

# Ersättning vid försening

## Särskilda villkor vid Ersättning vid försening från 1 mars 2020

Detta dokument kompletterar "Villkor för resor med biljett köpt av Skånetrafiken".

Detta dokument gäller vid nedan resor med Skånetrafiken:

- Resor inom Skåne
- Resor till/från angränsande län med periodbiljett såld av Skånetrafiken
- Resor till angränsande län med enkelbiljett/24-timmarsbiljett där Resan startar i Skåne
- Resor med Öresundståg mellan Sverige och CPH Airport Kastrup med periodbiljett såld av Skånetrafiken
- Resor med Öresundståg mellan Sverige och CPH Airport Kastrup med enkelbiljett/24-timmarsbiljett såld av Skånetrafiken

För resor mellan Sverige och Danmark som inte omfattas av sträckorna ovan hänvisas till Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer samt Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 1 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport.

## 1 Allmänna förutsättningar för ersättning

1.1 Skånetrafikens ansvar för förseningar, inställda resor och följder därav begränsar sig till vad som anges i detta dokument och Skånetrafiken ersätter således inte några andra kostnader eller skador än vad som anges i detta dokument.

1.2 Trafik utförs enligt vid var tid offentliggjord tidtabell.

1.3 Vid befarad eller inträffad försening vid Resa med Skånetrafiken kan Resenären ha rätt till ersättning för skäligen kostnader för annan transport eller prisavdrag. Denna rätt följer lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, se lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

1.4 En Resa är att betrakta som försenad om ankomsttiden till Resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet, eller om ankomsttiden inte anges där, den offentliggjorda tidtabellen.

1.5 Resenären har inte rätt till ersättning i följande fall:

- a) Vid fel i tidtabeller efter det att rättelse gjorts genom stations/hållplatsanslag och/eller införande på Skånetrafikens hemsida.
- b) Vid Resa där byte ingår, om detta inte anges i den offentliggjorda tidtabellen.
- c) Om Resenären lämnat oriktiga uppgifter, eller i övrigt missbrukat försening ersättningen.

1.6 Om Skånetrafiken har ställt in eller senarelagt tiderna för en enskild trafiktjänst, ska bedömningen av om Resan är försenad göras utifrån den ändrade tiden för ankomst istället för den offentliggjorda tidtabellen, om information om ändringen har offentliggjorts åtminstone tre (3) dygn före den tid för avgång som framgår av den offentliggjorda tidtabellen. Detta gäller inte i de fall Resans ankomsttid till slutdestination framgår av transportavtalet.

1.7 Rätt till ersättning förutsätter normalt sett att Resa sker eller skulle ha skett, med ett Giltigt Färdbevis.

1.8 Om Resenären inte har betalt för Resan, får Skånetrafiken avräkna den kostnad som Resenären skulle ha haft om denne hade betalat för Resan, innan utbetalning av ersättning sker.

1.9 Varje ansökan om förseningsersättning utreds och prövas innan Skånetrafiken beslutar om ersättning.

1.10 Ogrundade försök att ansöka om ersättning vid försening kommer att polisanmälas av Skånetrafiken.

1.11 Reklamation ska ske inom skälig tid. Omständigheter av personlig natur som sjukdom, vistelse på annan ort eller liknande är av betydelse för bestämmande av om Resenären, har reklamerat inom skälig tid. En reklamation som lämnas inom två (2) månader efter det att Resan avslutades eller skulle ha avslutats, ska dock alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Vid krav på ersättning för annan transport vid försening eller prisavdrag vid försening ska reklamation ske via Skånetrafikens hemsida, Skånetrafikens kundcenter eller Skånetrafikens kundtjänst. Resenär kan också skicka reklamation till:

Skånetrafiken Förseningsersättning Dockplatsen 26 205 25 Malmö

1.12 Regler om preskription finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

## 2 Krav på dokumentation

2.1 Biljett-id eller bokningsnummer ska alltid bifogas till reklamationen.

2.2 Vid krav om ersättning för taxikostnader ska taxameterkvitto i original bifogas reklamationen. I de fall taxiresan betalats via till exempel app, ska lämpligt kvitto bifogas reklamationen.

