

Frågor och Svar om Resplus Resevillkor

Om villkoren*

Vad är en Resplusresa?

En Resplusresa är en kombinerad resa mellan två eller flera trafikföretag då det utfärdats en biljett för den kombinerade resan med beteckningen Resplus.

När gäller Resplusvillkoren och när gäller trafikföretagens egna resevillkor?

1. På respektive delsträcka gäller först och främst lagstiftning.
2. Utöver lagstiftningen gäller trafikföretagens egna resevillkor i de fall de är mer generösa än lagstiftningen.
3. Resplus Resevillkor reglerar den Kom-fram-garanti som gäller utöver respektive lagstiftning och villkor.

Vad gäller vid resor med ett enda trafikföretag?

Vid resor som inte är Resplusresor men som säljs i kanaler med nationellt utbud, t.ex. sj.se, gäller, utöver lagstiftning, respektive trafikföretags egna resevillkor. Dessa resor benämns antingen Förköpt enkel eller har bara trafikföretagets logotype på biljetten. Detta kan vara en resa med en sträcka eller flera delsträckor med samma trafikföretag.

Före Resplusresan

Vems ansvar är det att upplysa resenären om trafikstörningar som påverkar resan?

Det är det trafikföretag på vars delsträcka trafikstörningen inträffar (felande part) som är skyldig att informera om trafikstörningen och i möjligaste mån kontakta resenären. Det är också resenärens ansvar att söka information eller uppsöka utförande trafikföretag för att få hjälp.

Hur hanteras olika regler för ålderskategorier i Resplus?

Trafikföretag kan ha åldersregler som inte riktigt stämmer överens med de resenärskategorier som är valbara när man köper sin Resplusbiljett. Detta kan skapa otydlighet jämfört med egna regler, men det kommer att försvinna under hösten 2016.

Hur hanteras olika regler för bagage i Resplus?

Ofta har resenären rätt att kostnadsfritt ta med handbagage som lätt kan bäras och som är av skäligt omfång men det finns ingen generell regel i Resplusvillkoren som reglerar bagagevillkor. Respektive trafikföretags villkor gäller därför vid en Resplusresa.

Hur hanteras olika regler för sällskapsdjur i Resplus?

Förutom ledarhund eller servicehund, som alltid får tas med kostnadsfritt, finns ingen generell rätt att ta med sällskapsdjur. Respektive trafikföretags villkor gäller därför vid en Resplusresa.

*Dessa frågor och svar är ett komplement till Resevillkoren för Resplus. Vid eventuell diskrepans är det Resevillkoren för Resplus som äger företräde.

Vad gäller för resenärer med funktionsnedsättningar?

Enligt lag måste trafikföretagen vara särskilt uppmärksamma om de särskilda behov som resenärer med funktionsnedsättningar har och ge dem den extra service som rimligen kan begäras.

Exempelvis handlar det om hjälp vid ombord- och avstigning samt hjälp att hitta rätt.

Varje trafikföretag måste upplysa om hur resenärer med funktionsnedsättning kan resa med deras trafik.

Resenärer har rätt till ledsagning om denna bokats före resa i enlighet med villkoren för ledsagning. Ledsagning kan beställas för vissa stationer och vissa trafikföretag. Läs mer om ledsagning på

www.stationsledsagning.se.

Ledarhund och servicehund får alltid medtas kostnadsfritt. Det rekommenderas dock att meddela trafikföretaget innan resa.

Under Resplusresan

Vems ansvar är det att meddela och eventuellt boka om resenären?

När det gäller Kom-fram-garantin för en Resplusresa är det felande parts ansvar att informera resenären och så snart som möjligt hjälpa hen med en ny resplan/ersättningsresa. Felande part har skyldigheten att informera och hjälpa resenären om hen inte kan påbörja eller fullfölja sin resa eller om resan kommer att försenas mer än 60 minuter till den slutliga ankomstplatsen.

Exempelvis kan det handla om att kolla upp och hänvisa resenären till en senare avgång i lokaltrafiken, ställa ut en trafikstörningsbiljett på en avgång som kräver bokning (vanligtvis fjärrtåg och långväga buss) eller köpa en ny resa.

Vart ska resenären vända sig?

Vi uppmanar resenären att i första hand vända sig till det trafikföretag på vars sträcka trafikstörningen inträffat. Resenären har dock möjlighet att få hjälp från samtliga utförande trafikföretag i aktuell resa och samtliga parter har en skyldighet att samverka för att hjälpa resenären.

Vem är felande part?

Felände part är det trafikföretag på vars sträcka trafikstörningen eller kvalitetsbristen inträffar. Detta är oberoende om felet beror på trafikföretaget, Trafikverket eller tredje part.

