

Uppföljning av lagen om  
kollektivtrafikresenärers rättigheter  
– hur har lagen fungerat för resenärerna?

ISSN 1653-0942  
ISBN 978-91-7915-029-7  
Riksdagstryckeriet, Stockholm 2021

## Förord

Villkoren för resenärer i kollektivtrafiken berör ett stort antal människor i deras vardag. Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016. Lagen är tvingande till förmån för resenärerna och gäller i huvudsak vid lokala och regionala resor i kollektivtrafiken. Bestämmelserna i lagen är trafikslagsövergripande och gäller därmed bl.a. vid korta tåg- och bussresor samt vid all trafik med tunnelbana och spårvagn. Lagen innehåller bestämmelser om förseningsersättning och reseinformation. I förarbetena till lagen anges bl.a. att kollektivtrafikresenärernas rättigheter ska stärkas genom den nya lagen.

Som ett led i civilutskottets arbete med uppföljning och utvärdering beslutade utskottet i juni 2019 på förslag av utskottets arbetsgrupp för beredning av allmänna frågor om uppföljnings- och utvärderingsinsatser samt forsknings- och framtidsfrågor (uppföljningsgruppen) att genomföra en mer omfattande konsumenträttsligt inriktad uppföljning av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

Uppföljningen har genomförts av uppföljningsgruppen. I uppföljningsgruppen ingår ledamöterna Lars Beckman (M), Sanne Lennström (S), Jon Thorbjörnson (V), Catarina Deremar (C) och Angelica Lundberg (SD). Ledamoten Martina Johansson (C) ingick i gruppen fram till den 6 april 2021, då hon entledigades och ersattes av Catarina Deremar. Mikael Eskilander (SD) ingick i gruppen fram till den 13 april 2021, då han entledigades och ersattes av Angelica Lundberg.

Underlagen till utskottets uppföljning har tagits fram av utredare Roger Aule vid riksdagens utvärderings- och forskningssekretariat i samarbete med föredragande Susanne Sjöblom vid civilutskottets kansli. I arbetet har även sekretariatschef Thomas Larue och kanslichef Lisa Gunnfors (från den 1 oktober 2020) deltagit. Inledningsvis deltog den tidigare kanslichefen Jonas Pontén och utvärderaren Liv Hammargren i arbetet.

Civilutskottet överlämnar härmed sin rapport där resultaten av uppföljningen redovisas.

Stockholm i maj 2021

Emma Hult (MP)  
Ordförande

Larry Söder (KD)  
Vice ordförande

Lisa Gunnfors  
Kanslichef

# Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	6
1 Inledning.....	8
1.1 Bakgrund.....	8
1.2 Syfte och genomförande m.m.....	9
1.3 Rapportens disposition.....	11
2 Kollektivtrafik.....	13
2.1 Vad är kollektivtrafik?.....	13
2.2 Ansvar för kollektivtrafiken.....	14
2.3 Kollektivtrafikföretagen.....	14
2.4 Statistik om kollektivtrafik.....	15
3 Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.....	17
3.1 Inledning – rättsläget i Sverige före 2016.....	17
3.2 En ny lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter.....	19
3.3 Rätten till reseinformation och tillsynen över den.....	22
3.4 Rätten till ersättning vid förseningar.....	24
3.5 Rätten att frånträda avtal om köp av periodbiljett.....	30
3.6 Vissa övriga frågor som regleras i lagen.....	30
4 Kollektivtrafikresenärers rättigheter enligt EU-rätten.....	32
4.1 Rättigheter för resenärer som följer av tågpassagerarförordningen.....	32
4.2 Rättigheter för resenärer som följer av busspassagerarförordningen.....	33
4.3 Pågående lagstiftningsarbete inom EU.....	34
5 Europeisk utblick.....	36
6 Hur har lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter fungerat för resenärerna?.....	42
6.1 Rätten till information.....	42
6.2 Rätten till förseningsersättning.....	51
6.3 Rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud.....	68
6.4 Övriga frågor.....	69
7 Sammanfattande iakttagelser.....	83
7.1 Många berörs av lagen men kunskapen om den är låg.....	84
7.2 Reseinformationen har brister enligt resenärerna.....	85
7.3 Lagen ger bristfälliga förutsättningar för företagen att tillhandahålla reseinformation.....	87
7.4 Relativt få resenärer begär förseningsersättning.....	88
7.5 Vissa resenärer begär inte förseningsersättning då den är för låg.....	89
7.6 Förseningsersättningen har mer än fördubblats sedan lagen trädde i kraft.....	90
7.7 Det finns risk att resenärer blandar ihop lagen och tåg- eller busspassagerarförordningen.....	91
7.8 Förseningsersättning betalas ut på olika nivåer av kollektivtrafikföretagen.....	92
7.9 Svårt för företagen att bedöma anspråk på ersättning vid användandet av flera trafik tjänster.....	93
7.10 Fusk med förseningsersättning förekommer.....	94

7.11 Rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud – en okänd rättighet .....	95
7.12 Kollektivtrafikföretagen önskar mer hjälp från myndigheterna att tillämpa lagen .....	96
7.13 Inga regionala skillnader i lagens tillämpning och i kunskaper hos resenärerna .....	96
7.14 Trafikslaget tåg är jämfört med buss kraftigt överrepresenterat i ärenden om förseningsersättning .....	97
7.15 Handläggningstiden för ansökningar enligt lagen är oftast inte något problem för resenärerna .....	98
7.16 Möjligheten för en resenär att begära att ett beslut enligt lagen ändras är mycket begränsad .....	99
7.17 Automatiserad förseningsersättning och fler rättigheter vid förseningar i framtiden? .....	100
7.18 Avslutande ord .....	101
Källförteckning .....	103

### *Bilagor*

SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt .....	109
Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner .....	133
Undersökning (aktgranskning) av anmälningar till Konsumentverket om lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter .....	182
Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen .....	185
Fallstudier i fyra län – Stockholm, Skåne, Västerbotten och Dalarna .....	212
Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter .....	232

## Sammanfattning

Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016. Civilutskottet har genomfört en konsumenträttsligt inriktad uppföljning av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Syftet med uppföljningen är att undersöka om lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter fungerar som tänkt i praktiken, dvs. i vilken utsträckning de konsumenträttsliga syftena att förbättra kollektivtrafikresenärernas villkor när det gäller rätten till information och ersättning vid trafikstörningar har nåtts.

Lagen är tvingande till förmån för resenärerna och gäller i huvudsak vid lokala och regionala resor i kollektivtrafiken som har en linjesträckning som är kortare än 150 kilometer. Bestämmelserna i lagen är trafikslagsövergripande och gäller därmed bl.a. vid korta tåg- och bussresor samt vid all trafik med tunnelbana och spårvagn. Lagen innehåller bestämmelser om förseningsersättning och reseinformation.

Det finns relativt få kollektivtrafikföretag (transportörer) som bedriver kortväga kollektivtrafik som därmed enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter är ansvariga för reseinformation och kan bli föremål för begäran om ersättning och prisavdrag vid förseningar vid resor med kollektivtrafik, ca 30 stycken.

Vid långväga tåg- och busstrafik (då linjesträckningen är 150 kilometer eller längre) gäller i huvudsak EU:s tåg- och busspassagerarförordningar. Passagerarförordningarna innehåller bestämmelser om förseningsersättning och reseinformation.

Hur har då lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter fungerat för resenärerna? Uppföljningens övergripande resultat är att lagen efterlevs i relativt hög utsträckning av kollektivtrafikföretagen. De centrala rättigheter som resenärerna tillerkänns i lagen, dvs. rätten till information, rätten till förseningsersättning och rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud är rättigheter som resenärerna enligt uppföljningen generellt sett tillerkänns i linje med lagens bestämmelser. Det finns dock utrymme för förbättringar i lagens tillämpning.

Uppföljningen visar vidare att hälften av befolkningen berörs regelbundet av lagen. Det finns en förhållandevis låg kännedom och kunskapsnivå bland befolkningen om de rättigheter som de tillerkänns genom lagen. Därigenom försvåras resenärernas möjligheter att ta till vara de rättigheter de ges i lagen.

En förhållandevis stor andel av resenärerna anser att informationen som tillhandahålls av kollektivtrafikföretagen brister i kvalitet särskilt när det gäller information om en försening eller annan störning och information om resenärers rättigheter. Kollektivtrafikföretagen ser vissa svårigheter med att tillhandahålla reseinformation i enlighet med lagens krav.

Konsumentverket bedömer att lagen och dess förarbeten inte ger tillräcklig vägledning om den praktiska tillämpningen när det gäller att efterleva den

informationsskyldighet som ålagts företagen. Konsumentverket har därför påbörjat ett föreskriftsarbete.

Rätten att begära ersättning vid förseningar är en underutnyttjad rättighet eftersom relativt få resenärer som har rätt till ersättning begär förseningsersättning. Av de som faktiskt begär förseningsersättning anser dock fler än två tredjedelar att det var mycket eller ganska lätt att begära ersättning. För vissa resenärer finns det en miniminivå under vilken man inte är beredd att göra sig besväret att ansöka om ersättning. Det finns en risk att resenärer blandar ihop regelverken, dvs. lagen och tåg- eller busspassagerarförordningen, vid t.ex. ansökningar om förseningsersättning. Resenärerna får i vissa fall förseningsersättning på olika nivåer, som kan vara förmånligare än lagens miniminivå, beroende på vilket kollektivtrafikföretag som resenären reser med. Trafikslaget tåg är i förhållande till buss kraftigt överrepresenterat när det gäller ärenden om förseningsersättning.

Fusk med förseningsersättning bland resenärer förekommer men det är svårt att få en samstämmig bild av omfattningen. Uppföljningen visar att den totala utbetalda förseningsersättningen 2019 (ca 66 miljoner kronor) har mer än fördubblats sedan året innan lagens ikraftträdande (2015).

Handläggningstiden för ärenden om förseningsersättning upplevs oftast inte som något problem för resenärerna. Möjligheten för resenärer att få ett ärende om t.ex. förseningsersättning ändrat är mycket begränsad.

Rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud är en okänd rättighet för många av resenärerna.

Kollektivtrafikföretagen ser en del utmaningar med att tillämpa lagen och skulle önska mer hjälp från myndigheterna.

I uppföljningen har det även undersökts om några andra EU-länder, i likhet med Sverige, har kompletterat EU-lagstiftningen om passagerares rättigheter med nationell lagstiftning för att stärka kollektivtrafikresenärers rättigheter när det gäller stads-, förorts- och regionaltrafik. Inget av de åtta undersökta länderna redovisar dock någon nationell lagstiftning som motsvarar Sveriges när det gäller hur långt rättigheterna för resenärerna sträcker sig eller har som i Sverige en trafikslagsövergripande lagstiftning.

# 1 Inledning

Enligt 4 kap. 8 § regeringsformen ska varje utskott följa upp och utvärdera riksdagsbeslut inom utskottets ämnesområde. Riksdagen har beslutat om riktlinjer för utskottets arbete med uppföljning och utvärdering. Av riktlinjerna framgår att uppföljning och utvärdering bör vara framåtblickande och ge underlag för väl underbyggda ställningstaganden i utskottets beredningsarbete samt fungera som ett instrument för att bedöma vilka eventuella justeringar som kan behövas i budget eller lagstiftning.<sup>1</sup>

Civilutskottet beslutade den 4 juni 2019 att genomföra en konsumenträttsligt inriktad uppföljning av lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter (lagen).<sup>2</sup> Resultatet av uppföljningen redovisas i den här rapporten.

## 1.1 Bakgrund

Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016.<sup>3</sup> Lagen är tvingande till förmån för resenärerna och gäller i huvudsak vid lokala och regionala resor i kollektivtrafiken som har en linjesträckning som är kortare än 150 kilometer. Bestämmelserna i lagen är trafikslagsövergripande och gäller därmed bl.a. vid korta tåg- och bussresor samt vid all trafik med tunnelbana och spårvagn. Lagen innehåller bestämmelser om förseningsersättning och reseinformation.

I förarbetena till lagen anges att kollektivtrafikresenärernas rättigheter ska stärkas genom den nya lagen. Vidare framgår att regeringens målsättning är att kraftigt öka andelen kollektivtrafikresenärer,<sup>4</sup> och därför behöver kollektivtrafikens attraktionskraft stärkas. Det kan bl.a. ske genom en högre kvalitet. Resenärerna ska ha tillgång till den information som de behöver inför och under en resa. När det inträffar störningar i trafiken ska det enligt regeringen finnas tydliga regler om vilka rättigheter man har som resenär.<sup>5</sup>

I en förstudie om kollektivtrafikresenärers rättigheter som civilutskottets uppföljningsgrupp tog fram våren 2019 framkom indikationer på att det finns svårigheter förknippade med lagens tillämpning.<sup>6</sup> Utskottet beslutade därför den 4 juni 2019 att genomföra en mer omfattande konsumenträttsligt inriktad uppföljning av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

<sup>1</sup> Förs. 2000/01:RS1, bet. 2000/01:KU23, framst. 2005/06:RS3, bet. 2005/06:KU21.

<sup>2</sup> Civilutskottet, Protokoll från sammanträde, 2018/19:28 (7 §), den 4 juni 2019.

<sup>3</sup> Prop. 2015/16:13, bet. 2015/16:CU9, rskr. 2015/16:73.

<sup>4</sup> Om lagen har lett till att fler resenärer åker kollektivtrafik är inte föremål för denna uppföljning.

<sup>5</sup> Prop. 2015/16:13 s. 16–17.

<sup>6</sup> Civilutskottet, Förstudie: Kollektivtrafikresenärers rättigheter (dnr 2787-2018/19).



## 1.2 Syfte och genomförande m.m.

### 1.2.1 Syfte

Den övergripande frågeställningen som ska besvaras i studien är om lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter fungerar som tänkt i praktiken, dvs. i vilken utsträckning de konsumenträttsliga syftena att förbättra kollektivtrafikresenärernas villkor när det gäller rätten till information och ersättning vid trafikstörningar har nåtts.

Ett antal frågor som därmed blir intressanta att undersöka i studien är bl.a. följande:

- I vilken utsträckning känner resenärerna till sina rättigheter som följer av lagen?
- Är informationen till resenärerna tillgänglig på det sätt lagen föreskriver?
- I vilken omfattning ansöker resenärerna om ersättning vid trafikstörningar som täcks av lagen?
- Vad handlar resenärernas klagomål om?
- Hur väl efterlevs lagen enligt tillsynsmyndigheten (Konsumentverket) och övriga aktörer?

För att lagen ska fungera och resenärerna ska få sina rättigheter tillgodosedda behöver transportörerna (kollektivtrafikföretagen) ha förutsättningar att tillämpa lagen. Ett antal frågor som därmed blir intressanta att undersöka är bl.a. följande:

- Finns det hinder som inte förutsågs i samband med beslutet om lagen som försvårar för transportörerna att leva upp till lagens krav?
- Lever transportörerna upp till lagens krav? Arbetar de aktivt och systematiskt med de uppgifter lagen föreskriver? Om nej, varför inte?
- Hur hanterar transportörerna klagomål och ersättningskrav som resenärerna riktar till dem?
- Hur stora belopp betalar transportörerna ut i ersättningar i enlighet med lagen?

För flertalet av ovanstående frågor i fråga om såväl resenärer som transportörer bör det också undersökas om det går att se några regionala skillnader och om skillnader finns mellan de olika trafikslagen när det gäller tillämpningen av lagen.

Inom ramen för uppföljningen bör det också undersökas om andra EU-länder, i likhet med Sverige, har valt att komplettera EU-lagstiftningen om passagerares rättigheter med nationell lagstiftning för att stärka kollektivtrafikresenärers rättigheter när det gäller stads-, förorts- och regionaltrafik.

### 1.2.2 Avgränsning

Denna uppföljning berör civilutskottets beredningsområde konsumentpolitik. Uppföljningen omfattar därför inte frågor som ligger inom trafikutskottets

beredningsområde, t.ex. regeringens målsättning att öka andelen kollektivtrafikresenärer genom lagens införande, punktligheten i kollektivtrafiken eller regressrätt för transportörer gentemot Trafikverket för uppkomna förseningskostnader som beror på brister i infrastrukturen. Frågor som tillhör andra utskotts beredningsområden kommer bara att beröras i de fall de är nödvändiga för helhetsförståelsen.

### 1.2.3 Terminologi

Med *kollektivtrafik* avses enligt 1 § lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter detsamma som i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik (kollektivtrafiklagen). Kollektivtrafiklagen hänvisar i sin tur till EU:s kollektivtrafikförordning. I förordningen definieras kollektivtrafik som ”persontransporttjänster av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande och utan diskriminering”.

Med *kortväga kollektivtrafik* avses i rapporten kollektivtrafik som har en linjesträckning som är kortare än 150 kilometer, dvs. kollektivtrafik som huvudsakligen faller in under lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Med *långväga kollektivtrafik* avses kollektivtrafik som har en linjesträckning som är 150 kilometer eller längre.

Med *transportör* avses i 7 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter den som erbjuder trafiktjänsten och, om avtal träffas, åtar sig att transportera resenären.<sup>7</sup> I denna rapport används *kollektivtrafikföretag* som synonymt begrepp till *transportör*. Begreppet kollektivtrafikföretag används i kollektivtrafiklagen och måste dessutom anses vara mer vedertaget i allmänt språkbruk än begreppet transportör.

Med *periodbiljett* avses enligt 19 § tredje stycket lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter en biljett som berättigar en resenär till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod. Vilken eller vilka tidsperioder det finns möjlighet att köpa en periodbiljett för bestäms av respektive transportörs utbud av biljetter, t.ex. månadskort och årskort. Det kan också tänkas att resenären får välja under vilken tidsperiod som biljetten ska gälla.<sup>8</sup> *Periodkort* används synonymt med periodbiljett i rapporten.

Biljetter som kan användas för ett flertal resor men där det finns en begränsning av antalet resor (exempelvis genom den summa som resenären har överfört till biljetten) benämns *kvantitetsbiljetter* i rapporten.<sup>9</sup>

I lagen används begreppet *prisavdrag vid försening* som en term för i vilken utsträckning en försening i kollektivtrafiken kan ge rätt till prisavdrag på biljettpriset. I rapporten används den mer vardagliga termen *förseningsersättning* synonymt med *prisavdrag vid försening*. I vissa fall avses dock med förseningsersättning såväl prisavdrag vid försening som *ersättning för annan*

<sup>7</sup> Prop. 2015/16:13 s. 73.

<sup>8</sup> Prop. 2015/16:13 s. 92–93.

<sup>9</sup> Prop. 2015/16:13 s. 40.

*transport* vid befarad försening (taxikostnader eller milersättning för resa med egen bil).

### 1.2.4 Genomförande och metod

Uppföljningen har genomförts av civilutskottets uppföljningsgrupp. Underlag till uppföljningen har tagits fram av riksdagens utvärderings- och forskningssekretariat i samarbete med utskottets kansli. I arbetet med uppföljningen har en kombination av kvalitativa och kvantitativa metoder tillämpats.

Med stöd av Statistiska centralbyrån (SCB) har en enkätundersökning (dnr 376-2019/20) med 4 000 personer i befolkningen genomförts för att få bred och kvantitativ kunskap om allmänhetens erfarenheter av och kännedom om lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

En aktstudie har genomförts av ca 750 akter hos Konsumentverket som innehåller anmälningar från kollektivtrafikresenärer för att få ytterligare kunskaper om resenärernas erfarenheter av lagen.

För att få en bild av hur lagen fungerar i olika delar av landet med olika förutsättningar att bedriva kollektivtrafik har fallstudier genomförts i fyra län (Stockholm, Skåne, Dalarna och Västerbotten). Fallstudierna har bl.a. omfattat framtagande av statistik och genomförande av semistrukturerade intervjuer med relevanta aktörer i respektive län. Fallstudierna har också omfattat en fokusgruppsstudie med resenärer från de olika länen, som genomförts av Ramboll (dnr 377-2019/20).

En enkät har skickats ut till 30 kollektivtrafikföretag som bedriver såväl offentligt finansierad som kommersiell kollektivtrafik. Det har även skickats ut en enkät till ett antal EU-länder gällande förekomsten av nationell lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

Semistrukturerade intervjuer har genomförts med representanter för myndigheter, organisationer och kollektivtrafikföretag. I övrigt har uppföljningens underlag tagits fram genom dokumentstudier och bearbetning av statistik samt granskning av webbplatserna hos de största kollektivtrafikföretagen inom den kortväga kollektivtrafiken. Rapportutkastet har i olika delar faktagranskats av berörda aktörer. En fullständig källförteckning finns i slutet av rapporten.

## 1.3 Rapportens disposition

- I kapitel 2 beskrivs kortfattat kollektivtrafiken och dess aktörer.
- I kapitel 3 redogörs för lagens tillkomst och dess innehåll.
- I kapitel 4 beskrivs kollektivtrafikresenärers rättigheter enligt EU-rätten.
- I kapitel 5 görs en europeisk utblick över förekomsten av nationell lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter i ett antal EU-länder.
- I kapitel 6 redovisas den insamlade empirin.
- I kapitel 7 redogörs för uppföljningens iakttagelser och slutsatser.

- En mer fullständig redogörelse av vissa delar av den insamlade empirin finns i bilagorna 1–5. I bilaga 6 återges lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter i sin helhet.

## 2 Kollektivtrafik

### Sammanfattning

Kollektivtrafiklagen omfattar kollektivtrafik på väg, spår och vatten. Med kollektivtrafik avses ”persontransporttjänster av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande och utan diskriminering”. Ansvaret för den samhällsorganiserade regionala kollektivtrafiken är uppdelad på 21 regionala kollektivtrafikmyndigheter i respektive län (RKM). Regional kollektivtrafik (inklusive lokal kollektivtrafik) är i huvudsak ett ansvar för kommunerna och regionerna. Nästan all den regionala kollektivtrafiken är samhällsorganiserad, och endast en mycket liten del är kommersiell. Det finns relativt få kollektivtrafikföretag (transportörer) som bedriver kortväga kollektivtrafik, ca 30 stycken, som därmed enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter är ansvariga för reseinformation och kan bli föremål för begäran om ersättning och prisavdrag vid förse- ningar vid resor med kollektivtrafik. Några av dessa är SL, Västtrafik, Skånetrafiken, Blekingetrafiken och Norrtåg.

### 2.1 Vad är kollektivtrafik?

Enligt 1 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter så avses med kollektivtrafik detsamma som i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik (kollektivtrafiklagen). Kollektivtrafiklagens definition av kollektivtrafik (1 kap. 5 §) utgår från EU:s kollektivtrafikförordning där det framgår att med kollektivtrafik avses ”persontransporttjänster av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande och utan diskriminering”.

Kollektivtrafiklagen omfattar kollektivtrafik på väg, spår och vatten. Till kollektivtrafik räknas inte beställningstrafik och chartertrafik, rundresor där passagerarna åker tillbaka till samma utgångspunkt, trafik som anordnas vid särskilda evenemang, resor där logi eller andra turisttjänster ingår i resan eller resor där det huvudsakliga syftet är något annat än själva persontransporten.<sup>10</sup> Inte heller färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjuts som numera går under beteckningen särskilda persontransporter räknas som kollektivtrafik.<sup>11</sup>

Kollektivtrafik kan indelas i lokal och regional, interregional samt internationell kollektivtrafik. Regional kollektivtrafik definieras i kollektivtrafiklagen som ”sådan kollektivtrafik som äger rum inom ett län eller om den sträcker sig över flera län, med avseende på trafikutbudet huvudsakligen är ägnad att tillgodose resenärernas behov av arbetspendling eller annat vardagsresande och som med hänsyn till sitt faktiska nyttjande tillgodoser ett sådant behov”. (1 kap. 6 §). Definitionen av regional kollektivtrafik innebär att all kollek-

<sup>10</sup> Prop. 2011/12:76 s. 55 och Transportstyrelsens webbplats den 15 juni 2020.

<sup>11</sup> SOU 2020:25 s. 117–118 och s. 152–154.

tivtrafik som äger rum inom ett län är regional kollektivtrafik,<sup>12</sup> dvs. även det som kan benämnas lokal kollektivtrafik.

## 2.2 Ansvaret för kollektivtrafiken

I Sverige är ansvaret för den samhällsorganiserade regionala kollektivtrafiken uppdelat på 21 regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM), varav 19 är regioner och 2 kommunalförbund.<sup>13</sup> Myndigheternas uppdrag är bl.a. att upprätta trafikförsörjningsprogram som beskriver all trafik i länet samt att definiera och besluta om vilken trafik som ska vara trafik under allmän trafikplikt och ansvara för att den erbjuds. Med trafik under allmän trafikplikt avses samhällsorganiserad kollektivtrafik, såväl den offentligt upphandlade som den trafik som sker i RKM:s egen regi. Utöver den samhällsorganiserade trafiken utförs kollektivtrafik – enligt kollektivtrafiklagens definition – även på kommersiell basis. Kommersiella kollektivtrafikoperatörer bedriver förutom regional trafik också interregional tåg- och busstrafik.<sup>14</sup>

Transportstyrelsen är tillsynsmyndighet enligt kollektivtrafiklagen.<sup>15</sup>

## 2.3 Kollektivtrafikföretagen

Regional kollektivtrafik (inklusive lokal kollektivtrafik) är, som framgått ovan, i huvudsak ett ansvar för kommunerna och regionerna i respektive län. De regionala kollektivtrafikmyndigheternas (RKM) uppdrag sträcker sig i första hand till att försäkra sig om kollektivtrafikförsörjningen inom det egna länet eller regionen, men får även avse länsöverskridande trafik som tillgodoser ett behov av arbetspendling eller annat vardagsresande. Ansvaret för länsöverskridande kollektivtrafik är dock inte helt definierat i dagens lagstiftning. Kollektivtrafikföretag får fritt etablera kommersiell kollektivtrafik på väg, järnväg, spårväg, tunnelbana och vatten, men kommersiell trafik bedrivs i första hand för interregionalt och långväga resande.<sup>16</sup> Mätt i planerat antal avgångar var 2019 ungefär 99,7 procent av den regionala kollektivtrafiken samhällsorganiserad, och resterande 0,3 procent kommersiell.<sup>17</sup>

Själva trafikförsörjningen i länet kan en RKM låta upphandla, vilket är vanligast, eller bedriva i egen regi.

Konsumentverket har tagit fram ett förslag till ”Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer. I den konsekvensutredning som tagits fram i samband med framtagande av förslaget bedömer Konsumentverket att de som kommer att beröras direkt av föreskrifterna i huvudsak finns bland bransch- och intresseorganisationen Svensk Kollektivtrafiks

<sup>12</sup> Prop. 2009/10:200 s. 57–59.

<sup>13</sup> Svensk Kollektivtrafik, Tid är pengar! En samhällsekonomisk analys av kostnaderna för förseningar inom kollektivtrafiken, 2019, s. 41.

<sup>14</sup> SOU 2020:25 s. 53.

<sup>15</sup> 2 § förordningen (2011:1126) om kollektivtrafik.

<sup>16</sup> Dir. 2019:48.

<sup>17</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

29 medlemmar, som består av regionala kollektivtrafikmyndigheter, länstrafikbolag och regionala samverkansbolag för tågtrafik.<sup>18</sup>

Som framgår ovan är det relativt få kollektivtrafikföretag (transportörer) som bedriver kortväga kollektivtrafik och som därmed enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter är ansvariga för reseinformation och kan bli föremål för begäran om ersättning och prisavdrag vid förseningar vid resor med kollektivtrafik, ca 30 stycken. Bland dessa kollektivtrafikföretag finns det företag med i sammanhanget stora trafikvolymmer som SL, Västtrafik och Skånetrafiken respektive små trafikvolymmer som Blekingetrafiken och Norrtåg.<sup>19</sup>

## 2.4 Statistik om kollektivtrafik

### 2.4.1 Antal påstigningar

Under 2019 uppgick antalet påstigningar i den regionala subventionerade<sup>20</sup> linjetrafiken med buss, tåg, spårvagn, tunnelbana och fartyg till knappt 1,7 miljarder. Buss är det största trafikslaget med nästan 863 miljoner påstigningar under 2019 eller drygt hälften av det totala antalet påstigningar. Därefter följer i fallande storleksordning tunnelbana, tåg, spårvagn och fartyg. Antalet påstigningar per invånare på riksnivå uppgick 2019 till 161. Antalet påstigningar per invånare var flest i Stockholms län – 365.<sup>21</sup>

### 2.4.2 Utbud av regional linjetrafik

Hur mycket trafik som erbjuds resenärer i form av utförda kilometer med tåg, bussar och andra vägfordon mäts med utbudskilometer. Det totala antalet utbudskilometer i den subventionerade regionala linjetrafiken uppgick under 2019 till 732 miljoner kilometer. Under 2019 stod buss för 86 procent av det totala utbudet i linjetrafiken och tåg för 10 procent. Tunnelbana, spårväg och sjötrafik stod för resterande del av utbudet. Busstrafik är det enda trafikslag som finns i samtliga län och tågtrafik finns i alla län utom Gotland. Tunnelbanetrafik finns endast i Stockholms län. Spårvägstrafik finns i Stockholm, Göteborg, Norrköping<sup>22</sup> och sedan i december 2020 även i Lund.<sup>23</sup>

### 2.4.3 Resornas längd

Personkilometer är ett mått på den totala reslängden för resenärerna i kollektivtrafiken. En resenär som reser en kilometer ger en reslängd på en personkilometer. Resenärerna i den subventionerade regionala kollektivtrafiken reste

<sup>18</sup> Konsumentverket, Konsekvensutredning av Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (dnr 2019/801:1), den 23 maj 2019.

<sup>19</sup> Se bilaga 4 Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning om kollektivtrafikföretagens syn på lagen.

<sup>20</sup> Avser all regional linjelagd kollektivtrafik med stöd från det allmänna, dvs. kommuner, landsting och till viss del staten. Den kommersiellt organiserade trafiken har inga subventioner utan utförs på helt kommersiella villkor.

<sup>21</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

<sup>22</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

<sup>23</sup> Skånetrafikens webbplats den 6 april 2021.

nästan 165 mil per person 2019. Det trafikslag som resenärer reser längst med är tåg, där genomsnittsresan var drygt 29 kilometer 2019. Den genomsnittliga reslängden är näst längst för buss (8 kilometer) följt av sjötrafik (6 kilometer), tunnelbana (5 kilometer) och spårvagn (4 kilometer). Det var stor skillnad på genomsnittsresans längd i de olika länen. Hallands län hade de längsta resorna, nästan 30 kilometer i genomsnitt, och Stockholms län hade den kortaste genomsnittsresan på drygt 7 kilometer.<sup>24</sup>

#### **2.4.4 Ekonomi**

Under 2019 uppgick de totala kostnaderna för den subventionerade regionala linjetrafiken i Sverige till 50,7 miljarder kronor. Intäkterna (främst biljettintäkter) från verksamheten var 25,4 miljarder kronor.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

<sup>25</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.



## 3 Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter

### Sammanfattning

Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016. Det saknades då i hög utsträckning uttryckliga bestämmelser om kollektivtrafikresenärers rättigheter i svensk lagstiftning. Genom EU:s passagerarförordningar har det ändå funnits bestämmelser på området som gällt och gäller i Sverige. EU-rätten möjliggör nationell reglering av resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik som bedrivs med buss eller tåg men inte fartyg.

Syftet med lagen är enligt förarbetena att kraftigt öka andelen kollektivtrafikresenärer. För att öka antalet resenärer behöver kollektivtrafikens attraktionskraft stärkas, vilket kan ske bl.a. genom högre kvalitet. Resenärerna ska ha tillgång till den information de behöver inför och under en resa. När det inträffar störningar i trafiken, ska det finnas tydliga regler om vilka rättigheter man har som resenär.

Lagen omfattar kollektivtrafikresor med tåg, spårväg, tunnelbana och buss som har en linjesträckning som är kortare än 150 kilometer. Bestämmelserna gäller lika oavsett vilket av trafikslagen som används. En transportör kan inte använda resevillkor som är till nackdel för resenärerna i jämförelse med lagen.

Lagen ger resenärer

1. rätt till reseinformation, bl.a. om de trafiktjänster som en transportör erbjuder och om störningar i trafiken
2. rätt till ersättning vid förseningar som är längre än 20 minuter
3. rätten att få pengarna tillbaka för den som har köpt en biljett som gäller för en viss tidsperiod om transportörens trafikutbud ändras efter köpet och ändringen är av väsentlig betydelse för resenären.

Vid långväga tåg- och busstrafik (då linjesträckningen är 150 kilometer eller längre) gäller i huvudsak EU:s tåg- och busspassagerarförordningar.

### 3.1 Inledning – rättsläget i Sverige före 2016

#### 3.1.1 Kollektivtrafikresenärers rättigheter enligt EU-rätten

EU har engagerat sig starkt i frågan om resenärers rättigheter, vilket inneburit att det trots att det i en stor utsträckning saknats uttryckliga bestämmelser om kollektivtrafikresenärers rättigheter i svensk lagstiftning ändå har funnits bestämmelser på området som gäller i Sverige. Utöver en tidigare förordning om

flygpassagerares rättigheter<sup>26</sup> har det antagits tre förordningar om rättigheter för tåg-, fartygs- och busspassagerare. Tågpassagerarförordningen tillämpas sedan den 3 december 2009,<sup>27</sup> fartygspassagerarförordningen sedan den 18 december 2012<sup>28</sup> och busspassagerarförordningen sedan den 1 mars 2013.<sup>29 30</sup>

De tre passagerarförordningarna har stora likheter med varandra. Resenärerna ges ett antal tvingande rättigheter som inte får begränsas eller åsidosättas genom avtal. Det handlar bl.a. om rätt till information om transportörens tjänster och situationen vid förseningar. Rätten till information är mer långtgående än motsvarande bestämmelser i lagen (2006:1116) om information till passagerare (2006 års lag), som numera är upphävd. Dessutom ställer förordningarna krav på att en myndighet ska utöva tillsyn över att transportörerna fullgör sin informationskyldighet, och om så inte sker ska sanktioner kunna riktas mot transportören. Vidare finns i förordningarna bestämmelser om rätt till ersättning vid förseningar (se vidare kapitel 4).

Tågpassagerarförordningen var ursprungligen avsedd för internationella resor och i förordningen finns därför bestämmelser som lämpar sig mindre väl för korta resor, exempelvis krav på att transportören ska tillhandahålla hotellrum vid längre avbrott i trafiken. Dessutom infaller rätten till ersättning vid förseningar först efter 60 minuters försening, vilket enligt vad som sägs i förarbetena till lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter får anses vara en lång försening i den kortväga tågtrafiken. Mot den bakgrunden finns en möjlighet för medlemsstaterna att undanta tågjänster för stads- och förortspersontrafik och regional persontrafik från många av tågpassagerarförordningens bestämmelser (artikel 2.5). Undantaget kan användas för att möjliggöra en nationell lagstiftning för resor på kortare tåglinjer (se vidare kapitel 5 Europeisk utblick).

I busspassagerarförordningen gäller vissa bestämmelser för alla bussresor, bl.a. ett förbud mot att vägra personer med funktionsnedsättning att resa och en skyldighet att tillhandahålla reseinformation under resan. Bestämmelserna om rätt till ersättning vid förseningar liksom andra bestämmelser om reseinformation gäller dock endast vid användandet av mycket långa busslinjer (250 kilometer eller längre).

Fartygspassagerarförordningen är den enda av förordningarna som både gäller för alla resor oavsett längd och har ett innehåll som får anses anpassat

<sup>26</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91. Det har också antagits en förordning om rättigheter för personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet: Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

<sup>27</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer.

<sup>28</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004.

<sup>29</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004.

<sup>30</sup> Ds 2013:44 s. 35–36.

även till kortare resor. I konsekvens med det innehåller förordningen ingen möjlighet att undanta kortare fartygslinjer från förordningens tillämpning.<sup>31</sup> Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter tillämpas således inte på kollektivtrafikresor med fartyg eller båt.

### 3.1.2 Kollektivtrafikresenärers rättigheter i svensk lagstiftning före 2016

Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016 (lagen återges i bilaga 6). Det saknades vid lagens ikraftträdande i hög utsträckning uttryckliga bestämmelser om kollektivtrafikresenärers rättigheter i svensk lagstiftning.<sup>32</sup> Enligt lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m. (2006 års lag), som upphävdes<sup>33</sup> samtidigt som lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter infördes, fanns vissa skyldigheter för transportörerna att lämna information till resenärerna. När det gäller rätt till ersättning vid försening saknades dock helt nationella bestämmelser för den stora merparten av den kortväga kollektivtrafiken – som sker med buss, spår-vagn, tunnelbana och tåg.

I avsaknad av uttryckliga bestämmelser hade man vid rättstillämpningen i viss mån använt principer i annan kontraktsrättslig lagstiftning, t.ex. köplagen (1990:931) och konsumenttjänstlagen (1985:716).<sup>34</sup> <sup>35</sup> Transportörens transportvillkor avgjorde därför vilka rättigheter en resenär hade. Samtliga kollektivtrafikföretag hade också någon form av resegaranti som huvudsakligen gällde vid förseningar. Tvister i dessa frågor avgjordes i allmänhet av Allmänna reklamationsnämnden (ARN) genom tillämpning av allmänna principer.<sup>36</sup>

## 3.2 En ny lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter

### 3.2.1 Lagstiftningsärendets beredning

Regeringen beslutade i juni 2008 att ge en särskild utredare i uppdrag att bl.a. lämna förslag på hur resenärernas rättigheter i kollektivtrafiken kan stärkas i svensk lagstiftning. Utredningen lämnade sitt slutbetänkande Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik i oktober 2009 (SOU 2009:81). Sedan utredningen hade lämnat sitt lagförslag hade vissa ändrade förutsättningar för nationell lagstiftning genomförts på EU-nivå, och

<sup>31</sup> Prop. 2015/16:13 s. 17–18.

<sup>32</sup> Prop. 2015/16:13 s. 17.

<sup>33</sup> SFS 2015:953.

<sup>34</sup> Prop. 2015/16:13 s. 17.

<sup>35</sup> När det gäller person- och sakskador i lokal och regional kollektivtrafik kan dock nämnas att trafikskadelagens (1975:1410) bestämmelser om ersättning vid person- och sakskador till följd av trafik är tillämpliga även i fråga om busspassagerare. Järnvägstrafiklagen (2018:181) innehåller vissa bestämmelser om ansvar och ersättning för dödsfall och skador som drabbar passagerare samt förlust av och skador på bagage.

<sup>36</sup> SOU 2009:81 s. 43–45. Numera använder kollektivtrafikföretagen i stället för ”resegaranti” benämningar som ”resevillkor”, ”allmänna köp och resevillkor” eller liknande.

regeringen tog därför fram ett bearbetat förslag som underlag för propositionen i form av promemorian Lag om resenärers rättigheter – kompletterande bestämmelser (Ds 2013:44).<sup>37</sup>

Proposition 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer överlämnades till riksdagen den 24 september 2015. Vid riksdagsbehandlingen av propositionen hösten 2015 konstaterade civilutskottet att det inte väckts någon motion som gick emot regeringens förslag. Riksdagen beslutade den 9 december 2015 att bifalla propositionen och anta regeringens förslag till lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Riksdagen avsåg samtidigt en motion om att riksdagen skulle göra ett s.k. tillkännagivande om att regeringen skulle återkomma till riksdagen med ett kompletterande lagförslag om att även färdtjänstresor och förbeställda sjukresor skulle omfattas av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.<sup>38</sup>

### 3.2.2 Lagens syfte

I propositionen som innehöll förslaget till lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter angavs att kollektivtrafikresenärernas rättigheter stärks genom den nya lagen. Vidare framhölls att den lokala och regionala kollektivtrafiken fyller en allt viktigare funktion i samhället. Det gäller inte minst då allt fler människor arbetar eller studerar i våra storstadsområden. En väl fungerande kollektivtrafik är, menade regeringen, en grundförutsättning för att klara både arbetspendling och resor på fritiden. Den ger också människor en möjlighet att välja bostadsort mer fritt i förhållande till arbetsplatsen eller studieorten. Samtidigt innebär kollektivtrafiken enligt regeringen en viktig möjlighet att minska transportsektorns klimatpåverkan och reducera trängsel, luftföroreningar och buller i storstadsregionerna.

Regeringens målsättning var därför enligt propositionen att kraftigt öka andelen kollektivtrafikresenärer. För att öka antalet resenärer behöver kollektivtrafikens attraktionskraft stärkas. Det kunde bl.a. ske genom en högre kvalitet. Resenärerna skulle enligt regeringen ha tillgång till den information som de behöver inför och under en resa. När det inträffar störningar i trafiken, skulle det finnas tydliga regler om vilka rättigheter man har som resenär.<sup>39</sup>

Av betydelse för resenärernas rättigheter vid förseningar var också enligt regeringen de allmänna villkor för resor som de olika transportörerna beslutat. Villkoren brukar benämnas resegarantier eller liknande. Resegarantierna<sup>40</sup> ger dock inte samma skydd för resenärerna som lagstiftning. Eftersom det är fråga

<sup>37</sup> Prop. 2015/16:13 s. 14–15.

<sup>38</sup> Utskottet föreslog att riksdagen skulle avslå motion 2015/16:3251 om att färdtjänstresor och förbeställda sjukresor skulle omfattas av lagen. Utskottet delade regeringens bedömning i propositionen att då särskilda villkor gällde för färdtjänstresor och förbeställda sjukresor var det inte lämpligt att tillämpa samma bestämmelser om reseinformation och ersättning för förseningar för dessa resor som för övriga resor inom kollektivtrafiken. Riksdagen beslutade i enlighet med utskottets förslag och avsåg motionsyrkandet (bet. 2015/16:CU9, rskr. 2015/16:73).

<sup>39</sup> Prop. 2015/16:13 s. 16–17.

<sup>40</sup> Numera använder kollektivtrafikföretagen i stället för ”resegaranti” benämningar som ”resevillkor”, ”allmänna köp och resevillkor” eller liknande.

om frivilliga åtaganden kan transportörerna inskränka rättigheterna, så länge det inte står i strid med EU-rätten. Dessutom finns det inte någon enhetlighet i rättigheterna, framhöll regeringen, utan villkoren kan variera beroende på vilken transportör som står för transporten. Det försvarar för resenärer som reser med olika transportörer om dessa ger olika rättigheter vid förseningar och ställer olika krav på hur en resenär ska gå till väga för att få sin rätt.

I förarbetena konstateras vidare att på andra områden i samhället finns det lagar som ger konsumenter ett särskilt skydd vid avtal med näringsidkare, t.ex. konsumenttjänstlagen (1985:716) och konsumentkreditlagen (2010:1846). En enskild resa i kollektivtrafiken är visserligen ofta av mindre betydelse för en konsument än exempelvis ett avtal om en annan tjänst. Villkoren för resor i kollektivtrafiken berör dock en mycket stor mängd människor i deras vardag. Förstärkta resenär rättigheter gynnar denna grupp och kan enligt regeringen locka ytterligare personer att använda kollektivtrafiken.<sup>41</sup>

### 3.2.3 Lagens grundläggande innehåll

Lagen innehåller minimibestämmelser om reseinformation, ersättning och prisavdrag vid försening och frånträdande av avtal om köp av periodbiljett vid resor i kollektivtrafiken. Med kollektivtrafik avses detsamma som i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik, dvs. persontransporttjänster av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande och utan diskriminering (1 §).<sup>42</sup>

Lagen är trafikslagsövergripande och gäller vid resor med kortväga tåg- och busstrafik samt vid all trafik med tunnelbana och spårvagn. Även resor med personbil i linjetrafik, som normalt tillhandahålls av taxiföretag, omfattas av lagen (1 §). Lagens bestämmelser gäller för alla resenärer oavsett om det är fråga om en privat resa eller en resa i tjänsten.<sup>43</sup> Lagen är tvingande till förmån för resenärerna (6 §). Resor med anropsstyrd trafik, såsom färdtjänstresor och förbeställda sjukresor, och resor med museifordon samt resor med sightseeingbussar omfattas inte av lagen.<sup>44</sup> Lagen omfattar inte heller kollektivtrafikresor som sker med fartyg eller flygresor.<sup>45</sup>

### 3.2.4 Lagens tillämpningsområde i förhållande till EU-regler

Genom lagen görs undantag från vissa bestämmelser i tågpassagerarförordningen som reglerar bl.a. viss reseinformation och ersättning vid förseningar. Undantaget gäller lokala och regionala trafiktjänster som har en sträckning

<sup>41</sup> Prop. 2015/16:13 s. 18.

<sup>42</sup> Enligt 1 kap. 5 § lagen om kollektivtrafik (kollektivtrafiklagen) avses med kollektivtrafik detsamma som i EU:s kollektivtrafikförordning (Europaparlamentets och rådets förordning [EG] nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007 om kollektivtrafik på järnväg och väg och om upphävande av rådets förordning [EEG] nr 1191/69 och [EEG] nr 1107/70). Enligt artikel 2 a i kollektivtrafikförordningen definieras kollektivtrafik som ”persontransporttjänster av allmänt ekonomiskt intresse som erbjuds allmänheten fortlöpande och utan diskriminering”.

<sup>43</sup> Prop. 2015/16:13 s. 16–20.

<sup>44</sup> Prop. 2015/16:13 s. 20–21.

<sup>45</sup> Prop. 2015/16:13 s. 29.

som är kortare än 150 kilometer. Vid tågresor med sådana trafik tjänster ska i stället lagens bestämmelser om reseinformation och ersättning vid förseningar tillämpas (2 och 4 §§).

Vid bussresor ska tillämpningen av vissa bestämmelser i busspassagerarförordningen som är centrala för resenärerna, bl.a. om information och ersättning vid förseningar, utsträckas till att gälla för trafik tjänster som har en sträckning som är 150 kilometer eller längre. Av busspassagerarförordningen följer att förordningen ska tillämpas om trafik tjänsten har en sträckning som är 250 kilometer eller längre. Vid sträckor som understiger 150 kilometer ska övriga bestämmelser i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter tillämpas (3 och 5 §§).<sup>46</sup>

### 3.3 Rätten till reseinformation och tillsynen över den

#### 3.3.1 Reseinformation

I förarbetena framhöll regeringen att personer som använder kollektivtrafiken behöver information i flera avseenden för att trafiken ska fungera på bästa sätt för dem. Det handlar bl.a. om information om transportörens trafik tjänster som en resenär behöver för att planera och genomföra en resa. Exempelvis kan vissa personer ha svårigheter att genomföra resan på egen hand och behöver därför information om i vilken utsträckning fordon och stationer är tillgänglighetsanpassade för att kunna välja det bästa resealternativet. Vidare behöver det finnas tillgång till information om störningar som påverkar resandet och som kan innebära att en resenär behöver ändra sina resplaner eller vidta någon annan åtgärd. Det är dessutom viktigt att resenärerna får kännedom om vilka avtalsvillkor som gäller för de trafik tjänster som en transportör erbjuder och vilka rättigheter som resenärer ges i lagstiftning. Förbättringar i tillgången till sådan reseinformation är enligt regeringen ägnade att stärka kollektivtrafikens attraktionskraft och kan leda till att fler väljer att resa kollektivt. Regeringens uppfattning var därför att resenärernas rätt till reseinformation borde stärkas i förhållande till vad som då gällde enligt 2006 års lag. Transportörerna bör vara skyldiga att lämna information i ytterligare några avseenden och det behöver också finnas mekanismer som innebär att resenärerna faktiskt får den information som de har rätt till.<sup>47</sup>

Enligt lagen ska en transportör tillhandahålla information om

1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser
2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag
3. transportörens allmänna avtalsvillkor
4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar
5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser

<sup>46</sup> Prop. 2015/16:13 s. 21–29.

<sup>47</sup> Prop. 2015/16:13 s. 32.

6. möjligheten att medföra cyklar och villkor för detta
7. säkerhets- och trygghetsfrågor
8. hur transportören kan kontaktas (7 §).

Med transportör avses här den som erbjuder trafiktjänsten och som, om avtal träffas, åtar sig att transportera resenären. Att transportören är ansvarig hindrar inte att denne uppdrar åt någon annan, t.ex. en biljettförmedlare, att tillhandahålla informationen. Av 1 § följer att skyldigheten gäller transportörer som bedriver sådan trafik som omfattas av lagens tillämpningsområde.<sup>48</sup>

I förarbetena konstaterade regeringen även att vid vilken tidpunkt en resenär i kollektivtrafiken behöver reseinformation kan variera. Regeringen bedömde därför att det var mindre lämpligt att knyta informationsskyldigheten till någon särskild tidpunkt, t.ex. avtalstillfället. I stället bör transportörerna vara skyldiga att hålla informationen tillgänglig så att allmänheten och resenärer kan ta del av den när det behövs.<sup>49</sup>

*Under* en resa med spårvagn, tunnelbanetåg eller tåg som inte omfattas av tillämpningsområdet för tågpassagerarförordningen ska transportören ge resenärerna information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser (8 §).

En skyldighet att lämna information *under* en bussresa ingår inte i lagen, eftersom en sådan skyldighet redan gäller enligt busspassagerarförordningen. Regeringen konstaterade i förarbetena att frågan redan är reglerad genom EU-rätten och att det inte finns utrymme för närmare preciseringar i nationell rätt.<sup>50</sup>

Av lagen framgår vidare att informationen enligt 7 och 8 §§ ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämplig för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Det ska då läggas särskild vikt vid behoven hos personer med funktionsnedsättning (9 §). I förarbetena betonas att förutsättningarna för att lämna information till resenärerna i hög grad är beroende av frågor om fordons och stationers utformning, teknisk utrustning och organisation m.m. Den tekniska utvecklingen bidrar också till att informationskanalerna förändras fortlöpande. Regeringen ansåg därför att det i huvudsak bör överlämnas till transportörerna själva att avgöra hur informationen ska lämnas inom ramen för ett krav på att informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen.<sup>51</sup>

### 3.3.2 Konsumentverkets tillsyn

Tillsyn över den informationsskyldighet för transportörer som följer av 7–9 §§ i lagen utövas av Konsumentverket (10 §).<sup>52</sup> Om Konsumentverket vid sin

<sup>48</sup> Prop. 2015/16:13 s. 73.

<sup>49</sup> Prop. 2015/16:13 s. 35.

<sup>50</sup> Prop. 2015/16:13 s. 33.

<sup>51</sup> Prop. 2015/16:13 s. 36.

<sup>52</sup> Se 10 § lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter jämförd med 1 § förordningen (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

tillsyn upptäcker att en transportör inte fullgör sin skyldighet att lämna information kan marknadsföringslagens (2008:486) sanktionssystem användas. Den information som transportörer är skyldiga att lämna ryms inom begreppet marknadsföring i 3 § marknadsföringslagen. Det innebär att en transportör som låter bli att lämna information kan åläggas av Patent- och marknadsdomstolen att vid vite göra det genom ett s.k. informationsföreläggande. I ett fall som inte är av större vikt kan Konsumentombudsmannen meddela ett informationsföreläggande.<sup>53</sup> <sup>54</sup> Konsumentverkets tillsyn omfattar dock inte lagens bestämmelser om ersättning för förseningar.<sup>55</sup>

Konsumentverkets tillsyn över lagen skiljer sig inte åt från tillsynen över annan konsumenträttslig lagstiftning och går kortfattat rent praktiskt till enligt följande: Tillsynen inleds efter anmälan eller kan vara på Konsumentverkets eget initiativ. Om en potentiell överträdelse har identifierats kontaktas transportören. Transportören får då möjlighet att yttra sig och vid behov inkomma med mer information. Efter transportörens yttrande beslutar myndigheten om ärendet ska fortgå eller avslutas. Om transportören frivilligt åtgärdar brister i marknadsföringen avslutas normalt sett ärendet. Om en transportör inte rättar sig kan Konsumentverket överlämna ärendet till Konsumentombudsmannen för eventuella rättsliga åtgärder. Rättsliga åtgärder kan bestå i ansökan om stämning eller föreläggande.<sup>56</sup>

## 3.4 Rätten till ersättning vid förseningar

### 3.4.1 Reseavtalet och olika biljettyper

Den nya lagen bygger på ett kontraktsrättsligt synsätt. Frågan om rätt till ersättning vid förseningar bör enligt regeringen ses som en fråga som har sin utgångspunkt i att en resenär och en transportör har ingått ett avtal om en resa. Ett avtal om en resa kan ingås på olika sätt, vilket hänger samman med att transportörerna tillhandahåller olika typer av biljetter.

<sup>53</sup> Prop. 2015/16:13 s. 36–37.

<sup>54</sup> Konsumentverket har inte ansökt eller beslutat om något informationsföreläggande sedan lagens ikraftträdande. Källa: Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

<sup>55</sup> I slutbetänkandet från Utredningen om en ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:81) sägs bl.a. följande om tillsynsfrågan: Konsumentverket har inte möjlighet att tillerkänna enskilda konsumenters rättigheter. Verket har inte heller möjlighet att, annat än i principiellt intressanta fall, föra enskilda konsumenters talan vid tvister i domstol. Konsumentombudsmannen (KO) kan emellertid enligt marknadsföringslagen (2008:486) väcka talan om att en näringsidkare ska åläggas att lämna viss information. En marknadsrättslig sanktion innebär emellertid inte att ett företag kan åläggas att lämna information till en enskild person. Effekten blir i stället att företaget i fortsättningen ska lämna sådan information till alla konsumenter och näringsidkare. Verket eller KO har därmed inga möjligheter att utöva tillsyn avseende andra civilrättsliga bestämmelser än de marknadsrättsliga. Bestämmelserna i lagförslaget om ersättningstrafik och ersättning vid förseningar ålägger kollektivtrafikföretag civilrättsliga förpliktelser och civilrättsliga sanktioner. Verket eller KO har inga möjligheter att agera avseende dessa bestämmelser och den tillsyn som verket tilldelas omfattar därför inte denna del av lagförslaget (s. 159–161).

<sup>56</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020 och e-post från Konsumentverket den 31 mars 2021.



Med biljett avses enligt förarbetena alla typer av biljetter som används i kollektivtrafiken, även kort med information som endast kan avläsas maskinellt. Det kan vara fråga om att resenären köper en biljett för en särskild resa, med angiven avgångs- och ankomsttid, eller en biljett som gäller för en obestämd resa av en viss längd. Vidare kan avtalet ingås genom att resenären köper en biljett till vilken resenären sedan kan föra över pengar som kan användas för resor av olika slag (ibland benämnd reskassa). En liknande typ av biljett är en sådan som redan vid köpet är anpassad så att den berättigar till ett visst antal resor av olika slag. Sådana biljetter som kan användas för ett flertal resor men där det finns en begränsning av antalet resor (exempelvis genom den summa som resenären har överfört till biljetten) benämns här kvantitetsbiljetter. Ett annat vanligt sätt är att resenären köper en biljett som ger honom eller henne rätt till ett obestämt antal resor med transportörens trafik tjänster under en viss tidsperiod, t.ex. ett månads kort. Sådana biljetter benämns här periodbiljetter (se 19 § tredje stycket).<sup>57</sup>

### 3.4.2 När är en resa försenad?

Enligt lagen ska en resa anses försenad om ankomsten till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som anges i transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges där, i den offentliggjorda tidtabell som gäller för resan. Resa definieras i lagen som en transport som en resenär och en eller flera transportörer har ingått avtal om (12 §).

När det gäller frågan om hur en försening vid avresan ska betraktas så sägs i förarbetena att en sådan visserligen kan orsaka viss olägenhet för resenärerna, men om transporten trots det ankommer till slutdestinationen i rätt tid får det ändå i de flesta fall anses som att tjänsten har utförts på ett godtagbart sätt. Övervägande skäl talar därför enligt regeringen för att frågan om försening enbart avgörs av när transporten ankommer till resans slutdestination.

När det gäller inställda avgångar sägs i förarbetena att de inte behöver bli föremål för särskilda bestämmelser utan kan omfattas av förseningsbegreppet. Om en viss avgång ställs in, bör det sakna betydelse så länge det inte uppstår en försening till resans slutdestination. På samma sätt bör det förhålla sig med uteblivna anslutningar. Om en transportör säljer en resa där resenären har bokats in på vissa trafik tjänster och det uppstår en försening som gör att resenären inte hinner med nästföljande avgång, bör det för rätten till ersättning vara avgörande om resan blir försenad till slutdestinationen eller inte.<sup>58</sup>

När det uppstår mer långvariga avbrott i trafiken brukar transportörerna sätta in ersättningstrafik, dvs. en trafik tjänst som inte var planerad på förhand men som sätts in för att minska följderna av ett trafikproblem. Det kan t.ex. handla om att en buss ersätter ett tåg eller en spårvagn på en viss sträcka.<sup>59</sup> Lagen föreskriver dock ingen skyldighet att anordna ersättningstrafik, vilket

<sup>57</sup> Prop. 2015/16:13 s. 40.

<sup>58</sup> Prop. 2015/16:13 s. 38–42.

<sup>59</sup> Prop. 2015/16:13 s. 43.

utredningen föreslog (SOU 2009:81).<sup>60</sup> Däremot bör ersättning för försening bli aktuellt om ersättningstrafiken ankommer till en resas slutdestination vid en senare tidpunkt än vad som anges på biljetten eller, om ankomsttiden inte anges där, i den tidtabell som gäller för resan.<sup>61 62</sup>

### 3.4.3 Bedömningen av om det är en eller flera resor vid användandet av flera trafiktjänster

En resa kan genomföras genom användning av en eller flera trafiktjänster. I korthet är enligt förarbetena en trafiktjänst en tjänst som ingår i en transportörs trafikutbud. Om resan inkluderar flera trafiktjänster kan användandet av de olika trafiktjänsterna vara deltransporter för att genomföra resan. Det kan också vara fråga om olika resor.

I förarbetena sägs att bedömningen av om det är fråga om en sammanhållen resa eller flera resor när flera trafiktjänster används får göras utifrån förhållandena i det enskilda fallet. Omständigheter att beakta kan bl.a. vara om det är fråga om ett eller flera transportavtal, om resenären har köpt en bokad biljett med specificerade avgångs- och ankomsttider eller inte, om resenären har köpt en eller flera biljetter, hur långa uppehåll som förekommer vid byten och om trafiktjänsterna tillhandahålls av en eller flera transportörer. Om en resenär har köpt en biljett med specificerade tider och platser för avresa och ankomst, ligger det t.ex. nära till hands att se transporten som en sammanhållen resa. Om resenären reser med en eller flera ospecificerade biljetter, t.ex. vid användandet av en period- eller kvantitetsbiljett, kan det tidsmässiga sambandet mellan de olika deltransporterna vara av särskild vikt för bedömningen av om det är fråga om en sammanhållen resa eller flera resor.<sup>63</sup>

Om det är fråga om en sammanhållen resa eller inte kan ha betydelse för frågan om förseningsersättning. Om det är fråga om olika resor innebär det att förseningsbedömningen får göras utifrån varje resa för sig.<sup>64</sup>

### 3.4.4 Förseningsbedömningen vid ändringar av en trafiktjänst (tredygnsregeln)

I 13 § anges hur förseningsbedömningen enligt lagen ska göras om tiderna för en enskild trafiktjänst har senarelagts eller om en enskild trafiktjänst har ställts in. Det förekommer att transportörer senarelägger tiderna för en enskild trafiktjänst utan att för den skull ändra tidtabellen. Det handlar alltså om att en viss avgång, t.ex. ett tåg på en viss sträcka och med vissa avgångs- och ankomst-

<sup>60</sup> SOU 2009:81 s. 112–115.

<sup>61</sup> Prop. 2015/16:13 s. 43.

<sup>62</sup> I civilutskottets motionsbetänkande om konsumenträtt våren 2018 behandlades en motion (2017/18:1406) i vilken det begärs att riksdagen ska göra ett s.k. tillkännagivande till regeringen om att följa upp effekterna av den nya lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter och bevaka att de nya resenärersrättigheterna följs. Motionärerna menade bl.a. att lagstiftningen när det gäller transportörens ansvar för att anordna ersättningstrafik kunde behöva förtydligas eller kompletteras. Riksdagen avslög motionen (bet. 2017/18:CU10, prot. 2017/18:77).

<sup>63</sup> Prop. 2015/16:13 s. 81.

<sup>64</sup> Prop. 2015/16:13 s. 82.

tider, blir senarelagd. Om det är fråga om en resa där ankomsttiden inte framgår av transportavtalet (13 § tredje stycket) och tiderna för en trafiktjänst senareläggs i förväg ska bedömningen av om en försening föreligger, under vissa omständigheter som anges närmare i 13 § första stycket, göras utifrån den nya planerade tiden för ankomst.

Syftet med bestämmelsen är enligt förarbetena att en resa som sker i enlighet med information från transportören som har lämnats i god tid före resan typiskt sett inte bör anses som försenad. Bestämmelsen innebär ett undantag från regeln i 12 § första stycket att en försening i sådana fall ska bedömas utifrån den tidpunkt som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.

För att en senarelagd tidpunkt för ankomst ska ligga till grund för bedömningen av om en försening föreligger eller inte krävs det att information om ändringen har offentliggjorts åtminstone tre dygn, dvs. 72 timmar, före den tid för avgång som framgår av den offentliggjorda tidtabellen för trafiktjänsten. Den tid för avgång som avses är avgångstiden från trafiktjänstens ursprungliga avgångsstation eller hållplats.<sup>65</sup>

### 3.4.5 Ersättning för kostnad för annan transport vid försening

Av lagen framgår att om det finns skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad till slutdestinationen ska resenären ha rätt till ersättning av transportören för skäliga kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination, t.ex. med taxi eller eget fordon. Detta gäller även om det inte ingåtts ett avtal om transport för den resa som befaras bli försenad, om resenären särskilt har inrättat sig efter den transporten. Den högsta ersättningen för en sådan kostnad ska vara 1/40 av prisbasbeloppet (2021 motsvarar det ca 1 200 kronor). Om resenären inte har betalat för resan får transportören avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om denna betalat för resan (14 §).

I förarbetena sägs när det gäller gränsen för ersättning (1/40 av prisbasbeloppet) att det framstår som en lämplig gräns som medger att de flesta resenärer får fullgod ersättning. Dessutom bör det, på motsvarande sätt som i likartade kontraktsrättsliga bestämmelser, ställas krav på att ersättningen i det enskilda fallet är skälig. Det kan enligt regeringen innebära att en resenär som haft olika, fullgoda alternativ för att ta sig till resmålet inte får högre ersättning än vad som motsvarar det billigare av alternativen, även om ett dyrare alternativ har använts.<sup>66</sup>

### 3.4.6 Prisavdrag vid försening

Om en resenär inte begär ersättning för kostnad för annan transport vid befarad försening har resenären i stället enligt lagen rätt till prisavdrag om resan

<sup>65</sup> Prop. 2015/16:13 s. 82–83.

<sup>66</sup> Prop. 2015/16:13 s. 44.

faktiskt blir försenad till slutdestinationen. Resenären har rätt till prisavdrag vid förseningar med

1. 50 procent av det pris som resenären har betalat för resan om förseningen uppgår till mer än 20 minuter
2. 75 procent av det pris som resenären har betalat för resan om förseningen uppgår till mer än 40 minuter
3. hela det pris som resenären har betalat för resan om förseningen uppgår till mer än 60 minuter (15 §).

I förarbetena sägs om rätten till prisavdrag bl.a. följande: En rätt till prisavdrag vid faktiska förseningar bör ha till syfte att kompensera resenärerna i förhållande till den försening som inträffar. Dessutom innebär skyldigheten att betala tillbaka på grund av prisavdrag ett incitament för transportörerna att förebygga förseningar och att försöka hålla uppkomna förseningar så korta som möjligt. Mot den bakgrunden är det naturligt att prisavdragets storlek är beroende av förseningens längd. Det framstår enligt regeringen som rimligt att avdraget vid mer än 20 minuters försening uppgår till 50 procent av biljettpriset. Vid mer än 40 minuters försening, som får anses vara en avsevärd försening i mer kortväga trafik, bör resenären ha rätt att få nästan hela biljettpriset återbetalat. Det framstår i sådana fall som rimligt med ett prisavdrag om 75 procent. Skulle förseningen uppgå till mer än 60 minuter får ett så väsentligt kontraktsbrott anses föreligga att resenären rimligen bör få tillbaka hela biljettpriset.

Rätten till prisavdrag eller full återbetalning vid en konstaterad försening bör enligt regeringen finnas oavsett om en resenär fullföljer resan eller inte. Det väsentliga bör nämligen vara att resenären har betalat för resan och att transportören sedan inte fullgör transporten på avtalat sätt.

Regeringen är dock i förarbetena tydlig med att en resenär inte kan få både ersättning för annan transport och prisavdrag vid en försening.<sup>67</sup>

Lagen saknar reglering om inom vilken tid en utbetalning av förseningserättning ska ha skett. Förslaget från Utredningen om en ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:81) att ersättning skulle betalas ut inom tre månader från det att ersättning begärts<sup>68</sup> resulterade aldrig i något förslag i propositionen där lagen föreslogs.

### 3.4.7 Hur ska biljettpriset beräknas vid prisavdrag?

Av lagen följer att om biljettpriset för resan inte klart framgår ska priset för en enkelbiljett för den aktuella resan vara utgångspunkten för beräkningen av prisavdragets storlek. Om resenären i ett sådant fall använder en biljett som innebär en rabatt ska dock transportören få göra ett avdrag i proportion till den rabatt som biljetten innebär (16 §).

Av förarbetena framgår att från regeln om att priset för en enkelbiljett för resan ska bilda utgångspunkt finns ett undantag som innebär att en transportör

<sup>67</sup> Prop. 2015/16:13 s. 45–46.

<sup>68</sup> SOU 2009:81 s. 118–119.

vid beräkningen av ett prisavdrag får, men inte behöver, minska avdraget, om resenären har använt sig av en biljett som innebär en rabatt i förhållande till en enkelbiljett för resenären. En periodbiljett som används på det sätt som avsetts innebär regelmässigt en rabatt jämfört med det sammanlagda priset för enkelbiljetter för motsvarande resor.

Vid beräkningen av ett prisavdrag när resenären har använt en periodbiljett får det göras en uppskattning utifrån hur resenärer i allmänhet använder sig av en periodbiljett av aktuellt slag. Omständigheter att beakta är bl.a. vad som kan anses vara en normal utnyttjandefrekvens för biljetten, dvs. hur många resor som resenärer i allmänhet företar med aktuell typ av biljett. Vidare bör det beaktas vilka typer av resor som kan göras med biljetten och prisnivån på dessa, t.ex. om biljetten medger endast resor på en viss sträcka eller fria resor inom ett visst område.

För att transportören ska kunna minska prisavdraget krävs att transportören kan visa att köpet av biljetten innebär åtminstone den rabatt för resenären som transportören påstår. Om transportören inte lyckas med detta har alltså resenären i stället rätt till prisavdrag motsvarande priset för en enkelbiljett för honom eller henne.<sup>69</sup>

### 3.4.8 Ersättning och prisavdrag när resan inte specificerats

I förarbetena uttalas att rätten till ersättning för kostnad för annan transport och rätt till prisavdrag bör gälla oavsett vilken typ av biljett som en resenär använder för sin resa. När det gäller biljetter som inte specificerar en viss resa, exempelvis kvantitetsbiljetter och periodbiljetter, finns det enligt regeringen även behov av några ytterligare förtydliganden av rätten till ersättning eller prisavdrag. Det bör ställas krav på att en resenär som har en giltig biljett av aktuellt slag har bestämt sig för att göra en viss specifik resa för att han eller hon ska ha rätt till ersättning eller prisavdrag för en försening som inträffar för den resan. Dessutom bör det i normalfallet ställas krav på att resenären har gjort andra förberedelser för att kunna genomföra resan, t.ex. begett sig till avrestationen för att kunna påbörja resan vid den tid som anges i tidtabellen. Det bör också krävas att resenären kan visa att dessa förutsättningar föreligger.

För en resenär som avser att skaffa en biljett bör det ställas krav på att resenären har bestämt sig och gjort förberedelser för att genomföra den tilltänkta resan, dvs. samma krav som föreslås gälla för att en resenär med t.ex. en kvantitetsbiljett ska ha rätt till ersättning för annan transport. En resenär som har rätt till ersättning för annan transport trots att han eller hon inte har betalat för resan bör inte hamna i ett förmånligare läge än övriga resenärer. Vid ersättning för annan transport bör därför transportören ha rätt att avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om han eller hon hade betalat för resan.<sup>70</sup>

<sup>69</sup> Prop. 2015/16:13 s. 89.

<sup>70</sup> Prop. 2015/16:13 s. 46–47.

### 3.4.9 Inget undantag för s.k. force majeure

I propositionen med förslaget till lagen valde regeringen att inte följa utredningens förslag (SOU 2009:81) om att en transportör skulle vara fri från ersättningsansvar om en försening har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som transportören inte hade kunnat undvika. I sin motivering till att inte införa ansvarsfrihet för force majeure i lagen hänvisar regeringen i huvudsak till att en ansvarsfrihetsgrund som baseras på force majeure skulle avvika från tåg- och busspassagerarförordningarna och innebära olika reglering av transportörens ansvar beroende på hur lång sträckning en tåg- eller busstrafiktjänst har. En sådan ordning ansåg regeringen bör undvikas.<sup>71</sup>

## 3.5 Rätten att frånträda avtal om köp av periodbiljett

Av lagen framgår vidare att en resenär ska kunna frånträda avtalet om köp av en periodbiljett om transportörens trafikutbud ändras efter köpet så att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelserna är av väsentlig betydelse för resenären. Vid ett frånträdande ska transportören betala tillbaka den del av priset för periodbiljetten som motsvarar biljetten återstående giltighetsperiod. Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod (19 §).

I förarbetena konstateras bl.a. att en ändring av trafikutbudet kan få konsekvenser för en resenärs möjligheter att använda sin periodbiljett på det sätt som var avsikten vid köpet. Exempelvis kan en indragen trafiktjänst innebära att en resenär regelmässigt skulle komma för sent till sitt arbete eller sakna möjlighet att ta sig till sin fritidssyssla om han eller hon fortsatte att använda periodbiljetten. För sådana fall behöver det införas en möjlighet att frånträda avtalet om köp av periodbiljett. I vissa fall är det dock vanligt och förväntat att transportören under en period kommer att tillämpa en särskild tidtabell, exempelvis under en semesterperiod. Det bör vara resenären som är skyldig att visa att ändringen av trafikutbudet är av väsentlig betydelse för honom eller henne.<sup>72</sup>

## 3.6 Vissa övriga frågor som regleras i lagen

### 3.6.1 Reklamation

I lagen föreskrivs att en resenär som vill begära ersättning för annan transport eller prisavdrag ska reklamera inom skälig tid efter det att resan avslutades eller, om transporten för resan inte genomförs, skulle ha avslutats. Reklamation som har skett inom två månader från den tidpunkten ska alltid anses ha skett inom skälig tid. Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt, ska reklamation anses ha skett när detta gjordes (17 §).

<sup>71</sup> Prop. 2015/16:13 s. 47–48.

<sup>72</sup> Prop. 2015/16:13 s. 52–53.

### 3.6.2 Preskription

En resenär förlorar sin rätt att kräva ut en fordran för ersättning för annan transport eller prisavdrag vid försening om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom (20 §).

### 3.6.3 Lagen är tvingande till förmån för resenärer

Lagens bestämmelser om ersättning och prisavdrag vid förseningar, frånträdande av avtal om köp av periodbiljett och preskription i 12–19 §§ är tvingande till förmån för resenärerna (6 §). Ett avtalsvillkor om t.ex. ersättning vid förseningar som i jämförelse med lagens bestämmelser är till nackdel för en resenär är därför ogiltigt. Lagen är tvingande till förmån för alla resenärer oavsett syftet med resan. Det är ingen skillnad om man reser privat eller i tjänsten.<sup>73</sup>

### 3.6.4 En upplysningsbestämmelse för tågoperatörer

Riksdagen ställde sig våren 2018 bakom regeringens förslag om en ny järnvägstrafiklag.<sup>74</sup> Genom järnvägstrafiklagen (2018:181) infördes den 1 juli 2018 en möjlighet för tågoperatörer att, till följd av deras förseningsansvar enligt EU:s tågpassagerarförordning och lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, söka ersättning hos infrastrukturförvaltaren<sup>75</sup> för uppkomna förseningskostnader om förseningen beror på brister i infrastrukturen. En upplysning om transportörens rätt till ersättning enligt ovan togs genom lagförslaget in i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (18 §).<sup>76</sup>

<sup>73</sup> Prop. 2015/16:13 s. 20 och s. 72.

