FASTIGHETS-OCH GATUKONTORET

Ekonomiska och organisatoriska förutsättningar för införande av förseningsersättning



2025-11-07

Malmö stad



2025-11-07

Malmö stad

Innehåll

Inledning **4**

Reglering **5**

Organisatoriska och kostnadsmässiga förutsättningar **5**

Inledning

Under 2023 fick tekniska nämnden ansvaret att tillsammans med andra berörda nämnder utreda förutsättningar för en resegaranti inom färdtjänsten.

Nämnden rapporterade till kommunfullmäktige gällande juridiska förutsättningar och tydliggjorde att begreppet resegaranti inte längre används utan har ersatts av begreppet förseningsersättning. Kommunfullmäktige gav i januari 2025 tekniska nämnden uppdraget att utreda kostnaderna samt utforma en reglering för införande av en förseningsersättning.

I tekniska nämndens återrapportering ingår förutom denna rapport även ett förslag på regelverk för införandet av en förseningsersättning. Denna rapport syftar till att presentera de organisatoriska och kostnadsmässiga förutsättningar ett införande av en förseningsersättning med det föreslagna regelverket skulle innebära.

Reglering

Då det inte föreligger någon lagstadgad rättighet till förseningsersättning samt då det i förarbeten till *Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter* konstateras att lagstiftningen gällande förseningsersättning inte är tillämpbar när det gäller samhällsbetalda resor så som färdtjänst vilar ett ansvar på den myndighet som vill erbjuda en sådan ersättning att reglera den väl och vara noggrann med hur myndigheten använder skattemedel.

I ärendet till kommunfullmäktige lämnar tekniska nämnden förslag på reglering i form av styrdokumentet « Förseningsersättning för färdtjänsten i Malmö stad ». Regleringen av ersättning utgår från såväl förseningsersättning inom den regionala kollektivtrafiken som de tekniska förutsättningar som råder inom färdtjänsten i Malmö stad.

I det nuvarande trafikavtalet med upphandlade leverantörer gällande transport- och beställningstjänster kan en hämtning ske 5 minuter innan och upp till 15 minuter efter den hämtningstid som leverantör och resenär kommit överens om utan att hämtningstiden bedöms som avvikande. Sanktioner från Malmö stad gentemot leverantör utgår först då en hämtning är 30 minuter försenad och vid 45 minuters försening eller mer blir det en förhöjd sanktion.

Att använda sanktionsgränserna som gränser för berättigande till kompensation från Malmö stad skapar en harmonisering mellan trafikavtalet och förseningsersättningen varför dessa nivåer föreslås i ovan nämnda styrdokument. Likt upptrappningen i sanktioner föreslås även en upptrappning i kompensation från Malmö stad till försenade resenärer.

Organisatoriska och kostnadsmässiga förutsättningar

Hur många förseningar är det och vad kan det ge i ärendemängd?

I nedanstående tabell redogör fastighets- och gatukontorer för volymen av förseningar som bedöms vara aktuella för kompensation.

Bedömningen utgår från antalet faktiska förseningar uppdelade på de två tidsintervall som berättigar till kompensation under det andra kvartalet 2025 uppskalat på helhår med viss korrigering för säsongseffekt.

Resans längd (km)	Antagande om antal förseningar 30 min (helår)	Antagande om antal förseningar 45 min (helår)	Totalt antal förseningar
0-7	8700	2000	10 700
8 15	750	280	1030
16-18	10	10	20
19-22	10	75	85
23-35	10	40	50
36-50	10	25	35
51-65	10	50	60
66-90	20	60	80
91---->	50	50	100
TOTALT	9570	2590	12 160

Malmö stads färdtjänstresenärer genomför cirka 500 000 resor årligen. De cirka 12 200 årliga förseningarna innebär att ungefär 2,5 % av resorna är försenade med 30 minuter eller mer. Denna andel måste vägas in i bedömningen av huruvida nyttan med en förseningsersättning motiverar kostnaderna, samt om åtgärden är förenlig med kravet på god ekonomisk hushållning i 11 kap. 1 § Kommunallag (2017:725).

