

## Frågor och svar om Resplus

*Nedan kan du som arbetar för något av de trafikföretag som deltar i Resplussamarbetet läsa frågor och svar om tjänsten Resplus. Informationen som presenteras här ska ses som ett komplement till resevillkoren för Resplus. Vid eventuell diskrepans är det resevillkoren för Resplus som gäller.*

### Vart kan trafikoperatörer och återförsäljare vända sig vid frågor?

Kontakta oss på [helpdesk@samtrafiken.se](mailto:helpdesk@samtrafiken.se).

*Observera att helpdesk endast är till för trafikoperatörer och återförsäljare, ej för resenärer.*

*Resenärer ska alltid i första hand vända sig till den trafikoperatör på vars sträcka trafikstörningen inträffat. Resenären har dock möjlighet att få hjälp från samtliga utförande trafikoperatörer i aktuell resa.*

## Generellt om Resplus

### Vad är en Resplusresa?

En Resplusresa är en kombinerad resa med två eller flera trafikoperatörer som det utfärdats en biljett för med beteckningen Resplus.

### När gäller Resplusvillkoren och när gäller trafikoperatörens egna resevillkor?

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

### Vad är Resplus Kom-fram-garanti?

Alla trafikoperatörer som ingår i Samtrafikens partnersamarbete och har sitt utbud kombinerbart i det nationella bokningssystemet ingår i Resplus Kom-fram-garanti. Det innebär att de trafikoperatörer som ingår i en Resplusbokning hjälper resenären till resans slutdestination (inte bara till slutstation på den egna delsträckan). Den trafikoperatör som drabbas av antingen en planerad eller akut trafikstörning (p.g.a. egen brist eller tredjeparts brist) är felande part och ansvarar för att ordna ny resplan eller nya biljetter utan extra kostnad för resenären alternativt återköp av biljetter.

## Före Resplusresan

### Vad gäller vid planerad trafikstörning?

Vid planerad trafikstörning (känd tidigare än 24 timmar före avgång) Ansvaret för att upplysa resenären om en planerad trafikstörning ligger på den trafikoperatör på vars delsträcka den planerade trafikstörningen kommer att uppstå. Trafikoperatören är skyldig att informera om den kommande trafikstörningen och erbjuda ersättningstrafik, ombokning eller återköp av biljetten, om resenären inte ser någon nytta med att resa under de nya förutsättningarna. Trafikoperatören måste ombesörja att själv eller med hjälp av säljande part (enligt separat överenskommelse) utföra ombokning/återköp. Ombokning och återköp ska göras så att övriga Trafikoperatörer som ingår i Resplusbiljetten inte drabbas ekonomiskt.

### Hur hanteras olika regler för ålderskategorier i Resplus?

Det finns fyra resenärskategorier att välja på i bokningssystemet. Pensionär, senior, barn/ungdom och student. Alla säljkanaler använder inte alla kategorier. Trafikoperatörer kan ha olika åldersregler vilket kan ge olika resenärskategorier på olika delsträckor. Vid bokningen anger man resenärskategori och ålder på varje resenär. Om man reser som vuxen behöver inte ålder anges. För att få eventuella familjerabatter behöver alla i sällskapet ingå i samma bokning.

### 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 kring bagagevillkor. Respektive trafikoperatörs villkor gäller 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 trafikoperatörs villkor gäller vid en Resplusresa.

### Vad gäller för resenärer med funktionsnedsättningar?

Enligt lag måste trafikoperatören vara särskilt uppmärksamma på 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 trafikoperatör 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. Ledsgning kan beställas för vissa stationer och vissa trafikoperatörer. Läs mer om ledsagning på [www.stationsledsgning.se](http://www.stationsledsgning.se).

Ledarhund och servicehund får alltid medtas kostnadsfritt. Det rekommenderas dock att meddela trafikoperatören före resan.

### **Vad är Felexpediering - för Resplus eller Förköpt enkel?**

Felexpediering kan användas om den som bokar (återförsäljare eller resenär) gjort handhavandefel vid bokningen, till exempel genom felstavning, resenärskategori, namn, tid, riktning eller att man missat ändra datum för bokning av returresan. I dessa fall kan det finnas skäl att acceptera en ombokning trots att biljetten inte är ombokningsbar. Kravet är att den nya bokningen ska vara lika som den tidigare med undantag för det som korrigeras. Det vill säga om man stavat fel på namnet kan man inte passa på att till exempel boka annan sträcka eller dag. För att godkänna en felexpediering ska det alltid finnas en ny bokning med samma operatörer. När agenten gör en felexpediering ska det i den gamla bokningen stå det nya bokningsnumret samt att de fått ok av Samtrafiken. Felexpediering är inte ok om resenären ångrat sig och valt en annan dag eller sträcka för att det blivit ändrade planer. Resan ska heller inte vara genomförd eller påbörjad.