<sup>74</sup> Prop. 2017/18:62, bet. 2017/18:CU12, rskr. 2017/18:193.

<sup>75</sup> Med infrastrukturförvaltare avses i första hand den som tillhandhåller och ansvarar för järnvägsinfrastruktur. Trafikverket svarar för den statliga infrastrukturen. Arlandabanan, Öresundsbron och Inlandsbanan – förvaltas av A-train AB, Öresundsbrokonsortiet respektive Inlandsbanan. Källa: Prop. 2017/18:62 s. 73.

<sup>76</sup> SFS 2018:187.

## 4 Kollektivtrafikresenärers rättigheter enligt EU-rätten

### Sammanfattning

Enligt tågpassagerarförordningen har tågresenärer vid resor i EU som försenas med mer än 60 minuter i vissa fall rätt till bl.a. måltider och boende. Vidare finns rätt att avboka resan eller genomföra resan en annan dag. Resenärer har också rätt till återbetalning med minst 25 procent av biljettpriset vid försening som är över 60 minuter respektive minst 50 procent av biljettpriset vid förseningar över två timmar. Resenärer har också rätt till olika typer av information, bl.a. om förseningar. Inom EU pågår ett lagstiftningsarbete om förändringar av tågpassagerarförordningen.

Bussresenärer har enligt busspassagerarförordningen vid resor i EU som försenas med mer än två timmar rätt att välja mellan återbetalning av hela biljettpriset, fortsatt resa eller ombokning. Om förseningen är över 90 minuter och resans planerade längd överstiger tre timmar ska resenären erbjudas bl.a. måltider och förfriskningar. Resenärer har också rätt till olika typer av information bl.a. om förseningar. Vid bussresor som är längre än 250 kilometer tillkommer vissa ytterligare rättigheter för resenärer.

Av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att tåg- och busspassagerarförordningen tillämpas på resor som är 150 kilometer eller längre.

### 4.1 Rättigheter för resenärer som följer av tågpassagerarförordningen

Reglerna i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) gäller för resor med fjärr- och regionaltåg och pendeltåg. Reglerna gäller i hela EU (artikel 2). När resenärer köper tågbiljetter ska de informeras om de rättigheter de har enligt EG-förordningen (artikel 8). På stationen och i tåget ska resenärerna få information om det organ som ansvarar för att utöva tillsyn (artikel 29). I Sverige är det Konsumentverket. Personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet ska få information och assistans i samband med biljettköp, avresa, ankomst eller tågbyte (artiklarna 20–24).

Om tåget avgår eller beräknas komma fram för sent ska transportören direkt informera resenärerna om detta. Om tågresan (linjen) går utrikes eller är 150 kilometer eller längre (när det gäller ”150-kilometersregeln” så följer den av nationell rätt, se avsnitt 3.2.4 Lagens tillämpningsområde i förhållande till EU-regler) och försenas med mer än 60 minuter har resenärerna rätt till:



- måltider och förfriskningar, om detta är rimligt att få fram
- kostnadsfritt boende och transport till boendet om resenären är tvungen att övernatta på grund av förseningen och detta är fysiskt möjligt.

Om resan avbryts ska transportören se till att resenären kommer fram till sitt resmål på annat sätt (artikel 18).

Om en tågresor som är 150 kilometer eller längre ställs in eller beräknas bli mycket försenad till resmålet, mer än 60 minuter, ska resenären omedelbart erbjudas följande alternativ:

- Avboka resan och få tillbaka hela biljettpriset.
- Genomföra resan så snart som möjligt med det försenade tåget eller med en ny ombokad resa. Transporten ska ske på s.k. ”likvärdiga transportvillkor”. Det kan t.ex. vara med ett annat tåg, buss eller taxi.
- Genomföra resan en annan dag med tåg genom att boka om biljetten (artikel 16).

Om resan på sträckor som är 150 kilometer eller längre blir försenad mellan en och två timmar har resenärerna rätt att få tillbaka minst 25 procent av biljettpriset. Om resan blir försenad mer än två timmar har resenärerna rätt att få tillbaka minst 50 procent av biljettpriset. Om resenärerna har ett periodkort, t.ex. ett månads- eller årskort, och är med om upprepade förseningar eller inställda tåg, får de begära en lämplig ersättning (artikel 17).

Resenärerna ska få ersättningen, eller någon form av kommunikation från transportören, inom en månad från det att klagomålet har framförts. Ersättningen ska på resenärens begäran betalas ut kontant, men får också betalas ut via värdebevis och liknande i vissa fall (artiklarna 17 och 27).

Personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har samma rätt att resa med tåg som övriga resenärer har. För att säkerställa detta finns det därför utöver de allmänna passagerarrättigheterna särskilda regler för tågpassagerare med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet (artiklarna 19–25).<sup>77</sup>

## 4.2 Rättigheter för resenärer som följer av busspassagerarförordningen

Reglerna för bussresenärers rättigheter och skyldigheter regleras i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (busspassagerarförordningen) som gäller i hela EU (artikel 2).

När en resa med buss ställs in eller blir försenad vid sträckor längre än 150 kilometer (när det gäller ”150-kilometersregeln” så följer den av nationell rätt, se avsnitt 3.2.4 Lagens tillämpningsområde i förhållande till EU-regler) ska transportören informera resenärerna om situationen och den beräknade

<sup>77</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer och Konsumentverkets webbplats, Skyldigheter för järnvägsföretag, den 1 december 2020.

avgångstiden (så snart sådan information finns) senast 30 minuter efter den avgångstid som står i tidtabellen (artikel 20).

Vid förseningar som är över två timmar har resenärerna rätt att välja mellan återbetalning av hela biljettpriset, fortsatt resa eller ombokning. Vid en återbetalning har resenären också rätt att så snart som möjligt få en kostnadsfri returresa till den första avreseplatsen, om det är aktuellt (artikel 19).

Om en resas planerade längd överstiger tre timmar ska transportören vid inställda turer eller kraftiga förseningar, över 90 minuter, erbjuda resenärerna hjälp. Det kan t.ex. handla om snacks, måltider, förfriskningar (om detta är rimligt att få fram) eller boende beroende på hur lång förseningen är (artikel 21). Rätten till boende gäller inte om transportören bevisar att den inställda eller försenade avgången beror på svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar säkra busstransporter (artikel 23).

Reseinformation ska lämnas till resenärer under hela resan. Om möjligt ska informationen på begäran lämnas i en form som är tillgänglig för alla (artikel 24). Även lämplig och begriplig information om passagerares rättigheter ska lämnas till resenärerna (artikel 25).

Vid resor med buss som är 250 kilometer eller längre tillkommer det ytterligare regler (artikel 2) som transportören måste rätta sig efter, bl.a. följande. Transportören ska erbjuda ersättning vid dödsfall, personskador, förlust eller skada på bagage eller rörelseutrustning till följd av olyckor. Vid en olycka ska transportören, vid behov, erbjuda resenärerna hjälp med praktiska behov, t.ex. boende, mat, kläder, transport och första hjälpen (artiklarna 7–8). Det finns också särskilda regler för resenärer med funktionsnedsättning. Exempelvis om transportören, av giltiga orsaker, nekar en person att göra en bokning eller gå ombord på bussen ska transportören omedelbart informera honom eller henne om anledningen. Transportören ska också informera om vilka alternativa transportmöjligheter som kan erbjudas (artiklarna 9–18).<sup>78</sup>

### 4.3 Pågående lagstiftningsarbete inom EU

EU-kommissionen presenterade den 27 september 2017 ett förslag till omarbetning av tågpassagerarförordningen. I början av 2020 påbörjades trepartsförhandlingar om förslaget mellan rådet, kommissionen och Europaparlamentet. Parterna enades i början av oktober 2020. Den nya förordningen innebär att det bl.a. införs ett undantag för force majeure för tågföretagen, som medför att tågföretagen inte behöver ersätta passagerare för förseningar i situationer som de inte kan råda över eller förebygga, t.ex. vid extrem väderlek eller olyckor. Samtidigt stärks passagerarnas rättigheter i andra avseenden, särskilt för passagerare som har en funktionsnedsättning. Passagerare med funktions-

<sup>78</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Konsumentverkets webbplats, Skyldigheter för bussföretag och Extra skyldigheter vid sträckor som är längre än 25 mil, den 1 december 2020.

nedsättning kommer t.ex. att få en förstärkt rätt till information och assistans.<sup>79</sup> Rådet antog sin ståndpunkt den 25 januari 2021 vid den första behandlingen av förslaget om omarbetning av tågpassagerarförordningen och skickade ärendet vidare till Europaparlamentet.<sup>80</sup> Behandlingen är ännu inte avslutad i Europaparlamentet.

Enligt Regeringskansliet (Justitiedepartementet) finns det i 7–11, 17 och 19 §§ lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter vissa bestämmelser om information till resenärer, reklamation och preskription som det kan vara lämpligt att se över i samband med ändringar i tågpassagerarförordningen för att skapa en så enhetlig reglering som möjligt.<sup>81</sup>

<sup>79</sup> Regeringskansliet, Justitiedepartementet, enheten för immaterialrätt och transporträtt, promemoria, Skriftlig information till civilutskottet den 13 oktober 2020: tågpassagerarförordningen, den 9 oktober 2020.

<sup>80</sup> Europeiska unionens råd, Rådets ståndpunkt vid första behandlingen inför antagandet av Europaparlamentets och rådets förordning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (omarbeting), 12262/1/20 REV 1 ADD 1, den 25 januari 2021.

<sup>81</sup> Regeringskansliet, Justitiedepartementet, enheten för immaterialrätt och transporträtt, råds-promemoria, Överläggning i civilutskottet den 9 april 2019, dnr 2065-2018/19, den 28 mars 2019.

## 5 Europeisk utblick

### Sammanfattning

Genom en enkät har det undersökts om några andra EU-länder, i likhet med Sverige, har kompletterat EU-lagstiftningen om passagerares rättigheter med nationell lagstiftning för att stärka kollektivtrafikresenärers rättigheter när det gäller stads-, förorts- och regionaltrafik.

Enkätundersökningen, som besvarats av åtta länder, visar att regler för förseningsersättning och information till resenärer i den kortväga kollektivtrafiken finns i mer eller mindre omfattning i flera länder och är i varierande grad författningsreglerad. Inget land i undersökningen redovisar någon nationell lagstiftning om stads-, förorts- och regionaltrafik som motsvarar Sveriges när det gäller hur långt rättigheterna för resenärerna sträcker sig eller har som i Sverige en trafikslagsövergripande lagstiftning.

Förseningsersättning vid kortväga kollektivtrafik utbetalas dock när det gäller tågtrafik i Österrike. Förseningsersättning kan betalas ut vid förseningar hos tåg och buss i Danmark, tåg i Storbritannien samt enligt en nationell förordning vid lokala tågresor i Tyskland. I Spanien finns det ett visst utrymme för de 17 autonoma regionerna att på egen hand lagstifta om resenärers rättigheter och t.ex. i den autonoma regionen Madrid finns det möjlighet för resenärer att få ersättning vid förseningar i tunnelbanan. I Finland, Nederländerna och Polen saknas helt eller i allt väsentligt en lagstiftning på det efterfrågade området.

### 5.1 Bakgrund och genomförande

I uppföljningen har det undersökts om några andra EU-länder, i likhet med Sverige, har kompletterat EU-lagstiftningen om passagerares rättigheter med nationell lagstiftning för att stärka kollektivtrafikresenärers rättigheter när det gäller stads-, förorts- och regionaltrafik. I en jämförande enkätundersökning har tio länder tillfrågats om förekomsten av nationell lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Undersökningen, som genomfördes under februari och mars 2020, administrerades av riksdagens utredningstjänst som skickade ut enkätfrågorna via sitt nätverk för interparlamentariskt samarbete, Europeiskt centrum för parlamentarisk forskning och dokumentation (CERDP). Enkäten innehöll tio frågor som i huvudsak berörde förekomsten av nationell lagstiftning om passagerares rättigheter och hur reglerna om förseningsersättning och information i förekommande fall utformats.

Av de tillfrågade länderna har åtta länder svarat på enkäten: Danmark, Finland, Nederländerna, Polen, Storbritannien,<sup>82</sup> Spanien, Tyskland och Österrike.<sup>83</sup>

Förekomsten av frivilliga åtaganden hos kollektivtrafikföretagen i de aktuella länderna där resenärer i resevillkor eller i resegarantier etc. ges rättigheter utöver den eventuella nationella regleringen har inte specifikt efterfrågats i enkäten. Det kan därför finnas resenär rättigheter som är mer omfattande än den eventuella nationella regleringen i vissa regioner eller lokalt.

I Finland,<sup>84</sup> Nederländerna<sup>85</sup> och Polen<sup>86</sup> saknas enligt de ingivna svaren helt eller i allt väsentligt lagstiftning på det efterfrågade området. Nedan redogörs kort för hur regleringen ser ut i Danmark, Spanien, Storbritannien, Tyskland och Österrike.

## 5.2 Danmark

Den 1 juli 2019 trädde lagstiftning i kraft som ger den danska regeringen rätt att införa bestämmelser som gäller buss- och tågpassagerares rättigheter vid resor med buss (almindelig rutekørsel)<sup>87</sup> och resor på privata lokala järnvägar (privatbaner). Några bestämmelser har ännu inte införts, bl.a. mot bakgrund av att alla transportörer i Danmark har tagit fram det gemensamma regelverket ”Joint National Travel Regulations”.

En rätt till förseningsersättning enligt det gemensamma regelverket finns vid tågresor som är försenade med minst 30 minuter till slutdestinationen. Ersättning betalas ut vid minst 30 minuters försening med 25 procent av biljettpriset. Därefter gäller vid minst 60 minuters försening att ersättning betalas ut med 50 procent av biljettpriset, vid minst 90 minuters försening betalas ersättning med 75 procent av biljettpriset ut och vid minst 120 minuters försening betalas ersättning ut med 100 procent av biljettpriset. Minimibeloppet som betalas ut är 25 danska kronor.

Vid bussresor och tågresor på privata lokala järnvägar (privatbaner) är resenärer berättigade till ersättning om förseningen till slutdestinationen överstiger 20 minuter. Förseningsersättning kan resenärerna ansöka om genom att använda sig av en webblankett, e-post eller ett vanligt brev.

Regler om ersättning för kostnader vid förseningar för transport med taxi eller egen bil till slutdestinationen varierar mellan transportörerna. Vid tågresor inklusive tunnelbaneresor som är försenade med 60 minuter eller mer kan

<sup>82</sup> Storbritannien lämnade formellt EU den 31 januari 2020, men bedömdes ändå vara intressant för enkätundersökningen då den eventuella lagstiftningen på området vid enkätens genomförande inte berörs av utträdet.

<sup>83</sup> Svar inkom inte från Italien och Frankrike.

<sup>84</sup> Eduskunta (Finland), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 2 mars 2020.

<sup>85</sup> Tweede Kamer der Staten-Generaal (Nederländerna), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 9 mars 2020.

<sup>86</sup> Sejm (Polen), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 3 mars 2020.

<sup>87</sup> Betyder ungefär: regelbunden schemalagd trafik.

resenärer i undantagsfall få ersättning för taxiresor till slutdestinationen. Resenären måste dock ha fått godkännande av transportören att ta taxi till slutdestinationen; annars saknas en garanti för att ersättningen betalas ut. Vid förseningar i Köpenhamns tunnelbana med minst 30 minuter kan en resenär ta taxi till destinationen i stället för att begära förseningsersättning. Taxikostnader ersätts med upp till 300 danska kronor.

När det gäller bussresor och resor på privata lokala järnvägar kan förseningar på minst 20 minuter ge resenärer rätt att välja transport med taxi till slutdestinationen eller resa med egen bil i stället för förseningsersättning. Ersättningen för taxi eller egen bil är då högst 350 danska kronor på resor upp till 50 kilometer.

Transportörerna är inte skyldiga att utbetala ersättning för förseningar vid force majeure.

När det gäller information till resenärer är transportörer i lag skyldiga att tillhandahålla och utveckla elektroniska system för reseinformation om res-tider, reseplanering, priser etc. Informationen tillgängliggörs för resenärer via webbplatser eller appar, men det finns ingen lagstiftning som reglerar en skyldighet att ge denna information direkt till passagerare. Men reseinformation till resenären tillgängliggörs ofta ombord på tågen, på stationernas anslagstavlor och i högtalare.<sup>88</sup>

### 5.3 Spanien

Det finns ingen nationell lagstiftning i Spanien om resenärers rättigheter i den kortväga kollektivtrafiken. I Spanien finns det dock ett visst utrymme för de 17 autonoma regionerna att på egen hand lagstifta om resenärers rättigheter när det gäller persontransporter på järnväg och vägar inom regionen. I den autonoma regionen Madrid finns det t.ex. möjlighet för resenärer att i vissa fall få ersättning vid förseningar i tunnelbanan som överskrider 15 minuter.<sup>89</sup>

### 5.4 Storbritannien

Tågtrafiken i Storbritannien (Nordirland undantaget) drivs via ett system av avtal (franchise agreements) mellan regeringen och privata tåg företag. Avtalen innehåller bestämmelser om passagerares rättigheter och kompensation vid förseningar; vid de flesta resor finns t.ex. en rätt till ersättning vid förseningar som är längre än 15 minuter. En resenärs rätt till kompensation vid förseningar beror på vilket tåg företag man reser med. Det finns tre kompensationssystem och tåg företagen är anslutna till något av dessa. Nästan alla tåg företag använder sig antingen av kompensationssystemet Delay Repay eller Delay Repay

<sup>88</sup> Folketinget (Danmark), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 2 mars 2020.

<sup>89</sup> Congreso de los Diputados (Spanien), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 12 februari 2020.

15. Kortväga pendlare och långdistansresenärer ges samma ersättning i de båda systemen, dvs. systemen gör ingen skillnad på långväga och kortväga kollektivtrafik.

Enligt Delay Repay-systemet har en resenär rätt till ersättning oavsett orsak till förseningen (dvs. företaget kan inte hänvisa till force majeure) om ett tåg är försenat mer än 30 minuter. Ersättningen uppgår till 50 procent av kostnaden för en enkelbiljett eller 50 procent av kostnaden för motsvarande del av en returbiljett. Vid 60–119 minuters försening uppgår ersättningen till 100 procent av biljettkostnaden eller 100 procent av kostnaden för motsvarande del av en returbiljett. Vid förseningar på 120 minuter eller mer uppgår ersättningen till 100 procent av biljettkostnaden eller 100 procent av kostnaden för en returbiljett (tur och retur).

Vid förseningar enligt Delay Repay 15-systemet kan ersättning motsvarande 25 procent av biljettpriiset betalas ut vid förseningar på 15–29 minuter. Vid 30–59 minuters försening kan ersättning betalas ut med 50 procent av biljettkostnaden och vid 60–119 minuter uppgår ersättningen till 100 procent av biljettkostnaden. Vid förseningar på 120 minuter eller mer uppgår ersättningen till 100 procent av biljettkostnaden och i de fall då det är tillämpligt ersättning för kostnaden för en returbiljett.

I de flesta fall betalas inte förseningsersättningen ut automatiskt (via ”smart cards”) och resenärer måste då skicka in ett ersättningsformulär, vanligtvis via tågföretagets webbplats eller app. Alternativt kan formuläret skickas med post, e-post eller lämnas in på en tågstation. En begäran om ersättning ska göras inom 28 dagar efter att resan avslutats.

Av de nationella resevillkoren (National Rail Conditions of Travel), som de tågföretag som trafikerar det nationella tågnätet tillämpar, framgår bl.a. att tågföretagen är skyldiga att ge resenärer tydlig information före, under och efter resan när det är nödvändigt. Företagen ska också, på förfrågan från resenärerna, erbjuda information om tidtabeller och taxor, tillgänglighet till tågstationer och tåg, om bussar ersätter tåg hela eller delar av resan samt restriktioner när det gäller att ta med bagage, djur och cyklar.<sup>90</sup>

## 5.5 Tyskland

I Tyskland saknas nationell lagstiftning om passagerares rättigheter när det gäller trafikslagen buss, tunnelbana och spårvagn. Det finns dock sedan 2009 en nationell förordning som reglerar tågpassagerares rättigheter när det gäller lokala tågresor. Förordningen ger å ena sidan resenärer som gör lokala tågresor mer långtgående rättigheter i förhållande till EU:s tågpassagerarförordning vid förseningar och inställda avgångar. Förordningen innebär å andra sidan en

<sup>90</sup> House of Commons (Storbritannien), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services. Storbritannien redovisade i enkätsvaret bara vad som gäller för resenärers rättigheter när det gäller tågresor, e-post den 18 februari 2020.

försämring när det gäller rätten till information då ingen information behöver lämnas om viktigare anslutande förbindelser.

Vid förseningar och inställda avgångar har resenärer enligt den nationella förordningen, när det finns skälig anledning att anta att resenären blir minst 20 minuter försenad till destinationen, rätt att resa med ett annat tåg till destinationen förutsatt att tåget saknar obligatorisk platsreservation eller att det är fråga om en specialresa. Vidare har resenären, om det finns skälig anledning att anta att resenären blir minst 60 minuter försenad till destinationen, rätt att nyttja ett annat transportmedel till destinationen om ankomsttiden enligt tidtabellen är mellan midnatt och kl. 05.00. Samma rätt till ett alternativt transportmedel finns om den tågavgång som ställts in är den sista avgången den aktuella dagen och resenären inte kan anlända till destinationen innan midnatt utan att använda ett annat transportmedel. Resenärer är skyldiga att minimera kostnaden för den alternativa transporten till destinationen. Taxi kan därför bara nyttjas om transportören inte erbjuder ersättningstrafik eller om destinationen inte kan nås med ett annat transportmedel till en lägre kostnad. Maximal ersättning för utlägg för annan transport till destinationen är 80 euro. Transportören kan undgå skyldighet att ersätta utlägg för kostnader för annan transport till destinationen vid force majeure eller om passageraren av egen förskyllan orsakat förseningen. Någon rätt till förseningsersättning för själva den olägenhet som en försening innebär saknas dock enligt förordningen.

Rätten till information omfattar en skyldighet för transportören att informera tågpassageraren om hans eller hennes rättigheter och skyldigheter. Informationen kan lämnas via t.ex. anslag på lämpligt ställe eller genom att använda elektronisk information och bokningssystem. Under resan ska resenären informeras om nästa station och förseningar samt säkerhetsfrågor och service på tåget.<sup>91</sup>

## 5.6 Österrike

I Österrike finns lagstiftning om tågpassagerares rättigheter när det gäller förorts- och regionaltrafik (men inte stadstrafik). Resenärer med årskort kan få förseningsersättning vid tågförseningar och inställda tåg. Förseningsersättningen är kopplad till tågens punktlighet. Regionala resor måste uppnå en minimipunktlighetsnivå på minst 95 procent. Tågföretagen är skyldiga att månadsvis publicera punktlighetsresultat på sina webbplatser, vilket gör att resenärerna kan kontrollera punktligheten på sina tåglinjer. Rätt till förseningsersättning uppkommer om punktlighetsnivån inte uppnåtts för den aktuella månaden. Vid bristande punktlighet ersätter alla tågföretag resenärer med ett belopp som motsvarar 10 procent av kostnaden för en månadsbiljett.

<sup>91</sup> Bundestag (Tyskland), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 27 februari 2020.



Rätten till ersättning för taxiresor vid förseningar är inte lagreglerad. Ersättning för taxiresor uppgår till högst 50 euro. Tåg företagen erbjuder sällan ersättning för resor med egen bil till slutdestinationen vid förseningar.

Vid stora förseningar eller inställda avgångar har resenärer rätt till en kostnadsfri returbiljett. Tåg företaget måste också ersätta biljettkostnaden för den delsträcka eller hela sträckan för en outnyttjad biljett om förseningen gjort en fortsatt resa omöjlig eller bortkastad för resenären. Tåg företagen kan inte hänvisa till force majeure för att undvika att betala ut förseningsersättning.

Enligt lagstiftningen måste tåg resenärer så långt det är möjligt informeras om förseningar och inställda avgångar och eventuella konsekvenser av sådana händelser. Informationen ska ges via tillgängliga informationskanaler, t.ex. biljettförsäljningsställen, biljettautomater, monitorer och skärmar. Tåg företagen är också skyldiga att generellt informera resenärerna om deras rättigheter och skyldigheter. Tåg företagen är skyldiga att ge mer detaljerad reseinformation till resenärerna när de efter en biljettbokning har resenärernas adressuppgifter.<sup>92</sup>

<sup>92</sup> Nationalrat, (Österrike), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 27 februari 2020.

## 6 Hur har lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter fungerat för resenärerna?

### Sammanfattning

I kapitlet redovisas framtagen empiri inom ramen för uppföljningen av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Av redovisningen framgår huvudsakligen de olika aktörernas, dvs. resenärernas, kollektivtrafikföretagens och myndigheternas, synpunkter på hur lagen fungerat för resenärerna när det gäller rätten till information, förseningsersättning och att frånträda avtal om köp av periodbiljett samt vissa övriga frågor.

### 6.1 Rätten till information

Resenärer har rätt till reseinformation, bl.a. om de trafiktjänster som en transportör erbjuder och om störningar i trafiken. Resenärer ska kunna ta del av informationen när de behöver.<sup>93</sup> Under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller tåg ska kollektivtrafikföretaget dessutom ge resenärerna information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser. Av lagen framgår vidare att informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är lämpligast för att resenärerna ska kunna ta del av informationen, och det ska då läggas särskild vikt vid behoven hos personer med funktionsnedsättning (7–9 §§). Det är därmed i stor utsträckning upp till kollektivtrafikföretaget att avgöra hur informationen ska lämnas. Tillsyn över informationskyldigheten för kollektivtrafikföretagen som följer av 7–9 §§ i lagen utövas av Konsumentverket.<sup>94</sup>

Frågor som berörs i detta avsnitt är bl.a. följande: Var hämtar resenärerna sin information? Vilka kunskaper har resenärerna om sin rätt till information? Vilken information är viktig för resenärerna? Hur bra eller dålig är den information som tillhandahålls? Vilka problem har kollektivtrafikföretagen att tillhandahålla information? Vilken information är svårast att tillhandahålla till resenärerna? Vilken tillsyn av informationskyldigheten görs?

#### 6.1.1 Resenärernas synpunkter på rätten till information

##### *SCB:s enkät riktad till allmänheten*

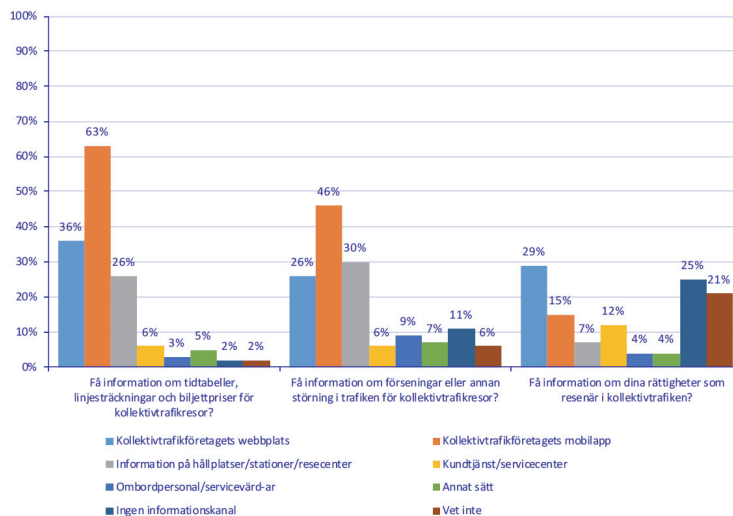
Hur man som kollektivtrafikresenär skaffar sig information i samband med en resa kan vara olika beroende på vad det handlar om för typ av information. Av SCB:s enkät riktad till allmänheten (bil. 1) framgår att den typ av infor-

<sup>93</sup> Prop. 2015/16:13 s. 35–36.

<sup>94</sup> 10 § lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter jämfört med 1 § förordningen (2015:957) om tillsyn över transportörers informationskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

mationskanal som resenärerna oftast använder sig av för att få information om tidtabeller, linjesträckningar och biljettpriser för kollektivtrafikresor är tydlig, nämligen kollektivtrafikföretagets mobilapp; drygt 60 procent uppger detta.

**Diagram 1** Inhämtning av information bland resenärer (andel)

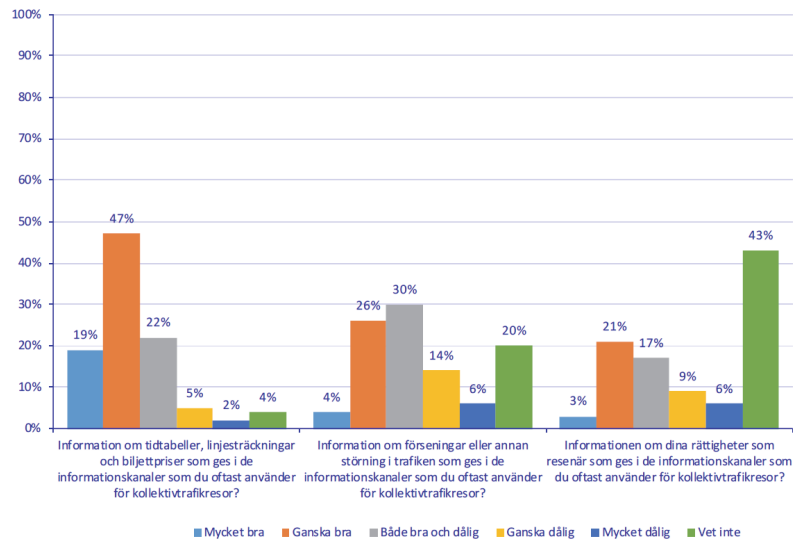


Källa: SCB 2020.

Ålder spelar in när det kommer till vilken informationskanal man använder för att skaffa fram information om tidtabeller m.m. Ju yngre man är, desto vanligare är det att använda appar. Det stämmer även för de som reser ofta, men även för de som har en hög utbildning. En högre ålder verkar däremot hänga ihop med användandet av kundtjänst eller servicecenter, information på hållplatser eller stationer samt personal ombord. Personer med en funktionsnedsättning uppger att man oftare kontaktar kundtjänst eller servicecenter för att få information om tidtabeller m.m.

Även när det handlar om att inhämta information om förseningar eller annan störning i trafiken är appar det vanligaste sättet; nästan 50 procent uppger detta. På samma sätt som för information om tidtabeller m.m. så väljer yngre, vaneresenärer (de som reser minst någon eller några dagar i månaden) och de med hög utbildning appar i högre utsträckning för att inhämta information, medan äldre och personer med en funktionsnedsättning i högre utsträckning använder sig av kundtjänst eller servicecenter.

Det är däremot inte vanligast att använda appar när resenärer vill få information om sina rättigheter som resenär i kollektivtrafiken. Då använder man främst kollektivtrafikföretagets webbplats; ca 30 procent gör det. Samtidigt är andelen som inte vet eller inte använder någon informationskanal alls stor, ungefär 45 procent. Även när det gäller att inhämta information om sina rättigheter så väljer yngre resenärer appar i högre utsträckning och äldre resenärer och resenärer med lägre utbildning söker information på hållplatser eller stationer i högre utsträckning.

**Diagram 2 Hur bra eller dålig är informationen enligt resenärerna (andel)**

Källa: SCB 2020.

Majoriteten av resenärerna, ca 65 procent, upplever att informationen om tidtabeller m.m. i den informationskanal man använder är mycket bra eller ganska bra. Ju oftare man reser och ju högre utbildning man har, desto mer positiv verkar man vara.

När det handlar om den informationskanal som används för information om förseningar eller annan störning så verkar det finnas en större skepsis och okunskap. Cirka 30 procent bedömer att den informationen är mycket eller ganska bra. Framför allt är okunskapen större bland de äldre och de som reser sällan.

Cirka 25 procent av befolkningen tycker att informationen om de rättigheter man har som resenär är mycket eller ganska bra. Att man inte kan bedöma hur bra eller dålig informationen är kopplat till vilka rättigheter man som resenär har är tydligast bland de som reser sällan.

I SCB-enkäten ställdes även en fråga om man upplever sig ha en funktionsnedsättning eller inte. Cirka 18 procent har svarat att de har en funktionsnedsättning. Bland de personer som uppger att de har en funktionsnedsättning, upplever drygt 40 procent att de får information som underlättar resor med kollektivtrafik i mycket eller ganska liten utsträckning. En ungefär lika stor andel svarar att de inte vet. Resterande 15 procent anser att de får information som underlättar resande i mycket eller ganska stor utsträckning.

### *Aktgranskning av anmälningar till Konsumentverket*

Av den aktgranskning som har gjorts av anmälningar från resenärer till Konsumentverket (bil. 3) om lagen framgår att en mindre del av anmälningarna i förhållande till anmälningar om förseningsersättning handlade om bristande information vid resor. Av anmälningarna om bristande information handlade

en stor del om biljettpriser, prisvillkor eller att man vid påstigning fått felaktig information om biljettens giltighet.

### *Intervju med resenärsorganisationen Resenärsforum*

Resenärsorganisationen Resenärsforums ordförande framhåller att det kanske går att hitta den information man som resenär behöver inför en resa om man vet var man ska leta. Informationen kan dock vara svår att hitta, särskilt om resenären inte har tillgång till eller är van att söka på internet. När det helt saknas information är det oftast fråga om information vid förseningar eller annan störning. Enligt Resenärsforum kan kanske Trafikverkets handlingsplan för förbättrad trafikinformation i järnvägstrafiken<sup>95</sup> förbättra arbetet med information vid tåg förseningar, men det återstår att se. Det finns även andra problem med att få tag på reseinformation bl.a. om möjligheten att ta med sig cyklar på resor i kollektivtrafiken. En försvårande omständighet för resenärer vid informationsinhämtning är att få tag på information för hela resan då olika operatörer kan ha olika regler. De vanligast förekommande klagomålen från resenärer när det gäller rätten till information handlar enligt Resenärsforum om information vid förseningar och andra störningar samt tillgänglighet för resenärer med funktionsvariationer. Tydlig information om rättigheter till ersättning m.m. vid förseningar eller inställd resa kan ibland vara mycket svårt att få reda på. Resenärsforum tror nog att läget är bättre nu i jämförelse med slutsatserna i den granskning av kollektivtrafikföretagens informationsskyldighet som Konsumentverket gjorde 2017, i vilken verket konstaterade att samtliga företag hade mer eller mindre stora brister när det gäller informations-skyldigheten.<sup>96</sup> Men det finns fortfarande brister; t.ex. finns det företag som fortfarande i strid med lagen hänvisar till force majeure för att i vissa fall inte behöva betala ut förseningsersättning.<sup>97</sup>

### *Rambolls fokusgruppsundersökning*

Av fokusgruppsundersökningen (bil. 2) framgår att kollektivtrafikföretagen enligt deltagarna (fem deltagare vardera från länen Dalarna, Västerbotten, Stockholm och Skåne) är tämligen bra när det gäller att lämna information till resenärer före och under en resa, åtminstone för resor som löper på enligt tidtabell. En majoritet av deltagarna ansåg att informationen var bristfällig i samband med störningar eller förändringar i trafiken i synnerhet när det handlade om ersättningstrafik. En 61-årig man och vaneresenär från Skåne framhåller i sammanhanget följande: ”Jag tycker att trafikföretagen är ganska duktiga när allting rullar på enligt tidtabellen, men när det blir störningar, och särskilt när

<sup>95</sup> Trafikverket presenterade våren 2020 Handlingsplan avseende åtgärder för att möjliggöra förbättrad trafikinformation i järnvägstrafiken (TRV 2019/130251). Trafikverket har tagit fram handlingsplanen tillsammans med branschen. Åtgärdsprogrammet i handlingsplanen omfattar 2020–2022.

<sup>96</sup> Se vidare Konsumentverket, Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter – Marknadsföring och avtalsvillkor (dnr 2017/63), 2017.

<sup>97</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020 och e-post den 21 mars 2021. Resenärsforum har sedan den 18 mars 2021 en ny ordförande.

det blir stora störningar, så funkar ju informationen mycket sämre. Så det är när informationen är allra viktigast som den funkar sämst.”

I stort sett alla deltagare, förutom några av de äldre uppgav att man i första hand fick reseinformationen digitalt. Det framkom dock att det för alla åldersgrupper fanns ett behov av att vid trafikförändringar få kompletterande information genom direkta kanaler såsom via displayer och utrop på stationer, hållplatser samt ombord på fordonen.

Det fanns ett betydligt större missnöje när det gällde information om resevärders rättigheter, t.ex. rätten till förseningsersättning och återbetalning av periodkort vid ändrat trafikutbud jämfört med annan reseinformation.

För deltagare med egen erfarenhet eller som på annat sätt hade erfarenhet av hur det är att åka kollektivtrafik med funktionsnedsättning var det påtagligt att man generellt sett hade större behov av bättre information jämfört med andra resevärdskategorier. Problemen verkade vara som störst i samband med ersättningstrafik.

När resevärdar söker information efter en resa handlar det ofta om uppgifter som är kopplade till att kunna söka ersättning vid förseningar eller inställda turer. Generellt uppfattas sådan information vara svårtillgänglig och kräver en ansträngning från resevärderna. En 61-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna, uttrycker det på följande sätt: ”Sen tycker jag att det här med ersättning när det är förseningar eller inställda tåg, det tycker jag inte framgår riktigt någonstans riktigt, så jag har inte orkat att bry mig om att få ersättning.”

En 28-årig man, vaneresenär från Västerbotten, uttrycker i sin tur saken på följande sätt: ”Sen är det väl det här att få tillbaka pengar för en resa som har blivit försenad eller inställd, det känns som om dom inte vill att det ska stå så tydligt.”

### 6.1.2 Kollektivtrafikföretagens synpunkter på rätten till information

#### *Enkät till kollektivtrafikföretag*

Av enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 4) framgår att många olika informationskanaler används för att uppfylla lagens bestämmelser om reseinformation. Alla kollektivtrafikföretag uppger i sina enkätsvar (13 svar inkom) att all information som de är skyldiga att tillhandahålla till resevärderna enligt lagens 7 §<sup>98</sup> finns på respektive företags webbplats. Alla företag har även appar där de också redovisar mycket av den information som de ska tillhandahålla. Andra digitala informationskanaler som också nämns av några företag är infotainment (via digitala skärmar), Facebook, chattar och en sms-tjänst som

<sup>98</sup> I lagens 7 § finns bestämmelser om transportörens informationsskyldighet. Där framgår det att transportören ska tillhandahålla information om 1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser, 2. resevärdens rättigheter i frågor som regleras i denna lag, 3. transportörens allmänna avtalsvillkor, 4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar, 5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser, 6. möjligheten att medföra cyklar och villkor för detta, 7. säkerhets- och trygghetsfrågor och 8. hur transportören kan kontaktas.

informerar om förseningar. Övriga kanaler för information som nämns i vissa fall är hållplats- och stationsanslag, realtidsskyltar, informationstavlor, kundtjänst och informatörer. En slutsats man kan dra av de redovisade svaren är att samma information inte finns tillgänglig i alla informationskanaler.

I den mån kollektivtrafikföretagen har kommenterat den information som ska ges till resenären om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser *under* en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller med tåg (se 8 § lagen), så pekar man på att sådan information tillhandahålls via digitala skärmar eller skyltar, dekalerna samt utrop.<sup>99</sup>

Flest kollektivtrafikföretag i enkätundersökningen anser att det är information om försening och eller annan störning respektive tillgängligheten till stationer (kan t.ex. avse att en station har begränsade öppettider eller stationens utformning) som är svårast att tillhandahålla till resenärerna. När det gäller försenings- och störningsinformation framhåller ett företag att man är beroende av flera andra aktörer och att resenärerna förväntar sig mycket snabb information, vilket kräver mycket av bakomliggande system. Anledningen till att information om tillgängligheten till stationer är särskilt svår att tillhandahålla till resenärerna menar två företag är att de inte själva äger stationerna. Det finns nämligen ingen skyldighet för ägarna till buss- och tågstationer att informera kollektivtrafikföretagen om ändringar som görs i fastigheterna som kan påverka tillgängligheten.

Tio av de elva kollektivtrafikföretag som besvarat en fråga om vilken av informationsskyldigheterna som följer av lagen som de får flest reklamationer eller klagomål om från resenärer uppger att det rör sig om försenings- och störningsinformation. Två av företagen framhåller att dessa klagomål är särskilt vanliga när det gäller trafikslaget tåg. Att reklamationer eller klagomål om försenings- och störningsinformation är vanligast är i linje med att företagen själva anser att denna kategori av information är en av de två svåraste kategorierna av information att tillhandahålla (se ovan).

Kollektivtrafikföretagen ombads vidare i enkäten att bedöma sina sammantagna möjligheter att uppfylla lagens krav på att tillhandahålla reseinformation av olika slag till resenärer. Samstämmigheten i svaren på denna fråga var relativt stor, då nio av tretton kollektivtrafikföretag gjorde bedömningen att det sammantaget var ganska svårt (sju) eller mycket svårt (två) att uppfylla lagens krav på att tillhandahålla reseinformation av olika slag till resenärer. Tre företag menade att det var ganska lätt att uppfylla lagens krav på den aktuella punkten. Ett företag hade uppfattningen att det var mycket lätt.

### *Intervjuer med branschföreträdare*

Enligt bransch- och intresseorganisationen Svensk Kollektivtrafik är lagstiftningen om kollektivtrafikföretagens informationskyldighet detaljerad och svår att efterleva. Det grundläggande problem som företagen möter när det

<sup>99</sup> En skyldighet för transportörer att lämna information *under* en bussresa ingår inte i lagen, eftersom en sådan skyldighet redan gäller enligt busspassagerarförordningen.

gäller att svara upp mot lagens krav på företagens informationsskyldighet är att de normalt inte äger eller har rådighet över fordon, stationer, hållplatser och övrig infrastruktur. Därmed har inte företagen själva full kontroll över den information som de är skyldiga att tillhandahålla. Trafikverket står för mycket av den grundläggande förseningsinformationen i tågtrafiken. Det statliga fastighetsbolaget Jernhusen,<sup>100</sup> kommuner, privata fastighetsägare m.fl. äger järnvägsstationer, men det finns ingen skyldighet för dem att informera kollektivtrafikföretagen om att t.ex. handikapptoaletten är stängd på en viss station. När det gäller busstrafiken ägs mer än 90 procent av fordonen av upphandlade entreprenörer som kör bussarna, vilka ofta tvingas sätta in sämre fordon vid kriser. Hur dessa fordon är utrustade är inte information som når kollektivtrafikföretagen. När det gäller busshållplatserna så ägs de oftast av primärkommunerna och utanför tätorterna av Trafikverket. Trafikverket och ägare av stationer m.fl. borde enligt Svensk Kollektivtrafik i lag göras ansvariga att bistå kollektivtrafikföretagen med information så att informationsskyldigheten, som i lagen läggs på företagen, kan efterlevas.<sup>101</sup>

Även bransch- och arbetsgivarorganisationen Tåg företagen är av åsikten att ett grundläggande problem kopplat till informationsskyldigheten är att kollektivtrafikföretagen normalt inte äger eller har rådighet över fordon, stationer, hållplatser och övrig infrastruktur. I sammanhanget framhåller man att Trafikverkets handlingsplan för förbättrad trafikinformation i järnvägstrafiken,<sup>102</sup> i vart fall till 2022, bör lösa en del av problemen med information vid förseningar för tåg företagen. Många kollektivtrafikföretag har startat bra tjänster för att sprida trafikinformation till resenärerna. Problemet är enligt Tåg företagen källan till informationen, dvs. Trafikverket, som bl.a. jobbar för lite med prognoser i samband med störningar. Exempelvis tar en nedriven kontaktledning i Norrland i normalfallet kanske fyra timmar att åtgärda. I stället för att Trafikverket gör en ordentlig prognos och meddelar detta så skjuter man upp avgångs- eller ankomsttiden med kanske 15 minuter åt gången. Förutom information om försening eller annan störning menar man att information om biljettpriser är den del av informationsskyldigheten som är svårast att tillhandahålla för tåg företagen.<sup>103</sup>

Sveriges Bussföretag, som är ett förbund inom Transportföretagen (transportnäringens bransch- och arbetsgivarorganisation), anser också att det grundläggande problem som kollektivtrafikföretagen möter när det gäller lagens

<sup>100</sup> Det statliga fastighetsbolaget Jernhusen äger dotterbolaget Svenska Reseterminaler (SRAB). Jernhusen äger ca 40 av landets större järnvägsstationer och i SRAB:s regi tas ansvar för information för ca 90 ytterligare väntsalars i fastigheter som har andra ägare.

<sup>101</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020. Svensk Kollektivtrafik, Yttrande över föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (KOV 2019/801) den 3 september 2019. Svensk Kollektivtrafiks inlägga till civilutskottets förstudie, Kommentarer till nuvarande lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter, den 9 maj 2019. Svensk Kollektivtrafik är bransch- och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och läns trafikbolagen i Sverige.

<sup>102</sup> Trafikverket presenterade våren 2020 en Handlingsplan avseende åtgärder för att möjliggöra förbättrad trafikinformation i järnvägstrafiken (TRV 2019/130251). Trafikverket har tagit fram handlingsplanen tillsammans med branschen. Åtgärdsprogrammet i handlingsplanen omfattar perioden 2020–2022.

<sup>103</sup> Intervju med företrädare för Tåg företagen den 28 april 2020.



krav på företagens informationsskyldighet är att de normalt inte äger eller har rådighet över stationer, hållplatser och övrig infrastruktur. Företagen inom den kommersiella linjetrafiken eller kollektivtrafiken med buss har dock rådighet över fordonen. Vidare konstateras att den informationsskyldighet för företagen som slås fast i lagen är vagt skriven. Sveriges Bussföretag framhåller också att tillgängligheten till en buss på en linje kan variera beroende på vilken buss företaget sätter in då tillgången och efterfrågan varierar. Detta gör att de kommersiella bussföretagen i sin information om tillgängligheten till fordonen på en sträcka lägger informationen om tillgängligheten till fordonen som trafikerar sträckan på en miniminivå för att inte riskera att lova för mycket.<sup>104</sup>

### 6.1.3 Myndigheternas synpunkter på tillämpningen av rätten till information

#### *Konsumentverket*

Konsumentverket har sedan lagen trädde i kraft för att informera konsumenter och få kollektivtrafikföretagen att efterleva lagen bl.a. informerat konsumenter och konsumentvägledare om lagstiftningen via verkets webbplats. Verket bedriver också ett föreskriftsarbete<sup>105</sup> och utför tillsyn som kan härröra från anmälningar eller vara egeninitierad.<sup>106</sup>

År 2017 granskade Konsumentverket 27 kollektivtrafikföretags efterlevnad av lagen och publicerade rapporten Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter – Marknadsföring och avtalsvillkor (dnr 2017/63). Sammanfattningsvis konstaterades i rapporten att ”alla bolag hade brister i sin marknadsföring samt att majoriteten av de granskade bolagen hade avtalsvillkor för prisavdrag och ersättning för annan transport som kan anses oskäligen. Samtliga granskade bolag måste därför se över sin marknadsföring och sina avtalsvillkor för att uppfylla lagens krav.”<sup>107</sup> Totalt tolv tillsynsärenden öppnades mot olika kollektivtrafikföretag med anledning av granskningen. Samtliga ärenden avslutades med rättelse eller utfästelse om rättelse.<sup>108</sup>

Konsumentverket uppger att man inte har någon uppdaterad lägesbild jämfört med granskningen 2017 av hur kollektivtrafikföretagen tillhandahåller information till resenärerna i enlighet med lagens krav i 7–9 §§. Men bland de anmälningar som inkommit från konsumenter mot olika kollektivtrafikföretag är det enligt Konsumentverket inget som ”sticker ut” i förhållande till 2017.<sup>109</sup>

<sup>104</sup> Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020. Svaren är lämnade utifrån den kommersiella linjetrafikens eller kollektivtrafikens verksamhet. Sveriges Bussföretag slöt i oktober 2016 en branschöverenskommelse med Konsumentverket om Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik (BÖ 2015/1090).

<sup>105</sup> Konsumentverkets bemyndigande att utfärda föreskrifter om informationsskyldigheten följer av 1 § andra stycket förordningen (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

<sup>106</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

<sup>107</sup> Konsumentverket, Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter – Marknadsföring och avtalsvillkor (dnr 2017/63), 2017.

<sup>108</sup> E-post från Konsumentverket den 16 april 2020.

<sup>109</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

Konsumentverket har inte ansökt eller beslutat om några informationsförelägganden kopplat till lagen sedan dess ikraftträdande.<sup>110</sup>

Konsumentverket har tagit fram ett förslag på Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer. I den konsekvensutredning som tagits fram i samband med förslaget så anför verket bl.a. följande. Transportörer som till resenärer erbjuder kollektivtrafik är skyldiga att tillhandahålla resenären viss information om bl.a. trafikstörningar, resenärers rättigheter, tillgänglighet till fordon samt biljettpriser. Informationen ska enligt lagen tillhandahållas i den form som är mest lämplig för att resenärerna ska kunna ta del av den. Vid bedömningen av vad som är lämplig form ska personer med funktionsnedsättning och deras behov beaktas särskilt. Det saknas emellertid enligt Konsumentverket vägledning såväl i lagen som i dess förarbeten om vilka former som är lämpliga och hur bedömningen av vilken form som är mest lämplig ska göras. Det saknas även riktlinjer för hur transportörerna ska beakta personer med funktionsnedsättning och deras behov. Vidare framhåller Konsumentverket att det under arbetet med granskningen 2017 (se ovan) uppmärksammades att transportörerna upplever att det är svårt att veta vilken typ av information som ska tillhandahållas och i vilka former.

Konsumentverket menade sammanfattningsvis i konsekvensutredningen att det saknas tydlig reglering för hur information ska ges samt vilken information som ska lämnas för att de lagstadgade informationskraven ska anses uppfyllda. Det kan få till följd att resenärer, framför allt resenärer med olika former av funktionsnedsättningar, riskerar att få sämre möjligheter att tillgodogöra sig viktig information. Konsumentverket bedömde mot den bakgrunden att det bör utfärdas föreskrifter som närmare anger vilka krav som ställs för att informationsskyldigheten ska anses uppfylld. Syftet med föreskrifterna är att komplettera lagen genom att specificera vilken typ av information som ska lämnas samt hur och när den ska lämnas.

Av konsekvensutredningen framgår vidare att Konsumentverket anser att utan en reglering av informationen via föreskrift så kommer Konsumentverket även i fortsättningen att ha svårigheter att bedriva en effektiv tillsyn.

De kollektivtrafikföretag som till största delen kommer att omfattas av föreskrifterna är enligt Konsumentverket de 29 medlemmarna i Svensk Kollektivtrafik, bl.a. olika länstrafikbolag, som bedriver den största delen av den lokala och regionala kollektivtrafiken i Sverige.<sup>111</sup>

Förslaget till föreskrifter har varit ute på remiss. Remissutfallet är enligt Konsumentverket blandat, bl.a. är kollektivtrafikens branschorganisationer kritiska. En remissammanställning hos Konsumentverket pågår.<sup>112</sup>

<sup>110</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

<sup>111</sup> Konsumentverket, Konsekvensutredning av Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (dnr 2019/801:1), den 23 maj 2019.

<sup>112</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020 och e-post från Konsumentverket den 15 december 2020.

### Trafikanalys

Av myndigheten Trafikanalys rapport Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning framgår bl.a. att personer med funktionsnedsättning upplever många olika hinder i kollektivtrafiken. För vissa är fysisk framkomlighet viktig och avgörande för resmöjligheterna. För andra är det nödvändigt med informationsstöd och teknisk utrustning som går att använda såväl före som under en resa. Dessutom finns det de som har problem med resmiljön på olika sätt, t.ex. allergena miljöer, trängsel och tempo. Dessutom varierar behov och hinder beroende på plats och tidpunkt. Trots olika behov och erfarenheter har alla personer med funktionsnedsättning en sak gemensamt. De har ett större behov än andra resenärer av information och service för att minska den osäkerhet och otrygghet som kollektivtrafik kan innebära. De är mer beroende av planering och mer känsliga för avvikelser. Frågorna inför eller under en resa kan vara många. Hur lång tid tar bytet? Är det plogat? Fungerar utrustningen? Får jag hjälp? Fungerar hissen? Kan någon visa vägen?<sup>113</sup>

## 6.2 Rätten till förseningsersättning

Vid en befarad försening om minst 20 minuter till slutdestinationen har en resenär rätt till ersättning för skäligena kostnader (1/40 av prisbasbeloppet, vilket 2021 motsvarar ca 1 200 kronor) för annan transport för att nå resans slutdestination, t.ex. med taxi eller eget fordon. Om en resenär inte begär ersättning för kostnad för annan transport vid befarad försening ska resenären i stället enligt lagen ha rätt till prisavdrag, om resan faktiskt blir försenad till slutdestinationen. Prisavdrag betalas ut enligt följande: Om förseningen är mer än 20 minuter motsvarar ersättningen 50 procent av det pris resenären betalat för resan, om förseningen är mer än 40 minuter motsvarar ersättningen 75 procent av biljettpriset och om förseningen är mer än 60 minuter ersätts hela biljettpriset.

Förseningsersättning kan resenärerna ansöka om genom att använda sig av ett webbformulär hos respektive kollektivtrafikföretag. Många företag tillåter också ansökningar via t.ex. e-post, kundtjänst, telefon eller brev.<sup>114</sup>

Frågor som berörs i detta avsnitt är bl.a. följande. Vilka kunskaper har resenärerna om sin rätt till förseningsersättning? Hur vanligt är det att resenärer begär förseningsersättning? Varför begär inte resenärer förseningsersättning trots att man har rätt till förseningsersättning? Hur mycket betalas ut till resenärer årligen i förseningsersättning? Ökar de årliga utbetalningarna av förseningsersättning till resenärer? Vilken genomsnittlig förseningsersättning betalas ut till resenärerna? Vidare berörs frågor om ersättningsnivån vid förseningar, force majeure och tredygnsregeln, nekad ombordstigning, bedömningen om

<sup>113</sup> Trafikanalys, Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning (rapport 2019:3), 2019 s. 10.

<sup>114</sup> Källa: Webbplatserna hos 30 kollektivtrafikföretag inom den kortväga kollektivtrafiken, den 2 september 2020.

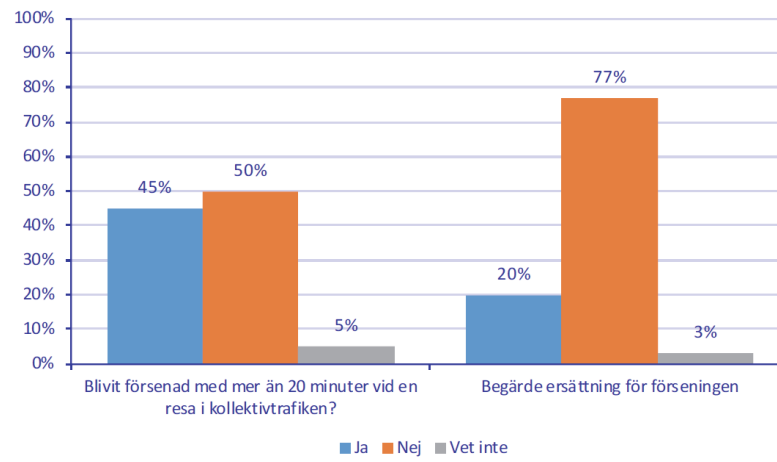
det är en resa eller flera vid användandet av flera trafiktjänster och fusk med förseningsersättning.

### 6.2.1 Resenärernas synpunkter på rätten till förseningsersättning

#### SCB:s enkät riktad till allmänheten

Av SCB:s enkät (bil. 1) framgår att ungefär hälften av befolkningen under de senaste 12 månaderna har blivit försenade med mer än 20 minuter vid en resa med kollektivtrafik.<sup>115</sup> Med kollektivtrafik menas här lokala och regionala resor med tåg, buss, tunnelbana eller spårvagn på en linje som är kortare än 150 kilometer. Erfarenhet av förseningar är vanligare bland de yngre än de äldre. Även de som bor i storstäder och deras grannkommuner har större erfarenheter av förseningar än de som bor i mindre städer och på landsbygden. Hur frekvent man reser spelar även in här; vaneresenärer blir försenade mer ofta.

**Diagram 3 Resenärer som blivit försenade och begärt ersättning (andel)**



Källa: SCB 2020.

Av de som blivit försenade är det relativt få som någon gång begärt ersättning, endast 20 procent. Förseningsersättningen kan här avse ersättning för själva förseningen (prisavdrag) eller ersättning för kostnad för annan transport till destinationen (taxi eller milersättning för transport med egen bil). Bland de som begärt ersättning anser ca 70 procent att det var mycket eller ganska lätt, medan närmare 30 procent anser att det var ganska eller mycket svårt.

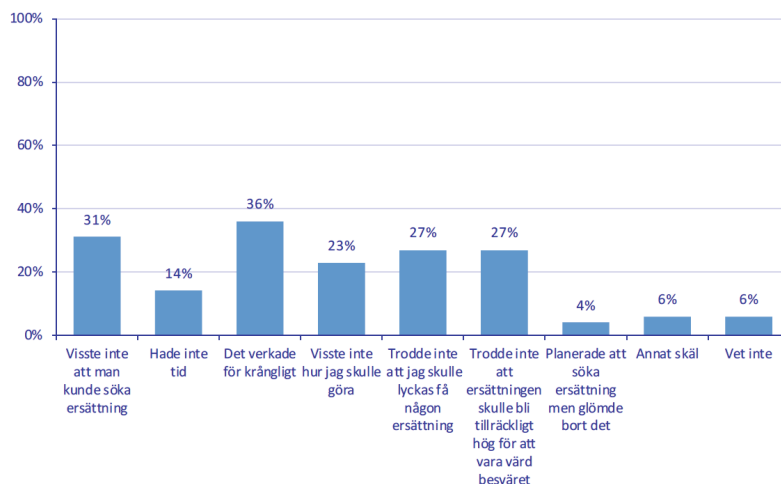
Cirka 80 procent av de som begärt ersättning fick ett positivt svar på sin begäran. Av dessa anser ungefär 20 procent att ersättningen blev mindre än vad man begärt. Hälften av de som fått ersättning anser att ersättningen för förseningen inte var tillräcklig i förhållande till den försening man drabbats

<sup>115</sup> Notera att 20 procent av befolkningen uppger att de aldrig reser i den kortväga kollektivtrafiken och därför inte har besvarat denna fråga i SCB:s enkät.

av, samtidigt som resterande tycker att ersättningen var tillräcklig. Skillnaderna är inte statistiskt säkerställda.

Bland de som inte begärde ersättning verkar det främsta skälet vara uppfattningen om att det är krångligt; 36 procent anger det som en vanlig orsak till att man inte begär ersättning. Även bristen på kunskap om möjligheten till ersättning är något som är vanligt; 31 procent uppger detta. Främst är det yngre under 30 år som anger detta som en förekommande orsak (se vidare i diagram 4 nedan).

**Diagram 4 Anledning till att resenärer inte begärt ersättning (andel)<sup>116</sup>**



Källa: SCB 2020.

### *Intervju med resenärsorganisationen Resenärsforum*

Resenärsforum ser ett antal problem med genomförandet av den nuvarande lagen när det gäller förseningsersättningen. Det är få resenärer som känner till sina rättigheter när det gäller förseningsersättning, t.ex. att om man har reklamerat en resa så har man upp till tre år på sig att begära förseningsersättning. Vidare är det svårt att veta hur man som resenär ska göra för att få ersättning. Det är också lätt för resenärerna att blanda ihop de två regelverken, dvs. den svenska lagen och EU:s tåg- och busspassagerarförordningar.<sup>117</sup>

### *Aktgranskning av anmälningar till Konsumentverket*

Av den aktgranskning som har gjorts av anmälningar från resenärer till Konsumentverket (bil. 3) framgår att en övervägande del av anmälningarna som bedömts falla in under lagens tillämpningsområde, 68 stycken (av totalt 137), handlar om ersättningsanspråk vid förseningar inklusive inställda avgångar.

<sup>116</sup> Flera svarsalternativ kunde markeras av de svarande. Summan av staplarna i diagrammet överstiger därför 100 procent.

<sup>117</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020 och e-post den 12 november 2020.

*Rambolls fokusgruppsundersökning*

I fokusgruppsundersökningen (bil. 2) angav hälften av deltagarna att de hade varit försenade mer än 20 minuter i kortväga kollektivtrafik under de senaste 12 månaderna (och nästan alla deltagare hade erfarenhet av förseningar i kortväga eller långväga kollektivtrafik). Det var vanligt förekommande att man vid en försening inte vidtog någon särskild åtgärd.

Nästan hälften av fokusgruppsdeltagarna svarade att man visste hur man skulle söka förseningsersättning. Nästan en tredjedel angav att man troligen visste eller att man skulle kunna ta reda på det, medan en fjärdedel av deltagarna uppgav att man inte visste hur man skulle söka förseningsersättning. Flera av fokusgruppernas vaneresenärer beskrev att man inte hade sökt ersättning eftersom man trodde att man inte hade rätt till ersättning när man hade ett periodkort.

Bland fokusgruppernas deltagare hade ingen sökt förseningsersättning i kortväga kollektivtrafik. Det framkom dock att drygt hälften av deltagarna hade begärt ersättning vid förseningar i långväga kollektivtrafik. Flera vaneresenärer från olika delar av landet uttryckte en osäkerhet om att man skulle ha rätt att söka ersättning i kortväga kollektivtrafik. En 61-årig man, vaneresenär från Skåne, uttryckte saken på följande sätt: ”Jag har nog varit lite osäker på vad som gäller där, så jag har aldrig vågat använda mig av detta riktigt.” En 77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm, frågade sig följande: ”Hur mycket skulle jag begära då, jag som alltid köper årskort?”

Deltagarna fick vidare svara på frågan: Vet du till vem ska man vända sig för att få ersättning? Ett flertal deltagare uppgav att man trodde att man visste vart man skulle vända sig, men många hade ingen erfarenhet av att söka ersättning och visste därför inte säkert. En 30-årig man, vaneresenär från Stockholm menade följande: ”Det känns som om kraftansträngningen för att eventuellt få tillbaka pengar vid en eventuell försening är för stor kontra vinsten. Jag vet vem man ska höra av sig till men jag har aldrig gjort det.”

En 77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm, kommenterade frågan om vart man ska vända sig för att få ersättning på följande sätt: ”Ja, då ska man väl vända sig till kundtjänst, men inte gör jag det om jag sitter 20 minuter i bussen. Jag dör ju inte av det.”

Somliga deltagare beskrev en uppgivenhet efter att ha försökt hitta information om vart man skulle vända sig för att få ersättning. En 42-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna, beskrev det på följande sätt: ”Jag har ju ett sånt där årskort, det var lite svårt. Jag har faktiskt försökt någon gång att hitta var jag skulle vända mig, och inte riktigt lyckats, just för att man åker SJ-tåg men har ett Dalatrafikskort. Jag har varit med om en gång när jag har fått ersättning på ett enkelt sätt från SJ. Då fick jag ett sms efteråt där det stod precis vad som skulle hända, men det är enda gången, annars har jag inte orkat kolla upp.”

## 6.2.2 Kollektivtrafikföretagens synpunkter på rätten till förseningsersättning

### *Intervju med branschföreträdare*

Det är enligt Svensk Kollektivtrafik av kostnadsskäl viktigt att kollektivtrafikföretagen får möjlighet att hjälpa resenärerna vid förseningar genom att sätta in ersättningstrafik innan resenärerna tar egna initiativ. En resenär som gör en resa till destinationen med egen bil eller taxi i stället för en resa med ersättningstrafik kan innebära att en ersättning på upp till ca 1 200 kronor betalas ut till resenären.<sup>118</sup>

### *Enkät till kollektivtrafikföretag*

Av enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 4) framgår att andelen avslagna anspråk på förseningsersättning (prisavdrag och ersättning för annan transport) hos kollektivtrafikföretagen ligger i intervallet 0–23 procent (2019). Exempelvis är andelen avslag hos SL 20 procent, Västtrafik 7 procent och Skånetrafiken 12 procent. Av svaren går inte att utläsa vilka faktiska omständigheter som är anledningen till de relativt stora skillnaderna i avslagsfrekvens mellan företagen. Det kan t.ex. vara skillnader i antalet felaktiga ansökningar, förekomsten av fusk eller olika tillämpningar av lagen.

Däremot framgår av enkäten vilka de vanligaste avslagsgrunderna är. Nästan alla kollektivtrafikföretag (11 av 13 företag) som besvarat en fråga om vilka de tre vanligaste avslagsgrunderna är vid ansökningar om förseningsersättning uppger att det inte varit fråga om en försening på minst 20 minuter i enlighet med regleringen i lagen. I övrigt är det en lång rad avslagsgrunder som nämns av företagen. Här ingår fusk eller misstänkt fusk av något slag (fyra företag), felaktigt eller ogiltigt färdbevis (tre företag) och ersättning begärd för något som lagen inte medger ersättning för, t.ex. inkomstbortfall (tre företag). Vidare förekommer avslagsgrunderna bristande uppgifter av något slag i ansökan (tre företag), för kort bytestid (två företag),<sup>119</sup> hänvisning till felaktigt regelverk (två företag), ett annat bolag är ansvarigt för ersättningen (ett företag) samt att tidtabell ändrats, vilket meddelats minst tre dygn innan förändringen (tredygnsregeln) varför rätt till förseningsersättning bortfallit (ett företag).<sup>120</sup>

Under 2019 betalade de företag som besvarat enkäten (bil. 4) ut ca 66 miljoner kronor i förseningsersättning i enlighet med lagen (se diagram 5 nedan). Med förseningsersättning avses här såväl ersättning för biljettkostnader (prisavdrag) som ersättning för kostnader för annan transport till resmålet, t.ex. med egen bil, taxi eller annat kollektivtrafikföretag. Bland de

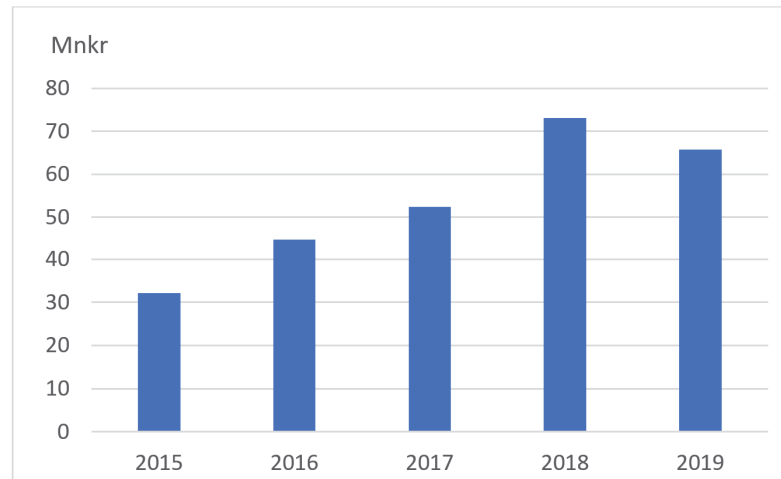
<sup>118</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

<sup>119</sup> Med för kort bytestid avses att den aktuella bytestiden enligt tidtabellen mellan två linjer är för kort för att ett missat byte ska räknas som en försening till slutdestinationen. Kollektivtrafikföretagen tillämpar ofta en bytesmarginal på 5, 10 eller 15 minuter som förutsättning för att rätt till förseningsersättning ska finnas.

<sup>120</sup> I några fall har de svarande kollektivtrafikföretagen inte angett tre avslagsgrunder utan enbart en eller två.

kollektivtrafikföretag som besvarat enkäten (13 stycken) finns företagen med störst trafikvolym i den regionala kollektivtrafiken. Dessa kollektivtrafikföretag står sammantaget för en mycket stor del av den regionala kollektivtrafiken på linjer med en sträckning under 150 kilometer där lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter huvudsakligen tillämpas (se vidare bil. 4). De står därmed sannolikt för en mycket stor del av den totala förseningsersättning som betalas ut årligen i Sverige i enlighet med lagen.

**Diagram 5 Utbetalad förseningsersättning 2015–2019 <sup>121</sup>**



Källa: Civilutskottets enkätundersökning 2020.

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016.<sup>122</sup> Innan dess tillämpade kollektivtrafikföretagen någon form av resegaranti som gav rätt till förseningsersättning.<sup>123</sup> Under 2016 tillämpade således kollektivtrafikföretagen såväl resegarantier som lagen vid utbetalningar av förseningsersättning. Om man jämför 2019 med 2015, dvs. året innan lagen trädde i kraft, då kollektivtrafikföretagen tillämpade olika typer av resegarantier som innebar rätt till förseningsersättning, så motsvarar det totala utbetalade beloppet 2019 (ca 66 miljoner kronor) mer än en fördubbling av den utbetalda förseningsersättningen 2015 (ca 32 miljoner kronor). Jämför man 2019 med 2017, dvs. det första året då lagen tillämpades under ett helår, så ökade utbetalningarna av förseningsersättning mellan dessa två år med ca 20 procent. Mellan 2018 och 2019 minskade utbetalningarna av förseningsersättning med ca 10 procent. Under 2018 utbetalades det som mest förseningsersättning

<sup>121</sup> Observera att den redovisade totalsumman för respektive år baseras på en summering av tillgängliga uppgifter som inkommit från respektive kollektivtrafikföretag som besvarat en enkät riktad till kollektivtrafikföretag. Uppgifterna om förseningsersättning från vissa företag är uppskattningar, och i något enstaka fall omfattar även uppgifterna förseningsersättning i den långväga kollektivtrafiken. Betydelsen av dessa omständigheter för det sammanlagda resultatet har dock bedömts som mycket begränsat mot bakgrund av de aktuella företagens relativt små trafikvolym. Se vidare bilaga 4.

<sup>122</sup> Prop. 2015/16:13, bet. 2015/16:CU9, rskr. 2015/16:73.

<sup>123</sup> SOU 2009:81 s. 43–45 och 288.



(ca 73 miljoner kronor). Den viktigaste anledningen till nedgången mellan 2018 och 2019 är att SL, som är den största utbetalaren av förseningsersättning, redovisade en nedgång i den utbetalda förseningsersättningen från ca 29 miljoner kronor 2018 till ca 21 miljoner kronor 2019.<sup>124</sup> Vad skillnaderna i den totala utbetalda förseningsersättningen mellan åren beror på framgår inte av de insamlade uppgifterna.

### *Intervjuer med kollektivtrafikföretag*

Fyra kollektivtrafikföretag har särskilt tillfrågats om vilka de vanligaste förklaringarna är till att anspråk på förseningsersättning från resenärer inte ersätts fullt ut. Bakgrunden är resultat från SCB-undersökningen (se avsnitt 6.2.1. och bil. 1) som visar att ca 20 procent av de som fick förseningsersättning från kollektivtrafikföretagen fick lägre ersättning än de begärt.

