

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Frågor och svar om Resplus

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

Vart kan trafikoperatörer och återförsäljare vända sig vid frågor?

Kontakta oss på Resplus helpdesk via vårt webformulär.

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

Generellt om Resplus

Vad är en Resplus-resa?

En Resplus-resa är en kombinerad resa med två eller flera trafikoperatörer som det utfärdats en biljett för med beteckningen Resplus. Märkningen Resplus innebär att resenären har en Kom-fram-garanti kopplad till resan.

Vad reglerar Resplus resevillkor?

Resplus Resevillkor reglerar den Kom-fram-garanti som gäller för kombinerade Resplus-resor utöver lagstiftning, EU-förordningar och respektive trafikoperatörs resevillkor.

Vad är Resplus Kom-fram-garanti?

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

Vilken ersättning ska betalas ut vid försening av en Resplus-resa?

För en kombinerad Resplus-resa med på varandra följande tågsträckor över 150 km utgår ersättning för försening enligt tågpassagerarförordning (EU) 2021/782 för dessa tågsträckor. Kombinationer av sträckor under 150 km ersätts enligt svensk lag 2015:953. Vid kombinationer av sträckor både under och över 150 km finns det inga regler för förseningsersättning för hela Resplusresan. Trafikföretag kan däremot alltid vara mer generösa i sin bedömning än vad lag och förordning kräver.

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Om biljetter och försäljningsregler

Hur ser biljetterna ut?

Biljetterna kan levereras på olika sätt:

- Biljett skickad som bilaga i pdf-format i ett mejl; kan skrivas ut eller visas upp på skärm
- Biljett i SJ app (om biljetten är köpt i någon av SJs säljkanaler)
- Biljett utskriven på kvittopapper hos ombud, t.ex. Pressbyrå

För biljettexempel och kontrollrutiner, kontakta Resplus helpdesk via det här formuläret.

Hur visas biljetterna?

Biljetterna är personliga och resenären ska kunna visa giltig ID-handling.

Visering utan avläsning av biljettkod

- Visuellt kontroll av datum, sträcka, linjenummer och trafikföretag.
- Kontroll att resenärs namn och resenärskategori stämmer mellan biljett och ID-handling.

Undantag 1: Resenär under 16 år behöver inte identifiera sig i sällskap med betalande resenär.

Undantag 2: För biljetter som är bokade som Grupp (minst 10 personer) behöver endast reseledarens namn eller gruppens namn skrivas ut på biljetterna, t.ex. Grupp Kalle Berg eller Grupp Nordea.

Godkända ID-handlingar

- Pass
- Svenska ID-handlingar
- Nationella ID-kort inom EU
- LMA-kort (utfärdat av Migrationsverket)

Godkända ID-handlingar och intyg för pensionär

För styrkande av rätt till pensionärsrabatt gäller följande:

- Ålderspensionär ska uppvisa godkänd ID-handling
- Förtidspensionär ska uppvisa giltigt intyg om pensionärsrabatt från Försäkringskassan

Godkända studentkort

Inom Resplus accepteras följande studentkort för styrkande av rätt till studentrabatt, tillsammans med godkänd ID-handling enligt ovan. Observera att studentrabatt erbjuds med olika villkor hos olika trafikoperatörer. Rabatten kan endast ges om studentkortet är giltigt på resdagen.

- Mecenat-kortet
- Studentkortet
- ISIC-kortet

För biljettexempel och kontrollrutiner, kontakta Resplus helpdesk via det här formuläret.

Vad gäller vid skyddad identitet?

Namn ska alltid anges på biljetten. Informationen lämnas inte ut till någon annan part än den eller de operatörer som är involverade i resan. Det finns tre kategorier av skyddade personuppgifter i Sverige: Sekretessmarkering, skyddad folkbokföring och fingerade personuppgifter.

