



FASTIGHETS- OCH GATUKONTORET

# PM *Resegaranti* för färdtjänstresenärer i Malmö stad



# Innehåll

---

<b>Inledning.....</b>	<b>3</b>
<b>Resegaranti inom allmän kollektivtrafik.....</b>	<b>4</b>
Hur fungerar ersättningsystemet ? .....	4
Vad är det för ersättningsnivåer ? .....	4
Applicerbarhet på färdtjänst .....	4
<b>Resegaranti inom färdtjänsten.....</b>	<b>5</b>
Göteborgsmodellen .....	5
Region stockholms modell .....	6
Skånetrafikens modell .....	6
Malmö stad idag .....	6
<b>Framgent i Malmö.....</b>	<b>6</b>
Förslag på utformning .....	7
Organisering .....	8
Ekonomi .....	9

# Inledning

---

Frågan om en resegaranti inom färdtjänsten i Malmö stad varit ett ämne som har väckts genom politiska initiativ och engagemang från intresseorganisationer. Referenser har gjorts till den allmänna kollektivtrafikens resegaranti samt till den resegaranti bland annat Göteborgs stad har inom färdtjänsten.

Denna rapport syftar till att reda ut begreppet resegaranti samt se över hur resegaranti hanteras inom den allmänna kollektivtrafiken och inom färdtjänsten nationellt vad gäller de största städerna och Region Skåne.

Vidare kommer rapporten föreslå hur en resegaranti inom färdtjänsten i Malmö stad kan utformas i syfte att ge färdtjänstresenärer liknande förutsättningar som resenärer inom den allmänna kollektivtrafiken. En utformning som ligger i linje med likabehandlingsprincipen i kommunallagen samt objektivitetsprincipen så som den uttrycks avsende saklighet och opartiskhet i regeringsformen. Det bör observeras att en resegaranti inte omfattar resor som genomförs via riksfärdtjänst eller färdtjänstresa i annan kommun utan enbart resor som genomförs med färdtjänst inom den egna kommunen och Skåne.

## Resegaranti inom allmän kollektivtrafik

---

**Begreppet resegaranti förekommer inte längre inom den allmänna kollektivtrafiken, utan har ersatts med begreppet förseningsersättning vilket sedan 2015 är en lagstadgad rättighet**

Rätten till förseningsersättning inom den 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 tabell. Vidare kan resenären få ersättning av transportören för skäligen 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.

### HUR FUNGERAR ERSÄTTNINGSYSTEMET ?

I 17 § *Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter* stadgas att den enskilda behöver åberopa förseningen och reklamera resan för att i efterhand få ersättning för resan. Transportörerna har olika processer för detta men den gemensamma nämnaren är att resan måste reklameras och att resenären behöver ansöka om ersättning. Detta oavsett om resan genomförts med en senare avgång med transportören eller vid sådant fall att resenären löst resan på annat sätt.

### Vad är det för ersättningsnivåer ?

För den resenär som genomför resan med en senare avgång avgör den tidsmässiga omfattningen på förseningen hur mycket ersättning resenären kan få. Vid försening på 20-39 minuter ska avdrag göras med 50 procent av resans pris. Vid försening på 40-59 minuter ska avdrag göras med 75 procent av resans pris. Vid försening på minst 60 minuter ska avdrag göras med 100 procent av resans pris.

För den resenär som kan lösa resan med eget fordon lämnas en milersättning på 25 SEK/mil, enligt Skatteverkets norm för skattefri milersättning, upp till ett maxbelopp. För den resenär som löser resan med exempelvis taxi lämnas en rimlig ersättning för kostnaderna upp till ett maxbelopp.

### Applicerbarhet på färdtjänst

I förarbeterna 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.

## Resegaranti inom färdtjänsten

---

### Ingen motsvarande lagstiftning

Som ovan nämnts omfattar inte *Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter* färdtjänsten och *Lag (1997:736) om färdtjänst* reglerar inte någon form av ersättning vid försenade transporter. Därmed finns det ingen lagstadgad rättighet för färdtjänstresenärer att kunna få ersättning vid förseningar och således heller ingen skyldighet för ansvariga kommuner/regionala kollektivtrafikmyndigheter att lämna sådan ersättning.

Detta innebär att all form av ersättning som utgår från dessa myndigheter är ett frivilligt åtagande från myndigheternas sida och därför måste särskild hänsyn till användandet av kommunala medel beaktas vid utformning av eventuella ersättningssystem och systemets nytta ska vida överstiga den kostnad systemet innebär.

