Köp- och resevillkor

Gäller från och med 2026-12-02.

Dessa villkor är fastställda av Kollektivtrafikmyndigheten i Västmanland. Kollektivtrafikmyndigheten är en del av Region Västmanland, och har i uppdrag enligt lagen om kollektivtrafik (2010:1065) att ansvara för upphandling och drift av den regionala kollektivtrafiken i Västmanlands län. Nedan benämns Kollektivtrafikmyndigheten, KTM med sitt varumärkesnamn VL.

Köp- och resevillkoren har tagits fram för att det ska kännas tryggt och säkert att resa med VL, och för att resan ska bli så trevlig som möjligt. Både för dig som resenär och de som arbetar ombord.

Köp- och resevillkoren reglerar de frågor som kan uppstå mellan VL och dig som resenär i samband med resor i VL:s regi.

1. Ändamål och tillämpning

1.1. Bestämmelserna gäller för buss- och tågresor som sker med VL:s biljetter inom Västmanlands län. De gäller också för resor över Västmanlands länsgräns som sker med biljett som har utfärdats och godkänts av VL, och med de entreprenörer som VL gett i uppdrag att utföra resor i linjetrafik. Dessa villkor gäller även för Flextrafik som bedrivs inom kommuner i Västmanland. Särskilda bestämmelser för Flextrafiken framgår av avsnitt 6 i dessa köp- och resevillkor.

1.2. Köp- och resevillkoren gäller när du köper biljett till VL:s trafik, reser med VL eller befinner dig på VL:s område utan att resa.

1.3. För vissa typer av biljetter och VL-tjänster gäller dessutom särskilda villkor, till exempel för skolkort, VL-appen och Mina sidor.

1.4. Det finns två lagar som reglerar kollektivtrafikresenärers rättigheter. De är grunden till dessa köp- och resevillkor. Det är lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953) och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport. Länkar till dessa hittar du i punkt 8.7 och 8.8.

2. Linjesträckning, tidtabeller och priser

2.1. Region Västmanland fastställer i dialog med länets kommuner linjesträckning, biljettprodukter och tidtabeller för all kollektivtrafik i Västmanlands län. Därutöver är det Region Västmanland som beslutar om priser för den regionala busstrafiken vilket omfattar linjer som är numrerade från 500 och uppåt. Region Västmanland har rätt att förändra dessa, och meddelar sådana förändringar i den omfattning som krävs. För busslinjer som endast trafikerar en sträcka inom en kommun har den aktuella kommunen möjlighet att besluta om biljettpriset.

Ålderskategorier 2.2-2.7

2.2. Den som är under 7 år reser som barn.

2.2.1. Upp till två barn reser kostnadsfritt i sällskap med betalande resenär. Från barn nummer tre betalas biljett för ungdom. Gäller ej resa med skolkort.
2.2.2. Barn under sju år som reser själv betalar biljett motsvarande ungdomsbiljett. VL:s rekommendation är dock att barn under sju år inte bör resa ensamma.

2.3. Från fyllda 7 år till dagen innan du fyller 20 år reser du som ungdom.
2.4. Från fyllda 20 år och uppåt reser du som vuxen.
2.5. Från fyllda 65 år reser du som senior.
2.5.1. Ålderskategorin senior gäller endast i Västerås kommun.
2.5.1.1. Om du har hel sjukersättning har du rätt att åka på seniorbiljett inom Västerås kommun mot uppvisande av intyg från Försäkringskassan och legitimation. Endast intyg från Försäkringskassan är godkänd för rabatten.
2.5.1.2. Både intyg på papper och digitala intyg från Försäkringskassan är godkända. Oavsett vilken typ av intyg du har ska intyget alltid styrkas med fotolegitimation. Om du ska använda det digitala så måste du logga in på Försäkringskassans Mina sidor och ta fram giltigt förmånsintyg.
2.6. Vid tveksamhet om ålder eller rätt till rabatterat pris, ska du som resenär kunna visa upp legitimation och/eller intyg, annars får du betala vuxenpris.
2.7. Kan du inte legitimera dig och fått tilläggsavgift kan du överklaga, se vl.se för information.

