

Protokoll fört efter förhandlingar mellan Konsumentverket och Sveriges Bussföretag angående allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik, BÖ 2015/1090

Konsumentverket och Sveriges Bussföretag har träffat följande överenskommelse;

- Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik (bilaga 1-3)

Överenskommelsen träder i kraft den 1 januari 2017 och gäller tills vidare. Överenskommelsen får användas och spridas fritt.

Sveriges Bussföretag åtar sig att informera sina medlemsföretag om överenskommelsen och dess innebörd samt att verka för att medlemsföretagen följer överenskommelsen.

Konsumentverket kommer att publicera överenskommelsen på verkets webbplats, vilket inkluderar sidor riktade till företag.

Protokollet och bilagorna upprättas och undertecknas i två exemplar, varvid parterna erhåller varsitt exemplar.

Vid protokollet


Sanna Jonasson

Karlstad den 27/10-16

För Konsumentverket


Joachim Allard
Tf. Avdelningschef

Stockholm den 27/10-16

För Sveriges Bussföretag


Anna Grönlund
Vice vd Sveriges Bussföretag

**Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik
(2016)**

Bilaga 1. Resor som är kortare än 150 km



RESOR SOM ÄR KORTARE ÄN 150 KM

Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik (2016)

Dessa allmänna villkor samt Transportörens (som definierad nedan) särskilda resevillkor ska utgöra en integrerad del av Transportavtalet (som definierat nedan) mellan dig som resenär och det företag som tillhandahåller och ansvarar för busstransporten ("Transportören").

Dessa allmänna villkor är överenskomna mellan Sveriges Bussföretag och Konsumentverket den 27 oktober 2016. Vid motstridighet mellan de särskilda resevillkoren och dessa allmänna villkor gäller vad som står i dessa allmänna villkor förutsatt att de särskilda resevillkoren inte är mer förmånliga för resenär.

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av båda parterna, Sveriges Bussföretag och Konsumentverket, gemensamt.

Allmänt om gränsdragningsfrågor

När du som resenär köper en biljett för en resa med en Transportör accepterar du, utöver de särskilda resevillkoren, även dessa allmänna villkor. Tillsammans utgör villkoren transportavtalet ("Transportavtalet").

Transportavtalet reglerar de rättigheter du som resenär har och vilket ansvar Transportören har gentemot dig.

Transportören samarbetar med flera aktörer som du kan komma i kontakt med i samband med din resa. De bemannade terminaler där en buss i linjetrafik ska stanna för på- och avstigning för resenär och som är utrustade med incheckningsdisk, väntsal eller biljettkontor ("Terminal") drivs bland annat av kommuner eller privata företag ("Terminaloperatör"), som är sådana aktörer du kan komma i kontakt med. Andra aktörer du kan komma i kontakt med kan vara resebyråer eller researrangörer, genom vilka du kan ha köpt din biljett. Transportören ansvarar för sina åtaganden gentemot dig enligt Transportavtalet, men däremot inte för det ansvar som enligt lag tillkommer andra aktörer och som kan komma att påverka din resa. I vissa fall anlitar Transportören underleverantörer för utförande av resor ("Utförande Transportör"). Transportören ansvarar gentemot dig för en sådan Utförande Transportörs handlingar och underlåtenhet.

Transportören ansvarar, i enlighet med vad som närmare anges i Transportavtalet, för anspråk som uppkommit i samband med användning av bussen eller med de av Transportören specifikt tillhandahållna tjänsterna, som till exempel av- och påstigning på bussen och direkta biljettköp av resa med Transportör.

Transportören har också ett ansvar för att lämna dig reseinformation om bland annat tillgängligheten till fordon, hållplatser och stationer så att du som exempelvis färdas i rullstol, har nedsatt rörlighet,



reser med barnvagn eller skrymmande bagage vet om du kommer ha möjlighet att ta dig in på stationen eller om du kan resa med ett visst fordon. Du har också rätt att få information om stationens öppettider och utformning så att du kan bedöma om du kan ta dig fram på stationen, tillgången till hissar och om det finns särskilda vagnar eller avdelningar anpassade för personer med allergier eller överkänslighet. Det krävs inte att du begär att få sådan information, den ska finnas tillgänglig så att du har möjlighet att ta del av den när behovet uppstår.

1. ALLMÄNT

- 1.1 Dessa allmänna villkor omfattar resenär som reser med linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier när resenärens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstat och när transportsträckan enligt tidtabell är kortare än 150 km.
- 1.2 Med transportsträckans längd avses avståndet mellan den första påstigningsplatsen och slutdestinationen för trafiktjänsten (bussen), d.v.s. hela linjens sträckning.
- 1.3 Med linjetrafik avses persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar och där resenärerna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser.

2. BILJETTEN

- 2.1 Alla som reser med våra bussar måste kunna visa upp giltigt färdbevis så länge de befinner sig på bussen. Resenären ska kontrollera att uppgifterna på biljetten överensstämmer med sträcka, tid och datum som beställts.
- 2.2 Biljetten får utfärdas i elektroniskt format.

3. FRÅNTRÄDANDE AV AVTAL OM KÖP AV PERIODBILJETT

- 3.1 Resenären har rätt att frånträda ett avtal om köp av periodbiljett, om Transportörens trafikutbud ändras efter köpet så att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.
 - 3.1.1 Om resenären frånträder ett avtal om köp av periodbiljett har denne rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträdan.
 - 3.1.2 Om resenären har meddelat att denne vill frånträda ett avtal om köp av periodbiljett och krävt återbetalning men Transportören inte går med på resenärens krav kan resenären väcka talan mot Transportören. Resenärens rätt att väcka talan med anledning av ett anspråk enligt punkterna 3.1 och 3.1.1 ovan upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att anspråket uppkom (**preskription**).
- 3.2 Med **periodbiljett** avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

4. NEKAD TRANSPORT

- 4.1 Transportören får vägra att godkänna en bokning, tillhandahålla en biljett eller släppa ombord en resenär på grund av dennes funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet för att uppfylla vissa säkerhetskrav eller om det inte, med hänsyn till utformningen av fordonet eller infrastrukturen (inbegripet busshållplatser och Terminaler) är fysiskt möjligt att transportera personen på ett säkert och lämpligt sätt.