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

- De som har sekretessmarkering eller skyddad folkbokföring (tidigare kvarskrivning) använder sitt namn som vanligt, inga personuppgifter lämnas ut till obehöriga.
- Personer med fingerade personuppgifter reser på sin fingerade identitet, och har också id-handling i samma namn.

När är biljetten giltig?

Grundregeln är att biljetten gäller för resa enligt på biljetten angiven sträcka, datum, tidpunkt och färdmedel.

Undantag lokal kollektivtrafik: Biljett för lokal kollektivtrafik gäller för valfri avgångstid under giltighetsdagen. Detta gäller även vid enskild resa med lokal kollektivtrafik (biljett utan märkning Resplus). Om det är en Resplus-biljett där kollektivtrafiksträckan ansluter till annat trafikföretag får bytestiden dock aldrig förkortas, eftersom resevillkorens Kom-fram-garanti då inte gäller.

Undantag Flygbussarna och Arlanda Express: Flygbussarna och Arlanda Express erbjuder resenären att åka tidigare än bokad avgång när de är först i resekedjan så att resenären har gott om tid på flygplatsen. När de är sist i resekedjan får resenären resa med senare avgång för de fall att utcheckning från flygplatsen tar längre tid.

Undantag Öresundståg: Biljett för Öresundståg som har avrese- och/eller ankomststation inom Sverige gäller även förlokala resor med Västtrafik, Hallandstrafiken, Skånetrafiken, Länstrafiken Kronoberg, Blekingetrafiken och Kalmar Länstrafik, inom avrese- och ankomststationens stadszon.

- För resor som påbörjas på Köpenhamn H eller på Kastrup gäller biljetten även för andra
- avgångar inom ett intervall på 3 timmar före och efter den tid som är angiven på biljetten. Exempel: Avgångstid enligt biljett 10.15. Då är det tillåtet att resa på avgångar från 07.15 till 13.15.
- Biljett för Öresundståg som har avrese- eller ankomststation inom Köpenhamn stadszon gäller
- även för lokala resor inom Köpenhamn i angiven zon enligt biljett. Exempel: På biljetten anges biljetttexten "Gäller i zon (F+L) giltighetsdagen".
- Biljett kan inte säljas för resa mellan två stationer inom Danmark.

Varför är priset högre?

Vid köp av biljetter genom säljkanaler som är kopplade till det nationella bokningssystemet betalar resenären en bokningsavgift till säljkanalen. Bokningsavgiftens beslutas av säljkanalen och kan därför variera i belopp.

Varför är det olika utbud i olika säljkanaler?

Det finns inget krav att alla säljkanaler måste erbjuda allt utbud inom Resplus. De beslutar självständigt vilket utbud som ska exponeras och säljas i deras kanal.

Kan man boka om en bokad biljett?

Det finns vissa situationer då man får boka om en bokad biljett även om den inte har ett omboknings- eller återbetalningsskydd.

Felexpediering/Felaktig försäljning kan användas om den som bokat (återförsäljare eller resenär) gjort handhavandefel vid bokningen, t ex felstavning, fel resenärskategori, namn, tid, riktning, missat ändra datum för bokning av returresan etc. I dessa fall kan det finnas skäl att acceptera en ombokning även om biljetten inte är ombokningsbar.

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Kravet är att den nya bokningen ska vara lika som den tidigare med undantag för det som korrigeras. Det vill säga om man stavat fel på namnet kan man inte passa på att till exempel boka annan sträcka eller dag. För att en felexpediering/felaktig försäljning ska vara godkänd ska det alltid finnas en ny bokning med samma operatörer som i ursprungsbokningen. När resebokaren gör en felexpediering/felaktig försäljning ska det nya bokningsnumret noteras i ursprungsbokningen och vice versa. Felexpediering/Felaktig försäljning är inte godkänt om resenären ångrat sig och valt en annan dag eller sträcka för att det blivit ändrade planer. Resan ska heller inte vara genomförd eller påbörjad.