Skånetrafiken framhåller att en förklaring till att anspråk på förseningsersättning från resenärer inte ersätts fullt ut är att ersättningsanspråket överstiger maxbeloppet för milersättning och taxikostnader (ca 1 200 kronor). Vidare begär vissa resenärer mer ersättning än de är berättigade till, t.ex. resenärer med periodkort som felaktigt tror sig vara berättigade till ersättning som utgår från priset på en enkelbiljett (reskostnaden för en enkelresa med ett månadskort i Skånetrafiken räknas fram genom att periodkortets värde divideras med 44). Det händer också att resenärer begär ersättning för ej ersättningsgilla följd-kostnader (s.k. följdskador), t.ex. missade konserter, tandläkarbesök eller flygresor.<sup>125</sup>

Det finns enligt SL flera orsaker till att ersättningen blir lägre än förväntat eftersom resenärerna får avdrag på ersättningsbeloppet om de inte hunnit köpa en biljett eller inte löst rätt biljett. Det kan också vara fråga om kostnader som inte ersätts, t.ex. dricks, uteblivna lektioner, missade anslutningsresor, missade tandläkarbesök eller förlorad arbetsinkomst. Lägre ersättning betalas också ut till resenärer som ansöker om milersättning och anger en längre rutt för resan än vad som kan anses rimligt. Vissa taxiföretag har också en rabatt på sina resor som SL inte ersätter för. Det händer också att resenärer ansöker om ersättning för resor som passerar länsgränser eller överstiger maxbeloppet för taxiresor eller milersättning (ca 1 200 kronor) och då får de en lägre ersättning än vad de ansöker om.<sup>126</sup>

Enligt Länsstrafiken i Västerbotten kan den lägre ersättningen i vissa fall bero på att resenären uppfattar förseningen som längre än vad den i själva verket är. Vidare begär resenärerna ibland ersättning för kostnader som inte ersätts, t.ex. missade läkarbesök. En annan förklaring till att ersättningen blir

<sup>124</sup> Enligt e-post från Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 7 september 2020 beror de höga utbetalningarna av förseningsersättning 2018 på följande. Av de 29,2 miljoner kronor som SL betalade ut i förseningsersättning 2018 var ca 24,7 miljoner kronor på grund av störningar som uppstod inom pendeltågtrafiken. Det var stora problem med pendeltågtrafiken 2018, speciellt under november månad då flera separata fel söder om Stockholm orsakade omfattande förseningar och inställda tåg under flera dagar i nära följd.

<sup>125</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

<sup>126</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020.

lägre än vad resenärerna förväntar sig är att länstrafiken i vissa fall drar av själva biljettkostnaden vid ersättning för taxiresor.<sup>127 128</sup>

Dalatrafik framhåller att när det gäller deras verksamhet så är det inte så stor andel som 20 procent av de som beviljas förseningsersättning som får en lägre ersättning än de begärt. I de fall resenärerna har fått lägre ersättning än de begärt kan det t.ex. vara fråga om en försening som i realiteten visar sig vara tidsmässigt kortare än vad resenären uppfattat.<sup>129</sup>

### 6.2.3 Myndigheternas synpunkter på tillämpningen av rätten till förseningsersättning

#### *Konsumentverket*

Konsumentverket menar att när det gäller förseningsersättningen så har de ur ett resenärsperspektiv inte fångat upp några egentliga tillämpningsproblem med lagen (se även aktgranskningen av ärenden hos Konsumentverket återgiven under avsnitt 6.2.1 och i bil. 3).<sup>130</sup>

#### *Allmänna reklamationsnämnden*

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) konstaterar att de har haft få ärenden där resenärerna har åberopat lagen eller ställt krav utifrån de rättigheter som anges i lagen. ARN pekar också på att man i sitt remissvar till promemorian Lag om resenärers rättigheter – kompletterande bestämmelser (Ds 2013:44) framhöll betydelsen av att bestämmelser om rätt till ersättning är tydliga och enhetliga, annars kan tillämpningsproblem uppkomma. ARN framhåller dock i förhållande till remissvaret att nämnden i dagsläget har avgjort för få ärenden för att kunna göra en kompletterande bedömning.<sup>131</sup>

### 6.2.4. Ytterligare frågor om rätten till förseningsersättning

#### *Ersättningsnivån vid förseningar m.m.*

##### **Bakgrund**

I detta avsnitt tas några aspekter av ersättningsnivån för förseningsersättning upp, bl.a. att kollektivtrafikföretagen har olika sätt att betala ut förseningsersättningen, om det finns någon miniminivå när resenärer inte anser det vara

<sup>127</sup> Vid ersättning för annan transport vid befarad försening gäller att om resenären inte har betalat för resan får transportören avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om denna betalat för resan (14 § andra stycket lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter).

<sup>128</sup> Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020.

<sup>129</sup> Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

<sup>130</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020. Tillsyn över informationsskyldigheten för transportörer (kollektivtrafikföretag) som följer av 7–9 §§ i lagen utövas av Konsumentverket. Konsumentverkets tillsyn omfattar dock inte lagens bestämmelser om ersättning för förseningar.

<sup>131</sup> E-post från ARN den 24 april 2019 och intervju med företrädare för ARN den 20 februari 2020.

vårt besväret att ansöka om förseningsersättning samt frågan om att införa ett garanterat lägsta belopp som betalas ut i förseningsersättning (t.ex. med värdebevis) eller en miniminivå där vissa små ersättningsbelopp inte betalas ut.

Av enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 4) framgår att den genomsnittliga ersättningen för biljettkostnader (prisavdrag) som betalades ut vid ansökningar om förseningsersättning under 2019 varierade stort mellan företagen från ca 25 kronor (SL) till ca 320 kronor (Dalatrafik). Bland övriga svar märks Blekingetrafiken ca 120 kronor, Skånetrafiken ca 81 kronor, UL ca 59 kronor, Norrtåg ca 207 kronor och SJ ca 80 kronor.

Vissa kollektivtrafikföretag betalar ut en högre förseningsersättning än den lagstadgade miniminivån när resenären väljer värdecheck (kan också benämnas värdekod eller värdebevis) eller påfyllning av reskassa i stället för kontantutbetalning av ersättningen. Anledningen till det föregående är att det är högre administrativa kostnader för företagen förenade med kontantutbetalningar.<sup>132</sup> Exempelvis Skånetrafiken betalar ut 30 procent extra i förseningsersättning (gäller prisavdrag) om man väljer värdekod eller värdebevis. Västtrafik betalar ut 20 procent extra i ersättning vid ersättning för kostnad för annan transport (taxi eller milersättning) om man väljer värdekod eller värdecheck. Sörmlandstrafiken betalar ut 50 kronor extra till resenärer som begär förseningsersättning i form av prisavdrag eller ersättning för kostnad för annan transport (taxi eller milersättning) utbetald till reskassa. Vidare garanterar bl.a. Blekingetrafiken och Västtrafik ett minimibelopp om 50 kronor om resenärer avstår från kontant utbetalning av ersättningen (gäller prisavdrag).<sup>133</sup> Även Värmlandstrafik har generösare regler för förseningsersättning än lagens miniminivå. Värmlandstrafik utgår från priset för en enkelbiljett (vuxen och fullpris) och ger 10 procent mer i ersättning vid överföring till resekort i stället för en banköverföring. Ersättningen blir då 100 kronor (eller 90 kronor vid utbetalning till bankkonto) vid 20–39 minuters försening och 150 kronor (eller 135 kronor vid utbetalning till bankkonto) vid en försening med 40–59 minuter.<sup>134</sup> Med andra ord betalas samma ersättning ut för periodkort och enkelbiljett.

Att samma förseningsersättning (prisavdrag) betalas ut till innehavare av periodkort och enkelbiljett, dvs. att något avdrag inte görs i proportion till den rabatt som periodbiljetten innebär, tillämpas förutom av Värmlandstrafik även av Skellefteå Buss, Jönköpings Länstrafik<sup>135</sup> och Blekingetrafiken. Blekingetrafiken menar i anslutning till detta att möjligheten som den nya lagen öppnade för att ge pendlare med månadsbiljett 1/42-del av biljettens kostnad tillbaka vid en timmes försening är helt orimlig.<sup>136</sup> Skulle de ersätta sina mest

<sup>132</sup> Svensk Kollektivtrafik, e-post den 29 mars 2021.

<sup>133</sup> Blekingetrafikens, Skånetrafikens, Västtrafiks och Sörmlandstrafikens webbplatser den 2 september 2020.

<sup>134</sup> Värmlandstrafiks webbplats den 2 september 2020.

<sup>135</sup> Skellefteå Buss och Jönköpings Länstrafiks webbplatser den 2 september 2020.

<sup>136</sup> För att förstå varför Blekingetrafiken utgår från 1/42-del av biljettkostnaden i sitt resonemang om ersättning bör man ha följande bakgrundsinformation: År 2020 varierade antalet arbetsdagar per månad mellan 20 och 23 dagar med ett snitt på 21 arbetsdagar per månad. Antalet arbetsresor med ett periodkort med 21 arbetsdagar multiplicerat med en tur- och returresa per arbetsdag blir 42 resor, dvs. 1/42-del. Ersättningen vid 60 minuters försening

trogna kunder (vaneresenärerna) sämre än sällanresenärerna? Det hade enligt Blekingetrafiken varit helt fel och Blekingetrafiken ersätter därför alla resenärer lika vid förseningar oavsett om de åker med enkelbiljett eller med periodbiljett.<sup>137</sup>

Några exempel på olika beräkningsgrunder för att göra avdrag för den rabatt ett periodkort anses ge vid utbetalning av förseningsersättning (prisavdrag) är följande. Skånetrafiken räknar ut resans pris för en 30-dagars biljett genom att biljettens värde delas med 44 enkelresor. Länstrafiken Örebro använder sig i sin beräkning av ett antagande om 36 resor per månad. För Norrtågs 30-dagars pendlarkort beräknas snittpriset för en resa genom att pendlarkortets pris delas med 22.<sup>138</sup>

### Synpunkter på ersättningsnivån m.m. från resenärer, Svensk Kollektivtrafik och Konsumentverket

Av SCB:s enkätundersökning (avsnitt 6.2.1 diagram 4 och bil. 1) framgår att det är 27 procent av befolkningen som någon gång blivit försenade under de senaste 12 månaderna som anger att anledningen till att man inte begärt ersättning är att man inte trodde att ersättningen skulle bli tillräckligt hög för att vara värd besväret.

Resenärsforums ordförande anser att det vore bra med en ”kom-fram-garanti” för resenärer, vilket skulle medföra att medel för taxi eller andra transportsätt (eventuellt med annan operatör) skulle omfattas av biljettkostnaden för hela resan till slutdestinationen. Resenärsforum har ingen åsikt när det gäller nivån på förseningsersättningen i övrigt (prisavdrag) men skulle inte ha något emot att införa ett garanterat lägsta belopp som betalas ut. Däremot vill organisationen inte se något införande av ett system med minimibelopp där förseningsersättning under en viss nivå inte betalas ut av kollektivtrafikföretagen. Det skulle inte bli rättvist för t.ex. SL:s resenärer för vilka biljettkostnaden är förhållandevis låg.<sup>139</sup>

I fokusgruppsundersökningen (bil. 2) ombads deltagarna att reflektera över följande påstående och frågeställning: Förseningsersättningen kan i vissa fall bli väldigt låg (ibland kanske bara 15–20 kronor) om biljetten varit billig eller om ersättningen baseras på det framräknade snittpriset för en periodbiljett. Finns det enligt dig något minsta belopp för när det inte är värt besväret att ansöka om förseningsersättning? Svaren präglades av varierade diskussioner i de olika grupperna men det framkom företrädesvis att det krävs en ansträngning för att ansöka om ersättning, och när det handlar om mindre belopp så angav många deltagare att man inte var beredd att lägga ned den tid det skulle krävas för att ansöka om ersättning.

motsvarar hela biljettpriset. Transportören har dock enligt lagen (16 §) rätt att göra avdrag för den rabatt som ett periodkort innebär.

<sup>137</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>138</sup> Skånetrafikens, Länstrafiken Örebros och Norrtågs webbplatser den 2 september 2020.

<sup>139</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020. Resenärsforum har sedan den 18 mars 2021 en ny ordförande.

En 77-årig man och sällanresenär från Dalarna uttryckte saken på följande vis: ”Jag är ju pensionär men jag tycker inte 15–20 kronor är något att anstränga sig för. Ersättningen behöver ju stå i paritet med det besvär man har orsakats dels i förseningen och dels hur mycket tid man måste lägga ner för att få ersättning.”

Ytterligare en åsikt kom från en 30-årig man och sällanresenär från Västerbotten: ”Om jag får tillbaka mindre än 100 spänn så tror jag inte jag skulle tycka det var värt att lägga ner tiden på det.”

En 61-årig man och vaneresenär från Skåne uttryckte saken enligt följande: ”Är det väldigt lite pengar så känns det som väldigt mycket jobb för lite slantar, så då har jag inte brytt mig.”

Svensk Kollektivtrafik vill i linje med EU:s passagerarförordningar införa ett minimibelopp för utbetalningar av förseningsersättning där ersättning inte betalas ut alls i de fall biljettkostnaderna är låga. Alternativt vill Svensk Kollektivtrafik möjliggöra utbetalning av värdebevis vid små belopp i linje med de möjligheter som ges till detta i EU:s passagerarförordningar. Svensk Kollektivtrafik menar att de administrativa kostnaderna för kollektivtrafikföretagen är alldeles för höga<sup>140</sup> i förhållande till biljettpriserna och de belopp som i vissa fall betalas ut i förseningsersättning. Det låga belopp som i vissa fall betalas ut i förseningsersättning (prisavdrag) upplevs dessutom av resenärerna som närmast en ”skymf”. Därtill skulle man med införandet av ett minimibelopp eller värdebevis i den svenska lagen också få större likformighet mellan den svenska lagen och EU:s passagerarförordningar. Det skulle därigenom dessutom bli lättare att utforma information om dessa frågor till resenärerna.<sup>141</sup>

Konsumentverket vill inte uttala någon uppfattning i frågan om att införa ett minimibelopp eller göra utbetalningar av små belopp via värdebevis vid utbetalningar av förseningsersättning.<sup>142</sup>

### *Force majeure och tredygnregeln*

Det finns inget undantag i lagen för s.k. force majeure som kollektivtrafikföretagen kan hänvisa till för att undgå ersättningsansvar om en försening har

<sup>140</sup> I remissvaret till Konsumentverket den 3 september 2019 från Svensk Kollektivtrafik om verkets förslag på föreskrifter om information till resenärer nämns att den administrativa kostnaden för att utbetala förseningsersättning för kollektivtrafikföretagen uppgår till runt 250 kronor per ärende. När fyra kollektivtrafikföretag tillfrågats om de administrativa kostnaderna för att betala ut förseningsersättning bedömer Dalatrafik att 250 kronor är en rimlig uppskattning. SL uppger att kostnaden per ärende för administreringen av förseningsersättning uppgår till 45 kronor. För ett telefonsamtal i ett ärende tillkommer en kostnad på ytterligare 38 kronor. Skånetrafiken och Länstrafiken i Västerbotten saknar uppgifter om handläggningskostnaden. Skånetrafiken uppger dock att 70 procent av ärendena om förseningsersättning avgörs automatiskt. Resterande ärenden, bl.a. ärenden om taxi- och milersättningsärenden, handläggs manuellt. Enligt Svensk Kollektivtrafik har fler och fler av företagen automatiserat sin handläggning sedan remissvaret skrevs. Källa: Intervju med företrädare för Dalatrafik den 15 oktober 2020, Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020 och Skånetrafiken den 3 juni 2020 samt e-post från Svensk Kollektivtrafik den 29 mars 2021 och e-post från SL den 13 april 2021.

<sup>141</sup> Svensk Kollektivtrafik, inläga till civilutskottets förstudie, Kommentarer till nuvarande lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter, den 9 maj 2019 och e-post den 29 mars 2021.

<sup>142</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

orsakats av väderförhållanden (t.ex. storm, extrem halka och snöoväder) eller andra omständigheter (t.ex. omfattande strömavbrott, sabotage och strejk) som trafikföretag inte hade kunnat undvika även om företaget hade vidtagit alla åtgärder som rimligen hade kunnat krävas av företaget.

Enligt lagen (13 §) har dock transportören möjlighet att ändra tiden för en enskild avgång eller ställa in en avgång och offentliggöra detta minst tre dygn innan avgången skulle ha skett enligt tidtabellen, vilket gör att ändringen i trafikutbudet beaktas vid bedömningen av om en resa är försenad eller inte ("tredygnsgregeln"). Syftet med bestämmelsen är enligt förarbetena att en resa som sker i enlighet med information från transportören som har lämnats i god tid före resan typiskt sett inte bör anses försenad (se vidare avsnitt 3.4.4).<sup>143</sup>

Svensk Kollektivtrafik är av uppfattningen att en möjlighet att hänvisa till force majeure borde införas i lagen, då tredygnsgregeln normalt inte kan nyttjas vid oväder etc. Kollektivtrafikföretag kan inte tre dygn i förväg förutse att t.ex. halka ska uppstå och att man som konsekvens av det måste ställa in avgångar. Det är inte rimligt att betala ersättning för taxi eller egen bil vid transport till slutdestinationen vid svåra vinterförhållanden där myndigheterna avråder från kollektivtrafik (och biltrafik). Om man inte kan resa med tåg eller en buss borde man enligt Svensk Kollektivtrafik inte heller kunna resa med egen bil eller taxi.<sup>144</sup>

Sveriges Bussföretag är helt för att det införs en force majeure-bestämmelse i lagen eftersom det vore bra för företagen att kunna hänvisa till force majeure i vissa situationer. Det blir närmast lite absurt att om t.ex. en flygplats stängs på grund av en terroristattack och flygbussarnas avgångar ställs in så kan inte de som kör flygbussarna återöppna terroristattacken för att undgå att betala ut förseningsersättning. Tredygnsgregeln fungerar dock för vissa situationer.<sup>145</sup>

Tåg företagen framhåller att man nog på goda grunder kan anta att kollektivtrafikföretagen vill införa force majeure.<sup>146</sup>

Fyra kollektivtrafikföretag har särskilt tillfrågats om avsaknaden av möjlighet att hänvisa till force majeure och tillämpningen av tredygnsgregeln. Skånetrafiken framhåller att det vid ett fåtal tillfällen varit önskvärt att hänvisa till force majeure. Exempel från senare tid är när Danmark under våren 2020 stängde gränsen för trafik i samband med coronapandemin och häromåret då det var en stor brand i Hässleholm som orsakade stopp i trafiken. Vid inställda turer på grund av väderförhållanden så är det svårt att tillämpa tredygnsgregeln. Förändringar av tidtabellen på grund av väderförhållanden ställer stora krav på kollektivtrafikföretaget att vara duktig på att via olika kanaler informera sina resenärer.<sup>147</sup>

SL:s syn på att det saknas en möjlighet att hänvisa till force majeure i lagen beror mycket på den situation som är aktuell. Exempelvis så var det bra att resenärerna kunde nyttja förseningsersättningen under terrordådet 2017 på

<sup>143</sup> Prop. 2015/16:13 s. 82–83.

<sup>144</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

<sup>145</sup> Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020.

<sup>146</sup> Intervju med företrädare för Tåg företagen den 28 april 2020.

<sup>147</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

Drottninggatan i Stockholm. Ett stort strömavbrott som påverkar pendeltågen skulle dock kunna bli mycket kostsamt för SL när det gäller utbetalning av förseningsersättning. Den vanligaste situationen när frågan om force majeure aktualiseras gäller dåligt väder. När det varit riktiga snöoväder så har resenärerna generellt sett inte kunnat nyttja förseningsersättningen för att ta egen bil eller taxi på grund av trafiksituationen ändå. Trafikverket har då dessutom gått ut med varningar om att inte röra sig ute i trafiken. Sammanfattningsvis anser SL att det hade varit bra att kunna tillämpa force majeure i vissa begränsade undantagsfall. Att SL har tre dygn på sig att informera om trafikstörningar räcker generellt sett bra, då det främst aktualiseras vid planerade trafikstörningar. Men det skulle i och för sig ha varit bra att ha ytterligare något dygn till förfogande för att informera om ändringar i tidtabellen.<sup>148</sup>

Länstrafiken i Västerbotten skulle gärna ha möjligheten att tillämpa force majeure i vissa fall, t.ex. vid blixthalka. I dag utnyttjar inte resenärer förseningsersättningen (prisavdrag) då trafiken ställs in vid svåra väderförhållanden eller tar taxi eller egen bil till slutdestinationen. Det skulle dock bli väldigt dyrt för länstrafiken och ytterst skattebetalarna om alla skulle ta taxi m.m. när länstrafiken ställer in busstrafiken vid blixthalka. Enligt länstrafiken är det ibland inte tillräckligt med tre dygn för att undgå ansvar för förseningsersättning då turer måste ställas in, någon hållplats behöver dras in eller någon linjestreckning måste ändras med kort varsel på grund av t.ex. ett busshaveri eller ett vägarbete.<sup>149</sup>

Dalatrafik menar att det faktum att det inte finns någon möjlighet att hänvisa till force majeure för att undgå att betala ut förseningsersättning vid extraordinära händelser är den verkligt stora bristen i den befintliga lagen. Tre dygns framförhållning för att undgå ersättningsansvar är otillräckligt i detta sammanhang, då halka eller snöoväder med vägar som driver igen ofta uppstår på kortare tid än tre dygn.<sup>150</sup>

Det finns exempel på några enstaka kollektivtrafikföretag som har villkor för force majeure och friskriver sig från ansvar för utbetalning av förseningsersättning trots att lagen inte medger detta. Det finns också några enstaka exempel på kollektivtrafikföretag som har utsträckt tredygnregeln till fyra dagar, dvs. dessa företag har gett sig själva en ”extradag” då man inte betalar ut förseningsersättning vid inställda eller ändrade avgångar.<sup>151</sup>

### *Nekad ombordstigning*

En fråga som har aktualiserats i samband med coronapandemin och spridningen av covid-19 gäller eventuell ersättning till resenärer som nekas ombordstigning trots att fordonet inte är fullt. Nekad ombordstigning kan inträffa

<sup>148</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020.

<sup>149</sup> Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020.

<sup>150</sup> Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

<sup>151</sup> Källa: Webbplatserna hos 30 kollektivtrafikföretag inom den kortväga kollektivtrafiken, den 2 september 2020.

då ett kollektivtrafikföretagen i linje med Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd<sup>152</sup> begränsar antalet passagerare per fordon. Frågan om eventuell ersättning vid nekad ombordstigning berörs inte närmare i lagens förarbeten. I en skriftlig fråga från en riksdagsledamot hösten 2020 efterfrågas ett initiativ i frågan. I ett skriftligt svar på frågan så hänvisar justitie- och migrationsministern till lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Statsrådet påpekar också bl.a. att det inte finns något undantag från rätten till ersättning eller prisavdrag på grund av force majeure. Statsrådet menar avslutningsvis att resenärer genom lagen har tillförsäkrats sådana mycket starka rättigheter som efterfrågats och att det därför inte finns någon anledning att ta några nya initiativ.<sup>153</sup>

### *Bedömningen av om det är en resa eller flera resor vid användandet av flera trafiktjänster*

En resa kan genomföras genom användning av en eller flera trafiktjänster. I korthet är enligt förarbetena en trafiktjänst en tjänst som ingår i en transportörs trafikutbud. Om resan inkluderar flera trafiktjänster kan användandet av de olika trafiktjänsterna vara deltransporter för att genomföra resan. Det kan också vara fråga om olika resor. I förarbetena sägs att bedömningen av om det är fråga om en sammanhållen resa eller flera resor när flera trafiktjänster används får göras utifrån förhållandena i det enskilda fallet (se vidare avsnitt 3.4.3).<sup>154</sup> Om det är fråga om en sammanhållen resa eller inte kan ha betydelse för frågan om förseningsersättning. Om det är fråga om olika resor innebär det att förseningsbedömningen får göras utifrån varje resa för sig.<sup>155</sup> Frågan aktualiseras bl.a. i samband med byten av färdmedel där resenären missar anslutningsresan. Det saknas praxis på området från Allmänna reklamationsnämnden (ARN).<sup>156</sup>

När Resenärsforum har tillfrågats om problem med lagen utifrån ett resenärsperspektiv så har de inte nämnt frågan om vad som ska räknas som en sammanhållen resa eller flera resor vid användandet av flera trafiktjänster.<sup>157</sup>

Det finns enligt Svensk Kollektivtrafik en gränsdragningsproblematik när det gäller vad ska räknas som en sammanhållen resa och därmed möjliggöra rätt till förseningsersättning när man behöver göra byten. Kollektivtrafikföretagen tillämpar sannolikt regelverket olika här och det saknas rättspraxis. Här varierar det hur resenärens rättigheter ser ut i praktiken med biljetttyp och om

<sup>152</sup> Av Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd om allas ansvar att förhindra smitta av covid-19 m.m. (HSLF-FS 2020:12) framgår att när det gäller kollektivtrafik och allmänna färdmedel bör verksamheterna bl.a. se till att trafiken kan köras i den omfattning som behövs för att minska risken för trängsel och begränsa antalet passagerare per fordon.

<sup>153</sup> Skriftlig fråga 2019/20:2054 Ersättning till kollektivtrafikanter under pandemin av Lars Mejern Larsson (S) den 27 augusti 2020. Svar på skriftlig fråga 2019/20:2054 från justitie- och migrationsminister Morgan Johansson (S) den 10 september 2020.

<sup>154</sup> Prop. 2015/16:13 s. 81.

<sup>155</sup> Prop. 2015/16:13 s. 82.

<sup>156</sup> Se avsnitt 6.4.7 Möjligheten att begära att ett beslut enligt lagen ändras och förekomsten av praxis.

<sup>157</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.



det är samma företag man reser hela vägen med till slutdestinationen eller om man byter företag när man byter färdmedel.<sup>158</sup>

Fyra kollektivtrafikföretag har särskilt tillfrågats om de upplever att bedömningen om vad som är eller inte är en sammanhållen resa är ett problem för dem när de ska hantera ansökningar om förseningsersättning (prisavdrag) och ersättning för kostnader för annan transport (taxi eller egen bil). Dalatrafik menar att det är ett litet problem för dem då man bl.a. har väldigt få byten på sina linjer.<sup>159</sup>

Inte heller Länstrafiken i Västerbotten anser att bedömningen av vad som ska räknas som en sammanhållen resa eller flera resor är en stor fråga. Länstrafiken är dessutom själva den dominerande aktören inom kollektivtrafiken i länet. Vid tveksamheter vid bedömningen friar länstrafiken hellre än faller, dvs. är generös med bedömningen om tillräcklig tid har funnits för byten. Om man rest på en eller flera biljetter har heller ingen större betydelse i bedömningen.<sup>160</sup>

SL framhåller att en resa som går att söka fram via SL:s reseplanerare (via app eller webbplats) anses vara sammanhållen. Det uppstår då sällan långa bytestider. Problem kan uppstå då resenärer missar en anslutning och begär förseningsersättning men nekas ifall det går en senare avgång som hade gjort att de inte blivit minst 20 minuter sena till slutdestinationen. Det är också vanligt att resenärer inte ger sig själv tillräckligt lång bytestid när de ska vidare med fjärrtåg eller buss och söker ersättning för sitt anslutande tåg som de missar, vilket förseningsersättningen inte omfattar. Men om anslutande resa omfattas av en s.k. Resplusbiljett<sup>161</sup> räknas det enligt SL som en sammanhållen resa och förseningsersättning kan betalas ut om en försening uppstår till slutdestinationen.<sup>162</sup>

Enligt Skånetrafiken är det i normalfallet inga större problem att göra bedömningen om det är en sammanhållen resa eller inte. Om en resenär går in på Skånetrafikens resetjänster och söker på en resa och får ett förslag på resväg mellan två platser så får man oftast ett förslag med rimliga bytestider som innebär att resan kan räknas som en sammanhållen resa. Vid tveksamheter så är det mest rationella för Skånetrafiken att hellre fria än fälla då man jämför kostnaden för att utreda ett ärende fullt ut och den ersättning som ska betalas ut.<sup>163</sup>

<sup>158</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

<sup>159</sup> Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

<sup>160</sup> Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020.

<sup>161</sup> För bokade resor finns det ett nationellt biljettsamarbete, Resplus, som säljer bokade biljetter för kollektivtrafik. Resplus är ett biljettsamarbete mellan kollektivtrafikföretag, såväl offentligt finansierade som kommersiella, som erbjuder resenärer möjlighet att förköpa en biljett för kollektivtrafikresor i ett gemensamt bokningssystem, även om resans delsträckor utförs av olika kollektivtrafikföretag och med olika färdmedel. Resplus är branschdrivet och sköts av det branschägda företaget Samtrafiken (källa: SOU 2020:25 s. 195). Resevillkoren vid en försening omfattar en kom-fram-garanti, vilket innebär att företagen tar ett gemensamt ansvar för att resenärer kommer fram till slutdestinationen. När det gäller rätten till förseningsersättning så gäller på varje delsträcka det enskilda företags resevillkor ihop med gällande lagar (källa: Samtrafikens webbplats den 2 november 2020).

<sup>162</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020.

<sup>163</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

SJ och UL har i den avslutande öppna frågan i enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 4) pekat på problematiken med bedömningen av vad som ska räknas som en sammanhållen resa eller inte.

### *Förekomsten av fusk med förseningsersättning*

Hur vanligt är det med fusk med förseningsersättning (när det gäller såväl prisavdrag som ersättning för annan transport) bland resenärerna?

Av lagen (14 § första stycket) framgår att det kan finnas rätt till förseningsersättning i form av ersättning för annan transport om resenären särskilt har inrättat sig efter resan. Av förarbetena framgår att i de fall när resan inte specificerats på grund av att det är fråga om en period- eller kvantitetsbiljett eller när man inte har köpt en biljett så bör det i normalfallet ställas krav på att resenären har bestämt sig och gjort förberedelser för att genomföra den tilltänkta resan, t.ex. begett sig till avresestationen för att kunna påbörja resan vid den tid som anges i tidtabellen. Resenären bör också vara skyldig att visa att dessa förutsättningar föreligger.<sup>164</sup>

I den avslutande öppna frågan i enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 7) ifrågasätter flera företag att resenärer kan få förseningsersättning (ersättning för annan transport) bara genom att hävda att man har för avsikt att resa, dvs. utan att man har köpt biljett, vilket t.ex. Västtrafik menar öppnar upp för bedrägerier. Även Svensk Kollektivtrafik menar att det inte är rimligt att resenärer kan begära ersättning för kostnad för annan transport till destinationen bara genom att påstå att man har för avsikt att resa. Lagstiftningen uppmuntrar till fusk i detta avseende.<sup>165</sup>

Enligt Svensk Kollektivtrafik förekommer systematiskt fusk hos ett mindre antal personer vid ansökningar om förseningsersättning. Det kan dock enligt Svensk Kollektivtrafik vara svårt att komma åt fuskarna, då dataskyddsförordningen (GDPR) sätter stopp för samkörning av personuppgifter. De som fuskar hämtar information om förseningar via kollektivtrafikföretagens webbplatser och appar. Sedan påstår de ofta att de åkt med egen bil den aktuella sträckan och begär milersättning för resan. Åker de taxi behöver de ett taxikvitto som ska visas upp, vilket försvårar fusk.<sup>166</sup>

Sveriges Bussföretag menar att det är minst sagt speciellt att resenärer kan få förseningsersättning för att de funderar på att göra en resa. Om man inte har nyttjat en tjänst, hur kan man då vara berättigad till ersättning? Resenärer borde behöva visa att man varit på plats och väntat på ett tåg eller en buss för att vara berättigad till förseningsersättning. När det gäller eventuellt fusk vid ansökningar om förseningsersättning så bedömer Sveriges Bussföretag, när det gäller den kommersiella linjetrafiken, att fusk förekommer i ganska liten utsträckning eller i mycket liten utsträckning. Risken för fusk är nog större i den upphandlade kollektivtrafiken än i medlemsföretagens kommersiella

<sup>164</sup> Prop. 2015/16:13 s. 46–47.

<sup>165</sup> Svensk Kollektivtrafik, inläga till civilutskottets förstudie med kommentarer till nuvarande lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter, den 9 maj 2019.

<sup>166</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

linje- och kollektivtrafik. Det har att göra med att det är svårare att fuska för resenärer som har löst biljett till en specifik avgång. I andra fall, som när det gäller flygbussarna, så är biljetten giltig ett helt dygn och då är det också svårare att fuska.<sup>167</sup>

Fyra kollektivtrafikföretag har tillfrågats särskilt om förekomsten av fusk, tillvägagångssätt och typ av fusk när det gäller ansökningar om förseningsersättning från resenärer.<sup>168</sup> SL bedömer att fusk förekommer i mycket liten utsträckning. Såväl Länstrafiken i Västerbotten som Dalatrafik bedömer att fusk förekommer i ganska liten utsträckning. Skånetrafiken å sin sida gör bedömningen att fusk förekommer i ganska stor utsträckning.<sup>169</sup>

Enligt Dalatrafik är de flesta resenärer ärliga. Men det finns ett fåtal resenärer som mer eller mindre har satt i system att fuska med förseningsersättningen. Men Dalarna är ett litet län och handläggarna hos Dalatrafik har mer eller mindre lagt på minnet de personer som återkommer i dessa sammanhang. Det förekommer inget särskilt utbrett fusk med milersättning för transport med egen bil. Fusk som upptäcks är ibland lite amatörmässigt till sin natur, t.ex. att det kräver att resenären befunnit sig på mer än ett ställe samtidigt.<sup>170</sup>

Länstrafiken i Västerbotten framhåller att de inte har några indikationer på att det skulle pågå fusk annat än i ganska liten utsträckning. Det är dock i realiteten svårt att kontrollera att resenärer som påstår att de har tagit egen bil till slutdestinationen och vill ha milersättning verkligen har gjort detta.<sup>171</sup>

SL menar att resenärer fuskar genom att ansöka om ersättning för en resa som de inte har gjort på olika sätt. Det kan också vara så att de som fuskar inte har planerat att resa med SL men ”passar på” att ansöka om förseningsersättning om det inträffar en störning. Det absolut vanligast förekommande fusk gäller milersättning vid transport till slutdestinationen med egen bil, vilket också är svårast att kontrollera. Återkommande fusk upptäcks genom många och liknande ansökningar, ofta där beskrivningen av händelsen inte riktigt stämmer överens med hur det borde ha gått till. Det händer också att personer förfalskar taxikvitton. Summorna som är aktuella i fuskärendena varierar men är relativt låga, ca 300 kronor per ärende. SL polisanmäler misstänkta fuskare. För att begränsa risken för fusk vid ersättning för resa med egen bil i samband med förseningar borde lagen omfatta ett krav på att resenärer ska kunna visa upp en biljett vid ansökan om sådan ersättning.<sup>172</sup>

<sup>167</sup> Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020. Svaren är lämnade utifrån den kommersiella linjetrafikens eller kollektivtrafikens verksamhet.

<sup>168</sup> Flervalsfrågan som ställdes var följande: I vilken utsträckning bedömer ni att det förekommer fusk från resenärernas sida vid ansökningar om förseningsersättning? Svartalternativen var följande: I mycket stor utsträckning, I ganska stor utsträckning, I ganska liten utsträckning, I mycket liten utsträckning eller Vet inte.

<sup>169</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020. Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020. Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020. Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

<sup>170</sup> Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

<sup>171</sup> Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020.

<sup>172</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020.

Skånetrafiken menar att det finns ett stort mörkertal när det gäller hur omfattande fusk är med förseningsersättningen. Fusk med milersättning är nog den vanligast förekommande företeelsen. Det finns även människor med månadskort som fuskar med förseningsersättningen genom att skaffa sig information om en försening och sedan ansöka om förseningsersättning (prisavdrag) utan att ha åkt den aktuella turen. Ersättning för taxi är det svårast att fuska med på grund av kravet att lämna in originalkvitto vid ansökan om ersättning. Missbruket med förseningsersättningen kostar Skånetrafiken och ytterst skattebetalarna ganska stora summor. Skånetrafiken polisanmäler ett fåtal ärenden men de läggs ned utan åtgärd. Det finns ett litet antal personer som är notoriska fuskare, som åker i kollektivtrafiken med sitt periodkort men ändå ansöker om milersättning för transport med egen bil. Det borde därför finnas en möjlighet för kollektivtrafikföretagen att stänga av de resenärer som återkommande fuskar med förseningsersättningen.<sup>173</sup>

### 6.3 Rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud

Av lagen (19 §) framgår att en resenär ska kunna frånträda avtalet om köp av en periodbiljett, om transportörens trafikutbud ändras efter köpet så att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelserna är av väsentlig betydelse för resenären. Vid ett frånträddande ska transportören betala tillbaka den del av priset för periodbiljetten som motsvarar biljetten återstående giltighetsperiod. Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod. I vissa fall är det dock vanligt och förväntat att transportören under en period kommer att tillämpa en särskild tidtabell, exempelvis under en semesterperiod.<sup>174</sup>

Få i befolkningen känner till rätten för resenärer att frånträda avtal om köp av periodbiljett vid ändrat trafikutbud. Bara 17 procent av befolkningen i SCB-enkäten (se bil. 1) kunde bekräfta att de kände till regeln.

Resenärsforum uppger att man inte har någon information om hur pass vanligt det är att resenärer begär att få frånträda avtal om köp av periodkort. Resenärsforum har dock fått information om att vissa resenärer anser sig ha fått för lite ersättning i förhållande till det antal resor de brukar göra och periodkortets återstående giltighetstid.<sup>175</sup>

Fyra kollektivtrafikföretag har särskilt tillfrågats om hur vanligt det är att resenärer som köpt periodbiljett begär återbetalning av en del av biljettpriset när det sker anpassningar av trafikutbudet som inte är säsongsbundna, som t.ex. vid sommarsemesterperioden.<sup>176</sup> Såväl Skånetrafiken som Länstrafiken i Västerbotten bedömer att återbetalningar vid köp av periodbiljett är mycket

<sup>173</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

<sup>174</sup> Prop. 2015/16:13 s. 52.

<sup>175</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>176</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020, Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020, Skånetrafiken den 3 juni 2020 och Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

ovanligt. SL bedömer att det är ganska ovanligt. Dalatrafik gör bedömningen att det var ganska vanligt med återbetalning för åren 2018–2020. Dalatrafik har under de senaste åren haft besparingskrav på verksamheten, vilket har inneburit en del indragningar av trafikutbudet som inte är säsongsbundna. Detta har i sin tur lett till att en del resenärer som har köpt periodbiljetter begärt återbetalning av en del av biljettpriset.<sup>177</sup>

Frågan om resenärers rätt till återbetalning av periodkort har aktualiserats i samband med coronapandemin och spridningen av covid-19 och Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd om att allmänheten om möjligt bör undvika vanlig kollektivtrafik där det inte går att boka plats.<sup>178</sup> Myndighetsrådet av den karaktären och dess effekter på rätten till återbetalning av periodbiljett berörs inte i lagens förarbeten. Några få kollektivtrafikföretag har dock enligt uppgift från Resenärsforum valt att återbetala delar av periodkort som inte kunnat utnyttjas.<sup>179</sup>

## 6.4 Övriga frågor

I avsnittet redogörs för befolkningens kännedom och kunskaper om sina rättigheter enligt lagen, synen på lagens tillämpning, risken att resenärer blandar ihop lagen och EU-förordningarna, regionala skillnader i lagens tillämpning, skillnader i hur lagens tillämpas när det gäller trafiklagen buss och tåg, handläggnings- och återbetalningstid för ansökningar enligt lagen, möjligheten att begära att ett beslut enligt lagen ändras och förekomsten av praxis, frågan om automatiserad förseningsersättning samt rättigheter vid förseningar som lagen inte omfattar.

### 6.4.1 Befolkningens kännedom och kunskaper om sina rättigheter

I SCB:s enkät (bil. 1) ställdes frågor om rätten till information och rätt till ersättning vid förseningar, se diagram 6 nedan. När det gäller kännedomen om rätt till information i anslutning till resan med kollektivtrafik om t.ex. tidtabeller, linjesträckningar, biljettpriser och tillgänglighet till transportmedel, stationer och hållplatser framgår följande. Det är en majoritet om 60 procent av

<sup>177</sup> Flervalsfrågan som ställdes var följande. När det sker anpassningar av trafikutbudet, som inte är säsongsbundna som t.ex. vid sommarsemesterperioden, hur vanligt är det att resenärer som köpt periodbiljett begär återbetalning av en del av biljettpriset? Svarsalternativen var följande. Det är mycket vanligt, Det är ganska vanligt, Det är ganska ovanligt, Det är mycket ovanligt eller Vet inte.

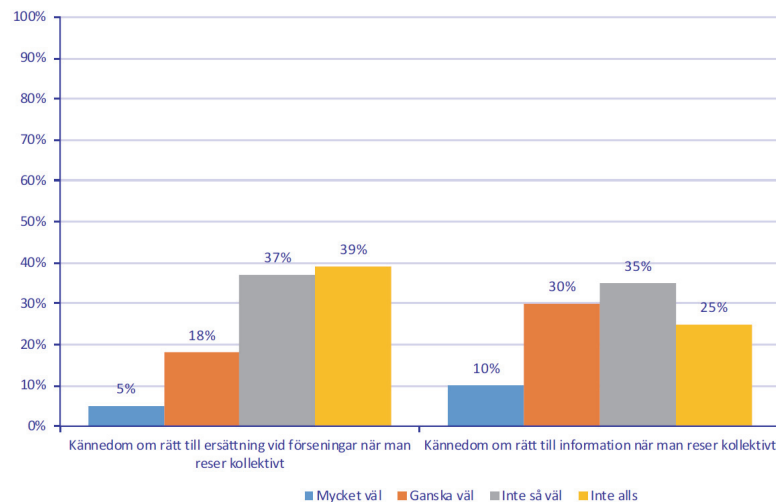
<sup>178</sup> Av Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd om allas ansvar att förhindra smitta av covid-19 m.m. (HSLF-FS 2020:12) framgår när det gäller det personliga ansvaret bl.a. följande. För att begränsa smittspridning bör alla undvika att resa med sådan kollektivtrafik och sådana andra allmänna färdmedel där det inte går att boka en plats. Om det är möjligt, gå, cykla eller använd andra alternativa färdmedel. Vidare gäller inom kollektivtrafiken och allmänna färdmedel att verksamheterna bl.a. bör se till att trafiken kan köras i den omfattning som behövs för att minska risken för trängsel och begränsa antalet passagerare per fordon.

<sup>179</sup> Intervju med företrädare för Resenärsforum i Sveriges Radio, radioprogrammet Plånbocken, den 27 maj 2020.

befolkningen som inte så väl eller inte alls har någon kännedom om rätten till information i anslutning till resan. Av de som besvarat enkäten uppger vidare 30 procent att man känner till rätten till information ganska väl. Slutligen uppger 10 procent att man mycket väl känner till rätten till information. Det är framför allt de som är 30 år eller yngre som är mer pålästa om detta. Även kommundyp och hur ofta man reser spelar in för vilken kännedom man anser sig ha, där boende i större kommuner och de som reser ofta har bättre kännedom.

Vidare framgår att majoriteten ca 75 procent, inte så väl eller inte alls känner till sina rättigheter till ersättning vid förseningar, medan resterande har denna insikt. De som reser mer frekvent har bättre kännedom än de som reser mer sällan eller aldrig. Samma sak gäller för de som bor i storstäder eller storstadsnära kommuner jämfört med de som bor i mindre städer eller landsbygdskommuner.

**Diagram 6 Kännedom om rättigheter (andel)**



Källa: SCB 2020.

För att få mer information om vilka kunskaper som befolkningen i allmänhet har om sina rättigheter enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, ställdes fem frågor i påståendeform om detta i SCB:s enkät (bil. 1). Man kunde svara antingen att påståendet är sant eller falskt eller att man inte vet.

Påståendet ”Om en försening har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som inte kollektivtrafikföretaget hade kunnat undvika så har de inget ersättningsansvar mot dig som resenär” är falskt. De flesta, ca 50 procent, svarar att de inte vet om påståendet är sant eller falskt, 34 procent svarar att det är sant och resterande att det är falskt. Yngre svarar i större utsträckning rätt på påståendet, likaså de som är vaneresenärer. Det är även vanligare bland de som inte har en funktionsnedsättning. Bland de som inte vet hittar man framför allt de som är 65 år eller äldre och de med lägre utbildning, men även

personer som inte bor i en storstadsregion samt de som sällan eller aldrig reser med kollektivtrafiken.

Påståendet ”Kollektivtrafikföretaget ska informera om möjligheten att medföra cyklar på resan och villkor för detta” är sant. Fler verkar känna till detta, och drygt 40 procent har svarat rätt. Även här är det vanligare bland yngre än äldre att svara rätt liksom bland de som är vaneresenärer. Högre utbildning spelar även roll och likaså om man inte har en funktionsnedsättning för att besvara frågan rätt.

Påståendet ”Om en försening varit minst 20 minuter har man rätt att inom två månader begära ersättning för kostnader för annan transport till sitt resmål, t.ex. med taxi” är sant. Det är drygt 30 procent som svarar detta.

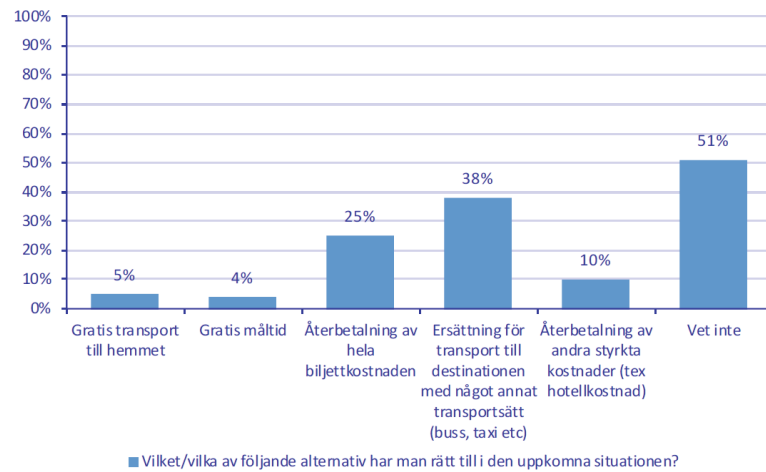
Kunskapen om påståendet ”Om kollektivtrafikföretaget informerar om en förväntad försening senast två dygn i förväg har det ingen skyldighet att betala förseningsersättning” är däremot sämre. Endast 5 procent har svarat rätt, dvs. att påståendet är falskt.

Majoriteten drygt 70 procent, har svarat att de inte vet om påståendet ”Om du har köpt årskort eller månadskort och kollektivtrafikföretaget permanent ändrar sin tidtabell så att du alltid kommer för sent till ditt arbete så har du rätt att få tillbaka en summa som motsvarar kortets återstående giltighetstid” är sant eller falskt. Det rätta svaret är att det är sant, vilket 17 procent svarat. Framför allt är det vanligare att svara rätt bland de som åker med kollektivtrafik relativt ofta.

Det ställdes även en fråga i SCB:s enkät, där man som resenär skulle sätta sig in i en situation och svara vilket eller vilka alternativ man har rätt till. ”Du står på en perrong och ska resa med tåg till grannstaden som ligger fem mil bort. Precis när du ska kliva på tåget meddelas i högtalarna att tågresan ställs in på grund av vagnfel. Nästa avgång är om 90 minuter, vilket innebär att du kommer att bli 90 minuter försenad om du tar nästa avgång. Vilket eller vilka av följande alternativ har du i den uppkomna situationen rätt till?”

- Gratis transport till hemmet
- Gratis måltid
- Återbetalning av hela biljettkostnaden
- Ersättning för transport till destinationen med något annat transportsätt (buss, taxi etc.)
- Återbetalning av andra styrka kostnader (t.ex. hotellkostnad på destinationsorten eller missat anslutningsflyg).

Rätt svar är att man som resenär har rätt till återbetalning av biljettkostnaden eller ersättning för vidare transport till slutdestinationen. Även om hälften svarar att de inte vet, så kan man se att de rätta svaren är något som ändå är signifikant. Yngre personer, personer som bor i storstadskommuner och vaneresenärer verkar svara rätt i större utsträckning, vilket är ett mönster som känns igen sedan tidigare (se diagram 7 nedan).

**Diagram 7 Fördelning av svar på kunskapsfråga (andel)**

Källa: SCB 2020.

Av fokusgruppsundersökningen (bil. 2) framgår bl.a. följande. I fokusgrupperna fick deltagarna svara på frågan: ”Känner du till att om du utsätts för en försening om minst 20 minuter i kortväga kollektivtrafik, har du möjlighet till ersättning för taxikostnader eller ersättning för resa med egen bil till destinationen (i båda fallen kan ersättning betalas ut med upp till ca 1 200 kronor)?” Detta svarade nästan hälften av deltagarna ja på. På frågan ”Känner du till att det är olika regelverk som tillämpas för långväga och kortväga kollektivtrafik?” svarade nästan hälften av deltagarna att man kände till det eller kunde ana det. Sammanfattningsvis konstaterades i fokusgruppsundersökningen att kännedomen bland deltagarna om innebörden av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter inte är särskilt utbredd bland vare sig vaneresenärer eller sällanresenärer.

#### 6.4.2 Synpunkter på lagens tillämpning m.m.

Av enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 4) framgår att när det gäller företagets syn på ifall lagen i dess helhet är lätt eller svår att tillämpa så visar den övergripande bilden en tyngdpunkt åt att företagen tycker att lagen är relativt svår att tillämpa. Av kollektivtrafikföretagen svarade sju att lagen i dess helhet är ganska svår att tillämpa och ett företag att lagen är mycket svår att tillämpa. Tre av kollektivtrafikföretagen menade att lagen i dess helhet är ganska lätt att tillämpa och ett företag menade att lagen var mycket lätt att tillämpa.

När det gäller frågan om kollektivtrafikföretagen anser att de får tillräckligt med stöd från myndigheter, t.ex. Konsumentverket, för att tillämpa lagen så var samstämmigheten bland företagen relativt stor om att så inte är fallet. Av företagen svarade 6 av 13 att man fick stöd i mycket liten utsträckning och ytterligare två företag svarade i ganska liten utsträckning. Ett företag menade att man fick stöd i ganska stor utsträckning. Fyra företag svarade vet inte.



Svensk Kollektivtrafik menar å sin sida att de fått signaler från medlemmarna att Konsumentverket redan från början haft en negativ inställning till branschen. Vidare har Konsumentverket inte i tillräcklig utsträckning underlättat för företagen att göra rätt utan snarare försvårat för branschen då man inte informerat företagen hur de ska göra för att göra rätt. I stället har Konsumentverket förlitat sig på sin tillsyn.<sup>180</sup>

När det sedan gäller den övergripande frågan om hur kollektivtrafikföretagen tycker att lagen fungerar på det hela taget så varierar uppfattningen mellan företagen. Sex företag anser att lagen fungerar ganska dåligt och ett företag att den fungerar mycket dåligt. Fyra företag menar att lagen fungerar ganska bra och ett företag att lagen fungerar mycket bra. Ett företag har inte besvarat frågan. Den sammantagna bilden är således att företagets syn på hur lagen fungerar skiljer sig åt. Ingen tydlig tendens kunde utläsas men det finns en svag övervikt åt att företagen anser att lagen fungerar bra.

När Svensk Kollektivtrafik besvarat frågan om hur lagen fungerar på det hela taget så menar man att om de svarar som branschföreträdare så fungerar lagen ganska dåligt eller mycket dåligt. Men om man skulle besvara frågan ur ett konsumentperspektiv så skulle bedömningen vara att lagen fungerar hyfsat.<sup>181</sup>

Resenärsforum framhåller när det gäller frågan om hur lagen har fungerat på det hela taget bl.a. att lagen i och för sig ger resenärerna rättigheter som är starkare än innan lagen kom till och att det är bra. Men det finns också en brist i att många resenärer inte känner till lagen och det t.ex. är krångligt att förstå att linjesträckningens längd avgör möjligheten till ersättning.<sup>182</sup>

### 6.4.3 Risken att resenärer blandar ihop lagen och EU-förordningarna

Lagen tillämpas huvudsakligen på linjesträckningar som är kortare än 150 kilometer. Vid längre sträckor träder EU-reglering in (tåg- eller busspassagerarförordningen). Frågan är då om det kan uppstå problem vid ansökningar om förseningsersättning på grund av att resenärer inte känner till eller blandar ihop de olika regelverken för resenärs rättigheter vid kollektivtrafikresor? Även rätten till information och andra rättigheter som resenärerna tillerkänns i respektive regelverk skiljer sig självfallet åt beroende på vilket regelverk som är tillämpligt.

Resenärsforum framhåller att det är lätt för resenärerna att blanda ihop EU-regleringen och den svenska lagen. Exempelvis om man som resenär åker från samma tågstation ungefär samma tid två olika dagar så kan det innebära att man reser med tåg med olika linjesträckning (kortare eller längre än 150 kilometer), och därmed är olika regelverk tillämpliga. Resenärsforum bedömer att

<sup>180</sup> Svensk Kollektivtrafiks inlägga till civilrättskottets förstudie, Kommentarer till nuvarande lagstiftning om kollektivtrafikresenärs rättigheter, den 9 maj 2019.

<sup>181</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

<sup>182</sup> E-post från ordföranden för Resenärsforum den 12 november 2020.

det är ganska vanligt att det uppstår problem vid ansökningar om förseningsersättning på grund av att resenärer inte känner till eller blandar ihop regelverken.<sup>183</sup>

I fokusgruppsundersökningen (bil. 2) ombads deltagarna att besvara och diskutera om de kände till att det är olika regelverk som tillämpas för långväga och kortväga kollektivtrafik. Nästan hälften av deltagarna kände till eller kunde ana att det finns två regelverk. En 42-årig kvinna och vaneresenär från Dalarna uttryckte saken på följande sätt: ”Jag funderar också på vad som räknas som kortväga kollektivtrafik, och jag har läst lite grann, men inte hittat informationen, och därför lagt ner.”

I enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 4) har företagen tillfrågats om problem som kan tänkas uppstå vid ansökningar om förseningsersättning på grund av att resenärer inte känner till eller blandar ihop de olika regelverken för resenärers rättigheter vid kollektivtrafikresor. Svaren från företagen skiljer sig åt ganska mycket, med en tyngdpunkt mot att det är ovanligt med problem; fyra företag svarar att det är ganska ovanligt och tre svarar att det är mycket ovanligt. Två företag vardera menar att det är ganska vanligt respektive mycket vanligt att resenärer blandar ihop regelverken. Ett företag har svarat vet inte och ett företag har inte besvarat frågan.

SJ har särskilt kommenterat denna fråga och menar att resenärerna är förvirrade om vilka regler och rättigheter som gäller för respektive tåg då företagets tåg går olika sträckor och de har två regelverk att förhålla sig till. Ett exempel är SJ:s tåg på sträckan Stockholm–Eskilstuna–Arboga och omvänt. Några av SJ:s tåg går hela sträckan, dvs. längre än 150 kilometer, och EU:s tågpassagerarförordning gäller. Andra tåg går bara sträckan Stockholm–Eskilstuna, dvs. kortare än 150 kilometer, och lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter gäller. För en resenär som dagligen reser sträckan Stockholm–Eskilstuna gäller med andra ord olika regler och rättigheter beroende på vilket tåg som resenären väljer att resa med (eller har för avsikt att resa med).

Blekingetrafiken har valt att ersätta försenade tågresenär enligt den generösare svenska lagen och inte enligt tågpassagerarförordningen. Blekingetrafiken menar att man inte kan göra skillnad på kunder som åker samma sträckor och blir försenade men åker med olika tåglinjer med olika lång linjesträckning. Även Skånetrafiken har tidigare tillämpat samma regelverk vid förseningar i sin kollektivtrafik.<sup>184</sup>

Tåg företagen framhåller att deras medlemmar har uttalat att de tycker risken för sammanblandning av regelverken är problematisk.<sup>185</sup>

Sveriges Bussföretag konstaterar att resorna med medlemsföretagen oftast är längre än 150 kilometer och att det sannolikt är därför det inte uppfattas som

<sup>183</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>184</sup> Ändrades den 1 mars 2020. Sedan dess tillämpar Skånetrafiken båda regelverken enligt e-post från Skånetrafiken den 26 mars 2020.

<sup>185</sup> Intervju med företrädare för Tåg företagen den 28 april 2020.

något stort problem hos medlemsföretagen med sammanblandning av regelverken.<sup>186</sup>

#### 6.4.4 Regionala skillnader i lagens tillämpning

I fallstudierna (bil. 5) har det undersökts om det går att påvisa några skillnader i hur lagen tillämpas i olika delar av landet. För att undersöka den frågan närmare och för att få ett representativt urval har fyra län valts ut för fallstudier: Stockholms län, Skåne län, Dalarnas län och Västerbottens län. SL, Skånetrafiken, Länstrafiken i Västerbotten och Dalatrafik är i sitt respektive län den klart största aktören i den kortväga kollektivtrafiken sett till bl.a. trafikvolym. De är därmed den viktigaste tillämparen av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter i sina respektive län. Fallstudierna i de fyra länen har därför av praktiska skäl i stor utsträckning inriktats på den tillämpning av lagen som dessa fyra kollektivtrafikföretag representerar. I fallstudierna framkom att det finns förutsättningar kopplade till geografi och kollektivtrafikens organisering och aktörer som delvis skiljer sig åt mellan länen och som kan påverka tillämpningen av lagen. Det visade sig dock svårt att kvantitativt (och kvalitativt) utifrån de undersökta parametrarna belägga skillnader mellan hur lagen tillämpas i olika län.

I fokusgruppsundersökningen (bil. 2), där samma fyra län som ovan var representerade med var sin fokusgrupp, efterfrågades vad som är viktig information före, under och efter en kollektivtrafikresa och hur kollektivtrafikföretagen svarar upp mot detta. Här redovisas inga regionala skillnader, med undantag för information till resenärerna om deras rättigheter, där det fanns en viss tendens att missnöjet med den typen av information var något högre bland deltagarna utanför storstadsregionerna (dvs. i Västerbotten och Dalarna).

När det gäller kunskapen om rätten till ersättning för annan transport (med egen bil eller taxi) till destinationen vid förseningar så skilde sig kunskapsnivån tydligt åt mellan regionerna i de olika fokusgrupperna. Sämst var kännedomen i Dalarna och bäst i Stockholm.

I fokusgruppsundersökningen framkom inga tydliga regionala skillnader i kännedomen om vart man skulle vända sig för att ansöka om förseningsersättning. Men en tendens var att kännedomen var något högre bland deltagarna i storstadsregionerna Stockholm och Skåne än bland deltagare från Dalarna och Västerbotten.

I fokusgruppsundersökningen fick deltagarna också frågan ”Känner du till att det är olika regelverk som tillämpas för långväga och kortväga kollektivtrafik?” Av deltagarna svarade nästan hälften att man kände till det eller kunde ana att så var fallet. Kännedomen om detta var betydligt högre bland fokusgruppsdeltagarna i Stockholm än deltagarna från andra regioner.

Deltagarna fick vidare svara på frågan ”Vet du till vem man ska vända sig för att få ersättning?” Deltagarnas svar var i många fall svävande eftersom

<sup>186</sup> Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020. Svaren är lämnade utifrån den kommersiella linjetrafikens eller kollektivtrafikens verksamhet.

frågan blev hypotetisk då få hade erfarenhet av att söka förseningsersättning. Det framkom inga tydliga regionala skillnader men en tendens var att kännedomen om vart man ska vända sig för att ansöka om förseningsersättning var något högre bland deltagarna i storstadsregionerna Stockholm och Skåne än bland deltagarna i Dalarna och Västerbotten.

#### **6.4.5 Skillnader i hur lagen tillämpas när det gäller trafikslagen buss och tåg**

Lagen tillämpas huvudsakligen på resor i kollektivtrafiken med tåg, spårväg, tunnelbana och buss. När det gäller utbudskilometer i den subventionerade regionala linjetrafiken så dominerar trafikslaget buss. Därefter kommer tåg, som står för den näst största delen av utbudskilometrarna. Busstrafik är också det enda trafikslag som finns i samtliga län och tågtrafik finns i alla län utom Gotlands län.<sup>187</sup> Mot den bakgrunden kan det vara intressant att titta närmare på om det framkommit några skillnader i hur lagen tillämpas för trafikslagen buss och tåg.

Av den aktgranskning som har gjorts av anmälningar från resenärer till Konsumentverket (bil. 3) framgår att trafikslaget tåg är kraftigt överrepresenterat bland de anmälningar som bedömts falla inom lagens tillämpningsområde (totalt 137 stycken) om förseningsersättning, bristande information eller båda de föregående kategorierna. Detta gäller om man för enkelhetens skull jämför med tillgänglig statistik över antalet påstigande i den regionala subventionerade linjetrafiken för 2019. Tågets andel av anmälningarna är 58 procent men utgjorde endast 15 procent av påstigningarna. Trafikslaget buss i sin tur stod för 38 procent av anmälningarna men dess andel av påstigningarna utgjorde 52 procent.<sup>188</sup> I sammanhanget ska dock påminnas om att antalet anmälningar till Konsumentverket är så pass begränsat att jämförande analyser baserade på andelsberäkningar av dessa anmälningar bör tolkas försiktigt.

I enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 4) uppger tio av de elva företag som besvarat frågan om vilken av informationsskyldigheterna som slås fast i lagen som de får flest reklamationer eller klagomål om att det är försenings- och störningsinformation. Det efterfrågades inte om det var någon skillnad mellan olika trafikslag men två av företagen framhåller att dessa klagomål är särskilt vanliga när det gäller trafikslaget tåg.

Av enkäten (bil. 4) framgår vidare att det inte går att få en samlad bild av om något trafikslag är överrepresenterat när det gäller andelen krav på förseningsersättning i förhållande till andelen påstigningar. Vissa uppgifter från några kollektivtrafikföretag tyder dock på att trafikslaget tåg, i förhållande till sin andel av påstigningarna, är kraftigt överrepresenterat i detta avseende. Exempelvis Skånetrafiken uppskattar att minst 85 procent av ärendena om för-

<sup>187</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020. Under 2019 stod buss för 86 procent av det totala utbudet i linjetrafiken och tåg för 10 procent.

<sup>188</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020, se tabell 6 i underliggande tabellverk.

seningsersättning är kopplade till tågresande och resterande 15 procent är kopplade till bussresande.<sup>189</sup> Trafikslagens andel av påstigningarna i Skånetrafiken var 30 procent respektive 70 procent 2019. Vidare uppger SL att andelen ärenden om förseningsersättning som rör tåg är 67 procent och buss 15 procent. Trafikslagens andel av påstigningarna hos SL uppgick 2019 till 14 procent för tåg respektive 39 procent för buss.<sup>190</sup> Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL) redovisar i sin tur att ca 85 procent av den utbetalda förseningsersättningen gäller tågtrafiken och resterande del gäller busstrafiken. Andel påstigningar uppgick 2019 till 3 procent för tåg och 97 procent för buss hos VL.<sup>191</sup>

Av fokusgruppsundersökningen (bil. 2) framgår att informationen ombord på tåg av deltagarna i allmänhet beskrivs vara bättre än ombord på bussar, vilket framgår på lite olika sätt i nedanstående citat från några deltagare. En 77-årig man och sällanresenär från Dalarna uttrycker saken på följande sätt: ”Jag tycker att informationen, när man sitter på tåget, är alldeles utmärkt.”

En annan kommentar görs av en 61-årig kvinna och vaneresenär från Dalarna: ”När man kommer in mot Mora så säger de alltid att det finns två stationer, Mora och Mora strand, för att folk inte ska kliva av på fel ställe [...] så det funkar jättebra.”

Ytterligare en kommentar görs av en 55-årig kvinna och sällanresenär från Skåne: ”När jag åker buss så gör jag det oftast på platser som jag inte känner till, och då är det jätte viktigt att de automatiska utropen kommer på rätt ställe. Det händer lite för ofta att dom inte är synkade.”

Avslutningsvis framhåller en 31-årig kvinna och sällanresenär från Stockholm följande: ”Det vore väl jättebra om de kunde säga till så där som de gör på SJ-tågen, om var man ska byta, dom har ju koll på alla! Om det är sent, så säger de ju när nästa tåg ska komma.”

#### 6.4.6 Handläggnings- och återbetalningstid för ansökningar enligt lagen

Lagen saknar någon reglering av själva handläggnings- eller återbetalningstiden för när en utbetalning av förseningsersättning ska ha skett eller när en återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud ska ha skett efter att en ansökan skickats till kollektivtrafikföretaget. Förslaget från Utredningen om en ny kollektivtrafiklag (SOU 2009:81) om att ersättning skulle betalas ut inom tre månader från det att ersättning begärts<sup>192</sup> resulterade aldrig i något förslag i proposition 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer. Som jämförelse kan nämnas att enligt tågpassagerarförordningen gäller att

<sup>189</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

<sup>190</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020. Siffrorna avser perioden den 1 maj 2019–30 april 2020. Ärendena om förseningsersättning fördelar sig på olika trafikslag enligt följande: Pendeltåg (67 %), buss (15 %), tunnelbana (15 %), lokalbana eller spårväg (4 %) och pendelbåt (0,1 %).

<sup>191</sup> E-post från Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL) den 27 april 2020.

<sup>192</sup> SOU 2009:81 s. 118.

resenärerna ska få förseningsersättningen, eller någon form av kommunikation från transportören, inom en månad från det att klagomålet har framförts.<sup>193</sup>

Vidare gäller vid ett inställt flyg enligt EU:s förordning om flygpassagerares rättigheter<sup>194</sup> att om återbetalning ska ske är flygbolaget skyldigt att betala biljettkostnader till resenärer inom sju dagar. Enligt paketreselagen (2018:1217) ska arrangören utan onödigt dröjsmål och senast inom 14 dagar betala tillbaka det som resenären har betalat för resan om resenären avbeställer paketresan eller arrangören ställer in den (3 kap. 9 §). I de två sistnämnda fallen bör väl tilläggas att det oftast rör sig om större summor som är föremål för återbetalning än vad som normalt är fallet i samband med krav på förseningsersättning enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

Av SCB:s enkät (bil. 1) framgår att den vanligaste tiden för att få besked om ersättning från ett kollektivtrafikföretag efter att ha lämnat in en ansökan om förseningsersättning är 1–3 veckor (33 procent). Av de som sökt ersättning uppgav 25 procent att det tog mindre tid än en vecka innan de fick besked. För 13 procent tog det 4–6 veckor och för 11 procent mer än 6 veckor.<sup>195</sup>

Resenärsforum menar att det förekommit långa handläggningstider hos en del kollektivtrafikföretag vid perioder av omfattande förseningar på vissa sträckor. Men i övrigt verkar det enligt Resenärsforum inte vara något problem med långa handläggningstider hos kollektivtrafikföretagen.<sup>196</sup>

Av enkäten till kollektivtrafikföretagen (bil. 4) framgår att en genomsnittlig handläggningstid från det att ett kollektivtrafikföretag tar emot ett anspråk om förseningsersättning till dess att man betalar ut ersättning eller avslår anspråket på ersättning varierar normalt mellan någon eller några dagar och upp till två veckor.

Konsumentverket har ingen bestämd åsikt i frågan om vad som är en rimlig genomsnittlig handläggningstid för ärenden om förseningsersättning.<sup>197</sup>

#### 6.4.7 Möjligheten att begära att ett beslut enligt lagen ändras och förekomsten av praxis

När det gäller möjligheten att ”överklaga” eller begära att ett beslut ändras om en ansökan om förseningsersättning (prisavdrag), ersättning för kostnader för annan transport eller att frånträda avtal om köp av periodbiljett så anger vissa kollektivtrafikföretag, t.ex. Östgötatrafiken<sup>198</sup> och Västtrafik,<sup>199</sup> i sina resevillkor att resenärer kan begära att företaget ”omprövar” beslutet.

<sup>193</sup> Artiklarna 17 och 27 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer och Konsumentverkets webbplats, Skyldigheter för järnvägsföretag, den 15 maj 2020.

<sup>194</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nedkad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EÖG) nr 295/91.

<sup>195</sup> SCB:s enkät (se bilaga 1). Uppgifterna från enkäten som redovisats här framgår i huvudsak av underliggande andelstabeller för fråga 15 i enkäten.

<sup>196</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>197</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

<sup>198</sup> Östgötatrafikens webbplats den 2 september 2020.

<sup>199</sup> Västtrafiks webbplats den 2 september 2020.

Ett alternativ som därefter kan vara möjligt för den resenär som inte är överens med sitt kollektivtrafikföretags hantering av ett ärende enligt lagen är att göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Men en anmälan är i normalfallet inget alternativ för en resenär då värdegränsen (500 kronor) oftast underskrids för att pröva resor som faller in under tillämpningsområdet för lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.<sup>200</sup> Få ärenden har följaktligen prövats av ARN. Sedan lagen trädde i kraft den 1 april 2016 och fram till mars 2020 har färre än 20 ärenden prövats av ARN. Mer än hälften av ärendena handlar om krav på att få följskador ersatta för missade flyg- och tågan slutningar, och ett ärende handlar om förlorad arbetsförtjänst. I samtliga de föregående ärendena avsågs anmälarens krav av nämnden. Några ärenden handlar om krav när det gäller ersättningsnivån för annan transport till destinationen. Även ärenden om mer ersättning för besvär och olägenhet som förseningen orsakat än vad som ersatts och frånträdande av avtal om köp av periodkort finns representerade bland de ärenden som avgjorts av ARN.<sup>201</sup>

Ett alternativ till att låta ARN pröva en tvist om t.ex. nekad förseningersättning eller om den klagande inte är nöjd med ARN:s beslut (som är en rekommendation) är att väcka talan i ett tvistemål i allmän domstol. Det är i de allra flesta fall av olika anledningar inte något reellt alternativ, bl.a. eftersom ansökningsavgiften är 900 kronor. Vid ett tvistemål riskerar man vidare att behöva stå för motpartens kostnader, som dock genom vissa begränsningar för vad som är att betrakta som godtagna kostnader kan begränsas i viss mån.<sup>202</sup>

I realiteten är enligt Resenärsforum det enda sättet att överklaga ärenden om förseningersättning etc. att få sitt ärende omprövat av kollektivtrafikföretaget. Det borde enligt Resenärsforum finnas bättre möjligheter att överklaga beslut enligt lagen. Kanske skulle man kunna överklaga till den regionala kollektivtrafikmyndigheten.<sup>203</sup>

Svensk Kollektivtrafik framhåller att det saknas rättspraxis om bl.a. vad som ska räknas som en sammanhållen resa.<sup>204</sup>

När det gäller möjligheten att överklaga avslagna beslut om förseningersättning så skiljer lagen enligt Konsumentverket inte ut sig från annan

<sup>200</sup> För att ARN ska pröva en tvist mellan ett kollektivtrafikföretag och en resenär gäller att värdet av det den enskilde kräver enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ska uppgå till minst 500 kronor. Värdegränsen för tvister som rör flyg-, tåg-, båt- och busspassagerares rättigheter enligt EU:s passagerarförordningar ligger också på 500 kronor (se 8 § förordningen [2015:739] med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden). En ventil för att pröva ärenden där värdegränsen understiger 500 kronor för resor finns i de fall då det är fråga om en tvist som är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl (25 § andra stycket förordningen). Anmälan till ARN ska ha kommit in inom ett år från det att konsumenten gjort en reklamation till näringsidkaren (8 § tredje stycket förordningen).

<sup>201</sup> E-post från ARN den 24 mars 2020. Ärenden som gäller lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter har ingen egen kod i nämndens diarium. En fritextsökning gjordes därför på ordet "kollektivtrafikresenärers\*" i nämndens databas. En fil med 47 ärenden översändes till Riksdagsförvaltningen den 24 mars 2020. En genomgång av dessa ärenden visade att 17 ärenden får anses falla inom lagens tillämpningsområde.

<sup>202</sup> Den eventuella förekomsten av domstolsavgöranden (tvistemål) från allmän domstol som gäller lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter har inte undersökts närmare inom ramen för uppföljningen.

<sup>203</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>204</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

konsumenträttslig lagstiftning. Verket ser inga problem med den nuvarande regleringen.<sup>205</sup>

#### 6.4.8 Frågan om automatiserad förseningsersättning

MTRX trafikerar sträckan Göteborg–Stockholm med tåg, dvs. långväga kollektivtrafik. Vid förseningar betalar bolaget ut förseningsersättning i enlighet med tågpassagerarförordningen automatiskt till resenärernas konton för vissa biljettyper.<sup>206</sup> Frågan är då vilken potential automatiserad förseningsersättning skulle kunna ha för den kortväga kollektivtrafiken i framtiden?