3. Biljetter och kort

Giltighet 3.1-3.12

3.1. Som giltig biljett räknas VL:s alla biljetter och kort, och andra biljetter som har godkänts av KTM.
3.2. En giltig biljett är en bekräftelse på avtal mellan KTM och resenären i enlighet med dessa köp- och resevillkor.
3.3. Du ansvarar för att ha en giltig biljett innan du påbörjar din resa med VL eller annan trafik där VL-biljett gäller. Du ska när som helst under resan kunna visa upp den giltiga biljetten för förare, tågvärd eller biljettkontrollant.
3.4. Du ansvarar för att din biljett är aktuell och gäller rätt ålderskategori och område.
3.5. Inaktiva enkelbiljetter kan du köpa hos VL:s ombud och på Mina sidor. Du kan även ladda en enkelbiljett på resekort. Enkelbiljetten är giltig ett år från inköpsdatum, gäller både pappersbiljett eller om du köpt biljetten på Mina sidor. Du ansvarar för att pappersbiljetten är läsbar och kan blippas.
3.6. Påstigning och byten ska ske inom biljettensgiltighetstid.
3.7. Din sista delresa ska påbörjas inom biljettens giltighetstid, därefter får resan slutföras även om biljettens giltighetstid löper ut under resan.
3.8. Har du biljetten digitalt är det ditt ansvar att biljetten är läsbar och går att blippa. Tänk på att en sprucken skärm kan påverka biljettens möjlighet att blippa.
3.9. 10-resorsbiljetten och 40-resorsbiljetten gäller så länge det finns resor kvar på kortet, dock längst ett år från inköpsdatum.
3.10. 24-timmarsbiljetten, 30-dagarsbiljetten och 365-dagarsbiljetten gäller för vald zon i en sammanhängande period och måste aktiveras inom ett år från inköpsdatum.
3.11. Ej aktiverade biljetter blir ogiltiga ett år efter köpet.
3.12. Giltighetstiden för varje resa beror på var biljetten gäller. På vl.se/biljetter/vara-biljetter kan du se aktuella giltighetstider.

Köp av biljett och kort 3.13-3.14

3.13. Biljetter och kort kan du köpa hos VL:s ombud, i VL-appen och på Mina sidor. Mer information om hur du köper biljett, och våra ombud finns på vl.se.

3.14. Om du har ett betalkort från Visa eller Mastercard kan du blippa ditt kort på bussen och få en enkelbiljett laddad på ditt betalkort. Biljetten kostar som en vuxenbiljett och du kan köpa både kommun- och länsbiljett på det här sättet. Om du behöver en länsbiljett ska du säga till föraren innan du blippar ditt betalkort. Du kan bara köpa en biljett per betalkort, och alltså inte resa flera personer på samma betalkort. Ingen övrig försäljning sker ombord.

Återköp 3.15-3.19

3.15. Ej aktiverade 30- och 365-dagarsbiljetter återköps mot uppvisande av kassakvitto. Kontakta kundservice 021-473 00 00 vid återköp.

3.15.1. Oanvänd VL sommarbiljett återköps mot uppvisande av kassakvitto senast 31 augusti det år som biljetten gäller. Kontakta kundservice 021-473 00 00 vid återköp.

3.16. Påbörjade 30- och 365-dagarsbiljetter återköps endast om speciella skäl finns, som dödsfall, längre sjukdom eller liknande, som ska styrkas med intyg. Efter att VL har prövat ditt ärende kan du få ersättning på resterande värde. Kontakta kundservice på 021-473 00 00, vid återköp.

3.16.1. Påbörjad VL sommarbiljett återköps endast om speciella skäl finns, som ska styrkas med intyg. Återköp är endast möjligt till 31 augusti det år som biljetten gäller. Efter att VL prövat ditt ärende kan du få ersättning på resterande värde. Kontakta kundservice 021-473 00 00 vid återköp.

