Malmö stad
Fastighets- och gatukontoret

STYRDOKUMENT

Dokumentets rubrik (samma som textrubrik) Förseningsersättning för färdtjänsten i Malmö stad			Diarienummer
Organisation (förv./ avdelning/ enhet) FGK, Mobilitetsenheten		Dokumentägare, beslutad av (roll) Kommunfullmäktige	Datum för beslut
Typ av styrdokument (rutin, riktlinjer, m.m.) Ersättningsriktlinjer		Framtagen av (namn och funktion) Christoffer Nilsson, projektkoordinator	
Revideras (datum)	Senaste revidering	Reviderad av (namn och funktion)	
Datum för utskrift 2025-11-21	Versionsnummer	Uppföljningsansvar (avdelning/ enhet)	Följs upp senast

Förseningsersättning för färdtjänsten i Malmö stad

1. Inledande information

Förseningsersättning är ett begrepp som finns inom kollektivtrafiken och avser ersättning till resenärer vid förseningar i trafiken. Då Malmö stad vill erbjuda sina färdtjänstresenärer villkor jämförbara med kollektivtrafikresenärers innehåller detta dokument föreskrifter för förseningsersättning för färdtjänstresor.

Nedan redogörs för lagrum och därefter följer stadens regleringar.

Regional kollektivtrafik
Rätten till förseningsersättning inom den regionala kollektivtrafiken, ofta benämnd som allmänna kollektivtrafiken, regleras i 14-15 §§ Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Enligt lagstiftningen har resenärer rätt till ersättning i form av prisavdrag på den enskilda resan efter en fastslagen ersättningstabell. Vidare kan resenären få ersättning av transportören för skäliga kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination.

Ersättningen är således att betrakta som en kompensation för att resenären blir försenad till sin slutdestination. Ersättningen är inte en garanti för att resan ska genomföras eller en full ersättning för eventuella merkostnader resenärer som löser resan på egen hand får.

Förseningsersättningar är villkorade varför en försening inte automatiskt ger ersättning. Samtliga villkor måste uppfyllas.

Inom färdtjänsten
I förarbetena till Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter tas olika samhällsbetalda resor, bland annat färdtjänst, upp och resonemang förs om att lagstiftningen inte är applicerbar på sådana resor och förseningsersättningen därmed inte ska omfatta dessa.

Således finns ingen laglig rätt till förseningsersättning inom samhällsbetalda resor och varje myndighet som anordnar sådana transporter äger därför rätten att besluta om införande av sådana ersättningar och utformningen av ersättningssystemen. Efterföljande regleringar gäller för färdtjänsten i Malmö stad.

2. Ersättningsgrunder

2.1 Vad är en försening?

Vid bedömning av om en resa är försenad eller inte görs en jämförelse mellan den bokade hämtningstid som resan haft och tiden för faktiskt utförd hämtning, alternativt avbokning av resan för att resenären löser resan på egen hand.

En hämtning får ske 5 minuter innan den bokade hämtningstiden och upp till 15 minuter efter den bokade hämtningstiden utan att tiden för hämtning bedöms som avvikande för personbil respektive 15 minuter innan den bokade hämtningstiden och upp till 15 minuter efter den bokade hämtningstiden utan att tiden för hämtning bedöms som avvikande för specialfordon. Det är således först från och med minut 16 som en hämtning bedöms vara försenad och det är nu en resenär har rätten att eftersöka sen bil.

Rätten till kompensatoriska åtgärder från Malmö stad för förseningar utgår dock först när en hämtning är 30 minuter försenad.

Om förseningen bedöms bero på resenären exempelvis, men inte begränsat till, genom angivelse av fel adress för bokning eller annan avvikelse från resenärens sida utgår ingen rätt till kompensatoriska åtgärder.

2.1.1 VILKA MÖJLIGHETER FINNS FÖR KOMPENSATION VID FÖRSENINGAR?

Givet att en resa är försenad och att resenären bedöms berättigad till kompensatorisk åtgärd så finns det två former av kompensation för resenärer. Den ena är nedsättning av egenavgiften för en färdtjänstresa som genomförts för sent. Den andra är möjligheten att genomföra en resa på egen hand och få ersättning av Malmö stad för detta.