Resenärsforum menar att det vore bra om automatiserad förseningsersättning skulle finnas generellt vid kortväga kollektivtrafik.<sup>207</sup>

Svensk Kollektivtrafik framhåller att deras medlemsföretag har zonbiljetter och de vet därför inte när resenärerna ska åka och de saknar också utgångspärrar där resenärerna kan registreras efter genomförd resa. Av dessa skäl ser ett automatiserat ersättningssystem svår genomförbart ut även om det i sig är intressant.<sup>208</sup>

Tågföretagen är av åsikten att automatisk utbetalning av förseningsersättning kan bli vanligare i framtiden.<sup>209</sup>

Sveriges Bussföretag framhåller att i den långväga kollektivtrafiken är bibehållandet av en god kundrelation viktigt och en automatiserad förseningsersättning skulle kunna underlätta detta.<sup>210</sup>

Av fokusgruppsundersökningen (bil. 2) framgår att flertalet deltagare var positiva till att förenkla processen för att ansöka om förseningsersättning, antingen genom att utveckla system för att betala ut ersättningar automatiskt eller att tillämpa schablonmässiga utbetalningar. System för utbetalning av förseningsersättning per automatik välkomnades av flera deltagare. Eller som en 61-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna, uttryckte saken: ”För mig skulle det absolut vara bättre om det var enkelt, därför att tid är också pengar.”

<sup>205</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

<sup>206</sup> MTRX trafikerar sträckan Göteborg–Stockholm med tåg sedan 2015. Bolaget införde 2019 automatisk förseningsersättning för sina resenärer. Genom att använda Trafikverkets data för ankomsttider så kan utbetalningen påbörjas samma dag som förseningen uppstår och ersättningen finns på kundens konto inom tre bankdagar efter resan. I samband med utbetalningen får kunden ett mejl med information om förseningen samt vilket belopp som betalas ut. Alla resenärer som blir försenade och som bokat och betalat sin egen biljett genom bolagets webbplats eller app får sin ersättning automatiskt utbetald till sitt konto. Resenärer som bokat genom andra kanaler måste dock kontakta bolaget för att få sin förseningsersättning utbetald. Ersättningsnivån följer tågpassagerarförordningen. Källa: Pressmeddelande från MTR Express den 3 juni 2019 (sedan våren 2020 heter företaget MTRX) och MTRX:s webbplats den 15 april 2021.

<sup>207</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>208</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

<sup>209</sup> Intervju med företrädare för Tågföretagen den 28 april 2020. Tågföretagen är en bransch- och arbetsgivarorganisation.

<sup>210</sup> Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020. Svaren är lämnade utifrån den kommersiella linjetrafikens eller kollektivtrafikens verksamhet.



#### 6.4.9 Rättigheter vid förseningar som lagen inte omfattar

I slutbetänkandet (SOU 2009:81) som delvis ligger till grund för proposition 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer görs överväganden om huruvida s.k. följdskador, som resenärer kan drabbas av vid förseningar i kollektivtrafiken, ska ersättas. Exempel på följdskador är inkomstbortfall och missad resa eller läkartid. Den särskilda utredaren avvisar dock tanken på ersättning för följdskador med hänvisning till transporttjänstens särdrag, att transportörerna har svårt att förutse storleken på följdskadorna samt att ersättning för följdskador inte är rimlig i förhållande till biljettpriset.<sup>211</sup> Lagen kom sedan inte att innehålla någon möjlighet till ersättning för följdskador eller andra merkostnader som kan tänkas uppstå vid förseningar, som t.ex. kostnader för mat eller logi.

Det finns dock enstaka exempel på kollektivtrafikföretag som ersätter resenärer för vissa följdskador eller merkostnader, dvs. är mer generösa gentemot resenärerna än vad lagen föreskriver. Arlanda Express ersätter vid förseningar för rimliga kostnader som uppstår för ombokning av biljett för anslutningstransport. Ersättning lämnas även för rimliga kostnader i form av måltid och alkoholfri dryck som står i proportion till väntetiden samt rum på hotell eller vandrarhem när ett uppehåll på en eller flera nätter blir nödvändigt. Högsta ersättning för det föregående är 14 190 kronor (2020), dvs. 3/10 av prisbasbeloppet. När det gäller ersättning för mat och dryck är det Skatteverkets bestämmelser om schablonavdrag och traktamente som tillämpas, helt belopp 240 kronor (2020).<sup>212</sup>

En resenär hos Jönköpings Länstrafik har vid försening som uppgår till mer än 60 minuter rätt till ersättning i skälig omfattning och proportion till förseningen för förtäring, logi samt vid behov transport till logiplatsen.<sup>213</sup> Även en resenär hos Skånetrafiken kan vid en 60 minuters försening få ersättning för rimliga kostnader för mat och dryck.<sup>214</sup>

Resenärsforum anser att det vore bra om resenärer fick ersättning för merkostnader för anslutningsflyg och liknande vid förseningar, men tror inte att det är genomförbart. Ersättning för hotell- och matkostnader vore också bra i de fall det går och är rimligt.<sup>215</sup>

I fokusgruppsundersökningen (bil. 2) resonerades det om det var rimligt att tänka sig att de rättigheter som lagen tillerkänner resenärerna skulle utökas. Överlag var fokusgruppsdeltagarna positiva till utökade rättigheter men några deltagare var tveksamma eftersom det skulle kunna riskera att leda till högre biljettpriser. En deltagare ansåg att man genom att skydda resenärernas konsumenträttigheter skapar ekonomiska incitament för trafikföretagen att utveckla effektivare transporttjänster. En 81-årig man och sällanresenär från Stockholm uttryckte saken på följande sätt: ”Jag tycker att det ska finnas

<sup>211</sup> SOU 2009:81 s. 122–124.

<sup>212</sup> Arlanda Express webbplats den 2 september 2020.

<sup>213</sup> Jönköpings Länstrafiks webbplats den 2 september 2020.

<sup>214</sup> Skånetrafikens webbplats den 2 september 2020.

<sup>215</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

rättigheter till annat också. [...] Jag kan ju missa en teaterföreställning, eller jag kan missa anslutningsbussar. Då bör jag få ersättning för de kostnader som jag får på grund utav förhindret.” En annan åsikt framfördes av en 39-årig man och sällanresenär från Västerbotten: ”Västerbotten är ju nästan två gånger storleken till Belgiens yta så det kan ju hända att man fastnar någonstans och övernattning blir enda alternativet.”

Svensk Kollektivtrafik ser för sin del inte det rimliga i att ge resenärerna utökade rättigheter när det gäller ersättning för följdskador eller merkostnader. En sådan förändring skulle leda till ökade kostnader för kollektivtrafikföretagen, vilket i slutändan skulle drabba resenärerna genom höjda biljettpreiser och allmänheten i form av ett ökat skatteuttag.<sup>216</sup>

<sup>216</sup> Svensk Kollektivtrafik, e-post den 29 mars 2021.

## 7 Sammanfattande iakttagelser

### Sammanfattning

Uppföljningens övergripande resultat är att lagen efterlevs i relativt hög utsträckning av kollektivtrafikföretagen. Det finns dock utrymme för förbättringar av lagens tillämpning.

Hälften av befolkningen berörs regelbundet av lagen. Det finns en förhållandevis låg kännedom och kunskapsnivå bland befolkningen om de rättigheter som de tillerkänns genom lagen. Därigenom försvåras resenärernas möjligheter att ta till vara de rättigheter de ges i lagen.

En förhållandevis stor andel av resenärerna anser att informationen som tillhandahålls av kollektivtrafikföretagen brister i kvalitet, särskilt när det gäller information om en försening eller annan störning och information om resenärers rättigheter. Kollektivtrafikföretagen ser vissa svårigheter med att tillhandahålla reseinformation i enlighet med lagens krav. Konsumentverket bedömer att lagen och dess förarbeten inte ger tillräcklig vägledning om den praktiska tillämpningen när det gäller att efterleva den informationsskyldighet som ålagts företagen. Konsumentverket har därför påbörjat ett föreskriftsarbete.

Rätten att begära ersättning vid förseningar är en underutnyttjad rättighet då relativt få resenärer som har rätt till ersättning begär förseningsersättning. Av de som faktiskt begär förseningsersättning anser dock fler än två tredjedelar att det var mycket eller ganska lätt att begära ersättning. För vissa resenärer finns det en miniminivå under vilken man inte är beredd att göra sig besväret att ansöka om ersättning. Det finns en risk att resenärer blandar ihop regelverken, dvs. lagen och tåg- eller busspassagerarförordningen, vid t.ex. ansökningar om förseningsersättning. Resenärerna får i vissa fall förseningsersättning på olika nivåer, som kan vara förmånligare än lagens miniminivå, beroende på vilket kollektivtrafikföretag som resenären reser med. Trafikslaget tåg är i förhållande till buss kraftigt överrepresenterat när det gäller ärenden om förseningsersättning.

Fusk med förseningsersättning förekommer men det är svårt att få en samstämmig bild av omfattningen. Uppföljningen visar att den totala utbetalda förseningsersättningen 2019 (ca 66 miljoner kronor) hade mer än fördubblats sedan året innan lagens ikraftträdande (2015). Handläggningstiden för ärenden om förseningsersättning upplevs oftast inte som något problem för resenärerna. Möjligheten för resenärer att få ett ärende om t.ex. förseningsersättning ändrat är mycket begränsad. Rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud är en okänd rättighet för många av resenärerna. Kollektivtrafikföretagen ser en del utmaningar med att tillämpa lagen och skulle önska mer hjälp från myndigheterna.

I den proposition som ligger till grund för lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (lagen) talas det om att stärka resenärernas rättigheter genom den nya lagen. Resenärerna ska ha tillgång till den information som de behöver inför och under en resa. När det inträffar störningar i trafiken ska det finnas tydliga regler om vilka rättigheter man har som resenär.<sup>217</sup>

Lagen har varit i kraft sedan den 1 april 2016. Frågan är då om lagen fungerar som tänkt i praktiken och således i vilken utsträckning de konsumenträttsliga syftena att förbättra kollektivtrafikresenärernas villkor när det gäller rätten till information och ersättning vid trafikstörningar har nåtts.

## 7.1 Många berörs av lagen men kunskapen om den är låg

*Av uppföljningen framgår att hälften av befolkningen regelbundet berörs av lagen. Vidare visar uppföljningen att det finns en förhållandevis låg kännedom och kunskapsnivå bland befolkningen om de rättigheter som de tillerkänns genom lagen. Därigenom försvåras resenärernas möjligheter att ta till vara de rättigheter de ges i lagen.*

Ungefär 50 procent av befolkningen använder sig av den kortväga kollektivtrafiken, dvs. gör resor dagligen till någon gång i månaden med tåg, buss, tunnelbana eller spårvagn på en linje med en sträckning som är kortare än 150 kilometer resor. Övriga reser någon enstaka gång eller aldrig.<sup>218</sup> Det är alltså ungefär hälften av befolkningen som regelbundet berörs av lagen och dess rättigheter i sin vardag.

En grundläggande förutsättning för att aktivt kunna ta del av rättigheterna i lagen är att man som resenär eller konsument har kännedom om sina rättigheter i lagen. När det gäller rätten till information i anslutning till resan, om t.ex. tidtabeller, biljettpriiser och tillgänglighet till transportmedel, stationer och hållplatser, är det en majoritet om 60 procent som inte så väl eller inte alls har någon kännedom om den. Av befolkningen uppger alltså endast 40 procent att man känner till rätten till information i anslutning till resan ganska väl eller mycket väl. Vidare framgår att majoriteten ca 75 procent, inte så väl eller inte alls känner till sina rättigheter till ersättning vid förseningar, medan resterande del har denna insikt.<sup>219</sup> Liknande resultat framkom i den fokusgruppsundersökning som genomförts, i vilken konstaterades att kännedomen om innebörden av lagen inte är särskilt utbredd bland deltagarna.<sup>220</sup>

För att få information om vilka faktiska kunskaper som befolkningen har om sina rättigheter ställdes bl.a. fem frågor i påståendeform om detta i

<sup>217</sup> Prop. 2015/16:13 s. 16–17.

<sup>218</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020.

<sup>219</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020.

<sup>220</sup> Se bilaga 2, Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020.

civilutskottets SCB-enkät riktad till allmänheten. Exempelvis gjordes påståendet ”Om en försening varit minst 20 minuter har du rätt att inom två månader begära ersättning för kostnader för annan transport till resmålet, t.ex. med taxi”. Av befolkningen var det 33 procent som visste att påståendet är sant (10 procent svarade ”falskt” och 57 procent svarade ”vet inte”). Andelen rätta svar på de övriga tre frågorna varierade mellan 14 och 44 procent och låg på endast 5 procent för den femte och sista frågan. Andelen som svarade ”vet inte” på påståendena varierade mellan 51 procent och 72 procent.<sup>221</sup>

Kunskapen om själva lagens existens bland befolkningen torde dessutom vara än lägre än vad som framgår av SCB-enkäten. Exempelvis så har ingen konsument i den aktgranskning som har vidtagits av anmälningar om kortväga kollektivtrafikresor till Konsumentverket uttryckligen åberopat lagen i sin anmälan.<sup>222</sup> Man torde därför kunna göra antagandet att resenärerna sällan gör kopplingen att kollektivtrafikföretagens resevillkor i vissa delar bygger på de rättigheter som resenärerna tillerkänns i lagen.

## 7.2 Reseinformationen har brister enligt resenärerna

*Av uppföljningen framgår att resenärerna använder många olika informationskanaler för att skaffa sig information vid kollektivtrafikresor. Vilken informationskanal man väljer varierar beroende på typ av information. Samma information till resenärerna finns inte tillgänglig i alla informationskanaler. Uppföljningen visar även att en förhållandevis stor andel av resenärerna anser att informationen som tillhandahålls av kollektivtrafikföretagen brister i kvalitet, särskilt när det gäller information om en försening eller annan störning och information om resenärers rättigheter samt information till personer med funktionsnedsättning.*

Hur man som kollektivtrafikresenär inhämtar information i samband med en resa kan variera beroende på vilken typ av information det rör sig om. Den informationskanal man oftast använder sig av för att få information om tidtabeller, linjesträckningar och biljettpriser för kollektivtrafikresor är kollektivtrafikföretagets mobilapp; drygt 60 procent av de svarande i SCB-enkäten uppger detta. Även när det handlar om att skaffa sig information om en försening eller annan störning i trafiken är appar det vanligaste sättet; nästan 50 procent uppger detta. När man vill ha information om sina rättigheter är det vanligast att man använder företagets webbplatser, vilket ca 30 procent uppger.

Olika resenärskategorier föredrar i viss mån olika informationskanaler; t.ex. personer med en funktionsnedsättning uppger att man oftare kontaktar kundtjänst eller servicecenter för att få information om tidtabeller, linjesträck-

<sup>221</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020.

<sup>222</sup> Se bilaga 3, Undersökning (aktgranskning) av anmälningar till Konsumentverket om lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. I aktgranskningen har 137 ärenden bedömts falla in under lagens tillämpningsområde.

ningar och biljettpriser.<sup>223</sup> Samma information finns dock inte tillgänglig i alla informationskanaler som kollektivtrafikföretagen tillhandahåller till resenärerna.<sup>224</sup> Det skulle givetvis ur ett konsumentperspektiv vara bra för resenärerna om samma information i högre utsträckning tillgängliggjordes i alla informationskanaler, vilket också Konsumentverket konstaterade i 2018 års Konsumentrapport.<sup>225</sup> Detta vore inte minst värdefullt för de resenärer som inte har tillgång till eller har svårt att tillgodogöra sig information från digitala kanaler. Risken finns annars att resandet för dessa resenärer i kollektivtrafiken försvåras.

Hur uppfattar resenärerna kvaliteten på informationen som tillhandahålls av kollektivtrafikföretagen? När resenärerna i SCB-enkäten tillfrågas om hur bra eller dålig informationen är så varierar svaren beroende på vilken typ av information det är fråga om. Majoriteten ca 65 procent, upplever att informationen om tidtabeller, linjesträckning och biljettpriser i den informationskanal man oftast använder är mycket bra eller ganska bra. När det handlar om den informationskanal som används för information om försening eller annan störning så verkar det finnas en större skepsis och okunskap. Cirka 30 procent bedömer att den informationen är mycket eller ganska bra. Ännu lite sämre anser resenärerna att information om resenärernas rättigheter är.

Bland de personer (ca 18 procent) i SCB-enkäten som uppger att de har en funktionsnedsättning upplever drygt 40 procent att de får information som underlättar resor med kollektivtrafik i mycket eller ganska liten utsträckning. En ungefär lika stor andel svarar att de inte vet. Resterande 15 procent anser att de får information som underlättar resande i mycket eller ganska stor utsträckning.<sup>226</sup> Det är viktigt att i det sammanhanget påminna om att personer med funktionsnedsättning har ett större behov av information och service för att minska den osäkerhet och otrygghet som resande i kollektivtrafik kan innebära. De är mer beroende av planering och mer känsliga för avvikelser.<sup>227</sup>

Kollektivtrafikföretagen uppger att det är information om försening eller annan störning respektive tillgängligheten till stationer som är svårast att tillhandahålla till resenärer. Flest klagomål från resenärer till företagen rör följaktligen också försenings- och störningsinformation.<sup>228</sup>

<sup>223</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020.

<sup>224</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>225</sup> Konsumentverket, Konsumentrapporten 2018, Läget för Sveriges kommuner (rapport 2018:1) 2018, s. 41.

<sup>226</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020.

<sup>227</sup> Trafikanalys, Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning (rapport 2019:3), 2019, s. 10.

<sup>228</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

### 7.3 Lagen ger bristfälliga förutsättningar för företagen att tillhandahålla reseinformation

*Uppföljningen visar att kollektivtrafikföretagen ser vissa svårigheter med att tillhandahålla reseinformation i enlighet med lagens krav. Såväl branschföreträdare som Konsumentverket bedömer vidare att lagen och dess förarbeten inte ger tillräcklig vägledning om den praktiska tillämpningen när det gäller att efterleva den informationsskyldighet som ålagts kollektivtrafikföretagen. Konsumentverket har därför påbörjat ett föreskriftsarbete.*

Hur ser då förutsättningarna ut för kollektivtrafikföretagen att tillhandahålla information till resenärerna i enlighet med lagens krav? De tre branschorganisationerna Svensk Kollektivtrafik, Tåg företagen och Sveriges Bussföretag är eniga om att det grundläggande problem som kollektivtrafikföretagen möter när det gäller att svara upp mot lagens krav på företagets informationsskyldighet är att de normalt inte äger eller har rådighet över fordon (gäller dock inte kommersiella bussföretag), stationer, hållplatser och övrig infrastruktur. Därmed har inte kollektivtrafikföretagen själva full kontroll över den information som de är skyldiga att tillhandahålla.<sup>229</sup> När sedan företagen ombads att bedöma sina sammantagna möjligheter att uppfylla lagens krav på att tillhandahålla reseinformation av olika slag till resenärer svarade nio av tretton företag att det sammantaget var ganska svårt (sju) eller mycket svårt (två). Övriga företag menade att det var ganska lätt (tre) respektive mycket lätt (ett) att uppfylla lagens krav på den aktuella punkten.<sup>230</sup>

Ger då lagen och förarbetena tillräckligt stöd för kollektivtrafikföretagen att efterleva den informationsskyldighet som åläggs dem i lagen (7–9 §§)? Enligt Svensk Kollektivtrafik är lagstiftningen detaljerad och svår att efterleva för företagen i förhållande till informationsskyldigheten.<sup>231</sup> Sveriges Bussföretag<sup>232</sup> menar att informationsskyldigheten för företagen, som slås fast i lagen, är vagt skriven. Konsumentverket konstaterar i sin konsekvensutredning (inför sitt föreskriftsarbete)<sup>233</sup> bl.a. följande. Kollektivtrafikföretagen ska tillhandahålla information till resenärer i den form som är mest lämplig för att

<sup>229</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020, Svensk Kollektivtrafik, Yttrande över föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (KOV 2019/801) den 3 september 2019. Svensk Kollektivtrafiks inläga till civilutskottets förstudie med kommentarer till nuvarande lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter, den 9 maj 2019. Intervju med företrädare för Tåg företagen den 28 april 2020. Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020.

<sup>230</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>231</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020, Svensk Kollektivtrafiks yttrande till Konsumentverket över föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer den 3 september 2019 och Svensk Kollektivtrafiks inläga till civilutskottets förstudie med kommentarer till nuvarande lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter den 9 maj 2019.

<sup>232</sup> Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020.

<sup>233</sup> Konsumentverkets bemyndigande att utfärda föreskrifter om informationsskyldigheten följer av 1 § andras stycket förordningen (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

resenärerna ska kunna ta del av den. Det saknas emellertid enligt Konsumentverket vägledning såväl i lagen som i dess förarbete om vilka former som är lämpliga och hur bedömningen av vilken form som är mest lämplig ska göras. Det saknas även riktlinjer för hur transportörerna ska beakta personer med funktionsnedsättning och deras behov. Konsumentverket anser att utan en reglering av information via föreskrift så kommer Konsumentverket även i fortsättningen att ha svårigheter att bedriva en effektiv tillsyn.<sup>234</sup>

Konsumentverket konstaterade redan 2017 brister i företagens tillämpning av bestämmelserna om rätt till information hos samtliga undersökta kollektivtrafikföretag.<sup>235</sup> Trots detta har Konsumentverket ännu inte infört föreskrifter på området. Enligt Konsumentverket har föreskriftsarbetet försenats på grund av att andra arbetsuppgifter har behövt prioriteras under coronapandemin.<sup>236</sup> Konsumentverket har vidare inte ansökt eller beslutat om några informationsförelägganden kopplat till lagen sedan dess ikraftträdande.<sup>237</sup> Någon domstolsprövning av de oklarheter som lagen får sägas innehålla när det gäller informationens innehåll, kvalitet, kvantitet och tillgänglighet etc. har därmed inte kommit till stånd. En sådan domstolsprövning har Konsumentverket själva efterfrågat i Konsumentrapporten 2018.<sup>238</sup>

## 7.4 Relativt få resenärer begär förseningsersättning

*Av uppföljningen framgår att rätten att begära ersättning vid förseningar är en underutnyttjad rättighet då relativt få resenärer som har rätt till ersättning begär förseningsersättning med hänvisning till bl.a. att det upplevs krångligt. Av de som faktiskt begär förseningsersättning anser dock fler än två tredjedelar att det var mycket eller ganska lätt att begära ersättning.*

En central rättighet för resenärerna i lagen är rätten till förseningsersättning. Några frågor som kan vara intressanta att ställa är därför följande: Hur stor andel av resenärerna begär ersättning? Får resenärerna den ersättning de begär? Varför begär vissa resenärer inte ersättning? Är det lätt eller svårt att begära ersättning?

Ungefär hälften av befolkningen som tillfrågats har under de senaste 12 månaderna blivit försenade med mer än 20 minuter vid en resa med kollektivtrafik som faller in under lagens tillämpningsområde.<sup>239</sup> Av de som blivit försenade är det relativt få som någon gång begärt förseningsersättning, endast

<sup>234</sup> Konsumentverket, Konsekvensutredning av Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (dnr 2019/801:1), den 23 maj 2019.

<sup>235</sup> Konsumentverket, Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter – Marknadsföring och avtalsvillkor (dnr 2017/63), 2017.

<sup>236</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020 och e-post från Konsumentverket den 15 december 2020.

<sup>237</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

<sup>238</sup> Konsumentverket, Konsumentrapporten 2018, Läget för Sveriges kommuner (rapport 2018:1), 2018, s. 42.

<sup>239</sup> Notera att 20 procent av befolkningen uppger att de aldrig reser i den kortväga kollektivtrafiken och därför inte har besvarat denna fråga i SCB:s enkät.



20 procent (gäller såväl prisavdrag som ersättning för annan transport). Cirka 80 procent fick ett positivt svar på sin begäran om förseningsersättning. Av dessa anser ungefär 20 procent att ersättningen blev mindre än vad man begärt. De som inte begärde ersättning anger som främsta skäl till detta att det är krångligt (36 procent) men hänvisar även bl.a. till bristande kunskap om ersättningsmöjligheten (31 procent). Bland de som begärt ersättning anser ca 70 procent att det var mycket eller ganska lätt att begära förseningsersättning, medan närmare 30 procent anser att det var ganska eller mycket svårt.<sup>240</sup> När fyra kollektivtrafikföretag har tillfrågats om anledningen till att 20 procent av resenärerna uppger att de får lägre ersättning än de begärt pekar företagen bl.a. på att resenärerna begär ersättning för kostnader som inte ersätts och att det vid ersättning för taxiresor görs avdrag för biljettkostnaden eller att maxbeloppet (ca 1 200 kronor) för ersättning överskrids.<sup>241</sup>

Kollektivtrafikföretagen har tillfrågats om andelen avslag på ansökningar om förseningsersättning. Andelen avslag för de olika företagen ligger i intervallet 0–23 procent (2019), dvs. det är relativt stora skillnader i avslagsfrekvens mellan företagen. Den vanligaste avslagsgrunden är att det inte varit fråga om en försening på minst 20 minuter i enlighet med regleringen i lagen. I övrigt är det en lång rad avslagsgrunder som nämns av företagen.<sup>242</sup>

Noterbart är här att flera av vaneresenärerna i fokusgruppsundersökningen beskrev att man inte hade bemödat sig om att söka förseningsersättning eftersom man trodde att man inte hade rätt till ersättning när man var innehavare av ett periodkort.<sup>243</sup> Detta får anses vara problematiskt inte minst mot bakgrund av att en majoritet av kollektivtrafikresenärerna (ca 6 av 10 resenärer) använder sig av periodkort.<sup>244</sup>

## 7.5 Vissa resenärer begär inte förseningsersättning då den är för låg

*Uppföljningen visar att förseningsersättningen ibland kan bli låg och att det för vissa resenärer finns en miniminivå under vilken man inte är beredd att göra sig besväret att ansöka om ersättning.*

En av flera anledningar till att resenärer som blivit försenade inte begär ersättning är att de inte trodde att ersättningen skulle bli tillräckligt hög för att vara

<sup>240</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020.

<sup>241</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020. Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020. Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020. Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

<sup>242</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen.

<sup>243</sup> Se bilaga 2, Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020.

<sup>244</sup> Svensk Kollektivtrafik, Kollektivtrafikbarometern, Årsrapport 2019, 2020, s. 46. Enligt Kollektivtrafikbarometern som är en nationell kvalitets-, attityd- och resvaneundersökning så uppger 62 % av kunderna att de reser med periodkort (månads-, kvartals- eller årskort).

värd besväret, vilket 27 procent i SCB:s enkätundersökning angav som anledning.<sup>245</sup> Det är en realitet att ersättningen i vissa fall kan bli låg. Exempelvis en vanlig biljett för att åka kollektivtrafik (tunnelbana, buss eller pendeltåg) med SL kostar 38 kronor 2021.<sup>246</sup> Vid en 20-minutersförseening, som uppfyller lagens förutsättningar i övrigt, har resenären rätt till 19 kronor (50 procent av biljettpriiset) i förseeningersättning (prisavdrag). Med periodkort blir ersättningen vanligtvis ännu lägre för resenärerna.

När deltagarna i fokusgruppsundersökningen ombads reflektera över att förseeningersättningen (prisavdraget) ibland kanske bara blir 15–20 kronor så angav många deltagare att det krävdes en ansträngning att söka ersättningen och att man inte var beredd att lägga ned den tid som skulle krävas för att ansöka om ersättning. En 30-årig man och sällanresenär från Västerbotten uttryckte följande: ”Om jag får tillbaka mindre än 100 spänn så tror jag inte skulle tycka det var värt att lägga ner tiden på det.”<sup>247</sup>

Exakt var gränsen går för när resenärer anser att ersättningen är tillräckligt hög för att vara värd besväret att ansöka om varierar självfallet mellan olika individer och det är därför svårt att ange något närmare belopp.

## 7.6 Förseeningersättningen har mer än fördubblats sedan lagen trädde i kraft

*Uppföljningen visar att den totala utbetalda förseeningersättningen 2019 (ca 66 miljoner kronor) till resenärerna har mer än fördubblats sedan året innan lagens ikraftträdande (2015).*

För att få en uppfattning om hur stora summor som betalas ut till resenärerna årligen i förseeningersättning har kollektivtrafikföretag i en enkät tillfrågats om detta. Bland de företag som besvarat enkäten finns företagen med de största trafikvolymerna i den regionala kollektivtrafiken. Under 2019 betalade aktuella företag ut ca 66 miljoner kronor i förseeningersättning (prisavdrag och ersättning för annan transport). Dessa företag (tretton stycken) står för en mycket stor del av den totala förseeningersättning som betalas ut årligen i Sverige i enlighet med lagen.<sup>248</sup>

Vid en jämförelse mellan de olika åren under perioden 2015–2019 betalades det ut som mest förseeningersättning 2018, ca 73 miljoner kronor. Om man jämför 2019 med 2015, dvs. året innan lagen trädde i kraft, då företagen tillämpade olika typer av resegarantier som innebar rätt till förseeningersättning, så motsvarar det totala utbetalade beloppet 2019 (ca 66 miljoner kronor) mer

<sup>245</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020.

<sup>246</sup> SL:s webbplats den 25 januari 2021.

<sup>247</sup> Se bilaga 2, Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020.

<sup>248</sup> Se avsnitt 6.2.2. och bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

än en fördubbling av den utbetalda förseningsersättningen 2015 (ca 32 miljoner kronor).<sup>249</sup>

## 7.7 Det finns risk att resenärer blandar ihop lagen och tåg- eller busspassagerarförordningen

*Uppföljningen visar att det finns en risk att resenärer blandar ihop regelverken, dvs. lagen och tåg- eller busspassagerarförordningen, vid t.ex. ansökningar om förseningsersättning. Särskilt stor är risken för de resenärer som använder sig av ett kollektivtrafikföretag som trafikerar hållplatser eller stationer med linjer som är såväl längre som kortare än 150 kilometer. Resenärernas möjligheter att ta till vara de rättigheter de tillerkänns i lagen riskerar därmed att försämrats.*

Lagen tillämpas huvudsakligen på linjestreckningar som är kortare än 150 kilometer. Vid längre sträckor träder EU-reglering in (tåg- eller busspassagerarförordningen). Frågan är då om det kan uppstå problem vid ansökningar om förseningsersättning på grund av att resenärer inte känner till eller blandar ihop de olika regelverken för resenärers rättigheter vid kollektivtrafikresor? Även rätten till information och andra rättigheter som resenärerna tillerkänns i respektive regelverk skiljer sig självfallet åt beroende på vilket regelverk som är tillämpligt.

Resenärsforum menar att det är ganska vanligt att det uppstår problem vid ansökningar om förseningsersättning på grund av att resenärer inte känner till eller blandar ihop regelverken.<sup>250</sup>

Bland deltagarna i fokusgruppsundersökningen kände nästan hälften av deltagarna till eller kunde ana att det finns två olika regelverk.<sup>251</sup>

Vissa kollektivtrafikföretag som besvarat den enkät som gått ut till företagen menar att det är ett problem att resenärerna blandar ihop regelverken vid ansökningar om förseningsersättning medan andra inte anser att det är ett problem. Tyngdpunkten i svaren lutar åt att det anses ovanligt att resenärerna blandar ihop regelverken, men skillnaderna i hur företagen bedömer frågan är dock stora.

Det kan dock i vissa fall tydligt vara så att stora krav ställs på resenärernas kunskaper om hur regelverken skiljer sig åt om de exempelvis behöver ansöka om förseningsersättning. Ett exempel från SJ:s verksamhet illustrerar detta och gäller SJ:s tåg på sträckan Stockholm–Eskilstuna–Arboga och omvänt. Några av SJ:s tåg går hela sträckan, dvs. längre än 150 kilometer, och EU:s tågpassagerarförordning gäller. Andra tåg går bara sträckan Stockholm–Eskilstuna, dvs. kortare än 150 kilometer, och lagen om kollektivtrafik-

<sup>249</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>250</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>251</sup> Se bilaga 2, Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020.

resenärers rättigheter gäller. För en resenär som dagligen reser sträckan Stockholm–Eskilstuna gäller med andra ord olika regler och rättigheter beroende på vilket tåg som resenären väljer att resa med (eller har för avsikt att resa med).<sup>252</sup>

## 7.8 Förseningsersättning betalas ut på olika nivåer av kollektivtrafikföretagen

*Uppföljningen visar att resenärerna i vissa fall får förseningsersättning på olika nivåer, som kan vara förmånligare än lagens miniminivå, beroende på vilket kollektivtrafikföretag som resenären reser med. Av uppföljningen framgår vidare att det i ett fåtal fall finns kollektivtrafikföretag som enligt sina resevillkor tillämpar bestämmelser om force majeure eller avviker från tredygnsregeln, vilket inte torde vara förenligt med regleringen i lagen.*

När det gäller ämnet i avsnitt 7.7, dvs. risken att bland ihop lagen och EU-regleringen, så finns det exempel på kollektivtrafikföretag som vid utbetalning av förseningsersättning alltså tillämpar eller tidigare har valt att tillämpa den i vissa hänseenden generösare svenska lagen även om linjesträckningen är längre än 150 kilometer. Avsikten har i dessa fall varit att bl.a. undvika problemet med sammanblandningen av regelverken.<sup>253</sup>

Det finns vidare fler exempel på kollektivtrafikföretag som valt att tillämpa lagen mer generöst än lagens miniminivå när det gäller ersättningsnivån vid utbetalning av förseningsersättning. Exempelvis finns det företag som betalar ut en högre ersättning än den lagstadgade om resenären väljer värdecheck, värdebevis eller påfyllning av reskassa i stället för kontantbetalning. Vidare garanteras resenärer hos några kollektivtrafikföretag ett minimibelopp om 50 kronor om man avstår från kontant utbetalning av förseningsersättning (gäller prisavdrag).

En annan skillnad i lagens tillämpning som berör resenärerna beroende på vilket kollektivtrafikföretag man reser med är att företagen i många fall tillämpar olika beräkningsgrunder för att göra avdrag för den rabatt ett periodkort innebär vid utbetalning av förseningsersättning (prisavdrag). För att räkna ut priset för en resa med ett månadskort utgår de olika företagen exempelvis från en faktor 44, 36 respektive 22 som månadskortets pris delas med (se avsnitt 6.2.4).<sup>254</sup>

Det finns också kollektivtrafikföretag, bl.a. Blekingetrafiken,<sup>255</sup> som betalar ut samma förseningsersättning (prisavdrag) till innehavare av periodkort

<sup>252</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>253</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen.

<sup>254</sup> Källa: Webbplatserna hos 30 kollektivtrafikföretag inom den kortväga kollektivtrafiken, den 2 september 2020.

<sup>255</sup> Blekingetrafikens webbplats den 2 september 2020.

och de som köpt en enkelbiljett, dvs. något avdrag görs inte i proportion till den rabatt som periodbiljetten innebär.<sup>256</sup> Blekingetrafiken menar i anslutning till detta att det är orimligt att de skulle ersätta vaneresenärerna (periodkortsinnehavarna) sämre än sällanresenärerna (enkelbiljettsinnehavarna).<sup>257</sup>

Dessutom finns det några enstaka exempel på företag som använder sig av villkor som inte torde vara förenliga med lagens reglering, vilket är fallet med företag som i förhållande till resenärer tillämpar villkor om force majeure. Det finns också några enstaka exempel på kollektivtrafikföretag som har utsträckt den s.k. tredygnsregeln till fyra dagar, dvs. dessa företag har gett sig själva en ”extradag” då man inte betalar ut förseningsersättning vid inställda eller ändrade avgångar.<sup>258</sup> Konsumentverket har konstaterat att villkor för force majeure är något som begränsar resenärernas lagliga rättigheter och därför är att betrakta som oskäliga.<sup>259</sup> Branschföreträdare och flera kollektivtrafikföretag ser dock generellt sett positivt på att införa en möjlighet att hänvisa till force majeure i lagen (se avsnitt 6.2.4).

## 7.9 Svårt för företagen att bedöma anspråk på ersättning vid användandet av flera trafik tjänster

*Uppföljningen får anses ge stöd för att det i vissa fall kan bli fråga om en svår bedömning för kollektivtrafikföretagen av om det är fråga om en sammanhållen resa eller inte vid användandet av flera trafik tjänster. En sådan bedömning kan ha betydelse för om förseningsersättning ska betalas ut vid en försening.*

I förarbetena sägs att bedömningen av om det är fråga om en sammanhållen resa eller flera resor när flera trafik tjänster används får göras utifrån förhållandena i det enskilda fallet (se avsnitt 3.4.3).<sup>260</sup> Det saknas avgöranden på området från ARN (se avsnitt 6.4.7). Om det är fråga om en sammanhållen resa eller inte kan ha betydelse för om förseningsersättning ska betalas ut vid en försening. Om det är fråga om olika resor innebär det att förseningsbedömningen får göras utifrån varje resa för sig.<sup>261</sup>

Aktörerna ser olika på frågan om huruvida bedömningen av vad som är en sammanhållen resa eller inte vid användandet av flera trafik tjänster är ett

<sup>256</sup> Av 16 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter framgår att det finns möjlighet för företagen att göra ett avdrag för den rabatt som uppstår vid användande av periodbiljett.

<sup>257</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen.

<sup>258</sup> Källa: Webbplatserna hos 30 kollektivtrafikföretag inom den kortväga kollektivtrafiken, den 2 september 2020.

<sup>259</sup> Konsumentverket, Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter – Marknadsföring och avtalsvillkor (dnr 2017/63), 2017. Avtalsvillkor som används i konsumentavtal kan anses som oskäliga enligt avtalsvillkorlagen (1994:1512). Ett avtalsvillkor som strider mot tvingande lag är regelmässigt att anse som oskäligt men ett avtalsvillkor som strider mot tvingande allmänna rättsprinciper, utan att dessa framgår av lag, kan också vara oskäligt.

<sup>260</sup> Prop. 2015/16:13 s. 81.

<sup>261</sup> Prop. 2015/16:13 s. 82.

problem eller inte för kollektivtrafikföretagen. Svensk Kollektivtrafik,<sup>262</sup> SJ och UL<sup>263</sup> menar att det är ett problem medan Dalatrafik, Skånetrafiken och Länstrafiken i Västerbotten<sup>264</sup> anser att det i huvudsak är ett litet problem. I den rättsliga doktrinen framhålls att det kan bli ”fråga om mycket komplicerade bedömningar för att avgöra om det är fråga om en sammanhållen resa eller inte”.<sup>265</sup> Men ställd inför de handläggningskostnader som uppstår om kollektivtrafikföretagen ska utreda komplicerade ärenden är utan tvekan det rationella för företagen att göra som Skånetrafiken och Länstrafiken i Västerbotten, dvs. att hellre fria än fälla.<sup>266</sup>

## 7.10 Fusk med förseningsersättning förekommer

*Av uppföljningen framgår att fusk med förseningsersättningen förekommer men det är svårt att få en samstämmig bild av omfattningen.*

Flera kollektivtrafikföretag, bl.a. Västtrafik,<sup>267</sup> och branschföreträdarna Svensk Kollektivtrafik och Sveriges Bussföretag<sup>268</sup> ifrågasätter att resenärer ska kunna få förseningsersättning (gäller ersättning för kostnad för annan transport till slutdestinationen) bara genom att hävda att man har haft för avsikt att göra en resa utan att ha köpt en biljett till resan (eller som väl är fallet med period- och kvantitetsbiljett utan att faktiskt ha läst av biljetten på fordon eller i spärrar). Svensk Kollektivtrafik menar att lagstiftningen i detta fall uppmuntar till fusk.<sup>269</sup>

Hur vanligt är det med fusk med förseningsersättningen? Fyra kollektivtrafikföretag har tillfrågats särskilt om förekomsten av fusk. SL bedömer att fusk förekommer i mycket liten utsträckning. Såväl Länstrafiken i Västerbotten som Dalatrafik bedömer att fusk förekommer i ganska liten utsträckning. Skånetrafiken å sin sida gör bedömningen att fusk förekommer i ganska stor utsträckning. Fusk med milersättningen vid transporter med egen bil till slutdestinationen är enligt Skånetrafiken och SL den vanligast förekommande företeelsen. Milersättningen är också den ersättningsform som enligt företagen är svårast att kontrollera. Summorna som är aktuella i fuskärendena varierar men är enligt SL relativt låga, ca 300 kronor per ärende. Enligt Skånetrafiken borde

<sup>262</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

<sup>263</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>264</sup> Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020. Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020. Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

<sup>265</sup> O. Johansson Svante, Bertil Bengtsson 90 år, red. S. Blomstrand m.fl., 2016, s. 201–214.

<sup>266</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020. Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020.

<sup>267</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>268</sup> Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020. Svaren är lämnade utifrån den kommersiella linjetrafikens eller kollektivtrafikens verksamhet.

<sup>269</sup> Svensk Kollektivtrafik, inlaga till civilutskottets förstudie med kommentarer till nuvarande lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter, den 9 maj 2019.

det finnas en möjlighet för kollektivtrafikföretagen att stänga av de resenärer som återkommande fuskar med förseningsersättningen.<sup>270</sup>

Det förtjänar att påminnas om att den kollektivtrafik som faller in under lagens tillämpningsområde nästan uteslutande är samhällsorganiserad och subventioneras framför allt av kommuner och regioner (till viss del även av staten), vilket innebär att det ytterst är samhället som drabbas av fuskets kostnader.

När det gäller frågan om att man som resenär inte behöver visa upp en biljett för att få förseningsersättning (ersättning för kostnad för annan transport till slutdestinationen) så kan följande noteras. Den resenär som inte har biljett eller har en period- eller kvantitetsbiljett ska enligt förarbetena i normalfallet kunna visa att förberedelser gjorts för att genomföra resan, t.ex. att resenären har begett sig till avrestationen för att kunna påbörja resan vid den tid som anges i tidtabellen.<sup>271</sup>

## 7.11 Rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud – en okänd rättighet

*Uppföljningen visar att rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud är en okänd rättighet för många av resenärerna och att det är ovanligt att åberopa rättigheten gentemot kollektivtrafikföretagen.*

Bara 17 procent av befolkningen kunde bekräfta att de kände till rätten, som följer av lagen (19 §), för resenärer att frånträda avtal om köp av periodbiljett vid ändrat trafikutbud och därigenom få resterande del av biljettpriset som återstår av giltighetsperioden återbetalt.<sup>272</sup> Såväl Skånetrafiken som Länstrafiken i Västerbotten bedömer att återbetalningar vid köp av periodbiljett vid ändrat trafikutbud är mycket ovanligt. SL bedömer att det är ganska ovanligt. Dalatrafik gör bedömningen att det är ganska vanligt och kopplar det till en del indragningar av trafikutbudet (som inte är säsongsbundna) som Dalatrafik gjort på senare år.<sup>273</sup>

<sup>270</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020. Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020. Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020. Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

<sup>271</sup> Prop. 2015/16:13 s. 46–47.

<sup>272</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020.

<sup>273</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020. Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020. Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020. Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

## 7.12 Kollektivtrafikföretagen önskar mer hjälp från myndigheterna att tillämpa lagen

*Uppföljningen visar att kollektivtrafikföretagen ser en del utmaningar med att tillämpa lagen och skulle önska mer hjälp från myndigheterna i det avseendet.*

När kollektivtrafikföretagen har tillfrågats om de anser att lagen i dess helhet är lätt eller svår att tillämpa så visar den övergripande bilden en tyngdpunkt åt att företagen tycker att lagen är relativt svår att tillämpa. När det gäller frågan om företagen anser att de får tillräckligt med stöd från myndigheter, t.ex. Konsumentverket, för att tillämpa lagen så var samstämmigheten bland företagen relativt stor om att de får för lite stöd att tillämpa lagen. När det gäller den övergripande frågan om hur kollektivtrafikföretag tycker att lagen fungerar på det hela taget så skiljer sig företagets syn på hur lagen fungerar. Ingen tydlig tendens kunde utläsas men det finns en svag tyngdpunkt åt att företagen anser att lagen fungerar bra.<sup>274</sup>

## 7.13 Inga regionala skillnader i lagens tillämpning och i kunskaper hos resenärerna

*Uppföljningen har inte kunnat belägga några skillnader mellan länen i hur lagen tillämpas respektive i kunskaperna hos resenärer. Däremot framgår av avsnitt 7.8 att bestämmelserna om förseningsersättning tillämpas delvis olika av kollektivtrafikföretagen i olika delar av landet.*

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter är en konsumenträttsligt inriktad lagstiftning. En naturlig utgångspunkt är därför att kollektivtrafikresenärer oavsett var i landet man reser med kollektivtrafik som faller in under lagens tillämpningsområde ska mötas av en likvärdig tillämpning av lagen från kollektivtrafikföretagen.

I fallstudierna (se bil. 5) som har gjorts har det undersökts om det går att påvisa några skillnader i hur lagen tillämpas i ett urval av fyra län: Stockholms län, Skåne län, Dalarnas län och Västerbottens län. Det visade sig dock vara svårt att utifrån de undersökta parametrarna (se vidare bilaga 5) kvantitativt (och kvalitativt) belägga skillnader mellan hur lagen tillämpas i de olika länen.<sup>275</sup>

I fokusgruppsundersökningen där samma fyra län var representerade med var sin fokusgrupp såg man tydliga skillnader mellan länen endast i två relativt

<sup>274</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>275</sup> Se bilaga 5, Fallstudier i fyra län – Stockholm, Skåne, Västerbotten och Dalarna.



begränsade frågor, kunskapen om rätten till ersättning för annan transport respektive att det är olika regelverk för kortväga och långväga kollektivtrafik.<sup>276</sup>

## 7.14 Trafikslaget tåg är jämfört med buss kraftigt överrepresenterat i ärenden om förseningsersättning

*Uppföljningen visar att trafikslaget tåg i förhållande till buss är kraftigt överrepresenterat när det gäller ärenden om förseningsersättning.*

Busstrafik är det enda trafikslag i den regionala kollektivtrafiken som finns i samtliga län och tågtrafik finns i alla län utom Gotlands län.<sup>277</sup> Mot den bakgrunden kan det vara intressant att jämföra eventuella skillnader i hur lagen tillämpas för trafikslagen buss och tåg.

I den aktgranskning som har gjorts av anmälningar från resenärer till Konsumentverket framkommer att tåg i förhållande till buss är kraftigt överrepresenterat bland anmälningarna om förseningsersättning, bristande information eller båda de föregående kategorierna som granskats i förhållande till sin andel av påstigningarna. Antalet anmälningar är dock så pass få att resultaten bör tolkas försiktigt.<sup>278</sup>

Vidare framgår av den enkät som gått ut till kollektivtrafikföretag att de får flest reklamationer eller klagomål från resenärer om förseningar eller andra störningar. Det efterfrågades inte om det var någon skillnad mellan trafikslagen i detta hänseende men två av företagen framhåller att dessa klagomål är särskilt vanliga när det gäller trafikslaget tåg.<sup>279</sup>

Vidare tyder vissa uppgifter från några kollektivtrafikföretag på att tåg, i förhållande till trafikslagets andel av påstigningarna, är kraftigt överrepresenterat när det gäller andelen krav på förseningsersättning jämfört med övriga trafikslag. Exempelvis Skånetrafiken uppskattar att minst 85 procent av ärendena om förseningsersättning är kopplade till tågresande och resterande 15 procent är kopplade till bussresande.<sup>280</sup> Tågets respektive bussens andel av påstigningarna i Skånetrafiken uppgick 2019 till 30 respektive 70 procent.<sup>281</sup> Vidare uppger SL att andelen ärenden om förseningsersättning som rör tåg uppgår till 67 procent och för buss till 15 procent. Tågets respektive bussens andel av påstigningarna hos SL uppgick 2019 till 14 respektive 39 procent.<sup>282</sup>

<sup>276</sup> Se bilaga 2, Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020.

<sup>277</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020. Under 2019 stod trafikslaget buss för 86 procent av det totala utbudet i linjetrafiken och trafikslaget tåg för 10 procent.

<sup>278</sup> Se bilaga 3, Undersökning (aktgranskning) av anmälningar till Konsumentverket om lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. I aktgranskningen har 137 ärenden bedömts falla in under lagens tillämpningsområde.

<sup>279</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>280</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

<sup>281</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>282</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020. SL uppger att siffrorna avser perioden den 1 maj 2019–30 april 2020. Ärendena om

VL redovisar i sin tur att ca 85 procent av den utbetalda förseningsersättningen gäller tågtrafiken och att resterande del gäller busstrafiken. Andelen påstigningar för tåg uppgick till 3 procent och 97 procent för buss hos VL 2019.<sup>283</sup>

Uppföljningen ger inte svar på vad denna överrepresentation för tåg beror på när det gäller ansökningar om förseningsersättning. En möjlig delförklaring skulle dock kunna vara att tågbiljetterna generellt sett är dyrare än bussbiljetterna, vilket gör resenärerna mer benägna att ansöka om förseningsersättning. Tågförseningar är också mer i medialt fokus än bussförseningar.

Av fokusgruppsundersökningen framgår att informationen ombord på tåg i allmänhet beskrivs vara bättre än ombord på bussar.<sup>284</sup>

## 7.15 Handläggningstiden för ansökningar enligt lagen är oftast inte något problem för resenärerna

*Uppföljningen visar att den sammantagna bilden är att handläggningstiden för ärenden om förseningsersättning oftast inte upplevs som något problem för resenärerna.*

Lagen saknar reglering av själva handläggnings- eller återbetalningstiden för när en utbetalning av förseningsersättning eller en återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud ska ha skett efter en ansökan skickats till kollektivtrafikföretaget. Vad som är en rimlig handläggnings- eller återbetalningstid kan vara svårt att ha någon tydlig uppfattning om även om de flesta ärenden om förseningsersättning torde vara förhållandevis rutinmässiga och därmed i teorin borde kunna avgöras på kort tid av kollektivtrafikföretagen.

Den vanligaste tiden för att få besked om ersättning från ett kollektivtrafikföretag efter att ha lämnat in en ansökan är enligt tillfrågade resenärer som sökt ersättning 1–3 veckor, vilket uppgavs av 33 procent av de svarande. Av de som sökt ersättning uppgav 25 procent att det tog mindre tid än en vecka innan de fick besked. För 13 procent tog det 4–6 veckor och för 11 procent mer än 6 veckor.<sup>285</sup>

Kollektivtrafikföretagen uppger att den genomsnittliga handläggningstiden från det att ett anspråk om förseningsersättning tas emot till dess att man betalar ut ersättning eller avslår anspråket på ersättning normalt varierar mellan någon eller några dagar och upp till två veckor.<sup>286</sup>

Resenärsforum menar att det förekommit långa handläggningstider hos vissa kollektivtrafikföretag vid perioder av omfattande förseningar på vissa

förseningsersättning fördelar sig enligt följande: pendeltåg (67 %), buss (15 %), tunnelbana (15 %), lokalbana/spårväg (4 %) och pendelbåt (0,1 %).

<sup>283</sup> E-post från Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL) den 27 april 2020.

<sup>284</sup> Se bilaga 2, Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020.

<sup>285</sup> Se bilaga 1, SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt, 2020. Dessa resultat framgår i huvudsak av underliggande andelstabeller för fråga 15 i enkäten.

<sup>286</sup> Se bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

sträckor. Men i övrigt verkar det enligt Resenärsforum inte vara något problem med långa handläggningstider.<sup>287</sup>

## 7.16 Möjligheten för en resenär att begära att ett beslut enligt lagen ändras är mycket begränsad

*Uppföljningen pekar mot att när det gäller möjligheten att begära att ett ärende om förseningsersättning eller återbetalning av periodkort där resenären nekats ersättning av kollektivtrafikföretaget ändras så är utrymmet mycket begränsat. Få ärenden enligt lagen är avgjorda hos ARN.*

När det gäller möjligheten att ”överklaga” eller begära att ett beslut ändras om en ansökan om förseningsersättning eller andra beslut som gått resenärer emot så anger vissa kollektivtrafikföretag i sina resevillkor att resenärer kan begära att ett beslut ”omprövas” av företaget.

Ett alternativ som därefter kan vara möjligt för den resenär som inte är överens med sitt kollektivtrafikföretag om hanteringen av ett ärende enligt lagen är att göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Värdegränsen för en prövning hos ARN av ett ärende enligt lagen är 500 kronor.<sup>288</sup> Med tanke på att ärenden enligt lagen sällan rör stora belopp så är det således relativt få ärenden som kan bli aktuella för prövning. ARN har följaktligen prövat färre än 20 ärenden som faller in under lagen, och förekomsten av praxis inom området är därmed mycket begränsad.<sup>289</sup> Att väcka talan i ett tvistemål i allmän domstol för ett ärende enligt lagen är oftast inte något reellt alternativ, bl.a. eftersom ansökningsavgiften är 900 kronor.

Resenärsforum anser att det borde finnas bättre möjligheter att överklaga beslut enligt lagen.<sup>290</sup> Konsumentverket menar att lagen när det gäller möjligheten att överklaga beslut inte skiljer ut sig från annan konsumenträttslig lagstiftning. Verket ser inga problem med den nuvarande regleringen.<sup>291</sup>

<sup>287</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>288</sup> 8 § förordningen [2015:739] med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. En ventil för att pröva ärenden där värdegränsen understiger 500 kronor för resor finns i de fall då det är fråga om en tvist som är av principiellt intresse eller om det finns andra särskilda skäl (25 § andra stycket).

<sup>289</sup> E-post från ARN den 24 mars 2020 och egen bearbetning av uppgifterna.

<sup>290</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>291</sup> Intervju med företrädare för Konsumentverket den 15 april 2020.

## 7.17 Automatiserad förseningsersättning och fler rättigheter vid förseningar i framtiden?

*Frågan om att införa automatiserad förseningsersättning och fler rättigheter för resenärer har uppmärksammats under uppföljningens gång. Uppföljningen pekar på att frågan om att införa automatiserad förseningsersättning i den kortväga kollektivtrafiken är för tidigt väckt. Vidare visar uppföljningen att resenärerna är försiktigt positiva till fler rättigheter vid förseningar i form av ersättning för s.k. följdskador eller merkostnader.*

MTRX trafikerar sträckan Göteborg–Stockholm med tåg (dvs. långväga kollektivtrafik). Vid förseningar betalar bolaget sedan 2019 ut förseningsersättning (prisavdrag), för vissa biljettyper i enlighet med tågpassagerarförordningen, automatiskt till resenärernas konton.<sup>292</sup> Frågan är vilken potential automatiserad förseningsersättning skulle kunna ha för den kortväga kollektivtrafiken i framtiden?

Såväl Resenärsforum<sup>293</sup> som flertalet av deltagarna i fokusgruppsundersökningen är positiva till automatiserad förseningsersättning.<sup>294</sup> Svensk Kollektivtrafik framhåller att automatiserad förseningsersättning till resenärer av tekniska skäl är svårgenomförbart även om det i sig är intressant.<sup>295</sup> Tåg företagen är av åsikten att automatisk förseningsersättning kan bli vanligare i framtiden.<sup>296</sup> Sveriges Bussföretag framhåller att i den långväga kollektivtrafiken är bibehållandet av en god kundrelation viktigt och en automatiserad förseningsersättning skulle kunna underlätta detta.<sup>297</sup> Av ovanstående framgår att automatiserad förseningsersättning i den kortväga kollektivtrafiken vore välkommet från resenärernas sida. Men branschen ser, i vart fall på kort sikt, små förutsättningar att införa automatiserad förseningsersättning.

En annan frågeställning som har berörts i uppföljningen är frågan om fler rättigheter för resenärer vid förseningar. Lagen innehåller inte någon möjlighet till ersättning för följdskador (t.ex. inkomstbortfall och missad resa eller läkartid) eller andra merkostnader (t.ex. mat och logi) som kan tänkas uppstå vid förseningar. Det finns dock enstaka exempel på att kollektivtrafikföretag ersätter resenärer för vissa följdskador eller merkostnader och därmed i dessa hänseenden är mer generösa gentemot resenärerna än vad lagen föreskriver (se avsnitt 6.4.9).

Resenärsforum anser att det vore bra om resenärer fick ersättning för merkostnader för anslutningsflyg och liknande vid förseningar, men tror inte att det är genomförbart. Ersättning för hotell- och matkostnader vid förseningar

<sup>292</sup> Pressmeddelande från MTR Express den 3 juni 2019 (numera MTRX) och MTRX:s webbplats den 15 april 2021.

<sup>293</sup> Intervju med ordföranden för Resenärsforum den 27 april 2020.

<sup>294</sup> Se bilaga 2, Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020.

<sup>295</sup> Intervju med företrädare för Svensk Kollektivtrafik den 16 april 2020.

<sup>296</sup> Intervju med företrädare för Tåg företagen den 28 april 2020.

<sup>297</sup> Intervju med företrädare för Sveriges Bussföretag den 29 april 2020. Svaren är lämnade utifrån den kommersiella linjetrafikens eller kollektivtrafikens verksamhet.

vore också bra i de fall det går och är rimligt.<sup>298</sup> Av fokusgruppsundersökningen framgår att deltagarna överlag var positiva till utökade rättigheter men några deltagare var tveksamma eftersom det skulle kunna riskera att leda till högre biljettpriser.<sup>299</sup>

Svensk Kollektivtrafik ser för sin del inte det rimliga i att ge resenärerna utökade rättigheter när det gäller ersättning för följdskador eller merkostnader. En sådan förändring skulle leda till ökade kostnader för kollektivtrafikföretagen, vilket i slutändan skulle drabba resenärerna genom höjda biljettpriser och allmänheten i form av ett ökat skatteuttag.<sup>300</sup>

Men man kan dock mot ovanstående bakgrund fråga sig om resenärerna allmänt önskar utökade rättigheter vid förseningar om kostnaden för sådana rättigheter skulle läggas på biljettpriset eller på annat sätt betalas av resenärerna. I vart fall en del av fokusgruppsdeltagarna verkar tveksamma till utökade rättigheter om det ska betalas av resenärerna.

## 7.18 Avslutande ord

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter har varit i kraft sedan den 1 april 2016. Uppföljningens övergripande resultat är att lagen efterlevs i relativt hög utsträckning av kollektivtrafikföretagen. De centrala rättigheter som resenärerna tillerkänns i lagen, dvs. rätten till information, rätten till förseningsersättning och rätten till återbetalning av periodbiljett vid ändrat trafikutbud, är rättigheter som resenärerna enligt uppföljningen generellt sett tillerkänns i linje med lagens bestämmelser. Det finns dock utrymme för förbättringar i lagens tillämpning.

Uppföljningen visar att resenärernas kännedom och kunskaper om sina rättigheter i den kortväga kollektivtrafiken är för låg, vilket bl.a. är en anledning till underutnyttjandet av rätten till förseningsersättning. Lagen är vidare delvis svår för resenärerna att förstå, bl.a. när det gäller hur lagen förhåller sig till EU-regleringen (tåg- och busspassagerarförordningarna).

Uppföljningen visar också att lagen är svår att förstå och tillämpa för många kollektivtrafikföretag, inte minst när det gäller den information som de är skyldiga att tillhandahålla till resenärerna. Bristen på praxis och vägledning i förarbetena samt avsaknad av föreskrifter när det gäller informationsskyldigheten försvårar för företagen att förstå och tillämpa lagen. När det gäller avsaknaden av föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer så är förhoppningen att uppföljningen ska vara till nytta i Konsumentverkets fortsatta arbete med att ta fram föreskrifter.

Det är ca 30 kollektivtrafikföretag med inbördes stora skillnader i trafikvolymer och med vilka trafikslag de bedriver kollektivtrafik som direkt (eller indirekt) ansvarar för nästan all tillämpning av lagen visavi resenärerna. Även

<sup>298</sup> Intervju med företrädare för Resenärforum den 27 april 2020.

<sup>299</sup> Se bilaga 2, Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020.

<sup>300</sup> Svensk Kollektivtrafik, e-post den 29 mars 2021

om det i uppföljningen har visat sig svårt att belägga några regionala skillnader i lagens tillämpning har det dock framkommit ganska många exempel på att de enskilda företagens tillämpning av lagen skiljer sig åt särskilt när det gäller förseningsersättningen. Det finns t.ex. företag som betalar ut ett garanterat minimibelopp vid förseningar. Flera företag betalar också ut högre ersättning om man väljer utbetalning till periodkort eller ett värdebevis eller värdekod i stället för kontant utbetalning. Beräkningsgrunden för hur många resor ett månadskort ska divideras med för att räkna ut vad en enkelresa ska motsvara i ersättningsgrund vid beräkning av förseningsersättning varierar också mellan företagen.

Skillnader i tillämpningen mellan kollektivtrafikföretagen kan ställa till med problem för resenärer som reser med ett annat företag än det man vanligtvis använder. De olika tillämpningarna av lagen riskerar att förvirra resenärerna. Samtidigt är det svårt att ur ett konsumentperspektiv vara negativ till att ett företag väljer att ha villkor som ger resenärerna bättre eller fler rättigheter än vad som följer av lagens tvingande minimirättigheter för resenärer.

Det är avslutningsvis angeläget att framhålla vikten av att alla resenärer, oavsett var i landet och med vilket kollektivtrafikföretag man reser, tillerkänns rättigheter i linje med den miniminivå som slås fast i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

# Källförteckning

## Riksdagstryck

Betänkande 2000/01:KU23 Riksdagen inför 2000-talet

Betänkande 2005/06:KU21 Riksdagen i en ny tid

Betänkande 2015/16:CU9 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer

Betänkande 2017/18:CU10 Konsumenträtt

Betänkande 2017/18:CU12 Ny järnvägstrafiklag

Framställning till riksdagen 2005/06:RS3 Riksdagen i en ny tid

Förslag till riksdagen 2000/01:RS1 Riksdagen inför 2000-talet

Motion 2015/16:3251 med anledning av prop. 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer

Motion 2017/18:1406 Operatörernas ansvar när det gäller kollektivtrafik

Proposition 2009/10:200 Ny kollektivtrafiklag

Proposition 2011/12:76 Komplettering av kollektivtrafiklagen

Proposition 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer

Proposition 2017/18:62 Ny järnvägstrafiklag

Protokoll 2017/18:77

Riksdagsskrivelse 2015/16:73

Riksdagsskrivelse 2017/18:193

Skriftlig fråga 2019/20:2054 Ersättning till kollektivtrafikanter under pandemin

Svar på skriftlig fråga 2019/20:2054 Ersättning till kollektivtrafikanter under pandemin

## Svenska författningar

Förordningen (2011:1126) om kollektivtrafik

Förordningen (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Järnvägstrafiklagen (2018:181)

Konsumentkreditlagen (2010:1846)

Konsumenttjänstlagen (1985:716)

Köplagen (1990:931)

Lagen (2010:1065) om kollektivtrafik

Lagen (2006:1116) om information till passagerare m.m.

Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Marknadsföringslagen (2008:486)

Regeringsformen

SFS 2018:187, Lag om ändring i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Trafikskadelagen (1975:1410)

### **EU-författningar**

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1370/2007 av den 23 oktober 2007 om kollektivtrafik på järnväg och väg och om upphävande av rådets förordning (EEG) nr 1191/69 och (EEG) nr 1107/70

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 av den 24 november 2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

### **Utredningar, rapporter m.m.**

Civilutskottet, Fallstudier i fyra län – Stockholm, Skåne, Västerbotten och Dalarna, 2020

Civilutskottet, Förstudie: Kollektivtrafikresenärers rättigheter (dnr 2787-2018/19), 2019



- Civilutskottet, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020
- Civilutskottet, Protokoll från sammanträde, 2018/19:28
- Civilutskottet, Undersökning (aktgranskning) av anmälningar till Konsumentverket om lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, 2020
- Dir. 2019:48 Ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik i hela Sverige
- Ds 2013:44 Lag om resenärers rättigheter – kompletterande bestämmelser
- Europeiska unionens råd, Rådets ståndpunkt vid första behandlingen inför antagandet av Europaparlamentets och rådets förordning om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (omarbetning), 12262/1/20 REV 1 ADD 1, den 25 januari 2021
- Folkhälsomyndighetens föreskrifter och allmänna råd om allas ansvar att förhindra smitta av covid-19 m.m. (HSLF-FS 2020:12)
- Kommittédirektiv 2019:48 Ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik i hela Sverige
- Konsumentverket, Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter – Marknadsföring och avtalsvillkor (dnr 2017/63), 2017
- Konsumentverket, Konsumentrapporten 2018, Läget för Sveriges kommuner (rapport 2018:1), 2018
- Konsumentverket, Konsekvensutredning av Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (dnr 2019/801:1), 2019
- MTR Express, pressmeddelande, den 3 juni 2019
- O. Johansson Svante, Bertil Bengtsson 90 år, red. S. Blomstrand m.fl., 2016
- Ramboll, Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner (dnr 377-2019/20), 2020
- Regeringskansliet, Justitiedepartementet, enheten för immaterialrätt och transporträtt, rådspromemoria, Överläggning i civilutskottet den 9 april 2019, dnr 2065-2018/19, den 28 mars 2019
- Regeringskansliet, Justitiedepartementet, enheten för immaterialrätt och transporträtt, promemoria, Skriftlig information till civilutskottet den 13 oktober 2020: tågpassagerarförordningen, den 9 oktober 2020
- SOU 2020:25 Ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik
- SOU 2009:81 Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik
- Svensk Kollektivtrafik, Tid är pengar! En samhällsekonomisk analys av kostnaderna för förseningar inom kollektivtrafiken, 2019

Svensk Kollektivtrafik, Kollektivtrafikbarometern, Årsrapport 2019, 2020

Svensk Kollektivtrafik, Yttrande över föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (KOV 2019/801), den 3 september 2019

Svensk Kollektivtrafik, Kommentarer till nuvarande lagstiftning om kollektivtrafikresenärers rättigheter (inläga till civilutskottets förstudie), den 9 maj 2019

Sveriges Radio, radioprogrammet Plånboken, den 27 maj 2020

Statistiska centralbyrån, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt (dnr 376-2019/20), 2020

Trafikanalys, Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning (rapport 2019:3), 2019

Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, 2020

Trafikverket, Handlingsplan avseende åtgärder för att möjliggöra förbättrad trafikinformation i järnvägstrafiken (TRV 2019/130251), 2020

### **Intervjuer och e-post**

Allmänna reklamationsnämnden, e-post den 24 april 2019, intervju den 20 februari 2020, e-post den 24 mars 2020

Bundestag (Tyskland), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 27 februari 2020

Congreso de los Diputados (Spanien), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 12 februari 2020

Eduskunta (Finland), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 2 mars 2020

Folketinget (Danmark), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 2 mars 2020

House of Commons (Storbritannien), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 18 februari 2020

Konsumentverket, intervju den 15 april 2020, e-post den 16 april 2020, e-post den 15 december 2020, e-post den 31 mars 2021

Länstrafiken i Västerbotten AB, intervju den 2 juni 2020

Nationalrat (Österrike), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 27 februari 2020

Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik), intervju den 15 oktober 2020

Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL), intervju den 25 maj 2020, e-post den 7 september 2020, e-post den 13 april 2021

Resenärsforum, intervju den 27 april 2020, e-post den 12 november 2020, e-post den 21 mars 2021.

Sejm (Polen), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post, den 3 mars 2020

Skånetrafiken, e-post den 26 mars 2020, intervju den 3 juni 2020

Svensk Kollektivtrafik, intervju den 16 april 2020, e-post den 29 mars 2021

Sveriges Bussföretag, intervju den 29 april 2020

Tåg företagen, intervju den 28 april 2020

Tweede Kamer der Staten-Generaal (Nederländerna), ECPRD request 4303 Questionnaire about national legislation on passenger rights in urban, suburban and regional transport services, e-post den 9 mars 2020

Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL), e-post den 27 april 2020

## **Webbplatser**

Arlanda Express webbplats

Blekingetrafikens webbplats

Jönköpings Länstrafiks webbplats

Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands läns (Din Tur) webbplats

Konsumentverkets webbplats

Länstrafiken Örebros webbplats

MTRX:s webbplats

Norrtågs webbplats

Samtrafikens webbplats

Skellefteå Buss webbplats

Skånetrafikens webbplats

SL:s webbplats

Sörmlandstrafikens webbplats

Transportstyrelsens webbplats

Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL:s) webbplats

Värmlandstrafiks webbplats

Västrafiks webbplats

Östgötatrafikens webbplats

BILAGA 1

SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter –  
En enkätundersökning om kunskaper kring  
rättigheter som resenärer har när de reser  
kollektivt

# Kollektivtrafik- resenärers rättigheter

En enkätundersökning om kunskaper  
kring rättigheter som resenärer har när  
de reser kollektivt



2020

# Kollektivtrafikresenärers rättigheter En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt

Producent SCB, Statistiska centralbyrån  
Avdelningen för befolkning och  
välfärd  
104 51 STOCKHOLM  
010-479 40 00

Förfrågningar Johan Wilén  
010-479 45 16  
Johan.wilen@scb.se

Det är tillåtet att kopiera och på annat sätt mångfaldiga innehållet.  
Om du citerar, var god uppge källan på följande sätt:  
Källa: SCB, Kollektivtrafik-resenärers rättigheter . En  
enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har  
när de reser kollektivt

1 SCB – Kollektivtrafikresenärers rättigheter En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>Resultat</b> .....	<b>4</b>
Inledning .....	4
Resvanor .....	4
Rättigheter i kollektivtrafiken .....	6
Erfarenheter i kollektivtrafiken .....	6
Information i samband med resan .....	6
Förseningar .....	8
Kunskaper om rättigheter i kollektivtrafiken .....	9
Funktionsnedsättning och kollektivtrafik .....	12
<b>Beskrivning av undersökningens genomförande och metoder</b> .....	<b>13</b>
Bilagor:	
Beskrivning av undersökningens genomförande och metoder	
Frågeformulär	
Följebrev	

## Sammanfattning

Statistiska centralbyrån (SCB) genomförde under december 2019 till februari 2020 en enkätundersökning på uppdrag av riksdagens civilutskott. Undersökningen handlade om erfarenheter från användande av kollektivtrafik i Sverige, samt att ta reda på resenärers kunskaper kring de rättigheter som finns när man reser kollektivt.

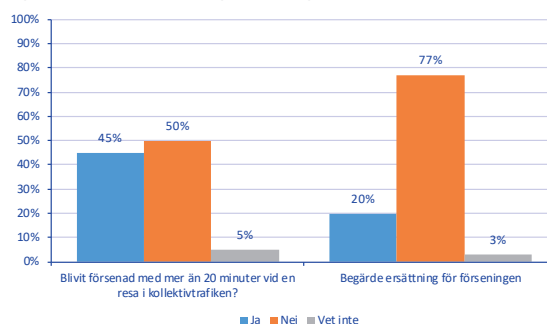
Undersökningen är en del i arbetet med att följa upp hur lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter fungerar i praktiken.

Det är ungefär 50 procent av befolkningen som använder sig av kollektivtrafiken dagligen till någon gång i månaden, medan resterande endast reser någon enstaka gång eller aldrig. Det är främst resor till och från arbete eller fritidssysselsättning som är skälet till att kollektivtrafiken används.

Kännedomen om vilka rättigheter till ersättning man som resenär har, bedöms vara ganska låg. Cirka 75 procent av befolkningen uppger att den egna kunskapen är låg eller att man inte känner till sina rättigheter alls. När det kommer till den rätt till information man har, så är det fler som anser sig ha kännedom om vad som gäller. Att inhämta information kopplat till sin resa, sker främst via mobilapp.

Av de som varit försenade och även valt att begära ersättning, anser de flesta, cirka 70 procent, att det var lätt att göra det. Ersättningsnivån var för cirka 60 procent på den nivå man begärt. De som valt att inte begära ersättning, anger att det främst berodde på brist på kunskap och att det verkade krångligt. De trender man kan se är skillnader i svar mellan hur ofta man reser, yngre och äldre, hög och låg utbildningsnivå och även vilken typ av kommun man bor i.

Diagram 1 Blivit försenad samt begärt ersättning. Andel.





