

Hur hanterar man uppenbara felstämplingar?

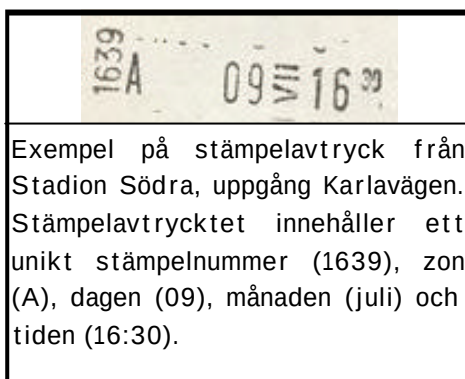
Häromdagen hamnade jag åter i kläm med kunder på grund av att SL inte har ett biljettsystem som gör det möjligt att ge service i nivå med vad man förväntas få som kund.

Artikeln kommer att behandla något som många bland personalen inom SL-trafiken drabbas av flera gånger per dag; att behöva ogiltigförklara uppenbara felstämplingar, stämplade av annan personal inom SL-trafiken. Trafikanterna får i dessa situationer betala för en ny resa, om de vill eller behöver ta sig vidare, medan SL tjänar stora slantar på att blunda för biljettsystemets bristfälliga utformning.

Turister på Stadion

Den 2 juli 2007 när jag arbetade som spärr-expeditör på Stadion Norra, uppgång Vallhallavägen, kom sex turister strax före klockan 19:00 för att få åka till Gamla stan. Turisterna hade fyra Stockholmskort för helt pris och två för halvt pris avseende tre dygn, till ett totalvärde av 2540 kronor. Stockholmskortet

var stämplade med stämpelnummer 3405, efterföljt av den övriga informationen: A 2/9 11:30.



Uppenbara felstämplingar ogiltiga

Förutom stämpelavtrycket framgick det att Stockholmskortet var tryckta 2007. Därtill visade turisterna även upp ett färskt kvitto på att dessa var köpta på Hotell Scandic Ariadne. Därav kunde man med stor sannolikhet utgå från att deras respektive indentiska stämpelavtryck inte stämplats 2 september 2006, eller under tidigare år, utan orsakats av bedrägliga felstämplingar från personal inom SL-trafiken under 2007.

Trots att dessa bevis talade för deras sak, hade jag inga befogenheter att

låta dessa turister passera spärrlinjen genom att exempelvis göra enklare korrigeringar i deras Stockholmskort. Detta då det står i strid med taxehandboken och att det följaktligen inte finns några rutiner i den som reglerar felstämplingar gjorda av andra än en själv, oavsett om felstämplingarna är uppenbara eller inte.

Dagligt högfrekvent förekommande problem

Jag informerade turisterna allt detta samt att det var ett dagligt förekommande problem, där det enligt SL ligger i trafikanternas ansvar att se till att deras färdbevis är giltiga. Detta menade jag sedan vara ett dumt och omodernt system som inte fungerar i praktiken, då alla inte kan läsa och att den övriga allmänheten inte borde behöva självutbilda sig i hela taxesystemet för att försäkra sig om att inte råka ut för problem med omstigningar eller i värsta fall tilläggsavgifter. Vidare menade jag att det är dumt att SL verkar förutsätta att



Relevanta utdrag ur senaste taxehandboken från 1 juni 2006

Felstämpling och återköp av Enkelbiljett

Biljettförsäljare får inte rätta Enkelbiljett som stämplats fel av annan biljettförsäljare. Resenär ska i sådana fall ges ett reklamationskuvert och informeras om hur rättelse sker. Rättelse kan även göras vid besök vid något SL Center.

Ofullständiga, felaktiga eller ogiltiga biljetter

Om resenär har en ofullständig eller felaktig biljett, till exempel om ett personligt kort inte är ordentligt ifyllt med personuppgifter, skall man tala om för resenären vilken eller vilka uppgifter som saknas och som ska fyllas i.

Har resenären en ogiltig biljett måste man tala om varför biljetten är ogiltig. Avgift för resan tas ut.

landets turister läser in sig på taxeinformation inför eller under sin vistelse, som inte ens Stockholms egen befolkning uppenbarligen behärskar. Jag informerade även turisterna att jag skickat en förfrågan till min arbetsledning över hur personalen förväntas hantera dessa så vanligt förekommande uppenbara fall av felstämplingar, men att jag inte erhållit något svar.