5. INSTÄLLD RESA ELLER FÖRSENING

Definitioner

- 5.1 En resa ska anses vara försenad om transporten/bussen ankommer till resans slutdestination vid en senare tidpunkt än vad som framgår av Transportavtalet eller, om ankomsttiden inte anges däri, den offentliggjorda tidtabellen.
- 5.1.1 Transportören ska lämna information om bland annat förseningar i enlighet med punkten 8.1, nedan.
- 5.2 Med resa avses en transport som resenären och en eller flera Transportörer har ingått avtal om. Om ett avtal har ingåtts som ger resenären rätt till en eller flera transporter som inte närmare har specificerats, till exempel när resenären reser med reskassa eller periodkort, krävs för att det ska vara fråga om en resa också att resenären särskilt har inrättat sig efter den aktuella transporten.

Förseningsbedömningen

- 5.3 Om en Transportör har senarelagt tiderna för en enskild trafiktjänst minst tre dygn före den avgångstid som framgår av den offentliggjorda tidtabellen ska bedömningen av om en resa är försenad istället för vad som anges i punkten 5.1 göras utifrån den nya ankomsttiden.
- 5.4 Om en Transportör har ställt in en trafiktjänst, ska ankomsttiden som framgår av den offentliggjorda tidtabellen inte beaktas vid bedömningen av om resan är försenad, om information om att trafiktjänsten har ställts in har offentliggjorts minst tre dygn före den avgångstid som framgår av den offentliggjorda tidtabellen.
- 5.5 Vad som sägs i punkterna 5.3 och 5.4 gäller inte om resans ankomsttid till slutdestinationen framgår av Transportavtalet.

Ersättning för annan transport

- 5.6 Om det finns skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad har resenären rätt till ersättning av Transportören för skäliga kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination.



- 5.6.1 Vad som sägs i punkten 5.6 gäller även om resenären och Transportören inte har ingått ett avtal om transport för resan som befaras bli försenad, om resenären särskilt har inrättat sig efter den transporten.
- 5.7 Om en resenär inte har betalat för resan får Transportören avräkna den kostnad som resenären skulle ha haft om denne hade betalat för resan.
- 5.8 Den högsta ersättningen som utbetalas för resa med alternativ transport är 1/40 av prisbasbeloppet för det år då resan skulle ha avslutats. För information om aktuellt prisbasbelopp hänvisas till regeringens hemsida (www.regeringen.se).

Prisavdrag vid försening

- 5.9 En resenär som inte begär ersättning för annan transport vid befarad försening har, om en resa är mer än 20 minuter försenad, rätt till prisavdrag med:
- (a) 50 % av det pris som resenären betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 20 minuter,
 - (b) 75 % av det pris som resenären betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 40 minuter, eller
 - (c) hela det pris resenären betalat för resan, om förseningen uppgår till mer än 60 minuter.
- 5.9.1 Om det inte klart framgår vilket pris resenären har betalat för resan ska prisavdraget beräknas utifrån priset för en enkelbiljett för resenären. Om resenären i ett sådant fall har använt en biljett som innebär en rabatt i förhållande till en enkelbiljett får Transportören minska prisavdraget i proportion till rabatten.

Reklamation vid försening

- 5.10 Resenären får begära ersättning för annan transport vid befarad försening eller prisavdrag vid försening endast om resenären inom skälig tid efter att resan avslutades eller skulle ha avslutats (om resan inte genomförs), lämnar Transportören ett meddelande om att han eller hon vill åberopa förseningen (reklamation).
- 5.10.1 Ett meddelande som lämnas inom två månader från det att resan avslutades eller skulle ha avslutats ska alltid anses ha lämnats i rätt tid.
- 5.10.2 Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt anses reklamation ha skett när detta gjordes.

Preskription

- 5.11 Om resenären har begärt ersättning för resa med annan transport vid befarad försening eller begärt prisavdrag med anledning av en försening och Transportören inte går med på resenärens krav kan resenären väcka talan mot Transportören. Resenärens rätt att väcka talan



med anledning av ett anspråk enligt punkterna 5.6 och 5.9 ovan upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att anspråket uppkom (preskription).

6. SKADAD RÖRELSEUTRUSTNING

6.1 Om det uppkommer skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel har resenären rätt till ersättning motsvarande hela kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen.

6.1.1 Förlusten eller skadan ska ersättas av den Transportör eller Terminaloperatör som ansvarar för densamma.

7. FÖRLUST AV ELLER SKADA PÅ BAGAGE

7.1 Vid förlust av bagage (stöld) från bussens bagageutrymme eller skada på bagage ersätter Transportören skadan upp till ett värde om åtminstone 1 200 EUR, förutsatt att skadan inte orsakats av resenärens egen oaktsamhet.

7.1.1 Värdesaker (t.ex. teknisk utrustning, smycken eller kontanter) ska inte förvaras i bagageutrymmet och ersätts inte vid förlust eller skada.

