

The logo for Arlanda express, featuring the text "Arlanda express" in a bold, sans-serif font. The text is white and is set against a solid yellow square background.

Arlanda  
express

---

RESEVILLKOR  
för Arlanda express

---

Upprättad den 15 oktober 2021

## 1. INLEDANDE BESTÄMMELSER

- 1.1 A-Train AB ("**A-Train**") bedriver tågtrafik mellan Stockholm Central och Stockholm Arlanda Airport under varumärket "Arlanda express" ("**Arlanda express**").
- 1.2 A-Trains och Resenärens inbördes rättigheter och skyldigheter regleras i huvuddrag av bestämmelserna i lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter, Europaparlamentets och Rådets Förordning (EG) nr 1371/2007 av den 23 oktober 2007 om rättigheter, skyldigheter för tågresenärer (PRR), samt i järnvägstrafiklagen och andra författningar.
- 1.3 För varje avtal om transport av Resenär och resgoods med Arlanda express som ingås mellan A-Train och Resenären gäller dessa allmänna resevillkor ("**Resevillkoren**"). Resevillkoren gäller också i de fall A-Train använder annat transportmedel, i stället för tåg, för att utföra den avtalade transporten.
- 1.4 Resevillkoren, tillsammans med gällande taxor, gäller för resor med Arlanda express, om inte annat framgår av punkterna 1.5 – 1.6 nedan.
- 1.5 Resor med resplus-biljett omfattas av särskilda resevillkor och köpevillkor, (regler för dessa biljetter finns för närvarande att tillgå via Samtrafikens hemsida <https://samtrafiken.se>).
- 1.6 Resevillkorens regleringar kan i tillämpliga delar kompletteras och ersättas av från tid till annan inom området gällande tvingande lagstiftning.
- 1.7 Resevillkoren finns tillgängliga på Arlanda express hemsida ([www.arlandaexpress.com](http://www.arlandaexpress.com)). Hänvisning till Resevillkoren finns på baksidan av Färdbeviset i den mån Färdbeviset är utställt i pappersform.

## 2. DEFINITIONER

- 2.1 Med "**Barn**" avses Resenär i åldern noll till och med 17 år.
- 2.2 Med "**Färdbevis**" avses digitala eller fysiska biljetter för Resa med Arlanda express (inklusive resepott eller resekort laddat med flera biljetter).
- 2.3 Med "**Försening**" avses tidsskillnaden mellan den tidpunkt då en Resenär, enligt den annonserade tidtabellen, skulle ha anlänt till Slutdestinationen och Resenärens verkliga (eller förväntade) ankomsttid.
- 2.4 Med "**Giltigt Färdbevis**" avses Färdbevis utfärdat eller godkänt av A-Train med kvarvarande giltighetstid, medfört vid varje Resa, korrekt laddat, validerat och viserat.
- 2.5 Med "**Pensionär**" avser Resenär i åldern 65 år och uppåt, eller resenär som innehar ett giltigt intyg från Försäkringskassan eller Pensionsmyndigheten.
- 2.6 Med "**Resa**" avses resa med Arlanda express till Slutdestination, om inte biljetten är en s.k. resplus-biljett, i vilket fall även annan transportör kan utföra personbefordran, och resan avser resa till slutdestination för resa med resplus-biljetten.

- 2.7 Med "**Resenär**" avses en person som har ett Giltigt Färdbevis och som reser, eller har för avsikt att resa, med Arlanda express.
- 2.8 Med "**Slutdestination**" avses slutdestination för Resa med Arlanda express, dvs. antingen Stockholm Central eller Stockholm Arlanda Airport.
- 2.9 Med "**Trafiktjänsteman**" avses förare, ombordpersonal, kontrollanter eller kundservicepersonal som bär uniform eller märke eller på något annat sätt tydligt visar att denne är Trafiktjänsteman.
- 2.10 Med "**Ungdom**" menas en Resenär i åldern 18 till och med 25 år.
- 2.11 Med "**Vuxen**" avses Resenärer i åldern 26 till och med 64 år.

### **3. TIDTABELLER OCH TAXOR**

- 3.1 A-Train fastställer från tid till annan tidtabell och taxor och förbehåller sig rätten att ändra dessa. Tillfälliga förändringar i tidtabellen kan också förekomma vid exempelvis banarbeten, vägarbeten, större evenemang etc. Vid var tid gällande tidtabeller och taxor finns angivna på servicestället för Arlanda express på Stockholm Central samt på A-Trains digitala kanaler för Arlanda express, såsom hemsida och applikation.
- 3.2 Taxan bestäms av Resenärens Färdbevis och ålder. Vid tveksamhet om ålder ska legitimation kunna uppvisas. I annat fall ska avgift för Vuxen betalas.