### **Vad gäller vid strejk?**

Om trafikföretag är drabbat av strejk är det att jämföra med inställd trafik eller onyttig resa. Trafikföretaget ersätter resenärer för hela resan i eget ärende- eller ekonomisystem.

## Under Resplusresan

Vid akut trafikstörning (uppstår inom 24 timmar före avgång) - vems ansvar är det att meddela resenären 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 resenären med en ny resplan/ersättningsresa. Felande part har skyldigheten att informera och hjälpa resenären om resan inte kan påbörjas eller fullföljas 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 länstrafiken, ställa ut en trafikstörningsbiljett på en avgång som kräver bokning (vanligtvis fjärrtåg och långväga buss) eller köpa en ny resa utan kostnad för resenären.

### Vilka alternativ har resenären enligt Kom-fram-garantin?

Om resan inte kan påbörjas eller fullföljas 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 resan alternativt avbryta sin resa och få pengarna tillbaka, d.v.s. onyttig resa. Resan återbetalas i sin helhet till resenären men inte genom att kreditera i Linkonline. Återbetalningen gäller hela resan dvs alla sträckor inte bara den egna, samt retur om sådan finns. Undantag: Om man är både återförsäljare och utförande trafikoperatör kan man kreditera sin egen delsträcka i Linkonline men inte övriga delar av resan. Priset för dessa sträckor måste ersättas genom annat system (ärendesystem för reklamationer eller liknande).

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

Det kan vara svårt att bevisa att syftet med resan inte längre är aktuellt. De kriterier som är uppsatta är att resenären 1) Inte har påbörjat sin resa 2) Avbryter sin resa undervägs och återvänder till ursprungshållplats 3) Resenären kom förvisso fram hela vägen dock så pass försenad att hen direkt återvänder till ursprungshållplatsen. Om det är mindre än 30 minuter till returresan kan resenären välja nästa förbindelse så att hen kan göra en kort paus på stationen.

### Vart ska resenären vända sig?

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

## Vem är felande part?

Felände part är den trafikoperatör på vars sträcka trafikstörningen eller kvalitetsbristen inträffar. Detta är oberoende om felet beror på trafikoperatören, Trafikverket eller annan tredje part. Om flera ingående trafikoperatörer i aktuell resa är försenade, så är den trafikoperatör som utför den första delsträckan som leder till bruten anslutning att betrakta 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 nästa trafikoperatör. Detta får dock inte missbrukas genom att ställa ut/köpa biljett i ett väldigt oklart läge (t.ex. vid svårt väderläge som drabbar många trafikoperatör) och således inte ta sitt ansvar för "lojal samverkan".

När har jag rätt att använda övriga trafikoperatörs 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 varit känd mer än 24 timmar före avgång
- 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 D inte bokas om till en resa mellan A och E. Däremot kan en resa mellan A och D bokas om till en resa mellan A-C förutsatt att C ligger på vägen mellan A och D, se tabellen nedan.)

	Exempel 1: Annan slutstation	Exempel 2: Annan operatör för delsträcka	Exempel 3: Annan via-väg
<b>Ursprunglig resa:</b>	A -> B -> D	A -> B -> D	A -> B -> D
<b>Ny resa:</b>	A -> B -> D ->	EA -> B -> C -> D	A -> B -> C -> D
<b>Kommentar:</b>	Resplus Kom-framgaranti gäller bara för den sträcka som omfattas av den ursprungliga bokningen.	Om olika operatörer kör sträcka B-C respektive C-D kan trafikstörningsbiljett endast utfärdas utan kostnad för den operatör som ingick i den ursprungliga biljetten, i detta fall delsträckan B-C. Biljett för resa med operatören som kör sträckan C-D köps till ordinariepris.	Om samma operatör kör både den ursprungliga delsträckan B-D och de två nya delsträckorna B-C och C-D, kan trafikstörningsbiljett utfärdas utan kostnad.

## 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 meddela resenären en ny resplan muntligen. 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 SilverRail (Linkonline). Om man inte har tillgång till systemet måste trafikoperatören avtala med annan trafikoperatör eller resebyrå med tillgång till systemet om sådan tjänst.

## **Om resenären missar sin anslutning har resenären då rätt att ta en förbindelse med annan trafikoperatör?**

Nej, resenären har ingen generell rätt att resa med en trafikoperatör som inte är en del av den ursprungliga bokningen eller om resan är på annan sträcka än ursprunglig bokning. Det är upp till felande part att göra denna bedömning och hänvisa till alternativ resplan/ersättningsresa. Dock så finns en överenskommelse mellan länsbolagen att hjälpa varandra vid akuta störningar. Det vill säga, hänvisa resenären till annat länsbolag än det som biljetten gällde för ursprungligen.