## Resultat

### Inledning

Enkäten som använts i denna undersökning, var indelad i avsnitten *Resvanor, Rättigheter i kollektivtrafiken, Erfarenheter i kollektivtrafiken samt Kunskaper om rättigheter i kollektivtrafiken* och *Funktionsnedsättning och kollektivtrafik*. Rapporten följer samma indelning.

Resultaten från enkäten presenteras i sin helhet i den till rapporten tillhörande tabellbilagan. Resultaten i varje tabell redovisas för Sveriges befolkning totalt samt uppdelade efter kommuntyper enligt SKR:s indelning, ålder, kön, samt vilken typ av resenär man är, om man reser ofta eller sällan samt om man har en funktionsnedsättning.

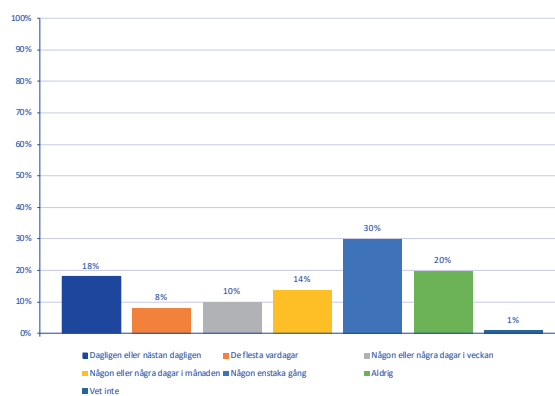
Om det finns skillnader bland dessa bakgrundsvariabler, kommer dessa att kommenteras löpande.

### Resvanor

Innan vi går vidare in på vilka resvanor som befolkningen har, är det klokt att nämna vilken definition av kollektivtrafik som har varit utgångspunkt i enkäten. Med kollektivtrafik menas lokala och regionala resor med tåg, buss, tunnelbana eller spårvagn på en linje som är kortare än 150 kilometer.

I diagrammet nedan kan man se att ungefär hälften av befolkningen reser med kollektivtrafik. Andelen som sällan eller aldrig reser kollektivt uppgår även de till 50 procent.

Diagram 1 Beskrivning av hur ofta man reser. Andel.



Det finns tydliga ålderskillnader kring åkandet. Resultaten redovisas efter åldersgrupperna 16 – 30, 31 – 64 samt 65 år eller äldre. Yngre reser i större utsträckning dagligen, medan äldre reser mer sällan eller aldrig under de senaste 12 månaderna. Även de som har hög utbildning reser mer ofta jämfört med de med lägre utbildning. Med låg utbildning menas att man har som högst en 2 årig gymnasieexamen, medan med hög utbildning menas att man har en eftergymnasial utbildning.

Hur ofta man reser med kollektivtrafiken, har även att göra med vilken kommun man bor i. Personer som bor i storstäder och storstadsnära kommuner använder kollektivtrafiken i större utsträckning än personer som bor i mindre städer och landsbygdskommuner.

Bland de personer som reser och som har en funktionsnedsättning, så reser dessa i samma omfattning som de utan en nedsättning. Men det går att se att andelen bland de som aldrig åker är större i denna grupp.

Det färd sätt som är vanligast att resa med är buss, cirka 75 procent reser med detta färd sätt. Tåg är näst vanligast att resa, där nästan hälften uppger detta som sitt huvudsakliga transportmedel i kollektivtrafiken. Vi kan se skillnader här kopplat till framförallt vilken typ av kommun man bor i. Tåg är vanligare ju mindre kommunen är, medan tunnelbana och spårvagn är vanligare i storstäder och de storstadsnära kommunerna, vilket kan kännas självklart på grund av utbudet som finns. De som reser mer sällan eller i stort sett aldrig använder oftare tåg, jämfört med de som är vaneresenärer och reser minst några gånger i månaden.

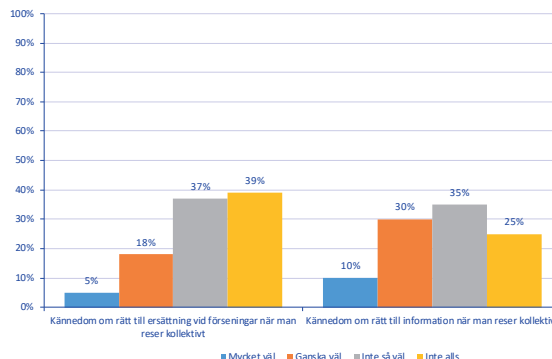
Det vanligaste skälet till att man använder sig av kollektivtrafiken för resor är att ta sig till arbetet, där 33 procent anger detta som skäl. Näst vanligast är att ta sig till fritidsaktiviteter, vilket 24 procent uppger.

Resor till arbetet är mer tydligt bland de som har en gymnasial eller eftergymnasial utbildning. Resor till och från studier är vanligare bland de som är 30 år eller yngre. De som är 65 år eller äldre använder kollektivtrafiken oftare till resor för att ta del av samhällsservice eller göra inköp. Även dessa resor är mer vanliga bland de som har en funktionsnedsättning.

## Rättigheter i kollektivtrafiken

Som resenär i kollektivtrafiken har man rätt till ersättning vid förseningar, men även rätt till att det ska finnas information i anslutning till resan. Det kan handla om t.ex. tidtabeller, linjesträckningar, biljettpriser och tillgänglighet till transportmedel, stationer och hållplatser. I diagrammet nedan kan man se hur kännedomen ser ut bland befolkningen.

Diagram 2 Kännedom om rättigheter. Andel.



De allra flesta, cirka 75 procent, känner inte så väl eller inte alls till sina rättigheter till ersättning vid förseningar, medan resterande har denna insikt. De som reser mer frekvent har bättre kännedom än de som reser mer sällan eller aldrig. Samma sak gäller för de som bor i storstäder eller storstadsnära kommuner jämfört med de som bor i mindre städer eller landsbygdskommuner.

Resenärer verkar däremot ha något bättre kunskaper till rätten till information. Det är framförallt de som är 30 år eller yngre som är mer belasta kring detta. Även kommuntyp och hur ofta man reser spelar även in här, där boende i större kommuner och de som reser ofta har bättre kunskaper.

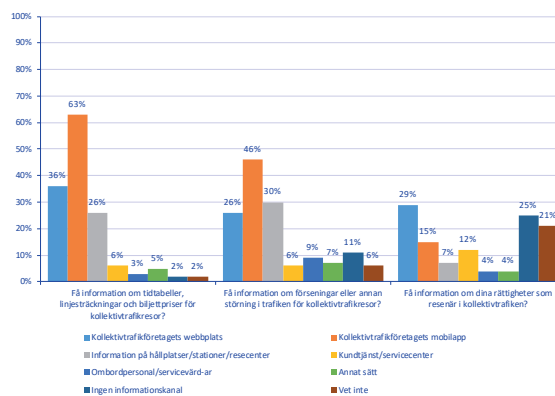
## Erfarenheter i kollektivtrafiken

### Information i samband med resan

Hur man som kollektivtrafikresenär inhämtar information, kan vara olika beroende vad det handlar om. I diagrammen nedan ser vi fördelningen av vilken informationskanal som används respektive hur bra informationen är.

Den typ av informationskanal man använder sig oftast av för att få information om tidtabeller, linjesträckningar och biljettpriser för kollektivtrafikresor är tydlig. Framst används kollektivtrafikföretagets mobilapp, drygt 60 procent uppger detta.

Diagram 3 Inhämtning av information. Andel.



Ålder spelar in när det kommer till vilken kanal man använder. Ju yngre man är, desto mer vanligt är det att använda appar. Det stämmer även för de som reser ofta, men även för de som har en hög utbildning. En högre ålder verkar däremot hänga ihop med användandet av Kundtjänst/ servicecenter, information på hållplatser/stationer samt personal ombord. Personer med en funktionsnedsättning uppger även oftare att man kontaktar kundtjänst eller servicecenter för dessa typer av frågor.

Även när det handlar om att inhämta information om förseningar eller annan störning i trafiken, är appar det vanligaste sättet. Likt för information om tidtabeller m.m., så väljer yngre, vaneresenärer och de med högst utbildning appar, medan äldre och personer med en funktionsnedsättning använder sig av kundtjänst/servicecenter. Det går även att se att de som bor i storstäder eller kommuner runt dessa, oftare får informationen på hållplatser eller stationer jämfört med de som bor i andra kommuntyper.

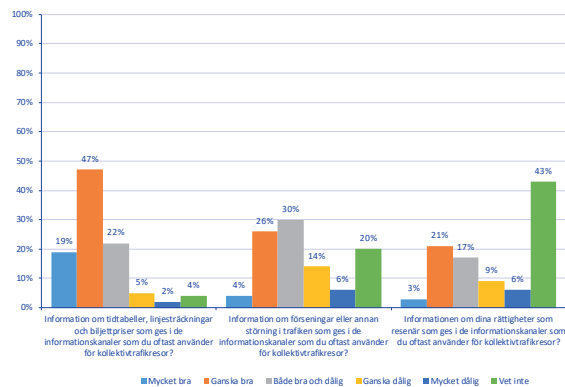
Det är däremot inte vanligare att använda appar när resenärer vill få information om sina rättigheter. Då använder man främst företagets webbplats, cirka 30 procent gör det. Samtidigt som andelen som inte vet eller inte använder någon informationskanal alls är stor, ungefär 45 procent. Även för detta ändamål så väljer yngre appar i större utsträckning och äldre och de med lägre utbildning information på hållplatser eller stationer.

De allra flesta, cirka 65 procent, upplever att informationen om tidtabeller m.m. i den informationskanal man använder är mycket bra eller ganska bra. Ju oftare man reser och ju högre utbildning man har, desto mer positiv verkar man vara.

När det handlar om hur kanalen som används för information om förseningar så verkar det finnas en större skepsis och okunskap. Cirka 30 procent bedömer att den informationen är mycket eller ganska bra. Framförallt är okunskapen större bland äldre och de som reser sällan.

Att man inte kan bedöma hur bra eller dålig informationen är kopplat till vilka rättigheter man som resenär har är tydligast bland de som reser sällan.

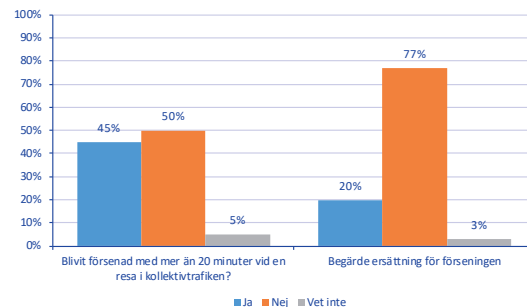
Diagram 4 Hur bra eller dålig informationen är. Andel.



### Förseningar

Ungefär hälften av befolkningen har under de senaste 12 månaderna blivit försenade med mer än 20 minuter vid en resa med kollektivtrafik. Försening är vanligare bland de yngre jämfört med de äldre, likväl bland de som bor i storstäder och dess grannkommuner jämfört med mindre städer och landsbygd. Hur frekvent man reser spelar även in här, där vaneresenärer blivit försenade mer ofta. Av de som blivit försenade är det relativt få som någon gång begärt ersättning, endast 20 procent.

Diagram 5 Blivit försenad samt begärt ersättning. Andel.

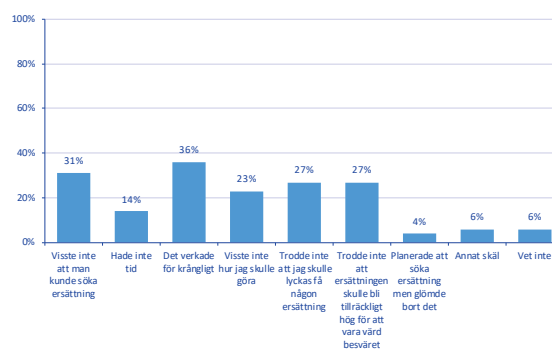


Bland de som begärt ersättning anser cirka 70 procent att det var mycket eller ganska lätt, medan närmare 30 procent anser att det var ganska eller mycket svårt. Det är vanligast att det tar upp till 3 veckor att få besked om ersättning från kollektivtrafikföretaget.

Cirka 80 procent fick ett positivt svar på sin begäran. Av dessa anser ungefär 20 procent att ersättningen blev mindre än vad man begärt. Hälften anser att ersättningen för förseningens inte var tillräcklig i förhållande till den försening man drabbats av. Samtidigt som resterande tycker att ersättningen var tillräcklig. Skillnaderna är däremot inte säkerställda.

Bland de som inte begärde en ersättning, verkar uppfattningen kring att det är krångligt vara det främsta skälet till detta. Även bristen på kunskap kring att möjligheten till ersättning är något som är en vanligt. Främst är det yngre under 30 år som anger detta som förekommande orsak

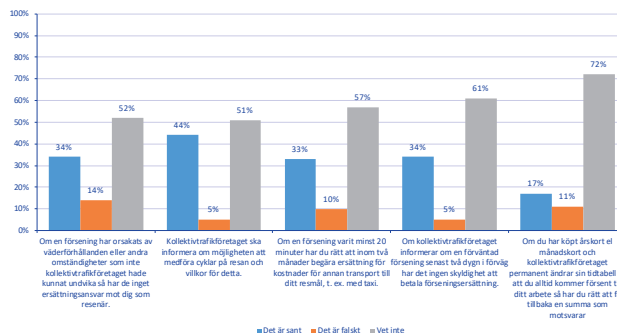
Diagram 5 Anledning till att man inte begärt ersättning. Andel.



### Kunskaper om rättigheter i kollektivtrafiken

För att få mer information kring vilka kunskaper som befolkningen i allmänhet har kring resenärers rättigheter, ställdes fem frågor i påståendeform kring detta. Antingen kunde man svara att det är sant, falskt eller att man inte vet. I diagrammen nedan kan man se fördelningen av svar per fråga.

Diagram 5 fördelning av svar på kunskapsfrågor. Andel.



Om man börjar titta på påståendet ”*Om en försening har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som inte kollektivtrafikföretaget hade kunnat undvika så har de inget ersättningsansvar mot dig som resenär*”. Då går det att se att de flesta, cirka 50 procent, svarar att de inte vet, 34 procent svarar att det är sant och resterande att det är falskt. Det rätta svaret är att påståendet är falskt.

Yngre svarar i större utsträckning rätt på påståendet, likaså de som är vaneresenärer. Det är även vanligare bland de som inte har en funktionsnedsättning. Bland de som inte vet, hittar man framförallt de som är 65 år eller äldre och de med lägre utbildning. Men även personer som inte bor i en storstadsregion samt de som reser sällan eller aldrig reser med kollektivtrafiken.

När det gäller påståendet ”*Kollektivtrafikföretaget ska informera om möjligheten att medföra cyklar på resan och villkor för detta.*”, så är det sant. Fler verkar känna till detta, och drygt 40 procent har svarat rätt. Även här är det vanligare bland yngre än äldre att svara rätt och likaså de som är vaneresenärer. Högre utbildning spelar även roll och likaså om man inte har en funktionsnedsättning.

Om en försening varit minst 20 minuter har man rätt att inom två månader begära ersättning för kostnader för annan transport till sitt resmål, t. ex. med taxi. Det är dryga 30 procent som svarar detta, och likt tidigare är det ålder, kommuntyp och resenärstyp som verkar skilja sig åt mellan de svarande.

Kunskap kring påståendet ”*Om kollektivtrafikföretaget informerar om en förväntad försening senast två dygn i förväg har det ingen skyldighet att betala förseningsersättning.*” är däremot sämre. Endast 5 procent har svarat rätt, dvs. att påståendet är falskt.

De allra flesta, drygt 70 procent, svarat att det inte vet om påståendet "Om du har köpt årskort el månadskort och kollektivtrafikföretaget permanent ändrar sin tidtabell så att du alltid kommer försent till ditt arbete så har du rätt att få tillbaka en summa som motsvarar den kortets återstående giltighetstid" är sant eller falskt. Det rätta svaret är att det är sant, vilket 17 procent svarat. Framförallt är det vanligare att svara rätt bland de som åker med kollektivtrafik relativt ofta.

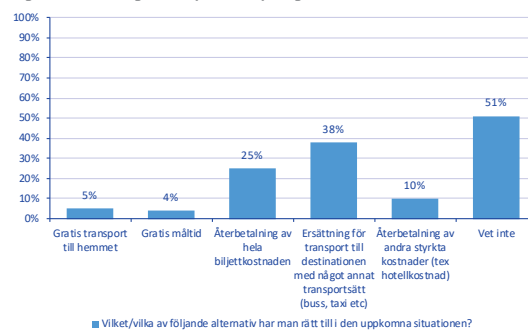
Det ställdes även en fråga, där man som respondent skulle sätta sig in i en situation, och svara vilken typ av ersättning man har rätt till.

Situationen var följande, " Tänk dig följande situation. Du står på en perrong och ska resa med tåg till grannstaden som ligger fem mil bort. Precis när du ska kliva på tåget meddelas i högtalarna att tågresan ställs in på grund av vagnfel. Nästa avgång är om 90 minuter, vilket innebär att du kommer att bli 90 minuter försenad om du tar nästa avgång. Vilket eller vilka av följande alternativ har du i den uppkomna situationen rätt till?"

Gratis transport till hemmet; Gratis måltid; Återbetalning av hela biljettkostnaden; Ersättning för transport till destinationen med något annat transportsätt (buss, taxi etc.); Återbetalning av andra styrkta kostnader (t.ex. hotellkostnad på destinationsorten eller missat anslutningsflyg).

Rätt svar är att man som resenär har rätt till återbetalning av biljettkostnaden eller ersättning för vidare transport till slutdestinationen. Även om hälften inte verkar veta, så kan man se att de rätta svaren är något som ändå sticker ut. Yngre personer, personer som bor i storstadskommuner och vaneresenärer verkar ange detta i större utsträckning, vilket är ett mönster vi känner igen sedan tidigare.

Diagram 6 Fördelning av svar på kunskapsfråga. Andel.



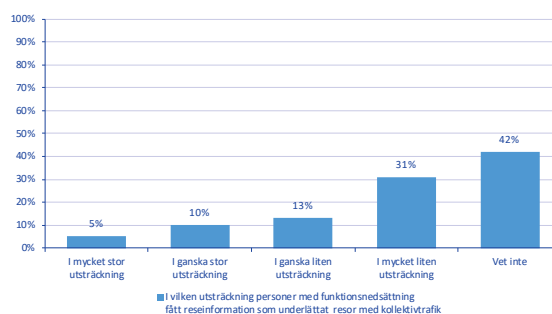


## Funktionsnedsättning och kollektivtrafik.

Tidigare i rapporten har begreppet funktionsnedsättning nämnts som en orsak till att man svarar annorlunda på vissa frågor. I enkäten ställdes en fråga kring huruvida man upplever sig ha en funktionsnedsättning eller inte. Cirka 18 procent har svarat att de har en funktionsnedsättning. Rätten till reseinformation enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter innebär bl.a. att information om tillgänglighet till transportmedel, stationer och hållplatser ska lämnas. Även information om tidtabeller, linjesträckning, förseningar, kollektivtransportföretagets allmänna avtalsvillkor, säkerhets- och trygghetsfrågor samt information om resenärers rättigheter ska lämnas. Rättigheterna gäller alla medborgare.

Bland de personer som uppger att de har en funktionsnedsättning, upplever drygt 40 procent att de får information som underlättar resor med kollektivtrafik i mycket eller ganska liten utsträckning. Lika stor andel svarar att de inte vet.

Diagram 7. Fördelning av i vilken utsträckning man fått reseinformation. Andel.



# Beskrivning av undersökningens genomförande och metoder

## Inledning

Enheten för demokratistatistik vid Statistiska centralbyrån (SCB) genomförde under perioden december 2019 – februari 2020 en webbundersökning på uppdrag av Riksdagsförvaltningen.

Detta uppdrag har genomförts i enlighet med ISO 20252:2012 Marknads-, opinions- och samhällsundersökningar vilket innebär att grundläggande kvalitetskrav uppfyllts.

Populationen utgjordes av personer i åldern 16 år och äldre boendes i Sverige. Det var totalt 1 643 personer som besvarade frågeblanketten. Det motsvarar en svarsfrekvens på 41 procent. Resultatet i form av tabeller samt resultatrapport levererades vecka 9 enligt överenskommelse. Undersökningsledare på SCB var Johan Wilén. Riksdagsförvaltningens kontaktperson gentemot SCB var Roger Aule.

## Omfattning

### Population och urval

Populationen, d.v.s. de objekt som man vill kunna dra slutsatser om, utgjordes av personer i åldern 16 år och uppåt boendes i Sverige. Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning, med urvalsstorleken 4 000.

### Frågor och variabler

Riksdagsförvaltningen utformade frågorna i frågeblanketten i samarbete med SCB.

Därefter genomfördes en mätteknisk granskning av mätteknisk expertis vid SCB i syfte att minska risken för mätfel. Grundläggande för bra kvalitet i en undersökning är kvaliteten på de data som samlas in. För att säkerställa att frågorna fungerar så bra som möjligt och enligt intentionerna har därför blanketten genomgått ett mättekniskt test.

Blanketten bestod av 26 numrerade frågor. De variabler som hämtades ur register var förutom kontaktuppgifter, kön, ålder, regional indelning enligt Sveriges kommuner och Regioner SKR.

Referensperiod för enkätfrågorna, se bifogad frågeblankett. Med referensperiod menas vilken tidpunkt svaren avser, t.ex. idag, förra veckan, senaste 12 månaderna.

## Datinsamling

Frågeblanketterna besvarades via en webbenkät, och inloggningsuppgifter till denna skickades ut via e-post. I ett informationsbrev ombads personen att besvara frågorna och skicka svaren till SCB. Det första utskicket genomfördes den 9 december 2019. Sedan skickades 3 påminnelser till dem som inte besvarat frågeblanketten. Insamlingen avslutades den 3 februari 2020.

Tabell 1 Beskrivning av inflödet. Antal och andel

	Antal	Andel
Efter första utskick	475	12 %
Efter andra utskick	158	4 %
Efter tredje utskick	540	14 %
Efter fjärde utskick	478	12 %
<b>Totalt, svar inkl. öt</b>	<b>1 658</b>	<b>41 %</b>
<b>Totalt, ej svar inkl. öt</b>	<b>2 342</b>	<b>59 %</b>
Urval inkl öt	4 000	100 %
Övertäckning (öt)	15	0
<b>Urval exkl öt</b>	<b>3 985</b>	
<b>Totalt, svar exkl. öt</b>	<b>1 643</b>	<b>41 %</b>

I informationsbrevet kunde uppgiftslämnarna läsa om undersökningens bakgrund, syfte och att undersökningen genomfördes i samarbete mellan Riksdagsförvaltningen och SCB. Brevet informerade om personuppgiftslagen samt offentlighets- och sekretesslagen och att det var frivilligt att medverka i undersökningen. Datinsamlingen genomfördes via webbenkät av enkätenheten vid SCB.

Kontroller har genomförts bland annat för att säkerställa så att endast valida värden förekommer i materialet. SCB kan inte garantera att den utvalda personen själv besvarat frågeblanketten. Någon kontroll av att rätt person har besvarat frågeblanketten har inte gjorts.

## Bortfall

Bortfallet består dels av objektsbortfall, som innebär att frågeblanketten inte är besvarad alls, och dels av partiellt bortfall som innebär att vissa frågor i blanketten inte är besvarade. Om bortfallet skiljer sig från de svarande, med avseende på undersökningsvariablerna, så kan skattningarna som grundar sig på enbart de svarande vara skeva.

Objektsbortfall kan bland annat bero på att uppgiftslämnaren inte är villig att delta i undersökningen, att uppgiftslämnaren inte går att nå eller att uppgiftslämnaren är förhindrad att medverka.

Partiellt bortfall kan bero på att en fråga är svår att förstå, är känslig, att uppgiftslämnaren glömmer att besvara frågan eller att instruktionerna vid hoppfrågor misstolkas. Det partiella bortfallet varierar mellan 1 och 17 procent och det högsta partiella bortfallet finns i fråga 18 som handlar om varför man inte begärde ersättning vid en försening.

## Statistikens tillförlitlighet

### Ramtäckning

Täckningsfel, under- och övertäckning, innebär att urvalsram och population inte helt stämmer överens. Undertäckning innebär att vissa objekt som ingår i populationen saknas i urvalsramen. Övertäckning innebär att objekt som inte ingår i populationen ändå finns i urvalsramen. Ett sätt att minska täckningsfelen är att ha bra och uppdaterade register.

Till den aktuella undersökningen har Registret över totalbefolkningen, RTB, används. RTB är en kopia av innehållet i folkbokföringens register. Det ideala innehållet i folkbokföringens register definieras av de författningar som reglerar folkbokföringen. Det finns dock personer som inte borde vara folkbokförda men är det (övertäckning) samt personer som inte är folkbokförda trots att de borde vara det (undertäckning).

Några exakta mått på storleken av dessa brister finns inte, men genom åren har ett antal studier genomförts för att försöka uppskatta storleken på övertäckningen. Den senaste studien, publicerad 2015, baseras på indikatorer utifrån SCB:s olika register. Under 2000-talets första decennium ökar skattningen av övertäckningens storlek från 40 000 till 60 000. För mer information se Bakgrundsfakta 2015:1 Övertäckning i Registret över totalbefolkningen – en registerstudie. [http://www.scb.se/Statistik/\\_Publikationer/OV9999\\_2015A01\\_BR\\_BE96BR1501.pdf](http://www.scb.se/Statistik/_Publikationer/OV9999_2015A01_BR_BE96BR1501.pdf)

### Mätning

Ett fel som kan uppstå vid mätning är att lämnade uppgifter skiljer sig från faktiska uppgifter. Felet kallas mätfel och kan uppkomma då uppgiftslämnaren inte minns de faktiska uppgifterna, missförstår frågan eller medvetet svarar felaktigt.

### Bearbetning

Vid den manuella och maskinella bearbetningen av datamaterialet kan bearbetningsfel uppstå. Exempel på bearbetningsfel är registreringsfel och kodningsfel. Dessa fel kan förhindras och upptäckas i de kontroller som genomförs vid dataregistreringen. I den här undersökningen bedöms registreringsfelet vara litet eftersom frågeblanketten endast hade fasta svarsalternativ. Data samlades in dels via webbformulär vilket ger möjlighet att spärra formuläret för felaktiga inmatningar.

### Bortfall

Bortfallsfel inträffar om objekten i bortfallet och de svarande skiljer sig åt avseende frågorna/variablerna i undersökningen.

## Beskrivning av tabeller

### Tabeller

Tabellerna har räknats upp till populationsnivå, vilket innebär att resultatet avser hela populationen och inte endast de svarande. Antalsuppgifter redovisar antalet svar som skattningarna baseras på. Att antalet är olika kan bero på två saker, partiellt bortfall och på hopp i formuläret i de fall en fråga bara ska ställas givet att ett på förhand bestämt villkor är uppfyllt.

För de följdfrågor som föregås av hoppinstruktioner har selektering genomförts vid tabellframställandet. Det betyder att t.ex. för fråga 3, om vilket det vanligaste ärendet är när man reser kollektivt har endast de som svarat att de reser med kollektivtrafik i fråga 1 ingått i tabellframställningen.

Om en följdfråga är besvarad men dess styrfråga inte är besvarad och svaret på följdfrågan gör att ett visst svarsalternativ på styrfrågan är självklart så har hänsyn till detta tagits vid tabellframställningen.

I andelstabellerna är värdena avrundade till närmaste heltal och värden under 0,5 är därmed avrundade till noll.

Tabellerna har sekretessgranskats så att inga uppgifter för enskilda objekt röjs. Skattningar för redovisningsgrupper med färre än 10 svarande prickas av kvalitetskäl. Resultat prickas även där osäkerhetstalen är större än skattningen.

I fråga 2,6,8,10,18 och 24 fick de svarande ange fler än ett svarsalternativ. Därför summerar inte statistiken till 100 procent.

De tabeller som presenteras i denna rapport har tagits fram med hjälp av SAS och variansprogrammet ETOS.

### Redovisningsgrupper

Ofta redovisas statistik inte bara för hela populationen utan också för delgrupper (redovisningsgrupper). Redovisningsgrupper i den här undersökningen kan avgränsas med hjälp av registervariabler samt bakgrundsfrågor i enkäten (fråga 1, hur ofta man reser samt fråga 25 om man har en funktionsnedsättning).

# Kollektivtrafik- resenärers rättigheter

SCB

**Frågeblanketten läses maskinellt. Vi ber dig därför att:**

- Använda bläckpenna
- Markera dina svar med kryss, så här:
- Om du svarat fel täck hela rutan med det felaktiga krysset, så här:

**Dina resvanor**

1. **Hur ofta brukar du resa med kollektivtrafik?** *Med kollektivtrafik menas lokala och regionala resor med tåg, buss, tunnelbana eller spårvagn på en linje som är kortare än 150 kilometer.*

- Dagligen eller nästan dagligen
- De flesta vardagar
- Någon eller några dagar i veckan
- Någon eller några dagar i månaden
- Någon enstaka gång
- Aldrig → *Gå till fråga 4*
- Vet inte

2. **Vilket färdstätt använder du vanligtvis när du reser kollektivt?** *Flera svar kan markeras.*

- Buss
- Tåg
- Tunnelbana
- Spårvagn
- Annat färdstätt

3. **Vilket är det vanligaste ärendet när du reser kollektivt?**

- Arbete
- Studier/skola
- Ta del av samhällsservice eller göra inköp
- Fritidsaktiviteter
- Annat ärende

**Rättigheter i kollektivtrafiken**

4. **Hur väl känner du till din rätt till ersättning vid förseningar när du reser kollektivt?**

- Mycket väl
- Ganska väl
- Inte så väl
- Inte alls

5. Hur väl känner du till din rätt till information när du reser kollektivt? Om t.ex. tidtabeller, linjesträckningar, biljettpriser och tillgänglighet till transportmedel, stationer och hållplatser.

Mycket väl  
 Ganska väl  
 Inte så väl  
 Inte alls

Om du i fråga 1 svarade att du aldrig reser med kollektivtrafik går du vidare till fråga 19.

## Dina erfarenheter i kollektivtrafiken

6. Vilken typ av informationskanal använder du dig oftast av för att få information om tidtabeller, linjesträckningar och biljettpriser för kollektivtrafikresor? Flera svar kan markeras.

Kollektivtrafikföretagets webbplats  
 Kollektivtrafikföretagets mobilapp  
 Information på hållplatser/stationer/resecenter  
 Kundtjänst/servicecenter  
 Ombordpersonal/servicevärdar  
 Annat sätt  
 Ingen informationskanal

Vet inte

7. Hur bedömer du informationen om tidtabeller, linjesträckningar och biljettpriser som ges i de informationskanaler som du oftast använder för kollektivtrafikresor?

Mycket bra  
 Ganska bra  
 Både bra och dålig  
 Ganska dålig  
 Mycket dålig

Vet inte

8. Vilken typ av informationskanal använder du dig oftast av för att få information om förseningar eller annan störning i trafiken för kollektivtrafikresor? T.ex. att ersättningsbussar sätts in vid stopp i tågtrafiken. Flera svar kan markeras.

Kollektivtrafikföretagets webbplats  
 Kollektivtrafikföretagets mobilapp  
 Information på hållplatser/stationer/resecenter  
 Kundtjänst/servicecenter  
 Ombordpersonal/servicevärdar  
 Annat sätt  
 Ingen informationskanal

Vet inte



<p><b>9. Hur bedömer du informationen om förseningar eller annan störning i trafiken som ges i de informationskanaler som du oftast använder för kollektivtrafikresor?</b> T.ex. att ersättningsbussar sätts in vid stopp i tågtrafiken.</p> <p><input type="checkbox"/> Mycket bra</p> <p><input type="checkbox"/> Ganska bra</p> <p><input type="checkbox"/> Både bra och dålig</p> <p><input type="checkbox"/> Ganska dålig</p> <p><input type="checkbox"/> Mycket dålig</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte</p>
<p><b>10. Vilken typ av informationskanal använder du dig oftast av för att få information om dina rättigheter som resenär i kollektivtrafiken?</b> <i>Flera svar kan markeras.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Kollektivtrafikföretagets webbplats</p> <p><input type="checkbox"/> Kollektivtrafikföretagets mobilapp</p> <p><input type="checkbox"/> Information på hållplatser/stationer/resecenter</p> <p><input type="checkbox"/> Kundtjänst/servicecenter</p> <p><input type="checkbox"/> Ombordpersonal/servicevärdar</p> <p><input type="checkbox"/> Annat sätt</p> <p><input type="checkbox"/> Ingen informationskanal</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte</p>
<p><b>11. Hur bedömer du informationen om dina rättigheter som resenär som ges i de informationskanaler som du oftast använder för kollektivtrafikresor?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Mycket bra</p> <p><input type="checkbox"/> Ganska bra</p> <p><input type="checkbox"/> Både bra och dålig</p> <p><input type="checkbox"/> Ganska dålig</p> <p><input type="checkbox"/> Mycket dålig</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte</p>
<p><b>12. Har du någon gång under de senaste 12 månaderna blivit försenad med mer än 20 minuter vid en resa i kollektivtrafiken?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nej → Gå till fråga 19</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte</p>
<p><b>13. Begärde du någon gång ersättning för förseningen?</b> Ersättningen kan avse besvär på grund av själva förseningen eller ersättning för kostnad för resa till slutdestinationen med annan transport, t.ex. taxi eller egen bil.</p> <p><input type="checkbox"/> Ja</p> <p><input type="checkbox"/> Nej → Gå till fråga 18</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte → Gå till fråga 18</p>

<p><b>14. Var det lätt eller svårt att söka ersättning från kollektivtrafikföretaget?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Det var mycket lätt</p> <p><input type="checkbox"/> Det var ganska lätt</p> <p><input type="checkbox"/> Det var ganska svårt</p> <p><input type="checkbox"/> Det var mycket svårt</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte</p>
<p><b>15. Hur lång tid tog det att få besked om ersättningen från kollektivtrafikföretaget?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Mindre än en vecka</p> <p><input type="checkbox"/> 1–3 veckor</p> <p><input type="checkbox"/> 4–6 veckor</p> <p><input type="checkbox"/> Mer än 6 veckor</p> <p><input type="checkbox"/> Jag minns inte</p>
<p><b>16. Fick du ersättning från kollektivtrafikföretaget?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja, jag fick den ersättning som jag hade begärt</p> <p><input type="checkbox"/> Ja, men jag fick mindre ersättning än vad jag hade begärt</p> <p><input type="checkbox"/> Nej → Gå till fråga 19</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte → Gå till fråga 19</p>
<p><b>17. Tycker du att den ersättning som du fick var en tillräcklig kompensation för den försening som du drabbades av?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ja → Gå till fråga 19</p> <p><input type="checkbox"/> Nej → Gå till fråga 19</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte → Gå till fråga 19</p>
<p><b>18. Varför begärde du inte ersättning från kollektivtrafikföretaget? <i>Flera svar kan markeras.</i></b></p> <p><input type="checkbox"/> Jag visste inte att man kunde söka ersättning</p> <p><input type="checkbox"/> Jag hade inte tid</p> <p><input type="checkbox"/> Det verkade för krångligt</p> <p><input type="checkbox"/> Jag visste inte hur jag skulle göra</p> <p><input type="checkbox"/> Jag trodde inte att jag skulle lyckas få någon ersättning</p> <p><input type="checkbox"/> Jag trodde inte att ersättningen skulle bli tillräckligt hög för att vara värd besväret</p> <p><input type="checkbox"/> Jag planerade att söka ersättning men glömde bort det</p> <p><input type="checkbox"/> Annat skäl</p> <p><input type="checkbox"/> Vet inte</p>

## Kunskaper om dina rättigheter i kollektivtrafiken

Syftet med de följande sex frågorna är att få mer information om vilka kunskaper som finns hos allmänheten om resenärers rättigheter i kollektivtrafiken.

19. Om en försening har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som inte kollektivtrafikföretaget hade kunnat undvika så har de inget ersättningsansvar mot dig som resenär.
- Sant  
 Falskt  
 Vet inte
20. Kollektivtrafikföretaget ska informera om möjligheten att medföra cyklar på resan och villkor för detta.
- Sant  
 Falskt  
 Vet inte
21. Om en försening varit minst 20 minuter har du rätt att inom två månader begära ersättning för kostnader för annan transport till ditt resmål, t.ex. med taxi.
- Sant  
 Falskt  
 Vet inte
22. Om kollektivtrafikföretaget informerar om en förväntad försening senast två dygn i förväg har det ingen skyldighet att betala förseningsersättning.
- Sant  
 Falskt  
 Vet inte
23. Om du har köpt årskort eller månadskort och kollektivtrafikföretaget permanent ändrar sin tidtabell så att du alltid kommer för sent till ditt arbete, så har du rätt att få tillbaka en summa som motsvarar årskortets eller månadskortets återstående giltighetstid.
- Sant  
 Falskt  
 Vet inte

24. Tänk dig följande situation.  
Du står på en perrong och ska resa med tåg till grannstaden som ligger fem mil bort. Precis när du ska kliva på tåget meddelas i högtalarna att tågresan ställs in på grund av vagnfel. Nästa avgång är om 90 minuter, vilket innebär att du kommer att bli 90 minuter försenad om du tar nästa avgång.

**Vilket/vilka av följande alternativ har du i den uppkomna situationen rätt till? Flera svar kan markeras.**

Gratis transport till hemmet

Gratis måltid

Återbetalning av hela biljettkostnaden

Ersättning för transport till destinationen med något annat transportsätt (buss, taxi etc.)

Återbetalning av andra styrka kostnader (t.ex. hotellkostnad på destinationsorten eller missat anslutningsflyg)

Vet inte

#### Frågor om funktionsnedsättning och kollektivtrafiken

25. Med funktionsnedsättning menas här exempelvis att man har nedsatt syn eller hörsel, har tal- eller röstproblem, rörelsehinder, neuropsykiatrisk diagnos eller någon form av psykisk funktionsnedsättning. Det kan också vara att man har epilepsi, en utvecklingsstörning, dyslexi eller något liknande. Även nedsatt fysisk hälsa, t.ex. allergi, diabetes och reumatism, ingår här.

**Med den här definitionen, skulle du säga att du har en funktionsnedsättning?**

Ja

Nej → Du har nu svarat färdigt på enkäten. Vänligen skicka in den i det bifogade kuvertet. Inget porto behövs.

Vill inte svara → Du har nu svarat färdigt på enkäten. Vänligen skicka in den i det bifogade kuvertet. Inget porto behövs.

26. Rätten till reseinformation enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter innebär bl.a. att information om tillgänglighet till transportmedel, stationer och hållplatser ska lämnas. Även information om tidtabeller, linjesträckning, förseningar, kollektivtransportföretagets allmänna avtalsvillkor, säkerhets- och trygghetsfrågor samt resenärers rättigheter ska lämnas.

**I vilken utsträckning har du som person med funktionsnedsättning fått reseinformation som underlättat dina resor med kollektivtrafik?**

I mycket stor utsträckning

I ganska stor utsträckning

I ganska liten utsträckning

I mycket liten utsträckning

Vet inte

**Tack för att du svarade på enkäten!**

BILAGA 2

## Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner



Fallstudie baserad på fokusgrupper i fyra regioner  
gällande lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Uppdragsgivare	Riksdagsförvaltningen Sveriges riksdag
Utgåva/Status Datum	Slutrapport 2020-10-15
Utredare	Emil Frodlund

## Sammanfattning

Ramboll har på uppdrag av Riksdagsförvaltningen genomfört en fallstudie som baseras på fyra regionala fokusgrupper i syfte att utgöra ett stöd för civilutskottets uppföljning av lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Intentionen med lagen var att bidra till att öka andelen kollektivtrafikresenärer genom att förbättra resenärernas villkor vad gäller rätten till information och ersättning vid trafikstörningar. Ett år efter lagens ikraftträdande visade dock en granskning av Konsumentverket att endast två av 25 trafikföretag tillhandahöll fullständig information om resenärernas rättigheter och sex saknade sådana uppgifter helt och hållet.

Genom att jämföra resultat från den enkätundersökning om kollektivtrafikresenärers rättigheter som civilutskottet låtit SCB göra, med resultat från fokusgrupperna, har syftet varit att uppnå en djupare förståelse av allmänhetens kännedom och uppfattning om sina rättigheter vid resor med kortväga kollektivtrafik. Med kortväga kollektivtrafik menas lokala och regionala resor med tåg, buss, tunnelbana eller spårvagn på linjer som är kortare än 150 kilometer.

I fokusgrupperna ingick totalt 20 deltagare jämnt fördelade över de fyra regionerna Dalarna, Skåne, Stockholm och Västerbotten. Deltagarna var utvalda för att spegla ett representativt urval av befolkningen och reflektera olika resenärskategorier.

Av fokusgrupperna framgick det att trafikföretagen är tämligen bra när det gäller att lämna information till resenärer före och under en resa, åtminstone för resor som löper på enligt tidtabell. En lejonpart av respondenterna ansåg dock att informationen var bristfällig i samband med störningar eller förändringar i trafiken. Bland deltagare som representerade personer med funktionsnedsättning framkom det att man ibland hade stött på problem när ersättningstrafiken inte var tillgängligs Anpassad. I den mån deltagarna hade fått personligt anpassad trafikinformation, vilket är vanligt förekommande för platsbokade resor i långväga kollektivtrafik, framställdes detta som positivt.

I stort sett alla respondenter, förutom några äldre deltagare, uppgav att man i första hand erhöll reseinformation digitalt. Det framkom dock att det för alla åldersgrupper fanns ett behov av att vid trafikförändringar få kompletterande information genom direkta kanaler såsom via displayer och utrop på stationer, hållplatser samt ombord på fordonen.

Gällande information om resenärers rättigheter framkom det ett betydligt större missnöje med den informationen bland fokusgruppernas deltagare jämfört med annan reseinformation. En viss tendens var att missnöjet var något högre bland deltagare utanför storstadsregionerna (dvs. i Västerbotten och Dalarnas fokusgrupper), vilket delvis kan bero på att färre har erfarenhet att resa med kortväga kollektivtrafik där.

I fokusgrupperna angav hälften av deltagarna att de hade varit försenade mer än 20 minuter i kortväga kollektivtrafik under de senaste 12 månaderna, och nästan alla deltagare hade liknande erfarenhet av förseningar i långväga kollektivtrafik. Det var vanligt förekommande att man vid en försening inte vidtog någon särskild åtgärd.

Knappt hälften av fokusgruppsdeltagarna svarade att man visste hur man skulle söka förseningsersättning, en tredjedel angav att man troligen visste eller att man skulle kunna ta reda på det, medan en fjärdedel av deltagarna uppgav att man inte visste. Flera av fokusgruppernas vaneresenärer beskrev att man inte hade bemödat sig om att söka ersättning eftersom man trodde att man inte hade rätt till ersättning när man var innehavare av ett periodkort.

Av enkätstudien framkom det att en femtedel hade begärt ersättning när de hade blivit försenade mer än 20 minuter. Bland fokusgruppernas deltagare hade däremot ingen sökt förseningsersättning i kortväga kollektivtrafik. Det framkom dock att drygt hälften av deltagarna i fokusgrupperna hade begärt ersättning vid förseningar i långväga kollektivtrafik. Denna skillnad mellan enkätundersökning och fokusgrupper skulle kunna indikera att vissa respondenter i enkätstudien kan ha missat att alla enkätfrågor var avgränsade till att enbart omfatta kortväga kollektivtrafik, eftersom denna definition bara nämndes i samband med enkätens första fråga. Det är därför möjligt att andelen som sökt ersättning i kortväga kollektivtrafik i verkligheten är lägre än vad enkätstudien visar.

I fokusgrupperna fick respondenterna svara på frågan *Känner du till att om du utsätts för en försening om minst 20 minuter i kortväga kollektivtrafik, har du möjlighet till ersättning för taxikostnader eller ersättning för resa med egen bil till destinationen (i båda fallen kan ersättning betalas ut med upp till ca 1 200 kronor)?* Detta svarade 8 av 19 deltagare ja på. Kunskapsnivån skilde sig tydligt mellan regionerna i de olika fokusgrupperna. Sämst var kännedomen i Dalarna och bäst i Stockholm. På frågan *Känner du till att det är olika regelverk som tillämpas för långväga och kortväga kollektivtrafik?* svarade 8 av 19 deltagare att man kände till det, eller kunde ana det.

Det verkar som att distinktionen mellan om linjelängden för bussen eller tåget är kortare eller längre än 150 km kan ha olika relevans för olika regioner. I Dalarna trafikeras järnvägarna av både interregionala och regionala tåg, där vissa avgångar omfattas av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter och vissa avgångar av EU:s tågpassagerarförordning vilket gör det extra svårt för resenärer att veta vilka regler som gäller. Sammanfattningsvis kan man konstatera att kännedomen om innebörden av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter inte är särskilt utbredd varken bland vaneresenärer eller bland sällanresenärer.

En fjärdedel av fokusgruppsdeltagarna angav att förbättrad information om trafikstörningar eller mer tillförlitlig tillgänglighetsinformation skulle kunna få dem att resa mer kollektivt.



Några fokusgruppsdeltagare framhöll att utvecklade resenärsrättigheter är kopplade till att kunna uppnå en hög kundnöjdhet. Det skulle kunna indikera att det kan finnas en potential i att attrahera nya resenärer, alternativt att kunna bibehålla nuvarande resenärer, genom att satsa på att förbättra kollektivtrafikens tillgänglighet och tillförlitlighet i kombination med ett starkt konsumentskydd.

I fokusgrupperna resonerades det om det var rimligt att tänka sig att rättigheterna skulle utökas till att även omfatta kostnader för missade anslutningsresor med långväga kollektivtrafik. Överlag var fokusgruppsdeltagarna positiva till utökade rättigheter men några deltagare var tveksamma eftersom det skulle kunna riskera att leda till högre biljettpriser. En respondent ansåg att man genom att skydda resenärernas konsumenträttigheter skapar ekonomiska incitament för trafikföretagen att utveckla effektivare transporttjänster. Flertalet fokusgruppsdeltagare var positiva till att förenkla processen att ansöka om förseningsersättning, antingen genom att utveckla system för att betala ut ersättningar automatiskt eller att tillämpa schablonmässiga utbetalningar.

## Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte.....	7
2. Metod.....	8
3. Bakgrundsinformation.....	11
3.1 Konsumentverkets granskning.....	11
3.2 Konsumentverkets förslag till informationsskyldighetsföreskrifter .....	11
3.3 Några synpunkter från Svensk Kollektivtrafik gällande lagen.....	12
3.4 Utländska exempel på modeller för förseningsersättning och information om resenärsrättigheter.....	13
4. Sammandrag av enkätundersökningen.....	15
5. Resultat från fokusgrupperna.....	18
5.1 Resvanor.....	18
5.2 Information före resan .....	19
5.3 Information under resan .....	22
5.4 Information efter resan .....	24
5.5 Tillgänglighetsinformation.....	25
5.6 Åtgärder vid förseningar.....	27
5.7 Kännedom om till vem ska man vända sig för att få förseningsersättning.....	28
5.8 Ersättningsanspråk vid förseningar.....	29
5.9 Kännedom om regelverket.....	31
5.10 Samtal om utökade rättigheter för resenärer i kollektivtrafiken .....	34
5.11 Samtal om schablonmässiga och automatiska utbetalningar av förseningsersättning.....	36
6. Analys.....	39
Referenser.....	46
Bilagor.....	47

## 1. Bakgrund och syfte

Ramboll har på uppdrag av Riksdagsförvaltningen utarbetat följande underlag i syfte att utgöra ett stöd för civilutskottets uppföljning av lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Intentionen med lagen var att bidra till att öka andelen kollektivtrafikresenärer genom att förbättra resenärernas villkor vad gäller rätten till information och ersättning vid trafikstörningar. Den övergripande frågan som ska besvaras av civilutskottets uppföljning är om lagen fungerar som den var tänkt och om de konsumenträttsliga syftena, med att förbättra resenärernas villkor vad gäller rätten till information och ersättning vid trafikstörningar, har uppnåtts.

Rambolls uppdrag har omfattat att genomföra en fallstudie baserat på fyra regionala fokusgrupper för att validera och fördjupa resultat från SCB:s enkätundersökning om kollektivtrafikresenärers rättigheter som skickades ut till en slumpvis del av befolkningen under början av 2020<sup>1</sup>. Det huvudsakliga syftet har varit att kartlägga allmänhetens kännedom om sina rättigheter enligt lagen.

I fokusgrupperna, som omfattade representanter för olika resenärskategorier från fyra regioner, var avsikten att dels undersöka om det existerar några regionala skillnader, dels utröna om stärkta resenär rättigheter påverkar resebeteendet, dels låta respondenterna resonera fritt kring hur regelverket eventuellt skulle kunna utvecklas.

Genom att kombinera kvantitativa och kvalitativa metoder och jämföra resultat från enkätstudien och fokusgrupperna, har syftet varit att åstadkomma en mer heltäckande kartläggning och uppnå en djupare förståelse av allmänhetens kännedom och uppfattning om resenär rättigheter vid resor med kortväga kollektivtrafik. Avsikten har även varit att se om det går att utröna några regionala skillnader mellan resenärerna när det gäller de föregående aspekterna.

<sup>1</sup> SCB (2020) Kollektivtrafik – resenärernas rättigheter. En undersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt

## 2. Metod

Kunskapsinhämtningen i fallstudien har skett på tre sätt. En genomgång har gjorts av bakgrundsinformation från myndigheter, branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik och utländska trafikföretag. Vidare har information inhämtats från SCB:s enkätundersökning om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Den huvudsakliga källan till empiri för denna fallstudie har dock varit insamling av information från fyra regionala fokusgruppsundersökningar i Dalarna, Skåne, Stockholm och Västerbotten. Regionerna valdes ut för att spegla olika delar av landet beträffande geografisk storlek, förhållande mellan stad- och landsbygd, befolkningstäthet, tillväxt och arbetsmarknad. I varje fokusgrupp ingick fem deltagare som i sin tur valdes ut för att representera olika resenärskategorier. Samtalet varade under en och en halv timme vid vardera tillfälle.

Fördelen med att genomföra intervjuer i form av fokusgrupper, är att deltagarna ges möjlighet att interagera och ta del av varandras perspektiv samtidigt som gruppens deltagare intervjuas. Syftet med denna metod är att kunna skapa en högre medvetenhet bland deltagarna vilket kan utmynna i en mer initierad diskussion. Moderatoren, som leder samtalet, behöver balansera mellan att försöka uppnå en flytande diskussion och samtidigt följa en agenda. Det är också viktigt att moderatoren gynnar en konstruktiv gruppdynamik och främjar ett oinskränkt samtal. Genom konsultation med Rambolls Management-avdelning, som har stor erfarenhet av att genomföra fokusgruppsundersökningar, bedömdes att upplägget med att utgå från en intervjuguide, skulle vara ett lämpligt förhållningsätt för detta ändamål. På grund av utbrottet av coronapandemin blev det ofrånkomligt att genomföra fokusgrupperna som digitala videosamtal istället för fysiska möten, i synnerhet då flera deltagare tillhörde riskgrupper.

Urvalet av respondenter gjordes med avsikten att försöka skapa ett så representativt urval av befolkningen som möjligt, likt SCB:s slumpvisa enkätutskick via totalbefolkningsregistret. Åldersfördelningen i fokusgrupperna kom att omfatta 4 unga och unga vuxna (16–30 år), 9 vuxna (31–64 år), och 7 äldre (65 år och äldre). Könstillfördelningen var 9 kvinnor och 11 män. Tre olika resenärskategorier ansågs extra angelägna att återspegla: vaneresenärer, sällanresenärer samt representanter för resenärer med någon form av funktionsnedsättning. Rekryteringen utfördes genom att regionala representanter från civilsamhället kontaktades, bland annat medlemmar i Funktionsrätt Sverige, PRO, Resenärsforum och Cykelfrämjandet. Deltagarna fick vetskap om att diskussionerna skulle spelas in men att personuppgifter skulle komma att anonymiseras.

Sammansättningen av fokusgrupperna omfattade såväl deltagare som är vana kollektivtrafikanvändare som personer som sällan, nästan aldrig, eller aldrig åker kollektivt. En person som gör resor med kollektivtrafik flera gånger i veckan kan kategoriseras som vaneresenär. Likaså kan man definiera en person som använder kollektivtrafiken för

enstaka resor under en månad eller periodvis under året som en sällanresenär. Därutöver återfinns en kategori personer som aldrig, eller nästan aldrig, reser kollektivt.

Uppdelningen mellan dem som reser ofta, sällan, eller nästan aldrig med kollektivtrafiken är betydelsefull för att kunna kartlägga eventuella skillnader mellan resenärstypernas uppfattning och erfarenhet av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. I och med att ett grundläggande syfte med lagen har varit att öka andelen resor med kollektivtrafik var det också intressant att studera om förbättrade resenär rättigheter påverkade benägenheten att resa kollektivt.

Eftersom det är skillnad mellan resenär rättigheter för lång- och kortväga kollektivtrafik och rättigheterna i vissa delar är mer generösa i kortväga kollektivtrafik, var det betydelsefullt att kartlägga allmänhetens kunskap om denna avgränsning. I fokusgrupperna gavs det möjlighet att ta reda på deltagarnas upplevelser och erfarenheter kopplade till lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, utan att på förhand beskriva distinktionen mellan lång- och kortväga kollektivtrafik. Efter en inledande incheckningsrunda, där deltagarna fick presentera sig för varandra, följde två frågor om resvanor. I samband med detta fick moderatorn kännedom om respondenterna hade erfarenhet av resor med kortväga kollektivtrafik, men diskussionerna avgränsades inte inledningsvis enbart till sådana resor. Under samtalets gång framkom däremot lagens innebörd och avgränsningar, dels för att kunna kartlägga deltagarnas kunskaper om skillnaderna mellan regelverken, dels för att undersöka om benägenheten att resa kollektivt påverkades av kännedomen om rättigheternas omfattning.

Grupptervjuerna följde en given intervjuguide bestående av 19 frågor. Ämnen som avhandlades var bland annat resvanor, tillgång till information, förhållanden vid trafikstörningar, erfarenhet av att ansöka om förseningsersättning, regler för förseningsersättningar, och generella tankar om olika modeller för ersättningsystem. Syftet var att dels att få fördjupad kunskap om allmänhetens kännedom om lagen och dess omfattning, dels att utforska erfarenheter från dem som sökt förseningsersättning, dels att låta respondenterna fritt resonera om möjliga förbättringar av systemet.

Gruppdiskussionerna spelades in och transkriberades. Därefter genomfördes kodning och kategorisering av deltagarnas svar i tabellform för att lättare kunna jämföra regionala skillnader, olikheter bland resenärskategorier, och möjliggöra jämförelser med enkätundersökningens resultat.

I kapitel 5 presenteras en kronologisk sammanställning av resultaten från fokusgrupperna genom att redovisa deltagarnas svar på frågeställningarna i tabellform. I förekommande fall framgår även regionala skillnader. Representativa eller mer intressanta resonemang presenteras därtill som citat. I undantagsfall kan citat bestå av sammansättningar av personens uttalande vid olika tillfällen under diskussionen.

I det avslutande kapitlet analyseras bakgrundsinformation tillsammans med resultaten från enkätundersökningen och fokusgrupperna för om möjligt kunna dra några slutsatser. Det är dock svårt att jämföra resultat mellan kvantitativa enkätstudier och kvalitativa fokusgruppsstudier, även om fokusgrupperna har satts samman för att spegla ett representativt urval av befolkningen, eftersom få deltagare gör att resultaten kan vara påverkade av slumpmässiga faktorer. Huvudfokus för analysen har därför varit att lyfta fram klargörande resonemang från fokusgrupperna kopplade till enkätens frågeställningar och observera utmärkande skillnader mellan resultaten i enkäten och i fokusgrupperna.

### 3. Bakgrundsinformation

I detta kapitel redovisas ett sammandrag av relevant bakgrundsinformation som har utgjort ett underlag för fallstudien. I det första delkapitlet presenteras Konsumentverkets granskning av kollektivtrafikresenärernas rättigheter som genomfördes 2017, därefter myndighetens konsekvensutredning inför framtagandet av föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer. Därefter redogörs för ett referat bestående av uppgifter från Svensk Kollektivtrafik som lämnats till Riksdagsförvaltningen i samband med förstudien. Till sist presenteras resultaten från SCB:s enkätundersökning som genomfördes runt årsskiftet 2019/20.

#### 3.1 Konsumentverkets granskning

En tid efter ikraftträdandet av lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter genomförde Konsumentverket en övergripande granskning av implementeringen av lagen och påträffade då brister, varför man sedermera beslutade om en fördjupad uppföljning. 2017 publicerade myndigheten en promemoria där informationsmaterial från 25 trafikföretag kontrollerades.<sup>2</sup> I granskningen framkom att endast två av 25 trafikföretag lämnade fullständig information om resenärernas rättigheter och sex bolag saknade helt sådana uppgifter. Flertalet redovisade felaktig information, exempelvis att force majeure skulle vara tillämpligt, vilket inte är fallet. Majoriteten benämnde också felaktigt rättigheterna som en resegaranti vilket var den gängse benämningen före lagens införande. Två aktörer saknade eller hade ofullständig information om linjesträckningar. Endast ett trafikföretag hade komplett information om tillgänglighet och majoriteten saknade tillgänglighetsinformation om stationer och hållplatser. I samtliga fall fanns ett eller flera villkor som räknas som oskäliga.

#### 3.2 Konsumentverkets förslag till informationsskyldighetsföreskrifter

Under 2019 tog Konsumentverket fram ett förslag till föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer som transportörerna är skyldiga att tillhandahålla enligt 7 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. I myndighetens konsekvensanalys av förslaget beskrivs ett antal problem kopplat till trafikföretagens tolkning och tillämpning av lagen.<sup>3</sup> ”Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter anger endast övergripande att transportörer ska lämna viss information och att hänsyn ska tas till personer med funktionsnedsättningar. Syftet med de föreslagna föreskrifterna är att komplettera lagen genom att specificera vilken typ av information som ska lämnas samt hur och när den ska lämnas. Föreskrifterna

<sup>2</sup> Konsumentverket Promemoria 2017/63, Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter, Marknadsföring och avtalsvillkor

<sup>3</sup> Konsumentverket Dnr 2019/801:1, Konsekvensutredning av Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer

är tänkta att underlätta för transportörerna att göra rätt när det gäller information till resenärerna.” Om ingenting görs konstaterar myndigheten att man fortsatt kommer att ha svårighet att bedriva en effektiv tillsyn av lagen.

I konsekvensanalysen presenteras en undersökning som genomfördes på uppdrag av Konsumentverket i mars 2019. Där konstateras det att 53 procent av resenärerna i första hand hämtar information från trafikföretagets webbplats och 39 procent från operatörens mobilapp. Undersökningen visade också att många resenärer anser att de får tillräcklig information, dock anser 43 procent att informationen om resenärers rättigheter inte är tillräcklig.

Konsumentverket summerar: ”Sammanfattningsvis saknas tydlig reglering för hur information ska ges samt vilken information som ska lämnas för att de lagstadgade informationskraven ska anses uppfyllda. Det kan få till följd att resenärer, framför allt resenärer med olika former av funktionsnedsättningar, riskerar att få sämre möjligheter att tillgodogöra sig viktig information.”

### 3.3 Några synpunkter från Svensk Kollektivtrafik gällande lagen

I civilutskottets förstudie om kollektivtrafikresenärers rättigheter redovisas uppgifter från en opublicerad undersökning av bransch- och intresseorganisationen Svensk Kollektivtrafik. I undersökningen, som genomfördes ett år efter införandet av lagen, försökte man kartlägga utfallet av införandet av lagen genom en undersökning som besvarades av 13 trafikföretag. Knappt hälften svarade att regelverket var svårt eller mycket svårt att efterleva. På frågan om resenärerna förstår sina rättigheter enligt lagen svarade samtliga att resenärerna hade svårt eller mycket svårt att förstå sina rättigheter.

Svensk Kollektivtrafik pekade på att det medför stora administrativa kostnader att betala ut de förhållandevis små ersättningarna per resenär och att pengarna istället borde investeras att förbättra kollektivtrafiken. Man påtalade också att det inte är rimligt att personer som endast uppger att de haft för avsikt att resa kan kräva ersättning för försenade turer utan att uppvisa någon biljett, och menade att detta kan uppmuntra till fusk.

Svensk Kollektivtrafik menade också att Trafikverket och de som ansvarar för stationer behöver avkrävas ansvar för att kunna tillgodose lagkraven om informationsskyldighet som idag ställs på trafikföretagen. Trafikföretagen avgör till exempel inte stationshusens öppethållande eller råder över vilken tillgänglighetsnivå som finns där.



### 3.4 Utländska exempel på modeller för förseningsersättning och information om resenärsrättigheter

Nedan följer några utländska exempel från Danmark, Norge och Österrike på modeller för förseningsersättning och information om resenärsrättigheter.

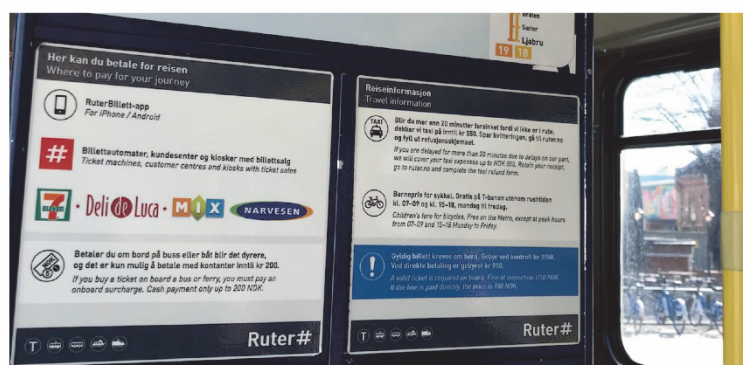
#### Danmark

Pendlare som reser med den danska statliga tågoperatören DSB kan registrera sig för *Pendler Reisetidsgarantien* för att på så vis kunna få del av DSB:s automatiska kompensationsprogram. Systemet är kopplat till punktlighetsnivån för 19 fjärr- och regionalstågslinjer samt 8 lokaltågssträckningar. För varje procentenhet sämre punktlighet jämfört med den utlovade punktlighetsnivån kompenseras pendlarna med en procent av priset på periodbiljetten genom automatisk återbetalning.

#### Norge

I kollektivtrafiken i Osloområdet finns det informationsskyltar ombord på spårvagnar och vid hållplatserna där det tydligt framgår, hur och var man kan köpa biljett, i vilken utsträckning man får medta cyklar och vilka villkor som gäller för detta, samt information om möjlighet till ersättning vid förseningar. Under rubriken rescinformation i nedanstående bild står det (i svensk översättning): *Blir du mer än 20 minuter försenad för att vi inte är i trafik, täcker vi taxikostnader upp till 550 NOK. Spara kvittot, gå in på ruter.no och fyll i återbetalningsblanketten.*

*Bild 1. Informationstavla med information om biljettköp och ersättningsinformation på norska och engelska ombord på spårvagnarna i Oslo. Samma information finns också på spårvagnshållplatserna.*



Bildkälla: Emil Frodlund, 2019.

## Österrike

I Österrike kan pendlare i lokaltågtrafiken som är registrerade årskortsresenärer få 10 procent i avdrag på månadskostnaden om punktlighetsmålet 95 procent för lokaltågtrafiken inte uppnås under en viss månad. För resenärer med det så kallade Österreichkortet får andraklass-kunder en schablonersättning på 20 euro för tre förseningar på mer än 30 minuter. På motsvarande sätt får Österreichkortets förstaklass-kunder 30 euro ersättning eller max 10 procent av årskortets inköpspris. Resenären behöver få förseningen bekräftad av det österrikiska tågbolaget *Österreichische Bundesbahnen ÖBB*, antingen av tågmästare på det försenade tåget, via hemsidan senast två dagar efter resan, eller senast sju dagar efter resan på någon av ÖBB:s biljettkontor eller hos kundservice.

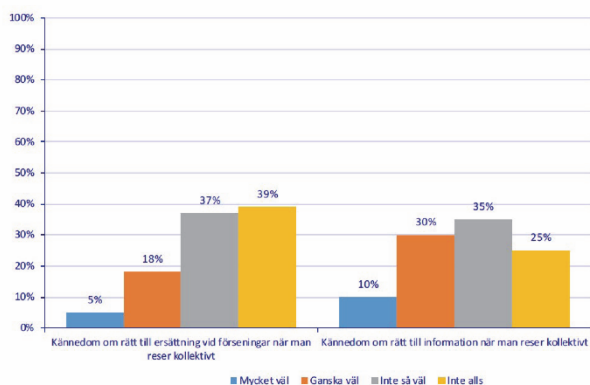
#### 4. Sammandrag av enkätundersökningen

Statistiska centralbyrån SCB genomförde under början av 2020 en enkätundersökning på uppdrag av civilutskottet. Undersökningen genomfördes genom utskick till ett slumpvis urval av totalbefolkningen, med en urvalsstorlek som uppgick till 4 000 personer över 16 år. Totalt svarade 1 643 personer på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 41 procent. I missivet till enkäten förklarades att enkäten samlade in uppgifter om erfarenheter från användande av kollektivtrafik i Sverige och att man ville veta mer om kunskaper kring de rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt. I och med den inledande frågan *Hur ofta brukar du resa med kollektivtrafik?* återfanns följande definition: *Med kollektivtrafik menas lokala och regionala resor med tåg, buss, tunnelbana eller spårvagn på en linje som är kortare än 150 kilometer.*

Enligt undersökningen använder 36 procent av befolkningen kollektivtrafiken dagligen eller flera gånger i veckan, vilket kan definieras som vaneresenärer. 44 procent åker någon eller några dagar i månaden eller någon enstaka gång, vilket kan kategoriseras som sällanresenärer. 20 procent anger att de aldrig reser kollektivt. Yngre reser i större utsträckning dagligen med kollektivtrafik, medan äldre reser mer sällan. 18 procent svarade att de anser sig ha någon form av funktionsnedsättning.

Undersökningens resultat visade att tre fjärdedelar av respondenterna inte så väl, eller inte alls känner till sina rättigheter såsom möjlighet till ersättning vid förseningar. Vaneresenärer och boende i storstäder har bättre kännedom än dem som reser mer sällan eller aldrig. Det finns något bättre kunskaper om rätten till resenärsinformation. Det är framför allt vaneresenärer, yngre och boende i större städer som har bättre kunskap om det. Bland personer med någon form av funktionsnedsättning svarar 15 procent att man får information i mycket eller ganska stor omfattning som underlättar resor med kollektivtrafik.

Diagram 1. Kännedom om rättigheter. Andel.



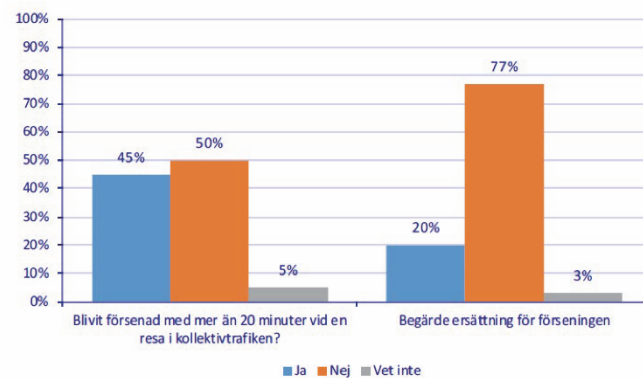
Källa: SCB 2020.

På kunskapsfrågorna i enkäten, där de svarande skulle ange om påståenden var sanna eller falska svarade 33 procent rätt på att följande påstående är sant: *Om en försening varit minst 20 minuter har man rätt att inom två månader begära ersättning för kostnader för annan transport till sitt resmål, t.ex. med taxi.* 10 procent trodde att det var falskt och 57 procent svarade vet ej. Däremot svarade endast 14 procent rätt på att följande påstående är falskt: *Om en försening har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som inte kollektivtrafikföretaget hade kunnat undvika så har de inget ersättningsansvar mot dig som resenär.* 34 procent trodde att påståendet var sant och 54 procent svarade vet ej.

Knappt två tredjedelar använder kollektivtrafikföretagets mobilapp för att söka information om tidtabeller, linjesträckningar och biljettpriiser. Bland yngre och vaneresenärer är det mer vanligt att använda appar. Äldre får i större utsträckning information via kundtjänst, skyltar på stationer och hållplatser samt från ombordpersonal. För att få information vid trafikstörningar används appar i mindre utsträckning, istället har information på stationer och hållplatser samt ombordpersonal en större betydelse. Det är däremot inte så vanligt att resenärer använder appar när man vill få information om sina rättigheter. Då använder man främst företagets webbplats, 29 procent anger det. Andelen som anger *ingen informationskanal* eller *vet ej* uppgår till 46 procent.

65 procent upplever att informationen om tidtabeller med mera är mycket bra eller ganska bra. Däremot bedömer endast 30 procent att informationen om trafikstörningar är mycket eller ganska bra. Ungefär hälften av befolkningen har under de senaste 12 månaderna blivit försenade mer än 20 minuter vid en kollektivtrafikresa. Vaneresenärer blir oftare försenade av naturliga skäl, då de använder tjänsterna mer frekvent. Av dem som blivit försenade är det relativt få som någon gång begärt ersättning, endast 20 procent.

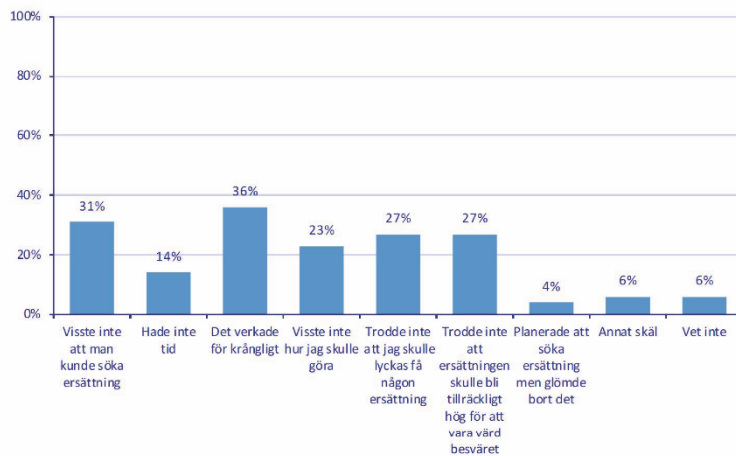
Diagram 2. Blivit försenad samt begärt ersättning. Andel.



Källa: SCB 2020.

Bland dem som har begärt ersättning anser cirka 70 procent att det var mycket eller ganska lätt att söka ersättning och cirka 80 procent fick ett positivt svar på sin begäran. Ersättningsnivån var cirka 60 procent av det man hade begärt. Hälften ansåg att ersättningen inte var tillräcklig i förhållande till den försening man drabbades av. Av dem som inte valt att begära ersättning, anger man att det främst berodde på brist på kunskap och att det verkade krångligt, se nedan.

Diagram 3. Anledning till att man inte hade begärt ersättning. Andel.



Källa: SCB 2020.

## 5. Resultat från fokusgrupperna

Följande kapitel redovisar resultat från samtalen i de fyra fokusgrupperna. Varje fokusgrupp omfattade fem deltagare som valdes ut för att spegla ett representativt urval av befolkningen och omfatta olika resenärskategorier. Antalet respondenter var totalt 20 personer. På grund av att en deltagare inte deltog under hela sessionen är summan för vissa frågeställningar 19 svarande. Eftersom antalet respondenter är litet går det inte att utesluta att resultaten kan vara påverkade av slumpmässiga faktorer. För att särskilja resultaten från enkätstudien och fokusgrupperna, presenteras resultaten från fokusgrupperna inte som procentandelar utan som antal svarande.

Då ett av huvudsyftena har varit att kartlägga allmänhetens kännedom om sina rättigheter när de reser med kortväga kollektivtrafik, och resenärskategorier för lång- och kortväga kollektivtrafik skiljer sig åt, avgränsades inledningsvis inte diskussionerna till att enbart omfatta kortväga kollektivtrafik. Avsikten med detta var att bättre kunna studera vilket kunskapsläge som allmänheten har utan att på förhand definiera skillnaden i resenärskategorier för respondenterna.