Om flera ingående trafikföretag i aktuell resa är försenade, så är det trafikföretaget som utför den första delsträckan som leder till bruten anslutning som är att betraktas som felande part. Om däremot en ny resplan ges till resenär, antingen muntligen, som trafikstörningsbiljett eller köp av ny biljett så övergår ansvaret att hjälpa resenären till nytt trafikföretag. Detta får dock inte missbrukas genom att ställa ut/köpa biljett i ett väldigt oklart läge (t.ex. vid svårt väderlag som drabbar många trafikföretag) och således inte ta sitt ansvar för "lojal samverkan".

När har jag rätt att använda övriga trafikföretags avgångar utan kostnad och när behöver jag köpa ny biljett?

För att använda en förbindelse hos övriga partnerbolag krävs att:

- det är en akut trafikstörning, dvs. en störning som inte vart känd mer än 24 timmar
- den nya förbindelsen omfattas av den resandes ursprungliga bokning

- den nya förbindelsen motsvarar den sträcka som omfattas av den ursprungliga bokningen (exempelvis kan en resa mellan A och B inte bokas om till en resa mellan A och C)

Är det en akut trafikstörning och bägge parter skrivit på Bilaga 11 (Utfästelse avseende Trafikstörningssamverkan) har man rätt att utnyttja varandras avgångar utan ersättning, även om trafikföretaget inte är en del av den ursprungliga bokningen.

När måste jag boka om resenären och när kan jag hänvisa till alternativ resplan/avgångar?

Som huvudregel ska trafikstörningsbiljett ställas ut. Speciellt viktigt är det om det på den alternativa transporten är krav på platsbokning (ofta fjärrtåg och långväga buss). I övriga fall kan det räcka med att skicka en ny resplan via Resrobot eller muntligen meddela resenären en ny resplan. I praktiken innebär det att för länstrafiken räcker det att hänvisa till nästa avgång, medan det för övrig trafik är krav på att ställa ut trafikstörningsbiljett.

Hur ställer jag ut en trafikstörningsbiljett?

Trafikstörningsbiljetter ställs ut i biljettsystemet som tillhandahålls av Linkon (Linkonline). Om man inte har tillgång till systemet måste trafikföretaget avtala med annat trafikföretag eller resebyrå med tillgång till systemet om sådan tjänst.

Om resenären missar sin anslutning har hen då rätt att ta en förbindelse med annat trafikföretag?

Nej, resenären har ingen generell rätt att resa med ett trafikföretag som inte är en del av den ursprungliga bokningen eller om resan är på annan stäcka än ursprunglig bokning. Det är upp till felande part att göra denna bedömning och hänvisa till alternativ resplan/ersättningsresa.

Vems ansvar är det att ordna förtäring?

Det ingår inte i Resplus resevillkor att ordna förtäring. Om resan består av en kombination av två långväga tåg eller bussresor så är det enligt lag felande parts ansvar att i skälig omfattning erbjuda förtäring, om det finns att tillgå eller går att införskaffa.

Vems ansvar är det att ordna logi?

Det är felande parts ansvar att erbjuda logi om den resande på grund av försening missat sista anslutande förbindelse för dagen eller om det inte är rimligt för resenären att fortsätta resan utan nattvila. Resenären har inte rätt till logi om hen erbjuds alternativ resa.

Om inte felande part går att nå har resenären rätt att vända sig till övriga trafikföretag på aktuell resa eller själv ombesörja logi och få ersättning för utlägg.

Ska jag meddela andra trafikföretag om jag är på väg att bli sen?

Det är felande parts ansvar att se till att resenären kommer fram och att samverka vid trafikstörningar. Det är då en fördel att föra en dialog med anslutande trafik för att försöka lösa resenärens situation.

Om det är fler än 10 resenärer som behöver hänvisas eller bokas om ska felande part ta kontakt med trafikledning eller motsvarande funktion på det trafikföretag som resenärerna ska resa vidare med.

Efter Resplusresan

Om jag har hjälpt resenären med ersättningstransport eller logi och jag inte är felande part - var ska jag vända mig för att få ersättning?

Ersättningsvarig är felande part så återkrav på utbetald ersättning och skälig kostnad för handläggning av ärendet ska ställas till felande part. Med återkravet mot felande part ska du bifoga underlag som verifierar riktigheten av kraven.

Vilka alternativ har resenären enligt Kom-fram-garantin?

Om resenären inte kan påbörja eller fullfölja sin resa eller om resan kommer att försenas mer än 60 minuter till den slutliga ankomstplatsen har resenären möjlighet att välja ett av följande alternativ:

1. Fortsätta resan eller boka om sin resa till den slutliga ankomstplatsen snarast möjligt och på likvärdiga villkor
2. Ej påbörja eller avbryta sin resa och få pengarna tillbaka, d.v.s. onyttig resa.