### **4. FÄRDBEVIS**

- 4.1 Ett Giltigt Färdbevis är en bekräftelse på ett avtal mellan A-Train och Resenären, där Resevillkoren ingår.
- 4.2 Resenären ansvarar för att under hela Resan kunna uppvisa ett Giltigt Färdbevis.
- 4.3 Mobilbiljett eller SMS-biljett ska, för att räknas som Giltigt Färdbevis, vara köpt och i förekommande fall aktiverat före ombordstigning. Resenären ansvarar för att mobilbiljett eller SMS-biljett kan uppvisas under hela Resan.
- 4.4 Färdbevis kan köpas på Arlanda express serviceställen samt på hemsidan och genom applikationen för Arlanda express. Biljett kan även köpas i anslutning till Resan i biljettautomater eller ombord på Arlanda express.
- 4.5 Vid köp av biljett ombord gäller ombordpris. Ombordpris uttas dock inte av Resenär som pga. funktionsnedsättning, tekniskt fel på biljettautomat eller tillfälligt stängd automat/försäljningsställe inte kunnat lösa Giltigt Färdbevis före ombordstigning.
- 4.6 Om inte annat är uttryckligen angivet i bestämmelserna för vissa biljettslag, får ett Färdbevis inte överlåtas eller återlämnas sedan Resan påbörjats. Ett Färdbevis som uttryckligen anges vara personligt för viss namngiven person gäller endast för denna person.

- 4.7 Med förbehåll för eventuella annonserade eller på annat sätt kommunicerade begränsningar kan Resenär resa med alla Arlanda express-tåg där Färdbeviset är giltigt. A-Train kan dock inte garantera Resenär en sittplats under Resan.

#### **Kontroll och tilläggsavgift**

- 4.8 Den som vid kontroll inte kan uppvisa Giltigt Färdbevis och vägrar att betala ombordpris kommer att påföras en tilläggsavgift om 1 200 kr. En polisanmälan för bedrägligt beteende kan även komma att göras.
- 4.9 Trafiktjänsteman har rätt att när som helst under Resan kontrollera att Resenären har ett Giltigt Färdbevis. Resenären är vid en kontroll skyldig att för Trafiktjänsteman visa upp, eller lämna över, Giltigt Färdbevis tillsammans med eventuella kompletterande handlingar såsom t.ex. ID och intyg från Försäkringskassa eller Pensionsmyndighet. I de fall sådana handlingar inte kan uppvisas har Trafiktjänsteman rätt att utställa tilläggsavgift enligt punkt 4.8 ovan.
- 4.10 Resenär, vars Giltiga Färdbevis är registrerat i mobiltelefon, är skyldig att överlämna sin mobiltelefon till Trafiktjänsteman tillfälligt, om Trafiktjänstemannen bedömer det vara nödvändigt för att kunna utföra kontrollen. Resenär ansvarar för att mobilbiljett/SMS-biljett kan uppvisas under hela Resan. Förlorat Färdbevis ersätts ej.
- 4.11 Missbruk av Färdbevis är straffbart enligt lag och kan leda till omhändertagande eller indragning av Färdbeviset samt tilläggsavgift enligt punkt 4.8.
- 4.12 Resenär som inte kan uppvisa Giltigt Färdbevis och inte har köpt biljett ombord samt nekar till betalning av tilläggsavgift kan komma att uppmanas att lämna tåget.

#### **Återköp**

- 4.13 Återköp sker inom giltighetstiden av Färdbeviset samt så länge produkten inte aktiverats, eller en Resa med Färdbeviset har påbörjats, och mot uppvisade av kvitto. Ett Färdbevis laddat med flera biljetter anses vara aktiverat i samband med påbörjandet av den första Resan med Färdbeviset, och därmed återköps inte kvarvarande biljetter på Färdbeviset. Se dock punkt 10.9 avseende rätt att i vissa fall frånträda avtal om köp av Färdbevis laddat med flera resor.
- 4.14 Om Färdbevis som är utställt av A-Train återlämnas innan utgången av biljettens giltighetstid och innan det har aktiverats eller en Resa med Färdbeviset har påbörjats återbetalas priset för Färdbeviset, om inget annat anges på Färdbeviset.

### **5. ALLMÄNNA REGLER UNDER RESAN**

- 5.1 Resenär är skyldig att följa bestämmelserna i järnvägslagen (2004:519), ordningslagen (1993:1617) och från tid till annan tillämplig lagstiftning och särskilt utfärdade föreskrifter. Detsamma gäller beträffande Trafiktjänstemans, och i tillämplig utsträckning ordningsvaks, anvisningar och tillsägelser. Den som inte rättar sig efter dessa riskerar att bli avvisad från tåget och därmed förlora rätten till Resa, utan rätt att få återbetalning av avgiften för Färdbevis.