Den enda slutledning jag således kunde meddela turisterna av allt detta, var att jag var tvungen att neka dem tillträde förbi spärrlinjen, då deras Stockholmskort var att betrakta som

ogiltiga i enlighet med taxehandboken.

Anmärkning: 1 april 2007 utgick enkelbiljetterna från sortimentet och ersattes med kontantkuponger.



Här på Stadion blev turisterna nekade att i enlighet med SLs gällande taxebestämmelser passera spärrlinjen med färdbevis som uppenbart stämplats fel av personal inom SL-trafiken.

Vanlig felaktig lösning

En inte allt för ovanlig och felaktig lösning på den här typen av problem, är att personalen av flera anledningar struntar i att följa de omständliga och tidskrävande föreskrifterna för hur man ska hantera den här typen av problem, och låter således trafikanterna med ogiltiga färdbevis passera spärrlinjen utan att ta betalt för en ny resa. Detta då det händer för ofta samt att det finns för stora risker med att den tidskrävande hanteringen gentemot kunderna leder till högljudda skrik, kränkningar och hot mot personalen. Därtill är det mycket vanligt med att bakomvarande kunder blir irriterade och tränger sig förbi och vill betjänas framför den kund man redan betjänar, vilket resulterar i kaos.

Härav kan man konstatera att stationer med stora mängder av trafikanter gör det fullständigt omöjligt att hantera dessa ärenden enligt föreskrifterna, varvid den felaktiga lösningen är smidigast och förmodligen den vanligaste.

Innebörd av felaktig lösning

Om vi ändå antar att jag löst den aktuella situationen genom att låta turisterna passera genom spärrlinjen med deras uppenbart



Stockholmskortet ger dig fri entré till fler än 75 museer och attraktioner, fria resor med lokaltrafiken, fri båtsightseeing samt flera bonuserbjudanden. Välj om du vill ha ett kort för 24, 48 eller 72 timmar. Vid första användningstillfället förses kortet med tid och datum, först då börjar det gälla. Två barnkort får köpas per vuxenkort. Kortet gäller en gång per attraktion och ger obegränsat antal resor med tunnelbana, buss och pendeltåg. Kortet gäller innevarande år.

Källa: www.stockholmskortet.se



felstämplade Stockholmskort, vilket jag alltså i egenkap av spärrexpeditör inte hade befogenheter till att göra i rådande situation enligt gällande arbetsinstruktioner, taxebestämmelser eller avtal mellan SL och dess entreprenörer, skulle deras Stockholmskort fortsätta att bli föremål för prövning varje gång när deras Stockholmskort skulle viseras i samband med SL-trafiken eller för de övriga ändamål som dessa Stockholmskort är avsedda för.

Den felaktiga lösningen betraktas naturligtvis som en självklar service, men det trafikanterna egentligen utsätts för vid dessa tillfällen, är risken för svårare och tidskrävande konfrontationer med eventuell kontrollpersonal. Kontrollpersonalen prövar samtliga ärenden från fall till fall och kan då utfärda

en tilläggsavgift på 800 kronor till trafikanter med färdbevis som de bedömer vara ogiltiga.

Service för extrema fall?

Med tanke på att det här rörde sig om ett extremfall, i och med att turisterna ändå hade lagt ut 2540 kronor för sina Stockholmskort som nu inte var att betrakta som giltiga, ville jag göra allt som stod i min makt för att de inte skulle behöva betala mer än de gjort, eller få fortsatta problem med dem.

Källan till stämpelbilden

Med tanke på att mina erfarenheter med de sju bussgarage jag kört på inom SL-trafiken, inte haft någon motsvarande seriös utbildning i taxsystemet i jämförelse med tunnelbanan (exempelvis en halv dag teori jämfört med flera teoridagar, praktikt dagar med

handledare samt godkänt slutprov), frågade jag om dessa turister fått stämpelavtrycken från någon bussförare, vilket utgör den vanligaste källan till felstämplingar. Stockholmskorten uppgavs dock vara stämplade på Gärdets tunnelbanestation.

Jag började då med att kontakta Gärdet Södra för att ta reda på om stämpelnumret matchade med de stämpelnummer som fanns avbildade på de Stockholmskort jag hade framför mig. Därefter ringde jag till Gärdet Norra. På Gärdet Norra lät man meddela att det fanns två stämplat i spärren, och att en av dessa hade det efterfrågade stämpelnumret.

