

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2025-01-16

Ärendenummer SMF-2023-07407

Handläggare

Tommy Ståhl

Telefon: 031-368 24 83

E-post: tommy.stahl@stadsmiljo.goteborg.se

Revidering av restidsgaranti för serviceresor

Förslag till beslut

1. Stadsmiljönämnden beslutar att den restidsgaranti som gäller för serviceresor (beslutad av färdtjänstnämnden den 10 februari 2014 § 12) upphör att gälla från och med den 1 juni 2025.

2. Stadsmiljönämnden beslutar att kostnadsersättning vid försenad särskild resa till bröllop, begravning eller till resa med tåg eller flyg ges enligt villkoren nedan om den bokas med god framförhållning via telefon hos serviceresors beställningscentral samt att förvaltningen inte kan leverera den beställda resan.

- Ersättning för egna taxikostnader på grund av försenad särskild färdtjänstresa, ska beräknas på samma sätt som i 14 § lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Högsta ersättningen enligt denna paragraf är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då resan skulle ha avslutats. För 2025 innebär det högst 1 470 kr i ersättning.
- För resa med annat lämpligt alternativt fordon beräknas ersättningen enligt Skatteverkets regelverk för skatteavdrag med egen bil till arbete, för närvarande 25 kronor per mil.
- Ersättning för förlorad arbetsinkomst ges inte.

3. Stadsmiljönämnden uppdrar åt stadsmiljöförvaltningen att uppdatera resevillkoren för färdtjänstresor respektive resor till daglig verksamhet i enlighet med stadsmiljönämndens beslut gällande restidsgaranti och kostnadsersättning.

Sammanfattning

Den restidsgaranti vid försenade resor som serviceresor tillämpar, främst för färdtjänstresor men också för andra serviceresor, beslutades i sin nuvarande form av färdtjänstnämnden den 10 februari 2014. Garantin innebär att egenavgiften för en färdtjänstresa reduceras eller att en kontant ersättning utbetalas. Under de senaste åren och främst sedan serviceresor blev en del av stadsmiljöförvaltningen, har denna restidsgaranti varit under diskussion. Några av de aspekter på frågan som då har lyfts är:

- Kompensationerna till färdtjänstresenärer sker genom reduktion av egenavgifter. Kommunfullmäktige har inte delegerat till stadsmiljönämnden eller dess förvaltning om rätt att fatta beslut om reduktion av egenavgifter.
- Även resenärer som inte betalar egenavgift har rätt till utbetalning av ersättning.
- Det innebär betydande administrativa och ekonomiska belastningar för förvaltningen att kompensera resenärer ekonomiskt vid försenade resor.

- Det finns ingen lagstadgad skyldighet att betala ersättning vid förseningar. Färdtjänstresor omfattas inte av lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

I utredningsarbetet i det här ärendet har förvaltningen landat i slutsatsen att restidsgarantin för serviceresor ska tas bort i den delen att förvaltningen reducerar egenavgifter eller betalar ut kontant ersättning vid försenade resor.

Däremot finner förvaltningen att det fortfarande är skäligt att ersätta resenärer för extra kostnader som uppstår – för att resenären på egen hand försöker lösa sin resa i de fall de bokar resan som en så kallad särskild resa och hinder uppstår för genomförande. Särskild resa är en resa till bröllop, begravning eller till tåg eller flyg, och som har bokats i god tid enligt särskilda rutiner.

Genomförande av beslutet föreslås till 1 juni 2025 i syfte att ge tid för information till resenärer samt förändra verksamhetens administrativa rutiner.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Det innebär en icke obetydlig administrativ och ekonomisk belastning för stadsmiljöförvaltningen att kompensera resenärer ekonomiskt vid försenade resor. Den interna kostnaden för hantering av dessa ärenden beräknas till ca 400 000 kr per år, medan beloppen som tillfaller resenärer stannar vid drygt 100 000 kr.

För de enskilda resenärerna får förändringen begränsade konsekvenser. Det handlar om enstaka resor för en resenär där resorna är så pass försenade att de berättigar till reduktion av egenavgiften med i snitt 64 kr per resa. Ersättningen fungerar snarare som ett litet ”plåster på såren” för omakten att behöva vänta extra lång tid på fordonet.

Med hänsyn till den förhållandevis stora kostnaden att fördela ut dessa små belopp ser förvaltningen inte detta som en värdeskapande administrativ uppgift.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

I det här perspektivet lyfts gärna rättvisa och likställighet. Det finns argument att det föreliggande förslaget inte skulle innebära likställighet därför att andra regler gäller för bussar, tåg eller flyg. Eller för den delen spårvagnar i Göteborg.

