

BESLUTSFÖRSLAG

Patrik Engfors
Patrik.Engfors@skanetrafiken.se

Datum 2019-11-28
Ärendenummer 2019-POL000125

1 (2)

Justerade villkor för ersättning vid försening

Ordförandens förslag

Kollektivtrafiknämnden föreslår regionfullmäktige besluta följande

1. Justering av villkor för ersättning vid försening från och med 2020-03-01.

Sammanfattning

För att få ett tydligare regelverk för Skånetrafikens kunder, samt smidigare och effektivare hantering av förseningsersättning görs ett par justeringar i villkoren:

- Maxbelopp för ersättning för utlägg för resa med taxi höjs till 1 200 kronor från dagens 1 170 kr.
- Skånetrafikens regelverk begränsas till resor som går till/från CPH Airport Kastrup. Tidigare har det omfattat samtliga resor i Danmark med biljetter sålda av Skånetrafiken.
- Tydligare för kunderna att de ska vända sig till den som sålt biljetten för hantering av ersättning.

I ärendet finns följande dokument:

1. Beslutsförslag 2019-11-28
2. Ersättning vid försening

Beskrivning av ärendet och skälen för förslaget

För att få ett tydligare regelverk för Skånetrafikens kunder, samt smidigare och effektivare hantering av förseningsersättning görs ett par justeringar i villkoren.

Maxbeloppet för ersättning av resa med taxi höjs till 1 200 kr. Detta är en anpassning till förändring av prisbasbeloppet som beloppet enligt gällande lagstiftning beräknas på.

Det är idag, ibland, otydligt för kunderna vem de ska vända sig till för att reklamera en försenad resa. I de justerade villkoren blir det tydligare att kunderna alltid ska vända sig till den som har sålt biljetten.

Regelverken för ersättning vid försening skiljer sig åt mellan Skånetrafiken och DSB. Skånetrafiken har en generösare modell för ersättning som innebär att kunder vid försening har rätt till ersättning för alternativ transport med bil eller taxi. Regelverket ger rätt till ersättning vid 20 minuters försening. DSB tillämpar gällande EU-förordningen vid förseningar. Denna medger endast rätt till prisavdrag för biljetten och ersättning utgår först vid 60 minuters försening. För att undvika en omständlig och tidskrävande hantering av småförseningar av danska operatörer i Danmark görs en begränsning i rätten till ersättning vid försening. De generösare reglerna omfattar endast resor med slutdestination CPH Airport Kastrup eller tidigare. För övriga resor i Danmark hänvisas till EU-förordningen – även för de kunder som köpt sin biljett av Skånetrafiken.

Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Ersättning för försening för resor inom Danmark utgår med mindre än 100 000 kr per år. Dock kommer det att ske en besparing även i resurser som krävs för att hantera dessa förhållandevis komplicerade ärenden.

Juridisk bedömning

Ingen juridisk bedömning har ansetts nödvändig.

Miljökonsekvenser

Ärendet medför inga miljökonsekvenser.

Samverkan med berörda fackliga organisationer

Samverkan har ej bedömts nödvändig

Uppföljning

Uppföljning kommer att ske inom verksamheten.

Carina Zachau
Ordförande

Linus Eriksson
Trafikdirektör