8. RÄTT TILL RESEINFORMATION

8.1 Transportören ska tillhandahålla information om:

- (a) en försening eller annan störning i trafiken och dess orsak, varaktighet och konsekvenser,
- (b) resenärens rättigheter i frågor som regleras i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter,
- (c) Transportörens allmänna avtalsvillkor,
- (d) biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar,
- (e) tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser,
- (f) möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta,
- (g) säkerhets- och trygghetsfrågor, samt
- (h) hur Transportören kan kontaktas.

8.1.1 Informationen ska finnas när behovet uppstår.

8.2 Informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättningar.



9. INLÄMNANDE AV KLAGOMÅL OCH REKLAMATION

- 9.1 Resenär som vill inkomma med klagomål till Transportören ska göra detta inom tre månader från den dag på bussresan utfördes eller, enligt Transportavtalet, borde ha utförts.
- 9.2 Inom en månad från det att klagomålet mottagits ska Transportören berätta för resenären om klagomålet har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga tre månader från Transportörens mottagande av klagomålet.
- 9.3 För reklamation vid försening gäller särskilda regler, se punkten 5.10.

10. TVISTLÖSNING

- 10.1 Vid en tvist bör resenären och Transportören i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av allmän domstol eller i en alternativ tvistlösningsnämnd t.ex. Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Transportören ska lämna information om tvistlösningsnämndens webbadress och postadress i sina avtalsvillkor och på eventuell webbplats. Postadress: Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm och webbadress www.arn.se.
- 10.2 Om Transportören helt eller delvis motsätter sig ett krav från en resenär, som grundas på ett avtal mellan parterna ska Transportören ge resenären information om Allmänna reklamationsnämnden eller annan tvistlösningsnämnd, som resenären kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Transportören ska också informera resenären om huruvida denne har för avsikt att medverka vid tvistlösningsförfarandet.
- 10.2.1 Informationen ska vara klar och begriplig och innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för resenären.
- 10.3 Transportörer som bedriver försäljning online ska på sin webbplats ange sin e-postadress samt länka till EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>. Informationen ska vara begriplig och lättillgänglig.

**Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik
(2016)**

Bilaga 2. Resor som är 150 km eller längre (men kortare än 250 km)

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a set of initials or a name.

RESOR SOM ÄR 150 KM ELLER LÄNGRE (MEN KORTARE ÄN 250 KM)

Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik (2016)

Dessa allmänna villkor samt Transportörens (som definierad nedan) särskilda resevillkor ska utgöra en integrerad del av Transportavtalet (som definierat nedan) mellan dig som resenär och det företag som tillhandahåller och ansvarar för busstransporten ("Transportören").

Dessa allmänna villkor är överenskomna mellan Sveriges Bussföretag och Konsumentverket den 27 oktober 2016. Vid motstridighet mellan de särskilda resevillkoren och dessa allmänna villkor gäller vad som står i dessa allmänna villkor förutsatt att de särskilda resevillkoren inte är mer förmånliga för resenär.

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av båda parterna, Sveriges Bussföretag och Konsumentverket, gemensamt.

Allmänt om gränsdragningsfrågor

När du som resenär köper en biljett för en resa med en Transportör accepterar du, utöver de särskilda resevillkoren, även dessa allmänna villkor. Tillsammans utgör villkoren transportavtalet ("Transportavtalet").

Transportavtalet reglerar de rättigheter du som resenär har och vilket ansvar Transportören har gentemot dig.

Transportören samarbetar med flera aktörer som du kan komma i kontakt med i samband med din resa. De bemannade terminaler där en buss i linjetrafik ska stanna för på- och avstigning för resenär och som är utrustade med incheckningsdisk, väntsal eller biljettkontor ("Terminal") drivs bland annat av kommuner eller privata företag ("Terminaloperatör"), som är sådana aktörer du kan komma i kontakt med. Andra aktörer du kan komma i kontakt med kan vara resebyråer eller researrangörer, genom vilka du kan ha köpt din biljett. Transportören ansvarar för sina åtaganden gentemot dig enligt Transportavtalet, men däremot inte för det ansvar som enligt lag tillkommer andra aktörer och som kan komma att påverka din resa. I vissa fall anlitar Transportören underleverantörer för utförande av resor ("Utförande Transportör"). Transportören ansvarar gentemot dig för en sådan Utförande Transportörs handlingar och underlåtenhet.

Transportören ansvarar, i enlighet med vad som närmare anges i Transportavtalet, för anspråk som uppkommit i samband med användning av bussen eller med de av Transportören specifikt tillhandahållna tjänsterna, som till exempel av- och påstigning på bussen och direkta biljettköp av resa med Transportör.

Transportören har också ett ansvar för att lämna dig reseinformation om bland annat tillgängligheten till fordon, hållplatser och stationer så att du som exempelvis färdas i rullstol, har nedsatt rörlighet, reser med barnvagn eller skrymmande bagage vet om du kommer ha möjlighet att ta dig in på stationen eller om du kan resa med ett visst fordon. Du har också rätt att få information om stationens öppettider och utformning så att du kan bedöma om du kan ta dig fram på stationen, tillgången till hissar och om det finns särskilda vagnar eller avdelningar anpassade för personer med allergier eller



överkänslighet. Det krävs inte att du begär att få sådan information, den ska finnas tillgänglig så att du har möjlighet att ta del av den när behovet uppstår.

1. ALLMÄNT

- 1.1 Dessa allmänna villkor omfattar resenär som reser med linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier när resenärens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstat och när transportsträckan enligt tidtabell är 150 km eller längre, men kortare än 250 km.
- 1.2 Med transportsträckans längd avses avståndet mellan den första påstigningsplatsen och slutdestinationen för trafiktjänsten (bussen), d.v.s. hela linjens sträckning.
- 1.3 Med linjetrafik avses persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar och där resenärerna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser.