## **Vems ansvar är det att ordna förtäring?**

Det ingår inte i Resplus resevillkor att ordna förtäring. Är det dock 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 han/hon erbjuds alternativ resa.

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

## **Ska jag meddela andra trafikoperatörer om resenären är på väg att bli sen?**

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

Vid fler än 10 resenärer som behöver hänvisas eller bokas om ska felande part ta kontakt med trafikledning eller motsvarande funktion på den trafikoperatör som resenärerna ska resa vidare med.

## **Om resenären i en trafikstörning löser fortsatta resan själv och vill ha ersättning för utlägg?**

Jämför resenärens lösning med den lösning du själv skulle ha erbjudit om resenären kontaktat dig och bedöm ersättningen utifrån det.

## **Vad gäller när resenären ska vidare med flyg?**

Flygresor ingår inte i Resplus samarbetet och resenären har aldrig rätt till ersättning för resa till/från flygplatsen om inte biljetten är återköpsbar. Det utgår heller ingen ersättning för flygresan om bussen eller tåget var sent till flygplatsen.

## 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?

Ersättningsansvarig är felande part så återkrav på utbetald ersättning och skälig kostnad för handläggning av ärendet ska ställas till felande part. På återkravet mot felande part ska bifogas underlag som verifierar riktigheten av kraven. Det är givetvis en fördel om trafikoperatören har avtalat om att få fakturera varandra med korrekta adresser och referenser.

Om jag väljer att som hjälpare part exempelvis ordna en taxi till resenären trots att det finns annan transport 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.

### Har jag som trafikoperatör rätt att ställa ut värdecheckar i stället för kontanter?

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

### Vilka regler gäller för förseningsersättning?

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

- Vid en resa som är en kombination av två eller fler sammanhängande långa (15 mil<) 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 (>15 mil) 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.

Vid en kombination av en kort och en lång sträcka finns ingen tydlig lagstiftning. Vi rekommenderar dock att ersätta för alla sträckor men utifrån respektive regelverk. T.ex: En resa med Skånetrafikens Pågatåg Ystad-Malmö med anslutning till SJ X2000 Malmö-Stockholm. Om ankomst till slutstation Stockholm är +75 minuter får resenären 100%

ersättning för den korta sträckan Ystad-Malmö och 25% för den långa sträckan Malmö-Stockholm. Information huruvida sträckorna lyder under den svenska lagen (för sträckor kortare än 15 mil) respektive EU förordning (för sträckor från 15 mil och längre) finns i Samtrafikens gränssnitt Bokningsinfo. Där finns även pris för hela resan samt pris för den delsträcka man har rätt att se. Om det behövs mer detaljerad information, kontakta [Resplus heldesk](#).

### **Resplus webbformulär**

Varje trafikoperatör som ingår i Resplussamarbetet kan lägga ut ett webbformulär som tillhandahålls av Samtrafiken. När resenären fyller i formuläret och klickar på "Skicka" styrs formuläret till den mejladress trafikoperatören har angivet, vanligtvis till kundtjänsts brevlåda.

### **Måste resenären veta vilket bolag man åkte med och vem som var 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. Resenären använder Resplus webbformulär som finns på de flesta trafikoperatörers hemsidor. Om det är fel trafikoperatör kan respektive trafikoperatörs kundtjänst vidarebefordra ärendet till den trafikoperatör 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 den trafikoperatör 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 inte att ansöka om ersättning med samma boknings-/beställningsnummer till olika trafikoperatör.

### **När resan är delvis betald med SJ-Priopoäng**

SJ Priosystem tillåter att resenären kan betala SJ-delen av sin kombinerade resa med priopoäng. Resenären kan bara använda priopoäng på SJ-sträckor, dvs kan inte betala med Priopoäng på en sträcka som körs av annan operatör. Vid beräkning av förseningsersättning kan det vara svårt att veta hur mycket resenären ska ersättas med. Du som felande part (ej SJ) ersätter för din delsträcka och vidarebefordrar ärendet till [kundservice@sj.se](mailto:kundservice@sj.se) så att SJ kan ersätta kunden i form av poäng för SJ-sträckan.

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

Den trafikoperatör som mottagit krav på ersättning ska vidarebefordra nödvändig information till den trafikoperatör som kraven överlämnats till. Sådan information kan till exempel vara bokningsnummer, resa, pris, kontaktpuppgifter och vid vissa fall resenärens anspråk.

### **Kan resenären vända sig direkt till Samtrafiken?**

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