Spärrexpeditionen berättade att denna inte använde den angivna stämpeln, men att stämpelavtrycket på den angivna stämpeln var korrekt avseende samtliga parametrar.

Härmed hade jag således säkrat att inte fler trafikanter skulle behöva drabbas av felaktiga stämpelavtryck från just den stämpeln.

Jag tackade för informationen och berättade lite kort vad ärendet rörde sig om, och meddelade då att jag skulle ringa SL Kundtjänst för vidare



Priserna för Stockholmskortet för tre dygn ligger på 540 kronor för helt pris och 190 kronor för halvt pris. Turisterna hade således betalat totalt 2540 kronor för dem.

besked i vad jag kunde göra för turisterna. Spärrexpeditionen bad mig då att kontakta denna för besked om deras svar på detta dagliga problem.

SL Kundtjänst

Med tanke på att SL Kundtjänst tar emot klagomål, synpunkter och frågor, samt att SL har kontrollen över taxsystemets utformning som entreprenörerna är ålagda att följa, valde jag att kontakta SL Kundtjänst för att ta reda på vad jag kunde göra för turisterna i den rådande situationen.

På SL Kundtjänst svarade man efter en kortare överläggning att det enda

som gick att göra för turisterna var att ge dem ett reklamationskuvert, som de kunde använda för att skicka dessa Stockholmskort till SL, och därvid erhålla pengarna i retur. Jag frågade då om det var helt säkert att de verkligen skulle erhålla pengarna i retur, eftersom de var bosatta utomlands. På SL Kundtjänst svarade man att man aldrig hört talas om ersättning till personer utomlands, men att man inte trodde det skulle vara några problem.

Några reklamationskuvert hade jag dock inte i spärren. Med detta besked skulle jag alltså behöva ta betalt för en ny resa för dessa

Stockholmskortet finns att köpa på www.stockholmskortet.se, Stockholm Tourist Centre (Sverigehuset, Hamngatan 27), länets övriga turistbyråer, campingplatser, SL Center (ej Täby), vandrarhem, kiosker, Arlanda och de flesta hotell i Stockholm.

Källa: www.stockholmskortet.se


AB Storstockholms Lokaltrafik
Kundtjänst

Felstämpling m m
Vid resa med linje _____

Från _____ Till _____

Den _____ / _____ 20____ kl _____

godtogs inte bifogade kuponger/stämplades, enligt min uppfattning felaktigt antal kuponger. Rabattkuponger eller kontantkuponger bifogas.

Berätta kortfattat om orsaken till din reklamation:

Omstående sida kan användas för ytterligare anteckningar!

Telefon, bostad _____

Telefon, arbetsl _____

Vår vänliga text!

Namn _____

Adress _____

Postnummer _____ Ort _____

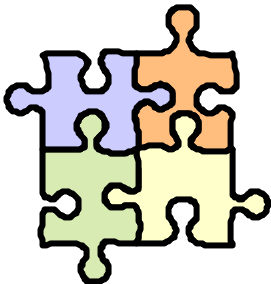
Hur vill du bli kompenserad?

☐ Med nya giltiga kuponger

☐ Önskar få beloppet insatt på person- eller bankkonto

_____-_____-_____-_____-_____-_____-_____-_____-_____-

Personkontonummer eller bankkontonummer (id-nummer + kortnummer)





PORTO BETALT


AB Storstockholms Lokaltrafik

SVARSPOST

120561104

121 20 Stockholm

Bilderna visar ett reklimationskuvert med tillhörande reklimationsblankett. SL Kundtjänst följde taxehandboken där det står "Biljettförsäljare får inte rätta Enkelbiljett som stämplat fel av annan biljettförsäljare. Resenär ska i sådana fall ges ett reklimationskuvert och informeras om hur rättelse sker.". Kan man förvänta sig att turister kan fylla i en blankett som är på svenska?

turister, utan reklimationskuvert och utan möjlighet att sälja den typen av färdbevis som de uppenbarligen ville ha under sin vistelse i Sverige.

Turisternas tålamod tryter

Vid det här laget, hade tålamodet för dessa turister passerat med råge. Den ena skrek "Fuck you!" och den andra skrek obehindrat om den undermåliga servicen de fick utstå.

