



AB Östgötatrafiken

Förseningsersättning för färdtjänst och sjukresor

Datum: 2019-05-16
Diarienummer: 2019/0227

Innehållsförteckning

1 Förseningsersättning för färdtjänst och sjukresor.....	2
1.1 Kostnader för annan transport.....	2
1.2 Förseningsersättning.....	2
1.3 Övriga kostnader	2
2 Begäran om ersättning, reklamation och preskription	3
3 Omprövning av beslut.....	3

1 Förseningsersättning för färdtjänst och sjukresor

Vid försening med färdtjänst och sjukresor kan du ansöka om ersättning. Det här dokumentet beskriver villkoren för förseningsersättningen.

En resa är att betrakta som försenad om hämtning sker minst 20 minuter efter den beställda tiden. För dig som bokat resa med ”senast framme tid” är resan betraktad som försenad om du ankommer mer än 10 minuter efter den beställda ”senast framme tiden”.

1.1 Kostnader för annan transport

Om du som kund har skäligen anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad har du rätt till ersättning för skäligen kostnader som du har haft för annan transport för att nå resans slutdestination (till exempel taxiresa, bilresa eller resa med annat trafikbolag).

Högsta ersättning per förseningstillfälle enligt denna punkt är 1/40 av det prisbasbelopp som enligt 2 kapitlet 7 § socialförsäkringsbalken gäller för det år som resan skulle ha avslutats. Ersättning utgår endast för transportkostnaden och Östgötatrafiken ersätter till exempel inte dricks eller andra kostnader.

1.2 Förseningsersättning

Om en resa är mer än 20 minuter försenad och om du inte begär ersättning för annan transport enligt punkt 1.1, har du rätt till en generell förseningsersättning med:

- 50 procent av det pris som du har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter,
- 75 procent av det pris som du har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter, eller
- hela det pris som du har betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

Om du har rest med en Periodbiljett eller Årsbiljett baseras ersättningen på vad resan hade kostat om den betalats med enkelbiljett.

1.3 Övriga kostnader

Östgötatrafiken ersätter inte övriga kostnader eller skador som uppstår på grund av försening.

2 Begäran om ersättning, reklamation och preskription

Du som vill begära ersättning för försening ska reklamera aktuell resa inom två månader från det specificerade förseningstillfället. Ersättningskravet som rör det specificerade förseningstillfället kan göras vid ett senare tillfälle, dock senast 4 månader efter den tidpunkt som begäran om ersättningen avser.

Om du vill begära ersättning kan du för enkelhetens skull använda det formulär som finns på vår webbplats, ostgotatrafiken.se, och då inkludera den dokumentation som hänvisas till i formuläret. Vid begäran om ersättning för taxi eller annan transport ska underlag bifogas som visar att du har haft en kostnad. Vid taxiresor ska taxameterkvitto bifogas. Kvitton i original ska kunna uppvisas.

Det går också bra att höra av sig till oss på telefon 0771-211010 eller via brev till:

AB Östgötatrafiken
Box 1550
581 15 Linköping

3 Omprövning av beslut

Östgötatrafikens tolkning av gällande förseningsersättning går att överklaga. Om du är missnöjd med Östgötatrafikens bedömning av ersättningskrav kan du begära omprövning. En begäran om omprövning ska vara skriftlig och innehålla skälen för omprövningsbegäran. Begäran ska ha inkommit till Östgötatrafiken inom tre veckor från det att Östgötatrafiken givit besked i ersättningsärendet.

Tolkning och tillämpning vid omprövning av beslut gällande förseningsersättning sker av avdelningschef Beställningstrafik.

Ovan förseningsersättning är beslutad 2019-05-16 och börjar gälla 2019-06-03.

Sofia Malander
Verkställande direktör