

# Ersättning vid försening

## Särskilda villkor vid Ersättning vid försening från 9 juni 2023

Detta dokument kompletterar "Köp- och användarvillkor för Jönköpings Länstrafiks biljettsystem" samt "Resevillkoren för kollektivtrafik i södra Sverige".

Detta dokument gäller vid nedan resor med Jönköpings Länstrafik:

- Resor inom Jönköpings län
- Resor till/från angränsande län med biljett såld av Jönköpings Länstrafik

För resor mellan Sverige och Danmark som inte omfattas av sträckorna ovan hänvisas till Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) 782/2021 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer samt Europaparlamentets och Rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 1 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport.

## 1 Allmänna förutsättningar för ersättning

1.1 Jönköpings Länstrafik ansvar för förseningar, inställda resor och följer därav begränsar sig till vad som anges i detta dokument och Jönköpings Länstrafik ersätter således inte några andra kostnader eller skador än vad som anges i detta dokument.

1.2 Trafik utförs enligt vid var tid offentliggjord tidtabell.

1.3 Vid befarad eller inträffad försening vid Resa med Jönköpings Länstrafik kan Resenären ha rätt till ersättning för skäliga kostnader för annan transport eller prisavdrag. Denna rätt följer lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, se lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

1.4 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.

1.5 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 Jönköpings Länstrafiks hemsida eller app.
- b) Vid Resa där byte ingår, om detta inte anges i den offentliggjorda tidtabellen.
- c) Om Resenären lämnat oriktiga uppgifter, eller i övrigt missbrukat förseningsersättningen.

1.6 Om Jönköpings Länstrafik 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 tre (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.

1.7 Rätt till ersättning förutsätter normalt sett att Resa sker eller skulle ha skett, med en Giltigt biljett.

1.8 Om Resenären inte har betalt för Resan, får Jönköpings Länstrafik avräkna den kostnad som Resenären skulle ha haft om denne hade betalat för Resan, innan utbetalning av ersättning sker.

1.9 Varje ansökan om förseningsersättning utreds och prövas innan Jönköpings Länstrafik beslutar om ersättning.

1.10 Ogrundade försök att ansöka om ersättning vid försening kommer att polisanmälas av Jönköpings Länstrafik.

1.11 Reklamation ska ske inom skälig tid. Omständigheter av personlig natur som sjukdom, vistelse på annan ort eller liknande är av betydelse för bestämmande av om Resenären, har reklamerat inom skälig tid. En reklamation som lämnas inom två (2) månader efter det att Resan avslutades eller skulle ha avslutats, ska dock alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Vid krav på ersättning för annan transport vid försening eller prisavdrag vid försening ska reklamation ske via Jönköpings Länstrafiks hemsida, Jönköpings Länstrafiks Kundcenter eller Jönköpings Länstrafiks kundtjänst. Resenär kan också skicka reklamation till: Jönköpings Länstrafik Att: Förseningsersättning Box: 372, 551 15 Jönköping.

1.12 Regler om preskription finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

## **2 Krav på dokumentation**

2.1 Biljett-id ska alltid bifogas till reklamationen.

2.2 Vid krav om ersättning för taxikostnader ska taxameterkvitto i original bifogas reklamationen. I de fall taxiresan betalats via till exempel app, ska lämpligt kvitto bifogas reklamationen.

2.3 Vid krav om ersättning för annan transport ska Resenär styrka de faktiska kostnader Resenär haft.

## **3 Förseningsersättning vid Resa med Jönköpings Länstrafik**

Resenär får begära ersättning enligt något av följande alternativ:

### **A. Ersättning för annan transport**

Om det finns skälig anledning att anta att en Resa kommer att bli 20 minuter försenad eller mer, har Resenären rätt till ersättning för skäliga 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. Kostnaden ska kunna styrkas. Detta gäller till exempel i de fall Resenär ansöker om ersättning för parkeringskostnad eller kostnad vid Resa med eget fordon över Öresundsbron.

Högsta ersättningen för annan transport ersätts med ett maximalt belopp på för närvarande 1315 kronor. Detta motsvarar 1/40 av gällande prisbasbelopp. Nämnade 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 Jönköpings Länstrafik att Resenärerna begär delat kvitto av föraren. För Resa med Tillsammansrabatt är ersättningen begränsad till det antal personer som ingår i biljetten. Ersättning för Resa med eget fordon ersätts enligt Skatteverkets norm för skattefri ersättning. Registreringsnummer ska anges i reklamationen.

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

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

- 50 % av det pris som Resenären betalt för Resan om förseningen uppgår till 20-39 minuter.
- 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 biljetten.

Ersättningen baseras på resans faktiska pris. Vid resa med periodbiljett värderas resan utifrån ett dagspris. Biljettpriset delat på antalet dagar biljetten är giltig.

#### **4 Ersättningsformer**

A. Värdekod via e-post/sms

För Resenär som begär ersättning prisavdrag i form av värdekod via e-post/sms utgår extra ersättning med 30 %.

Värdekod via e-post/sms kan nyttjas vid köp av biljett i Jönköpings Länstrafiks app, på "Mitt konto" samt på Jönköpings Länstrafiks Kundcenter.

B. Kontant utbetalning

Resenär som begär kontant ersättning från Jönköpings Länstrafik, behöver ansluta sig till Swedbanks kontoregister för att få pengarna utbetalda direkt till bankkonto. Om Resenär inte är ansluten till registret skickas en utbetalningsavi till Resenärens folkbokföringsadress. Eventuella kostnader för inlösen betalas av Resenären.

#### **5 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 periodbiljett.