2. BILJETTEN

- 2.1 Alla som reser med våra bussar måste kunna visa upp giltigt färdbevis så länge de befinner sig på bussen. Resenären ska kontrollera att uppgifterna på biljetten överensstämmer med sträcka, tid och datum som beställts.
- 2.2 Biljetten får utfärdas i elektroniskt format.

3. FRÅNTRÄDANDE AV AVTAL OM KÖP AV PERIODBILJETT

- 3.1 Resenären har rätt att frånträda ett avtal om köp av periodbiljett, om Transportörens trafikutbud ändras efter köpet så att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.
 - 3.1.1 Om resenären frånträder ett avtal om köp av periodbiljett har denne rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträdan.
 - 3.1.2 Om resenären har meddelat att denne vill frånträda ett avtal om köp av periodbiljett och krävt återbetalning men Transportören inte går med på resenärens krav kan resenären väcka talan mot Transportören. Resenärens rätt att väcka talan med anledning av ett anspråk enligt punkterna 3.1 och 3.1.1 ovan upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att anspråket uppkom (preskription).
- 3.2 Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

4. NEKAD TRANSPORT

- 4.1 Transportören får vägra att godkänna en bokning, tillhandahålla en biljett eller släppa ombord en resenär på grund av dennes funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet för att uppfylla



vissa säkerhetskrav eller om det inte, med hänsyn till utformningen av fordonet eller infrastrukturen (inbegripet busshållplatser och Terminaler) är fysiskt möjligt att transportera personen på ett säkert och lämpligt sätt.

5. INSTÄLLD RESA ELLER FÖRSENING

5.1 Vid inställda eller försenade avgångar kommer Transportören att tillhandahålla Terminaloperatören information om situationen. Resenärerna ska få informationen så snart som möjligt, men senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden. Om Transportören tillhandahåller resenär information om inställda avgångar eller förseningar genom andra informationskanaler, såsom sms-meddelande eller e-post, framgår det av Transportörens särskilda villkor. Transportören ansvarar även i dessa fall för att resenär, som begärt det, får informationen via sådana andra informationskanaler så snart som möjligt, men senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden.

5.2 Om en resenär missar en enligt tidtabellen anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång ska Transportören göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörd resenär om alternativa anslutningar.

5.2.1 Transportören ska se till att personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får denna information i tillgänglig form.

5.3 När Transportören vet att en resa kommer ställas in, försenas med mer än 120 minuter eller är överbokad ska Transportören meddela resenären och omedelbart ge denne rätt att välja mellan att:

(a) utan extra kostnad, genomföra resan till slutdestinationen så snart som möjligt med den försenade bussen eller boka om resan till en resa med jämförbara villkor enligt Transportavtalet, eller

(b) få återbetalning av biljettpriset och, om det är aktuellt, en kostnadsfri returresa med buss till den första avreseplatsen enligt Transportavtalet så snart som möjligt.

Ersättningen ska betalas ut inom 14 dagar efter det att erbjudandet gjorts eller begäran om ersättning tagits emot.

5.4 Om Transportören inte erbjuder resenären dessa valmöjligheter har resenären rätt till ytterligare ersättning motsvarande 50 % av biljettpriset, utöver återbetalningen enligt punkten 5.3(b) ovan. Denna summa ska betalas inom en månad från det att begäran om ersättning lämnades in till Transportören.

5.5 För periodkort och abonnemang ska återbetalningen enligt punkt 5.3(b) ovan motsvara dess proportionella andel av hela kostnaden för periodkortet eller abonnemanget.

5.6 Återbetalningen ska göras kontant, om inte resenären godtar någon annan form av återbetalning.



- 5.7 Om bussen blir köroduglig under resan ska Transportören tillhandahålla fortsatt resa från platsen med ett annat fordon, eller transport från platsen till en lämplig väntplats eller Terminal varifrån resan kan fortsätta.
- 5.8 Om en resa som enligt tidtabellen överstiger tre timmar blir inställd eller mer än 90 minuter försenad vid avgång från en Terminal ska Transportören kostnadsfritt erbjuda resenären:
- (a) snacks, måltider eller förfriskningar i skälig proportion till väntetiden eller förseningen förutsatt att det finns ombord på bussen eller i Terminalen eller rimligen kan anskaffas, samt
 - (b) om förseningen gör att det krävs övernattnig ska Transportören stå för hotellrum eller annan inkvartering samt assistans med att anordna transport mellan Terminalen och inkvarteringen. Transportören får begränsa den totala kostnaden för inkvarteringen till 80 EUR per resenär och natt och inkvarteringsens längd till maximalt två nätter, exklusive transport mellan terminalen och inkvarteringen.

Undantag

- 5.8.1 Skyldigheten att ordna inkvartering gäller inte om Transportören kan visa att den inställda eller försenade resan beror på svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar en säker bussresa.
- 5.8.2 Punkterna 5.3-5.8 ovan ska inte tillämpas på resenär med öppna biljetter så länge avgångstiden inte har specificerats, med undantag för resenär som har ett abonnemang eller periodkort.

6. ASSISTANS VID OLYCKA

- 6.1 Vid olycka ska Transportören tillhandahålla rimlig och proportionell assistans för resenärernas omedelbara praktiska behov efter olycka. Sådan assistans ska vid behov innefatta inkvartering, mat, kläder, transport och tillhandahållande av första hjälpen. Transportören får begränsa den totala kostnaden för inkvarteringen till 80 EUR per passagerare och natt och inkvarteringsens längd till maximalt två nätter.
- 6.2 Tillhandahållande av assistans innebär inte att Transportören erkänner skadeståndsansvar.