Jag försökte då lugna ned sällskapet och berättade att jag bara förökte hjälpa dem. Jag förklarade att om jag

skulle låtit dem passera med dessa Stockholmskort som var att betrakta som ogiltiga, skulle problemet bara förfölja dem varje gång de använde dem. Därav skulle de gång på gång riskera att få sina Stockholmskort ogiltigförklarade. Vidare förklarade jag att jag inte hade någon aning om hur eventuell kontrollpersonal skulle agera utefter deras ogiltiga färdbevis, eftersom alla ärenden prövas från fall till fall.

Det jag således ville försöka göra för dem var att lösa problemet åt dem en gång för alla.

SL Center

Med tanke på att jag tidigare arbetat på SL Center och att man på den tiden kunde korrigera felstämplade rabattkuponger från förförre taxesystemet, med en stämpel samt med en kompletterande SL Center stämpel, tänkte jag att det kanske var möjligt att få dessa färdbevis korrigerade därifrån.

Eftersom det SL Center som bedrivs med personal från Veolia Transport hade stängt för dagen, ringde jag tillbaka till SL Kundtjänst för att få numret till det SL Center som fortfarande höll

öppet, med personal från Stockholmståg.

På SL Center hade tjänstgörande inte hört talas om korrigeringssystemet. De hade inte ens tillgång till någon stämpel, varvid de följaktligen inte kunde göra något åt problemet.



Några dagar senare kontaktade jag ett SL Center med personal från Veolia Transport. Där meddelade man att de fortfarande hade möjlighet att korrigera felstämplingar, med hjälp av en egen stämpel och tillhörande SL Center stämpel (se bild).

Detta överensstämmer med taxehandbokens uppgifter: "Rättelse kan även göras vid besök vid något SL Center."

Order från turist

Tiden gick och nu blev den tredje av dessa turister rasande. Han började skrika och slå på biljettbordet samtidigt som han gav mig order på ett militäriskt högljutt sätt. "I want your name, and I want you to call for your supervisor!" och skrek obehindrat om den undermåliga service de fick utstå. Jag försökte då åter förklara att jag gjorde mitt yttersta i att försöka hjälpa dem, och att jag gärna ringde efter mina överordnade, men att jag skulle

behöva tillkalla ordningsvakter om han inte lugnade ned sig, varvid min hjälp skulle upphöra.

Tyvärr bankade och skrek denna så mycket att det fanns ingen möjlighet för honom att höra vad jag sade, men eftersom det inte blev värre, valde jag att som nästa steg kontakta arbetsledningen för att försöka få en lösning på problemet. Ärendet bollades genast till tjänstgörande enhetschef.

Enhetschef med lösningen!

När jag ringde tjänstgörande enhetschef och förklarade ärendet, bestämde sig denna att enligt trafikanternas önskan komma över till Stadion med detsamma.

Väl på plats granskade enhetschefen färdbevisen och kvittot på inköpen av dem och konstaterade, med mina efterforskningar kring källan för felstämplingarna, att ett uppenbart fel hade uppkommit inom Veolia Transports regi, vilket trafikanterna naturligtvis inte skulle lastas för.

Åtgärden innebar att jag fick göra avsteg från gällande taxebestämmelser genom att stämpla ett nytt stämpelavtryck på dessa Stockholmskort, som var idenstiska med de tidigare, men med skillnaden att

månadsangivelsen nu blev korrigerad och stämpelnumret ett annat.

Samtidigt som jag stämplade Stockholmskortet meddelade jag turisterna med glimten i ögat att nu skulle enhetschefen och jag få sparken för att vi åtog oss att korrigera dessa kort utan befogenheter för detta. Turisterna kommenterade inte detta, men tyckte förmodligen att jag borde fått sparken för den undermåliga service jag gett dem, till skillnad från enhetschefen. Personligen skulle jag istället valt att sparka SL för att de inte ger personalen verktyg och instruktioner som gör det möjligt att förena service med de problem som uppkommer genom biljettsystemets bristfälliga utformning, och som därav ger personalen en sämre arbetsmiljö.