3.17. Om trafikutbudet väsentligt förändras medges återköp enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, 2015:953.

3.18. Återköp sker hos VL:s kundservice, kontakta dem på 021-473 00 00. VL:s ombud hanterar inte återköp.

3.19. Enkelbiljetter, 10-resorsbiljetter, 40-resorsbiljetter och 24-timmarsbiljetter återköps ej.

Förlust 3.20-3.24

3.20. Som resenär ansvarar du själv för förlorade biljetter och resekort. Resekort som har skadats på grund av tekniskt fel ersätter VL utan kostnad. VL ersätter inte oregistrerade resekort.

3.21. Resekort som är registrerade på Mina sidor omfattas av Tappa-bort-garanti. För att nyttja garantin behöver du själv spärra kortet via Mina sidor. Se vl.se/minasidor för mer information.

3.21.1. VL ersätter dig med värdet som fanns på resekortet vid den tidpunkt då kortet spärrades.

3.21.2. VL ersätter inte dagar som hinner passera på en 30-/365-dagarsbiljett från att du spärrar ditt kort tills att du får det nya. Kortets slutdatum förändras alltså inte.

3.21.3. VL ersätter inga kostnader för resor du gör från att du spärrat ditt resekort tills du får ditt nya kort.

3.22. VL ersätter aldrig förlorade resekort som inte är registrerade på Mina sidor.

3.23. VL ersätter alltid förlorade autogirokort. Förlustanmälan gör du genom att ringa VL:s kundservice, 021-473 00 00.

3.24. Förlustanmälan av skolkort gör du genom att ringa VL:s kundservice, 021-473 00 00.

Skadade resekort 3.25

3.25. Resekort som har drabbats av tekniskt fel ersätter VL utan kostnad. Om kortet är trasigt på annat sätt får du betala kortavgiften för ett nytt resekort. Om ditt resekort är skadat ringer du VL:s kundservice på 021-473 00 00.

4. Biljettkontroll och tilläggsavgift

4.1. Vid biljettkontroll är du som resenär skyldig att visa upp giltig biljett eller kort. För att ha rätt att resa till rabatterat pris ska även stödjande dokument (till exempel ID-handling) kunna uppvisas.

4.1.1. Alla biljetter är resenärens ansvar att de är giltiga och läsbara.

4.2. Om du har din biljett i mobilen är du skyldig att tillfälligt överlämna din mobiltelefon till förare, ombordpersonal eller kontrollant om de ber om det.

4.2.1. Om du har biljetten i mobilen är det ditt ansvar att biljetten är giltig och läsbar. Tänk på att en sprucken skärm kan påverka möjligheten att blippa biljetten.

4.3. Den som inte kan visa upp giltig biljett vid kontroll ska, enligt lag (SFS 1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, betala en tilläggsavgift. Tilläggsavgiften är för närvarande 1 500 kronor. Utöver tilläggsavgiften ska resenären även betala biljettpriset för aktuell resa.

4.4. Missbruk av skolkort kan leda till att kortet tas in av förare, ombordpersonal eller kontrollant. Att lösa ut ett skolkort kostar 300 kr. Om ditt skolkort blivit omhändertaget ringer du VL:s kundservice på 021-473 00 00.

5. Ordning och säkerhet

Här hittar du information vad som gäller för din och dina medpassagerares säkerhet, för att ni ska få en trygg och trevlig resa.

Ordningsföreskrifter 5.1-5.7

5.1. Ordningslagen (SFS 1993:1617) gäller på all VL-trafik.

5.2. Klotter och all annan skadegörelse polisanmäls.

5.3. Affischering är inte tillåtet på och omkring VL-trafikens egendom. Otillåten affischering polisanmäls.

5.4. Filmning och fotografering är tillåtet för privat bruk men för kommersiellt syfte krävs VLs tillstånd. Otillåten filmning polisanmäls.