7. FÖRLUST AV ELLER SKADA PÅ BAGAGE

7.1 Vid förlust av bagage (stöld) från bussens bagageutrymme eller skada på bagage ersätter Transportören skadan upp till ett värde om åtminstone 1 200 EUR, förutsatt att skadan inte orsakats av resenärens egen oaktsamhet.

7.1.1 Värdesaker (t.ex. teknisk utrustning, smycken eller kontanter) ska inte förvaras i bagageutrymmet och ersätts inte vid förlust eller skada.

8. SKADAD RÖRELSEUTRUSTNING

8.1 Om det uppkommer skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel har resenären rätt till ersättning motsvarande hela kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen.

8.1.1 Förlusten eller skadan ska ersättas av den Transportör eller Terminaloperatör som ansvarar för densamma.

9. RÄTT TILL RESEINFORMATION

9.1 Transportören ska tillhandahålla information om:

- (a) inställda och försenade avgångar i enlighet med punkten 5.1,
- (b) resenärens rättigheter i frågor som regleras i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter,
- (c) Transportörens allmänna avtalsvillkor,
- (d) biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar,
- (e) tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser,
- (f) möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta,
- (g) säkerhets- och trygghetsfrågor, samt
- (h) hur Transportören kan kontaktas.

9.1.1 Informationen ska finnas när behovet uppstår.

9.2 Informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättningar.



10. INLÄMNANDE AV KLAGOMÅL

- 10.1** Resenär som vill inkomma med klagomål till Transportören ska göra detta inom tre månader från den dag på bussresan utfördes eller, enligt Transportavtalet, borde ha utförts.
- 10.2** Inom en månad från det att klagomålet mottagits ska Transportören berätta för resenären om klagomålet har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga tre månader från Transportörens mottagande av klagomålet.

11. TVISTLÖSNING

- 11.1** Vid en tvist bör resenären och Transportören i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av allmän domstol eller i en alternativ tvistlösningsnämnd t.ex. Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Transportören ska lämna information om tvistlösningsnämndens webbadress och postadress i sina avtalsvillkor och på eventuell webbplats. Postadress: Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm och webbadress www.arn.se.
- 11.2** Om Transportören helt eller delvis motsätter sig ett krav från en resenär, som grundas på ett avtal mellan parterna ska Transportören ge resenären information om Allmänna reklamationsnämnden eller annan tvistlösningsnämnd, som resenären kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Transportören ska också informera resenären om huruvida denne har för avsikt att medverka vid tvistlösningsförfarandet.
- 11.2.1** Informationen ska vara klar och begriplig och innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för resenären.
- 11.3** Transportörer som bedriver försäljning online ska på sin webbplats ange sin e-postadress samt länka till EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>. Informationen ska vara begriplig och lättillgänglig.



**Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik
(2016)**

Bilaga 3. Resor som är längre än 250 km (samt tillfällig trafik)

A handwritten signature in black ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a personal name.

RESOR SOM ÄR LÄNGRE ÄN 250 KM (SAMT TILFÄLLIG TRAFIK)

Allmänna resevillkor för bussar i linjetrafik (2016)

Dessa allmänna villkor samt Transportörens (som definierad nedan) särskilda resevillkor ska utgöra en integrerad del av Transportavtalet (som definierat nedan) mellan dig som resenär och det företag som tillhandahåller och ansvarar för busstransporten ("Transportören").

Dessa allmänna villkor är överenskomna mellan Sveriges Bussföretag och Konsumentverket den 27 oktober 2016. Vid motstridighet mellan de särskilda resevillkoren och dessa allmänna villkor gäller vad som står i dessa allmänna villkor förutsatt att de särskilda resevillkoren inte är mer förmånliga för resenär.

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare och får ändras först efter godkännande av båda parterna, Sveriges Bussföretag och Konsumentverket, gemensamt.

Allmänt om gränsdragningsfrågor

När du som resenär köper en biljett för en resa med en Transportör accepterar du, utöver de särskilda resevillkoren, även dessa allmänna villkor. Tillsammans utgör villkoren transportavtalet ("Transportavtalet").

Transportavtalet reglerar de rättigheter du som resenär har och vilket ansvar Transportören har gentemot dig.

Transportören samarbetar med flera aktörer som du kan komma i kontakt med i samband med din resa. De bemannade terminaler där en buss i linjetrafik ska stanna för på- och avstigning för resenär och som är utrustade med incheckningsdisk, väntsal eller biljettkontor ("Terminal") drivs bland annat av kommuner eller privata företag ("Terminaloperatör"), som är sådana aktörer du kan komma i kontakt med. Andra aktörer du kan komma i kontakt med kan vara resebyråer eller researrangörer, genom vilka du kan ha köpt din biljett. Transportören ansvarar för sina åtaganden gentemot dig enligt Transportavtalet, men däremot inte för det ansvar som enligt lag tillkommer andra aktörer och som kan komma att påverka din resa. I vissa fall anlitar Transportören underleverantörer för utförande av resor ("Utförande Transportör"). Transportören ansvarar gentemot dig för en sådan Utförande Transportörs handlingar och underlåtenhet.

Transportören ansvarar, i enlighet med vad som närmare anges i Transportavtalet, för anspråk som uppkommit i samband med användning av bussen eller med de av Transportören specifikt tillhandahållna tjänsterna, som till exempel av- och påstigning på bussen och direkta biljettköp av resa med Transportör.