Kan då kollektivtrafiken jämföras med färdtjänst och därmed sägas att förslaget brister i rättvisa? När lagen som reglerar kollektivtrafikresenärers rätt till ersättning vid försening (2015:953) lades fram så uttryckte regeringen om färdtjänstresor att ”sammantaget gäller så särskilda villkor för denna typ av resor att det inte framstår som lämpligt att tillämpa samma bestämmelser om reseinformation och ersättning vid förseningar som för resor inom kollektivtrafiken”.

På samma sätt resonerade Kammarrätten i Jönköping i ett parallellt fall där avgifter i de båda trafikslagen jämfördes. ”Det finns sådana skillnader i bland annat service och kommunens kostnader mellan färdtjänst och ordinär kollektivtrafik att de båda transportformerna inte kan anses utgöra en och samma prestation (jfr Kammarrätten i Jönköpings mål den 30 juni 2003 i mål nr 3321-01).” Kammarrättens slutsats är att i

frågan om likställighet är en jämförelse mellan färdtjänst och kollektivtrafik, inte relevant.

Stadsmiljöförvaltningen finner att en lämpligare jämförelse är att titta på hur det fungerar för färdtjänstresor i övriga Västra Götalandsregionen, där vi ser att förseningsersättning inte ges ut i någon annan kommun.

Ärendet

Förvaltningen föreslår stadsmiljönämnden besluta att förvaltningen från 1 juni 2025 ska upphöra att reducera egenavgifter i färdtjänst som kompensation för att resan är försenad. Vid så kallade särskilda resor ska det ändå vara möjligt för resenären att få ersättning för extra kostnader som uppstått på grund av förseningen.

Beskrivning av ärendet

Bakgrund och bristande lagstöd

För färdtjänstresor i Göteborg har det sedan åtminstone 2014 tillämpats en riktlinje att ersätta resenärer som drabbats av fordonsförseningar. Tankarna med detta har varit två; dels att resenären ska få en viss ersättning för besväret som en försening innebär, dels att resenären ska få ersättning för extra kostnader som uppstår på grund av förseningen.

2014 togs det fram en riktlinje för restidsgaranti som beslutades i färdtjänstnämnden den 10 februari 2014 (dnr 0331/14). Denna restidsgaranti skulle omfatta färdtjänstresor för resenärer bosatta i Göteborg, flexlinjeresor, uppdragsresor och tjänsteresor.

Som jämförelse kan sägas att när det gäller resor i den allmänna kollektivtrafiken finns det en särskild lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter som reglerar kollektivtrafikresenärers rätt till ersättning vid försening. Där regleras bland annat kollektivtrafikresenärens rätt till ersättning vid 20 min försening till resans slutdestination, och även möjlighet till att få ersättning för annan transport vid försening.

I förarbetena (prop. 2015/16:13) till lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter anges det dock särskilt att lagförslaget inte ska omfatta resor med anropsstyrd trafik, såsom färdtjänstresor och förbeställda sjukresor. Regeringen menade i lagförslaget att ”Sammantaget gäller så särskilda villkor för denna typ av resor att det inte framstår som lämpligt att tillämpa samma bestämmelser om reseinformation och ersättning vid förseningar som för resor inom kollektivtrafiken”.

Tillämpning vid färdtjänstresor

Vid översynen av den restidsgaranti som idag tillämpas inom stadsmiljöförvaltningen har förvaltningens jurister framhållit att det inte finns någon lagstadgad skyldighet att utge ersättning vid förseningar likt den som finns för kollektivtrafikresenärer enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Det synes också svårt att utifrån kommunallagens bestämmelser motivera att ersättning betalas ut på det sätt som görs idag.

Stadsmiljöförvaltningens jurister har i sammanhanget också pekat på att kommunfullmäktige inte har beslutat om delegation till stadsmiljönämnden eller dess förvaltning om rätt att fatta beslut om reducering av egenavgifter i dessa fall.

Frågan om ersättning vid försening hanteras på olika sätt hos olika trafikhuvudmän. Västrafik och Malmö stad är exempel på trafikhuvudmän som inte ger ersättning vid försenade färdtjänstresor, medan Region Stockholm är exempel på trafikhuvudman som reducerar egenavgiften eller har någon form av ersättning vid försenad färdtjänstresa.