Olika myndigheter, som ansvarar för färdtjänst i landet, har valt olika lösningar. En stor andel lämnar ingen ersättning vid förseningar medan en del myndigheter lämnar ersättning. I den här rapporten kommer Göteborgs stads modell att presenteras då det refererats till denna modell i diskussioner gällande införandet av en resegaranti i Malmö stad. Vidare kommer rapporten att ta upp Skånetrafikens modell då det är i vårt närområde samt Region Stockholms modell. Västtrafik som är en stor aktör inom färdtjänsten har ingen enhetlig modell då det är upp till var kommun som uppdragit åt Västtrafik att handla upp och utföra färdtjänst att reglera om eventuella ersättningar. I dagsläget har ingen kommun som uppdrar färdtjänsten åt Västtrafik infört någon resegaranti eller förseningsersättning.

### GÖTEBORGSMODELLEN

Göteborgs stad har en resegaranti för färdtjänsten. Resegarantin är utformad på sådant sätt att en resenär som fått vänta mer än 20 minuter efter avtalad hämtningstid kan få ersättning motsvarande avgiften för en (1) enkelresa inom Göteborgs stad. Detta oavsett om resan är en resa inom kommunen eller inte. Resans längd påverkar således inte ersättningsnivån.

Göteborgsmodellen låter sig inte genomföras i Malmö med anledning av det avgiftssystem staden har för färdtjänst med exempelvis fria resor i abonnemang 2.

Vidare kan resenärer även få en form av symbolisk kompensation vid vissa typer av förseningar. De summor som betalas ut beror på vad resenären blivit försenad till/missat och är blygsamma och inte kopplade till ersättning för utlägg som resenärer haft.

## **REGION STOCKHOLMS MODELL**

I Region Stockholm är resegarantin utformad på sådant sätt att resenären kan ta en vanlig taxi vid sådant fall att färdtjänstfordonet är mer än 20 minuter försenat jämfört med bokad avresetid. Resenären betalar då taxameteravgiften och ska sedan inkomma med kvitto och en ersättningsansökan till Region Stockholm som vid sådant fall att prövningen visar att resenären är berättigad ersättning betalar ut ersättning för taxameterpriset med avdrag för den egenavgift resenären ska avlägga.

## **SKÅNETRAFIKENS MODELL**

Vid förseningar med 30 minuter eller mer kan färdtjänstresenärer begära att få sin egenavgift för den försenade resan nedsatt till noll.

Vid sådant fall att resenären har löst transporten på egen hand kan resenären reklamera resan och ansöka om ersättning för utlägg. Bedöms resenären vara berättigad till ersättning så lämnas sådan upp till ett maxbelopp.

## **MALMÖ STAD IDAG**

Idag finns ingen reglerad förseningsersättning i Malmö stad. Dock kan resenärer redan i dagsläget kontakta serviceresor i Malmö stad ifall de drabbats av förseningar och haft utlägg för att lösa resan med taxi. I de flesta fall där resenärer har vänt sig till serviceresor har de fått ersättning för sina utlägg. Dock har dessa ärenden hanterats utan vare sig lagstöd eller stöd i interna riktlinjer eller rutiner varför en tydlig bedömningsgrund saknats och rätten till ersättning inte kunnat prövas enligt principer förenliga med bestämmelser i Förvaltningslagen.

## **Framgent i Malmö**

---

### **Då Malmö stad har medgett förseningsersättning utan uttryckligt stöd i riktlinjer är det av vikt att ersätta detta förfarande med en permanent och reglerad modell**

I dagsläget finns det inget stöd i Malmö stads riktlinjer för att införa en förseningsersättning oavsett utformning. För att en ersättningsmodell ska kunna ha ett stadgenligt stöd behöver den vara en del av sådana riktlinjer. Modellen bör tas fram i samband med framtagande av nya riktlinjer för färdtjänsten i Malmö stad.

En annan förutsättning som behöver ses över före ett införande av en förseningsersättning är den avgiftsmodell som används inom färdtjänsten i Malmö stad. Avgifterna bör också kopplas till ersättningsmodellen vid förseningar och uteblivna körupdrag.

Något som är viktigt att ta i beaktande vid framtagande av en modell för resegaranti är att staden har ett ansvar gentemot samtliga sina kommunmedlemmar och att alla frivilliga åtaganden Malmö stad åtar sig ska vara välreglerade och resurseffektiva. Det är också viktigt att en modell för förseningsersättning inte snedvrider konkurrens och att den ger så låg negativ påverkan på miljön som möjligt. Modellen får inte heller uppmuntra till missbruk eller felaktigt användande.

