

Rådsmöte om ändringar i Uppförandekoden för bokade resor

Närvarande:

Mattias Andersson, Svensk Kollektivtrafik
Marion Greidinger, SJ
Elvir Rascic, Vy bus4you och Vy flygbussarna
Laila Berkhahn, Samtrafiken
Hillevi Lönnerberg, Samtrafiken

Genomgång av uppdateringar som gjorts i Uppförandekoden efter förra mötet 2023-12-05

a) Korrigeringar av namn och hänvisningar

- Namnet på SRF Svenska Resebranschföreningen har uppdaterats till korrekt namn.
- Hänvisningar till den nya Tågpassagerarförordningen har rättats till med korrekt namn.

b) Kategorier av personuppgifter

- I stycket om insamling av personuppgifter har "kön och nationalitet" lagts till för att täcka behov inom sjötrafik.

c) Förenkling av åtaganden

- Tidigare krav på att operatörer och återförsäljare aktivt skulle anmäla till Samtrafiken om de följer uppförandekoden togs bort.
- I stället anges nu att alla parter med avtal med Samtrafiken (återförsäljare och operatörer) automatiskt åtar sig att följa koden.
- Formuleringar om Samtrafikens beslutanderätt har förenklats och överflödigt text har tagits bort.

Justeringar som föreslogs på förra mötet 2023-12-05

Vid förra mötet föreslogs att Uppförandekoden för bokade kollektivtrafikresor skulle kompletteras med:

- Hänvisningar till Busspassagerarförordningen,
- Möjlighet till delning av personuppgifter till taxi och hotell vid ersättningstrafik,
- Samt till Trafikverket vid regresskrav.

3.1.5 – Tillägg av busspassagerarförordning 181/2011

3.1.5 ”**Ledsagning**” – assistans enligt Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer [samt Europaparlamentets och Rådets förordning \(EG\) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport](#) som bl.a. Ombordledsagning och Stationsledsagning.

3.1.13 – Tillägg av busspassagerarförordning 181/2011

3.1.13 ”**Återförsäljare**” - Juridisk person (vanligtvis resebyrå eller Operatör) som har åtkomst till en eller flera Operatörers utbud av resetjänster och produkter i ett bokningssystem och som har rätt att boka och sälja en eller flera Operatörers utbud samt skyldighet att boka Ledsagning i egenskap av biljettutfärdare enligt Europaparlamentets och Rådets förordning (EG) nr 2021/782 av den 29 april 2021 [samt Europaparlamentets och Rådets förordning \(EG\) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport](#).

5.4.2 – Texten har kompletterats med att personuppgifter kan delas med leverantörer ersättningstrafik eller taxi vid behov av ersättningstrafik, till exempel vid trafikstörningar.

5.4.2 Ändamålet med den behandling som sker under resan är att genomföra resan, kontrollera biljetter och kontakta resenären under en Trafikstörning. Vid en Trafikstörning under en pågående resa kan de olika Operatörerna också behöva behandla personuppgifter och överföra personuppgifter till andra Operatörer än de som från början var bokade för den aktuella resan ~~och, om nödvändigt, till leverantörer av ersättningstrafik och taxi~~ för att Resenärerna ska nå den avtalade slutdestinationen på ett alternativt sätt. ~~– samt, om Vid behov~~ finnskan Operatörerna även behöva behandla personuppgifter, för att tillhandahålla kost och logi.

5.5.1 – Tillägg att personuppgifter kan behandlas av Operatören i samband med krav mot Trafikverket.

5.5.1 Efter genomförande av resa kan följande kategorier av funktioner komma att behandla personuppgifter som finns associerade med en Bokad resa:

- Kundservice hos de Återförsäljare som sålt resan och de Operatörer som genomfört hela eller delar av resan och
- Operatörens leverantörer av bokningssystem och därmed förknippade stödsystem.
- Operatörens enhet funktion för kravställning gentemot Trafikverket

5.5.2 – Tillägg att behandlingen sker för att hantera krav mot Trafikverket.

5.5.2 Ändamålet med den behandling som sker efter genomförande av resa och som omfattas av denna uppförandekod är att hantera reklamationer. ~~– och~~ betala ut ersättning för försening samt hantera krav mot Trafikverket.

Framtida uppdateringar

Gruppen noterade att eventuella framtida multimodala rättigheter (om dessa införs i lagstiftningen) kan kräva ytterligare revideringar av Uppförandekoden.

Beslut och nästa steg

- De föreslagna ändringarna godkändes av mötet.
- Protokoll och uppdaterad version av Uppförandekoden för bokade kollektivtrafikresor publiceras på Samtrafikens webbplats.

Sekreterare

Laila Berkahn
Samtrafiken i Sverige AB