Samtliga förseningar genererar sannolikt inte ett ärende och då Malmö stad inte tidigare haft en förseningsersättning har det varit svårt att bedöma hur många ärenden de förseningar staden har kan leda till. Fastighets- och gatukontoret har som metod för bedömningarna av antalet tänkbara ärenden begärt in statistik från Skånetrafiken som är den största aktören inom samhällsbetala resor i Malmö stads närområde och utgått från denna statistik för att beräkna en möjlig ärendemängd.

Statistiken som redovisats av Skånetrafiken är antalet efterhandskrediteringar av egenavgift som genomförts av förvaltningens kundtjänst samt antalet unika utbetalningar för att resenärer löst resan på egen hand. Statistiken är dock ej komplett då egenavgift kan nollas av trafikledning, beställningsmottagning och av kundtjänst. Då endast registrerade kundtjänstärenden ingår i statistiken finns det således ett bortfall i ärenden vilket behöver tas med i beräkningen.

I beräkningen av möjlig ärendemängd har fastighets- och gatukontoret förutom ovanstående vägt in flera faktorer som kan påverka antalet ärenden.

En sådan faktor är att det i Malmö stad varit en politisk opinion och ett engagemang från intresseorganisationer och resenärer samt en offentlig dialog för införandet av en förseningsersättning.

En annan faktor är det faktum att Malmö stad har en historik av högre servicenivå på färdtjänsten vilket genererar en hög kravbild från resenärer och tillståndsinnehavare.

Vidare skulle Malmö stad enligt förslaget på reglering ha en klart mer fördelaktig tidsgräns för när resenären kan lösa resan på egen hand och begära ersättning än vad Skånetrafiken har. I Malmö stad skulle resenärer kunna lösa resan själv och begära ersättning när resan är minst 45 minuter försenad. Om Skånetrafiken inte kan erbjuda en resa inom 90 minuter kan resenären själv lösa sin resa och begära ersättning. Då detta är den form av ersättning som är mest intressant för resenärer skulle det sannolikt leda till ett högre inflöde av ärenden till staden.

Det kan även komma in ärenden som inte ger rätt till ersättning. Bland annat gäller det förseningar i tidsspannet mellan de 15 minuter efter den överenskomna hämtningstiden som en hämtning får ske utan att bedömas som avvikande och gränsen på 30 minuters försening vilken berättigar till kompensation från Malmö stad.

Ärenden där fordonet är försenat 30-44 minuter där resenärer vill ha ersättning för att ha löst resan på egen hand trots att det inte är berättigade till ersättning förrän fordonet är 45 minuter försenat är även det en ärendetyp som är sannolik att uppkomma.

Givet dessa förutsättningar är bedömningen att Malmö stad skulle få cirka 2 500 - 3 000 ärenden per år att handlägga gällande förseningsersättning.

Hur bör hanteringen av förseningsersättning ske?

Eftersom enheten serviceresor redan ansvarar för trafikplanering och fakturering, vore det administrativt enklast om de även hanterade förseningsersättningar. Det är den lösning som kräver minst förändring av dagens rutiner.

Den reglering som föreslås i ärendet reglerar rätten till förseningsersättning. Handläggning av förseningsersättningsärenden och andra processmässiga ansvarsbitar överlämnas till den instans som ska hantera ersättningen att reglera.

Då hanteringen av förseningsersättningsärenden innebär att arbetsuppgifter tillförs enhet serviceresor behöver enheten därför få utökade personalresurser. Enhet serviceresor har tillfrågats gällande bedömning av vilka personalresurser som krävs för att genomföra dessa uppgifter samt vilka av dagens personalresurser som skulle kunna användas för uppdraget. De siffror enhet serviceresor lämnat gör att Fastighets- och gatukontoret beräknat behovet av nyrekrytering till 130-155% tjänst.