5.5. Föraren har rätt att avvisa den resenär som bryter mot ordningslagen eller dessa köp- och resevillkor. Om du blir avvisad, förlorar du rätten till pågående resa och även rätt till återbetalning av betald avgift för resan.

5.6. I VL:s fordon förekommer kamerabevakning. Personuppgiftsägare är ansvarig entreprenör som trafikerar enligt avtal. Hantering av personuppgifter kan du läsa mer om på respektive entreprenörs hemsida. Syftet med kamerabevakning är att skapa trygghet, avskräcka brott samt upprätthålla ordningen.

5.7. På ett utvalt antal av VL:s hållplatser förekommer kamerabevakning. Personuppgiftsägare är Kollektivtrafikförvaltningen Region Västmanland. Du kan läsa mer om VL:s hantering av personuppgifter på VL.se. Inspelat material sparas i 7 dagar och kan begäras ut av polis, andra relevanta myndigheter och enskilda personer. Vid varje begäran prövas rätten att ta del av det inspelade materialet. Syftet med kameraövervakningen är att skapa trygghet, avskräcka brott samt upprätthålla ordningen.

Övriga ordningsregler 5.8-5.12

5.8. Rökning är förbjuden i VL-trafiken, i anslutning till VL-trafiken och på VL:s hållplatser enligt lagen (2018:2088) om tobaksförbud på offentliga platser. Detta gäller även e-cigaretter.

5.9. Det är inte tillåtet att inta alkoholhaltiga drycker eller andra droger ombord.

5.10. Det är inte tillåtet att åka inlines, skateboard, airboard, sparkcykel, elsparkcykel eller liknande ombord. Är de hopfällda får du däremot ta med dem som bagage. När det gäller cyklar se punkt 5.33.
5.11. Det är inte tillåtet att placera fötter på säten eller annan inredning, eller på annat sätt smutsa ned.
5.12. Du får äta på bussen så länge du inte skräpar eller kladdar ner.

Säkerhetsbälte 5.13

5.13. Om det finns säkerhetsbälte på din plats är du skyldig att använda det, enligt regler för bilbältesanvändning som finns huvudsakligen i 4 kap. 10-10d §§ i Trafikförordningen (1998:1276).

Stiga på och av 5.14-5.17

5.14. Resenärer reser alltid i mån av plats. Observera att detta också gäller dig som reser med exempelvis barnvagn, rullator, rullstol eller djur där det av utrymmesskäl finns särskilda begränsningar.
5.15. Bussar i linjetrafik stannar bara när du som står på en hållplats tydligt visar att du vill resa med bussen. När du vill stiga av måste du i god tid trycka på knappen ”STOP” för att bussen ska stanna vid hållplatsen.
5.16. En buss som kommit i rullning eller som lämnat sitt hållplatsläge får av säkerhetsskäl inte släppa på eller av resenärer förrän vid nästa hållplats.
5.17. När flera bussar stannar vid en hållplats samtidigt ska varje enskild buss angöra hållplatsläget för att säkerställa att resenären har möjlighet att stiga på.

Bagage 5.18-5.20

5.18. Bagage får du ta med så länge du kan bära det utan besvär vid en (1) påstigning. Bagaget får inte heller vara alltför skrymmande, brandfarligt, eller medföra fara för säkerheten ombord.
5.19. Det är upp till föraren att avgöra vad som är alltför skrymmande, brandfarligt eller medför fara för säkerheten ombord.
5.20. Du ansvarar för och är betalningsskyldig för eventuella skador som ditt bagage orsakar på bussen, personal, medresenärer eller deras egendom.