Felaktig försäljning får användas vid återköp inom 24 timmar från det att bokningen gjordes.

För övriga fall kontaktar resebokaren Resplus helpdesk via vårt webbformulär. Ärendet ska i ämnesraden innehålla bokningsnumret.

Godkänt för återförsäljare att göra ett återköp med orsak Felexpediering/Felaktig försäljning

- fel namn/resenärskategori på bokningen
- fel tid/datum för resan
- fel riktning på resan
- vid två identiska bokningar - om tex kunden råkat boka en resa själv och resebyrån bokat samma resa eller resebyrån råkat boka två identiska resor av misstag
- om en resebyrå hör av sig och deras resenär blev nekad resa p.g.a. att biljetten inte hade en QR-kod

Ej godkänt

- om tidpunkten för resans start redan har passerat
- resenären ångrat sig och biljetten inte kan ombokas eller återköpas
- om den nya resan innehåller andra trafikföretag
- vid trafikstörningar såsom förseningar, inställda tåg/avgångar eller andra reklamationer, dessa ska hanteras av trafikföretagen ej av återförsäljaren
- om resenären återoppar onyttig resa och vill ha pengarna tillbaka (trafikföretaget som orsakat störningen ersätter resenär för hela biljetten och för eventuell resa tillbaka från eget utbetalningssystem, inte bokningssystemet)

Kan man återbetala en bokad biljett?

Inom Samtrafikens biljettsamverkan har en praxis arbetats fram rörande återbetalningsregler vid akut sjukdom. Om en resenär inte kan genomföra sin resa på grund av akut sjukdom, eller vid dödsfall (gäller även för nära anhörigs dödsfall) kan hela biljettpriset återbetalas.

- Vid akut sjukdom ska resenären uppvisa ett läkarintyg ifyllt av läkare, och styrkt med läkarens namn, telefonnummer och stämpel alternativt kopia av läkarens legitimation. Intyget ska innehålla datum samt diagnos som styrker att resenären på grund av akut sjukdom inte kunnat resa den dag biljetten var giltig.
- Vid dödsfall ska dödsattest eller intyg från präst eller begravningsbyrå kunna uppvisas.
- Återbetalning ska ske av den återförsäljare som sålde biljetten.
- Återbetalning får även göras för biljett med flexibilitet "Kan inte ombokas/återbetalas".
- Hela biljettpriset återbetalas.
- Biljetten ska i möjligaste mån avbokas före avgångstid. Om det inte har varit möjligt får återbetalning även göras på resa som inte är avbokad.
- Återbetalning får även omfatta eventuellt resällskaps biljetter förutsatt att de finns i samma beställning.

Hur hanteras olika regler för ålderskategorier i Resplus?

Det finns fyra resenärskategorier att välja mellan; barn/ungdom, student, pensionär/senior och vuxen. Alla trafikoperatörer använder inte alla kategorier och de kan ha olika åldersregler vilket kan ge olika resenärskategorier på olika delsträckor. Vid bokningen anger man resenärskategori och ålder på

Titel: Frågor och svar om Resplus

Datum: 2024-06-04

varje resenär, utom för vuxen. För att få eventuella familjerabatter behöver alla i sällskapet ingå i samma bokning.

Hur hanteras olika regler för bagage i Resplus?

Ofta har resenären rätt att kostnadsfritt ta med handbagage som lätt kan bäras och som är av skäligt omfång men det finns ingen generell regel i Resplus-villkoren kring bagagevillkor. Respektive trafikoperatörs villkor gäller vid en Resplus-resa.

Hur hanteras olika regler för sällskapsdjur i Resplus?

Förutom ledarhund eller servicehund, som alltid får tas med kostnadsfritt, finns ingen generell rätt att ta med sällskapsdjur. Respektive trafikoperatörs villkor gäller vid en Resplus-resa.

