

Stadsmiljöförvaltningen



Göteborgs
Stad

Resevillkor färdtjänstresor

2026-06-01

Resevillkor för färdtjänstresor

Dessa resevillkor är en del i Göteborg Stads arbete för trygga och säkra resor. De är sammanställda för att det ska bli tydligt för både dig som reser och för oss som jobbar med serviceresor om vad som gäller på våra resor. I resevillkoren berättar vi vad färdtjänst är och vad som krävs för att du ska kunna genomföra en resa.

Här gäller resevillkoren

Resevillkoren omfattar följande resor:

- färdtjänstresor inom färdtjänstområdet

Här gäller inte resevillkoren

Resevillkoren gäller inte för resor som körs av fordon som inte Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen har upphandlat. Vi hänvisar i stället till det företag eller den organisation som ansvarar för respektive resa:

- färdtjänstresor på annan ort – respektive trafikföretag
- flexlinjen – Västtrafik
- sjukresor – Västra Götalandsregionen

Innehåll

Resevillkor för färdtjänstresor	2
Här gäller resevillkoren	2
Här gäller inte resevillkoren	2
Detta är färdtjänst	4
Inför resan	4
Tillstånd för resan	4
Vill du att förare och beställningsmottagare ska känna till din funktionsnedsättning?.....	4
Boka, omboka och avboka.....	5
Missad avbokning innebär kostnader.....	6
Personer du får ta med dig på resan	6
Så betalar du för resan	6
Handbagage och hjälpmedel	6
Ta vara på ditt bagage	6
För dig som har rullstol.....	7
Trappklättring	7
Föraren går aldrig in i bostaden	7
Ta med din legitimation	7
Var ute i god tid.....	8
Om fordonet är försenat.....	8
Resa med barn	8
Bilsäkerhetsutrustning för barn.....	8
Resa med djur	9
Ta med anpassat bälte när hunden inte kan resa i bagageutrymmet	9
Du ansvarar för ditt djur.....	9
Under resan	9
Ordning och säkerhet	9
Använd säkerhetsbälte	10
Rygg- och nackstöd ska användas	10
Resenärer med tillstånd för ledsagare bör aldrig resa ensamma	10
Resenärer som ska mötas upp vid fordonet	10
Undvik under resan	10
Försäkringsansvar	11
Efter resan	11
Kontakta kundservice om du har synpunkter.....	11
Restidsgaranti.....	11
Restidsgarantin gäller inte vid händelser utanför vår kontroll.....	12

Detta är färdtjänst

Färdtjänst är en anpassad form av kollektivtrafik som finns till för personer med olika funktionsnedsättningar. Precis som i den övriga kollektivtrafiken reser man tillsammans med andra men resorna sker i anpassade personbilar, rullstolsbilar eller rullstolsbussar. Rätten till färdtjänst regleras i lag (1997:736) om färdtjänst.

Resorna är samhällsbetalda och kräver specifika tillstånd som man kan beviljas efter en individuell prövning. De bokas i förväg och går från adress till adress. Våra resor ska inte blandas ihop med vanliga taxiresor även om de ibland utförs av traditionella taxifordon. Resorna samplaneras, detta innebär att du oftast reser tillsammans med andra, precis som i den vanliga kollektivtrafiken.

Föraren får inte gå in i bostaden och kan inte hjälpa till med exempelvis påklädning eller uppackning av varor. Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen kan inte erbjuda ledsagare till resenärer som har tillstånd med ledsagare, utan detta måste resenärerna själva ordna.

Resorna är till för personer med eller utan hjälpmedel och inte för att enbart frakta varor eller hjälpmedel.

Inför resan

För att kunna använda dig av färdtjänst krävs att du har ett tillstånd. Du måste också boka resan i förväg. När det väl är dags för resan ska du ha med legitimation och se till att vara ute i tid. Här berättar vi hur du betalar för resan och vad som gäller när du ska resa med handbagage, djur eller hjälpmedel. Du kan också läsa vad du ska göra om fordonet är försenat.