Du som är i behov av särskild assistans på grund av en funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet erbjuds sådan assistans på ett antal terminaler som utsetts av regeringen ("Utsedd Terminal"). Assistansen omfattar till exempel hjälp med anmälan av ankomst på Utsedd Terminal, assistans på angivna platser inom en Utsedd Terminal, hjälp att ta dig till incheckning, väntsal eller plats för påstigning på bussen, hjälp med påstigning eller avstigning på bussen och assistans under resan. För att få assistans krävs att du meddelar Transportörer, Terminaloperatörer, resebyråer eller



researrangörer om ditt behov av assistans senast 36 timmar innan du behöver assistansen. Vad gäller ansvarsfördelning vid frågor om assistans hänvisas till avsnitt 4 nedan.

Transportören har också ett ansvar för att lämna dig reseinformation om bland annat tillgängligheten till fordon, hållplatser och stationer så att du som exempelvis färdas i rullstol, har nedsatt rörlighet, reser med barnvagn eller skrymmande bagage vet om du kommer ha möjlighet att ta dig in på stationen eller om du kan resa med ett visst fordon. Du har också rätt att få information om stationens öppettider och utformning så att du kan bedöma om du kan ta dig fram på stationen, tillgången till hissar och om det finns särskilda vagnar eller avdelningar anpassade för personer med allergier eller överkänslighet. Det krävs inte att du begär att få sådan information, den ska finnas tillgänglig så att du har möjlighet att ta del av den när behovet uppstår.

1. ALLMÄNT

- 1.1 Dessa allmänna villkor omfattar resenär som reser med linjetrafik för icke specificerade passagerarkategorier när resenärens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstat och när transportsträckan enligt tidtabell är 250 km eller längre.
- 1.2 Med transportsträckans längd avses avståndet mellan den första påstigningsplatsen och slutdestinationen för trafiktjänsten (bussen), det vill säga hela linjens sträckning.
- 1.3 För resenär som reser med tillfällig trafik när resenärens påstigningsplats eller avstigningsplats är belägen inom en medlemsstat ska endast punkterna 2.1, 2.2, 7.1, 7.2, 8.1, 8.2, 8.3, 9.1, 9.1.1, 9.2, 10.1, 10.1.1 och avsnitt 13 i dessa allmänna villkor tillämpas.
- 1.4 Med linjetrafik avses persontransport med buss vid regelbundna tider längs bestämda färdvägar och där resenärerna får stiga på och av vid i förväg bestämda hållplatser.
- 1.5 Med tillfällig trafik avses trafik som inte utgör linjetrafik och som huvudsakligen kännetecknas av transport med buss av resenärsgupper som har bildats på initiativ av kunden eller Transportören.

2. BILJETTEN

- 2.1 Alla som reser med våra bussar måste kunna visa upp giltigt färdbevis så länge de befinner sig på bussen. Resenären ska kontrollera att uppgifterna på biljetten överensstämmer med sträcka, tid och datum som beställts.
- 2.2 Biljetten får utfärdas i elektroniskt format.

3. FRÅNTRÄDANDE AV AVTAL OM KÖP AV PERIODBILJETT

- 3.1 Resenären har rätt att frånträda ett avtal om köp av periodbiljett, om Transportörens trafikutbud ändras efter köpet så att det avviker från vad resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för resenären.



- 3.1.1 Om resenären frånträder ett avtal om köp av periodbiljett har denne rätt till återbetalning av den del av biljettpriset som avser tiden efter frånträddandet.
- 3.1.2 Om resenären har meddelat att denne vill frånträda ett avtal om köp av periodbiljett och krävt återbetalning men Transportören inte går med på resenärens krav kan resenären väcka talan mot Transportören. Resenärens rätt att väcka talan med anledning av ett anspråk enligt punkterna 3.1 och 3.1.1 ovan upphör om resenären inte väcker talan inom tre år från det att anspråket uppkom (preskription).
- 3.2 Med periodbiljett avses en biljett som ger resenären rätt till ett obestämt antal resor under en viss tidsperiod.

4. RÄTT TILL ASSISTANS

- 4.1 Resenär med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet som är i behov av assistans ska meddela Transportörer, Terminaloperatörer, resebyråer eller researrangörer senast 36 timmar innan assistansen behövs. Om resenären inte har meddelat sitt behov ska Transportören så långt det kan anses rimligt se till att personen ändå får den assistans som krävs för att kunna stiga på, byta till eller stiga av en buss för vilken denne har köpt biljett.
- 4.2 För att ha rätt till assistans ska resenären, förutom att meddela sitt behov av assistans enligt ovan, infinna sig på platsen vid den tidpunkt som angivits av Transportören (dock inte mer än 60 minuter före angiven avgångstid) eller om inget annat angivits, senast 30 minuter före angiven avgångstid.
- 4.3 Resenären ska dessutom vid tidpunkten för sin bokning eller förhandsköp av biljett meddela Transportören, resebyrån eller researrangören om sina särskilda sittplatsbehov, om ett sådant behov finns.
- 4.4 Transportören är enligt lag skyldig att på Utsedda Terminaler, kostnadsfritt ge personer med funktionsnedsättning och nedsatt rörlighet hjälp med att:
- (a) stiga på och av bussen,
 - (b) lasta och hämta sitt bagage,
 - (c) ta med sig en ledarhund ombord på bussen, samt
 - (d) ta sig till sin sittplats.
- 4.4.1 Vad gäller övriga närliggande rättigheter, som hjälp med att anmäla sin ankomst till Utsedd Terminal och begära assistans på angivna platser eller att ta sig från mötesplatsen till incheckning, väntsal och plats för påstigning, som kan tillkomma resenär enligt lag, ansvarar Terminaloperatören för att sådan assistans tillhandahålls.
- 4.5 Ombord på bussen ska Transportören dessutom, till resenär med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet:



- (a) lämna väsentlig information om resan i tillgänglig form, om resenären begär det, samt
- (b) hjälpa personen att stiga av och på bussen vid uppehåll under resan, om det finns mer personal än föraren ombord