Barnvagn, rullator och rullstol 5.21-5.27

5.21. Du som reser med barnvagn, rullator eller rullstol betalar ordinarie pris.
5.22. I mån av plats får barnvagn, rullator och rullstol tas med utan extra avgift och måste stå på anvisad plats och endast där. Alla dessa samsas om samma utrymme, och ingen har företräde framför någon annan.
5.23. Du ansvarar själv för din barnvagn, rullator eller rullstol och dess säkerhet. Under resans gång ska barnvagn, rullator och rullstol alltid vara låsta med broms och fastspända med remmar när det finns. Av säkerhetsskäl bör du inte sitta på rullatorn under färd.
5.24. Barn får inte lämnas ensamma kvar i barnvagnen under resans gång.
5.25. Du får åka sittandes i din rullstol under resans gång. På bussar där det finns särskilt ryggstöd ska rullstolen vara vänd med ryggen mot färdriktningen.
5.26. Vi tar emot rullstolar med följande maxmått:
- Totallängd 1 200 mm
- Totalbredd (mätt på bredaste stället): 700 mm
- Vikt: 300 kg (stol inklusive resenär) enligt Svensk Kollektivtrafiks rekommendationer.

5.27. Trehjuliga rullstolar är inte tillåtna ombord på grund av vältrisk.

Husdjur 5.28-5.32

5.28. Hund, katt och mindre husdjur får du ta med utan extra avgift.
5.29. Djuren måste vara kopplade, sitta i väska eller bur.
5.30. Du som har dina djur kopplade, och alltså inte har dem i väska eller bur, får ha med dig högst två djur.
5.31. Föraren har rätt att avvisa dig om ditt djur är störande för medresenärer eller personal.
5.32. Du som reser med pälsdjur måste sitta i den bakre delen av bussen. Det gäller inte för assistanshundar, som får vistas var som helst i bussen. En assistanshund ska ha på sig något som tydligt visar att hunden är i tjänst, till exempel en väst, ett täcke eller en sele.

Cykel 5.33

5.33. Du får inte ta med cykel, sparkcykel, elcykel eller elsparkcykel som är skrymmande eller medför fara för säkerheten ombord. Om cykeln eller sparkcykeln är ihopfälld och du kan bära den utan besvär får du ta med den på bussen. Det är upp till föraren att avgöra vad som är skrymmande eller medför fara för säkerheten ombord.

Hittegods 5.34

5.34. Har du glömt något på en buss ska du kontakta Svealandstrafiken. Kontaktuppgifter hittar du på vl.se/hittegods.

6. Flextrafik

6.1. VL:s flextrafik är en del av den allmänna kollektivtrafiken och omfattas av dessa köp- och resevillkor. Flextrafiken är ett komplement till ordinarie linjetrafik och riktar sig särskilt till resenärer som har behov av kortare gångavstånd och ett lugnare resande. Villkoren gäller för flextrafik som Region Västmanland ansvarar för, inklusive trafik som bedrivs efter överenskommelse med berörda kommuner. Utformning, trafiktider och geografiska områden kan variera mellan kommuner.

6.2. Resa med flextrafik måste bokas i förväg. Bokning ska göras senast 30 minuter före önskad avgångstid. Vid bokning ska resenären uppge behov av exempelvis rullstol, rollator, barnvagn, tjänstehund eller husdjur. Resenären får en preliminär upphämtningstid vid bokning. Exakt tid kan meddelas närmare avgång. Fordonet kör endast till bokade på- och avstigningsplatser. Gruppresor för skolverksamhet, fritidshem, förskolor och familjedaghem kan inte bokas inom flextrafiken.

6.3. Flextrafiken bedrivs inom de geografiska områden som respektive kommun beslutar om. Resenärer hämtas och lämnas vid fastställda platser. Restiden kan variera beroende på samordning med andra resenärer. Flextrafiken är undantagen från villkor om förseningsersättning.

6.4. Inom Flextrafiken gäller samma priser och biljetter som inom den allmänna kollektivtrafiken. Resenären ansvarar för att ha en giltig biljett och att blippa den innan resan påbörjas.

6.5. För medtagande av bagage, barnvagnar, rullstolar, djur etc. gäller samma villkor som i övrig allmän kollektrafik. Husdjur och tjänstehund ska anmälas vid bokning av resa.