I stort sett redovisas resultaten från fokusgrupperna kronologiskt enligt intervjuguidens struktur. Ämnen som avhandlades var förutom resvanor, tillgång till information, förhållanden vid trafikstörningar, erfarenhet av att ansöka om förseningsersättning, regler för förseningsersättningar även generella tankar om olika modeller för ersättningssystem.

Nedan presenteras resultaten ämnesvis och i förekommande fall även som sammanställningar av svaren i tabellform. Vid vissa frågeställningar redovisas också regionala skillnader, där sådana framgår och är relevanta. Representativa eller mer intressanta resonemang redovisas som citat.

### 5.1 Resvanor

Deltagarna fick svara på frågan *Hur ofta brukar du resa med kollektivtrafik?* och *Vilket eller vilka färdmedel använder du dig av när du reser kollektivt?* Frågorna ställdes medvetet öppna för att inte begränsa de svarande till om det var kortväga- eller långväga kollektivtrafik som avsågs. Av svaren framkom det däremot huruvida vilken av de båda typerna av kollektivtrafik som avsågs. I tabellen nedan redovisas respondenternas resvanor för kortväga kollektivtrafik.

Tabell 1. Olika resenärskategorier i fokusgrupperna.

	Dalarna	Skåne	Stockholm	Västerbotten
Vaneresenär	3	1	2	1
Sällanresenär	0	4	3	2
Reser aldrig kollektivt	2	0	0	2

Källa: Ramboll 2020.

De huvudsakliga färdställen kunde av förklarliga skäl kopplas till den faktiska förekomsten av olika färdmedel i närheten till respondenternas bostadsort, till exempel förekomsten av tunnelbana bland deltagarna från Stockholmsregionen. Det framkom att sällanresenärer, och de som nästan aldrig reser kollektivt, använde kortväga kollektivtrafik när de var besökare i andra regioner, företrädesvis i andra storstadsregioner i Sverige eller utomlands.

För vaneresenärer var kombinationsresor med buss och spårtrafik vanligare än för sällanresenärer som i högre utsträckning använde bil eller cykel för att ta sig till en tågstation eller en flygplats. Vissa sällanresenärer uppgav däremot att de utnyttjade regional kollektivtrafik i samband med långväga resor.

## 5.2 Information före resan

### Informationskanaler

Majoriteten av respondenterna angav att de använder digitala kanaler för att söka information inför en kollektivtrafikresa. Några äldre resenärer uppgav att de fortfarande använder traditionella informationskanaler såsom tryckta tidtabeller eller lyssnar på lokalradion för att få aktuell trafikinformation. För den som inte söker sin information digitalt, fanns det ett större behov av information på stationer och hållplatser.

61-årig man, vaneresenär från Skåne: "Jag tycker om att även kunna sitta och bläddra i en papperstidtabell, det ger en bättre överblick. Så jag tycker ju att papperstidtabeller behöver komplettera den digitala informationen."

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: "Det är inte så att jag går in och tittar på nätet varje gång jag ska resa. För att jag menar om jag bara ska åka ner på stan, härifrån Södermalm där jag bor, så åker jag bara. Men jag vill ju gärna se på displayen om det är någonting som händer."

81-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Det jag saknar ibland, det är att i lokalradion borde man kunna gå ut oftare och tala om att bussar där och där, är försenade. För jag tittar ju inte i appen eller går in på datorn och tittar om bussarna går i tid eller inte. Jag är så gammalmodig så jag håller mig till en tidtabell. Att ta bort tidtabellerna det tycker jag är det vansinnigaste man har gjort på länge. Det borde finnas tidtabeller för dom som så önskar."

När det sker trafikförändringar utöver det normala kan även yngre resenärer, som är vana digitala användare, behöva kompletterande information på stationer och hållplatser.

36-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Jag vet ju vilken sida jag ska stå när jag ska åka tåg, men den här dagen kom tåget på andra sidan, så den informationen hade ju varit kul att ha på något sätt, att de hade spårändrat. Jag missade tåget, och också tåget till Stockholm då. Så vid förändringar är det ju viktigt att det blir tydligt. Frågan är hur man

kommunicerar det med någon som jag, som inte tittar i appen, eftersom jag vet att tåget ska gå från den perrongen. Det behövs ju flera olika kommunikationsvägar för att nå olika typer av resenärer.”

När trafikföretag delar sin trafikinformation med tredje partsapplikationer, till exempel Google Maps vägvisningstjänst, kan det innebära att vissa resenärer aldrig kommer i kontakt med trafikföretagets egna kanaler.

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: ”Jag tror inte jag har någonsin varit inne på SL:s hemsida, eller använt mig av deras digitala tjänster. SJ, såklart, deras app är väldigt användarvänlig och enkel att köpa biljetter i. Och man får väldigt mycket information om vart man ska stå på perrongen när man ska stiga på tåget, så det är tycker jag är väldigt bra. Men den tjänst jag använder oftast när jag ska navigera med kollektivtrafik i urban miljö det är Google Maps, för då kan man jämföra olika färdsätt. Det kanske finns annan information på andra digitala kanaler som inte hämtas upp av Google, och det vore synd om jag missade det, eftersom jag inte använder SL:s egna appar.”

En respondent beskrev behovet av att trafikföretagen behöver se till så att alla kanaler uppdateras kontinuerligt, i synnerhet vid trafikstörningar.

30-årig man, sällanresenär, från Västerbotten: ”För några år sedan, det var ganska halt, och jag skulle ta bussen. Det var så att de började ställa in bussarna, och då gick jag in på bussbolagets kontor och hade tänkt att fråga om dom skulle börja gå igen. Det var lite upprörd stämning därinne. Så var det någon som frågade, men varför har ni inte uppdaterat hemsidan att ni har ställt in bussarna? Men då sa dom att det är så många som har frågor, så vi hinner inte göra det.”

Trafikinformation på tågstationer kan i vissa situationer vara väldigt avgörande för resenärers säkerhet, i synnerhet för den som är rullstolsburen.

39-årig man, sällanresenär, från Västerbotten: ”En information som jag tycker är viktig och som jag tycker behöver bli bättre, är att om du står på perrongen alldeles intill spåren, och inte alla tåg stannar där, då kan det finnas tåg som svishar förbi i 200 km/h. Och den informationen hade varit bra att få, för det har varit farligt nära flera gånger att folk har sugits med.”

En sällanresenär efterfrågade mer användarvänliga sökfunktioner, då det ofta krävs att man ska ange ett visst hållplatsnamn vid sökningar i reseplanerare.

55-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: ”För det har hänt ibland att det inte stämmer överens i appen och i verkligheten vad stationen heter. Jag skulle åka till Mölndal, och då hette det Mölndals nedre, så det var extremt förvirrande var jag skulle stiga av.”

Särskild detaljerad information kan vara viktig för vissa resenärer. En respondent hade önskemål om att kunna välja färdriktning vid bokning av tågbiljetter.



61-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: "Min dotter blir åksjuk om hon åker baklänges. Hon blir galen på att man kan boka fönster eller inte fönster, men att man inte kan boka framlänges."

#### Biljett- och betalssystem

Reseinformation omfattar även upplysningar om hur biljett- och betalssystemet fungerar. Det framgick att även yngre resenärer kan ha svårigheter att begripa hur man ska betala för sig i kollektivtrafiken, i synnerhet när man reser utanför sin hemregion.

30-årig man, vaneresenär från Stockholm: "Det viktigaste är det mest självklara som avgångstid och så, vad som händer på hela resan. Det gäller även vid vissa byten, när man korsar gränser, där det kanske blir ett nytt biljettsystem. Sådana saker är ju lite väl snårigt, även för mig som jobbar med det här. Och då är det ju ännu mycket svårare för många andra människor."

36-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "En sak som jag oftast tycker är svårt när jag kommer till platser som jag inte är på till vardags, det är ju framför allt betalning, hur man ska klara av att betala. Det tycker jag inte alltid är så lätt, särskilt med alla olika system som finns. Det skulle ju vara väldigt skönt om det blev lite mer synkat överlag i landet tycker jag."

För sällanresenärer kan det vara besvärligt att få information om periodkortet har tillräckligt med saldo.

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "För en som inte så ofta åker med kollektivtrafik, och man har ett sånt resekort i plånboken, men man har ingen aning om hur mycket pengar man har kvar på det där kortet. I Stockholm har man i varje fall på de flesta större hållplatserna att man kan kolla på en sån laddningsstation, hur mycket pengar som finns kvar på kortet. Men om man bor långt ifrån en sådan laddningsstation så kan det bli krångligt."

#### Störningsinformation före resan

Behovet av god information vid trafikstörningar framhölls av många resenärer. Flera deltagare tog upp behovet av att få störningsinformation så tidigt som möjligt, helst redan innan man har begett sig till stationen eller hållplatsen. Flera resenärer vittnade om positiva upplevelser av personligt anpassad störningsinformation före resan, vilket främst handlade om platsbokade långväga kollektivtrafikresor, till exempel SJ:s fjärrtågresor. På senare tid har SJ börjat med riktad trafikinformation vid störningar via app och utskick av sms. I den regionala kollektivtrafiken, där platsbokning inte tillämpas, finns det inte samma tillgång till liknande tjänster.

28-årig man, vaneresenär, från Västerbotten: "På de längre tågresorna, oftast SJ:s tågresor mellan Umeå och Stockholm, så tycker jag att de är jätteduktiga på informationen. När man får veta att det är försenat, så är det oftast den nya tiden som gäller. Men när man åker pendeltåget, då skjuter de alltid fram 5 minuter i taget. Det kan fortsätta så där 4-5 gånger, sen blir det inställt. Det hade varit trevligt att få veta det innan."

75-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: "Om man har en beställd biljett, då får man oftast reda på det. Men det får man ju inte när man har det här årskortet, utan det får man reda på när man kommer ner till station. Eventuellt om dom har sagt någonting om förseningar på radio, men det är ju inte alltid dom gör det."

64-årig man, sällanresenär från Skåne: "Sen blir man ju ibland vansinnig när de säger att avgången 9.25 till Eslöv är ändrad till 9.45. Men den kan ändras till en tidigare eller senare tid istället. Vad ska jag med den informationen till överhuvudtaget?"

Bristande information om trafikförändringar före resan kan även ställa till problem för vaneresenärer. Digitala realtidstjänster som visar var bussen eller tåget befinner sig på en karta får uppskattning.

25-årig kvinna, vaneresenär från Skåne: "När det har varit avstängda vägar, så att man har haft en tillfällig hållplats. Och de tillfälliga hållplatserna slutar att gälla, och de nya är tillbaka. Det kan vara bra att veta. Det har hänt några gånger att man har stått på fel plats. Något som är hyfsat nytt i Skånetrafik-appen är att man kan se vart bussen är någonstans på kartan. Det tycker jag är väldigt bra att man kan se innan. Hinner jag springa eller inte, så har man lite koll på det."

#### Information för cyklister

Cyklar är vid vissa tillfällen tillåtna att ta med vid resor i kollektivtrafiken. Förutom att reglerna skiljer sig åt mellan olika trafikföretag, så framkom det brister i informationen kring detta.

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Som cyklist vill jag gärna vet om man kan ta med cykeln. Oftast är det väldigt otydligt sådant där. Som på pendeltågen, då saknas det information vilken vagn man ska ha cykeln med i. Det är väldigt sällan skyltat i vilka vagnar cyklar är tillåtna."

36-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Det hade varit väldigt bra om man visste var man skulle ställa sig på plattformen med cykeln."

Det verkar finnas utvecklingspotential när det gäller tillgängligheten till cykelplatser ombord, och möjlighet att planera sin kollektivtrafikresa som cyklist.

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Jag jobbar ju ibland med cykelturister, och en vanlig företeelse bland regionala, eller pendeltåg i olika delar av landet, är att man får ta med cykeln i mån av plats. Och det finns inget system för att informera cykelturister om det verkligen finns plats eller inte. Det har hänt flera gånger att dom inte har kunnat åka med. För dom som stod och väntade på perrongen, dom hade säkert valt att cykla vidare, om dom hade vetat att dom inte kunde få plats på tåget."

#### 5.3 Information under resan

Många respondenter upplevde att informationen var tillfredställande när trafiken flyter på enligt tidtabell. Däremot framhöll nästan alla att det fanns brister i informationen vid

trafikstörningar, och i synnerhet när det handlade om ersättningstrafik. Några gav uttryck för att man som resenär kan känna sig lämnad vind för våg, utan information om var och när ersättningstrafiken ska komma. Detta gällde såväl vaneresenärer som sällanresenärer. 61-årig man, vaneresenär från Skåne: "Jag tycker att trafikföretagen är ganska duktiga när allting rullar på enligt tidtabellen, men när det blir störningar, och särskilt när det blir stora störningar, så funkar ju informationen mycket sämre. Så det är när informationen är allra viktigast som den funkar sämst."

28-årig man, vaneresenär från Västerbotten: "Ibland händer det ju när man åker pendeltåg mellan Umeå och Vännäs, att tåget inte kommer, och det ska vara ersättningsbussar. Men det finns ingen information att det kommer en buss. Ibland står det bara en buss där, och ibland står det inte en buss där. Tåget är inställt men man vet inte vad man ska göra."

61-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: "Jag har alla appar som man kan ha men det går ändå inte. Jag har försökt många gånger att jag ska få fram information om tåget är inställt, men jag får inga meddelanden, och jag vet inte om det är jag som är obegåvad eller vad det är, men det syns i varje fall inte, utan det märker jag när jag kommer till stationen om tåget är inställt och att det kommer ersättningsbuss. Men oftast får man inte reda på vilken tid ersättningsbussen kommer. Sen brukar det ta minst trekvart innan ersättningsbussen kommer. Det händer ganska ofta, om man står vid Mora strand, att den som ska köra ersättningsbussen har fått order att åka till Mora station, och sedan står det en massa människor vid Mora strand och det kommer ingen buss. Det är dåligt med kommunikation av dom som beställer ersättningsbussarna."

77-årig man, sällanresenär från Dalarna: "Det är lite bekymmer ofta, när man åker från Ludvika över Fagersta och Västerås, eftersom banan inte är den bästa. Om man blir försenad, och får en ersättningsbuss ifrån Fagersta. Då inbillar man sig att den ska komma så att den passar när tåget är där. Fast då gör den inte det, och man kommer ganska så sent, och får ingen information om det. Sen ska den åka in till alla små stoppställen efter vägen, vilket gör att den kanske tar dubbla tiden till Västerås, och då blir man försenad där, och det ställer ju till problem."

36-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Under resan är det ju viktigt, framför allt när det är störningar, att förstå varför, så att man inte behöver bli irriterad, så att man kan få en förståelse för vad som händer. Då ökar ju acceptansen också. Om man blir avsläppt i mitten av ingenstans och inte vet hur man ska kunna ta sig vidare därifrån. Den informationen är ju väldigt viktig då."

55-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Det är bättre att säga vi har ingen information. Ibland behöver man bara veta att det finns ingen information, så blir man mycket lugnare än att man inte får veta någonting."

#### Information på tåg kontra buss

Informationen ombord på tåg beskrivs i allmänhet vara bättre än ombord på bussar.

77-årig man, sällanresenär från Dalarna: "Jag tycker att informationen, när man sitter på tåget, är alldeles utmärkt."

61-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: "När man kommer in mot Mora så säger de alltid att det finns två stationer, Mora och Mora strand, för att folk inte ska kliva av på fel ställe [...] så det funkar jättebra."

25-årig kvinna, vaneresenär från Skåne: "Jag kan uppleva att dom som kör bussarna, att dom kanske inte är så informerade, och har inte stenkoll. Jag förstår att man inte kan ha stenkoll på alla linjer och så, men till exempel att de inte har koll på exakt vilka hållplatser dom stannar på, och så vidare. Så information kan jag tycka att man ska ha koll på, och förmedla vidare till resenärerna."

55-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "När jag åker buss så gör jag det oftast på platser som jag inte känner till, och då är det jätteviktigt att de automatiska utropen kommer på rätt ställe. Det händer lite för ofta att dom inte är synkade."

81-årig man, sällanresenär från Stockholm: "När jag sitter på bussen från stan är det ju bra att jag vet om bussen till Roslagen är förhindrad, för då kan jag åka till väntsalen och kliva av där nere. Där är det den största bristen som finns. De har aldrig haft någon information, någon gång, och det är på tiden att det kommer sån information! Vi har ju även linjer som går mot Uppsala, och även där behöver man ju veta. Går Uppsalabussarna eller har dom snöat inne? Det är ett stort problem här. När jag ska in till stan då vill man redan på bussen få reda på displayen eller någon annanstans, om det är stopp i tunnelbanan, så att jag inte kliver av i Mörby."

31-årig kvinna, sällanresenär från Stockholm: "Det vore väl jättebra om de kunde säga till så där som de gör på SJ-tågen, om var man ska byta, dom har ju koll på alla! Om det är sent, så säger de ju när nästa tåg ska komma."

#### 5.4 Information efter resan

När resenärer söker information efter en resa handlar det ofta om uppgifter som är kopplade till att kunna söka ersättning vid förseningar eller inställda turer. Generellt uppfattas sådan information vara svårtillgänglig och kräver en ansträngning från resenären.

28-årig man, vaneresenär från Västerbotten: "Sen är det väl det här att få tillbaka pengar för en resa som har blivit försenad eller inställd, det känns som om dom inte vill att det ska stå så tydligt."

77-årig man, sällanresenär från Dalarna: "Jag har aldrig tagit reda på hur man ska bära sig åt för att få ersättning från Tåg i Bergslagen eller SJ, men man kan väl säga att varken Tåg i Bergslagen eller SJ är direkt framstående på att föra ut den där informationen."

61-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: "Sen tycker jag att det här med ersättning när det är förseningar eller inställda tåg, det tycker jag inte framgår riktigt någonstans riktigt, så jag har inte orkat att bry mig om att få ersättning. Det är stor skillnad hur det funkade på Upptåget för där fick man jättebra ersättning under den tiden jag åkte med det. Ibland fick man det inbetalt på sitt konto, ibland fick man en värdecheck. Det var i varje fall ett klart och tydligt system och man hade broschyrer på tåget om det."

36-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Hur vet jag att jag ska få ersättning för det? Den informationen är ju otydlig. Det känns ju, ofta att de vill lägga den informationen ganska

svårtillgängligt. Likaså att man får åka kollektivt i Malmö om man ska åka med SJ, så är det jättesvårt att hitta den informationen, på Skånetrafiken. Det är ju synd, när de har sådana erbjudanden, att de inte ger information om det.”

81-årig man, sällanresenär från Stockholm: ”I tidtabellerna, där det står information om var man kan vända sig, det är ytterligare ett skäl för att behålla tidtabellen, för det är ganska många av oss äldre som inte använder appar eller datorer, eller nånting sånt där.”

### 5.5 Tillgänglighetsinformation

För deltagare med egen eller som på annat sätt hade erfarenhet av att åka kollektivtrafik med funktionsnedsättningar var det påtagligt att man generellt sett hade större behov av bättre information jämfört med andra resenärskategorier. Problemen framstod, även för denna grupp, att vara som störst i samband med ersättningstrafik.

39-årig man, sällanresenär från Västerbotten: ”På grund av att jag är rullstolsburen så är det ju självklart att det här med tillgänglighetsinformation är viktig. Jag älskar ju att åka tåg, men längre sträckor, där har det inte alltid varit möjligt, även om det blir klart bättre och bättre. Men ofta har jag haft den upplevelsen, att inom flyget har det funnits en erfarenhet och en struktur. Där finns ju ett välutvecklat system med assistans. Det kan vara en sådan enkel grej som att det kommer in ett väldigt långt tåg och det stannar vid perrongen i fyra minuter. Vilken av dörrarna är det som är tillgänglig? Vilken av dörrarna är det man ska in på? [...] Min rullstol klarar ju sig ganska bra på de allra flesta bussar, men det finns ju dom som har permobil som är lite större, och då vet jag att dom brukar ha strul. En sak som också kan vara bra att veta, är om någonting försenas, eller blir inställt. Den anslutningstrafik som kommer kanske inte är tillgänglig, för man har inte tänkt sig att komma med en buss. Då blir det svårt.”

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: ”En av representanterna för synskadade har påpekat femtioelva gånger, han bor i Vallentuna, att han kan ha problem ibland när de ska reparera tåget, var ska han ta vägen någonstans, hur han ska veta var han ska gå.”

30-årig man, vaneresenär från Stockholm: ”Oftast när det är något stort som händer, när det kommer ersättningsbussar, där finns det fortfarande ganska stora brister. För en som kan ta sig 500 meter eller 1 kilometer till en ersättningsbuss, men det kan ju vara ett ännu större problem för dem som inte har de rätta förutsättningarna att göra det.”

Före resan verkar det framför allt som om tillgänglighetsinformationen på stationer och hållplatser upplevs som bristfällig.

64-årig man, sällanresenär från Skåne: ”Jag har gjort många resor som reseledare för folk som är rullstolsburna. När man ska på ett Öresundståg, då är ju vissa ställen på vissa vagnar som man kan köra ombord med en rullstol, men man vet inte var. Det finns ingen markering på perrongen var det är, utan man får stå och chansa och sen springa med rullstolen. Och sen ska man ha tag på en tågvärd som ska komma med en ramp för att köra ombord rullstolen, och ibland är de till och med otrevliga för att de får ta det besväret. Man

skulle ju kunna ha någon form av dynamisk skyltning genom belysning av plattformen, i taket eller i plattformen, det är ju tekniskt möjligt.”

75-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: ”Jag har aldrig sett någon sådan information på tågstationerna, och inte vid bussarna heller. Det är en stor hjälp att de sänker ner bussarna, men det kan de ju inte göra på tågen. Om man har tunga väskor, så är det ju svårt att komma in i tåget. Det är ofta någon medpassagerare som hjälper en. Det är ju sällan någon tågpersonal som gör det.”

Två respondenter efterfrågade bättre läsbarhet på displayer på busshållplatser och ombord på fordonen.

81-årig man, sällanresenär från Stockholm: ”Det finns en display på busshållplatserna som vid äldre busshållplatser inte är belysta, så dom är mörka på kvällen, det är kolsvart. Och alla dom andra ”pinnarna” som står ute i skogen ut efter vägkanterna, i snödrivorna på vintern. Där finns det överhuvudtaget ingen information om när bussen kommer, om den kommer.”

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: ”Dom här informationstavlorna vid hållplatserna är alldeles mörka, och när det är mörkt så jag har inte en chans i världen att läsa dom. Jag kan säga att jag har oerhört svårt att läsa displayerna inne i bussen, eftersom trafikbolaget har använt sig av en reklambyrå som tycker att ljusblått och vitt är vackert.”

Hur negativa upplevelser av att resa kollektivt som funktionsnedsatt, kan påverka resvanor, gav en rullstolsburen resenär följande exempel på.

39-årig man, sällanresenär från Västerbotten: ”Jag vågar fortfarande inte riktigt åka [kollektivt] även om det kanske är fixat. Till exempel natttåget mellan Umeå och söderut. Jag älskar att sitta och gunga i tåget, och det ska vara tillgängligt och handikappanpassat, och jag har fått en handikapphytt. So far, so good. Men när vi väl kommer dit, då hade rampen rostat sönder, så det slutade att min assistent fick bära mig på ryggen, och vi fick hjälp av några som kunde bära in grejerna. [...] Så det är klart att vid en sådan situation då blir man ju lite, då vågar man ju kanske inte, även om det står att det ska vara tillgängligt att ta det där natttåget. Då håller jag mig kanske till det där dagtåget som jag vet fungerar.”

Bättre information om hissar och rulltrappor efterfrågades av vissa resenärer.

81-årig man, sällanresenär från Stockholm: ”Får jag reda på i tid att den rulltrappan är avstängd via displayer, eller inne i tunnelbanetåget, då kan ju jag planera min resa på ett helt annat sätt. Jag slipper gå hela långa perrongen för att jag visste att rulltrappan var avstängd. En annan sak som jag tänker på det är synliga information som finns på tavlor, vad hjälper det synskadade. Det borde finnas ett kompletterande system för synskadade.”

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: ”Vi har fått ganska mycket klagomål på att man inte får veta ordentligt, hur länge hissen ska stå still, och varför den ska stå still i tre månader? Då är det bättre att, om det kommer ett kretskort från Tyskland om två månader, jag menar att man kan acceptera mycket, om man bara får reda på varför.”

## 5.6 Åtgärder vid förseningar

För att kartlägga vid vilka tillfällen respondenterna hade varit med om trafikstörningar som skulle kunna berättiga till förseningsersättning, så undersöktes om och i vilket sammanhang som deltagarna hade blivit försenade i kollektivtrafiken. Respondenterna ombads svara på frågan *Har du någon gång under de senaste 12 månaderna blivit försenad med mer än 20 minuter vid en resa i kollektivtrafiken?* Vidare uppmanades deltagarna att skildra förseningstillfället, i syfte att utröna om det var kort- eller långväga kollektivtrafik som avsågs. Hälften av deltagarna, det vill säga 10 av 20, hade erfarenhet att bli försenade mer än 20 min i kortväga kollektivtrafik. Åtta deltagare hade enbart blivit försenade vid resor med långväga kollektivtrafik såsom fjärrtåg eller flyg. Två deltagare uppgav att de inte hade blivit försenad med mer än 20 minuter vid en kollektivtrafikresa under de senaste 12 månaderna.

Tabell 2. Antal respondenter som blivit försenade i kollektivtrafiken mer än 20 minuter under de senaste 12 månaderna.

	Antal
Ja, i kortväga kollektivtrafik	10
Ja, i långväga kollektivtrafik	8
Nej	2

Källa: Ramboll 2020.

För dem som hade erfarenhet av en försening längre än 20 minuter ställdes följdfrågan *Vad vidtog du för åtgärd när det uppstod en försening?* Respondenterna tolkade frågan på lite olika sätt men svaren indikerade att många resenärer återkommande hade varit utsatta för förseningar. Det vanligaste svaret var att man vid en försening oftast inte vidtar någon särskild åtgärd. Vid några tillfällen handlade det om att resenären hade blivit fast ombord på fordonet. Om valmöjligheten fanns att välja andra resvägar, uppgavs att man sökt information om detta i första hand.

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: "Vad jag har gjort när jag var försenad i bussen? Ja, man sitter still i bussen. Eller om man orkar går, om det går att kliva av, mitt emellan två hållplatser, för att gå. Men det är ju inte alla som kan det. Sitta still i båten är ju en bra regel."

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Man bara sitter kvar. Jag har aldrig funderat på att kontakta kundtjänst. Det brukar alltid vara andra saker jag måste prioritera först innan man kontaktar kundtjänsten. Man kanske blir försenad till ett möte, då kanske man behöver kontakta dom och boka om. Det kommer andra saker först om man säger så."

30-årig man, vaneresenär från Stockholm: "Det man brukar göra när det uppstår en försening, det är ju att man kollar upp alternativa resvägar."

### 5.7 Kännedom om till vem ska man vända sig för att få förseningsersättning

Deltagarna fick svara på frågan *Vet du till vem ska man vända sig för att få ersättning?*

Respondenternas svar var i många fall svävande eftersom frågan blev hypotetisk då få hade erfarenhet av att söka ersättning. Det framkom inga tydliga regionala skillnader men en tendens var att kännedomen om var man ska vända sig för att ansöka om förseningsersättning var något högre bland deltagarna i storstadsregionerna Stockholm och Skåne jämfört med Dalarna och Västerbotten.

Tabell 3. Respondenternas svar på frågan *Vet du till vem ska man vända sig för att få ersättning?*

	Antal
Ja	8
Möjligen	6
Nej	5

Källa: Ramboll 2020.

Ett flertal deltagare uppgav att man trodde att man visste vart man skulle vända sig, men att många inte hade någon erfarenhet av att söka ersättning, och därför inte visste säkert. 30-årig man, vaneresenär från Stockholm: "Det känns som om kraftansträngningen för att eventuellt få tillbaka pengar vid en eventuell försening är för stor kontra vinsten. Jag vet vem man ska höra av sig till men jag har aldrig gjort det."

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: "Ja, då ska man väl vända sig till kundtjänst, men inte gör jag det om jag sitter 20 minuter i bussen. Jag dör ju inte av det."

76-årig man, sällanresenär från Dalarna: "Jag tror inte det är några bekymmer att ta reda på vem som ska betala, men man kan lika gärna lägga några timmar att arbeta på tåget under en försening, än att man lägger dem hemma, så jag har inte ansträngt mig för att söka någon ersättning."

I somliga fall beskrevs en uppgivenhet efter att ha försökt att hitta information om vart man skulle vända sig för att få ersättning.

42-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: "Jag har ju ett sånt där årskort, det var lite svårt. Jag har faktiskt försökt någon gång att hitta var jag skulle vända mig, och inte riktigt lyckats, just för att man åker SJ-tåg men har ett Dalatrafikskort. Jag har varit med om en gång när jag har fått ersättning på ett enkelt sätt från SJ. Då fick jag ett sms efteråt där det stod precis vad som skulle hända, men det är enda gången, annars har jag inte orkat kolla upp."

I en skildring framkom skillnaderna för den som köpt en kombinerad biljett för lång- och kortväga kollektivtrafik (Resplus) och för den som innehar separata biljetter, i detta fall SJ



och Västtrafik. Detta för att trafikföretagen (i detta fall SJ) har ett större åtagande vid förseningar som drabbar Resplus-resenärer.

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Jag var med en kollega på västkusten och han hade köpt hela resan med SJ, även den delen som trafikerades av Västtrafik. Jag hade köpt SJ:s resa med SJ och Västtrafiks resa med Västtrafik, och då var det lite olika regler, som jag minns det. Han fick åka taxi och jag fick vänta på nästa tåg."

### 5.8 Ersättningsanspråk vid förseningar

Deltagarna fick svara på frågan *Begärde du ersättning för förseningen och till vem vände du dig?*

Ingen av respondenterna som uppgav att de varit försenade med mer än 20 minuter i kollektivtrafiken under de senaste 12 månaderna hade sökt ersättning för resor med kortväga kollektivtrafik. Däremot uppgav drygt hälften att man hade sökt ersättning för resor med långväga kollektivtrafik hos SJ eller något flygbolag.

Tabell 4. Antal respondenter som svarade på frågan "Begärde du ersättning för förseningen?"

	Antal
Ja, i kortväga kollektivtrafik	0
Ja, i långväga kollektivtrafik	10
Nej	9

Källa: Ramboll 2020.

Flera vaneresenärer från olika delar av landet uttryckte en osäkerhet kring att man skulle ha rätt till att söka ersättning i kortväga kollektivtrafik, vilket även gällde en före detta anställd vid ett länstrafikbolag.

61-årig man, vaneresenär från Skåne: "Jag har nog varit lite osäker på vad som gäller där, så jag har aldrig vågat använda mig av detta riktigt."

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: "Hur mycket skulle jag begära då, jag som alltid köper årskort?"

En vaneresenär vittnade om att han hade gett upp när försökte att söka ersättning vid ett tillfälle.

28-årig man, vaneresenär från Västerbotten: "Man ska självklart inte kunna utnyttja systemet, men det tar nästan för lång tid, man orkar liksom inte. Det är som för lite pengar för att man ska orka lägga ner tiden som krävs, för det ska vara biljettnummer, kvittonummer och allt möjligt. Jag känner att jag inte orkar be om återbetalning för resan, för det känns som det är för besvärligt. Jag har ju ett årskort ändå."

Flera deltagare beskrev däremot att det uppfattades som lätt att söka och erhålla ersättning från SJ.

74-årig man, reser aldrig med regional kollektivtrafik, från Västerbotten: "Det är väldigt lätt att få ersättning från SJ. De bara kollar upp biljettnummer och sen kommer det på mitt konto. [...] SJ de har ju sin tariff, och där är det ju 1 timmar eller 2 timmar, och det har jag fått, och det är inget krångel, men det är ju bara det att jag måste begära det. Men tågpersonalen är behjälplig med blankett annars så finns det på nätet. Det funkar också att ringa ner till SJ:s trafikstörningstjänst. Man behöver alltså inte fylla i själv utan det gör dom. Det har hänt att jag köpt mat i bistron, om det hänt att jag varit sen, och då skickar jag in dem kvittona och då får jag ersättning."

36-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Jag tycker att SJ:s app är bra, det är väldigt lätt att söka ersättning via den. Sen vet jag också att de har haft att man får boka om gratis, när dom skickar ut sms innan. Det har fungerat halvbra. Man har fått någon länk, och så funkar inte den länken."

Värt att nämna är att en äldre deltagare berättade att hon brukade få hjälp med att köpa biljett och söka ersättning när hon reste med tåg. Vid sådana fall är det viktigt att det finns möjlighet att ange kontaktuppgifter till den som reser annars riskerar man att missa möjligheten till att eventuellt kunna erbjuda personlig störningsinformation till resenären.

75-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: "När jag har åkt tåg har min son beställt biljetter, och när jag har blivit försenad då har han sökt ersättning. Vid ett annat tillfälle då jag åkte, då blev jag fast på själva linjen, och de tog en annan väg. Det var Tåg i Bergslagen som kom fram till Avesta Krylbo, och det skulle åka till Hedemora och Falun sen så jag blev tvungen att kliva av där, och när jag kom dit var det varken öppet, det fanns varken toalett eller någonting, då fick jag inte någon ersättning, fast jag begärde det."

Finns det något minsta belopp när det inte är värt besväret att ansöka om förseningsersättning?

Deltagarna ombads reflektera kring en möjlig lägsta nivå för ersättning utifrån följande påstående och frågeställning: *Förseningsersättningen kan i vissa fall bli väldigt låg (ibland kanske bara 15–20 kronor) om biljetten varit billig eller om ersättningen baseras på en periodbiljett. Finns det enligt dig något minsta belopp för när det inte är värt besväret att ansöka om förseningsersättning?*

Svaren präglades av varierade diskussioner i de olika grupperna men det framkom företrädesvis att det krävs en ansträngning för att ansöka om ersättning, och när det handlar om mindre belopp så angav många deltagare att man inte var beredd att lägga ner tiden det skulle krävas för att ansöka om ersättning.

77-årig man, sällanresenär från Dalarna: "Jag är ju pensionär men jag tycker inte 15–20 kronor är något att anstränga sig för. Ersättningen behöver ju stå i paritet med det besvär man har orsakats, dels i förseningen, och dels hur mycket tid man måste lägga ner för att få ersättning."

55-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Om det bara handlar om att man ska gå in och trycka på en liten knapp eller så, då kanske man hade gjort det. Men eftersom jag inte har gjort det så vet jag ju inte. Om det skulle krävas mer än att bara gå in och trycka på en knapp, då skulle jag nog säga 75–100 kronor för att jag skulle göra det."

30-årig man, sällanresenär från Västerbotten: ”Om jag får tillbaka mindre än 100 spänn så tror jag inte skulle tycka det var värt att lägga ner tiden på det.”

61-årig man, vaneresenär från Skåne: ”Är det väldigt lite pengar så känns det som väldigt mycket jobb för lite slantar, så då har jag nog inte brytt mig.”

I samband med denna frågeställning uppkom det en fråga huruvida missade anslutningar på grund av förseningar, kan vara skäl för ersättning.

81-årig man, sällanresenär från Stockholm: ”Bussen tar ju nästan 70 minuter från busstationen i Norrtälje till Mörby. Vintertid händer det ofta att Roslagsbussarna blir försenade, då hinner jag aldrig nyttja övergångstiden [75 minuter] i Mörby, för att kunna ta mig vidare till Skärmabrink på en biljett. Då blir jag tvungen att använda två biljetter. Har jag möjlighet att begära ersättning vid sådana tillfällen? Jag vill ju gärna ha tillbaks för den kostnad för resan, då får jag betala dubbla resor, och det är väl 23 kronor, vid varje tillfälle. Så det blir ju pengar om det händer ett par tre gånger i månaden.”

### 5.9 Kännedom om regelverket

Respondenterna fick svara på frågan *Känner du till att om du utsätts för en försening om minst 20 minuter i kortvägga kollektivtrafik, har du möjlighet till ersättning för taxikostnader eller ersättning för resa med egen bil till destinationen (i båda fallen kan ersättning betalas ut med upp till ca 1 200 kronor)?* Knappt hälften av deltagarna hade kännedom om denna rättighet.

*Tabell 5. Antal respondenter med kännedom om rätten till ersättning för taxikostnader eller resa med egen bil till destinationen vid förseningar i kortvägga kollektivtrafik.*

Antal	
Ja	8
Nej	11

Källa: Ramboll 2020.

Man kunde notera markanta skillnader i kunskap om rättigheten till ersättning för taxikostnader eller ersättning för resa med egen bil till destinationen bland respondenterna från de olika regionerna. I Dalarnas fokusgrupp hade ingen deltagare kännedom om regeln, medan lejonparten bland deltagarna i Stockholm kände till detta, se tabell på nästa sida.

Tabell 6. Antal respondenter i de olika regionerna som hade kännedom om rätten till ersättning för taxikostnader eller resa med egen bil till destinationen vid förseningar i kortväga kollektivtrafik.

	Dalarna	Skåne	Stockholm	Västerbotten
Ja	0	2	4	2
Nej	5	2	1	3

Källa: Ramboll 2020.

Det fanns däremot ingen tydlig skillnad mellan vaneresenärer och sällanresenärer. Av dem som uppgav att man kände till regeln framkom det att man var osäker kring vilket maxbelopp som gällde och att rättigheten är reglerad i lag.

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Ja det kände jag till, men jag har aldrig utnyttjat det själv. Jag visste inte maxbeloppet heller."

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: "Ja, jag kände till regeln men inte att det var en lag."

En yngre vaneresenär beskrev att osäkerheten kring vad som gäller hade påverkat hennes benägenhet för att söka ersättning eftersom det ofta handlar om att man behöver göra ett utlägg för taxikostnader.

25-årig kvinna, vaneresenär från Skåne: "Det klingar en liten klocka, så jag har absolut hört talas om det. Däremot har jag aldrig använt mig av det. För att det känns som att, okej, nu måste jag ligga ute med pengar. Kommer jag att få mina pengar? Hur länge varar det tills jag får mina pengar? Så mycket sånt som gjort att jag inte har använt mig av det."

På frågan *Känner du till att det är olika regelverk som tillämpas för långväga och kortväga kollektivtrafik?* svarade knappt hälften av deltagarna att man kände till det, eller kunde ana att så var fallet. Kännedomen om detta var betydligt högre bland deltagarna i Stockholm jämfört med deltagare i andra regioner.

Tabell 7. Antal respondenter som kände till att det är olika regelverk för lång- och kortväga kollektivtrafik.

	Antal
Ja	8
Nej	11

Källa: Ramboll 2020.

I samband med att denna distinktion mellan långväga och kortväga kollektivtrafik klargjordes kom det upp frågor kring avgränsningen mellan regelverken i fokusgruppen med deltagare från Dalarna.

77-årig man, sällanresenär från Dalarna: "Jag är lite fundersam på den här definitionen kring 150 km, hur ska man räkna den här linjen. Från Mora strand till Gävle, som Tåg i

Bergslagen går eller Mora strand till Borlänge, eller Mora strand till Mjölby som det också går, det är lite oklart tycker jag, i regelverket.”

42-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: ”Jag funderar också på vad som räknas som kortväga kollektivtrafik, och jag har läst lite grann, men inte hittat informationen, och därför lagt ner.”

Regelverkets påverkan på kollektivtrafikresandet

Vid två olika tillfällen under samtalet fick deltagarna reflektera över om bättre information vid trafikstörningar, förbättrad tillgänglighetsinformation, eller bättre kännedom om rätten till förseningsersättningar i kollektivtrafiken skulle påverka deras resebeteende. De allra flesta uppgav att det inte skulle påverka hur de reste, men 5 av 20 respondenter angav att förbättrad information skulle kunna göra dem mer benägna att resa mer kollektivt.

64-årig man, sällanresenär från Skåne: ”Speciellt om information om trafikstörningar och förseningar förbättrades skulle det påverka mig lite grann.”

81-årig man, sällanresenär från Stockholm: ”Jag skulle inte åka mer, men jag skulle bli en mycket gladare resenär, och uppträda mycket gladare mot mina medtrafikanter, om jag får den information jag behöver.”

Förbättrad tillgänglighet framstod i några fall vara en avgörande faktor för benägenheten att resa mer kollektivt vilket gällde en respondent med funktionsnedsättning och två respondenter boende i glesbygd.

39-årig man, sällanresenär från Västerbotten: ”För min del, om jag hade kunnat känna mig trygg i att tillgängligheten på nattågen fungerar också ner till Göteborg, så hade jag definitivt åkt mer tåg, så tillgängligheten är viktig. På en del bussar, som vi har bråk om en hel del, finns det bara en rullstolsplats. Då blir det så, där jag bodde tidigare, där det gick en buss varje halvtimme, så kunde den platsen mycket väl vara upptagen av en barnvagn, eller rullstol. Och då får jag vänta till nästa. Det funkar inte om man har ett arbetsliv eller fungerande liv. Då blir det ju så att då åker man ju inte bussen.”

69-årig kvinna, reser aldrig med regional kollektivtrafik, från Västerbotten: ”Jag åker ju nästan aldrig tåg för att jag har väldigt dålig erfarenhet av det. Sist åkte jag till Göteborg och då sa jag aldrig mer. Men jag skulle kunna tänka mig att göra det om det var mer tillgängligt ja.”

74-årig man, reser aldrig med regional kollektivtrafik, från Västerbotten: ”Problemet med kollektivtrafiken i Norsjö, är det att den inte finns. Det finns ett stomlinjenät med bussar men dom passar varken till tåg eller till flyg. Om det funnits kollektivtrafik till tåg och flyg så skulle jag givetvis åka. Det är obekvämt att ha en kall bil när man kommer tillbaka, och det är dyrt att parkera, så jag skulle hellre åka kollektivt om det funnits.”

Nästan ingen deltagare uppgav att bättre kännedom om rätten till ersättningar vid förseningar skulle kunna påverka deras resebeteende. Däremot framkom det ett exempel på önskemål om att trafikföretagen man åker med också borde ta ansvar för missade anslutningsresor, vilket skulle kunna öka benägenheten att välja tåget framför bilen.

30-årig man, sällanresenär från Västerbotten: "Jag var utomlands över nyår, och då hyrde vi bil i Umeå för att jag är lite osäker på om jag tar mig ner i tid till utlandsflyget, om det har snöat och det blir förseningar. Om jag kände mig säkrare på att ta mig fram, om ansvaret hade legat på, i detta fall på SJ, att jag hade klarat mig på det, med nån typ av viss rimlig marginal såklart, alltså från Umeå till Stockholm. Idag väljer jag ju bort tåget. Jag är däremot mycket bättre på att ta tåget från Arlanda än till Arlanda."

#### 5.10 Samtal om utökade rättigheter för resenärer i kollektivtrafiken

Deltagarna fick mot slutet av samtalet i fokusgrupperna reflektera över behovet av utökade rättigheter för kollektivtrafikresenärer utifrån frågorna: *Finns det någon annan rättighet vid förseningar som du tycker saknas i lagstiftningen?* samt *Borde man i vissa fall kunna få rätt till ersättning för hotellkostnader, mat eller missad anslutningsresa eller andra merkostnader som till exempel missad arbetsförtjänst?* I samtalen framkom önskemål från flera respondenter om utökade rättigheter, bland annat för att kunna täcka kostnader för missade anslutningsresor men andra deltagare uttryckte samtidigt en oro för att utökade rättigheter skulle kunna leda till ökade kostnader för att resa kollektivt.

Några deltagare lyfte upp önskemål om att harmonisera och förenkla regelverket för att göra det mer överskådligt.

74-årig man, reser aldrig med regional kollektivtrafik, från Västerbotten: "Jag skulle vilja ha ett system likt konsumentköplagen, oavsett vad jag handlar, var jag handlar så gäller ersättning, och i det här fallet trafik, så samma regelverk skulle underlätta. Jag tror att fler skulle förstå sig på det. Allt regelverk som bidrar till att öka tilltron till kollektivtrafiken är välkommet."

69-årig kvinna, reser aldrig med regional kollektivtrafik, från Västerbotten: "Om man skulle kunna ha det här betydligt enklare i ett system, som är enkelt att förstå och enkelt att tillämpa. Att det vore ett system oavsett om det är långt eller kort."

I samband med diskussioner som reflekterade kring att lagen borde täcka kostnader för missade anslutningsresor eller täcka andra kostnader var flera deltagare positiva till att utvidga rätten till ersättning vid förseningar medan två yngre deltagare var mer tveeggade.

61-årig man, vaneresenär från Skåne: "Jag tycker att det är rimligt att tänka sig att man måste ha större tidsmarginaler till exempel på Kastrup än vad man måste i andra sammanhang, men att inte alls kunna få ersättning för en fortsatt resa, det tycker jag är en brist."

25-årig kvinna, vaneresenär från Skåne: "Både jag och nej. Det låter vettigt det här med anslutning till Kastrup och hela den biten. Men om man tänker sig bara inom Malmö, eller Malmö-Lund och så där, då känns det inte lika vettigt. Då det ändå kostar en hel del att resa kollektivt, kan jag tycka. Så absolut de lite längre resorna till Kastrup och vidare, men kanske inte om man tänker sig inom staden."

36-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Jag känner mig spontant osugen på det att betala för någons lyxresa till Buenos Aires, som enskild resenär i Malmö. Men samtidigt när det är jobbresor, och för mig som frilansare, så kanske det är en jätteviktig inkomst som jag inte kan fakturera, för att jag inte hinner i tid. Det skulle kunna vara ganska katastrofalt för mig personligen, så jag är väldigt kluven. Frågan är om man skulle kunna ha någon mellanväg, att det går och betala extra just för de tillfällena, som man kan välja, att man kan boka om, en extra dyr biljett om det är en extra viktig resa."

75-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: "Ska man till en läkare, och så får man betala dubbelt. Att man kommer för sent till något som kostar pengar, då borde man ju kunna få den summan tycker jag."

81-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Jag tycker att det ska finnas rättigheter till annat också. För får jag kostnader i samband med att jag blir försenad på olika sätt. Jag kan ju missa en teaterföreställning, eller jag kan missa anslutningsbussar. Då bör jag få ersättning för de kostnader som jag får på grund utav förhindret."

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Jag tänkte också mobildata, och sånt som kanske förbrukas under en längre vistelse när man väntar på att trafiken kommer igång skulle kunna ingå i ersättningen."

30-årig man, vaneresenär från Stockholm: "De gånger man har fastnat längre i Stockholmstrafiken, där har man ju varit med om att man har suttit fast i 2–2,5 timme, mellan två perronger. Då kan man ju tycka att man ska få ersättning för, det kan vara allt ifrån, att man blir väldigt törstig och behöver köpa vatten eller någonting. Allt sånt som blev en följd av den förseningen tycker jag borde ersättas."

Att införa möjlighet till ersättning för förlorad arbetsinkomst beskrev en deltagare som svårt att tillämpa i praktiken.

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Om man verkligen ska kunna ersätta sin tid och så där, då skulle det bli omöjligt att erbjuda kollektivtrafik. Att man inte kräver så mycket pengar så att man skickar kollektivtrafikföretagen i konkurs."

Att inkludera möjlighet till att ersätta övernattningar lyftes fram av två deltagare.

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: "Om jag fastnar så att jag inte kan komma varken till eller från någonting, så måste jag ju troligen övernatt någonstans, och det tycker jag ju är ganska rimligt att det skulle ingå i så fall."

39-årig man, sällanresenär från Västerbotten: "Västerbotten är ju nästan två gånger storleken till Belgiens yta så det kan ju hända att man fastnar någonstans och övernattning blir enda alternativet."

Att särskilda persontransporter, det vill säga färdtjänst, riksfärdtjänst, sjukresor och skolskjutsresor inte omfattas av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ansåg en deltagare vara en brist.

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: "Någonting som vi inte har berört så är det ju den särskilda kollektivtrafiken, nämligen färdtjänsten, och den har ju också ett

informationsbehov. Att som färdtjänstkund få rätt information, och att man inte står två timmar i snön och väntar på en taxi som aldrig kommer. Det finns mycket som man skulle behöva göra när det gäller informationen om färdtjänsten.”

Att resenärer borde ha tillgång till uppvärmda, trygga och rena väntrum, och att säkerställa deras öppettider om det inträffar trafikstörningar, lyftes fram av två deltagare.

61-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: ”Jag vet inte om det är att man ska ha någon rättighet till det, men här i Tällberg så finns det ett fantastiskt väntrum, som är gammaldags, det är en företagarförening som har hand om det. Det är alltid rent, det är alltid trevligt, det finns böcker, det finns ren toalett, massor med blommor. Så när vi blir försenade, då sitter vi där ett helt gäng, och vi har ju ganska trevligt.”

77-årig man, sällanresenär från Dalarna: ”Det här med kringservicen, toaletter, service öppettider, det tror jag är väldigt avgörande för hur man upplever resan.”

Att med sanktioner kunna säkerställa att trafikföretagen ger tillfredställande information ansåg en deltagare vara viktigare än att själv kunna få ersättning.

30-årig man, sällanresenär från Västerbotten: ”Det borde finnas någon typ av sanktion som gäller huruvida man lämnar tillräcklig information när det uppstår saker. Jag vet inte om jag tycker att jag förtjänar någon ersättning, men det borde finnas olika sätt att förändra beteendet hos trafikföretagen, så att dom måste lämna bättre information.”

#### 5.11 Samtal om schablonmässiga och automatiska utbetalningar av förseningsersättning

Avslutningsvis diskuterades det kring olika modeller för förenklade ersättningssystem. Deltagarna utgick dels från frågan *Skulle du önska att förseningsersättningen i stället var schablonmässig och betalades ut automatiskt vid förseningar?* dels från ett resonemang om en utveckling av digitala tjänster baserade på insamling av resenärens positionsdata skulle kunna underlätta att erbjuda personligt utformade automatiserade förseningsersättningar eller om det skulle riskera att skada den personliga integriteten.

System för förseningsersättning per automatik välkomnades av flera deltagare.

61-årig kvinna, vaneresenär från Dalarna: ”För mig skulle det vara bättre om det var enkelt, därför att tid är också pengar.”

25-årig kvinna, vaneresenär från Skåne: ”Ja, absolut, desto lättare desto bättre.”

69-årig kvinna, reser aldrig med regional kollektivtrafik, från Västerbotten: ”Det kan ju vara så, att det inte lönar sig. Men är den schablonmässig och den betalades ut automatiskt, då skulle man inte behöva tänka på det. Med digitalieringen så är det ju här möjligt, sen är ju ersättningsnivån en annan sak.”

39-årig man, sällanresenär från Västerbotten: ”Det som kanske händer om jag får de här returerna som mindre pengar, och att det av och till inte fungerar. Då är risken att det slutar med att jag inte åker. Så att det inte är så dumt att det finns för trafikföretaget också.”



En väldigt bra enkel struktur för att ersätta, för då kan man ändå känna att då är det "fine", då tar jag pengarna."

Flera deltagare framhöll vikten av att komplettera ett eventuellt kommande automatiskt ersättningsystem med att även kunna söka ersättning för andra kostnader manuellt.

77-årig man, sällanresenär från Dalarna: "Jag tycker att en schablonmässig ersättning som betalades ut automatiskt baserat på kostnaden för biljettpriset skulle vara bra, väldigt bra faktiskt. Men det borde kompletteras med möjligheten att kunna söka ersättning för extra kostnader som man drar på sig, på grund av saker som man inte kunde råda över då, som en sidotjänst."

30-årig man, sällanresenär från Västerbotten: "Det är ju bra att automatisera den processen, att fler ersättningar kan gå ut till de flesta. Men det är viktigt att skydda de fallen där man faktiskt har belastats med kostnader på grund av förseningen om man har rättighet till det."

74-årig man, reser aldrig med regional kollektivtrafik, från Västerbotten: "Har jag bevisligen haft extra kostnader så får jag ansöka om dem. Schablon i första hand men med klausulen om extra-ordinära utgifter, det köper jag."

En deltagare tog upp att om fler krävde ersättning skulle de ekonomiska incitamenten för att åstadkomma förbättringar framgå tydligare.

74-årig man, reser aldrig med regional kollektivtrafik, från Västerbotten: "Jag tycker det är synd att folk inte begär ersättning. För det är svårt för trafikföretag att upptäcka var de har förbättringsområden om folk inte söker det där. Jag skulle nog söka även om det var under hundringen, det måste jag säga, bara för att peka på förbättringspotentialen."

I motsats till det föregående resonemanget tog två deltagare upp risken för negativa följder om antalet ersättningskrav ökar respektive att pengarna kan användas till bättre ändamål.

42-årig man, sällanresenär från Stockholm: "Om alla skulle få ersättning automatiskt utan att begära det då skulle det vara väldigt kostsamt i längden. Dom kostnaderna skulle behöva täckas av någonting, och det är förmodligen högre biljettkostnader för alla. Det kanske man inte är beredd på att riskera, och skrämman bort folk från att åka kollektivt. Om biljettpiserna blir för höga för att man ska kunna få ersättning, istället bara för att dom som anstränger sig och kräver det får det."

36-årig kvinna, sällanresenär från Skåne: "Jag skulle önska att dom där pengarna, jag tror att dom skulle komma till bättre användning om dom kunde förbättra så att det inte var förseningar istället. Jag skulle hellre se det, för att slippa betala ut de här pengarna till alla resenärer. Att man istället fixar till spåren, ledningar och så vidare."

I diskussionerna om ett framtida system där resenärers positionsdata skulle registreras för att kunna möjliggöra automatisk förseningsersättning framkom det två motstridiga uppfattningar.

30-årig man, vaneresenär från Stockholm: "Jag är mer tveksam, på grund av den personliga integriteten. Det vore ju väldigt värdefull information för trafikplaneringen men det är en balansgång det där. Jag vet inte om jag kan säga ja eller nej, men det lutar mer åt nej. Det är en svår etisk fråga."

77-årig kvinna, vaneresenär från Stockholm: "Jag har ingenting att dölja. Titta på färdtjänsten, där vet man ju allt om alla. Dom vet ju oftast att det har varit en försening, det är ju inga förseningar som inte noteras. De vet ju redan var vi är och hur vi har rest."

## 6. Analys

I detta avslutande kapitel sammanvägs resultaten från enkätundersökningen och fokusgrupperna tillsammans med bakgrundsinformationen i en analys. Eftersom det är svårt att jämföra resultat från kvantitativa enkätstudier med resultat från kvalitativa fokusgruppsstudier har fokus varit att lyfta fram resonemang från fokusgrupperna för att belysa och klargöra frågeställningar som omfattas av enkäten samt att observera utmärkande skillnader mellan enkät och fokusgrupper. I fokusgrupperna fanns möjlighet att i någon mån även urskilja regionala skillnader, vilka redovisas i förekommande fall. Andra intressanta aspekter som framkom vid fokusgruppernas diskussioner presenteras och analyseras också.

Syftet med fallstudien har varit att åstadkomma en djupare förståelse av allmänhetens kännedom och uppfattning om resenärsrättigheter vid resor med kortväga kollektivtrafik. Premisserna för studien var dock en allmänt låg kännedom om lagen, skilda regelverk för lång- och kortväga kollektivtrafik samt bristande information till resenärer om rättigheterna vilket har gjort det svårt att i samtalen i strikt mening enbart behandla lagens tillämpningsområde.

I samband med enkätstudiens första fråga framgick det för respondenterna vilken avgränsning av definitionen kollektivtrafik som avsågs: *Med kollektivtrafik menas lokala och regionala resor med tåg, buss, tunnelbana eller spårvagn på en linje som är kortare än 150 kilometer.* I resterande del av enkäten förutsattes det att respondenterna hade förstått och hållit denna definition i minnet. I fokusgrupperna gavs det möjlighet att ta reda på deltagarnas upplevelser och erfarenheter kopplade till lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter utan att på förhand beskriva distinktionen mellan lång- och kortväga kollektivtrafik. Under samtals gång framkom däremot lagens innebörd och avgränsning, för att kunna kartlägga deltagarnas kunskaper om regelverkens åtskillnad och för att kunna undersöka om benägenheten att resa kollektivt påverkades av kännedomen om rättigheternas omfattning.

### Resenärs kategorier

Andelen resenärer i olika kategorier uppdelat på hur frekvent man använder sig av kortväga kollektivtrafik var i princip identisk om man jämför fördelningen mellan kategorierna i enkätundersökningen och i fokusgrupperna, se tabell på nästkommande sida.

Tabell 8. Andel och antal av olika resenärskategorier i enkätundersökning och i fokusgrupper.

	Enkätundersökning	Fokusgrupper
Vaneresenärer	36%	7 st
Sällanresenärer	44%	9 st
Reser aldrig med kortväga kollektivtrafik	20%	4 st

Källa: SCB & Ramboll 2020.

Andelen som angav att man ansåg sig ha någon form av funktionsnedsättning var 18 procent i enkätundersökningen och i fokusgrupperna utgjorde deltagare som representerade funktionsnedsatta en femtedel. I fokusgrupperna var könsfördelningen 11 män och 9 kvinnor, och antalet deltagare var fördelade på ålderskategorierna: 16–30 år (4 deltagare), 31–64 år (9 deltagare) och över 65 år (7 deltagare). Urvalet av respondenter i fokusgrupperna får mot ovanstående bakgrund anses vara ändamålsenlig.

#### Resvanor

I fokusgrupperna kunde förekomsten av respondenternas huvudsakliga färd sätt i kollektivtrafiken delvis kopplas till den faktiska tillgången av olika färdmedel i deltagarnas hemregioner, såsom förekomsten av tunnelbana bland deltagarna från Stockholmsregionen. Såväl i enkätundersökningen som i fokusgrupperna framgick det att sällanresenärer i högre utsträckning reser med tåg jämfört med buss. I fokusgrupperna framgick det också att kombinationsresor med buss och spårtrafik är vanligare bland vaneresenärer än bland sällanresenärer, eller de som nästan aldrig reser kollektivt. Däremot använder sällanresenärer ibland kortväga kollektivtrafik när de reser utanför sin hemregion. Vissa sällanresenärer angav att de utnyttjar regional kollektivtrafik främst i samband med långväga resor.

#### Tillgången till information

Av enkätstudien framgår att 65 procent av respondenterna upplever att informationen om tidtabeller med mera är mycket bra eller ganska bra. Däremot bedömer endast 30 procent av respondenterna att informationen om trafikstörningar är mycket eller ganska bra. Liknande resultat framgår av fokusgrupperna. Av båda studierna framgår det att tillgänglighetsinformation generellt upplevs vara sämre. Endast 15 procent av respondenterna i enkätstudien som anser sig ha en funktionsnedsättning upplever att de får information som underlättar kollektivtrafikresor i tillräcklig utsträckning. Funktionsnedsatta representanter i fokusgrupperna vittnar också om bristande tillgänglighetsinformation.

Enligt enkätundersökningen använder två tredjedelar av de svarande mobilappar för att söka information om linjeutbud, tidtabeller och biljettpriiser. Det framgår såväl av enkätstudien som av fokusgrupperna att äldre i högre grad använder andra informationskällor såsom webbplats, kundtjänst och tryckt information för detta ändamål.

Av fokusgrupperna framgår det, att vid störningar eller förändringar i trafiken är behovet av att få information större för alla åldersgrupper via direkta kanaler såsom displayer och utrop på stationer, hållplatser samt ombord på fordonen. Värt att nämna är att en deltagare i fokusgrupperna enbart hämtade trafikinformation om regional kollektivtrafik via tredjepartsapplikationer såsom Google Maps. Detta visar på ett behov av att säkerställa så att annan viktig information som finns i trafikföretagens digitala kanaler också behöver förmedlas till resenärer på andra sätt. Det skulle dels kunna innebära att informationen tredjepartsapplikationer behöver utvecklas, dels att man behöver förbättra så att sådan information förmedlas på stationer, hållplatser och ombord på fordonen.

Enligt enkätundersökningen är det inte så vanligt att resenärer använder appar när de söker information om sina rättigheter. Då används främst trafikföretagets webbplats eller kundtjänst. Andelen svarande som anger *ingen informationskanal* eller *vet ej* utgör tillsammans dock 46 procent. Flera deltagare i fokusgrupperna upplevde att trafikföretagen inte anstränger sig för att föra ut information om resenär rättigheter. Det framkom ett något mer utbrett missnöje kring detta bland fokusgruppsdeltagare i Dalarna.

Enligt Konsumentverkets granskning från 2017 tillgängliggjorde endast två av 25 trafikföretag fullständig information om resenärernas rättigheter och sex bolag tillgängliggjorde inte alls sådana uppgifter för resenärerna. Dessutom redovisade flertalet trafikföretag felaktig information enligt denna granskning. Konsumentverket konstaterade också i konsekvensutredningen inför sitt förslag om föreskrifter gällande informationskraven i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter att 43 procent av de svarande, i en enkätundersökning genomförd på uppdrag av Konsumentverket, inte anser att informationen om resenär rättigheter är tillräcklig. Myndigheten ansåg att om ingenting görs så kommer man fortsatt att ha svårighet att bedriva en effektiv tillsyn av lagen. Sammantaget verkar det som om att informationen om resenär rättigheter fortfarande är i stort behov av att förbättras.

#### Trafikstörningar

I SCB:s enkätstudie konstateras att 45 procent av befolkningen någon gång under de senaste 12 månaderna har blivit försenade mer än 20 minuter vid en kollektivtrafikresa. I fokusgrupperna angav 10 av 20 deltagare att de på motsvarande sätt varit försenade i kortväga kollektivtrafik, och att ytterligare åtta deltagare hade erfarenhet av motsvarande förseningar i långväga kollektivtrafik. I fokusgrupperna var det vanligt förekommande att man vid en försening inte vidtog någon särskild åtgärd.

#### Förseningsersättningar

I fokusgrupperna fick deltagarna svara på om man visste till vem man skulle vända sig för att få ersättning. 8 av 19 deltagare svarade att man visste, ytterligare 6 deltagare att man troligen visste eller att man skulle kunna ta reda på det, och 5 deltagare angav att man inte

visste. Det framkom inga tydliga regionala skillnader i fokusgrupperna men en tendens var att kännedomen om var man ska vända sig för att ansöka om förseningsersättning var något högre bland deltagarna i storstadsregionerna Stockholm och Skåne jämfört med bland deltagare i Dalarna och Västerbotten. Flera vaneresenärer i fokusgrupperna uppgav att man inte hade bemödat sig om att söka ersättning för att man inte trodde att man hade rätt till ersättning när man hade ett periodkort.

I enkätstudien uppgav 20 procent av dem som blivit försenade i kollektivtrafiken de senaste 12 månaderna att man hade begärt ersättning. Däremot var det ingen av deltagarna i fokusgrupperna som uppgav att man hade begärt ersättning för kortväga kollektivtrafik det senaste året. Däremot hade 10 av 19 deltagare begärt ersättning vid förseningar i långväga kollektivtrafik. Denna markanta skillnad mellan enkät och fokusgrupper skulle möjligen kunna indikera att vissa respondenter i enkätstudien kan ha missat att samtliga enkätfrågor avgränsades till kortväga kollektivtrafik, eftersom denna definition enbart nämndes i samband med enkätens första fråga. Det är därför möjligt att andelen som sökt ersättning i kortväga kollektivtrafik är lägre än vad enkätstudien visar.

Många deltagare i fokusgrupperna uppgav att det var vanligt att man blev kontaktad av trafikföretaget vid förseningar i långväga kollektivtrafik, oftast via sms eller via notiser i appen. Informationen gällde dels personligt anpassad störningsinformation, dels information om hur man skulle gå till väga för att få ersättning. Av dem som självmant kontaktade SJ vittnade också flera deltagare om att det var lätt att söka och erhålla ersättning.

Enligt enkätstudien ansåg 71 procent av dem som begärt ersättning att det var mycket eller ganska lätt att få ersättning och 79 procent uppgav att de fick ett positivt svar på sin begäran. Ersättningen var för cirka 60 procent av dem som begärt det, i nivå med det man hade begärt. Hälften ansåg att ersättningen inte var tillräcklig i förhållande till den försening man drabbades av. Ingen av fokusgruppsdeltagarna hade sökt ersättning vid kortväga kollektivtrafik. Däremot hade 10 av 19 deltagare sökt ersättning för långväga kollektivtrafik och av dessa deltagare ansåg många att det var lätt att ansöka och få ersättning. Det kan därför finnas skäl att anta att vissa av respondenterna i enkätundersökningen kan ha missförstått att hela enkäten avgränsades till enbart kortväga kollektivtrafikresor. Mot den bakgrunden, och eftersom ersättningsnivåerna för långväga kollektivtrafik är betydligt lägre än för kortväga kollektivtrafik, så skulle det kunna vara en delförklaring till varför det i enkätundersökningen enbart var cirka 60 procent av dem som hade begärt ersättning, som ansåg att det var i nivå med vad man hade begärt.

I enkätstudien uppgav de svarande som inte valt att begära ersättning, bland annat följande skäl: att man inte visste att man kunde söka ersättning, att man inte visste hur man skulle göra för att söka ersättning, att det verkade för krångligt, att man inte trodde att man skulle kunna få ersättning eller att det inte skulle vara värt besväret att söka ersättning. I

fokusgrupperna framhölls framför allt att man inte trodde att man hade rätt till ersättning och att man antog att den förväntade ersättningsnivån inte skulle göra det värt besväret att ansöka om ersättning.

Kännedom om lagen

I enkätstudien efterfrågades respondenternas kännedom om lagen, dels genom den allmänna frågeställningen *Hur väl känner du till din rätt till ersättning vid förseningar när du reser kollektivt?* där 23 procent svarade mycket eller ganska väl, dels genom enkätens kunskapsfrågor där de svarande skulle ange om påståenden var sanna eller falska. Exempelvis svarade 33 procent av respondenterna rätt på att följande påstående är sant: *Om en försening varit minst 20 minuter har man rätt att inom två månader begära ersättning för kostnader för annan transport till sitt resmål, t.ex. med taxi.* Endast 14 procent svarade rätt på att följande påstående är falskt: *Om en försening har orsakats av väderförhållanden eller andra omständigheter som inte kollektivtrafikföretaget hade kunnat undvika så har de inget ersättningsansvar mot dig som resenär.*

I fokusgrupperna fick respondenterna svara på frågan *Känner du till att om du utsätts för en försening om minst 20 minuter i kortväga kollektivtrafik, har du möjlighet till ersättning för taxikostnader eller ersättning för resa med egen bil till destinationen (i båda fallen kan ersättning betalas ut med upp till ca 1 200 kronor)?* Detta svarade 8 av 19 deltagare ja på, det vill säga svarade rätt. Kunskapsnivån skilde sig tydligt mellan regionerna i de olika fokusgrupperna. Sämst var kännedomen i Dalarna och bäst i Stockholm. På frågan *Känner du till att det är olika regelverk som tillämpas för långväga och kortväga kollektivtrafik?* svarade 8 av 19 deltagare att man kände till det, eller kunde ana det, det vill säga avgav rätt svar. Det är inte orimligt att tro att deltagare i fokusgrupperna, där flera deltagare är aktiva eller varit aktiva i transportsektorn samt har rekryterats genom att sitt engagemang i civilsamhället, kan antas ha bättre kännedom om regelverket än gemene man.

Flera respondenter i Dalarnas fokusgrupp ställde frågor om hur man ska kunna särskilja viken trafik som omfattas av de olika regelverken. Det verkar som att distinktionen mellan om linjelängden för bussen eller tåget är kortare eller längre än 150 km kan ha olika relevans för olika regioner. I Dalarna trafikeras järnvägarna av både interregionala och regionala tåg, där vissa avgångar omfattas av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter och vissa avgångar av EU:s tågpassagerarförordning vilket gör det extra svårt för resenärer att veta vilka regler som gäller.

Enligt uppgift från bransch- och intresseorganisationen Svensk Kollektivtrafiks undersökning svarade samtliga tillfrågade trafikföretag som besvarade enkäten att resenärerna hade svårt eller mycket svårt att förstå sina rättigheter. Sammanfattningsvis kan man konstatera att kännedomen om innebörden av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter inte är särskilt utbredd varken bland vaneresenärer eller bland sällanresenärer.

Benägenhet att använda kollektivtrafiken mer på grund av lagen

Ett grundläggande syfte med lagstiftningen har varit att bidra till att öka andelen resor med kollektivtrafik. I fokusgrupperna fick deltagarna svara på om förbättrad information om trafikstörningar och tillgänglighet, samt om bättre kännedom om rätten till ersättningar i kollektivtrafiken skulle kunna påverka deras resebeteende. De allra flesta uppgav att det inte skulle påverka hur de reste, då flertalet antingen redan reste kollektivt i stor utsträckning eller inte hade tillräckligt bra tillgång till kollektivtrafik. 5 av 20 deltagare angav att förbättrad information om trafikstörningar eller mer tillförlitlig tillgänglighetsinformation skulle kunna få dem att resa mer kollektivt. Några fokusgruppsdeltagare framhöll att utvecklade resenärsrättigheter är kopplat till att kunna uppnå en hög kundnöjdhet. Förbättrad tillgänglighet framstod som en viktigare faktor för deltagare med funktionsnedsättning och boende i glesbygd (Dalarna och Västerbotten), medan förbättrad trafikinformation och färre störningar framhölls i högre grad av deltagare från storstadsregionerna (Skåne och Stockholm). Det indikerar att det verkar finnas en potential i att attrahera nya resenärer, alternativt att kunna bibehålla nuvarande resenärer, genom att satsa på att förbättra kollektivtrafikens tillgänglighet och tillförlitlighet i kombination med ett starkt konsumentskydd.

Resonemang kring en möjlig utveckling av lagen

Deltagarna i fokusgrupperna resonerade även kring behovet av utökade resenärsrättigheter utifrån frågorna: *Finns det någon annan rättighet vid förseningar som du tycker saknas i lagstiftningen?* och *Borde man i vissa fall kunna få rätt till ersättning för hotellkostnader, mat eller missad anslutningsresa eller andra merkostnader som t.ex. missad arbetsförtjänst?* Många deltagare uttryckte önskemål om tydligare och utökade rättigheter. Några deltagare efterfrågade ett harmoniserat regelverk gällande förseningsersättningar gemensamt för kort- och långväga kollektivtrafikresor. Man behöver dock ha i åtanke att den nationella lagstiftningen måste förhålla sig till ramverket för EU:s passagerarförordningar.

I fokusgrupperna resonerades det om det var rimligt att tänka sig att rättigheterna skulle utökas till att även omfatta kostnader för missade anslutningsresor med långväga kollektivtrafik. En deltagare uttryckte att en sådan rättighet skulle påverka hans benägenhet att våga ta tåget till flyget. Andra deltagare var mer tveksamma eftersom det skulle kunna riskera att leda till högre biljettpriser. Ett kompromissförslag som framfördes av en deltagare innebar att man skulle kunna betala ett tillägg vid tillfällen då man har behov för att kunna täcka kostnader för exempelvis en missad flygresor på grund av förseningar i buss- eller tågtrafiken till flygplatsen. I sammanhanget kan nämnas att det pågår ett förberedande arbete inom EU för att på sikt kunna skapa ett regelverk för resenärsrättigheter som ska omfatta multimodala resor, det vill säga en kombination av olika trafikslag.

Att särskilda persontransporter, bland annat färdtjänsten, inte omfattas av dagens regelverk ansågs av en fokusgruppsdeltagare vara en brist. Under arbetet med att ta fram lagen diskuterades huruvida regelverket skulle omfatta färdtjänstresor och förbeställda sjukresor



eller ej. Riksdagen och regeringen var dock eniga om att särskilda persontransporter inte var lämpliga att omfattas av lagens bestämmelser.

Flera deltagare i fokusgrupperna tog upp behovet av att säkerställa attraktiva och tillgängliga stationer och bytespunkter. Dessa frågor är kopplade till ett problem med dagens regelverk, som även har framhållits av Svensk Kollektivtrafik, vilket är att stationsförvaltare skulle behöva omfattas av kraven om information till resenärerna som lagen kräver uteslutande av trafikföretagen. Denna frågeställning var också föremål för diskussion under beredningen av lagen.

