

## Ersättning vid försening

### Särskilda villkor vid Ersättning vid försening från 1 juli 2017

Detta dokument kompletterar "Resevillkor för resor södra Sverige" samt "Villkor vid resa köpt i Skånetrafikens nya biljettsystem".

Detta dokument gäller vid nedan resor med Skånetrafiken:

- Resor inom Skåne
- Resor till/från angränsande län med periodkort/30-dagarsbiljett sålt av Skånetrafiken
- Resor till angränsande län med enkelbiljett med start i Skåne
- Resor med Öresundståg till/från Danmark med periodkort/30-dagarsbiljett sålt av Skånetrafiken
- Resor med Öresundståg till/från Danmark med enkelbiljett där trafikstörning/försening inträffat på svensk mark
- För lokala resor inom Danmark hänvisas till dsb.dk eller annan dansk trafikansvarig.

### 1 Allmänna förutsättningar för ersättning

1.1 Trafik utförs enligt vid var tid offentliggjord tidtabell.

1.2 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.

1.3 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 eller Öresundstågs hemsida.

b) Vid resa där byte ingår, om tiden mellan det första färdmedlets ankomst och det andra färdmedlets avgång enligt offentliggjord tidtabell understiger 10 minuter, om Skånetrafiken inte särskilt angivet annat rörande kortare bytestider i den offentliggjorda tidtabellen.

c) Om Resenären lämnat oriktiga uppgifter, eller i övrigt missbrukat förseningsersättningen.

1.4 Om Skånetrafiken har ställt in eller senarelagt tiderna för en enskild trafik tjänst, 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 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.

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

1.6 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.

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

1.8 Ogrundade försök att utfå ersättning vid försening kommer att polisanmälas av Skånetrafiken.

## 2 Krav på validering av Resa samt dokumentation

### 2.1 Validering Jojo periodkort

Vid resa inom Skåne med följande typer av Jojo periodkort ska Jojo-kortet valideras i biljettsystemet för att resenär ska vara berättigad till Förseningsersättning:

- \*Jojo Period Skåne
- \*Jojo Sommar
- \*Jojo Serviceresekort
- \*Jojo Senior
- \*Jojo Skola(Grundskola/Gymnasieskola)
- \*Jojo Fritid
- \*Jojo Student (Skåne)

2.1.2 Vid resa med buss sker validering vid ombordstigning när ovan nämnda kort hålls fram mot kortläsaren. Vid resa med tåg sker validering genom att resenär, före avgång eller efter ankomst, blipper ovan nämnda kort mot stolpe eller genom att välja registrera resa i en biljettautomat och sedan hålla fram kortet.

### 2.2 Validering vid Resa i med Appen Skånetrafiken

Vid resa med buss utrustad med validator ska biljett i mobiltelefon scannas av resenär vid ombordstigning för att resenär ska vara berättigad till Förseningsersättning.

### 2.3 Dokumentation

2.3.1 Vid resa med kontantbiljett köpt i automat eller över disk ska denna bifogas reklamationen.

2.3.2 Vid resa med biljett köpt i någon av Skånetrafikens appar (Skånetrafiken, Stadsbiljetten eller Reseplaneraren) ska mobilnummer bifogas reklamationen.

2.3.3 Vid resa med Jojo-kort med reskassa ska biljett lösas och kortnummer bifogas reklamationen.

2.3.4 Vid resa med resekort med reskassa utfärdat av annat län, ska biljett lösas och bifogas reklamationen.

2.3.5 Vid resa med Jojo Period Öresund eller Jojo Period Student Öresund, köpt av Skånetrafiken, ska kortnummer bifogas reklamationen. (Periodkort Öresund köpt av DSB reklameras hos DSB Danmark)

2.3.6 Vid resa med Jojo Period giltigt för resa till grannlänerna (Halland, Blekinge, Kronoberg, Kalmar och Västra Götaland) ska kortnummer bifogas reklamationen.

## 3 Förseningsersättning vid Resa med Skånetrafiken

Resenär får begära ersättning enligt något av följande alternativ

### A. Ersättning för annan transport

Om det finns skäl原因 anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad (20 minuter eller mer), har resenären rätt till ersättning för skäl原因 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.

Ersättning för annan transport ersätts med ett kontantbelopp motsvarande styrkta faktiska kostnader. Resenär kan även välja andra ersättningsformer för snabbare handläggning.

Vid krav om ersättning för taxikostnader ska taxameterkvitto i original bifogas. I de fall taxiresan betalats i förväg t.ex. via app, ska lämpligt kvitto bifogas.

Högsta ersättningen för annan transport är 1150 kronor. Nämnda 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 Duo/Familj-biljett är ersättningen begränsad till motsvarande två Resenärer med vuxenbiljett. För resa med Tillsammansrabatt är ersättningen begränsad till det antal personer som ingår i rabatten.

Ersättning för resa med eget fordon ersätts enligt Skatteverkets norm för skattefri ersättning. Registreringsnummer ska anges i reklamationen. I förekommande fall ska kostnaden styrkas. Detta gäller även i de fall resenär ansöker om ersättning för parkeringskostnad eller kostnad vid resa med eget fordon över Öresundsbron.

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

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

- a) 50 % av det pris som resenären betalt för resan om förseningen uppgår till 20-39 minuter. b) 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 kontantbiljett eller, vid resa med reskassa, kostnaden för denna biljett.

Vid begäran av ersättning vid resa med periodkort beräknas kostnaden för enskild resa med periodkortets pris/genomsnittlig nyttjandegrad (för närvarande 44 enkelresor/30 dagar).

Extra ersättning med 30 % utgår vid val av annan kompensationsform än kontanter (rabattkod, värdekupong via e-post/sms eller värdebevis).

## 4 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 periodkort.

## 5 Utbetalning av ersättning

Resenär som begär kontant ersättning från Skånetrafiken, behöver ansluta sig till Swedbanks kontoregister för att snabbt och smidigt få pengarna utbetalda direkt till bankkonto. Om Resenär inte är ansluten till registret skickas en utbetalningsavi till Resenärens folkbokföringsadress.