Från: Gimerus Marcia

Hej

Vi har mottagit ditt brev som handlar om att du vill ha ersättning för utgifter för en resa med Viking Line den 13 oktober 2021, på grund av att din färdtjänstresa inte kom i tid.

Vi beklagar att resan du beställde inte kom i tid och att du upplever att du fick missvisande information på sms från taxibolaget.

För tillfället har Färdtjänsten en del utmaningar med punktligheten vissa tider på dygnet, oavsett med vilken framförhållning resan är beställd. När taxibolagen identifierar förseningar så skickas ett sms till resenären för att upplysa om förseningen och samtidigt påtala att försök görs att få fram ett ledigt fordon. Taxibolagen vet då inte exakt vilken tid fordonet kan anlända till hämtadressen, och därför står det att föraren kommer att kontakta resenären med en specifik tid när det väl finns en. Alldeles oavsett så kan resenärer som har en beställd resa som är mer än 20 minuter sen från hämttiden, kontakta valfritt taxibolag för att genomföra en privat taxiresa och begära ersättning i efterhand. Det går givetvis även bra precis som ni gjorde vid detta tillfälle, att kontakta Resegarantin.

I det här fallet så hjälpte varken era eller Resegarantins ansträngningar och resan blev ändå försenad, vilket ledde till att ni missade er båtresa. Detta beklagar vi verkligen.

Vi ersätter endast privata taxiresor som görs när en färdtjänstbil varit mer än 20 minuter försenad. Dessvärre ersätter vi inga andra kostnader oavsett orsak eller summa, och därför nekas er begäran.

Vänliga hälsningar
Kundservice för färdtjänst och sjukresor

Hälsningar
Marcia

Vad som inte hände och vad som hände

Den planerade färdtjänstresan igår, 13 oktober, kl. 14.50, från bostaden [redacted] i Järfälla till Vikingterminalen, Stadsgården i Stockholm hade beställts i god tid, måndagen den 11 oktober. Jag som ledsagare och min synskadade fru var i god tro att allt skulle fungera – efter alla de fina orden i broschyren, "Information från Färdtjänsten Juni 2021", undertecknad av Fredrik Wallén, Ordförande Färdtjänstnämnden. Strax före den beställda avfärdstiden, kl. 14:41, kom så plötsligt ett SMS-meddelande lydande: "BÄSTE KUND, TYVÄRR KAN DIN TAXI KOMMA ATT BLI FÖRSENAD. VI JOBBAR AKTIVT MED ATT FÅ FRAM EN TAXI TILL DIG SÅ FORT SOM MÖJLIGT. FÖRAREN KOMMER ATT HÖRA AV SIG OCH MEDDELA NY BERÄKNAD TID. VI BEKLAGAR EVENTUELLA OLÄGENHETER SOM DETTA ORSAKAR DIG. MED VÄNLIG HÄLSNING SVERIGETAXI." Vi väntade på en ny kontakt, samtidigt som tiden gick och gick och vi började ana, att vi skulle bli "blåsta" på resan. Som kund får man inte kontakta Resegarantin förrän i detta fallet kl. 15.10. Där svarade operatören och fick nödvändiga data från oss. Operatören bad mig vänta kvar och det dröjde lång tid innan han kom tillbaka och meddelade, att han förgäves sökt Sverigetaxi och Taxi Kurir men att ingen av dom hade några tillgängliga bilar överhuvudtaget. Operatören hade istället fått napp hos Stockholms Taxi, varifrån en bil alltför sent för oss och vår resa anlände någon gång mellan 15.20 och 15.30, varefter resan vidtog. Under förseningen, 30-40 minuter, hade dock eftermiddagstrafiken ökat, så att chauffören, Chevallier, trots kreativ körning inte kunde nå fram i tid till båtens avgång. Båtens avgångstid var kl. 16.30, med stängd check-in kl. 16.20. Vi anlände kl. 16.25, så vi blev akterseglade och förlorade 3 249 kr = resans pris (Se bilaga). Dessutom blev ju hela färdtjänstresan meningslös och vi fick ta oss hem på egen hand. Allt detta hade kunnat undvikas, om Sverigetaxi i SMS-meddelandet sagt som det verkligen var: Vi har inga lediga taxibilar att skicka. Vår kapacitet är för låg för närvarande. Detta ansvar gentemot kund måste Sverigetaxi ta och inte ställa ut uppenbart felaktiga löften. Hade vi kl. 14.41 fått information om, att

ta och inte ställa ut uppenbart felaktiga löften. Hade vi kl. 14.41 fått information om, att körningen **inte** överhuvudtaget kunde genomföras, på grund av bil- och förarbrist, hade vi kunnat beställa fram en taxi 020 eller Stockholmstaxi och kommit till Vikingterminalen i tid.

[redacted]

Ersättningsanspråk

Eftersom Region Stockholm, Färdtjänstnämnden o/e Regionledningskontoret upphandlat Sverigetaxi, som inte håller måttet, vare sig informations- eller kapacitetsmässigt, riktar vi våra ersättningsanspråk mot Färdtjänstverksamheten, Stockholms län och region. Vi yrkar ersättning för ovan angivna förlorade 3 249 kr samt att själva färdtjänstresan, som blev meningslös, inte skall debiteras [redacted] som kund.

Med vänlig hälsning