## FÖRSLAG PÅ UTFÖRNING

Då färdtjänst är ett komplement till allmän kollektivtrafik och så långt som möjligt likställs med sådan trafik torde en modell för förseningsersättning som baseras på den modell för förseningsersättning som finns inom den allmänna kollektivtrafiken, med ersättning för utlägg efter ansökan och taknivå för ersättning för varje restillfälle, ligga i linje med hur färdtjänsten hanteras nationellt.

Det är av vikt att namnet på ersättningsmodellen reflekterar innehållet i modellen. Namnet resegaranti kan uppfattas på olika sätt och bland annat tolkas som en garanti från stadens sida gentemot färdtjänstresenärer att resor alltid kan genomföras vilket inte är, och inte heller någonsin varit, avsikten med modellen. Då den allmänna kollektivtrafiken inte använder formuleringen resegaranti sedan en lång tid tillbaka utan istället använder sig av formuleringen förseningsersättning vore det lämpligt att använda samma formulering för en ersättningsmodell som konstrueras enligt förslaget i denna skrivelse.

Vidare är det av vikt att prövningsprocessen vid förseningsersättningsärenden görs noggrant med hänsyn dels till prövningen av rätten till ersättning för den enskilda dels till den bevisbörda som åligger Malmö stad för att avkräva upphandlade leverantörer eventuella viten och ersättningar för tredjepartsskada.

Genom att modellen baseras på den modell som används inom den allmänna kollektivtrafiken uppfyller Malmö stad bestämmelsen i 2 kap 3 § Kommunallagen genom att ge sina kommunmedlemmar som använder färdtjänsten liknande förutsättningar som de kommunmedlemmar ges som använder den allmänna kollektivtrafiken.

Modellen erbjuder en bra balans mellan myndighetens skyldighet att reglera och pröva ersättningsärenden som inkommer från resenärer samtidigt som den ger resenärer en möjlighet att kunna lösa resor vid trafikstörningar.

Förslaget i denna rapport är därför att Malmö stad går vidare med att utforma en detaljreglering av en modell för förseningsersättning inom färdtjänsten i Malmö stad vilken tar sin grund i den modell som används inom den allmänna kollektivtrafiken, för det fall att nämnden och fullmäktige beslutar att inför en sådan.

Förslaget är att modellen tas fram som en del av nya riktlinjer för staden samt att nya avgifter för färdtjänsten, vilka ersättningarna baseras på, antagits i förväg eller antas i samband med införandet av nya riktlinjer och ersättningsmodell.

Förvaltningen föreslår nedan grundutformning för förseningsersättning.

Om färdtjänstfordonet är 30-45 minuter försenat jämfört med den bokade avresetiden för resan reduceras resenärens egenavgift med 50% för resan.

Om färdtjänstfordonet är 46-59 minuter försenat jämfört med den bokade avresetiden för resan reduceras resenärens egenavgift med 75% för resan.

Om färdtjänstfordonet är minst 60 minuter försenat jämfört med den bokade avresetiden för resan befrias resenären helt från egenavgift för den genomföra resan.

Ovanstående ersättningar 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 44 resor. Om försenade resor bokats som resor på ett fritidsreseabonnemang beräknas varje enskild resas egenavgift som abonnemangets månadsavgift delat med 16 resor.

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

För den resenär som vid försening med minst 30 minuter väljer att avboka resan och lösa resans genomförande på annat sätt än med färdtjänst kan efter ansökan och positivt beslut ges följande ersättningar.

Med taxi: Löses resan med taxi behöver resenären skicka in taxameterkvitto. Malmö stad ersätter summor upp till ett takvärde förutsatt att ett antal parametrar vilka behöver detaljregleras uppfylls.

Resa med andra färdmedel: För resor med andra färdmedel kan resenären bli ersatt milersättning enligt skatteverkets norm upp till ett takvärde förutsatt att ett antal parametrar vilka behöver detaljregleras uppfylls.

Takvärden och andra detaljregleringar föreslås bli föremål för uppdrag från kommunfullmäktige att ta fram vid sådant fall att fullmäktige finner att det är önskvärt.