Enhetschefen tog sedan emot dessa färdbevis av mig, och skrev under dem med sitt namn och titel, samtidigt som han ifrågasatte varför jag ringde SL Kundtjänst, då man kan lösa dessa uppenbara problem på ett smidigare sätt, att kontrollen exempelvis gör så och så. Förvånad över att bli ifrågasatt när jag gjort vad jag kunnat inom de möjliga ramarna, förklarade jag att

jag inte känt till att man kan ringa enhetscheferna för att få felstämplade färdbevis korrigerade, att SL Kundtjänst är ju huvudet för alla frågeställningar, att jag inte trodde att arbetsledningen skulle ge mig andra instruktioner än de som framgår ur taxehandboken. Vidare talade jag om att jag tidigare skickat en förfrågan till platskontoret över hur man skall hantera dessa så vanligt förekommande felstämplade biljetter, utan att jag erhållit något svar. Tack och lov att man är med i facket och inte längre är provanställd eftersom enhetschefen inte verkade vara nöjd med mitt svar.

Enhetschefen lämnade sedan över Stockholmskorten till turisterna samtidigt som han lämnade över ett papper till dem med hans namn och mobilnummer.

Den tredje turisten krävde sedan enhetschefen på att få mitt namn, varvid enhetschefen menade att han övertagit ärendet och ägde det, varvid eventuella frågor besvarades av honom, och att min inblandning således inte längre var aktuell. Turisten protesterade, men enhetschefen gav inte vika eftersom jag varken ville eller var skyldig att lämna ut mitt namn.

Mitt obesvarade mail till arbetsledningen.

Sent: Friday, June 08, 2007 12:34 AM

Subject: ISO: Bristande rutiner för mottagande av felstämplade kuponger

Hej [Namn]!

Tidigare fanns det papper i spärrarna där man kunde fylla i de felaktiga stämpelavtryck som spärrexpeditorerna kom i kontakt med. Dessa verkar inte finnas längre och rutinerna för hur man skall hantera dessa händelser som trafikanterna tyvärr drabbas av väldigt ofta (i synnerhet på bussarna) är för mig, liksom många andra, oklara. Tidigare fanns det även telefonnummer till garagen i pannån så att man kunde ringa till dem för utrop i bussarna om att kolla sina stämplat. Numrena finns dock inte dessa nummer i pannån heller.

Följande fick jag in idag på Bergshamra Norra:

Två kuponger med stämpelavtryck från Vallgatan med buss 509: 3916 **Z1 07/06 18:15**

Två kuponger med stämpelavtryck från Frösunda port med buss 508: 3361 **B 07/06 17:13**

Hur förväntas spärrexpeditorer agera på den här typen av stämpelavtryck? Hur agerar kontrollen vid den här typen av problem? Det som felade i ovanstående fall var zonen.

På Bergshamra Södra fick jag in detta:

Två kuponger med stämpelavtryck från : Z801 **A1 07/07 22:00**

Hur förväntas spärrexpeditorerna agera när denna typ av stämpelavtryck sitter på den nya typen av biljetter, varvid det är uppenbart att den är felstämplad med fel månad (men även zonen är till viss del felaktig)? Hur agerar kontrollen vid den här typen av problem?

Med vänliga hälsningar

Tim Söderström
Förtroendevald SEKO
www.timsoderstrom.se

Turisterna lämnade platsen och jag ombads av enhetschefen att skriva en trafik-händelserapport. Detta då dokumentationen kunde vara bra att ha, om turisterna skulle framföra synpunkter till SL om det inträffade.

Smidig lösning?

Med stor envishet lyckades jag med hjälp av andra, hjälpa turisterna att få deras Stockholmskort att bli giltiga, men tyvärr förstod nog inte turisterna vidden av hur stor service och hjälp de egentligen hade fått genom mitt snäva spelutrymme, eftersom den tredje turisten tog händelsen personligt och begärde att få mitt namn med upprörd stämma.

Att nå en lösning på problemet tog över en timme, vilket naturligtvis var fullständigt oacceptabelt. Men hade SL Kundtjänsts kostsamma och mer tidskrävande alternativ varit bättre för turisterna? Personligen hade jag inte varit nöjd med något av dessa alternativ. Båda alternativen innebär ju frustrerande och onödiga komplikationer för både trafikanterna och personalen.