Vad gäller för resenärer med funktionsnedsättningar?

Enligt lag måste trafikoperatören vara särskilt uppmärksam på de särskilda behov som resenärer med funktionsnedsättningar har och ge dem den extra service som rimligen kan begäras. Exempelvis handlar det om hjälp vid ombord- och avstigning samt hjälp att hitta rätt. Varje trafikoperatör måste upplysa om hur resenärer med funktionsnedsättning kan resa med deras trafik. Resenärer har rätt till ledsagning om denna bokats före resa i enlighet med villkoren för ledsagning. Ledsagning kan beställas för vissa stationer och vissa trafikoperatörer. Läs mer om ledsagning på www.stationsledsagning.se. Ledarhund och servicehund får alltid medtas kostnadsfritt. Det rekommenderas dock att meddela trafikoperatören före resan om inte djurplats finns ombord.

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Före Resplus-resan

Vad gäller vid planerad trafikstörning?

Vid planerad trafikstörning (känd tidigare än 24 timmar före avgång) ligger ansvaret för att upplysa resenären på den trafikoperatör på vars delsträcka den planerade trafikstörningen kommer att uppstå. Trafikoperatören är skyldig att informera om den kommande trafikstörningen och erbjuda ersättningstrafik eller ombokning. Om resenären inte ser någon nytta med att resa under de nya förutsättningarna ska återköp erbjudas. Ombokning och återköp ska göras så att övriga Trafikoperatörer som ingår i Resplus-biljetten inte drabbas ekonomiskt, det vill säga det ska inte ske genom återköp i bokningssystemet.

Vad gäller vid strejk?

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

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Under Resplus-resan

Vid akut trafikstörning (uppstår inom 24 timmar före avgång) - vems ansvar är det att meddela resenären och eventuellt boka om resenären?

Felande part har skyldigheten att informera och hjälpa resenären om resan inte kan påbörjas eller fullföljas eller om resan kommer att försenas mer än 60 minuter till den slutliga ankomstplatsen.

Vad innebär Kom-fram-garantin?

Kom-fram-garantin i en Resplus-resa innebär att felande part ansvarar för att så snart som möjligt ge resenären nya förutsättningar att nå slutdestinationen på Resplus-biljetten. Grundregeln är att utfärda trafikstörningsbiljett (100% rabatt) till nästa avgång med samma operatörer som ingår i originalbokningen. Undantag gäller för länstrafik (lokal- och regionaltrafik med kollektivtrafik). Då räcker det att hänvisa till nästa avgång muntligen. Om det inte går att hitta en förbindelse med samma operatörer ska felande part köpa nya biljetter med annan operatör utan kostnad för resenären.

Vilka alternativ har resenären enligt Kom-fram-garantin?

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

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

Resan återbetalas i sin helhet till resenären (samt retur om sådan finns) men inte genom att återköpa i bokningssystemet.

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

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

Vart ska resenären vända sig om den inte har fått hjälp?

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

Vem är felande part?

Felande part är den trafikoperatör på vars sträcka trafikstörningen inträffar. Detta är oberoende om felet beror på trafikoperatören, Trafikverket eller annan tredje part.

- Om förseningen leder till bruten anslutning ska felande part informera resenär och ge ny resplan med hänvisning till nästa avgång alternativt boka trafikstörningsbiljett/ny biljett till nästa avgång. Därmed övergår ansvaret för kom-fram-garantin till nästa operatör. Detta får dock inte missbrukas genom att ställa ut/köpa biljett i ett väldigt oklart trafikläge och således inte ta sitt ansvar för "lojal samverkan".

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

- Om första operatören i en resekedja ankommer senare än tidtabellslagd avgångstid för anslutande sträcka och även denna operatör är försenad uppstår ingen bruten anslutning. I det här fallet är det första operatören som är felande part och står för eventuella ersättningar för kost.