Tillstånd för resan

För att resa med färdtjänst krävs ett särskilt tillstånd. Detta tillstånd anger hur du får resa med färdtjänst, exempelvis var du ska sitta i fordonet och vilka fordon du kan resa med. Tillståndet anger även hur många resor du kan resa under ett kalenderår.

Vill du att förare och beställningsmottagare ska känna till din funktionsnedsättning?

Det är bara tillståndshandläggaren som känner till vilken funktionsnedsättning du har. Det innebär att varken beställningsmottagaren eller föraren får den informationen. Om du vill att

beställningsmottagaren och föraren ska känna till något om din funktionsnedsättning kan du fylla i en blankett där du samtycker till att vi lämnar ut sekretessbelagd information till dem. Vi sammanfattar informationen till en kort beskrivning.

Boka, omboka och avboka

Du kan boka din resa på flera olika sätt, utifrån vad som passar dig bäst. De allra flesta resor kan bokas dygnet runt via självservice. Alla resor kan bokas under beställningscentralens ordinarie öppettider på telefonnummer 031-368 25 50.

För att boka en resa som ska utföras nattetid kan du använda dig av självservice alternativt ringa till beställningscentralen under ordinarie öppettider. Du kan boka din resa tidigast 14 dagar innan resan ska äga rum. Om du har förbokat en resa som ska utföras nattetid och sedan vill boka av eller boka om resan efter beställningscentralens öppettider kan du göra det via självservice eller via vårt huvudnummer 031-368 25 50 som kopplar dig vidare till vår nattjour.

Om du behöver avboka eller ändra din resa ska du kontakta oss omgående.

För att du ska kunna genomföra en resa behöver vi få rätt uppgifter. När du bokar en resa får du följande frågor som hjälper dig att lämna rätt information:

- tid och datum för när du vill resa eller komma fram
- adresser från var du reser och till var du ska resa
- vilken service du behöver av föraren (observera att när du reser med ledsagare kommer inte föraren att hjälpa till med bagage eller hjälpa dig till och från fordonet)
- om du ska ta med bagage och/eller hjälpmedel
- om du ska ta med assistanshund eller sällskapsdjur
- om du har medresenär eller ledsagare med dig på resan.

Om du har en viktig tid att passa måste du boka resan senast två timmar i förväg. Ange vilken tid du måste vara framme. Om du vill boka om din resa, exempelvis om din medresenär inte längre ska åka med eller om du vill resa mellan andra adresser, måste du göra detta minst 30 minuter före avresa. Föraren har inte möjlighet att boka om din resa åt dig.

Missad avbokning innebär kostnader

Om du har missat att boka av din medresenär kommer denna avgift på din faktura. Om du måste ställa in en resa ska du kontakta oss omgående. Annars kan du få betala för resan på din faktura. När du missar att avboka din resa dras resan från antalet beviljade resor. Inför ledigheter eller vid sjukdom är det extra viktigt att avboka fasta resor, annars kommer fordonen att fortsätta att åka ut till adressen helt i onödan.

Personer du får ta med dig på resan

Vid resa med färdtjänst kan en medresenär samt barn till och med 15 år följa med mot en fastställd avgift. Det innebär att en färdtjänstresenär kan ta med sig en ledsagare (om man har tillstånd till det), en medresenär och barn till och med 15 år på resan. Fordonet tar maximalt fyra personer.

Så betalar du för resan

Färdtjänstresor betalas via faktura i efterskott. Resenärer som av något skäl inte klarar av fakturahanteringen måste betala för resan direkt i fordonet. Om du inte har betalat dina fakturor enligt våra anvisningar kan du bli hänvisad till att i fortsättningen betala direkt i fordonet före din avresa. Du som ska betala i fordonet bör ha jämna pengar. Det går också bra att betala med Mastercard eller Visa-kort. Den som inte kan betala vid avresan nekas att resa med.