Hur kan jag veta att resenärens syfte med resan inte längre uppfylls, så kallad onyttig resa?

Det är självklart svårt att bevisa att syftet med resan inte längre kan genomföras. De kriterier som är uppsatta är att resenären 1) Inte påbörjar sin resa 2) Avbryter sin resa och återvänder till ursprungshållplatsen 3) Återvänder till ursprungshållplatsen med första förbindelse senast 30 minuter efter ankomst, det vill säga resenären behöver inte ta första förbindelse om det är mindre än 30 min till returresan.

Har jag som trafikföretag rätt att ställa ut värdecheckar istället för kontanter?

Ja, men resenären har rätt till kontant ersättning om hen föredrar detta.

Om jag som hjälpande part väljer att exempelvis ordna en taxi till resenären kan jag då kräva ersättning för taxi av felande part?

Som huvudregel kan man inte begära kompensation för mer än vad som regleras i Resplusvillkoren. Exempelvis om ni tar emot och handlägger ett ärende och tycker det är "lämpligt" att i ett visst läge erbjuda taxi till resenär trots att det finns en transport att tillgå inom Resplussamarbetet så kan ni inte kräva felande part på ersättning för taxi. Vid en sådan lösning på trafikstörningen bör ni ta kontakt med felande part på förhand.

Vilka regler gäller för förseningsersättning?

Inom Resplus finns ingen förseningsersättning utöver vad respektive lag stipulerar. Enligt lag har dock resenären rätt till ersättning enligt följande:

- Vid en resa som är en kombination av två eller fler sammanhängande långa tågsträckor efter varandra och resenären blir försenad på dessa sträckor ska resenären enligt EU förordningen för tåg ersättas med:
 - 25 % av biljettpriset på hela resan vid 60-119 min försening
 - 50 % av biljettpriset på hela resan vid mer än 120 min försening.

Minimibelopp för utbetalning är motsvarande 4 EUR.

- Vid en resa som är en kombination av två eller fler sammanhängande korta resor efter varandra, oavsett trafikslag, och resenären blir försenad på dessa sträckor ska resenären

enligt lag 2015:953 ersättas med:

- 50 % av biljettpriset på hela resan vid 20-39 min försening
- 75 % av biljettpriset på hela resan vid 40-59 min försening
- 100 % av biljettpriset på hela resan vid mer än 60 min försening.

Hur ska resenären veta vilket bolag hen åker med och ska resenären verkligen veta vem som är felande part?

Vem resenären reser med står på biljetten och ofta är det känt på vilken sträcka som förseningen har uppstått. I praktiken behöver resenären i efterhand inte veta vem som är felande part utan ärendet vidarebefordras till det trafikföretag där förseningen uppstått utan att resenären behöver göra något.

Hur säkerställer vi att inte resenären vänder sig till flera olika parter och får ersättning från flera olika parter?

För att minimera den risken ska resenären vid krav på ersättning för kvalitetsbrister, person- eller sakskada alltid hänvisas till det trafikföretag på vars sträcka skadan inträffade.

Vid ersättningsärenden som rör trafikstörning uppmanar vi resenären att vända sig till den part på vars delsträcka trafikstörningen uppstod. Om annan part får in ett ärende kan detta lämnas över för reglering till felande part. I Samtrafikens webbverktyg för förseningsersättning går det heller inte att ansöka om ersättning med samma boknings-/beställningsnummer till olika trafikföretag.

Vad är kundservicekostnader?

Kundservicekostnad definieras i huvudavtalet SPA 09 som arbete (handläggning) i samband med trafikstörning såsom administration, utställande av nya biljetter, ombesörjd kost och logi eller bokad alternativ resa med taxi då inga ordinarie avgångar inom partnersamverkan kan erbjudas.

Hur får jag som felande part den information jag behöver för att hantera ett reklamsärende om jag själv inte mottagit ärendet?

Det trafikföretag som mottagit krav på ersättning ska vidarebefordra nödvändig information till det trafikföretag som kraven överlämnats till. Sådan information kan till exempel vara bokningsnummer, resa, pris, kontaktuppgifter och vid vissa fall resenärens anspråk.

Kan resenären vända sig direkt till Samtrafiken?

Nej, Samtrafiken har endast support för trafikföretagen och svarar inte på frågor direkt från resenär.

Vart ska vi vända oss vid frågor?

Kontakta oss på helpdesk@samtrafiken.se.

*Dessa frågor och svar är ett komplement till Resevillkoren för Resplus. Vid eventuell diskrepans är det Resevillkoren för Resplus som äger företräde.