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

För att använda en förbindelse hos övriga partnerbolag krävs att:

- den nya förbindelsen omfattas av den resandes ursprungliga bokning
- den nya förbindelsen motsvarar den sträcka som omfattas av den ursprungliga bokningen (exempelvis kan en resa mellan A och C inte bokas om till en resa mellan A och D. Däremot kan en resa mellan A och D bokas om till en resa mellan A-C och C-D förutsatt att C ligger på vägen mellan A och D samt att det är samma operatör, se tabellen nedan.)

	Exempel 1: Annan slutstation	Exempel 2: Annan operatör på delsträcka	
Ursprunglig resa:	A → B → C	A → B → D	A → B → D
Ny resa:	A → B → C → D	A → B → C → D	A → B → C → D
Kommentar: Störning inträffar mellan A-B med bruten anslutning. Färgerna representerar olika operatörer.	Resplus kom-fram-garanti gäller bara för den sträcka som omfattas av den ursprungliga bokningen och de operatörer som ingår i den.	Om ingen förbindelse finns mellan B-D med samma operatör får trafikstörningsbiljett endast utfärdas mellan B-C. Mellan C-D köps nya biljetter till ordinarie pris men utan kostnad för resenären.	Om samma operatör kör både den ursprungliga delsträckan B-D och de två nya delsträckorna B-C och C-D får trafikstörningsbiljett utfärdas.

När kan jag hänvisa till alternativ resplan/avgångar och när ska jag utfärda trafikstörningsbiljett?

Trafikstörningsbiljett ska utfärdas till alla kommersiella operatörer inklusive de fyra regionala tågbolagen (Norrtåg, Tåg i Bergslagen, Mälartåg, Öresundståg). För länstrafik (lokal- och regional kollektivtrafik) räcker det att hänvisa till nästa avgång om det bara är en sådan sträcka kvar i resekedjan. I annat fall ska trafikstörningsbiljett utfärdas för hela den kvarvarande resekedjan.

Hur ställer jag ut en trafikstörningsbiljett?

Trafikstörningsbiljetter ställs ut i bokningssystemet TRAIID som tillhandahålls av Samtrafiken. Man söker fram kvarvarande del av Resplusresan och anger i resenärsdetaljer att man har ett "Reduction card" och väljer "Trafikstörningsrabatt". Då erhåller man resor som är prissatta till noll kronor. När resealternativen visas får man endast välja en resekedja som innehåller samma operatörer som i ursprungsbokningen. Gör en notering med det gamla bokningsnumret i anteckningsfliken. Allra sist måste ursprungsbokningen sökas fram i TRAIID och avbokas med orsakskod "spärra för återköp".

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Om resenären missar sin anslutning har resenären då rätt att ta en förbindelse med vilken annan trafikoperatör som helst?

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

Vems ansvar är det att ordna förtäring?

Vid en försening över 60 minuter ska felande part erbjuda förtäring, om det finns att tillgå eller går att införskaffa. Alternativt får resenären ersättning för utlägg i efterhand.

Vems ansvar är det att ordna logi?

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

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

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

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

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

Vad gäller när resenären ska vidare med flyg?

Flygresor ingår inte i Resplus samarbetet. Det utgår därför ingen ersättning för flygresan om bussen eller tåget var sent till flygplatsen.

Får resenären ordna ersättningsresa själv?

Titel: Frågor och svar om Resplus

Datum: 2024-06-04

1. Om trafikstörningen inträffar på en sträcka under 150 km och förseningen riskerar att bli mer än 20 minuter får resenären ordna egen ersättningsresa till nästa bytesstation. Det kan vara resa med annat färdmedel, egen bil eller taxi. Rätten till ersättning i efterhand begränsas till 1/40 av prisbasbeloppet enligt 2 kap. 7§ Socialförsäkringsbalken.
2. Om trafikstörningen inträffar på en sträcka över 150 km (gäller endast tåg) och det är två eller flera på varandra följande tågsträckor över 150 km får resenären ordna egen ersättningsresa med annat tåg eller buss om felande part inte erbjuder ombokning inom 100 minuter från den planerade avgångstiden för den uteblivna anslutningen. Inga fastställda beloppsgränser finns för ersättningen.
3. Om resenären inte har fått hjälp och har tagit eget initiativ och köpt ersättningsresa för hela Resplus-resan och vill ha utlägg i efterhand bör resenären få ersättning för rimliga kostnader.