## **ORGANISERING**

På frågan om var beslut om förseningsersättning skulle kunna hanteras, skulle såväl fastighets- och gatukontoret som serviceresor Malmö stad kunna komma ifråga. Förutom arbetet med förseningsersättning ska det även uppmärksammas att kommunfullmäktige under sammanträde i maj 2023 beslutat om uppdaterade riktlinjer för färdtjänsten i Malmö stad vilka bland annat medger att Malmö stad kan ta ut avgifter av den enskilda vid sådana händelser där den enskilda legat till grund till att resor försenats eller inte blivit av, såkallade bom-resor. Dessutom har fastighets- och gatukontoret tillsammans med serviceresor Malmö stad arbetat fram en arbetsordning för hantering av ärenden där enskilda individer har en skuld till staden genom obetalda avgifter. Samtliga dessa typer av ärenden berör den ekonomiska relationen mellan Malmö stad och tillståndsinnehavare inom färdtjänsten. Därför är det naturligt att dessa frågor hanteras av samma personalresurser.



Fastighets- och gatukontoret skulle genom sitt ansvar för ekonomi och reglering av färdtjänsten kunna hantera sådana ärenden. Ett hinder för fastighets- och gatukontoret att hantera denna typ av ärenden är att förvaltningen inte hanterar personuppgifter kopplade till färdtjänstuppdraget. Ett hinder som kan undanröjas genom beslut av kommunfullmäktige om att personuppgifter får hanteras av förvaltningen. Samtidigt har serviceresor Malmö stad myndighetsutövning gentemot enskilda samt kvalitetsuppföljning av utförandet av trafik tjänster som en del av sitt ansvar vilket sett till organisationsstruktur är den mest lämpliga platsen för att hantera en sådana ärenden.

Oavsett organisering kommer införandet av en förseningsersättningsmodell innebära merarbete för Malmö stad jämfört med dagens uppdrag. Särskilt som ett nytt uppdrag i form av hantering av bom-resor även det tillförts färdtjänstuppdraget, samtidigt som Malmö stad behöver få grepp om ärenden där enskilda individer genom underlåtelse att betala avgifter har en skuld till staden. Alla tre områden innebär att utreda komplexa frågeställningar om ansvar där en del av processen är att pröva den enskildas ansvar, leverantörers ansvar och stadens ansvar i varje ärende. Vidare ska processer drivas där såväl enskilda som leverantörer är inblandade.

Det merarbete som kommer behöva genomföras framledes kan delvis täckas upp av befintliga personalresurser genom omfördelning av arbete och effektivisering. Men arbetet kommer kräva utökade personalresurser inom färdtjänstuppdraget jämfört med idag. Målsättningen är att det nya persontrafikavtal som upphandlats ska innebära en reduktion av antalet förseningar vilket i sig talar för färre händelser som kvalificerar för förseningsersättning. Samtidigt kan införandet av en sådan ersättning öka incitamentet för resenärer att begära ersättning oavsett om de är berättigade eller ej.

Sammantaget görs antagandet att det därför lär komma in fler ärenden än idag då det inte finns en formaliserad ersättningsmodell och samtliga resenärer inte känner till eller informerats om att staden trots detta hanterar ersättningsanspråk från resenärer.

## **EKONOMI**

De kostnader Malmö stad enligt förslaget kommer att ha för utbetalade ersättningar till de resenärer som bedöms ha rätt till ersättning kommer möjligen kunna täckas upp genom viten och ersättningsanspråk riktade mot leverantörer upphandlade av Malmö stad. Detta kommer dock inte kunna täcka hela kostnaden då ansvar måste prövas i varje enskilt ärende. Förseningar kan ha orsakats av annan resenär eller av Malmö stad eller genom förutsättningar som stått utanför leverantörens kontroll. Även vid vissa fall där Malmö stad anser att ansvaret faller på leverantör kan leverantörer bestrida denna bedömning och staden behöver då kunna föra i bevis att bedömningen är korrekt. Därmed kan troligen inte full kostnadstäckning nås, genom uttag av ersättning från leverantören.

Även de resor där Malmö stad har full kostnadstäckning från leverantörer blir i slutändan kostnadsdrivande för staden då leverantörer kommer att behöva ta höjd för risker med förseningsersättningar i sina framtida anbud.

I tillägg till detta skulle införandet av en förseningsersättning i enlighet med redogörelse under föregående rubrik kräva personalresurser från Malmö stad vilket är kostnader staden på egen hand behöver bära.

Därmed skulle ett införande av en förseningsersättning innebära att budget för färdtjänstuppdraget skulle behöva utökas.

