

# Resenärens rättigheter vid tågförseningar

## Minimivillkor enligt EU-förordning 1371/2007

### Blir tågresan förfelad

Om resan blir så försenad att syftet med resan blivit helt meningslös kan resenären begära hela biljettpriset tillbaka. Resenären får i detta fall en resa tillbaka till utgångspunkten så snart som möjligt. Hela det erlagda biljettpriset återbetalas i kontanter om resenären önskar det.

### Om tågresan fullföljs med en försening på mer än 60 minuter

Vid en försening på mer än 60 minuter har man rätt att få tillbaka 25 % av biljettpriset.

Vid en försening på mer än två timmer har man rätt att få tillbaka 50 % av biljettpriset.

Resenären har alltid rätt att få ersättning i kontanter.

### Omsorg

Om förbindelsen bryts på grund av försening om minst 60 minuter har trafikföretaget skyldighet att visa omsorg om resenären genom att erbjuda kaffe eller måltid beroende på omständigheterna. Vidaretransport med andra färdmedel ska erbjudas. Om förseningen innebär att resenären inte når sitt slutmål samma dag, när sista förbindelsen är bruten, ska kostnader för övernattning ersättas. Dessa extra omsorgsåtgärder ska normalt ordnas av trafikföretaget.

### Till vem vänder man sig för få ersättning?

Resenären vänder sig till det företag man köpt biljetten av. Om biljetten omfattar flera företag vänder man sig till något av dessa företag. Vissa företag, som SJ AB, har formulär för ersättningskrav på sin hemsida, [www.sj.se](http://www.sj.se).

### Rätt att resa med annat tåg och andra bolag

Vid en större försening har resenären rätt att, enligt det internationella regelverket CIV, resa med annat tåg och annat bolag även om det tåget har högre service

### Flera företag har villkor som ger ersättning vid tågförseningar under 60 minuter

Det är givetvis tillåtet att ha bättre villkor än dessa minimivillkor. Ovan nämnda resevillkor är de minimivillkor som gäller för tågresor i hela EU. Ett antal tågföretag i vårt land har villkor som bland annat ger ersättning vid försening på mindre än 60 minuter. Det gäller bland annat ett antal länstrafikbolag och Svenska Tågkompaniet. I länstrafiken tillämpas exempelvis ofta 20 minuter som gräns för rätt till kompensation som exempelvis taxi.

### Kommande villkor vid resa med buss och båt

Motsvarande EU-förordning för buss- och båtresenärer förbereds för närvarande. Tanken är att slå samman alla dessa villkor till en gemensam likartad förordning.

***Resenärsforum är kollektivresenärernas riksorganisation. Vi bevakar resenärernas rättigheter genom att vara remissinstans för statliga utredningar och genom att påverka myndigheter och trafikföretag att förbättra resenärernas villkor. Välkommen som medlem. Mer information om oss finns på [www.resenarsforum.se](http://www.resenarsforum.se).***