För stadsmiljöförvaltningen uppstår det en icke obetydlig administrativ och ekonomisk kostnad att kompensera resenärer ekonomiskt vid försenade resor. Den interna kostnaden

för hantering av dessa ärenden beräknas till ca 400 000 kr per år, medan beloppen som tillfaller resenärer stannar vid drygt 100 000 kr.

Restidsgaranti avseende ej avgiftsbelagda resor

Som nämns ovan omfattar beslutet från 2014 även uppdragsresor och tjänsteresor. Det betyder att ersättningar även ska betalas ut vid försening av resor där resenären inte betalar någon egenavgift. En skolelev, en tjänsteperson anställd av kommunen eller en person som med stöd av ett LSS-beslut reser en icke avgiftsbelagd resa kan därmed kontakta serviceresor och begära utbetalning av ersättning på grund av en försenad resa. Detta tillhör inte vanligheterna men det förekommer. Förvaltningen finner heller inget sätt att motivera en sådan ordning.

Kostnadsersättning vid försenad särskild resa

Stadsmiljöförvaltningen har ambitionen att hålla hög kvalitet och god tidshållning vid de serviceresor som verksamheten har i uppdrag att utföra. Vissa av dessa resor har genom begreppet ”särskild resa”, bedömts så viktiga för resenären att en särskild beställningsordning också införts för att säkerställa tidshållning och kvalitet. Som ”särskild resa” räknas en färdtjänstresa till bröllop, begravning eller till resa med tåg eller flyg.

Dessa särskilda färdtjänstresor måste bokas med god framförhållning via telefon hos serviceresors beställningscentral. Därmed kan trafikledningen ha ett särskilt öga på resorna och göra sitt bästa för att undvika förseningar, till exempel genom att försöka få fram ett alternativt fordon. Skulle ändå en försening vara omöjlig att undvika kan trafikledningen göra bedömningen att resenären bör försöka ordna resan på egen hand. Det kan vara genom att beställa taxi, ta hjälp av anhörig eller vän eller på annat sätt.

En delkomponent i dagens restidsgaranti är att betala ut ersättning för de extra kostnader som resenären drabbas av på grund av försening av särskild resa.

Förvaltningen gör bedömningen att förutsättningarna för dessa relativt fåtaliga färdtjänstresor är så speciella att det fortsatt är skäligt att ersätta extra kostnader för resenären vid försenad särskild resa. Här föreslår förvaltningen ersättning enligt följande:

- Ersättning för egna taxikostnader på grund av försenad särskild färdtjänstresa, ska beräknas på samma sätt som i 14 § lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Högsta ersättningen enligt denna paragraf är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då resan skulle ha avslutats. För 2025 innebär det högst 1 470 kr i ersättning.
- För resa med annat lämpligt alternativt fordon beräknas ersättningen enligt Skatteverkets regelverk för skatteavdrag med egen bil till arbete, för närvarande 25 kronor per mil.
- Ersättning för förlorad arbetsinkomst ges inte.

Förvaltningens bedömning

Utredningen visar att det inte finns lagkrav att ge ut ekonomisk ersättning till resenärer vid försenade resor. Att ändå göra det är juridiskt svårmotiverat och att kommunen under ett antal år på svaga grunder ändå gjort det, är inte tillräckligt skäl i sig att fortsätta. Det framhålls dessutom att det saknas delegation från kommunfullmäktige att besluta om reducering av egenavgifter.

Omvärldsbevakningen visar att ingen av regionens övriga 48 kommuner ger ut ersättning vid försenade resor. Detta stärker behovet av att ifrågasätta den ordning som gäller i Göteborg idag.

En förhållandevis liten del av kostnaden för dagens hantering tillfaller resenärer i form av ekonomisk ersättning för försenade resor, medan den administrativa kostnaden är betydande. Administrativa resurser bör läggas på värdeskapande aktiviteter till exempel genom arbete med att säkerställa hög kvalitet i verksamheten.

Ibland drabbas en färdtjänstresenär av extra kostnader i samband med en ”särskild resa” för att kunna komma fram tid. Resenären har ansträngt sig extra att komma fram i tid, genom en särskild beställningsordning och omständigheter leder ändå till att serviceresor fallerar i sitt uppdrag. I dessa fall finner förvaltningen det fullt skäligt att ersätta resenären för sina extra kostnader i ansträngningen att ändå komma fram.

Jenny Olsson

avdelningschef
mobilitet och serviceresor

Anders Ramsby

förvaltningsdirektör
stadsmiljöförvaltningen