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Efter Resplus-resan

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

Ersättningsansvarig är felande part så återkrav på utbetald ersättning och skälig kostnad för handläggning av ärendet ska ställas till felande part. På återkravet mot felande part ska bifogas underlag som verifierar riktigheten av kraven.

Om jag väljer att som hjälpende part exempelvis ordna en taxi till resenären trots att det finns annan transport kan jag då kräva ersättning för taxi av felande part?

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

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

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

Vilka regler gäller för förseningsersättning?

Inom Resplus finns ingen särskild förseningsersättning utöver det som regleras i svensk lag respektive EU passagerarförordning.

Enligt tågpassagerarförordning (EU) 2021/782 har resenären rätt till ersättning enligt följande:

Vid en resa som består av en enskild lång tågsträcka (från 150 km och längre) eller en kombination av två eller fler sammanhängande långa tågsträckor ska resenären ersättas med:

- 25 % av biljettpriset vid 60-119 min försening
 - 50 % av biljettpriset vid mer än 120 min försening.
- Om beloppet motsvarar 4 EUR eller mindre är det valfritt att betala ut ersättning.

Enligt lag 2015:953 har resenären rätt till ersättning enligt följande:

Vid en resa som består av en enskild kort resa oavsett trafikslag (kortare än 150 km) ska resenären ersättas med:

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

Enligt busspassagerarförordning (EU) 181/2011 har resenären ingen rätt till ersättning för försening efter genomförd resa. Resenären erbjuds enbart ombokning eller 100% ersättning för onyttig resa enligt kom-fram-garantin. Om bussbolaget varken erbjuder ombokning eller ersättning för onyttig resa ska resenären få 50% utöver ersättning för onyttig resa, d.v.s. 150% av biljettpriset.

Vid en kombination av en kort och en lång sträcka finns det ingen lagstiftning eller förordning som reglerar rätten till förseningsersättning.

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Observera att det är fordonets trafikeringssträcka som ligger till grund för mätningen kortare eller längre än 150 km, inte resenärens resa. Information huruvida sträckorna lyder under den svenska lagen respektive EU-passagerarförordning finns i Samtrafikens gränssnitt Bokningsinfo. Där finns även pris för hela resan samt pris för den delsträcka man har rätt att se. Om det behövs mer detaljerad information, kontakta oss via vårt webbformulär.

Hur kan resenären ansöka om försening ersättning för en Resplus-resa?

Varje trafikoperatör som ingår i Resplus-samarbetet kan länka till ett operatörsunikt webbformulär som tillhandahålls av Samtrafiken via forseningersattning.resplus.se. När resenären fyllt i formuläret skickas ansökan till den mejladress trafikoperatören har angivet, till exempel till kundtjänsts brevlåda.

Måste resenären veta vilken trafikoperatör vilket bolag man åkte med och vem som var felande part?

Vem resenären reser med står på biljetten och ofta är det känt på vilken sträcka som förseningen har uppstått. I praktiken behöver resenären i efterhand inte veta vem som är felande part. Resenären använder Resplus webbformulär för försening ersättning som finns på de flesta trafikoperatörers hemsidor. Om det är ifyllt hos fel trafikoperatör kan ärendet enkelt vidarebefordras till den trafikoperatör där förseningen uppstått, utan att resenären behöver göra något.