Handbagage och hjälpmedel

På färdtjänstresan får du ta med dig en begränsad mängd handbagage och hjälpmedel – max två kassar eller en resväska eller en dramaten samt så många hjälpmedel som får plats i fordonet utan att säkerheten riskeras.

Om du reser med ledsagare är det en del av ledsagarens uppgift att hjälpa dig till fordonet. När du reser med ledsagare kan du inte förvänta dig sådan hjälp av föraren.

Ta vara på ditt bagage

Du ansvarar själv för ditt bagage och/eller hjälpmedel. Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen tar inget ansvar om det blir stulet, skadat eller om det skadar andra resenärer eller annat bagage. Vi tar inte heller ansvar för om det som du tar med dig skadar fordonet. Om Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen blir ersättningsskyldig mot en annan resenär eller ett trafikföretag för att du varit oaktsam blir du ersättningsskyldig mot Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen.

För dig som har rullstol

För att kunna resa i din rullstol krävs att rullstolen är lämpad för detta. Föraren ska för din säkerhet även använda ett komfortbälte till, från och under resan. Komfortbältet ersätter inte det vanliga säkerhetsbältet. På rullstolen bör fästpunkter eller fästöglor vara uppmärkta. Dessa spänns sedan fast i fordonets fästianordningar. Din arbetsterapeut och/eller hjälpmedelscentralen kan hjälpa till med de olika fästöglor eller fästpunkter som behövs.

Om du har elrullstol måste du själv köra ombord på fordonet. Resenärer som har elrullstol med styre, ska alltid flytta över till ett säte.

Trappklättring

Den som har trappor upp till sin bostad men ingen hiss kan behöva trappklättrare för att kunna komma ut.

För att boka trappklättring krävs att du har ett rullstolstillstånd och att den aktuella adressen och trappan är inspekterad och godkänd av stadsmiljöförvaltningen. Det finns trappor som av säkerhetsskäl inte går att trappklättra i. Om du inte tidigare har rest till adressen behöver vi därför få möjlighet att kunna inspektera adressen, och få informationen till oss två veckor innan resa ska utföras. Vi kommer då ut och inspekterar den aktuella trappan. På så sätt kan vi undvika att vi lovar resor på adresser där de av säkerhetsskäl inte går att genomföra.

Vi kontrollerar även att rullstolen går att använda i trappklättraren. Trappklättraren kan endast hantera manuella rullstolar, där resenär får väga maximalt 100 kilo. En individuell bedömning kan komma att göras.

På grund av säkerhetsskäl utför vi trappklättringsuppdrag på bostadsadressen under en tidsbegränsad period om sex månader, med möjlighet till förlängning om du kan uppvisa att kontakt har tagits med bostadsanpassning.

Föraren går aldrig in i bostaden

Föraren får aldrig gå in i bostaden hos någon resenär. Inte ens om det skulle behövas vid en trappklättring.

Ta med din legitimation

Föraren måste alltid se till att rätt person hämtas upp. Därför är det viktigt att du kan visa upp din legitimation för föraren.

Var ute i god tid

Du ska vara färdig att resa i tid. Våra förare har inte möjlighet att vänta in en sen resenär, eftersom en annan resenär då måste vänta. Resor där resenären inte varit på plats i tid dras av från de resor du fått beviljat. Om du har bokat en tur- och returresa och inte dyker upp i tid för utresan avbokas returresan automatiskt.

Om fordonet är försenat

Föraren ska informera dig via telefon vid en försening som förväntas bli minst 15 minuter. Meddela vid bokningen om du inte vill bli uppringd. Om fordonet för en färdtjänstresa är mer än tio minuter sent kan du ringa vår trafikledning så får du hjälp. Om fordonet är 20 minuter försenat gäller vår restidsgaranti (se sid 11-12). För att kunna ta del av restidsgarantin krävs att du har kontaktat trafikledningen i samband med förseningen.