6.6. När det behövs ska föraren hjälpa till vid på- och avstigning samt vid i- och urlastning av bagage och hjälpmedel. Föraren får inte lämna fordonet utan uppsikt.

7. Särskild service för ökad tillgänglighet

7.1. Föraren kan vid behov hjälpa till att placera ramp eller lyftanordning, så resenärer med funktionsnedsättning själva kan ta sig ombord på bussen.

8. Förseningsersättning

8.1. När du reser med VL eller VL:s biljettprodukter, och din resa blir minst 20 minuter sen träder förseningsersättningen in. Maxersättningen baseras på paragraf 14 i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter, och är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då resan skulle ha avslutats. Maxersättningen kan justeras för varje år då prisbasbeloppet förändras.

8.2. Enligt paragraf 15 § lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953) har du som resenär rätt till prisavdrag om en resa är minst 20 minuter försenad. Du har rätt till prisavdrag med:

- 50 procent (%) av det pris som du har betalat för resan, om förseningen är mer än 20 minuter, eller

- 75 procent (%) av det pris som du har betalat för resan, om förseningen är mer än 40 minuter, eller
- 100 procent (%) av det pris som du betalat för resan, om förseningen är mer än 60 minuter

Ersättningen baseras på värdet av den enskilda resan, om du rest med en 30- eller 365-dagarsbiljett beräknar vi resans värde utifrån ett antagande om 34 resor per månad. Vad som gäller om du rest med taxi, privatbil eller annan transport se punkt 8.3.

Ersättning för taxi och privatbil 8.3-8.5

När du reser med VL eller VL:s biljettprodukter och du riskerar komma minst 20 minuter för sent till ditt resmål, på grund av förseningar i trafiken eller brister i vår information, kan du ta taxi eller privat bil. Du kan också välja en annan transport till en skälig kostnad. Detta gäller även avgiftsfria resor med VL. Maxersättningen för bil, taxi eller annan transport är 1/40 av prisbasbeloppet. Prisbasbeloppet uppdateras varje år, och aktuell maxersättning hittar du på vl.se/forseningsersattning.

8.3. Väljer du taxi beställer du den själv. Bifoga originalkvitto från taxin. Ersättningen blir inte högre om du samåker med någon.
8.4. Om du väljer att resa med privatbil får du milersättning. Ersättningen baseras på Skatteverkets norm för milersättning. Ersättningen blir inte högre om du samåker med någon.
8.5. All ersättning sätts in på angivet bankkonto.

Hur ansöker jag om förseningsersättning?

8.6. Ansök gärna om förseningsersättning digitalt, du hittar formuläret på vl.se. Har du ingen möjlighet göra det digitalt är du välkommen att ringa kundservice, 021-473 00 00. Ansökan ska vara hos oss senast två månader efter händelsen. Ansökningar som kommer in efter två månader prövas bara om det finns särskilda skäl till att ansökan inte har kommit in tidigare. För mer detaljerad information kring förseningsersättning se Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953) som finns som länk i punkt 8.8.

Resenärens rättigheter 8.7-8.8

8.7. Vill du läsa mer om dina rättigheter i kollektivtrafiken? Gå in på europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_sv.htm för mer information.
8.8. Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953): Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter, Svensk författningssamling 2015:2015:953 t.o.m. SFS 2019:721 – Riksdagen.