2.1.2 NEDSÄTTNING AV AVGIFT

Om en hämtning är minst 30 minuter försenad har resenären rätt till att begära nedsättning av avgift. Sådan begäran görs i efterhand enligt de processer för begäran som Malmö stad anvisar resenärer.

Om förseningen förhåller sig inom tidsspannet 30-44 minuter och resenären begärt nedsättning av egenavgift kommer ett avdrag om 50% av egenavgiften att göras.

Om förseningen är minst 45 minuter och resenären begärt nedsättning av egenavgift kommer egenavgiften för resan att sättas ned till 0 kronor.

Ovanstående nedsättningar av avgift utgår från att resan bokats och genomförts som en enskild bokning med specifik egenavgift för det aktuella resetillfället.

Om försenade resor bokats som pendlingsresor beräknas varje enskild resas egenavgift som abonnemangets månadsavgift delat med det antal resor som ingår i pendlingsabonnemanget. Antalet resor som ingår i pendlingsreseabonnemang skiljer sig mellan ordinarie pendlingsreseabonnemang och pendlingsreseabonnemang där möjligheten att lämna egna barn på förskola ingår.

Om försenade resor bokats som resor på ett fritidsreseabonnemang beräknas varje enskild resas egenavgift som abonnemangets månadsavgift delat det antal resor som ingår i fritidsreseabonnemanget.

Efter att egenavgiften för resan beräknats enligt ovanstående princip ska den beräknade egenavgiften nedsättas enligt angivna regleringar för 30 och 45 minuter.

Avdrag görs ej på egenavgifter för medresenärer eller djur utan enbart på egenavgifter för färdtjänstresenären.

2.1.3 ERSÄTTNING FÖR ATT LÖSA RESAN PÅ EGEN HAND

Om en hämtning är minst 45 minuter försenad har resenären rätt att avboka det försenade köruppdraget och lösa resan på egen hand för att därefter begära ersättning enligt dessa föreskrifter. Om resenären löser resan på egen hand men ej bokar av det försenade köruppdraget har resenären inte rätt till ersättning. Då köruppdraget avbokas kommer ej egenavgift att utgå för en färdtjänstresa.

En begäran om ersättning görs i efterhand enligt de processer för begäran som Malmö stad anvisar resenärer. Begäran ska kompletteras med handlingar som styrker utlägg så som taxameterkvitto på resor med taxi.

Ersättning kommer endast utgå för en resa mellan de adresser som förekommer i den avbokade resebokningen. Det avstånd Malmö stads trafikplaneringssystem beräknat för resan är det avstånd som styr ersättningen. Ersättning utgår ej för resor som inte överensstämmer adressmässigt med den avbokade resebokningen och för avstånd som överstiger vad trafikplaneringssystemet beräknat för resan.

2.1.3.1 Ersättningsnivåer för resor med egen bil

Med egen bil räknas om resenären genomfört resan med ett fordon som resenären äger eller om resenären ordnat med skjuts.

Resa med egen bil ersätts enligt Skatteverkets schablonbelopp för resor med egen bil vid uträkning av skatteavdrag för pendling för det aktuella året. Ersättningen räknas om från milersättning till kilometerersättning vid uträkning av ersättningen till färdtjänstresenär.

Ersättning utgår upp till ett tak om 1/20 (en tjugondel) av prisbasbeloppet för aktuellt år.

2.1.3.2 Ersättningsnivåer för resor med taxi

Om resan genomförts med taxifordon utgår ersättning till resenären som motsvarar den genomsnittliga kilometerersättning Malmö stad betalar ut till sina upphandlade färdtjänstleverantörer.

Ersättning utgår upp till ett tak om 1/20 (en tjugondel) av prisbasbeloppet för aktuellt år.

Kostnader för genomförd resa med taxi som överstiger den kilometerersättning Malmö stad lämnar ersättning för och kostnader som överstiger det tak Malmö stad satt för ersättningen bekostas av resenären.