Resa med barn

Barn som inte har börjat grundskolan får inte genomföra resor utan ledsagare.

Bilsäkerhetsutrustning för barn

Om du reser med små barn finns babyskydd och bilbarnstol att tillgå om du säger till vid bokningen. Barn upp till 4 år ska sitta i bakåtvänd bilbarnstol. Äldre barn upp till 135 cm ska sitta på bälteskudde. Alla barn som är kortare än 135 cm ska sitta i baksätet. Det finns bara en bälteskudde i varje bil. Därför måste vårdnadshavare själv stå för bälteskudde vid resor med fler barn.

Resa med djur

Det är förbjudet att resa med hund eller annat mindre djur som är löst inne i bilens personutrymme. Av säkerhetsskäl ska alla djur i första hand transporteras i bagageutrymmet i ett kombifordon. Där ska det alltid finnas ett nät mellan personutrymmet och bagageutrymmet. Större hundar kan sitta lösa där, medan mindre sällskapsdjur alltid ska transporteras i en bur som späns fast.

Ta med anpassat bälte när hunden inte kan resa i bagageutrymmet

När man reser med en hund kan man inte ha något annat i bagageutrymmet. Det innebär att du som har exempelvis rollator, hopfällbar rullstol, eller bagage och som reser med en hund alltid måste ha med ett specialanpassat bilbälte till hunden, eftersom hunden då måste resa i personutrymmet. Ta även med bilsätesöverdrag eller något annat för hunden att ligga på i säte. Detta gäller även för de resenärer som måste åka rullstolsbuss.

Du ansvarar för ditt djur

Det är alltid du som hundförare eller ägare som ska hantera djuret. Det innebär också att du som hundförare eller hundägare själv ansvarar för att bältet är godkänt och anpassat efter hundens storlek. Du måste också själv kunna spärra fast hunden. Föraren kan dock hjälpa till med mindre djur som förvaras i bur.

Under resan

Föraren ska se till att resan genomförs på ett säkert sätt. Här berättar vi vad som krävs för en säker resa.

Ordning och säkerhet

Föraren är ansvarig för säkerheten i fordonet. Föraren kan neka en resenär att resa om säkerheten inte kan garanteras, exempelvis om resenären uppträder på ett sätt som stör ordningen eller säkerheten i fordonet. Det gäller till exempel om en resenär är stökig eller har med sig ett farligt föremål. Även personalen i vår trafikledning kan ge order om att en resa inte får genomföras, om de upplever att resan inte kan utföras på ett säkert sätt.

Använd säkerhetsbälte

Säkerhetsbälte ska alltid användas.

Rygg- och nackstöd ska användas

På rullstolsplatser ska fordonets rygg- och nackstöd alltid användas om de passar till rullstolen.

Resenärer med tillstånd för ledsagare bör aldrig resa ensamma

Om du har tillstånd att resa med ledsagare bör du alltid ha någon med dig när du reser. Ledsagaren ska till exempel kunna ge medicinsk hjälp eller hålla dig sällskap när föraren hämtar eller lämnar en annan resenär. Om du trots detta bokar en resa utan ledsagare, och föraren bedömer att resan inte kan genomföras på ett säkert sätt, kan du nekas att resa med. För att kunna vara ledsagare krävs att man har fyllt 16 år.

Resenärer som ska mötas upp vid fordonet

Om en resenär ska överlämnas till föräldrar, anhöriga eller personal måste detta anges vid beställning av resa, så att föraren kan fullfölja vad som står i uppdraget och inte lämnar en resenär ensam som inte bör vara ensam. Om en resenär har bedömts behöva överlämning till föräldrar, anhöriga eller personal och dessa inte är på plats kontaktar föraren alltid trafikledningen för att ta reda på vart resenären ska köras. Trafikledningen kontaktar i sista hand socialjouren eller trygghetsjouren (hemtjänsten), om ingen anhörig eller personal går att få tag på.