Undantag för förseningsersättning 8.9-8.14

8.9. Vid resa med periodbiljett går det inte, sammantaget under biljettens giltighetstid, att få mer i prisavdrag än vad periodbiljetten kostade vid inköp.
8.10. Du får inte ersättning för förlorad inkomst eller andra förluster som till exempel brutna anslutningar vid resa utanför VL:s trafiksystem, evenemangsbiljetter eller charterresa.
8.11. Förseningsersättningen gäller inte om din planerade bytestid mellan VL-trafiken och annan operatör (buss/tåg) är mindre än 15 minuter, eller om din planerade bytestid mellan två bussar inom VL-trafiken är mindre än 5 minuter.
8.12. Om VL har informerat om störningar i VL:s busstrafik (inställda turer, ändrade tidtabeller eller andra störningar) på vl.se senast tre (3) dagar innan din resa så görs bedömningen av rätt till förseningsersättning utifrån den nya informationen. Om du reser med tåg med din VL-biljett och tågbolagen har informerat om störningar i tågtrafiken (inställd avgång,

ändrade tidtabeller eller andra störningar) i sina informationskanaler senast tre (3) dagar innan din resa så görs bedömningen av rätt till förseningsersättning utifrån den nya informationen. Mer om detta går att läsa under §13 i Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

8.13. Reser du med skolkort eller på avgiftsfri linje och blir försenad får du ingen ersättning, endast ersättning vid annan transport.

8.14. En planerad/påbörjad resa räknas som en (1) försening, oavsett om flera avgångar efter varandra blir inställda/försenade.

9. Person- och sakskada

9.1. Ansvaret för personskada och sakskada som uppstår i busstrafik finns reglerat i Trafikskadelagen (SFS 1975:1410) Inträffar en skada kontaktar du respektive trafikbolag.

10. Reklamation

10.1. Vill du reklamera något som gäller dessa köp- och resevillkor kan du skicka mejl till kollektivtrafikmyndigheten@regionvastmanland.se. Om du inte har möjlighet att mejla går det bra att skicka brev till:

Kollektivtrafikmyndigheten
Att: Reklamation
Ingenjör Bååths gata 11, vån D
722 12 Västerås

För att kunna ta hand om din reklamation behöver vi:

- Kort beskrivning om varför du vill reklamera och
- Dina kontaktuppgifter om vi behöver kontakta dig i ärendet

10.2. Du kan reklamera senast 60 dagar efter händelsen.

11. Hantering av personuppgifter

11.1. Kollektivtrafikmyndigheten (KTM) är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som samlas in om resenärer. För Region Västmanland/KTM:s hantering av personuppgifter, se vl.se/personuppgifter.

11.2. VL/KTM lämnar inte ut resehistorik på opersonliga kort.

Datum
2026-10-28

Kollektivtrafikförvaltningen, Allmän kollektivtrafik
Mats Ellman
Telefon: 021-961 42 51
Epost: mats.ellman@regionvastmanland.se

DELEGATIONSBESLUT - ÄNDRINGAR AV VL:S KÖP OCH RESEVILLKOR 2026-12-02

Beslutat av Arne Andersson, Förvaltningsdirektör Kollektivtrafikförvaltningen

Period från 2026-12-02

Period till Tills vidare

DATUM	Dnr	ÄRENDE OCH BESLUT
2026-10-28	[Vårt dnr]	Ärende: **Ändring i VL:s Köp och resevillkor godkänns** Beslutsunderlag: KTM220064 - TJÄNSTESKRIVELSE - REVIDERING AV DELEGATIONSORDNING OCH VERKSTÄLLIGHETSBESLUTAV DELEGATIONSORDNING FÖR TEXTÄNDRINGAR I VL:S ALLMÄNNA KÖP- OCH RESEVILLKOR samt **KTM260007**- BESLUT OM ÄNDRING AV VL:S ALLMÄNNA KÖP- OCH RESEVILLKOR 2026-12-02

Vid protokollet	Beslut av
Klicka eller tryck här för att ange namn.	Arne Andersson
Klicka eller tryck här för att ange titel.	Förvaltningsdirektör Kollektivtrafikförvaltningen

Kollektivtrafikförvaltningen, Allmän kollektivtrafik
Mats Ellman
Epost: mats.ellman@regionvastmanland.se
Telefon: 021-961 42 51

TJÄNSTESKRIVELSE - BESLUT OM ÄNDRING AV VLS ALLMÄNNA KÖP- OCH RESEVILLKOG 2026-12-02

Förslag till beslut

1. Kollektivtrafikförvaltningen ändrar VL:s allmänna köp- och resevillkor från och med 2026-12-02.

Ärendet i korthet

Ändringarna består av att inarbeta och harmonisera villkor för flextrafik i VL:s allmänna köp och resevillkor.