Problemet med dagens biljettsystem

En fråga som är intressant att utreda är om problemet

ligger i stämpel, utbildningen hos personalen, handhavandet av stämpeln, eller biljettsystemet i sig. Bedöm själv utifrån att biljettsystemet inte är anpassat för att:

- det kan uppstå och finnas problem med stämplarna:

7 juli 2007 arbetade jag på Slussen. Stämpeln jag använde visade sig ha ett bedrägligt problem. Hjulet till zonmarkeringen var lös, varvid zon A efter en kort tids stämpling visade sig ha vridits till zon B. När jag upptäckte det kallade jag tillbaka en trafikant som precis erhållit fel zonmarkering stämplad av mig. (Kan fler trafikanter ha drabbats?) Jag rapporterade sedan problemet till arbetsledningen som hänvisade mig vidare.

Efter en hel del samtal, visade det sig att det inte fanns möjlighet att byta ut stämpeln eftersom alla reparerade stämplat redan hade hunnit bytas ut.

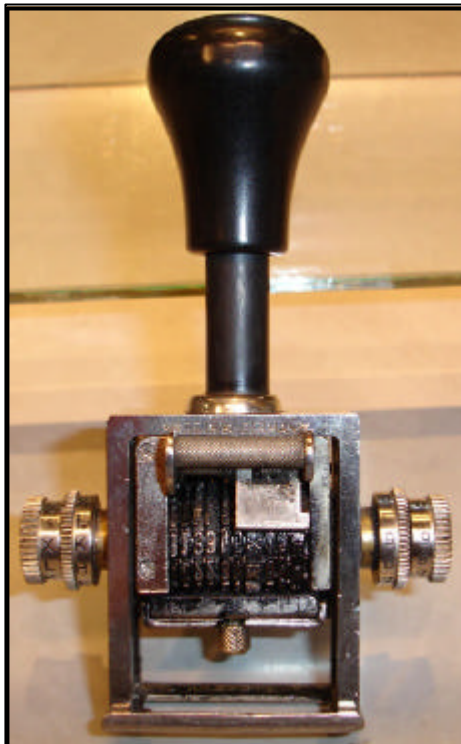
På Slussen finns nu alltså en stämpel som med största sannolikhet kommer orsaka fler problem för både trafikanterna och personalen.

Observera att detta är bara ett av få möjliga bedrägliga problem som kan

uppstå med dagens stämplat.

- stämplatarna kan vara utnötta:

Många stämplat har hunnit nötas ut på vissa delar. Det gör att stämpelavtrycken blir otydliga och många gånger fullständigt oläsliga. Många gånger går det



18 februari 1973 infördes det nuvarande biljettsystemet. Biljettängerna ersattes då av dagens stämplat enligt bilden.

Med de yttre hjulen ställer man in zonen. Ovanför flärpen som skymmer den synliga delen av valsens, finns den inställning som man använder oftast. När den trycks ned, ställs stämpeln om i kvartsintervallerna 00, 15, 30 och 45.

Datumet och månaden ställs in med exempelvis en penna genom direktkontakt med valsens. Alla dessa hjul på valsens, kan snurra okontrollerat på en trasig stämpel och förorsaka felaktiga stämpelavtryck som gör färdbevisen ogiltiga.

således inte att tyda antingen zon, månad, dag eller klockslag, i värsta fall samtliga parametrar.

- att all personal inte har rätt utbildning för användandet av dem:

Som jag tidigare nämnt finns det stora skillnader i hur utbildningen ser ut i jämförelse mellan spärr-expeditörer och bussförare. Därav är det enligt min uppfattning få bussförare som verkar veta hur man exempelvis hanterar såväl egna felstämplingar, som andras egna korrigerade felstämplingar.

- att personal som kan hantera dem gör misstag:

Misstag händer ofta. I och med att det blåa Sverige återinförde zonsystemet i taxesystemet, har personalen och trafikanterna åter problem med stämpelavtryck som företrädesvis är stämplade av mobil personal som ständigt är i rörelse, såsom bussförare och konduktörer.

Hur kan denna mobila grupp personal förväntas komma ihåg att ställa om zonen manuellt varje gång de passerar en zongräns?

Vissa bussförare har kommit på det intressanta påfundet att ställa in sina stämplatser med dubbla zoner, exempelvis AB. På detta sätt

glömmer de inte ställa om zonen när de förflyttar sig mellan zon A och B, eftersom den korrekta zonen ändå finns med i stämpelavtrycket. Denna lösning är naturligtvis helt emot föreskrifterna.

Vidare är många bussförare också extremt generösa med tid, för att det är så lätt att glömma att trycka fram tiden, när man distraheras av så många andra svårhanterliga arbetsuppgifter samtidigt.