Önskemål om att använda sanktioner för att säkerställa att trafikföretagen ger tillfredställande information togs upp av en fokusgruppsdeltagare. I Konsumentverkets konsekvensbedömning till förslaget om föreskrifter lyftes också problematiken för myndigheten att kunna utöva tillsyn kring informationskraven i lagen. Om lagen ska vara verkningfull behöver det finnas tydliga instruktioner vad som krävs av trafikföretagen och hur den ansvariga myndighet kan kontrollera efterlevnaden. I exemplet från Norge där det finns tydliga anslag ombord på fordon och hållplatser i Oslo kan man hämta inspiration på vilket sätt man skulle kunna informera resenärer om villkor och resenärsrättigheter.

Deltagarna i fokusgrupperna resonerade också kring olika modeller för förenklade ersättningsystem. I Danmark och Österrike finns idag system för att betala ut förseningsersättning till tågpendlare baserat på huruvida operatören uppnår generella punktlighetsmått. I Sverige pågår försöksverksamhet med en digital tjänst som erbjuder resenärer automatisk förseningsersättning i regional kollektivtrafik i Mälardalen. Digitaliseringen av biljett- och betalssystemen torde även underlätta möjligheten att kunna verifiera resenärens resor genom insamling av positionsdata från mobiler. Idéen att per automatik kunna få ersättning vid förseningar välkomnades av många fokusgruppsdeltagare. En respondent framhöll dock att systemet skulle behöva vara möjligt att komplettera med en manuell ansökningsprocess för att om möjligt även kunna omfatta ytterligare ersättningsanspråk.

Flertalet fokusgruppsdeltagare var positiva till att förenkla processen att ansöka om förseningsersättning, antingen genom att utveckla system för att betala ut ersättningar automatiskt eller att tillämpa schablonmässiga utbetalningar. Två fokusgruppsdeltagare tog upp att sådana system skulle kunna riskera att leda till högre biljettpriser. En deltagare tog upp ett liknande argument som Svensk Kollektivtrafik också framhållit, nämligen att pengarna som betalas ut i förseningsersättning istället borde investeras för att förbättra kollektivtrafiken. En annan respondent ansåg däremot att man genom att skydda resenärernas konsumenträttigheter och verka för att en större andel resenärer skulle få del av förseningsersättningar, istället skapar ekonomiska incitament för trafikföretagen att utveckla effektivare transporttjänster.

## Referenser

Konsumentverket (2017) Granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter, Marknadsföring och avtalsvillkor, Promemoria 2017/63

Konsumentverket (2019) Konsekvensutredning av Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer, Dnr 2019/801:1, 2019-05-23

Sveriges Riksdag (2019) Förstudie: Kollektivtrafikresenärers rättigheter

SCB (2020) Kollektivtrafik – resenärernas rättigheter. En undersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt

## Bilaga 1 - Intervjuguide fokusgrupper

## Resvanor

**1. Hur ofta brukar du resa med kollektivtrafik?**

Den första frågan bör efterföljas av ett öppet resonemang kring vilken typ av kollektivtrafik och i vilka sammanhang som respondenterna har erfarenhet av att resa kollektivt, för att kunna urskilja vilka trafikföretag man relaterar till, och huruvida det är kortväga eller långväga kollektivtrafik som avses.

**2. Vilket eller vilka färdstätt använder du dig av när du reser kollektivt?**

Ett av syftena med lagen var att skapa enhetliga regler oberoende av trafikslag. Därför är det intressant att kartlägga om det finns skillnader i erfarenheter bland respondenterna när enbart ett trafikslag omfattas, jämfört med erfarenheter av resor som kombinerar flera trafikslag.

## Rätten till information

**3. Vilken information är viktig före, under och efter en kollektivtrafikresa?**

Eftersom kunskapen om rätten till information enligt lagen troligen är mycket begränsad bland respondenterna, vore det intressant att inleda med en öppen fråga, i vilken omfattning och i vilken form man önskar få information.

**Rätten till resinformation enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter innebär bl.a. att information om tillgänglighet till transportmedel, stationer och hållplatser ska lämnas. Även information om tidtabeller, linjesträckningar, förseningar, kollektivtransportföretagets allmänna avtalsvillkor, säkerhets- och trygghetsfrågor samt resenärers rättigheter ska lämnas.**

**4. Hur bedömer du att den information du får av kollektivtrafikföretaget svarar upp till detta?**

Här är det också intressant att kartlägga på vilket sätt respondenterna tar del av eller söker informationen (via webbplats, app, hållplats/station/resecenter/kundtjänst, ombordpersonal eller servicevärdar.)

**5. Upplever du som funktionsnedsatt att du får tillräckligt med reseinformation för att underlätta dina resor med kollektivtrafiken?****6. Skulle du åka mer kollektivtrafik om reseinformation gällande**

**a) trafikstörningar och förseningar**

**b) tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser var bättre?**

Rätten till förseningsersättning

*7. Har du någon gång under de senaste 12 månaderna blivit försenad med mer än 20 minuter vid en resa i kollektivtrafiken?*

*8. Vad vidtog du för åtgärd när det uppstod en försening?*

*9. Vet du till vem ska man vända sig för att få ersättning?*

*10. Begärde du ersättning för förseningen, och till vem vände du dig?*

- Om nej: Varför begärde du inte ersättning?

- Om ja: Vad det lätt eller svårt att söka och få ersättning från kollektivtrafikföretaget?

*11. Tycker du att den ersättning som du fick var en tillräcklig kompensation för den försening som du drabbades av?*

*12. Förseningsersättningen kan i vissa fall bli väldigt låg (ibland kanske bara 15–20 kronor) om biljetten varit billig eller om ersättningen baseras på en periodbiljett. Finns det enligt dig något minsta belopp för när det inte är värt besväret att ansöka om förseningsersättning?*

*13. Känner du till att om du utsätts för en försening om minst 20 minuter i kortväga kollektivtrafik, har du möjlighet till ersättning för taxikostnader eller ersättning för resa med egen bil till destinationen (i båda fallen kan ersättning betalas ut med upp till ca 1 200 kronor)?*

*14. Har du avstått från att ta taxi till slutdestinationen vid en försening på grund av osäkerhet kring att få taxikostnaden ersatt?*

*15. Känner du till att det är olika regelverk som tillämpas för långväga och kortväga kollektivtrafik?*

Efter en kort beskrivning av dagens system:

*16. Skulle du resa mer kollektivt om du var medveten om att du har rätt till ersättning vid förseningar?*

*17. Finns det någon annan rättighet vid förseningar som du tycker saknas i lagstiftningen?*

*18. Borde man i vissa fall kunna få rätt till ersättning för hotellkostnader, mat eller missad anslutningsresa eller andra merkostnader som t.ex. missad arbetsförtjänst?*

I anslutning till fråga 17 och 18 bör ett resonemang föras kring hur respondenterna uppfattar avgränsningen mellan kortväga och långväga kollektivtrafik.

*19. Skulle du önska att förseningsersättningen i stället var schablonmässig och betalades ut automatiskt vid förseningar?*

## BILAGA 3

# Undersökning (aktgranskning) av anmälningar till Konsumentverket om lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter

## Inledning

Till Konsumentverket kan konsumenter anmäla företag och produkter som inte lever upp till kraven i den konsumenträttsliga lagstiftningen inom ett antal områden, bl.a. rättigheter i samband med resor. Konsumentverket har sedan lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016 fram till utgången av 2019 fått in knappt 750 anmälningar om resor kopplade till trafikslagen tåg (inklusive spårvagn och tunnelbana) respektive buss. En aktgranskning har genomförts av dessa anmälningar i syfte att undersöka resenärernas erfarenheter av lagen och då framför allt vilka av resenärernas rättigheter, främst rätten till information och rätten till förseningsersättning, som anmälningarna omfattar. Avsikten har även varit att utröna eventuella mönster i anmälningarna när det gäller trafikslag, trafikföretag, skillnader över tid samt geografiska skillnader.

## Genomförande

De anmälningar (akter) som är föremål för den aktuella granskningen består av ett webbformulär för anmälningar om resor som konsumenten (anmälaren) har fyllt i och skickat in via Konsumentverkets webbplats. Formuläret innehåller ett antal fält och personuppgifter som ska fyllas i av anmälaren. Det finns även möjlighet att till anmälan bifoga bilagor, t.ex. e-postväxling med kollektivtrafikföretag, kvitton och biljetter.<sup>301</sup>

Anmälningarna har granskats i två steg. I ett första steg har en bedömning gjorts av om anmälan faller in under lagens tillämpningsområde eller inte. Många av de anmälningar som bedömts inte falla in under lagens tillämpningsområde handlar om resor på en linjesträckning som är längre än 150 kilometer. I andra fall har resan gjorts med färdmedel som inte regleras av lagen, t.ex. taxi.<sup>302</sup> Många av anmälningarna består också av allmänna synpunkter på kollektivtrafikföretagens marknadsföring eller avtalsvillkor, vilket är frågor som har bedömts falla utanför lagens tillämpningsområde. Inledningsvis granskades samtliga formulär med anmälningar utan eventuella bilagor. I några fall

<sup>301</sup> Konsumentverkets webbplats den 10 februari 2020. Formuläret innehåller följande fält som ska eller bör fyllas i: Företag, Typ av anmälan, Kontaktsätt, Datum när det anmälda inträffade, Typ av vara/tjänst, Bakgrund, Gäller anmälan ett företag?, Gäller anmälan vara eller tjänst?, Namnet på varan eller tjänsten, Vilket färdmedel gäller anmälan?, Ankomstort, Avreseort samt Har du tidigare haft kontakt med företaget?

<sup>302</sup> Resor med personbil i linjetrafik, som normalt tillhandahålls av taxiföretag, omfattas dock av lagen.

har dock bilagor begärts in från Konsumentverket för att komplettera formulärets information.

I ett andra steg har de anmälningar som bedömts falla in under lagen analyserats närmare och kategoriserats utifrån trafikslag, kollektivtrafikföretag, vilka orter som resan avsett och typ av rättighet i lagen som berörs (rätten till information eller rätten till förseningsersättning eller båda rättigheterna) samt vilket år anmälan skickats in.

## Resultat

### *137 anmälningar till Konsumentverket faller in under lagens tillämpningsområde ...*

Av de knappt 750 anmälningar som Konsumentverket fått in under perioden den 1 april 2016–2019 bedöms 137 falla in under lagens tillämpningsområde. Några få anmälningar (8) har inte kunnat analyserats, då tillräcklig information för att klassificera dessa anmälningar har saknats.

### *... med en relativt stor övervikt av anmälningar som inkommit under de två senaste åren som undersökts*

De totalt 137 anmälningar som faller in under lagens tillämpningsområde fördelar de sig per år enligt följande: 11 stycken 2016 (den 1 april 2016–31 december 2016), 32 stycken 2017, 45 stycken 2018 respektive 49 stycken 2019. Antalet anmälningar under 2018 och 2019 motsvarar således cirka två tredjedelar av det totala antalet anmälningar. Trenden när det gäller antalet anmälningar verkar alltså vara uppåtgående.

### *Mycket få anmälningar inkommer till Konsumentverket i förhållande till det totala antalet resor i kollektivtrafiken*

Antalet anmälningar till Konsumentverket som faller in under lagens tillämpningsområde är försumbart i förhållande till det totala antalet resor i kollektivtrafiken; t.ex. gjordes knappt 1,7 miljarder påstigningar i den subventionerade regionala linjetrafiken 2019.<sup>303</sup> Det kan självfallet finnas många förklaringar till detta förhållande, t.ex. att kollektivtrafikföretagen är bra på att hantera anmälningar så att resenärerna inte behöver ta ärendet vidare. Bristande kännedom om möjligheten för resenärerna att lämna in en anmälan till Konsumentverket kan också självfallet spela in, dvs. få känner till Konsumentverkets ansvar när det gäller resenärers rättigheter. Det faktum att Konsumentverket saknar möjligheter att tillerkänna enskilda konsumenter rättigheter kan också eventuellt påverka resenärernas anmälningsbenägenhet negativt. En annan möjlig anledning till att få anmälningar inkommit till Konsumentverket kan vara bristen på kunskap hos resenärerna om lagen och de rättigheter som lagen ger dem, se vidare i bilaga 1 SCB: Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En

<sup>303</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt.

### *Storstadsregionerna och trafikslaget tåg är kraftigt överrepresenterade bland anmälningarna*

De regionala kollektivtrafikföretagen i storstadsregionerna står för den avgjort största delen av anmälningarna, vilket kan förklaras av att de nationellt står för en dominerande del av det totala antalet kollektivtrafikresor. Större trafikutförare som SJ och Flixbus förekommer också mer frekvent bland anmälningarna.

Av de anmälningar som bedömts falla inom lagens tillämpningsområde gäller 66 resor med tåg, 43 med buss, 4 med tunnelbana och 1 med spårvagn. Av de anmälningar som faller inom lagens tillämpningsområde har det i 23 fall inte gått att utröna vilket trafikslag som resan har gjorts med.

Trafikslaget tåg är kraftigt överrepresenterat bland anmälningarna. Detta gäller om man för enkelhetens skull jämför med tillgänglig statistik över antalet påstigningar i den regionala subventionerade linjetrafiken för 2019. Tågets andel av anmälningarna är 58 procent men utgjorde endast 15 procent av påstigningarna. Buss (38 procent) och tunnelbana (4 procent) är motsatsvis underrepresenterade i anmälningarna i förhållande till antalet påstigningar (52 procent respektive 21 procent).<sup>304</sup> I sammanhanget ska dock påminnas om att antalet anmälningar till Konsumentverket är så pass begränsat att jämförande analyser baserade på andelsberäkningar av dessa anmälningar bör tolkas försiktigt.

### *Flest anmälningar handlar om förseningsersättning*

En övervägande del av anmälningarna, 68 stycken, handlar om ersättningsanspråk vid förseningar inklusive inställda avgångar. Något färre, 48 stycken, handlar om bristande information, och i 21 fall gäller anmälan både förseningsersättning och bristande information, t.ex. att anmälaren anser sig ha fått fel information om ersättningstrafik vid förseningar. En stor del av anmälningarna om bristande information handlar om biljettpriser, prisvillkor eller att man vid påstigning fått felaktig information om biljettens giltighet. Värt att notera är att ingen anmälare uttryckligen åberopat lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter i sin anmälan.

Inga tydliga mönster har kunnat observeras när det gäller vilka orter som förekommer i anmälningarna.

<sup>304</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020, se tabell 6 i underliggande tabellverk.



## BILAGA 4

# Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen

## Inledning

Under 2020 genomfördes en enkätundersökning bland kollektivtrafikföretag om deras syn på tillämpningen av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (lagen). Enkäten skickades ut till totalt 30 kollektivtrafikföretag som bedriver såväl offentligt finansierad kollektivtrafik (som i de flesta fall utförs av upphandlade aktörer) som kommersiell kollektivtrafik. Enkäten skickades till 26 medlemmar i Svensk Kollektivtrafik som ansågs relevanta för att besvara enkäten. Dessutom skickades enkäten till fyra kollektivtrafikföretag som inte är medlemmar i Svensk Kollektivtrafik. Dessa 30 kollektivtrafikföretag bedriver lejonparten av den svenska kollektivtrafik som berörs av lagen.<sup>305</sup> De som faktiskt har besvarat enkäten har varit länstrafikbolag, regioner, företag och i ett fall en upphandlad trafikutförare.

Syftet med enkätundersökningen var bl.a. att skaffa fram statistik om ärenden om förseningsersättning och utbetald förseningsersättning och få information om hur lagen tillämpas när det gäller rätten till information och förseningsersättning.

Underlaget har kompletterats med statistik från myndigheten Trafikanalys, intervjuer med fyra av kollektivtrafikföretagen och uppgifter från företagens webbplatser m.m.

## Genomförande

Enkäten skickades ut i början av mars 2020 och bestod av 19 frågor varav 6 flervalsfrågor, se bilagan Enkäten till kollektivtrafikföretag. Enkäten distribuerades till kollektivtrafikföretagen huvudsakligen via bransch- och intresseorganisationen Svensk Kollektivtrafik, och i några fall fick företagen enkäten direkt från riksdagens utvärderings- och forskningssekretariat. Påminnelser skickades ut i april och i augusti 2020.

Svar på enkäten inkom från 13 av 30 kollektivtrafikföretag som fått enkäten enligt följande: Blekingetrafiken, Värmlandstrafik/Karlstadsbuss,<sup>306</sup> Länstrafiken i Västerbotten, Skånetrafiken, Västtrafik, Region Västmanland/Kollek-

<sup>305</sup> Medlemmarna i Svensk Kollektivtrafik står för 96 procent av kollektivtrafiken med buss och 86 procent av persontågstrafiken i Sverige enligt uppgift från Svensk Kollektivtrafik, Källa: Svensk Kollektivtrafiks webbplats den 31 augusti 2020.

<sup>306</sup> Värmlandstrafik och Karlstadsbuss har valt att svara gemensamt på enkäten då dessa två organisationer numera sedan den 1 januari 2019 är en del av Region Värmland och tillhör samma förvaltning men under olika varumärken. Deras svar har räknats som ett svar i sammanställningen.

tivtrafikförvaltningen (VL), Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL), Arlanda Express, Region Örebro län (Länstrafiken Örebro), Region Uppsala (UL), Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik), Norrtåg och SJ AB (SJ).<sup>307</sup>

De kollektivtrafikföretag som inte besvarat enkäten är följande: AB Östgötatrafik, Hallandstrafiken AB, Jönköpings Länstrafik, Kalmar Länstrafik, Kommunalförbundet Kollektivtrafikmyndigheten i Västernorrlands län (Din Tur), Luleå Lokaltrafik AB, Region Jämtland Härjedalen Länstrafiken, Länstrafiken i Norrbotten AB, Länstrafiken Kronoberg, Mälardalstrafik, Region Gotland/Kollektivtrafikheten, Region Gävleborg (X-trafik), Sörmlands Kollektivtrafikmyndighet (Sörmlandstrafiken), Tåg i Bergslagen AB, Skellefteå Buss AB och Flygbussarna Airport Coaches.

Geografiskt finns de kollektivtrafikföretag som besvarat enkäten i alla tre landsdelar. Av de svarande är det endast Arlanda Express och delvis SJ som driver kommersiell kollektivtrafik. Övriga svarande bedriver samhällsfinansierad kollektivtrafik.

De företag som besvarat enkäten står sammantaget för en mycket stor del av de totala trafikvolymerna i Sverige när det gäller kollektivtrafik, vilket gör att insamlad statistik och uppgifter i vissa hänseenden är betydligt mer relevanta än vad svarsfrekvensen antyder. Exempelvis har kollektivtrafikföretagen från de tre befolkningsmässigt största städerna eller regionerna med de klart största trafikvolymerna, dvs. SL, Skånetrafiken och Västtrafik, besvarat enkäten.

I tillhörande noter anges varför kollektivtrafikföretagens statistikuppgifter i vissa fall inte är fullständiga eller inte fullt ut motsvarar det som har efterfrågats. Uppgifterna som redovisas nedan är hämtade från kollektivtrafikföretagens enkätsvar om inte annat anges.

Enkäten som används i denna undersökning var indelad i avsnitten Bakgrund, Förseningsersättning, Rätten till information för resenärer, Reklamationshantering, Flervalsfrågor och Avslutning. Nedanstående redovisning följer huvudsakligen samma indelning.

## Resultat

### Bakgrund – antal påstigningar hos kollektivtrafikföretagen

Antalet påstigningar för de kollektivtrafikföretag som besvarade enkäten uppgick till totalt ca 1,55 miljarder 2019, se tabell 1 nedan. Antalet påstigningar

<sup>307</sup> E-post från Blekingetrafiken den 23 mars 2020. E-post från Region Värmland (Värmlandstrafik/Karlstadsbuss) den 25 mars 2020. E-post från Länstrafiken i Västerbotten den 30 mars 2020. E-post från Skånetrafiken den 25 mars 2020. E-post från Västtrafik den 20 mars 2020. E-post från Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL) den 27 april 2020. E-post från Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 2 april 2020. E-post från A-train AB (Arlanda Express) den 30 april 2020. E-post från Region Örebro län (Länstrafiken Örebro) den 13 september 2020. E-post från Region Uppsala (UL) den 7 september 2020. E-post från Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 september 2020. E-post från Vy Tåg AB (Norrtåg) den 11 september 2020. E-post från SJ AB (SJ) den 26 oktober 2020.

på linjer med en sträckning som är 150 kilometer eller kortare uppgick till ca 1,50 miljarder. Totalt skedde enligt statistik från Trafikanalys knappt 1,7 miljarder påstigningar i den subventionerade regionala kollektivtrafiken 2019. Andelen påstigningar på linjer som är 150 kilometer eller kortare framgår inte av Trafikanalys statistik.<sup>308</sup>

Den statistik om antalet påstigningar som har samlats in via enkäten och Trafikanalys statistik är inte fullt ut jämförbara. En jämförelse mellan de två källorna ger dock en tydlig indikation på att de kollektivtrafikföretag som besvarat enkäten står för en mycket stor del av den regionala kollektivtrafiken på linjer med en sträckning under 150 kilometer där lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter huvudsakligen tillämpas. Dessa företag står därmed för exempelvis en mycket stor del av den totala förseningsersättning som betalas ut årligen i Sverige i enlighet med lagen.

Antalet påstigningar som de olika kollektivtrafikföretagen redovisar i tabell 1 nedan varierar stort mellan företagen – alltifrån Norrtågs dryga 185 000 påstigningar på linjer kortare än 150 kilometer till SL:s 864 miljoner påstigningar. De allra flesta påstigningar som redovisats avser resor som är 150 kilometer eller kortare. Fem kollektivtrafikföretag redovisar bara påstigningar på linjer med en linjesträckning som är kortare än 150 kilometer.

Det är också skillnad mellan hur många olika trafikslag de svarande kollektivtrafikföretagen använder sig av på sina linjer, från fem trafikslag (SL) till ett trafikslag (Länstrafiken i Västerbotten, Dalatrafik, Arlanda Express, Norrtåg och SJ).

Olika trafikslags andel av påstigningarna varierar betydligt mellan företagen. Flest påstigningar görs sammantaget på resor med buss. Därefter följer i fallande storleksordning tunnelbana, tåg, spårvagn och fartyg.

<sup>308</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020. Mätt i planerat antal avgångar var 99,7 procent av den regionala linjetrafiken samhällsfinansierad och resterande 0,3 procent kommersiell. Statistiken om utfört utbud och resande i kommersiell regional linjetrafik är inte komplett enligt Trafikanalys. Det saknas uppgifter om kommersiell tågtrafik. Med regional linjetrafik avses "kollektivtrafik som främst täcker ett så kallat vardagsresande som utförs enligt en tidtabell". Enligt e-post den 27 oktober 2020 från Trafikanalys är det definitionen i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik som avses i Trafikanalys statistik.

**Tabell 1 Antal påstigningar totalt och på linjer kortare än 150 kilometer, andel påstigningar per trafikslag för olika kollektivtrafikföretag 2019<sup>309</sup>**

Kollektivtrafikföretag	Påstigningar totalt/linjer kortare än 150 km	Tåg (%)	Buss (%)	Övriga trafikslag (%)
Blekingetrafiken <sup>310</sup>	9 143 339/7 589 000	22	75	Fartyg/båt (2)
Värmlandstrafik/ Karlstadsbuss <sup>311</sup>	12 825 326/12 825 326	7	93	
Länstrafiken i Västerbotten	13 146 445/13 008 508		100	
VL	14 921 000/14 921 000	3	97	
Skånetrafiken	169 958 219/145 558 219	30	70	
SL <sup>312</sup>	864 000 000/864 000 000	14	39	T-bana (40) Spårvagn (7) Fartyg/båt (1)
Västtrafik <sup>313</sup>	355 260 000/344 113 000	6	52	Spårvagn (40) Fartyg/båt (2)
Arlanda Express	3 233 700/3 233 700	100		
Länstrafiken Örebro	13 582 000/13 582 000	6	94	
UL	52 500 000/52 500 000	25	75	
Dalatrafik	9 979 056/9 798 913		100	
Norrtåg <sup>314</sup>	1 499 354/185 532	100		
SJ <sup>315</sup>	30 742 840/18 735 250	100		
<b>Totalt</b>	1 550 791 000/ 1 500 050 000			

Källa: Civilutskottets enkätundersökning 2020 och egen bearbetning.

<sup>309</sup> Vissa kollektivföretag har valt att redovisa påstigningarna fördelade på olika trafikslag i siffror. I tabellen har dock påstigningarna för olika trafikslag avrundats till hela procent. Trafikslag med en andel under 0,5 % återges i en fotnot vid det aktuella företaget. Notera att kollektivtrafik med fartyg eller båt inte omfattas av lagen men har tagits med för att redovisningen ska bli fullständig.

<sup>310</sup> Blekingetrafiken har avrundat siffrorna så att fördelningen mellan olika trafikslag motsvarar 99,1 % av alla påstigningar 2019. Linjetrafik med taxi som inte redovisas i tabellen uppgår till 0,1 % av alla påstigningar 2019.

<sup>311</sup> Andelen påstigningar för Värmlandstrafik/Karlstadsbuss på fartyg/båt motsvarar 0,2 % 2019.

<sup>312</sup> I den av SL uppgivna siffran för antal påstigningar saknas påstigningar i färdtjänst och i skärgårdstrafiken. Det gör att andelen påstigningar för trafikslagen blir totalt 101 %. I siffran för spårvagn ingår tågtrafik på Roslagsbanans smalspåriga järnväg.

<sup>313</sup> Andelen påstigningar för Västtrafik via anropsstyrd trafik motsvarar 0,5 % 2019.

<sup>314</sup> Enligt e-post från Vy Tåg den 11 september 2020, som besvarat enkäten å Norrtågs vägnar, är det uppskattade siffror som redovisas.

<sup>315</sup> Enligt e-post från SJ den 29 oktober 2020 är siffran för antalet resor på linjer under 150 kilometer en ungefärlig uppskattning. Siffran är uträknad enligt en annan metod än för de totala antalet påstigningar och är behäftad med ett antal osäkerheter. Siffrorna för det totala antalet påstigningar och antalet påstigningar under 150 kilometer är därför inte direkt jämförbara.

## Förseningsersättning

*Den vanligaste avslagsgrunden för ett anspråk på förseningsersättning är att det inte är fråga om en försening i lagens mening*

I enkäten har det ställts frågor till kollektivtrafikföretagen om det totala antalet ärenden med krav om förseningsersättning från resenärer och andelen avslag respektive bifall i dessa ärenden på årsbasis. Med förseningsersättning avses här såväl ersättning för biljettkostnader (prisavdrag) som ersättning för kostnader för annan transport till resmålet, t.ex. med egen bil, taxi eller annat kollektivtrafikföretag.

Förseningsersättning kan resenärerna ansöka om genom att använda sig av ett webbformulär hos respektive kollektivtrafikföretag. Många företag tillåter också ansökningar via t.ex. e-post, kundtjänst, telefon eller brev.<sup>316</sup>

När man studerar siffrorna närmare för 2019 (se tabell 2 nedan) så kan man konstatera att skillnaden är relativt stor mellan kollektivtrafikföretagen när det gäller antal krav på förseningsersättning som redovisas. Det föregående mönstret upprepar sig när man tittar på den statistik kollektivtrafikföretagen redovisar för 2015–2019 i sina enkätsvar. Ju fler påstigningar som respektive kollektivtrafikföretag redovisar (se tabell 1), desto fler krav på förseningsersättning redovisas generellt (se tabell 2).

Det går inte av de insamlade uppgifterna att få en samlad bild av om något trafikslag är överrepresenterat när det gäller andelen krav på förseningsersättning i förhållande till andelen påstigningar. Vissa uppgifter från några kollektivtrafikföretag tyder dock på att trafikslaget tåg, i förhållande till dess andel av påstigningarna, är kraftigt överrepresenterat när det gäller andelen krav på förseningsersättning jämfört med övriga trafikslag. Exempelvis Skånetrafiken uppskattar att minst 85 procent av ärendena om förseningsersättning är kopplade till tågresande och resterande 15 procent är kopplade till bussresande.<sup>317</sup> Trafikslagets andel av påstigningarna i Skånetrafiken var 30 procent (tåg) respektive 70 procent (buss) 2019. Vidare uppger SL att andelen ärenden om förseningsersättning som rör tåg är 67 procent och buss 15 procent.<sup>318</sup> Trafikslagets andel av påstigningarna hos SL uppgick till 14 procent (tåg) respektive 39 procent (buss) 2019. VL redovisar i sin tur att ca 85 procent av den utbetalda förseningsersättningen gäller tågtrafiken och resterande del gäller busstrafiken.<sup>319</sup> Andel påstigningar uppgick 2019 till 3 procent för tåg och 97 procent för buss hos VL.

<sup>316</sup> Källa: webbplatserna hos de 30 företag som ingick i enkätundersökningen.

<sup>317</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

<sup>318</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020. Siffrorna avser perioden den 1 maj 2019–30 april 2020. Ärenden om förseningsersättning fördelar sig på olika trafikslag enligt följande: pendeltåg (67 %), buss (15 %), tunnelbana (15 %), lokalbana eller spårväg (4 %) och pendelbåt (0,1 %).

<sup>319</sup> E-post från Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL) den 27 april 2020.

**Tabell 2 Antal krav på förseningsersättning samt antal och andel beviljade respektive avslagna anspråk på förseningsersättning 2019<sup>320</sup>**

Kollektivtrafikföretag	Antal krav på förseningsersättning	Antal och andel beviljade anspråk på förseningsersättning	Antal och andel avslagna anspråk på förseningsersättning
Blekingetrafiken	6 379	6 300 (99 %)	79 (1 %)
Värmlandstrafik/ Karlstadsbuss	8 118	Uppgifter saknas	Uppgifter saknas
Länstrafiken i Västerbottens län	1 103	Uppgifter saknas	Uppgifter saknas
VL	3 100	3 080 (99 %)	20 (1 %)
Skånetrafiken <sup>321</sup>	118 892	102 330 (88 %)	14 236 (12 %)
SL <sup>322</sup>	63 026	50 524 (80 %)	12 502 (20 %)
Västtrafik	136 753	126 956 (93 %)	9 797 (7 %)
Arlanda Express	1 146	1 146 (100 %)	0 (0 %)
Länstrafiken Örebro	2 926	2 712 (93 %)	214 (7 %)
UL <sup>323</sup>	12 969	11 410 (88 %)	1 392 (11 %)
Dalatrafik	880	840 (95 %)	40 (5 %)
Norrtåg	5 542	4 250 (77 %)	1 250 (23 %)
SJ	46 250	43 624 (94 %)	2 626 (6 %)

Källa: Civilutskottets enkätundersökning 2020 och egen bearbetning.

Andelen avslagna anspråk på förseningsersättning för olika kollektivtrafikföretag ligger i intervallet 0–23 procent (se tabell 2). Av svaren går inte att utläsa vilka faktiska omständigheter, t.ex. skillnader i antal felaktiga ansökningar, fusk eller olika tillämpningar av lagen, som är anledningen till de relativt stora skillnaderna i avslagsfrekvens mellan företagen. Den vanligaste avslags-

<sup>320</sup> Blekingetrafiken, Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL) och Norrtåg uppger att antalet beviljade och avslagna anspråk på förseningsersättning är uppskattningar. Dalatrafik uppger att antalet krav och antalet avslag på förseningsersättning är uppskattningar. Blekingetrafiken och Länstrafiken i Västerbotten anger att siffrorna inkluderar krav på ersättning på grund av förseningar i den långväga kollektivtrafiken, dvs. i enlighet med EU:s tåg- och busspassagerarförordningar.

<sup>321</sup> För Skånetrafiken motsvarar antalet beviljade anspråk respektive avslag på förseningsersättning inte det totala antalet krav på förseningsersättning. Skillnaden (2 326 ärenden) har bortsetts från vid beräkningen av andelen bifall respektive avslag. Enligt e-post från Skånetrafiken den 4 september 2020 beror skillnaden på följande. Vissa ärenden avslutas inte med ett bifall eller avslag, vilket kan bero på att begärda kvitton eller biljetter inte skickats in av resenären eller att begärda uppgifter från resenärer inte inkommit. Det kan ibland även hända att ett ärende har dubbelregistrerats och då får bara ett ärende ett beslut och det andra inte.

<sup>322</sup> SL:s redovisade siffra på antalet krav på förseningsersättning framstår i jämförelse med företagets trafikvolym (se tabell 1) och redovisade utbetalningar av förseningsersättning (se tabell 3) som märkbart låg jämfört med övriga företags siffror. Enligt e-post från SL den 7 september 2020 kan detta bero på att SL:s ärendehanteringssystem skiljer på ärenden där resenären bara har synpunkter på en störning respektive ärenden som innehåller ett anspråk på förseningsersättning. Möjligtvis har andra företag inte möjlighet att göra denna distinktion i sina ärendehanteringssystem. Andra möjliga delförklaringar som SL bl.a. pekar på är att det kan finnas en generösare attityd till att betala ut förseningsersättning hos andra företag.

<sup>323</sup> UL anger i sitt enkätsvar att 167 ärenden avslutades utan beslut 2019. Därför uppgår inte andelen beslut om bifall respektive avslag till totalt 100 procent.

grunden<sup>324</sup> är att det inte varit fråga om en försening på minst 20 minuter i enlighet med regleringen i lagen, vilket elva företag uppger. I övrigt är det en lång rad avslagsgrunder som nämns av företagen. Här ingår fusk eller miss-tänkt fusk av något slag (fyra), felaktigt eller ogiltigt färdbevis (tre) och ersättning begärd för något som lagen inte medger ersättning för, t.ex. inkomstbortfall (tre). Vidare förekommer avslagsgrunderna bristande uppgifter av något slag i ansökan (tre), för kort bytestid (två),<sup>325</sup> hänvisning till felaktigt regelverk (två), annat bolag är ansvarig för ersättningen (ett) samt att tidtabell ändrats, vilket meddelats minst tre dygn (tredygnregeln) innan förändringen varför rätt till förseningsersättning bortfallit (ett).

### *Kollektivtrafikföretagen betalade 2019 sammanlagt ut ca 66 miljoner kronor i förseningsersättning*

Under 2019 betalade de kollektivtrafikföretag som besvarat enkäten ut ca 66 miljoner kronor i förseningsersättning (se tabell 3 nedan) i enlighet med lagen. Med förseningsersättning avses här såväl ersättning för biljettkostnader (prisavdrag) som ersättning för kostnader för annan transport till resmålet, t.ex. med egen bil, taxi eller annat kollektivtrafikföretag. Den förseningsersättning som betalas ut i enlighet med EU:s tåg- och busspassagerarförordningar omfattas således inte av sammanställningen.

**Tabell 3 Utbetald förseningsersättning från kollektivtrafikföretag 2019<sup>326</sup>**

Kollektivtrafikföretag	Utbetald förseningsersättning (kronor)
<b>Blekingetrafiken</b>	1 259 498
<b>Värmlandstrafik/Karlstadsbuss</b>	1 118 091
<b>Länstrafiken i Västerbotten</b>	212 151
<b>VL</b>	257 300
<b>Skånetrafiken</b>	18 000 000
<b>SL</b>	20 939 400
<b>Västtrafik</b>	18 335 860
<b>Arlanda Express</b>	1 069 447

<sup>324</sup> I några fall har de svarande kollektivtrafikföretagen inte angett tre avslagsgrunder utan enbart en eller två.

<sup>325</sup> Med för kort bytestid avses att den aktuella bytestiden enligt tidtabellen mellan två linjer är för kort för att ett missat byte ska räknas som en försening till slutdestinationen. Kollektivtrafikföretagen tillämpar ofta en bytesmarginal på 5, 10 eller 15 minuter som förutsättning för att rätt till förseningsersättning ska finnas.

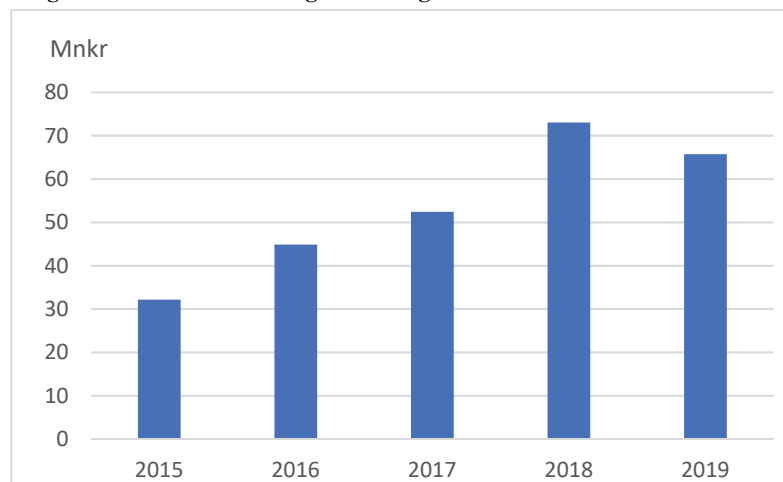
<sup>326</sup> Blekingetrafiken och Länstrafiken i Västerbotten anger i sina respektive enkätsvar att siffrorna också inkluderar krav på ersättning på grund av förseningar i den långväga kollektivtrafiken, dvs. i enlighet med EU:s tåg- och busspassagerarförordningar. Arlanda Express uppger att deras resevillkor i vissa delar är mer generösa än lagens bestämmelser och att uppgifterna om utbetald förseningsersättning även inkluderar kostnader för missade anslutande flyg, hotell och förtäring som i vissa fall ersätts vid förseningar m.m. Den redovisade totalsumman för utbetald förseningsersättning i tabell 3 baseras på en summering av tillgängliga uppgifter. Då det i fallet med de tre föregående företagen förekommer överskattningar i de redovisade uppgifterna så är totalsumman en överskattning av det faktiska värdet. De tre företagens andel av den totala utbetalda förseningsersättningen utgör dock endast ca 4 procent. Länstrafiken Örebro har inte redovisat någon uppgift på utbetald förseningsersättning. VL anger att den utbetalda förseningsersättningen är en uppskattning.

Länstrafiken Örebro	Ingen uppgift
UL	1 511 343
Dalatrafik	302 793
Norrtåg	1 145 188
SJ	1 574 981
<b>Totalt</b>	<b>65 726 052</b>

Källa: Civilutskottets enkätundersökning 2020.

### Kollektivtrafikföretagen betalade ut mest förseningsersättning 2018

Diagram 1 Utbetalad förseningsersättning 2015–2019<sup>327</sup>



Källa: Civilutskottets enkätundersökning 2020 och egen bearbetning.

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016.<sup>328</sup> Innan dess tillämpade kollektivtrafikföretagen någon form av resegaranti som gav rätt till förseningsersättning för resenärer.<sup>329</sup> Under 2016 tillämpade således kollektivtrafikföretagen såväl resegarantier som lagen vid utbetalningar av förseningsersättning. Om man jämför 2019 med 2015, dvs. året innan lagen trädde i kraft, då kollektivtrafikföretagen tillämpade olika typer av resegarantier som innebar rätt till förseningsersättning, så motsvarar det totala

<sup>327</sup> Den redovisade totalsumman för utbetalad förseningsersättning för respektive år baseras på en summering av tillgängliga uppgifter. Blekingetrafiken och Länstrafiken i Västerbotten anger i sina enkätsvar att siffrorna inkluderar ersättning utbetalad på grund av förseningar i den långväga kollektivtrafiken, dvs. i enlighet med EU:s tåg- och busspassagerarförordningar. Vidare så uppger Arlanda Express att deras resevillkor i vissa delar är mer generösa än lagens bestämmelser. De tre ovanstående kollektivtrafikföretagen har i sammanhanget relativt små trafikvolym och den utbetalda förseningsersättningen för de tre företagen motsvarar ca 4 procent av den totala utbetalda summan 2019 för de företag som besvarat enkäten. Betydelsen av den förhöjda siffran på faktiskt utbetalad förseningsersättning som ovanstående omständigheter resulterar i bedöms därför som mycket begränsad. Vidare anger VL att förseningsersättningen som betalats ut 2015–2019 är uppskattningar. Dalatrafik anger att förseningsersättningen som betalats ut 2015–2017 är uppskattningar. Länstrafiken i Västerbotten anger att ersättningen som redovisats för 2015 avser perioden september–december. Norrtåg anger att förseningsersättningen som betalats ut 2015 och 2016 är uppskattningar. SJ redovisar ingen uppgift för år 2015 och Länstrafiken Örebro redovisar ingen uppgift för något år.

<sup>328</sup> Prop. 2015/16:13, bet. 2015/16:CU9, rskr. 2015/16:73.

<sup>329</sup> SOU 2009:81 s. 43–45 och 288.



utbetalade beloppet 2019 (ca 66 miljoner kronor) mer än en fördubbling av den utbetalda förseningsersättningen 2015 (ca 32 miljoner kronor). Jämför man 2019 med 2017, dvs. det första året då lagen tillämpades under ett helår, så ökade utbetalningarna av förseningsersättning mellan dessa två år med ca 20 procent. Mellan 2018 och 2019 minskade utbetalningarna av förseningsersättning med ca 10 procent. Under 2018 utbetalades det som mest förseningsersättning (ca 73 miljoner kronor). Den viktigaste anledningen till nedgången mellan 2018 och 2019 är att SL, som är den största utbetalaren av förseningsersättning, redovisade en nedgång i den utbetalda förseningsersättningen från ca 29 miljoner kronor 2018 till ca 21 miljoner kronor 2019.<sup>330</sup>

Vad skillnaderna i den totala utbetalda förseningsersättningen mellan åren beror på framgår inte av enkätsvaren. För 2016 gäller förstås som särskild försättning att lagen trädde i kraft den 1 april och för 2015 var det till skillnad från de andra jämförda åren kollektivtrafikföretagens olika resegarantier som tillämpades vid utbetalningar av förseningsersättning till resenärer.

### *Den genomsnittliga utbetalda förseningsersättningen (prisavdraget) till resenärer varierar betydligt*

Den genomsnittliga ersättningen för biljettkostnader (prisavdrag) som betalades ut till resenärerna vid ansökningar om förseningsersättning under 2019 varierade stort mellan kollektivtrafikföretagen enligt enkätsvaren från ca 25 kronor (SL) till ca 320 kronor (Dalatrafik). Bland övriga svar märks Blekingetrafiken ca 120 kronor, Skånetrafiken ca 81 kronor, UL ca 59 kronor, Norrtåg ca 207 kronor och SJ ca 80 kronor. Flera företag saknar uppgifter om den genomsnittliga förseningsersättning som betalas ut till resenärer.

Ersättningsnivåerna mellan de olika kollektivtrafikföretagen och de regioner de trafikerar varierar alltså stort. Det finns sannolikt många förklaringar till detta. En hög turtäthet och korta linjesträckningar gör att förseningarna relativt sett blir tidsmässigt kortare, vilket innebär lägre förseningsersättning.<sup>331</sup> Vidare så skiljer sig sättet att beräkna reskostnaden för en enkelresa för periodkortsinnehavare i viss mån åt mellan kollektivtrafikföretagen, vilket också har betydelse för jämförelsen av ersättningsnivåer mellan företagen.<sup>332</sup> Annat som spelar in är fördelningen av resenärer som åker på enkelbiljetter re-

<sup>330</sup> Enligt e-post från Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 7 september 2020 beror de höga utbetalningarna av förseningsersättning 2018 på följande. Av de 29,2 miljoner kronor som SL betalade ut i förseningsersättning 2018 var ca 24,7 miljoner kronor på grund av störningar som uppstod inom pendeltågtrafiken. Det var stora problem med pendeltågtrafiken 2018, speciellt under november månad då flera separata fel söder om Stockholm orsakade omfattande förseningar och inställda tåg under flera dagar i nära följd.

<sup>331</sup> Av 15 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att vid en försening som uppgår till mer än 20 minuter betalas en ersättning motsvarande 50 procent av biljettpriset. Vid en försening som uppgår till mer än 40 minuter betalas en ersättning motsvarande 75 procent av biljettpriset. Vid en försening som uppgår till mer än 60 minuter betalas en ersättning motsvarande hela biljettpriset.

<sup>332</sup> Några exempel på olika beräkningsgrunder för en enkelresa för innehavare av periodkort är följande. Skånetrafiken räknar ut resans pris för en 30-dagars biljett genom att biljettens värde delas med 44 enkelresor. Länstrafiken Örebro använder sig i sin beräkning av ett antagande om 36 resor per månad. För Norrtågs 30-dagars pendlarkort beräknas snittpriset för en resa genom att pendlarkortets pris delas med 22.

spektive periodkort då det senare normalt sett ger lägre ersättning. Det finns dock kollektivtrafikföretag som ger periodkortsinnehavare samma förseningsersättning som resenär med enkelbiljett, t.ex. Blekingetrafiken och Värmlandstrafik. Priset för att åka kollektivtrafik skiljer sig också åt mellan olika företag, vilket är en annan faktor att beakta när man konstaterar att det finns skillnader i den genomsnittliga ersättning som betalas ut av olika kollektivtrafikföretag.

Om man som resenär har möjlighet att välja bort kontant betalning till förmån för värdebevis (eller värdekod eller reskassa) och därigenom får högre ersättning (vilket förekommer) är det självfallet också något som påverkar den genomsnittliga förseningsersättning som betalas ut av det aktuella kollektivtrafikföretaget. Exempelvis Skånetrafiken betalar ut 30 procent extra i förseningsersättning (gäller prisavdrag) om man väljer värdekod eller värdebevis. Västtrafik betalar ut 20 procent extra i ersättning vid ersättning för kostnad för annan transport (taxi eller milersättning) om man väljer värdekod eller värdecheck. Sörmlandstrafiken betalar ut 50 kronor extra till resenärer som begär förseningsersättning i form av prisavdrag eller ersättning för kostnad för annan transport (taxi eller milersättning) utbetald till reskassa.

Vidare garanterar bl.a. Blekingetrafiken och Västtrafik ett minimibelopp om 50 kronor om resenärer avstår från kontant utbetalning av ersättningen (gäller prisavdrag).<sup>333</sup>

*Den genomsnittliga handläggningstiden för ett ärende om förseningsersättning varierar mellan någon eller några dagar och upp till 14 dagar*

Den genomsnittliga handläggningstiden från det att ett kollektivtrafikföretag tar emot ett anspråk om förseningsersättning till dess att man betalar ut ersättning eller avslår anspråket på ersättning varierar enligt kollektivtrafikföretagen normalt mellan någon eller några dagar och upp till två veckor.

### **Rätten till information för resenärer**

*Många olika informationskanaler används för att uppfylla lagens bestämmelser om reseinformation*

Alla kollektivtrafikföretag uppger i sina enkätsvar att all information som de är skyldiga att tillhandahålla till resenärerna enligt lagens 7 §<sup>334</sup> finns på respektive företags webbplats. Alla företag har även appar där de också redo-

<sup>333</sup> Blekingetrafikens, Skånetrafikens, Västtrafiks och Sörmlandstrafikens webbplatser den 2 september 2020.

<sup>334</sup> I lagens 7 § finns bestämmelser om transportörens informationsskyldighet. Där framgår det att transportören ska tillhandahålla information om 1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser, 2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag, 3. transportörens allmänna avtalsvillkor, 4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar, 5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser, 6. möjligheten att medföra cyklar och villkor för detta, 7. säkerhets- och trygghetsfrågor och 8. hur transportören kan kontaktas.

visar mycket av den information som de ska tillhandahålla. Andra digitala informationskanaler som också nämns av några företag är infotainment (via digitala skärmar), Facebook, chattar och en sms-tjänst som informerar om förseningar. Övriga kanaler för information som nämns i vissa fall är hållplats- och stationsanslag, realtidsskyltar, informationstavlor, kundtjänst och informatörer. En slutsats man kan dra av de redovisade svaren är att samma information inte finns tillgänglig i alla informationskanaler.

I den mån kollektivtrafikföretagen har kommenterat den information som ska ges till resenären om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller med tåg (se 8 §) lagen, så pekar man på att sådan information tillhandahålls via digitala skärmar eller skyltar, dekaler samt utrop.

### *Information om förseningar eller annan störning respektive tillgängligheten till stationer är svårast att tillhandahålla*

Fyra av tio kollektivtrafikföretag (tre företag besvarade inte frågan) menar att den del av informationsskyldigheten som är fastställd i lagen och som är särskilt svår att uppfylla är skyldigheten att tillhandahålla information om försening eller annan störning. Här framhåller ett företag att man är beroende av flera andra aktörer och att resenärerna förväntar sig mycket snabb information, vilket kräver mycket av bakomliggande system. Ett annat kollektivtrafikföretag pekar på att när det gäller förseningens eller störningens orsak, varaktighet och konsekvenser, som ju ingår i informationsskyldigheten, så är det speciellt svårt att ange varaktigheten på en försening eller störning. Svårast i det sammanhanget är att få en prognos från Trafikverket med anledning av förseningen eller störningen. Ett annat företag framhåller att många kunder reser med periodkort och att det då saknas förutsättningar att veta vilket tåg kunden reser med eller har för avsikt att resa med, dvs. det är svårt att ge riktad information till resenärer om de inte befinner sig ombord. Informationen tenderar då att bli mer generell och övergripande.

Information om tillgängligheten till stationer (kan t.ex. avse att en station har begränsade öppettider eller stationens utformning) nämns av tre kollektivtrafikföretag som information som är särskilt svår att tillhandahålla till resenärer. Anledningen till detta förhållande menar två företag är att de inte själva äger stationerna. Det finns nämligen ingen skyldighet för ägarna till buss- och tågstationer att informera kollektivtrafikföretagen om ändringar som görs i fastigheterna som kan påverka tillgängligheten. Tillgängligheten till hållplatser nämns av ett företag som information som är särskilt svår att tillhandahålla då man inte har det fulla ansvaret för hållplatser.

Ett företag framhåller att de har vissa gamla fordonsslag där det är svårt eller omöjligt att tekniskt få till en audiell eller visuell lösning för att tillhandahålla information till resenärerna.

Ett annat företag understryker att information om resenärers rättigheter är något som är särskilt svårt att tillhandahålla. Man pekar då på att många rese-

närer har svårt att hålla isär de skilda regelverken beroende på om tågens linjesträckning är längre eller kortare än 150 kilometer. Inte minst kan det vara svårt för den resenär som åker en viss sträcka där olika regelverk blir tillämpliga beroende på vilken linje resenären väljer.

Två företag gör bedömningen att ingen del av informationsskyldigheten är särskilt svår att uppfylla.

### Reklamationshantering

#### *Reklamationer eller klagomål om försening eller annan störning är vanligast*

Tio av de elva kollektivtrafikföretag som besvarat frågan om vilken informationsskyldighet de får flest reklamationer eller klagomål om från resenärer uppger att det rör sig om försening eller annan och störning. Två av företagen framhåller att dessa klagomål är särskilt vanliga när det gäller trafikslaget tåg. Att reklamationer eller klagomål om en försening eller annan störning är vanligast är i linje med att företagen själva anser att denna kategori av information är en av de två svåraste kategorierna av information att tillhandahålla (se föregående avsnitt). Ett företag redovisar mest klagomål från resenärer om felskyldade bussar.

När det gäller eventuella problem med kollektivtrafikföretagens system för reklamationshantering så redovisar företagen bara i något enstaka fall något mindre problem med sina interna system för reklamationshantering. Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter reglerar för övrigt inte närmare kollektivtrafikföretagens system för reklamationshantering eller ens att de ska ha ett sådant system.

### Flervalsfrågor

I enkäten ställdes sex flervalsfrågor. I detta avsnitt redovisas en kort sammanställning av kollektivtrafikföretagens svar samt i viss fall en kort förklaring till varför frågan ställts eller en kort reflektion över utfallet.

#### **Hur bedömer ni sammantaget era möjligheter att uppfylla lagens krav på att tillhandahålla reseinformation av olika slag till resenärer?**

- Det är mycket lätt (ett svar)
- Det är ganska lätt (tre svar)
- Det är ganska svårt (sju svar)
- Det är mycket svårt (två svar)
- Vet inte

Samstämmigheten i svaren på denna fråga var relativt stor då nio av tretton kollektivtrafikföretag sammantaget gjorde bedömningen att det var *ganska svårt* (sju) eller *mycket svårt* (två) att uppfylla lagens krav på att tillhandahålla

reseinformation av olika slag till resenärer. Tre företag menade att det var *ganska lätt* att uppfylla lagens krav på den aktuella punkten. Ett företag hade uppfattningen att det var *mycket lätt*.

**Anser ni att lagen i dess helhet är lätt eller svår att tillämpa för er?**

- Den är mycket lätt att tillämpa (två svar)
- Den är ganska lätt att tillämpa (tre svar)
- Den är ganska svår att tillämpa (sju svar)
- Den är mycket svår att tillämpa (ett svar)
  
- Vet inte

Här svarade sju av kollektivtrafikföretagen att lagen i dess helhet är *ganska svår att tillämpa*. Ett företag ansåg att lagen är *mycket svår* att tillämpa. Tre av kollektivtrafikföretagen menade att lagen i dess helhet är *ganska lätt att tillämpa*. Arlanda Express och Länstrafiken Örebro menade att lagen var *mycket lätt att tillämpa*. Den övergripande bilden visar att företagen tycker att lagen är relativt svår att tillämpa.

När det gäller Arlanda Express kan man ju konstatera att de endast trafikerar en sträcka (Arlanda–Stockholm), med ett trafikslag (tåg), och de tillämpar också i flera fall generösare regler för ersättning vid förseningar till resenärer än vad lagen stipulerar. Det ska jämföras med de andra kollektivtrafikföretagen i undersökningen som bedriver kollektivtrafik med en mängd olika linjer och trafikslag och också linjer som går in i andra regioner, vilket torde försvåra företagets tillämpning av lagen. Även Länstrafiken Örebro menade att lagen är mycket lätt att tillämpa. I en kommentar till svaret ansåg företaget att lagen är lätt att tillämpa eftersom alla resenärer egentligen kan få förseningsersättning då det räcker att ha för avsikt att resa.

**Anser ni att lagen i dess helhet är lättare eller svårare att tillämpa än de regler i EU:s tåg- och busspassagerarförordningar som ni tillämpar vid resor längre än 150 kilometer?**

- Lagen är mycket lättare att tillämpa än EU:s tåg- och busspassagerarförordningar (två svar)
- Lagen är till viss del lättare att tillämpa än EU:s tåg- och busspassagerarförordningar (ett svar)
- Lagen och EU:s tåg- och busspassagerarförordningar är lika svåra eller lätta att tillämpa (tre svar)
- Lagen är till viss del svårare att tillämpa än EU:s tåg- och busspassagerarförordningar (två svar)
- Lagen är mycket svårare att tillämpa än EU:s tåg- och busspassagerarförordningar
  
- Vet inte (fyra svar)

Frågan om lagen i dess helhet är lättare eller svårare att tillämpa än de regler i EU:s tåg- och busspassagerarförordningar som kollektivtrafikföretagen tillämpar vid resor längre än 150 kilometer ställdes för att i någon mån få en uppfattning om hur företagen uppfattar lagen i förhållande till passagerarförordningarna. Fyra av kollektivtrafikföretagen valde att svara *vet inte* på denna fråga och ett företag svarade inte på frågan. Tre av de kollektivtrafikföretag som svarade *vet inte* (Värmlandstrafik/Karlstadsbuss, VL och UL) har ingen trafik på linjer över 150 kilometer. Det fjärde kollektivtrafikföretaget som svarade *vet inte* var Skånetrafiken som strax innan svarstillfället valt att frånga att tillämpa lagen i stället för tåg- och busspassagerarförordningarna vid resor längre än 150 kilometer.<sup>335</sup> Tre svarande valde det neutrala alternativet att lagen och passagerarförordningarna är *lika svåra eller lätta att tillämpa*. Ett kollektivtrafikföretag ansåg att lagen är *till viss del* lättare att tillämpa och två företag ansåg att lagen är *mycket lättare att tillämpa* än passagerarförordningarna. Två företag ansåg att lagen var *till viss del svårare att tillämpa* än passagerarförordningarna. Det var sammanfattningsvis relativt få kollektivtrafikföretag som hade en åsikt i denna fråga, men bland de företag som hade en uppfattning var hållningen neutral eller lutade något åt att lagen är lättare att tillämpa än passagerarförordningarna.

En närliggande fråga som också tas upp nedan är risken att resenärerna blandar ihop regelverket för den kortväga kollektivtrafiken, dvs. den svenska lagen, med passagerarförordningarna, som tillämpas på den långväga kollektivtrafiken.

**I vilken utsträckning anser ni att ni får tillräckligt med stöd från myndigheter, t.ex. Konsumentverket, för att tillämpa lagen?**

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning (ett svar)
- I ganska liten utsträckning (två svar)
- I mycket liten utsträckning (sex svar)
- Vet inte (fyra svar)

När det gäller frågan om kollektivtrafikföretagen anser att de får tillräckligt med stöd från myndigheter, t.ex. Konsumentverket, för att tillämpa lagen så vara samstämmigheten bland företagen relativt stor om att så inte är fallet. Av kollektivtrafikföretagen svarade 6 av 13 att man fick stöd i *mycket liten utsträckning* och ytterligare två företag svarade i *ganska liten utsträckning*. Ett företag menade att man fick stöd i ganska stor utsträckning. Fyra kollektivtrafikföretag svarade *vet inte*.

<sup>335</sup> Ändrat den 1 mars 2020. Sedan dess tillämpar Skånetrafiken båda regelverken enligt e-post från Skånetrafiken den 26 mars 2020.

När det gäller Konsumentverkets roll så kan i sammanhanget nämnas att verket utövar tillsyn över den informationsskyldighet för kollektivtrafikföretag som följer av 7–9 §§ lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.<sup>336</sup>

**I vilken utsträckning bedömer ni att det uppstår problem vid ansökningar om förseningsersättning på grund av att resenärer inte känner till eller blandar ihop de olika regelverken för resenärers rättigheter som finns vid kollektivtrafikresor? Lagen tillämpas huvudsakligen på linjesträckningar som är upp till 150 kilometer. Vid längre sträckor och vid utrikesresor inom EU träder EU-regleringen in (tåg- och busspassagerarförordningarna).**

- Det är mycket vanligt (två svar)
- Det är ganska vanligt (två svar)
- Det är ganska ovanligt (fyra svar)
- Det är mycket ovanligt (tre svar)
  
- Vet inte (ett svar)

När det gäller problem som kan tänkas uppstå vid ansökningar om förseningsersättning på grund av att resenärer inte känner till eller blandar ihop de olika regelverken för resenärers rättigheter vid kollektivtrafikresor så skiljer sig svaren åt ganska mycket, med en tyngdpunkt mot att det är ovanligt. Fyra företag svarar att det är *ganska ovanligt* och tre svarar att det är *mycket ovanligt*. Två företag vardera menar att det är *ganska vanligt* respektive *mycket vanligt* att resenärer blandar ihop regelverken. Ett företag har svarat *vet inte* och ett företag har inte besvarat frågan.

Blekingetrafiken, som svarat att det är *mycket vanligt* att resenärer blandar ihop regelverken, har valt att ersätta försenade tågresenär enligt den i vissa delar generösare svenska lagen och inte enligt tågpassagerarförordningen. Blekingetrafiken menar att man inte kan göra skillnad på kunder som åker samma sträckor och blir försenade men åker med olika tåglinjer med olika linjesträckning. Även Skånetrafiken har tidigare tillämpat den svenska lagen på linjesträckningar som är längre än 150 kilometer.<sup>337</sup>

**Hur tycker ni att lagen fungerar på det hela taget?**

- Mycket bra (ett svar)
- Ganska bra (fyra svar)
- Ganska dåligt (sex svar)
- Mycket dåligt (ett svar)
  
- Vet inte

<sup>336</sup> 10 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter jämfört med 1 § förordningen (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

<sup>337</sup> Ändrat den 1 mars 2020. Sedan dess tillämpar Skånetrafiken båda regelverken enligt e-post från Skånetrafiken den 26 mars 2020.

När det gäller den övergripande frågan om hur lagen fungerar på det hela taget så varierar uppfattningen mellan kollektivtrafikföretagen. Sex kollektivtrafikföretag anser att lagen fungerar *ganska dåligt* och ett företag att den fungerar *mycket dåligt*. Fyra företag menar att lagen fungerar *ganska bra* och ett företag att lagen fungerar *mycket bra*. Ett företag har inte besvarat frågan. Den övergripande bilden är således att företagets syn på hur lagen fungerar skiljer sig åt. Ingen tydlig tendens kan utläsas men det finns en svag övervikt åt att företagen anser att lagen fungerar dåligt.

### **Avslutning – övriga synpunkter på lagen från kollektivtrafikföretagen**

Enkäten avslutades med en öppen fråga enligt följande. Har ni några andra synpunkter på lagen som ni vill framföra? Ser ni t.ex. några problem med den nuvarande lagstiftningen? Finns det hinder som inte förutsågs i samband med lagens tillkomst som gör det svårare för er att leva upp till lagens krav? Har ni några förslag på förbättringar av lagen?

Nedan återges något förkortade versioner av de kommentarer som 9 av 13 kollektivtrafikföretag valde att lämna som svar på den öppna frågan.

#### *Blekingetrafiken*

Enligt Blekingetrafiken är det stora problemet med lagen skillnaden mellan korta och långa tågsträckor och de skillnader i ersättning som finns mellan dem enligt de olika regelverken. Ersättning som motsvarar 100 procent eller 25 procent av biljettkostnaden för samma försening hade varken varit logiskt eller rätt för kunden. Blekingetrafiken har därför valt att ersätta alla försenade tågresenär enligt den generösare svenska lagen och inte enligt EU:s tågpassagerarförordning då företaget menar att man inte kan göra skillnad på kunder som åker samma sträckor och blir försenade men åker med olika tåglinjer med olika linjesträckning.

Vidare anser Blekingetrafiken att den möjlighet som den nya lagen öppnade att ge pendlare med månadsbiljett 1/42-del<sup>338</sup> av biljettens kostnad tillbaka vid en timmes försening är helt orimlig. Skulle de ersätta sina mest trogna kunder sämre än sällanresenärerna? Det hade enligt Blekingetrafiken varit helt fel och Blekingetrafiken ersätter därför alla resenärer lika oavsett om de åker med enkelbiljett eller med periodbiljett. Det är enligt Blekingetrafiken förvånande att man i lagen valde att försämlra villkoren för resenärer med periodbiljett.

Ytterligare en sak som bör nämnas är det ologiska i att kollektivtrafikföretagen ute i regionerna med egna medel ska ersätta kunder för förseningar och

<sup>338</sup> För att förstå varför Blekingetrafiken utgår från 1/42-del av biljettkostnaden i sitt resonemang om ersättning bör man ha följande bakgrundsinformation: År 2020 varierade antalet arbetsdagar per månad mellan 20 och 23 dagar med ett snitt på 21 arbetsdagar per månad. Antalet arbetsresor med ett periodkort med 21 arbetsdagar multiplicerat med en tur- och returresa per arbetsdag blir 42 resor, dvs. 1/42-del. Ersättningen vid 60 minuters försening motsvarar hela biljettpriset. Transportören har dock enligt lagen (16 §) rätt att göra avdrag för den rabatt som ett periodkort innebär.



andra problem i trafiken som beror på bristande underhåll i järnvägsnätet. Den möjlighet som nu finns med en regressrätt mot Trafikverket för uppkomna förseningskostnader om förseningen beror på brister i infrastrukturen är ett kapitel för sig som resulterar i mycket arbete och ger väldigt lite pengar tillbaka.

#### *Region Värmland (Värmlandstrafik/Karlstadsbuss)*

Värmlandstrafik/Karlstadsbuss framhåller att det är svårt att bedöma ärenden om förseningsersättning där resenären kan få ersättning enbart genom att hävda att man hade för avsikt att resa men valde annat färdstätt på grund av att resan riskerade att bli försenad (särskilt om det visar sig att resan ändå inte blev försenad).

#### *Länstrafiken i Västerbotten*

Enligt Länstrafiken i Västerbotten, som har trafik med en linjestreckning både över och under 150 kilometer, är det svårt att kommunicera vilka resenärsrättigheter som gäller då resenärer ofta kanske åker båda typerna av sträckor. På samma sätt är det svårt för resenärerna att veta vilka regler som gäller på vilken sträcka och resenärerna kan då uppleva villkoren som orättvisa och sämre när det gäller resenärsrättigheter om de reser på en linje över 150 kilometer.

#### *Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL)*

Lagen ger utrymme för egna tolkningar av regionala kollektivtrafikmyndigheter och av kunder. Det borde vara tydligare vad som gäller, exempelvis vid ansökan om förseningsersättning för de resenärer som inte betalat för sitt färdbevis, t.ex. studerande. Det bör också vara tydligare preciserat vad som gäller för resa med taxi om man samåker och båda kräver maxbeloppet i ersättning.

#### *Skånetrafiken*

Lagen öppnar enligt Skånetrafiken upp för missbruk vid förseningar framför allt med milersättningen för transport med egen bil till slutdestinationen. Det finns ingen begränsning av ersättningsbeloppet kopplat till biljettpriset. Förseningsersättningen (prisavdraget) är väldigt låg – det styr över resenärerna till transporter med taxi eller egen bil till slutdestinationen. Hittills har Skånetrafiken valt att använda samma villkor (svensk lag) även för långväga kollektivtrafikresor och resor utomlands (Danmark), men nu är detta ändrat.<sup>339</sup> Skånetrafiken har dock ännu inte hunnit dra några slutsatser av förändringen.

#### *Västtrafik*

Lagen kräver inte att resenärer har köpt biljett för att de ska få förseningsersättning; resenärer kan alltså söka ersättning utan att ha tänkt resa, vilket därmed har ökat antalet bedrägerier.

<sup>339</sup> Ändrat den 1 mars 2020 enligt e-post från Skånetrafiken den 26 mars 2020.

Ett annat problem med lagen enligt Västtrafik är att resenärer som åker på samma sträcka men med olika tåg kan få olika ersättning vid förseningar då olika regelverk tillämpas beroende på linjens slutdestination.

Förseningsersättningen till resenärerna i enlighet med lagens bestämmelser är låg i förhållande till vad resenärerna förväntar sig, vilket har resulterat i att Västtrafik på egen hand har satt upp en alternativ ersättningstrappa för högre ersättning till resenärerna via värdecheckar.

### *Länstrafiken Örebro*

Det kan diskuteras om det är rätt att en resenär ska kunna få förseningsersättning för en resa utan att ens ha påbörjat resan, dvs. att det räcker att hävda att man som resenär har tänkt sig att resa.

### *Region Uppsala (UL)*

Lagen är ganska svårtolkad. Man behöver exempelvis gå igenom förarbetsutalanden för att ta del av vissa detaljer för att förstå hur lagen ska tolkas i vissa avseenden. Det finns en otydlighet kring vad som ska anses vara en sammanhållen resa och vem som ansvarar för vad när det gäller länsöverskridande resor. Det finns också en otydlighet i lagen kring vad som gäller för rätt till milersättning vid annan transport till destinationen. Det är också orimligt att det inte krävs styrkta underlag av den som ansöker om förseningsersättning för att rätt till ersättning ska föreligga. Det är också orimligt att resenärer har rätt till ersättning även vid inställd trafik på grund av förutsättningar som kollektivtrafikföretag inte har kunnat påverka, t.ex. coronapandemin och snöstormar.

### *SJ*

Resenärerna är förvirrade om vilka regler och rättigheter som gäller för respektive tåg då tåg trafikerar olika långa sträckor och de har två regelverk att förhålla sig till. Ett exempel är SJ:s tåg på sträckan Stockholm–Eskilstuna–Arboga och omvänt. Några av SJ:s tåg går hela sträckan, dvs. längre än 150 kilometer, och EU:s tågpassagerarförordning gäller. Andra tåg går bara sträckan Stockholm–Eskilstuna, dvs. kortare än 150 kilometer, och lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter gäller. För en resenär som dagligen reser sträckan Stockholm–Eskilstuna gäller med andra ord olika regler och rättigheter beroende på vilket tåg som resenären väljer att resa med (eller har för avsikt att resa med).

Det är vidare svårt att tolka regelverk och förklara för resenärer när resor med flera olika delsträckor och olika regelverk (och kanske även olika operatörer) drabbas av en försening eller annan störning. Med andra ord: Vilka rättigheter har jag som resenär och vilken ersättning får jag om en delresa drabbas av en störning eller försening? Det är också svårt att fullgöra den informationsskyldighet som följer av lagen när lagen inte ställer krav på bokad biljett, dvs. kunden har enligt lagen rätt till information (och ersättning) redan när den

har för avsikt att resa. Den information som lämnas i dessa fall kommer därmed alltid att bli generell och övergripande.

Några förslag på områden för förbättringar är följande. Hur kan det bli tydligare vilket tåg eller resenär som omfattas av de olika regelverken? Hur kan lagen bli tydligare om vad som gäller för resor med delresor, dvs. vad som ska räknas som en sammanhållen resa och inte? Hur kan det förtydligas vad som gäller om resenärens avsikt (inrättat sig) för att resa för att få rätt till ersättning vid förseningar och hur kan detta verifieras på lämpligt sätt?

## Referenser

Arlanda Express, e-post den 30 april 2020

Betänkande 2015/16:CU9 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer

Blekingetrafiken, e-post den 23 mars 2020, webbplats

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

Förordningen (2015:957) om tillsyn över transportörens informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Länstrafiken i Västerbotten AB, e-post den 30 mars 2020

Proposition 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer

Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik), intervju den 15 oktober 2020, e-post den 15 september 2020

Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL), e-post den 2 april 2020, intervju den 25 maj 2020, e-post den 7 september 2020

Region Uppsala (UL), e-post den 7 september 2020

Region Värmland (Värmlandstrafik/Karlstadsbuss), e-post den 25 mars 2020

Region Västmanland/Kollektivtrafikförvaltningen (VL), e-post den 27 april 2020

Region Örebro län (Länstrafiken Örebro), e-post den 13 september 2020

Riksdagsskrivelse 2015/16:73

SJ AB (SJ), e-post den 26 oktober 2020, e-post den 29 oktober 2020

Skånetrafiken, e-post den 25 mars 2020, e-post den 26 mars 2020, intervju den 3 juni, e-post den 4 september 2020, webbplats

SOU 2009:81 Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektiv

Svensk Kollektivtrafik, webbplats

Sörmlandstrafiken, webbplats

Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, 2020

Trafikanalys, e-post den 11 september 2020 och den 27 oktober 2020

Vy Tåg AB (Norrtåg), e-post den 11 september 2020

Västtrafik, e-post den 20 mars 2020, webbplats

**Bilaga Enkäten till kollektivtrafikföretag****Frågor om tillämpningen av lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter (nedan kallad lagen)*****Bakgrund***

1. Hur många påstigningar (resor) gjordes totalt inom den verksamhet ni bedriver under åren 2015, 2016, 2017, 2018 respektive 2019? Om möjligt uppskatta hur stor andel av påstigningarna för respektive år som avser linjesträckningar kortare än 150 kilometer inom Sverige? Lagen trädde i kraft den 1 april 2016. Det är dock intressant att ta med 2015 i frågeunderlaget för att få en uppfattning om situationen som rådde innan lagen trädde i kraft.

År	Antal påstigningar	Uppskattad andel påstigningar på linjer kortare än 150 kilometer inom Sverige
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		

2. Hur fördelar sig det totala antalet påstigningar mellan de olika trafikslagen inom er kollektivtrafikverksamhet under de aktuella åren? Kollektivtrafik med fartyg/båt omfattas inte av lagen men efterfrågas här för att redovisningen i förekommande fall ska bli fullständig.

År	Tåg	Buss	Spårvagn	T-bana	Linjetrafik med taxi	Fartyg /båt
2015						
2016						
2017						
2018						
2019						

**Förseningsersättning**

Notera att frågorna (3–8) nedan om förseningsersättning endast avser ersättning enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, dvs. resor i kollektivtrafiken som har en linjesträckning som är 150 kilometer eller kortare. Frågorna avser inte ersättning som kan bli aktuell vid resor längre än 150 kilometer enligt EU:s tåg- och busspassagerarförordningar.