5. NEKAD TRANSPORT

- 5.1 Transportören får vägra att godkänna en bokning, tillhandahålla en biljett eller släppa ombord en resenär på grund av dennes funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet för att uppfylla vissa säkerhetskrav eller om det inte, med hänsyn till utformningen av fordonet eller infrastrukturen (inbegripet busshållplatser och Terminaler) är fysiskt möjligt att transportera personen på ett säkert och lämpligt sätt.
- 5.1.1 Om en resenär vägras bokning eller biljett av någon av de anledningar som anges ovan ska Transportören informera den berörda personen om eventuella alternativa transporter som Transportören utför.
- 5.1.2 Om en person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har en bokning eller biljett och har meddelat Transportören, Terminaloperatören, resebyrå eller researrangören om sitt behov av assistans inom rätt tid men ändå nekas påstigning av Transportören på grund av sin funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet ska denne och eventuella ledsagare ges möjlighet att välja mellan:
- (a) att få pengarna tillbaka av Transportören och, om det är aktuellt, en kostnadsfri returresa till den första avreseplatsen enligt Transportavtalet, eller
 - (b) fortsatt resa eller ombokning till en rimlig alternativ transport till det resmålet som anges i Transportavtalet, med undantag för de fall då det inte är praktiskt möjligt.
- 5.1.3 Rätten till återbetalning av biljettpriset påverkas inte av att resenären inte har meddelat sitt behov av assistans i rätt tid (dvs. senast 36 timmar innan assistansen behövs).
- 5.2 Om tillgänglighetsproblemet kan lösas genom att resenären med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har med sig en person som hjälper denne, och som genom sin assistans medför att skälen i punkt 5.1 ovan inte längre är tillämpliga, kan resenären begära att få resa med en sådan person (ledsagare). Transportören har då inte längre rätt att neka resenären att resa på grund av dennes funktionsnedsättning eller nedsatta rörlighet med hänvisning till skälen i punkten 5.1. En sådan ledsagare ska få åka med utan kostnad och när det är praktiskt möjligt, få sittplats bredvid personen denne ledsagar.
- 5.3 Om en Transportör tillämpar bestämmelserna i punkten 5.1 ska denne omedelbart meddela personen med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet om anledningen till detta. Informationen ska, om resenären begär det, lämnas skriftligen inom fem arbetsdagar från en sådan begäran.



6. INSTÄLLD RESA ELLER FÖRSENING

- 6.1 Vid inställda eller försenade avgångar kommer Transportören att tillhandahålla Terminaloperatören information om situationen. Resenärerna ska få informationen så snart som möjligt, men senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden. Om Transportören tillhandahåller resenär information om inställda avgångar eller förseningar genom andra informationskanaler, såsom sms-meddelande eller e-post, framgår det av Transportörens särskilda villkor. Transportören ansvarar även i dessa fall för att resenär, som begärt det, får informationen via sådana andra informationskanaler så snart som möjligt, men senast 30 minuter efter den i tidtabellen angivna avgångstiden.
- 6.2 Om en resenär missar en enligt tidtabellen anslutande transport på grund av en inställd eller försenad avgång ska Transportören göra rimliga ansträngningar för att underrätta berörd resenär om alternativa anslutningar.
- 6.2.1 Transportören ska se till att personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet får denna information i tillgänglig form.
- 6.3 När Transportören vet att en resa kommer ställas in, försenas med mer än 120 minuter eller är överbokad ska Transportören meddela resenären och omedelbart ge denne rätt att välja mellan att:
- (a) utan extra kostnad, genomföra resan till slutdestinationen så snart som möjligt med den försenade bussen eller boka om resan till en resa med jämförbara villkor enligt Transportavtalet, eller
 - (b) få återbetalning av biljettpriset och, om det är aktuellt, en kostnadsfri returresa med buss till den första avreseplatsen enligt Transportavtalet så snart som möjligt.
- Ersättningen ska betalas ut inom 14 dagar efter det att erbjudandet gjorts eller begäran om ersättning tagits emot.
- 6.4 Om Transportören inte erbjuder resenären dessa valmöjligheter har resenären rätt till ytterligare ersättning motsvarande 50 % av biljettpriset, utöver återbetalningen enligt punkten 5.3(b) ovan. Denna summa ska betalas inom en månad från det att begäran om ersättning lämnades in till Transportören.
- 6.5 För periodkort och abonnemang ska återbetalningen enligt punkt 5.3(b) ovan motsvara dess proportionella andel av hela kostnaden för periodkortet eller abonnemanget.
- 6.6 Återbetalningen ska göras kontant, om inte resenären godtar någon annan form av återbetalning.
- 6.7 Om bussen blir köroduglig under resan ska Transportören tillhandahålla fortsatt resa från platsen med ett annat fordon, eller transport från platsen till en lämplig väntplats eller Terminal varifrån resan kan fortsätta.
- 6.8 Om en resa som enligt tidtabellen överstiger tre timmar blir inställd eller mer än 90 minuter



försenad vid avgång från en Terminal ska Transportören kostnadsfritt erbjuda resenären:

- (a) snacks, måltider eller förfriskningar i skäligen proportion till väntetiden eller förseningen förutsatt att det finns ombord på bussen eller i Terminalen eller rimligen kan anskaffas, samt
- (b) om förseningen gör att det krävs övernattning ska Transportören stå för hotellrum eller annan inkvartering samt assistans med att anordna transport mellan Terminalen och inkvarteringen. Transportören får begränsa den totala kostnaden för inkvarteringen till 80 EUR per resenär och natt och inkvarteringsens längd till maximalt två nätter, exklusive transport mellan terminalen och inkvarteringen.