Spontana smurfpolitiker

Det torde vara uppenbart att problemen med felstämplingarna har ökat i och med att det blåa Sverige slopade den populära enhetstaxan.

Att de vid införandet av zonerna även verkade tro att personalen i SL-trafiken skulle kunna hålla reda på 6359 hållplatser och stationer samt vilken zon dessa i sin tur tillhörde, visar på hur de verkar ha drivits av att för allmänheten visa stor aktivitet i att fatta snabba beslut, istället för att betänka om det var rimligt.

Idag när man inte känner till en avlägsen busshållplats får man höra "Det skall du kunna!", eftersom det fortfarande delas ut information till trafikanterna där det står att man inte kan

komplettera sin resa med fler kuponger, varvid hela resan måste lösas från första början.



Denna bok fick jag kvittera ut i dagarna (juli) med samtliga hållplatser och stationer inom SL-trafiken, placerade i zoner, från 1 april 2007. Enligt mina uträkningar kom jag fram till att det fanns totalt 6359 hållplatser och stationer i boken.

Instruktioner efter biljettsystem

Så länge biljettsystemet är som idag, kan vi nu med lätthet konstatera att det behövs instruktioner som är anpassade för biljettsystemet. Det är ett mycket viktigt led i servicen gentemot kunderna att personalen skall kunna få smidigare rutiner vid hanteringen av i synnerhet uppenbara felstämplingar.

För när allt kommer

omkring kan vi med korten på bordet se att det skulle behövas ett rejält tillskott av enhetschefer om de skall förväntas komma och ge personalen möjlighet att korrigera alla uppenbara felstämplingar. Dessutom är det orimligt omständligt och tidskrävande att finna sig i både för kunderna och för personalen.

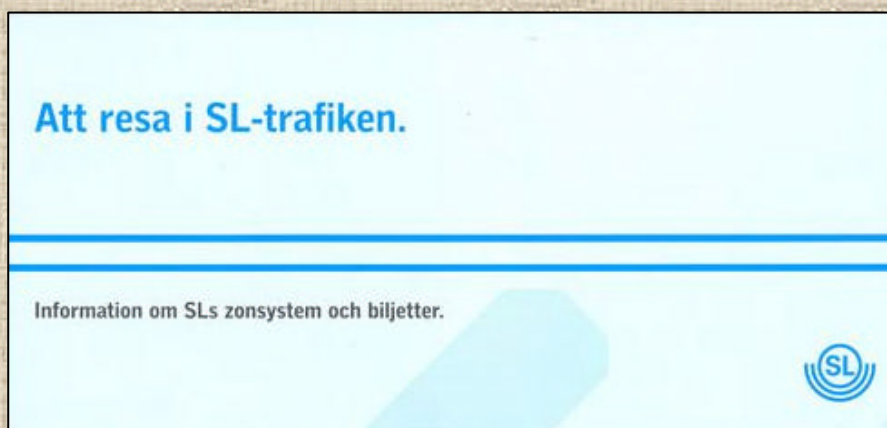
Tim Söderström

I broschyren *Sortiment och priser* samt *Reseinformation* lägger SL över hela ansvaret för personalens felaktiga stämpelavtryck gentemot kunderna.

Det är bedrägligt att det inte finns någon tydligare information till trafikanterna om att man skall behöva vara vaksam över om man erhållit rätt stämpelavtryck på buss, tåg eller tunnelbana, samt hur man tolkar stämpelavtrycken.

Med tanke på hur ofta dessa problem uppkommer, är det solklart att sådan information behövs!

Informationen till allmänheten



I de översta två aktuella broschyrerna, framgår att man skall köpa eller stämpla tillräckligt många kuponger så att det räcker för hela resan, och att man inte kan komplettera med fler kuponger vid påbörjad resa. Påfundet fick dras tillbaka ganska fort eftersom det visade sig vara ohållbart. Kunderna blev ju

som förväntat rasande över att personalen plötsligt inte accepterade kompletteringar, och samtidigt blev uppmanade att köpa en ny biljett om de skulle resa vidare. Naturligtvis var det samtidigt omöjligt för personalen att över en natt, utan utbildning och nya adekvata hjälpmedel behärska 6359 hållplatser och stationer i dess nyframtagna zonplaceringar. Det märkliga är att SL inte drar in dessa broschyrer som nu alltså innehåller inaktuell information.

