha informasjon fra operatør om hvilke kunder som har fått innvilget fritak.

## 7.2 Passering belastet utstederavtale – Tvil om korrekt registreringsnummer er avlest

Det kan oppstå tilfeller der utstaders kunde klager på en passering som er belastet på en avtale med utsteder, og utsteder er i tvil om det er korrekt avlest registreringsnummer på bilde av passering. I slike tilfeller kan utsteder (dersom de har tilgang til bildet av passering) selv sjekke bildet og informere operatør om feil avlesning. Utsteder kan be operatør eller STL sjekke om korrekt bilnummer er avlest. Operatør eller STL må iverksette korreksjon dersom det viser seg at feil registreringsnummer er avlest.

Utsteder besvarer henvendelse fra kunde.

## 7.3 Passering belastet utstederavtale - krav på fritak for passeringsavgift på veg

Det kan oppstå tilfeller der utstaders kunde hevder å ha krav på fritak for passeringsavgift på passeringstidspunktet. Fritak administreres av operatør. Utsteder kan henvise til korrekt operatør for undersøkelse av om kunde hadde gyldig innvilget fritak på passeringstidspunktet.

## 7.4 Operatør skal besvare henvendelse fra kunde. Passering fakturert av operatør – kunde hevder å ha gyldig avtale

Det kan oppstå tilfeller der kunde tar kontakt med operatør eller STL om fullprisfaktura og der kunde mener ved passeringstidspunktet hadde gyldig avtale. I slike tilfeller skal operatør undersøke om faktura er korrekt utstedt (rett bilnummer, landskode etc.). Er faktura korrekt utstedt må kunde henvises videre til utsteder.

## 7.5 Passering belastet utstederavtale - tilleggsavtale med ferjeoperatør

Det kan oppstå tilfeller der kunde mottar faktura fra utsteder, men mener at tilleggsavtale hos ferjeoperatør skulle vært belastet. I slike tilfeller skal kunde henvende seg til kontaktpunkt hos ferjeoperatør ved STL. Utsteder skal videresende klage til STL som må undersøke om det forelå en gyldig avtale på passeringstidspunktet og informere kunde om forhold som førte til at kunde ikke ble belastet via tilleggsavtale. Dersom det er teknisk svikt hos STL som medfører at avtale ikke er belastet skal STL kreditere kundens avtale hos utsteder og belaste kundens tilleggsavtale.

STL skal besvare henvendelse fra kunde og informere utsteder om utfallet av klagebehandlingen.

## 7.6 Passering belastet utstederavtale - feil prisklasse belastet

Det kan oppstå tilfeller der kunde mottar faktura fra utsteder der kunde mener at det er feil pris som er belastet for passeringen. Utsteder skal undersøke om pris er korrekt ved å benytte informasjon om kjøretøy og takst i det aktuelle bomanlegget. En eventuell klage videresendes til operatør eller STL på ferje.

Utsteder skal besvare henvendelse fra kunde om det er korrekt belastning.

## 7.7 Passering belastet utstederavtale - teknisk feil på veikant eller nasjonal kjerne

Ved teknisk feil på veikant eller nasjonal kjerne som fører til feilbelastning hos utsteders kunder og som oppdages innen 180 dager, vil operatør sende TIF-fil til IP med kreditering/korrigerings av bomavgift, samt informere utsteder.

## 7.8 Klage på belastning av avtale med utsteder etter utgått klagefrist

Det kan oppstå tilfeller der kunde klager etter at korreksjonsfrist er utgått. I slike tilfeller blir klage avgjort mellom kunde og utsteder, alle korreksjoner både før og etter korreksjonsfristen fordeles på den av utstedere og operatører som er ansvarlig for å dekke aktuell type feil. Utsteder vil snarest oversende dokumentasjon som operatør ikke har og som er nødvendig for å opplyse klagen. Operatør kan se passeringene som påklages i egne systemer, og har selv tilgang til bilder i kjernesystemene inntil de slettes.

Utsteder er ansvarlig for å gjøre sine kunder kjent med påløpte passeringer innen rimelig tid. Dette for å sikre at kunden har mulighet til å klage, og at korrigerings av eventuelt feilbelastede passeringer kan skje innen rimelig tid.

Utsteder skal besvare henvendelse til kunde.

## 7.9 Klage på belastning på avtale etter eierskifte av kjøretøy

Dette forholdet reguleres av avtalebetingelsene mellom utsteder, kunde og håndteres av utsteder.

## 7.10 Klage på feilbelastning av brukeravtale grunnet teknisk feil

Ved tekniske feil hos operatør som fører til feilbelastning på utsteders brukeravtale der korrigeringsfrist på 180 dager er utgått, løses dette manuelt etter avtale mellom utsteder og operatør. Det samme gjelder hvis teknisk feil hos utsteder fører til at kunde fikk fullprisfaktura.



### 7.11 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

### 7.12 Feil som operatør/Utsteder må rette opp manuelt

- Feil som operatør og utsteder er enige om at utsteder skal korrigere prisen overfor bruker, og 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 korleksjon i punkt. 6.2.