2.3 Vid krav om ersättning för annan transport ska Resenär styrka de faktiska kostnader Resenär haft.

## 3 Förseningsersättning vid Resa med Skånetrafiken

Resenär får begära ersättning enligt något av följande alternativ:

### A. Ersättning för annan transport

Om det finns skälig anledning att anta att en Resa kommer att bli 20 minuter försenad eller mer, har Resenären rätt till ersättning för skäliga kostnader för annan transport för att nå Resans slutdestination. Detta gäller även om det inte har ingåtts ett avtal om transport för den Resa som befaras bli försenad, om Resenären särskilt har inrättat sig efter den transporten. Annan transport kan vara andra transportmedel inom kollektivtrafiken eller Resa med eget fordon eller taxi. Kostnaden ska kunna styrkas. Detta gäller till exempel i de fall Resenär ansöker om ersättning för parkeringskostnad eller kostnad vid Resa med eget fordon över Öresundsbron.

Högsta ersättningen för annan transport ersätts med ett maximalt belopp på för närvarande 1200 kronor. Detta motsvarar 1/40 av gällande prisbasbelopp. Nämda maxbelopp gäller per Resenär och kan således, då styrkt faktisk kostnad överstiger maxbeloppet, läggas ihop för flera Resenärer som väljer att samåka med taxi. I de fall Resenärer delat på kostnaden för taxi rekommenderar Skånetrafiken att Resenärerna begär delat kvitto av föraren. För Resa med Tillsammansrabatt är ersättningen begränsad till det antal personer som ingår i biljetten. Ersättning för Resa med eget fordon ersätts enligt Skatteverkets norm för skattefri ersättning. Registreringsnummer ska anges i reklamationen.

### B. Prisavdrag (återbetalning av del av/hela biljettpriset)

Om en Resa är 20 minuter försenad eller mer till slutdestination, har Resenären, om han eller hon inte begär ersättning för annan transport vid befarad försening, rätt till kontant prisavdrag med

- 50 % av det pris som Resenären betalt för Resan om förseningen uppgår till 20-39 minuter.
- 75 % av det pris som Resenären har betalt för Resan, om förseningen uppgår till 40-59 minuter, eller

c) Hela det pris som Resenären har betalat för Resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter (60 minuter eller mer).

Resans pris motsvarar det belopp som Resenär betalt för biljetten.

Vid begäran av ersättning vid Resa med periodbiljett räknas kostnaden för enskild Resa med periodbiljettens pris/genomsnittlig nyttjandegrad (för närvarande 44 enkelresor/30 dagar, 88 enkelresor/60 dagar, 440 enkelresor/365 dagar samt två (2) enkelresor/24-timmarsbiljett).

#### 4 Ersättningsformer

A. Värdekod via e-post/sms

För Resenär som begär ersättning prisavdrag i form av värdekod via e-post/sms utgår extra ersättning med 30 %.

Värdekod via e-post/sms kan nyttjas vid köp av biljett i Skånetrafikens app, biljettautomater, e-handel samt på Skånetrafikens kundcenter och hos Skånetrafikens ombud.

B. Värdebevis

För Resenär som begär ersättning prisavdrag i form av värdebevis utgår extra ersättning med 30 %.

Värdebevis kan nyttjas vid köp av biljett på Skånetrafikens Kundcenter. Värdebevis kan också användas hos följande trafikhuvudmän: Hallandstrafiken, Blekingetrafiken, Länstrafiken Kronoberg, Kalmar Länstrafik samt Västtrafik.

C. Kontant utbetalning

Resenär som begär kontant ersättning från Skånetrafiken, behöver ansluta sig till Swedbanks kontoregister för att få pengarna utbetalda direkt till bankkonto. Om Resenär inte är ansluten till registret skickas en utbetalningsavi till Resenärens folkbokföringsadress. Eventuella kostnader för inlösen betalas av Resenären.

#### 5 Meningslös Resa

Vid en Försening, eller om det är sannolikt med en Försening, med mer än 60 minuter (60 minuter eller mer) till slutdestinationen under pågående Resa, har en Resenär rätt till ersättning med 100 procent av Resans pris för den eller de delar av Resan som inte fullföljts eller den eller de delar som fullföljts, om Resan har blivit meningslös med tanke på Resenärens ursprungliga ändamål för Resan. Resenären har även rätt till en returreisa snarast möjligt till den första avreseorten om detta är relevant.

En Resa anses ha blivit meningslös om Resenären valt att avbryta sin Resa och återvänt till avgångsplatsen eller återvänt till avgångsplatsen senast med första förbindelse 30 minuter efter ankomsten till den ursprungliga slutliga ankomstplatsen.

Rätt till återbetalning enligt denna punkt gäller inte för innehavare av periodbiljett.