Fastighets- och gatukontoret rekommenderar att medel tillskjuts för tillsättandet av 200% tjänst vid sådant fall att en förseningsersättning införs. Rekommendationen vilar dels på att behovet av nyrekrytering bedöms överstiga 100% och dels på att det finns en osäkerhet i dessa beräkningar givet att Malmö stad aldrig haft en förseningsersättning tidigare. Vidare har Malmö stads färdtjänstresenärer en hög kravbild när det gäller handläggningstider och staden har heltid som norm vid anställningar.

Vad skulle ett införande av förseningsersättning innebära kostnadsmässigt för Malmö stad?

Då kostnaden för en (1) heltidsanställd av den personalkategori som bedöms vara lämplig att hantera förseningsersättningsärenden är cirka SEK 600 000 per år i 2025 års kostnads- och löneläge skulle ett införande av förseningsersättning i Malmö stad enligt fastighets- och gatukontorets rekommendation kosta SEK 1,2 miljoner årligen i personalkostnader. Malmö stads personalkostnader kan ej bäras av någon annan än staden själv vilket innebär att färdtjänstverksamheten skulle behöva ett tillskott i budget från kommunfullmäktige för att bära denna kostnad.

Krediteringar av egenavgifter innebär ett intäktsbortfall för Malmö stad och utbetalning av ersättning till resenärer som löst resan på egen hand innebär en utgift. Den totala kostnaden för kreditering av egenavgift och utbetalning av ersättning beräknas till SEK 245 000 årligen i 2025 års kostnadsläge.

Det har argumenterats för att en förseningsersättning ska kunna bekostas helt eller delvis genom intäkter från leverantörer i form av viten. Att använda viten för att helt eller delvis bekosta en förseningsersättning skulle innebära såväl budgettekniska svårigheter som en orsäker finansieringsgrund.

Viten är redan en del av finansieringen av färdtjänsten och har så varit sedan viten infördes i leverantörsavtal. Att använda viten som finansieringsgrund för de kostnader en förseningsersättning innebär skulle således vara att flytta ”vitesintäkterna” från en del av färdtjänstverksamhetens budget till en annan och inte tillföra något nytt kapital samtidigt som ett införande av en förseningsersättningsmodell skulle innebära att nya kostnader tillförs verksamheten.

Viten genererar sedan ingången i det senaste trafikavtalet 2024-04-01 inte en intäkt utan istället ett avdrag på den ersättning som betalas ut till trafikleverantörerna varför det inte är medel som i reell mening kommer in till verksamheten.

Vitesintäkter är dessutom generellt en osäker finansieringsgrund då varje vite kräver en prövning i vilken den part som aviserar viten ska kunna bevisa att den andra parten är skyldig till eventuella avvikelser gentemot avtal som uppstått. Malmö stad behöver i detta fall påvisa att en försening beror på leverantörens utförande av uppdrag och inte på exempelvis resenärer, Malmö stads trafikplanering, trafikförutsättningar och andra faktorer som leverantören ej kan lastas för. Faktorer som rätten till förseningsersättning inte alltid behöver ta hänsyn till då denna rätt reglerar relationen mellan en resenär och Malmö stad. Således är det inte sannolikt att varje försening som genererar rätt till förseningsersättning och därmed en utgift för staden även kan generera ett vite och därmed en ”intäkt”.

Vid beslut om införande av en förseningsersättning är det därför fastighets- och gatukontorets bedömning att kommunfullmäktige behöver besluta om att tillföra medel för de kostnader om SEK 1 445 000 som redovisas i denna rapport för att förseningsersättningens kostnader inte ska belasta färdtjänstverksamhetens ordinarie budget.



Malmö stad

FASTIGHETS- OCH GATUKONTORET
205 80 Malmö, Telefon: 040-34 10 00
E-post: fgk@malmo.se
www.malmo.se