

Tjänsteställe, handläggare
Kundservice, Emelinda Lindholm Ingemarsdotter

Sammanträdesdatum
2022-04-20

FöredragningsPM
Dnr: 22RS2575

Organ
Samhällsbyggnadsnämnden

Justering av köp- och resevillkor för resor i kollektivtrafiken och Närtrafiken

Förslag till beslut

Samhällsbyggnadsnämnden beslutar

att förändra köp- och resevillkor i kollektivtrafiken enligt redovisat förslag,

att förändra köp- och resevillkor i Närtrafik enligt redovisat förslag samt

att ändringarna gäller från och med 2022-06-01.

Sammanfattning

Region Örebro län har introducerat en ny prisgrupp för student. Det har också framkommit behov av förtydligande av befintliga köp- och resevillkor. Med anledning av detta har köp- och resevillkor för kollektivtrafik och Närtrafik reviderats.

Förtydligandena omfattar bland annat återköpsregler och förarens ansvar att hjälpa resenär vid på- och avstigning. Föraren ges utökat mandat att avgöra om plats finns för barnvagn ombord och utbetalning av förseningsersättning har begränsats i det fall orsaken har informerats om.

Ärendebeskrivning

Köp- och resevillkoren utgör bestämmelser för de resor som görs med tåg- och buss i kollektivtrafiken och Närtrafik i Örebro län, med de färdbevis som utfärdats eller godkänts av Region Örebro län. Otydligheten i köp- och resevillkoren gör det svårt för resenär, kundservicemedarbetare samt förare att veta vilka respektive regler som gäller. Därför föreslås följande nedan förändringar i köp- och resevillkoren. De exakta förändringarna i köp- och resevillkoren presenteras i separat tabell.

Tjänsteställe, handläggare
Kundservice, Emelinda Lindholm Ingemarsdotter

Sammanträdesdatum
2022-04-20

FöredragningsPM
Dnr: 22RS2575

- Prisgrupp student har införts och ändringen tydliggör definitionen av prisgrupperna.
- Återköpsregler är otydliga för resenär och kundservicemedarbetare som hanterar återköp. Ändringen tydliggör för resenär och förenklar hantering av återköp för kundservicemedarbetare.
- Det har förekommit händelser där buss har behövt passera hållplats utan att stanna för påstigning. Förändringen tydliggör när bussen har rätt att passera hållplats.
- Villkoren är otydliga gällande antal barnvagnar och rollatorer som får medtas ombord på bussen. Ändringen tydliggör förarens rättighet att avgöra när inga fler rollatorer eller barnvagnar kan medtas.
- Det har saknats information om vem som ansvarar för rollator och dess säkerhet samt att rollator ska fästas. Ändringen tydliggör att det är resenären som är ansvarig.
- Enligt nationella regler ska förare hjälpa resenär med funktionsnedsättning vid på- och avstigning. Ändringen tydliggör förarens ansvar.
- Enligt lag, Trafikförordning (1998:1276), ska förare hjälpa passagerare att placera och spärra fast rullstol på avsedd plats. Ändringen tydliggör förarens ansvar.
- Enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärens rättigheter har resenären inte rätt till ersättning om trafikoperatören informerat om en planerad förändring i trafiken senast 3 dagar innan förändringen trätt i kraft föreslås en ändring i villkoren. Ändringen tydliggör att resenären kan nekas ersättning vid ansökan om förseningsersättning.
- Villkoren är otydliga gällande hur en biljett i appen ska visas. Ändringen tydliggör hur resenären ska visa biljetten.
- 4.4 i köp- och resevillkoren i kollektivtrafiken tas bort då de inte är aktuella för villkoren.
- Enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärens rättigheter har resenären

Tjänsteställe, handläggare
Kundservice, Emelinda Lindholm Ingemarsdotter

Sammanträdesdatum
2022-04-20

FöredragningsPM
Dnr: 22RS2575

rätt till ersättning vid en försening om 20 minuter. Närtrafik tillhör allmän kollektivtrafik, vilket innebär att resenären har rätt till ersättning enligt lagen. Ändringen tydliggör resenärens rätt till förseningsersättning vid resa med Närtrafik.

Konsekvenser för miljö-, barn- och jämställdhetsperspektiven

Förändringen av köp- och resevillkoren förtydligar och utökar förarens uppdrag att hjälpa resenär med funktionsnedsättning vid på- och avstigning. Kopplat till barns säkerhet ombord har föraren ett utökat mandat att avgöra om plats finns för barnvagn ombord.

Ekonomiska konsekvenser

Specificeringen av prisgruppen student i köp- och resevillkoren genererar i sig ingen ekonomisk konsekvens för Region Örebro län. Den effekten uppstod när beslut om införande av prisgruppen student togs.

Förändringarna i köp- och resevillkoren kopplat till återköp får ekonomiska konsekvenser både för Region Örebro län och resenär. Region Örebro län återbetalar en mindre andel av biljettpreis vid ordinarie återköp. Ansvaret utökas för återbetalning vid minskat trafikutbud eller vid sjukdomsskäl. Förändringarna förväntas inte få någon omfattande ekonomisk effekt, de ryms inom befintlig budget.

Uppföljning

Köp- och resevillkoren ses över årligen.

Beslutsunderlag

FöredragningsPM samhällsbyggnadsnämnden 2022-04-20, Justering av köp- och resevillkor för resor i kollektivtrafiken och Närtrafiken

Köp- och resevillkor i Närtrafik

Köp- och resevillkor i kollektivtrafiken

Tabell med exakta förändringar

Johan Ljung
Områdeschef Trafik- och samhällsplanering