Undvik under resan

Precis som på spårvagnen och bussen reser du tillsammans med andra. Eftersom inte alla funktionsnedsättningar syns utanpå är det viktigt att visa hänsyn för andra som också har färdtjänst. Vissa resenärer är allergiska, undvik därför stark parfym och att röka i anslutning till resan.

För att resan ska vara trygg och säker för alla resenärer, och för att föraren ska ha en bra arbetsmiljö, får du inte göra följande i fordonen:

- dricka alkoholhaltiga drycker
- röka
- äta eller dricka något som kan störa eller vålla obehag för andra resenärer

- ta med dig föremål som kan upplevas som störande eller vålla obehag för andra resenärer
- smutsa ner eller skräpa ner.

Försäkringsansvar

Alla fordon har lagstadgad trafikförsäkring som täcker skador i samband med trafikolyckor. Därutöver har trafikföretaget en ansvarsförsäkring som gäller utanför fordonet om en personskada beror på att föraren varit försumlig. Vi vill därför uppmana dig att ha en egen olycksfallsförsäkring för att täcka sådana olyckshändelser som ovanstående försäkringsskydd inte täcker, exempelvis fallskador i samband med instigning i fordonet.

Efter resan

Göteborgs Stad stadsmiljöförvaltningen arbetar ständigt med att bli bättre. Vi vill därför veta hur din resa fungerade.

Kontakta kundservice om du har synpunkter

För att resorna med färdtjänst ska bli bättre behöver vi få veta om det är något som inte fungerar. Självklart tar vi också gärna emot beröm om du är extra nöjd med en resa. Alla typer av synpunkter lämnas till vår kundservice inom tre månader efter resan.

Restidsgaranti

En av våra viktigaste uppgifter är att se till att du som resenär får din resa i tid. Därför har vi en restidsgaranti. Om ditt fordon är 20 minuter eller mer försenat från lovad hämttid kan du få kompensation. Restidsgarantin gäller endast färdtjänstresor som är kopplade till egenavgift enligt gällande avgiftstaxa.

Du kan då välja ett av följande alternativ:

1. Egenavgiften för resan tas bort (inklusive eventuell kilometeravgift och avgift för medresenär). När egenavgiften tas bort justeras beloppet på den faktura som skickas i början av nästkommande månad. Begäran ska göras senast sista kalenderdagen i samma månad som resan utfördes. Inkommer begäran om kompensation senare så är det endast alternativet 2 som är möjligt att välja.
2. Resan räknas inte av från dina beviljade resor för kalenderåret. Begäran ska lämnas inom samma kalenderår.

Alternativen kan inte kombineras.

Om du under månaden nått gränsen för högkostnadsskydd ges ingen ytterligare reducering av egenavgiften.

Kompensation genom utbetalning godkänns inte, utom när resenären haft krav på sig att betala kontant i samband med resans genomförande.

Kostnadsersättning vid särskild resa

Särskild resa avser färdtjänstresa till bröllop, begravning, eller för anslutning till tåg, flyg eller fartyg i utlandstrafik. Resan ska bokas enligt gällande rutiner.

För att ersättning ska kunna lämnas krävs att:

- Resan bokats minst 48 timmar i förväg
- Bokningen gjorts via telefon till Serviceresors beställningscentral
- Förvaltningen inte kan leverera den beställda resan.

Vid försenad eller ej utförd särskild resa kan kostnadsersättning ges för:

- Skäliga kostnader för annan transport på grund av den försenade färdtjänstresan. Högsta ersättningen enligt denna paragraf är 1/40 av det prisbasbelopp.
- Resa med annat lämpligt fordon än taxi ersätts enligt Skatteverkets belopp.

Restidsgarantin gäller inte vid händelser utanför vår kontroll

Restidsgarantin gäller inte vid sådana händelser som ligger utanför vår kontroll, exempelvis krig, pandemier, elavbrott, brand, olyckshändelse, extrema trafik- och väderförhållanden, strejk eller allmän brist på drivmedel.