Undantag

- 6.8.1 Skyldigheten att ordna inkvartering gäller inte om Transportören kan visa att den inställda eller försenade resan beror på svåra väderleksförhållanden eller större naturkatastrofer som äventyrar en säker bussresa.
- 6.8.2 Punkterna 5.3-5.8 ovan ska inte tillämpas på resenär med öppna biljetter så länge avgångstiden inte har specificerats, med undantag för resenär som har ett abonnemang eller periodkort.

7. OLYCKOR OCH BAGAGE

- 7.1 Resenär ska, i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning, ha rätt till ersättning för resgods som förlorats eller skadats på grund av olycka som inträffat till följd av användning av bussen.
- 7.2 Ersättningsbeloppet beräknas enligt tillämplig nationell lag, men maximibeloppet ska inte understiga 1 200 EUR per kolli.

8. OLYCKOR OCH PERSONSKADA

- 8.1 Vid dödsfall eller personskada på grund av en olycka till följd av användning av bussen har resenär rätt till ersättning (inklusive skäliga begravningskostnader) i enlighet med tillämplig nationell lagstiftning. Vid en resenärs död gäller denna rätt även för den/de personer mot vilken/vilka resenären var, eller skulle ha blivit, underhållsskyldig.
- 8.2 Ersättningen beräknas enligt tillämplig nationell lag, men maximibeloppet ska inte understiga 220 000 EUR per resenär.
- 8.3 Vid olycka ska Transportören tillhandahålla rimlig och proportionell assistans för passagerarnas omedelbara praktiska behov efter olycka. Sådan assistans ska vid behov innefatta inkvartering, mat, kläder, transport och tillhandahållande av första hjälpen. Transportören får begränsa den totala kostnaden för inkvarteringen till 80 EUR per resenär och natt och inkvarteringsens längd till maximalt två nätter. Tillhandahållande av assistans innebär inte att Transportören erkänner skadeståndsansvar.



9. FÖRLUST AV ELLER SKADA PÅ BAGAGE

9.1 Vid förlust av bagage (stöld) från bussens bagageutrymme eller skada på bagage ersätter Transportören skadan upp till ett värde om åtminstone 1 200 EUR, förutsatt att skadan inte orsakats av resenärens egen oaktsamhet.

9.1.1 Värdesaker (t.ex. teknisk utrustning, smycken eller kontanter) ska inte förvaras i bagageutrymmet och ersätts inte vid förlust eller skada.

9.2 Vid förlust av eller skada på bagage till följd av olycka gäller särskilda bestämmelser om ersättning, se avsnitt 7 ovan.

10. SKADAD RÖRELSEUTRUSTNING

10.1 Om det uppkommer skada på rullstolar, annan rörlighetsutrustning eller hjälpmedel har resenären rätt till ersättning motsvarande hela kostnaden för att ersätta eller reparera den förlorade eller skadade utrustningen.

10.1.1 Förlusten eller skadan ska ersättas av den Transportör eller Terminaloperatör som ansvarar för densamma.

10.1.2 Vid behov ska Transportören göra alla ansträngningar för att snabbt få fram tillfällig ersättningsutrustning eller tillfälliga ersättningshjälpmedel.

11. RÄTT TILL RESEINFORMATION

11.1 Transportören ska tillhandahålla information om:

- (a) inställda och försenade avgångar i enlighet med punkten 5.1,
- (b) resenärens rättigheter i frågor som regleras i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter,
- (c) Transportörens allmänna avtalsvillkor,
- (d) biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar,
- (e) tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser,
- (f) möjligheten att medföra cyklar och villkoren för detta,
- (g) säkerhets- och trygghetsfrågor, samt
- (h) hur Transportören kan kontaktas.

11.1.1 Informationen ska finnas när behovet uppstår.

11.2 Informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen. Vid bedömningen av lämplig form ska särskild



vikt läggas vid behoven hos personer med funktionsnedsättningar.

12. INLÄMNANDE AV KLAGOMÅL

- 12.1 Resenär som vill inkomma med klagomål till Transportören ska göra detta inom tre månader från den dag på bussresan utfördes eller, enligt Transportavtalet, borde ha utförts.
- 12.2 Inom en månad från det att klagomålet mottagits ska Transportören berätta för resenären om klagomålet har accepterats, avslagits eller fortfarande behandlas. Tiden för att lämna det slutliga svaret får inte överstiga tre månader från Transportörens mottagande av klagomålet.

13. TVISTLÖSNING

- 13.1 Vid en tvist bör resenären och Transportören i första hand försöka komma överens. Om parterna inte kan enas kan tvisten prövas av allmän domstol eller i en alternativ tvistlösningsnämnd t.ex. Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Transportören ska lämna information om tvistlösningsnämndens webbadress och postadress i sina avtalsvillkor och på eventuell webbplats. Postadress: Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Box 174, 101 23 Stockholm och webbadress www.arn.se.
- 13.2 Om Transportören helt eller delvis motsätter sig ett krav från en resenär, som grundas på ett avtal mellan parterna ska Transportören ge resenären information om Allmänna reklamationsnämnden eller annan tvistlösningsnämnd, som resenären kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Transportören ska också informera resenären om huruvida denne har för avsikt att medverka vid tvistlösningsförfarandet.
- 13.2.1 Informationen ska vara klar och begriplig och innehålla Allmänna reklamationsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för resenären.
- 13.3 Transportörer som bedriver försäljning online ska på sin webbplats ange sin e-postadress samt länka till EU-kommissionens onlineplattform: <http://ec.europa.eu/odr>. Informationen ska vara begriplig och lättillgänglig.