Detaljerad beskrivning av ärendet

För flextrafiken i Västerås stad finns särskilda villkor framtagna. För övrig flextrafik som bedrivs i kommunerna Arboga, Hallstahammar, Köping och Surahammar har de villkor som tillämpas för den linjelagda trafiken tillämpats.

För att göra det tydligare för resenärerna, harmonisera villkoren och för att minska kollektivtrafikförvaltningens administration sammanfogas dessa två villkorstexter till en.

Huvudsakligen tillkommer kapitel 6 i villkoren viket återfinns bifogat.

Verksamhetsmässiga och ekonomiska konsekvenser

Verksamhetsmässiga konsekvenser

Ändringen bedöms minska förvaltningens administration.

Juridiska konsekvenser

Ärendet bedöms inte medföra några juridiska konsekvenser

Administrativa konsekvenser

Ärendet bedöms ha initiala administrativa konsekvenser. Då ärendet innefattar en förändring av resevillkor medför det administrativa åtgärder i form av exempelvis uppdatering av biljetthandbok samt hemsidan. När ändringen är genomförd förväntas det inte innebära ytterligare administrativa konsekvenser.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet bedöms inte medföra några administrativa konsekvenser

Hållbarhet

Miljöperspektiv

Ärendet bedöms inte medföra några miljökonsekvenser

Barnrättsperspektiv

En prövning är inte aktuellt då beslutet inte påtagligt och direkt rör barn eller barn som närstående

Invånarperspektiv

Regionens invånare och resenärer med VL:s trafik förväntas att få det enklare att förstå de allmänna köp och resevillkoren för busstrafiken.

Uppföljning

-

Beslutet skickas till

-

6. Flextrafik

6.1. VL:s flextrafik är en del av den allmänna kollektivtrafiken och omfattas av dessa köp- och resevillkor. Flextrafiken är ett komplement till ordinarie linjetrafik och riktar sig särskilt till resenärer som har behov av kortare gångavstånd och ett lugnare resande. Villkoren gäller för flextrafik som Region Västmanland ansvarar för, inklusive trafik som bedrivs efter överenskommelse med berörda kommuner. Utformning, trafiktider och geografiska områden kan variera mellan kommuner.

6.2. Resa med flextrafik måste bokas i förväg. Bokning ska göras senast 30 minuter före önskad avgångstid. Vid bokning ska resenären uppge behov av exempelvis rullstol, rollator, barnvagn, tjänstehund eller husdjur. Resenären får en preliminär upphämtningstid vid bokning. Exakt tid kan meddelas närmare avgång. Fordonet kör endast till bokade på- och avstigningsplatser. Gruppresor för skolverksamhet, fritidshem, förskolor och familjedaghem kan inte bokas inom flextrafiken.

6.3. Flextrafiken bedrivs inom de geografiska områden som respektive kommun beslutar om. Resenärer hämtas och lämnas vid fastställda platser. Restiden kan variera beroende på samordning med andra resenärer. Flextrafiken är undantagen från villkor om förseningsersättning.

6.4. Inom Flextrafiken gäller samma priser och biljetter som inom den allmänna kollektivtrafiken. Resenären ansvarar för att ha en giltig biljett och att blippa den innan resan påbörjas.

6.5. För medtagande av bagage, barnvagnar, rullstolar, djur etc. gäller samma villkor som i övrig allmän kollektrafik. Husdjur och tjänstehund ska anmälas vid bokning av resa.

6.6. När det behövs ska föraren hjälpa till vid på- och avstigning samt vid i- och urlastning av bagage och hjälpmedel. Föraren får inte lämna fordonet utan uppsikt.