- 3. Hur många krav på förseningsersättning från resenärer tog ni emot under åren 2015, 2016, 2017, 2018 respektive 2019? Med förseningsersättning avses här såväl ersättning för biljettkostnader (prisavdrag) som ersättning för kostnader för annan transport till resmålet, t.ex. med egen bil, taxi eller annat kollektivtrafikföretag. Ange i en förklarande text under tabellen om ett krav på förseningsersättning från en resenär som avser t.ex. tre resor betraktas som ett krav eller som tre krav i er statistik. Om statistik saknas är vi tacksamma om ni kan uppskatta antalet anspråk på förseningsersättning. Fyll i avsedd kolumn.**

År	Antal krav på förseningsersättning	Uppskattat antal krav på förseningsersättning
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		

4. Hur många krav på förseningsersättning från resenärer beviljades respektive avslogs åren 2015, 2016, 2017, 2018 respektive 2019? Med förseningsersättning avses här såväl ersättning för biljettkostnader (prisavdrag) som ersättning för kostnader för annan transport till resmålet, t.ex. med egen bil, taxi eller annat kollektivtrafikföretag. Om statistik saknas är vi tacksamma om ni kan uppskatta antalet beviljanden respektive avslag. Fyll i avsedd kolumn.

År	Antal beviljanden	Antal avslag	Uppskattat antal beviljanden	Uppskattat antal avslag
2015				
2016				
2017				
2018				
2019				

5. Vilka är de tre vanligaste avslagsgrunderna vid ansökningar om förseningsersättningar, enligt er bedömning? Om möjligt ange även vilken av dessa tre avslagsgrunder som ni bedömer är vanligast förekommande.
6. Hur mycket betalade ni totalt ut i förseningsersättning till resenärer åren 2015, 2016, 2017, 2018 respektive 2019? Med förseningsersättning avses här såväl ersättning för biljettkostnader (prisavdrag) som ersättning för kostnader för annan transport till resmålet, t.ex. med egen bil, taxi eller annat kollektivtrafikföretag. Om statistik saknas är vi tacksamma om ni kan uppskatta kostnaden. Fyll i avsedd kolumn.

År	Faktisk utbetald förseningsersättning	Uppskattad utbetald förseningsersättning
2015		
2016		
2017		
2018		
2019		



7. **Hur stor var den genomsnittliga ersättningen för biljettkostnader som ni betalade ut vid ansökningar om förseningsersättning under 2019? Med förseningsersättning avses här endast ersättning för biljettkostnader (prisavdrag). Om statistik saknas är vi tacksamma om ni kan uppskatta den genomsnittliga förseningsersättningen. Uppge i så fall att uppgiften är uppskattad.**
8. **Kan ni ange eller uppskatta den genomsnittliga handläggningstiden från det att ni tar emot ett anspråk om förseningsersättning till dess att ni betalar ut ersättning eller avslår anspråket på ersättning?**

***Rätten till information för resenärer***

9. **Hur arbetar ni för att uppfylla lagens bestämmelser om reseinformation?**

*I lagens 7 § finns bestämmelser om transportörens informationsskyldighet. Där framgår det att transportören ska tillhandahålla information om*

- 1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser*
- 2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag*
- 3. transportörens allmänna avtalsvillkor*
- 4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar*
- 5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser*
- 6. möjligheten att medföra cyklar och villkor för detta*
- 7. säkerhets- och trygghetsfrågor*
- 8. hur transportören kan kontaktas.*

*I lagens 8 § framgår det att resenären ska ges information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller med tåg (som inte omfattas av tillämpningsområdet för tågpassagerarförordningen).*

10. **Finns det någon del av informationskyldigheten (se fråga 9) som ni anser vara särskilt svår att uppfylla? Om ja, vilken är anledningen till detta?**
11. **Vilken del av informationskyldigheten (se fråga 9) får ni mest reklamationer om från resenärer?**

**Reklamationshantering**

- 12. Har ni identifierat något/några problem med ert system för reklamationshantering i ärenden som gäller reseinformation eller begäran om ersättning vid förseningar? Om ja, beskriv gärna problemen närmare.**

**Flervalsfrågor**

- 13. Hur bedömer ni sammantaget era möjligheter att uppfylla lagens krav på att tillhandahålla reseinformation (se fråga 9) av olika slag till resenärer?**

- Det är mycket lätt
- Det är ganska lätt
- Det är ganska svårt
- Det är mycket svårt
- Vet inte

- 14. Anser ni att lagen i dess helhet är lätt eller svår att tillämpa för er?**

- Den är mycket lätt att tillämpa
- Den är ganska lätt att tillämpa
- Den är ganska svår att tillämpa
- Den är mycket svår att tillämpa
- Vet inte

- 15. Anser ni att lagen i dess helhet är lättare eller svårare att tillämpa än de regler i EU:s tåg- och busspassagerarförordningar som ni tillämpar vid resor längre än 150 kilometer?**

- Lagen är mycket lättare att tillämpa än EU:s tåg- och busspassagerarförordningar
- Lagen är till viss del lättare att tillämpa än EU:s tåg- och busspassagerarförordningar
- Lagen och EU:s tåg- och busspassagerarförordningar är lika svår eller lätt att tillämpa
- Lagen är till viss del svårare att tillämpa än EU:s tåg- och busspassagerarförordningar
- Lagen är mycket svårare att tillämpa än EU:s tåg- och busspassagerarförordningar
- Vet inte

**16. I vilken utsträckning anser ni att ni får tillräckligt med stöd från myndigheter, t.ex. Konsumentverket, för att tillämpa lagen?**

- I mycket stor utsträckning
- I ganska stor utsträckning
- I ganska liten utsträckning
- I mycket liten utsträckning
- Vet inte

**17. I vilken utsträckning bedömer ni att det uppstår problem vid ansökningar om förseningsersättning på grund av att resenärer inte känner till eller blandar ihop de olika regelverken för resenärers rättigheter som finns vid kollektivtrafikresor? Lagen tillämpas huvudsakligen på linjesträckningar som är upp till 150 kilometer. Vid längre sträckor och vid utrikesresor inom EU träder EU-regleringen in (tåg- och busspassagerarförordningarna).**

- Det är mycket vanligt
- Det är ganska vanligt
- Det är ganska ovanligt
- Det är mycket ovanligt
- Vet inte

**18. Hur tycker ni att lagen fungerar på det hela taget?**

- Mycket bra
- Ganska bra
- Ganska dåligt
- Mycket dåligt
- Vet inte

**Avslutning**

**19. Har ni några andra synpunkter på lagen som ni vill framföra? Ser ni t.ex. några problem med den nuvarande lagstiftningen? Finns det hinder som inte förutsågs i samband med lagens tillkomst som gör det svårare för er att leva upp till lagens krav? Har ni några förslag på förbättringar av lagen?**

## BILAGA 5

Fallstudier i fyra län – Stockholm, Skåne,  
Västerbotten och Dalarna

## Inledning

Förutsättningarna för att bedriva kollektivtrafik ser olika ut runt om i landet. Länen har olika förutsättningar när det gäller geografisk storlek, tillväxt, arbetsmarknad och förhållandet mellan stad och landsbygd. Storstadslänen har av naturliga skäl en majoritet av resandet, medan övriga län ligger betydligt lägre. Befolkningstätheten har således en avgörande betydelse för en hög tur-täthet. Av den anledningen skiljer sig utbudet åt i fråga om kollektivtrafik i större städer jämfört med t.ex. Norrlands inland. Ju längre avstånd till arbete, skola och service, desto svårare och mer kostsamt är det att skapa och upprätthålla en attraktiv kollektivtrafik. I län med låg befolkningstäthet är det ofta skolelevernas resor som är stommen i tidtabellen.<sup>340</sup>

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter är en konsumenträttsligt inriktad lagstiftning. En naturlig utgångspunkt är därför att kollektivtrafikresenärer oavsett var i landet man reser med kollektivtrafik som faller in under lagens tillämpningsområde ska mötas av en likvärdig tillämpning av lagen från kollektivtrafikföretagen.

Mot den bakgrunden är då frågan om det går att påvisa några skillnader i hur lagen tillämpas i olika delar av landet. För att undersöka den frågan närmare och för att få ett representativt urval har fyra län valts ut för fallstudier: Stockholms län, Skåne län, Dalarnas län och Västerbottens län. Det huvudsakliga syftet med fallstudierna är att peka på eventuella skillnader i hur lagen tillämpas i de olika länen. Det är främst två av de centrala resenärsrättigheter som slås fast i lagen som berörs i fallstudierna – rätten till information och rätten till förseningsersättning. För att jämföra tillämpningen av dessa resenärsrättigheter i de fyra länen har fyra parametrar valts ut enligt följande.

1. På vilka sätt tillhandahåller kollektivtrafikföretagen reseinformation (vilka informationskanaler används)?
2. Vilka är de vanligaste reklamationerna eller klagomålen om reseinformation?
3. Hur mycket betalas ut i förseningsersättning per 100 000 påstigningar?
4. Hur stor andel av ansökningarna om förseningsersättning från resenärer avslås?

<sup>340</sup> SOU 2018:58 s. 63.

## Genomförande

Informationen för att genomföra fallstudierna har utöver dokumentstudier hämtats från ett flertal källor, t.ex. uppgifter och statistik från en enkätundersökning riktad till kollektivtrafikföretag (se bil. 4). Enkätundersökningen har kompletterats med intervjuer under 2020 med Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL), Skånetrafiken, Länstrafiken i Västerbotten och Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik). Vidare har intervjuer gjorts med respektive regional kollektivtrafikmyndighet.<sup>341</sup> Uppgifter från fokusgruppsundersökningen av resenärer (se bil. 2) och intervjuer med regionala representanter för resenärsorganisationen Resenärsforum i aktuella län har ytterligare bidragit till empiriinsamlingen.

SL, Skånetrafiken, Länstrafiken i Västerbotten och Dalatrafik är i sitt respektive län den klart största aktören i den kortväga kollektivtrafiken sett till bl.a. trafikvolym. De är därmed den viktigaste tillämparen av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter i respektive län. Fallstudierna i de fyra länen har därför av praktiska skäl i stor utsträckning inriktats på den tillämpning av lagen som dessa fyra kollektivtrafikföretag representerar. Den regionala kollektivtrafikmyndigheten i respektive län ägnar sig inte åt direkt tillämpning av lagen i förhållande till resenärerna och omfattas därför inte av analysen av lagens tillämpning.<sup>342</sup>

I redovisningen nedan beskrivs hur de fyra länen kollektivtrafik är organiserad och vilka de viktigaste aktörerna är. Sedan följer statistik om länets geografi, befolkning och kollektivtrafik. Därefter redovisas hur kollektivtrafikföretagen och resenärsrepresentanterna i respektive län ser på tillämpningen av lagen i det egna länet, huvudsakligen utifrån de uppställda parametrarna samt hur de skilda förutsättningarna (storstad, landsbygd och storstad, glesbygd), medelreslängd på trafikslagen, mixen av trafikslag eller hur kollektivtrafiken är organiserad (aktörer och olika trafikslag) kan påverka tillämpningen av lagen. I ett avslutande avsnitt sammanfattas resultatet av fallstudierna.

<sup>341</sup> I Sverige är ansvaret för den samhällsorganiserade regionala kollektivtrafiken uppdelat på 21 regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM). Myndigheternas uppdrag är bl.a. att upprätta trafikförsörjningsprogram som beskriver all trafik i länet samt att definiera och besluta om vilken trafik som ska vara trafik under allmän trafikplikt och ansvara för att den erbjuds. Med trafik under allmän trafikplikt avses samhällsorganiserad kollektivtrafik, såväl den offentligt upphandlade som den trafik som utförs i RKM:s egen regi. Utöver den samhällsorganiserade trafiken utförs kollektivtrafik – enligt kollektivtrafiklagens definition – även på kommersiell basis. Kommersiella kollektivtrafikoperatörer bedriver förutom regional trafik också interregional tåg- och busstrafik.

<sup>342</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (regional kollektivtrafikmyndighet) den 25 juni 2020. Intervju med företrädare för Region Skåne (regional kollektivtrafikmyndighet) den 24 juni 2020. Intervju med företrädare för Region Dalarna (regional kollektivtrafikmyndighet) den 15 oktober 2020. Intervju med företrädare för Region Västerbotten (regional kollektivtrafikmyndighet) den 23 juni 2020.

## Stockholms län

### Kollektivtrafikens organisering och aktörer

Region Stockholm är regional kollektivtrafikmyndighet i Stockholms län och beslutar bl.a. om det regionala trafikförsörjningsprogrammet.

Storstockholms lokaltrafik (SL) är samlingsnamnet för den samhällsorganiserade kollektivtrafiken i Stockholm län. AB Storstockholms lokaltrafiks verksamhet bedrivs i bolagsform. Via SL förvaltar Region Stockholm vissa avtal och tillgångar. Trafikförvaltningen planerar, beställer och följer upp trafiken samt underhåller och förnyar infrastrukturen. Trafikförvaltningen upphandlar all trafik genom offentlig upphandling. Upphandlade trafikentreprenörer svarar för detaljplanering, driften av trafiken och mötet med resenärer. Den upphandlade trafiken består i huvudsak av buss (körs av bolagen Arriva, Transdev, Keolis och Nobina), spårvagn (körs av bolagen Arriva och Stockholms spårvägar), tunnelbana (körs av bolaget MTR) och pendeltåg (körs av bolaget MTR), tåg på lokalbanor (körs av bolaget Arriva) samt tre pendelbåtslinjer.<sup>343</sup>

Mälardalstrafik ansvarar för regional kollektivtrafik i Mälardalen på ett antal sträckor, framför allt med tåg (trafiken körs i huvudsak av SJ). Mälardalstrafik ägs och finansieras av sex regioner, bl.a. Region Stockholm.<sup>344</sup>

Den kommersiella kollektivtrafiken i Stockholms län består till största delen av tågtrafik (t.ex. Arlanda Express och delar av SJ:s regionaltågstrafik), busstrafik till flygplatser och hamnar, express- och turistbusstrafik samt sjötrafik i skärgården och i Stockholms innerstad.<sup>345</sup>

### Statistik

Stockholms län har en befolkning som 2019 uppgick till 2 377 081 personer. Länets landareal är 6 513 kvadratkilometer. Detta ger en befolkningstäthet på 365 invånare per kvadratkilometer.<sup>346</sup> År 2016 bodde 97 procent av invånarna i länets 139 tätorter, av vilka de största var Stockholm, Södertälje och Täby.<sup>347</sup>

Bland Sveriges län gjordes flest påstigningar i Stockholms län i den subventionerade regionala linjetrafiken<sup>348</sup> 2019 (52 procent), fler än i alla andra län tillsammans. Även när antalet påstigningar sätts i relation till befolkningen sticker Stockholm ut med 365 påstigningar per person. Antalet påstigningar på riksnivå var 161 per person.

Vid en jämförelse mellan landets olika län så var det under 2019 en stor skillnad på genomsnittsresans längd i de olika länen. Stockholms län hade den

<sup>343</sup> Region Stockholms webbplats den 15 juni 2020.

<sup>344</sup> Mälardalstrafiks webbplats den 15 juni 2020.

<sup>345</sup> Region Stockholm, Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län, 2017.

<sup>346</sup> SCB, Statistikdatabasen, [www.statistikdatabasen.scb.se](http://www.statistikdatabasen.scb.se), den 11 september 2020.

<sup>347</sup> Nationalencyklopedin, Stockholms län. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/stockholms-lan>, den 23 september 2020.

<sup>348</sup> Avser all regional linjelagd kollektivtrafik med stöd från det allmänna, dvs. kommuner, regioner och till viss del staten. Den kommersiellt organiserade trafiken har inga subventioner utan utförs på helt kommersiella villkor.

kortaste genomsnittsresan på drygt sju kilometer. Hallands län hade de längsta resorna, nästan 30 kilometer i genomsnitt.<sup>349</sup>

## Tillämpningen av lagen

### *Rätten till information*

SL uppger att all information som företaget är skyldigt att tillhandahålla till resenärerna enligt lagens 7 §<sup>350</sup> finns på företagets webbplats. Mycket information finns också i SL:s app. Övriga kanaler för vissa typer av information är hållplats- och stationsanslag, informationstavlor och kundtjänst. När det gäller information som ska ges till resenären om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller med tåg (se 8 § lagen), så har SL information om detta i form av digital information ombord och dekaler ombord (med vissa undantag i gamla vagnar). Information om nästa hållplats och anslutande förbindelser vid större bytespunkter ges såväl audiellt som visuellt inom tunnelbanetrafiken och i de flesta lokalbanetrafikslag. När det gäller frågan om vilken information som är svårast att tillhandahålla till resenärerna så framhålls att på vissa gamla fordonsslag, som t.ex. Saltsjöbanans tåg, är det svårt eller omöjligt att tekniskt få till en audiell och visuell lösning för att tillhandahålla information.<sup>351</sup>

En representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Stockholms län uppger att det finns många brister i informationsskyldigheten gentemot resenärerna främst när det gäller förseningar eller andra störningar. Denna typ av information kommer ofta för sent eller inte alls.<sup>352</sup>

### *Rätten till förseningsersättning*

SL betalade 2019 ut 20 939 400 kronor i förseningsersättning (prisavdrag och ersättning för kostnad för annan transport). Antalet påstigningar uppgick samma år i den kortväga kollektivtrafiken (dvs. linjesträckningar under 150 kilometer) till totalt 864 000 000.<sup>353</sup> Den utbetalda förseningsersättningen uppgick därmed till ca 2 400 kronor per 100 000 påstigningar.<sup>354</sup> Andelen avslagna anspråk på förseningsersättning för SL:s resenärer uppgick 2019 till 20 procent.<sup>355</sup>

<sup>349</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

<sup>350</sup> I lagens 7 § finns bestämmelser om transportörens informationsskyldighet. Där framgår det att transportören ska tillhandahålla information om 1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser, 2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag, 3. transportörens allmänna avtalsvillkor, 4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar, 5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser, 6. möjligheten att medföra cyklar och villkor för detta, 7. säkerhets- och trygghetsfrågor och 8. hur transportören kan kontaktas.

<sup>351</sup> Enkät svar från Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) via e-post den 2 april 2020.

<sup>352</sup> Intervju med representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Stockholms län den 17 maj 2020.

<sup>353</sup> Se tabell 1 och 3 i bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>354</sup> Egen beräkning.

<sup>355</sup> Se tabell 2 i bilaga 4 Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

### *Förutsättningar i länet som anses påverka tillämpningen av lagen*

En omständighet som enligt SL underlättar tillämpningen av lagen är att SL i Stockholmsregionen bara har någon enstaka linje med en linjesträckning som är längre än 150 kilometer, vilket gör att såväl SL som resenärerna i allt väsentligt inte behöver förhålla sig till tåg- och busspassagerarförordningarna (som gäller för linjesträckningar över 150 kilometer) utan bara den svenska lagen.<sup>356</sup>

En representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Stockholms län framhåller att det i Stockholmsregionen finns många olika kollektivtrafikföretag och många trafikutförare. Ofta är det dessutom många byten mellan trafikslag, vilket kan försvåra bedömningen av om förseningsersättning ska betalas ut eller inte, dvs. om det är fråga om en sammanhållen resa eller flera resor.<sup>357</sup>

## Skåne län

### **Kollektivtrafikens organisering och aktörer**

Region Skåne är regional kollektivtrafikmyndighet i Skåne län. Den regionala kollektivtrafikmyndigheten är organisatoriskt en del av Skånetrafiken.

De politiska instanser som i första hand hanterar kollektivtrafikfrågor är kollektivtrafiknämnden med stöd av regionala utvecklingsnämnden. Till stöd för regionala utvecklingsnämndens arbete med kollektivtrafikfrågor finns kollektivtrafikmyndigheten. Kollektivtrafiknämnden ansvarar för att tillsammans med regionala utvecklingsnämnden ta fram det regionala trafikförsörjningsprogrammet, inklusive ekonomiska ramar, och fatta beslut om allmän trafikplikt. Regionfullmäktige fastställer det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Kollektivtrafiknämndens verksamhet utförs av nämndens förvaltning – Skånetrafiken.<sup>358</sup>

Skånetrafikens huvuduppgifter, utöver rollen som kollektivtrafikmyndighet, är att utveckla, planera, upphandla, informera och marknadsföra kollektivtrafiken i Skåne. All trafik och i princip alla övriga tjänster handlas upp och utförs på entreprenad av olika trafikföretag.

Busstrafiken i länet körs av ett flertal upphandlade kollektivtrafikföretag (Nobina, Transdev, Bergkvarabuss, Nettbuss och Flexbuss).<sup>359</sup>

Tågtrafiken i länet består av Pågatågen (körs av Arriva), som är ett regionaltågssystem inom Skåne län med linjer in i angränsande län som Skånetrafiken är huvudman för. Vidare finns Krösatågen som är ett regionaltågssystem som bl.a. täcker in Nordöstra Skåne. Krösatågen (körs av Vy Tåg) är ett samarbete mellan Skånetrafiken och fem länstrafikbolag. Öresundstågen är ett

<sup>356</sup> Intervju med företrädare för Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) den 25 maj 2020.

<sup>357</sup> Intervju med representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Stockholms län den 17 maj 2020.

<sup>358</sup> Uppgift från företrädare för Skånetrafiken (den regionala kollektivtrafikmyndigheten), den 24 juni 2020.

<sup>359</sup> Region Skåne, Trafikförsörjningsprogram för Skåne 2020–2030, bilaga 9, mars 2020.



gemensamt tågtrafiksystem i Sydsverige och Danmark mellan Skånetrafiken och sex andra länstrafikbolag (SJ kör tågen på den svenska sidan).<sup>360</sup>

Den kommersiella regionala kollektivtrafiken i Skåne består i huvudsak av busstrafik till och från flygplatserna i Malmö (körs av Flygbussarna Airport Coaches AB) och Ängelholm (körs av Bergkvarabuss). Dessutom utförs viss linjetrafik i länet av bolaget Bus4you/Nettbuss Express (Köpenhamn–Malmö–Lund–Helsingborg–Göteborg) respektive Swebus (Köpenhamn–Malmö–Lund–Helsingborg–Göteborg/Stockholm).<sup>361</sup>

## Statistik

Skåne län har en befolkning som 2019 uppgick till 1 377 825 personer. Länets landareal är 10 965 kvadratkilometer. Detta ger en befolkningstäthet på 126 invånare per kvadratkilometer.<sup>362</sup> Befolkningen är ojämnt fördelad. En stor del av invånarna bor i länets sydvästra och västra delar, där också de flesta större tätorterna ligger. År 2016 bodde 90 procent av invånarna i länets 247 tätorter. Störst av dessa var Malmö, Helsingborg, Lund, Kristianstad, Landskrona, Trelleborg, Ängelholm och Hässleholm.<sup>363</sup>

Under 2019 uppgick antalet påstigningar per invånare i den subventionerade<sup>364</sup> regionala linjetrafiken i Skåne län med aktuella trafikslag till 124<sup>365</sup> per person (jämför med riksnivån på 161 påstigningar per person).

Vid en jämförelse mellan landets olika län så var det under 2019 en stor skillnad på genomsnittsresans längd i de olika länen. Skåne hade 16 kilometer i medelreslängd. Hallands län hade de längsta resorna, nästan 30 kilometer i genomsnitt. Stockholms län hade den kortaste genomsnittsresan på drygt sju kilometer.<sup>366</sup>

## Tillämpningen av lagen

### *Rätten till information*

Skånetrafiken uppger att när det gäller att uppfylla lagens bestämmelser om reseinformation (se 7 och 8 §§) till resenärer så finns informationen främst på webbplatsen och i andra digitala kanaler som app, infotainment (via digitala skärmar) m.m. Den information som är svårast att tillhandahålla är störningsinformation eftersom Skånetrafiken är beroende av att andra aktörer förser dem med information och att resenärerna förväntar sig mycket snabb information. Detta kräver mycket av bakomliggande system.<sup>367</sup>

<sup>360</sup> Skånetrafikens webbplats den 10 december 2020.

<sup>361</sup> Region Skåne, Trafikförsörjningsprogram för Skåne 2020–2030, bilaga 7, mars 2020.

<sup>362</sup> SCB, Statistikdatabasen, [www.statistikdatabasen.scb.se](http://www.statistikdatabasen.scb.se), den 11 september 2020.

<sup>363</sup> Nationalencyklopedin, Skåne län. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/skåne-län>, den 23 september 2020.

<sup>364</sup> Avser all regional linjelagd kollektivtrafik med stöd från det allmänna, dvs. kommuner, regioner och till viss del staten. Den kommersiellt organiserade trafiken har inga subventioner utan utförs på helt kommersiella villkor.

<sup>365</sup> E-post från Trafikanalys den 11 september 2020.

<sup>366</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

<sup>367</sup> Enkät svar från Skånetrafiken via e-post den 25 mars 2020.

När det gäller klagomål eller reklamationer från resenärer om rätten till reseinformation så får Skånetrafiken flest synpunkter och klagomål relaterade till 7 § 1 i lagen, dvs. försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser.<sup>368</sup>

En representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Skåne län uppger att Skånetrafikens webbplats är bra. Ett problem när det gäller tillhandahållandet av information är att de elektroniska skyltarna på terminaler och hållplatser ofta inte är uppdaterade. Ett annat problem som bör uppmärksammas enligt representanten för Resenärsforum är att man på tågstationerna bara kan hitta Skånetrafikens tidtabeller trots att andra kollektivtrafikföretag trafikerar tågstationerna i de större skånska städerna. Dessa kollektivtrafikföretag litar uppenbarligen på att resenärerna ska hitta företagets tidtabeller via webbplatser eller appar.<sup>369</sup>

### *Rätten till förseningsersättning*

Skånetrafiken betalade 2019 ut 18 miljoner kronor i förseningsersättning (prisavdrag och ersättning för kostnad för annan transport). Antalet påstigningar uppgick samma år i den kortväga kollektivtrafiken (dvs. linjesträckningar under 150 kilometer) till totalt 145 558 219.<sup>370</sup> Den utbetalda förseningsersättningen uppgick därmed till ca 12 400 kronor per 100 000 påstigningar.<sup>371</sup> Andelen avslagna anspråk på förseningsersättning för Skånetrafikens resenärer uppgick 2019 till 12 procent.<sup>372</sup>

### *Förutsättningar i länet som anses påverka tillämpningen av lagen*

Det är enligt Skånetrafiken flera förutsättningar som i kombination försvårar tillämpningen av lagen i länet. Skånetrafiken har resor med reslängder som är såväl längre som kortare än 150 kilometer. Det görs vidare resor med olika trafikslag (buss och tåg). Det är också fråga om resor av olika karaktär: stadstrafik, pendlarresor av olika längd, resor över länsgränser och utlandstrafik (Danmark). Svårigheterna att tillämpa lagen gjorde att Skånetrafiken fram till den 1 mars 2020 valde att tillämpa den i vissa avseenden generösare svenska lagen även på sträckor över 150 kilometer i stället för EU-regleringen.<sup>373</sup>

Mellan Malmö och Lund görs en mängd resor med buss och med Öresundståg och Pågatåg. Det är komplicerat för resenärerna när reglerna ser olika ut beroende på linjesträckningen för den linje man åker med, dvs. om det är den svenska lagen eller EU-reglerna (tåg- och busspassagerarförordningarna) som

<sup>368</sup> Se tabell 2 i bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>369</sup> Intervju med representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Skåne län den 20 maj 2020.

<sup>370</sup> Se tabell 1 och 3 i bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>371</sup> Egen beräkning.

<sup>372</sup> Se tabell 2 i bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>373</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

ska tillämpas på resan. Skånetrafiken framhåller att de gör sitt bästa för att klara informationsbehovet till resenärerna om båda regelverken.<sup>374</sup>

En representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Skåne län framhåller när det kommer till särskilda förutsättningar i länet att det är mycket trafik till angränsande län som Halland och Blekinge samt trafik till Danmark som kan försvåra tillhandahållandet av information till dessa resenärer.<sup>375</sup>

## Västerbottens län

### Kollektivtrafikens organisering och aktörer

Region Västerbotten är regional kollektivtrafikmyndighet i Västerbottens län.

Region Västerbotten har en förvaltningsstruktur med en förvaltning per nämnd, totalt fem stycken. Regional utvecklingsförvaltning ansvarar för den regionala utvecklingen i länet, bl.a. insatser inom området kollektivtrafik. Under regional utvecklingsförvaltning finns den regionala kollektivtrafikmyndigheten.<sup>376</sup>

Region Västerbotten är ägare respektive delägare av de upphandlande enheterna Länstrafiken i Västerbotten och Norrtåg. Länstrafiken i Västerbotten AB ägs av Region Västerbotten. Länstrafiken upphandlar regionbusstrafiken och Umeå stadstrafik. Flera olika operatörer utför regionbusstrafik under varumärket Länstrafiken i Västerbotten och stadstrafik under varumärket Ultra. Norrtåg AB upphandlar och bedriver persontågstrafik (körs av Vy AB) i de fyra nordliga länen, bl.a. i Västerbottens län, och ägs av länstrafikbolagen i dessa län.<sup>377</sup>

En annan kollektivtrafikaktör i länet är Skellefteå Buss som bedriver stads- trafik med egna bussar i Skellefteå och på delar av länets linjetrafik. Skellefteå Buss ägs indirekt av Skellefteå kommun.<sup>378</sup>

Den kommersiella regionala kollektivtrafiken i länet omfattar bl.a. Y-buss, SJ:s snabbtågstrafik mellan Stockholm och Umeå och Tapios Buss samt, när det gäller turisttrafik, även Lapplandspilen och Inlandsbanan.

### Statistik

Västerbottens län har en befolkning som 2019 uppgick till 271 736 personer. Länets landareal är 54 664 kvadratkilometer. Detta ger en befolkningstäthet på 5 invånare per kvadratkilometer.<sup>379</sup> Västerbottens län är tillsammans med Norrbottens och Jämtlands län Sveriges glesast befolkade län. Tätheten varierar dock kraftigt, och i kustkommunerna är den betydligt över länsgenomsnittet. Befolkningens koncentration till kustområdena understryks av att hela 78

<sup>374</sup> Intervju med företrädare för Skånetrafiken den 3 juni 2020.

<sup>375</sup> Intervju med representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Skåne län den 20 maj 2020.

<sup>376</sup> Region Västerbottens webbplats den 15 juni 2020.

<sup>377</sup> Norrtågs webbplats den 15 juni 2020.

<sup>378</sup> Skellefteå Buss webbplats den 15 juni 2020.

<sup>379</sup> SCB, Statistikdatabasen, www.statistikdatabasen.scb.se, den 11 september 2020.

procent av länets invånare bor i Västerbottens läns fem kustkommuner. I inlandets tio kommuner är främst de stora älvdalarna bebodda, särskilt Umeå- och Åre. År 2016 bodde nära 79 procent av invånarna i 71 tätorter, av vilka de största var Umeå, Skellefteå och Lycksele.<sup>380</sup>

Under 2019 uppgick antalet påstigningar per invånare i den regionala subventionerade<sup>381</sup> linjetrafiken i Västerbottens län till 55<sup>382</sup> per person (jämför med riksnivån på 161 påstigningar per person).

Vid en jämförelse mellan landets olika län så var det under 2019 en stor skillnad på genomsnittsresans längd i de olika länen. Västerbotten hade 25 kilometer i medelreslängd. Hallands län hade de längsta resorna, nästan 30 kilometer i genomsnitt. Det är mer än fyra gånger längre än i Stockholms län, som hade den kortaste genomsnittsresan på drygt sju kilometer.<sup>383</sup>

## Tillämpningen av lagen

### *Rätten till information*

Länstrafiken i Västerbotten uppger att när det gäller att uppfylla lagens bestämmelser om reseinformation (se 7 och 8 §§) till resenärer så finns informationen på webbplatsen och i appar. Vidare kan kundservice hjälpa till och svara på frågor. När det gäller förseningar har länstrafiken en sms-tjänst som informerar resenärerna när bussen är sen. Förseningsinformation finns också på webbplatsen.<sup>384</sup> Flest klagomål eller reklamationer från resenärer om rätten till reseinformation gäller 7 § 1 i lagen, dvs. försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser.<sup>385</sup>

En representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Västerbottens län uppger att den information som ofta saknas för resenärer är försenings- och störningsinformation. På tåg och bussar där det finns värdar så fungerar tillhandahållandet av information ofta bra. I de fall det saknas värdar så är informationen ofta sämre då lokförare eller busschaufförer inte har tid att tillhandahålla information när de ska köra. Ett annat problem som ofta uppstår när det blir aktuellt att köra ersättningsbussar vid förseningar är att personal från kollektivtrafikföretaget som kör den ursprungliga resan inte medföljer till ersättningsbussen. Det innebär att det är personal från en underentreprenör som ska tillhandahålla informationen. Dessa har oftast ingen information om ankomsttider och anslutningstransporter att delge passagerarna.<sup>386</sup>

<sup>380</sup> Nationalencyklopedin, Västerbottens län. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/vasterbottens-lan>, den 23 september 2020.

<sup>381</sup> Avser all regional linjelagd kollektivtrafik med stöd från det allmänna, dvs. kommuner, regioner och till viss del staten. Den kommersiellt organiserade trafiken har inga subventioner utan utförs på helt kommersiella villkor.

<sup>382</sup> E-post från Trafikanalys den 11 september 2020.

<sup>383</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

<sup>384</sup> Enkät svar från Länstrafiken i Västerbotten via e-post den 30 mars 2020.

<sup>385</sup> Enkät svar från Länstrafiken i Västerbotten via e-post den 30 mars 2020.

<sup>386</sup> Intervju med representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Västerbottens län den 19 maj 2020.

*Rätten till förseningsersättning*

Länstrafiken i Västerbotten betalade 2019 ut 212 151 kronor i förseningsersättning (prisavdrag och ersättning för kostnad för annan transport).<sup>387</sup> Antalet påstigningar uppgick samma år i den kortväga kollektivtrafiken (dvs. linjesträckningar under 150 kilometer) till totalt 13 008 508.<sup>388</sup> Den utbetalda förseningsersättningen uppgick därmed till ca 1 600 kronor<sup>389</sup> per 100 000 påstigningar. Det saknas uppgifter om andelen avslagna anspråk på förseningsersättning för resenärer för 2019.<sup>390</sup>

*Förutsättningar i länet som anses påverka tillämpningen av lagen*

En utmaning när det gäller tillämpningen av lagen är enligt Länstrafiken i Västerbotten att länstrafiken har mycket trafik på linjer som är både under och över 150 kilometer. Det kan t.ex. vara svårt att informera om resenärernas rättigheter för resenärer som åker mellan Skellefteå och Umeå eftersom turerna på den sträckan har en linjesträckning som kan vara både kortare eller längre än 150 kilometer beroende på vilken dag resenären åker. Själva bussarna trafikerar också sträckor av olika längd och det går därför inte att t.ex. sätta upp information om förseningsersättning enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter då bussen kanske nästa dag trafikerar en linje som är längre än 150 kilometer.

En annan utmaning enligt länstrafiken är att Västerbottens län är ett stort geografiskt område med många små hållplatser som ofta bara består av en hållplatsstolpe. Det är svårt att tillhandahålla någon omfattande information till resenärerna på sådana hållplatser. Resenärerna får vid små hållplatser i stället lita på information via appar och webbplats. Om man (i linje med Konsumentverkets förslag på föreskrifter om information till resenärer) skulle behöva stå för omfattande information till resenärerna på små hållplatser skulle nog resultatet i stället bli att dessa hållplatser skulle dras in.<sup>391</sup>

## Dalarnas län

### **Kollektivtrafikens organisering och aktörer**

Region Dalarna är regional kollektivtrafikmyndighet i Dalarna, dvs. ansvarar bl.a. för beslut om allmän trafikplikt och att ta fram det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Regionens kollektivtrafikförvaltning ansvarar för planering

<sup>387</sup> Länstrafiken i Västerbotten anger i sitt enkätsvar den 30 mars 2020 att siffrorna också inkluderar krav på ersättning på grund av förseningar i den långväga kollektivtrafiken, dvs. i enlighet med EU:s tåg- och busspassagerarförordningar.

<sup>388</sup> Se tabell 1 och 3 i bilaga 4 En enkätundersökning om kollektivtrafikresenärers rättigheter riktad till kollektivtrafikföretag.

<sup>389</sup> Eftersom siffrorna om förseningsersättning för Länstrafiken i Västerbottens del också inkluderar krav på ersättning på grund av förseningar i den långväga kollektivtrafiken är den redovisade summan en överskattning av det faktiska värdet.

<sup>390</sup> Se tabell 2 i bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>391</sup> Intervju med företrädare för Länstrafiken i Västerbotten den 2 juni 2020.

och drift av kollektivtrafiken i Dalarna. Förvaltningen ställer krav på miljöansvar, kvalitet och fordonsstandard och bestämmer trafikutbudet i samarbete med regionens kommuner. Till programmet hör även en trafikförsörjningsplan där regionens bolag, AB Dalatrafik och Tåg i Bergslagen AB,<sup>392</sup> mer detaljerat redovisar det trafikarbete som bedrivs och dess kostnader samt resandeutveckling. Bolagen är också de som ansvarar för genomförandet av trafikarbetet och dess utveckling utifrån de direktiv som ges.<sup>393</sup>

Dalatrafik upphandlar busstrafiken i Dalarna. Trafiken körs av olika bolag i länet. Utöver busstrafiken kör Tåg i Bergslagen AB regional och interregional tågtrafik i Dalarnas län, Örebro län, Västmanlands län och Gävleborgs län. En del kollektivtrafikresor i Dalarna genomförs även med Dalatrafiks periodkort på SJ:s tåglinjer.<sup>394</sup> Det finns ingen kommersiellt driven kollektivtrafik i länet med några större trafikvolymmer.

## Statistik

Dalarnas län har en befolkning som 2019 uppgick till 287 966 personer. Länets landareal är 29 030 kvadratkilometer. Detta ger en befolkningstäthet på 10 invånare per kvadratkilometer.<sup>395</sup> Tätast befolkade är länets sydöstra delar, medan skogs- och fjällområdena i väster och norr är synnerligen glesbefolkade. Av länets invånare bodde 83 procent (2016) i länets 114 tätorter, av vilka de största var Borlänge, Falun, Avesta, Ludvika och Mora.<sup>396</sup>

Under 2019 uppgick antalet påstigningar per invånare i den subventionerade<sup>397</sup> regionala linjetrafiken i Dalarnas län med aktuella trafikslag till 37<sup>398</sup> per person (jämför med riksnivån på 161 påstigningar per person).

Vid en jämförelse mellan landets olika län så var det under 2019 en stor skillnad på genomsnittsresans längd i de olika länen. Dalarna hade 16 kilometer i medelreslängd. Hallands län hade de längsta resorna, nästan 30 kilometer i genomsnitt. Det är mer än fyra gånger längre än i Stockholms län, som hade den kortaste genomsnittsresan på drygt sju kilometer.<sup>399</sup>

<sup>392</sup> Tåg i Bergslagen AB är ett regionaltågssystem i Bergslagen som bedriver tågtrafik på linjer i Dalarna, Gästrikland, Västmanland, Närke och Östergötland. Tåg i Bergslagen ägs av de regionala kollektivtrafikmyndigheterna Region Dalarna, Region Gävleborg, Region Västmanland och Region Örebro län.

<sup>393</sup> Region Dalarnas webbplats den 11 maj 2020.

<sup>394</sup> Region Dalarna, Regionalt trafikförsörjningsprogram för Dalarna 2018–2020, antagen den 29 december 2017.

<sup>395</sup> SCB, Statistikdatabasen, [www.statistikdatabasen.scb.se](http://www.statistikdatabasen.scb.se), den 11 september 2020.

<sup>396</sup> Nationalencyklopedin, Dalarnas län. <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lang/dalarnas-lan>, hämtad den 23 september 2020.

<sup>397</sup> Avser all regional linjelagd kollektivtrafik med stöd från det allmänna, dvs. kommuner, regioner och till viss del staten. Den kommersiellt organiserade trafiken har inga subventioner utan utförs på helt kommersiella villkor.

<sup>398</sup> E-post från Trafikanalys den 11 september 2020.

<sup>399</sup> Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, den 25 juni 2020.

## Tillämpningen av lagen

### *Rätten till information*

Dalatrafik uppger när det gäller att uppfylla lagens bestämmelser om reseinformation (se 7 och 8 §§) till resenärer att de arbetar dagligen med dessa frågor, mestadels genom bolagets kundservice och kundutredare. Dalatrafiks marknadsavdelning arbetar med de övergripande frågorna. Resenärerna informeras genom bolagets webbplats och app. Resevillkor finns på webbplats och i en app och är anpassad efter lagen.<sup>400</sup>

Flest klagomål eller reklamationer från resenärer om rätten till reseinformation gäller felskyltade bussar.<sup>401</sup>

En representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Dalarnas län uppger att generellt så informeras det om större förseningar och störningar. Det brister dock ibland i informationen när det handlar om kortare förseningar. Det brister också ofta i servicen i samband med större förseningar eller stopp, bl.a. när det gäller att flytta resenärer till alternativa transporter.<sup>402</sup>

### *Rätten till förseningsersättning*

Dalatrafik betalade 2019 ut 302 793 kronor i förseningsersättning (prisavdrag och ersättning för kostnad för annan transport). Antalet påstigningar i den kortväga kollektivtrafiken (dvs. linjesträckningar under 150 kilometer) uppgick samma år till totalt 9 798 913.<sup>403</sup> Den utbetalda förseningsersättningen uppgick därmed till ca 3 100 kronor per 100 000 påstigningar.<sup>404</sup> Andelen avslagna anspråk på förseningsersättning för resenärer med Dalatrafik uppgick 2019 till ca 5 procent.<sup>405</sup>

### *Förutsättningar i länet som anses påverka tillämpningen av lagen*

Länets geografiska och befolkningsmässiga förutsättningar gör att Dalatrafik i princip inte har några linjer med en linjesträckning som är längre än 150 kilometer (undantag är busslinjen upp till Sälen). Det är med andra ord en liten risk för Dalatrafiks resenärer att blanda ihop lagen med EU:s tåg- och busspassagerarförordningar i samband med anspråk på förseningsersättning. Däremot förekommer en del resande över länsgränsen med andra kollektivtrafikföretag på linjer med linjesträckningar över 150 kilometer.

När det gäller information som enligt lagen ska tillhandahållas till resenärerna så är informationen på små hållplatser mycket begränsad. Där är

<sup>400</sup> Enkät svar från Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) via e-post den 15 september 2020.

<sup>401</sup> Enkät svar från Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) via e-post den 15 september 2020.

<sup>402</sup> Intervju med representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Dalarnas län den 20 maj 2020.

<sup>403</sup> Se tabell 1 och 3 i bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

<sup>404</sup> Egen beräkning.

<sup>405</sup> Se tabell 2 i bilaga 4, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020.

resenärerna i stor utsträckning hänvisad till webbplatsen och appen för informationsinhämtning.<sup>406</sup>

En representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Dalarnas län uppger när det gäller förekomsten av särskilda förutsättningar i länet att man i Dalarna generellt sett reser längre kollektivtrafiksträckor inom länet och utanför länet än i andra län och att man också gör kollektivtrafikresor med SJ:s nationella linjenätverk. Det föregående gör att brytpunkten för de olika regelverken vid 150 kilometer påverkar lagens tillämpning mer i Dalarna än i andra regioner.<sup>407</sup>

## Slutsatser

### Inledning

Inledningsvis bör betonas att det är svårt att jämföra tillämpningen av lagen mellan länen då det är svårt att hitta några representativa och kvantifierbara parametrar att jämföra med. Det gäller särskilt rätten till information, där de aktuella parametrarna inte är kvantifierbara. Det är vidare endast ett begränsat antal parametrar (fyra) kopplade till rätten till information och rätten till förseningsersättning för resenärer som det finns utrymme att belysa inom ramen för fallstudierna.

Det är SL, Skånetrafiken, Länstrafiken i Västerbotten och Dalatrafik som i respektive län har den dominerande rollen i den kortväga kollektivtrafiken och som därmed är den huvudsakliga aktör som tillämpar och tolkar lagen. Indirekt spelar förstås också de upphandlade entreprenörerna som utför trafiktjänsterna en viss roll i tillämpningen av lagen, då de är den yttersta länken mellan resenären och det ansvariga kollektivtrafikföretaget. Mot den bakgrunden och med de begränsningar som redovisats skulle man dock lite förenklat kunna tala om skillnader i tillämpningen i olika delar av landet (de aktuella länen) om dessa fyra kollektivtrafikföretag i olika hänseenden tillämpar lagen olika.

### Små skillnader i tillämpningen mellan länen när det gäller rätten till information

*De olika sätt (informationskanaler) som kollektivtrafikföretagen tillhandahåller reseinformation på*

Den första parameter som har studerats närmare är på vilka sätt kollektivtrafikföretagen tillhandahåller reseinformation (vilka informationskanaler används?). Här bör man hålla i minnet att lagstiftaren ansett att det i huvudsak bör överlämnas till kollektivtrafikföretagen att själva avgöra hur informationen ska lämnas inom ramen för ett krav på att informationen ska tillhand-

<sup>406</sup> Intervju med företrädare för Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik) den 15 oktober 2020.

<sup>407</sup> Intervju med representant för resenärsorganisationen Resenärsforum från Dalarnas län den 20 maj 2020.



hållas i den eller de former som är lämpligast för att resenärerna ska kunna ta del av informationen.<sup>408</sup> De informationskanaler som de aktuella kollektivtrafikföretagen använder för att tillhandahålla reseinformation till resenärer och sättet att föra ut information till resenärerna påminner mycket om varandra, och inga stora skillnader kan påvisas. Men som framkommit ovan är denna parameter inte kvantifierbar, vilket försvårar jämförelser.

Alla fyra kollektivtrafikföretag uppger att all information som de är skyldiga att tillhandahålla till resenärerna enligt lagens 7 §<sup>409</sup> finns på respektive företags webbplats. Alla företag har även appar där de också redovisar mycket av den information som de ska tillhandahålla. Andra informationskanaler som nämns i vissa fall är infotainment (via digitala skärmar), sms-tjänst som informerar om förseningar, hållplats- och stationsanslag och kundtjänst. I sammanhanget kan nämnas att av SCB:s enkätundersökning (se bil. 1, diagram 3) framgår att för såväl information om tidtabeller, linjesträckning och biljettpriser som information om försening eller annan störning är appar den vanligaste informationskanalen bland resenärerna. Många använder också webbplatser och information på hållplatser, stationer och resecenter för dessa typer av information.

Någon närmare kvalitativ analys om huruvida all information som de här aktuella kollektivtrafikföretagen enligt lagen är skyldiga att tillhandahålla verkligen tillhandahålls och hur bra eller dålig den är hos de olika kollektivtrafikföretagen har inte genomförts.<sup>410</sup>

#### *De vanligaste klagomålen om reseinformation*

När det gäller den andra parametern, dvs. vilka de vanligaste reklamationerna eller klagomålen om reseinformation är, redovisas vissa skillnader mellan kollektivtrafikföretagen. Men inte heller här är det fråga om någon kvantifierbar parameter, vilket försvårar jämförelsen. Skånetrafiken och Länstrafiken i Västerbotten uppger att det vanligast förekommande klagomålet rör försening eller annan störning. SL redovisar inga uppgifter om detta men Resenärsforums representant i Stockholm har också uppfattningen att det som brister är informationen om förseningar.<sup>411</sup> För Dalatrafik är det brister i skyltningen av bussar som är det vanligast förekommande klagomålet från resenärer om informationsskyldigheten. Här framhåller Resenärsforums representant i Dalarna å sin sida att det framför allt brister med informationen vid kortare förseningar.

<sup>408</sup> Prop. 2015/16:13 s. 36.

<sup>409</sup> I lagens 7 § finns bestämmelser om transportörens informationsskyldighet. Där framgår det att transportören ska tillhandahålla information om 1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser, 2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag, 3. transportörens allmänna avtalsvillkor, 4. biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar, 5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser, 6. möjligheten att medföra cyklar och villkor för detta, 7. säkerhets- och trygghetsfrågor och 8. hur transportören kan kontaktas.

<sup>410</sup> För uppgifter om hur resenärer uppfattar informationen från kollektivtrafikföretagen på nationell nivå, se diagram 4 i enkäten från SCB i bilaga 1.

<sup>411</sup> Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL) redovisade inga reklamationer i sitt enkätsvar via e-post från den 2 april 2020. Däremot menar representanten för Resenärsforum från Stockholms län att det främst brister i informationsskyldigheten när det gäller förseningar eller andra störningar (intervju den 17 maj 2020).

I sammanhanget kan nämnas att i fokusgruppsundersökningen (se bil. 2) efterfrågades vad som är viktig information före, under och efter en kollektivtrafikresa och hur kollektivtrafikföretagen svarar upp mot detta. I den frågan redovisas inga regionala skillnader i fokusgruppsundersökningen, med undantag av information om resenärers rättigheter. Där fanns det en viss tendens att missnöjet var något högre bland deltagare utanför storstadsregionerna (dvs. från Västerbottens län och Dalarnas län).<sup>412</sup>

### **Vissa mindre skillnader mellan länen när det gäller rätten till förseningsersättning men många möjliga delförklaringar**

#### *Utbetald förseningsersättning per 100 000 påstigningar*

När det gäller den tredje parameter som studerats närmare, dvs. hur mycket som betalades ut i förseningsersättning (prisavdrag och ersättning för kostnad för annan transport) per 100 000 påstigningar 2019 för de aktuella kollektivtrafikföretagen, framkommer för respektive företag följande: SL ca 2 400 kronor, Skånetrafiken ca 12 400 kronor, Länstrafiken i Västerbotten ca 1 600 kronor<sup>413</sup> och Dalatrafik ca 3 100 kronor.<sup>414</sup> Man kan konstatera att Skånetrafiken skiljer ut sig och har de klart största utbetalningarna av förseningsersättning i förhållande till antalet påstigningar. De övriga tre kollektivtrafikföretagen uppvisar relativt små skillnader i utbetald förseningsersättning per 100 000 påstigningar.

Skillnaderna och likheterna mellan kollektivtrafikföretagen i utbetalning av förseningsersättning per 100 000 påstigningar har dock många möjliga delförklaringar, t.ex. följande. Andelen ersättningsgilla förseningar i länen kan variera, vilket påverkar antalet resenärer som har möjlighet att ansöka om förseningsersättning. Kollektivtrafikföretagen kan i varierande grad vara bra på att informera resenärerna om deras rättigheter, vilket påverkar antalet resenärer som känner till möjligheten att ansöka om förseningsersättning. I ett närliggande exempel från fokusgruppsundersökningen (se bil. 2) om kunskapen om rätten till ersättning för annan transport (med egen bil eller taxi) till destinationen vid försening skilde sig kunskapsnivån tydligt åt mellan regionerna i de olika fokusgrupperna. Sämst var kännedomen i Dalarna och bäst i Stockholm.<sup>415</sup> En annan faktor som kan påverka den utbetalda förseningsersättningen är om olika kollektivtrafikföretag tillämpar lagen mer eller mindre generöst vid prövningen gentemot lagens bestämmelser. En delförklaring som i sammanhanget endast är tillämplig på Skånetrafiken är den omständigheten att om man som resenär i Skånetrafiken väljer ersättning via värdekod eller

<sup>412</sup> Se bilaga 2 Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020, s. 3 och s. 19–26.

<sup>413</sup> Uppgifterna om förseningsersättning för Länstrafiken i Västerbotten inkluderar krav på ersättning på grund av förseningar i den långväga kollektivtrafiken. Den redovisade summan är således en överskattning av det faktiska värdet.

<sup>414</sup> I samtliga fall är det fråga om egna beräkningar baserade på inrapporterade uppgifter från de fyra kollektivtrafikföretagen om antalet påstigningar och total utbetald förseningsersättning för 2019.

<sup>415</sup> Se bilaga 2 Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020 s. 43.

värdebevis ger det 30 procent extra i förseningsersättning.<sup>416</sup> Detta påverkar ju självfallet det totala utbetalade beloppet för Skånetrafikens del. Kännedomen om vart man ska vända sig för att ansöka om förseningsersättning kan ju också påverka hur mycket förseningsersättning som betalas ut. I fokusgruppsundersökningen (se bil. 2) framkom inga tydliga regionala skillnader i kännedomen om vart man skulle vända sig. En tendens var att kännedomen var något högre bland deltagarna i storstadsregionerna Stockholm och Skåne än bland deltagare från Dalarna och Västerbotten.<sup>417</sup>

### *Andelen avslagna ansökningar om förseningsersättning*

När det sedan gäller den fjärde parametern, dvs. andelen avslagna ansökningar om förseningsersättning under 2019 för resenärer i de olika kollektivtrafikföretagen, var fördelningen följande: SL (20 procent), Skånetrafiken (12 procent), Länstrafiken i Västerbotten (ingen uppgift) och Dalatrafik (ca 5 procent). Andelen avslag varierar således mellan 5 och 20 procent. De redovisade skillnaderna får anses vara inte alltför signifikanta.

Det finns dock många tänkbara delförklaringar till att det kan förekomma skillnader i andelen avslag mellan kollektivtrafikföretagen, t.ex. att kunskaperna hos resenärerna om vad man som resenär har rätt till enligt lagen kan variera mellan länen och resultera i en högre andel avslag, t.ex. för att resenärerna begär ersättning för inte ersättningsgilla kostnader såsom förlorad arbetstid. Kollektivtrafikföretagen kan också tänkas tillämpa lagen mer eller mindre generöst vid prövningen gentemot lagens bestämmelser, vilket kan påverka andelen avslag. I län med många linjer med en linjesträckning såväl över som under 150 kilometer är det lättare för resenärerna att blanda ihop de två regelverken, vilket kan påverka andelen avslag.

### **Förutsättningarna att tillämpa lagen i de olika länen skiljer sig delvis åt och påverkar sannolikt tillämpningen**

Som framgår nedan så finns det förutsättningar kopplade till geografi och kollektivtrafikens organisering och aktörer som delvis skiljer sig åt mellan länen och som sannolikt påverkar tillämpningen av lagen. Men dessa faktorer är svåra att särskilja från andra faktorer som också påverkar tillämpningen av lagen. En uppräknig av många av dessa andra faktorer som kan påverka tillämpningen görs i det föregående avsnittet om förseningsersättning.

Några exempel på geografins betydelse för tillämpningen av lagen har framkommit. SL framhåller att man i Stockholm bara har någon enstaka linje som har en linjesträckning över 150 kilometer, vilket gör att SL och resenärerna i allt väsentligt inte behöver förhålla sig till EU:s tåg- och busspassagerarförordningar (som gäller för linjer som är 150 kilometer eller längre).

<sup>416</sup> Skånetrafikens webbplats den 9 oktober 2020.

<sup>417</sup> Se bilaga 2 Ramboll: Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner, 2020, s. 41–42.

Risken för att blanda samman de skilda regelverken för resenärerna är därmed liten så länge man inte reser med långväga kollektivtrafik till angränsande län.

I Västerbotten har man dock i motsats till Stockholm enligt Länstrafiken i Västerbotten mycket trafik som är över och under 150 kilometer. Det kan också enligt länstrafiken vara svårt att sätta upp information om de olika regelverken i själva bussarna då de trafikerar sträckor av olika längd. Även Skånetrafiken nämner resor som är längre och kortare än 150 kilometer i länet som en försvårande omständighet när det gäller tillämpningen av lagen. Enligt Dalatrafik är resor som är längre och kortare än 150 kilometer inget problem då företaget knappt har någon linje med en linjesträckning över 150 kilometer. Däremot förekommer en del resande över länsgränsen med andra kollektivtrafikföretag på linjer med linjesträckningar över 150 kilometer.

En annan utmaning vid tillämpningen av lagen är enligt Länstrafiken i Västerbotten att länet är ett stort geografiskt område med många små hållplatser som ofta bara består av en hållplatsstolpe. Det är svårt att på sådana hållplatser tillhandahålla någon omfattande information till resenärerna. Resenärerna får vid små hållplatser i stället lita på information via appar och webbplatser. Även Dalatrafik indikerar att detta är ett problem. I sammanhanget ska tilläggas att det även finns små hållplatser i Skåne och Stockholm i vissa delar av länet där informationen som lämnas till resenärerna är begränsad.

Resor med olika trafikslag, resor över länsgränser eller utlandstrafik kan påverka bedömningen av vad som är en sammanhållen resa eller inte vid ett fordonsbyte (vilket i sin tur kan avgöra om man är berättigad till förseningersättning eller inte vid en försening) och också i vissa fall påverka om det är den svenska lagen eller EU:s tåg- och busspassagerarförordningar som är tillämpliga på en resa.

Skånetrafiken framhåller att resor med olika trafikslag (buss och tåg), resor av olika karaktär (stadstrafik, pendlarresor med olika längd, resor över länsgränsen och utlandstrafik) är faktorer som försvårar tillämpningen av lagen i länet. Även Resenärsforums representant i Skåne lyfter fram förekomsten av mycket trafik till angränsande län och utlandstrafik till Danmark som försvårande när det gäller tillämpningen av lagen. Resenärsforums representant i Dalarna pekar också på många resor över länsgränsen som försvårande vid tillämpningen av lagen. Intressant att notera i sammanhanget är att svårigheterna att tillämpa lagen gjorde att Skånetrafiken fram till den 1 mars 2020 valde att tillämpa den i vissa avseenden generösare svenska lagen även på sträckor över 150 kilometer i stället för EU-regleringen.

De flesta av de förutsättningar som Skånetrafiken nämner i fråga om Skåne är ju också en realitet i storstadslänet Stockholm (se avsnittet om Kollektivtrafikens organisering och aktörer för Stockholms län) men SL har valt att inte lyfta fram dessa faktorer som något som försvårar tillämpningen av lagen. Resenärsforums representant från Stockholm menar dock att det faktum att det finns många olika kollektivtrafikföretag och många trafikutförare och att det ofta också är många byten mellan trafikslag kan försvåra bedömningen av om

förseningsersättning ska betalas ut eller inte, dvs. om det är fråga om en sammanhållen resa eller flera resor.

### **Avslutning**

Det finns förutsättningar kopplade till geografi och kollektivtrafikens organisering och aktörer som delvis skiljer sig åt mellan länen och som kan påverka tillämpningen av lagen. Det är dock svårt att kvantitativt (och kvalitativt) belägga skillnader mellan hur lagen tillämpas i olika län. I den mån det går att hitta några skillnader eller likheter i hur lagen tillämpas i olika län så finns det när det gäller förseningsersättning många möjliga delförklaringar. Några tydliga svar på om det finns några signifikanta skillnader mellan länen i tillämpningen av lagen i de undersökt delarna ger således inte de aktuella fallstudierna.

## Referenser

Civilutskottet, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – en enkätundersökning av kollektivtrafikföretagens syn på lagen, 2020

Region Dalarna/kollektivtrafikförvaltningen (Dalatrafik), intervju den 15 oktober 2020, e-post den 15 september 2020, intervju den 15 oktober 2020

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

Länstrafiken i Västerbotten AB, e-post den 30 mars 2020, intervju den 2 juni 2020

Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

Mälardalstrafik, webbplats

Nationalencyklopedin ([www.ne.se](http://www.ne.se))

Norrtåg, webbplats

Proposition 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer

Ramboll, Fokusgruppsundersökning av resenärer i fyra regioner (dnr 377-2019/20), 2020

Region Dalarna (regional kollektivtrafikmyndighet), intervju den 15 oktober 2020

Region Dalarna, webbplats

Region Dalarna, Regionalt trafikförsörjningsprogram för Dalarna 2018–2020, 2017

Region Skåne, Trafikförsörjningsprogram för Skåne 2020–2030, 2020

Region Skåne (Regional kollektivtrafikmyndighet), intervju den 24 juni 2020

Region Stockholm/trafikförvaltningen (regional kollektivtrafikmyndighet), intervju den 25 juni 2020, webbplats

Region Stockholm/trafikförvaltningen, Regionalt trafikförsörjningsprogram för Stockholms län, 2017

Region Stockholm/trafikförvaltningen (SL), e-post den 2 april 2020, intervju den 25 maj 2020

Region Västerbotten (regional kollektivtrafikmyndighet), intervju den 23 juni 2020, webbplats

Resenärsforum, Dalarnas län, intervju den 20 maj 2020

Resenärsforum, Skåne län, intervju den 20 maj 2020

Resenärsforum, Stockholms län, intervju den 17 maj 2020

Resenärsforum, Västerbottens län, intervju den 19 maj 2020

Skellefteå Buss, webbplats

Skånetrafiken, webbplats

Skånetrafiken, e-post den 25 mars 2020, intervju den 3 juni 2020

SOU 2018:58 Särskilda persontransporter – moderniserad lagstiftning för ökad samordning

Statistiska centralbyrån, Kollektivtrafikresenärers rättigheter – En enkätundersökning om kunskaper kring rättigheter som resenärer har när de reser kollektivt (dnr 376-2019/20), 2020

Statistiska centralbyrån, Statistikdatabasen

Trafikanalys, e-post den 11 september 2020

Trafikanalys, Regional linjetrafik 2019, Trafikanalys Statistik 2020:25, 2020

BILAGA 6

# Lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter

## Lagens tillämpningsområde

**1 §** Denna lag innehåller bestämmelser om reseinformation, ersättning och prisavdrag vid förseningar och frånträdande av avtal om köp av periodbiljett vid resor i kollektivtrafik med tåg, spårvagn, tunnelbanetåg, buss och personbil.

Med kollektivtrafik avses detsamma som i lagen (2010:1065) om kollektivtrafik.

Lagen gäller inte vid trafik som huvudsakligen bedrivs på grund av sitt historiska intresse eller sitt turistvärde.

**2 §** Vid resor med tåg tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (tågpassagerarförordningen) inte är tillämpliga.

Av 4 § följer att bestämmelser i tågpassagerarförordningen om reseinformation och rättigheter vid förseningar inte är tillämpliga i vissa fall.

**3 §** Vid resor med buss tillämpas bestämmelserna om reseinformation och om ersättning och prisavdrag vid förseningar i 7–17 §§ i den utsträckning motsvarande bestämmelser i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 (busspassagerarförordningen) inte är tillämpliga.

Genom 5 § utvidgas tillämpningen av busspassagerarförordningens bestämmelser om reseinformation och rättigheter vid förseningar.

## Undantag från tillämpningen av tågpassagerarförordningen

**4 §** Artiklarna 7, 8.1, 10.1, 10.2, 10.4 och 15–18 i tågpassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska inte tillämpas på inrikes trafiktjänster som har en sträckning som är kortare än 150 km.

## Utvidgning av tillämpningen av busspassagerarförordningen

**5 §** Artiklarna 3, 4.1, 5, 6, 8 och 19–23 i busspassagerarförordningen, i den ursprungliga lydelsen, ska även tillämpas på sådana trafiktjänster som anges i



artikel 2.1 i förordningen, i den ursprungliga lydelsen, som har en sträckning som är 150 km eller längre.

#### **Avtalsvillkor som avviker från lagen**

**6 §** Ett avtalsvillkor som i jämförelse med 12–17, 19 eller 20 § är till nackdel för resenären är utan verkan mot denne.

#### **Reseinformation**

##### **Transportörens informationskyldighet**

**7 §** Transportören ska tillhandahålla information om

1. en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser,
2. resenärens rättigheter i frågor som regleras i denna lag,
3. transportörens allmänna avtalsvillkor,
4. biljettpriiser, tidtabeller och linjesträckningar,
5. tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser,
6. möjligheten att medföra cyklar och villkor för detta,
7. säkerhets- och trygghetsfrågor, och
8. hur transportören kan kontaktas.

**8 §** Under en resa med spårvagn eller tunnelbanetåg eller med tåg som inte omfattas av tillämpningsområdet för tågpassagerarförordningen ska transportören ge resenären information om nästa station eller hållplats och viktigare anslutande förbindelser.

**9 §** Information enligt 7 och 8 §§ ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättning.

##### **Tillsyn över informationskyldigheten**

**10 §** Den myndighet som regeringen bestämmer ska utöva tillsyn över att transportörer fullgör de skyldigheter som följer av 7–9 §§.

##### **Påföljd vid utebliven information**

**11 §** Om information inte lämnas enligt 7–9 §§, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

## **Ersättning och prisavdrag vid förseningar**

### **Vad som avses med försening**

**12 §** En resa är att anse som försenad, om transportens ankomst till resans slutdestination sker vid en senare tidpunkt än vad som framgår av transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges där, den offentliggjorda tidtabellen.

Med resa avses en transport som en resenär och en eller flera transportörer har ingått avtal om. Om det har ingåtts ett avtal som ger resenären rätt till en eller flera transporter som inte närmare har specificerats, krävs för att det ska vara fråga om en resa också att resenären särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten.

### **Förseningsbedömningen vid ändringar av en trafiktjänst**

**13 §** Om en transportör har senarelagt tiderna för en enskild trafiktjänst, ska bedömningen av om resan är försenad göras utifrån den ändrade tiden för ankomst i stället för vad som anges i 12 § första stycket, om information om ändringen har offentliggjorts åtminstone tre dygn före den tid för avgång som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.

Om en transportör har ställt in en enskild trafiktjänst, ska den tid för ankomst som framgår av den offentliggjorda tidtabellen inte beaktas vid bedömningen av om resan är försenad, om information om att trafiktjänsten har ställts in har offentliggjorts enligt första stycket.

Första och andra styckena gäller inte i de fall resans ankomsttid till slutdestinationen framgår av transportavtalet.

### **Ersättning för annan transport vid befarad försening**

**14 §** Om det finns skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad, har resenären rätt till ersättning av transportören 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.

Om resenären inte har betalat för resan, får transportören avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om denne hade betalat för resan.

Högsta ersättningen enligt denna paragraf är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då resan skulle ha avslutats.

**Prisavdrag vid försening**

**15 §** Om en resa är mer än 20 minuter försenad, har resenären, om han eller hon inte begär ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 §, rätt till prisavdrag med

1. 50 procent av det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter,
2. 75 procent av det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter, eller
3. hela det pris som resenären har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

**16 §** Om det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för resan, ska prisavdraget beräknas utifrån priset för en enkelbiljett för resenären. Om resenären i ett sådant fall har använt en biljett som innebär en rabatt i förhållande till en enkelbiljett, får transportören minska prisavdraget i proportion till rabatten.

**Reklamation**

**17 §** Resenären får begära ersättning för annan transport vid befarad försening enligt 14 § eller prisavdrag vid försening enligt 15 § endast om resenären inom skälig tid efter det att resan avslutades eller, om transporten inte genomförs, skulle ha avslutats lämnat transportören ett meddelande om att han eller hon vill åberopa förseningen (reklamation). Ett meddelande som lämnas inom två månader efter det att resan avslutades eller skulle ha avslutats ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.

Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

**Ersättning till transportören**

**18 §** I 9 § järnvägstrafiklagen (2018:181) finns bestämmelser om transportörens rätt till ersättning i vissa fall av en infrastrukturförvaltare för skada som uppkommer för transportören till följd av dennes skyldigheter enligt 14 och 15 §§ i denna lag.

**Frånträdande av avtal om köp av periodbiljett**

**19 §** Resenären får frånträda avtalet om köp av en periodbiljett, om transportörens trafikutbud ändras efter köpet på så sätt att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.

Om en resenär frånträder avtalet om köp av en periodbiljett, har resenären rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträddandet.

Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

**Preskription**

**20 §** En fordran enligt 14, 15 eller 19 § upphör, om resenären inte väcker talan inom tre år från det att fordran uppkom.

2018/19:RFR1	FINANSUTSKOTTET Offentlig utfrågning om den aktuella penningpolitiken den 8 november 2018
2018/19:RFR2	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om finansiell stabilitet den 5 februari 2019
2018/19:RFR3	TRAFIKUTSKOTTET Offentlig utfrågning om transportsektorns bidrag till att uppfylla klimatmålen
2018/19:RFR4	SKATTEUTSKOTTET En utvärdering av personalliggarsystemet
2018/19:RFR5	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om den aktuella penningpolitiken den 7 mars 2019
2018/19:RFR6	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning den 2 maj om Riksbankens rapport Redogörelse för penningpolitiken 2018
2018/19:RFR7	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om Finanspolitiska rådets rapport Svensk finanspolitik 2019
2018/19:RFR8	KULTURUTSKOTTET Att redovisa resultat – En uppföljning av regeringens resultatredovisning av utgiftsområde 17 Kultur, medier, trossamfund och fritid
2018/19:RFR9	SKATTEUTSKOTTET Skatteutskottets utvärdering av personalliggarsystemet
2018/19:RFR10	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Offentlig utfrågning om skogen som resurs och livsmiljö

2019/20:RFR1	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om den aktuella penningpolitiken den 24 september 2019
2019/20:RFR2	UTBILDNINGSPOLITISKA UTSKOTTET Seminarium om livslångt lärande
2019/20:RFR3	KULTURUTSKOTTET Att redovisa resultat
2019/20:RFR4	UTBILDNINGSPOLITISKA UTSKOTTET Regeringens resultatredovisning för UO15 och UO16 – utbildningsutskottets uppföljningar 2012–2018
2019/20:RFR5	FINANSUTSKOTTET Hur påverkas den finansiella stabiliteten av cyberhot, fintech och klimatförändringar? En översikt av forskning, aktörer och initiativ
2019/20:RFR6	NÄRINGSUTSKOTTET Uppföljning av beslutet att bilda Sveriges export- och investeringsråd
2019/20:RFR7	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om finansiell stabilitet den 29 januari 2020. Fintech och cyberhot – Hur påverkas den finansiella stabiliteten?
2019/20:RFR8	ARBETSMARKNADSPOLITISKA UTSKOTTET, KULTURUTSKOTTET, SOCIALFÖRSÄKRINGSPOLITISKA UTSKOTTET, SOCIALUTSKOTTET, UTBILDNINGSPOLITISKA UTSKOTTET Offentlig utfrågning på temat psykisk hälsa i ett Agenda 2030-perspektiv
2019/20:RFR9	UTBILDNINGSPOLITISKA UTSKOTTET Öppen utfrågning inför den forskningspolitiska propositionen
2019/20:RFR10	TRAFIKUTSKOTTET Mobilitet på landsbygder – forskningsöversikt och nulägesbeskrivning
2019/20:RFR:11	KONSTITUTIONSPOLITISKA UTSKOTTET Forskarhearing om den representativa demokratis utmaningar i polariseringens tid
2019/20:RFR:12	CIVILUTSKOTTET Civilutskottets offentliga utfrågning om överskuldssättning
2019/20:RFR:13	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om den aktuella penningpolitiken 10 mars 2020

2020/21:RFR1	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om den aktuella penningpolitiken den 20 oktober 2020
2020/21:RFR2	SOCIALFÖRSÄKRINGSUTSKOTTET Uppföljning av tillämpningen av gymnasireglerna
2020/21:RFR3	NÄRINGSUTSKOTTET Sveaskogs samhällsuppdrag om markförsäljning – en uppföljning
2020/21:RFR4	NÄRINGSUTSKOTTET Artificiell intelligens – Möjligheter och utmaningar för Sverige och svenska företag
2020/21:RFR5	TRAFIKUTSKOTTET Punktlighet för persontrafik på järnväg – en uppföljning
2020/21:RFR6	SOCIALFÖRSÄKRINGSUTSKOTTET Digitalt seminarium om uppföljningen av tillämpningen av gymnasireglerna den 26 november 2020
2020/21:RFR7	MILJÖ- OCH JORDBRUKSUTSKOTTET Lantbrukets sårbarhet – en uppföljning
2020/21:RFR8	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om finansiell stabilitet – Risker i kölvattnet efter covid19-pandemin
2020/21:RFR9	SOCIALUTSKOTTET Digital offentlig utfrågning med anledning av Coronakommissionens delbetänkande om äldreomsorgen under pandemin
2020/21:RFR10	FINANSUTSKOTTET Öppen utfrågning om den aktuella penningpolitiken den 16 mars 2021