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

I Resplus webbformulär för ansökan om försening ersättning går det inte att ansöka om ersättning från olika trafikoperatörer med samma boknings-/beställningsnummer.

Hur bedömer man försening ersättning när resan delvis är betald med SJ Prio-poäng?

SJ tillåter att resenären kan betala SJ-delen av sin kombinerade resa med poäng intjänade genom lojalitetsprogrammet SJ Prio. Vid beräkning av försening ersättning kan det vara svårt att veta hur mycket resenären ska ersättas med. Du som felande part (ej SJ) ersätter för din delsträcka och vidarebefordrar ärendet till kundservice@sj.se så att SJ kan ersätta kunden i form av poäng för SJ-sträckan om de bedömer att resenären har rätt till det.

Hur bedömer man försening ersättning när resan bokats med SJ Årskort?

För att räkna fram beloppet för en resa som är bokad med SJ Årskort med Resplus-tillägg ska priset för kortet delas med 160 dagar. Du väljer utifrån situationen om du använder det totala kortpriset eller enbart priset för Resplus-tillägget.

Nivå på SJ Årskort	Pris för SJ-delen	Pris för Resplus-tillägg	Totalt	Dela priset med
SJ Årskort Silver	43 300 kr	20 000 kr	63 300 kr	160
SJ Årskort Silver Plus	67 300 kr	20 000 kr	87 300 kr	160
SJ Årskort Guld	73 100 kr	20 000 kr	93 100 kr	160

Hur bedömer man försening ersättning när resan bokats med SJ Värnpliktskort (f.d. SJ Rekrytkort)?

För att räkna fram beloppet för en resa som är bokad med SJ Värnpliktskort med Resplus-tillägg ska priset för kortet delas med olika antal dagar beroende på kortets giltighetstid. Du väljer utifrån situationen om du använder det totala kortpriset eller enbart priset för Resplus-tillägget.

Titel: Frågor och svar om Resplus
Datum: 2024-06-04

Giltighet på SJ Värnpliktskort	Pris för SJ-delen	Pris för Resplus-tillägg	Totalt	Dela priset med
6 månader	15 900 kr	5 300 kr	21 200 kr	90
9 månader	22 260 kr	7 420 kr	29 680 kr	120
11 månader	25 440 kr	8 480 kr	33 920 kr	150

Kan man åberopa force majeure?

Force majeure kan åberopas vid extraordinära omständigheter. De senaste tidens stormar och översvämningar skulle kunna anses utgöra extraordinära omständigheter men det går inte att åberopa det generellt vid extrema väderförhållanden utan frågan måste prövas varje gång. Det är två delar som ska bedömas i varje fall:

- 1) orsakades den inställda resan direkt av eller till sin natur var förknippad med extraordinära omständigheter, och
- 2) hade företaget kunnat undvika eller förebygga följderna även om man vidtagit alla rimliga åtgärder.

Om trafikföretaget efter denna prövning bedömer att de kan åberopa force majeure så gäller det enbart skyldigheten att utbetala ersättning för försening. Det går aldrig att göra undantag från skyldigheterna kopplade till Kom-fram-garantin (fri ombokning, 100% tillbaka om resenär inte vill resa längre, ersättning för kost och logi).

Vad gäller om även nästa avgång blev försenad?

- Om första delsträckan blir försenad och även nästa delsträcka blir försenad gäller följande:
- Om det är två eller flera tågsträckor längre än 150 km ska trafikoperatör 1 ersätta för försening på sin sträcka och följande delsträcka/or. Beräkningen görs utifrån när resenären kom fram till slutstationen av den sista långa tågsträckan. I annat fall är det endast krav på ersättning för försening för första delsträckan.
 - Om den kombinerade resan inte består av två eller flera tågsträckor över 150 km ersätter trafikoperatör 1 för sin delsträcka och trafikoperatör 2 för sin delsträcka.

Kan resenären vända sig direkt till Samtrafiken?

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