- 5.2 Person som är berusad, person som medför egendom som anges i punkt 6.2 nedan, eller person som uppträder på ett sådant sätt att det kan misstänkas att personen kommer att störa ordningen eller på annat sätt äventyra säkerheten i trafiken, eller för person eller egendom, kan nekas påstigning och förlora rätten till Resa, utan rätt att få återbetalning av avgiften för Färdbevis.
- 5.3 På- och avstigning får normalt endast ske vid station eller hållplats. Om på- eller avstigning måste ske vid annan plats ska Trafiktjänstemans anvisningar följas. När tåget är i rörelse får man inte stiga på eller av tåget och inte heller öppna dörrarna. Dörrar på väg att stängas får inte hindras eller öppnas med våld.
- 5.4 I tåget eller på stationer, perronger eller hållplatser inom Arlanda express områden är det förbjudet att röra vid manöver- och signalanordningar, missbruka larmanordning, nödöppnare, räddningsutrustning eller liknande, eller på annat sätt hindra eller försöka att hindra trafiken.
- 5.5 Medhavda alkoholhaltiga drycker får inte drickas ombord på Arlanda express.
- 5.6 Rökning samt nyttjande av e-cigarett är inte tillåtet ombord på Arlanda express och inte heller i lokaler eller andra utrymmen, belägna inomhus, utomhus eller under jord, som är avsedda att användas av den som reser med Arlanda express.
- 5.7 Förtäring av medhavda matvaror ska ske på ett sådant sätt att obehag inte uppstår för andra Resenärer.
- 5.8 Radio, musikspelare, mobiltelefoner, musikinstrument eller dylikt får inte användas under Resan på sådant sätt att Trafiktjänsteman eller annan Resenär störs eller besväras.
- 5.9 På tågen, på våra plattformar och i våra vänthallar och inom övriga områden och lokaler som A-Train förfogar över är filmning eller fotografering i kommersiellt syfte, försäljning, intervjuer, reklamutdelning eller liknande förbjudet, om inte särskilt tillstånd har erhållits från A-Train.

### ***Ensamåkande Barn***

- 5.10 Ett Barn som är under åtta år får av säkerhetsskäl inte resa ensamt med Arlanda express. Detta innebär att en Resenär som är minst 18 år måste medfölja på Resan och ansvara för Barnet under hela Resan, om inte annat anges i punkten 5.11 nedan.
- 5.11 För Barn som är åtta år eller äldre gäller att Barnets vårdnadshavare kan besluta att Barnet klarar av att resa på egen hand. Vårdnadshavaren kan även besluta att Barnet (som är åtta år eller äldre) även under Resan får ansvara för ett Barn under åtta år. Det är dock vårdnadshavaren som bär ansvaret för dessa bedömningar och A-Train har inget särskilt ansvar för att hjälpa eller assistera ensamåkande Barn (t.ex. vid evakuering eller trafikstörning).

## **6 RESGODS**

### ***Handbagage***

- 6.1 Resenär får som handbagage ta med sig väska eller föremål som lätt kan bäras av och ombord på Arlanda express av Resenären och som är av skäligt omfång. För detta handbagage har Resenären rätt att utnyttja utrymmet över och under sin sittplats eller annan i tåget anvisad plats särskilt avsedd för resgods. Handbagage ska förvaras utan olägenhet för annan Resenär och får inte placeras på sittplatser eller så att utrymningsvägar blockeras.
- 6.2 Som handbagage får inte medföras:
1. farligt gods (sådant gods som kan innebära risk för hälsa, säkerhet, egendom eller miljö då det transporteras t.ex. explosiva och brandfarliga föremål),
  2. skjutvapen, om inte en för vapnets funktion vital del avlägsnas och förvaras skild från vapnet,
  3. andra föremål som kan medföra besvär eller obehag för de medresande eller A-Train eller som kan förorsaka skada,
  4. levande djur, med undantag som anges i punkt 6.9 nedan.
- 6.3 Möjlighet att inskriva resgods eller på annat sätt inchecka resgods förekommer ej.

### ***Cykel***

- 6.4 I mån av plats får en sedvanlig cykel (gäller även elcykel) per Resenär tas med ombord på Arlanda express.
- 6.5 Elmotordrivet fordon avsett för transport av en person (t.ex. Segway eller elmoped) anses i dessa villkor inte vara en cykel och får inte tas med på Arlanda express. Sådana förflyttningshjälpmedel som i enlighet med punkt 8.4 är tillåtliga får dock tas med på Arlanda express, detsamma gäller även s.k. hoverboard och elsparkcykel (vilka dock inte får åkas på ombord).
- 6.6 Cyklar ska placeras i särskilt markerat utrymme och förankras med särskild fastsättningsanordning om sådan finns.

### ***Barnvagn***

- 6.7 I mån av plats får barnvagn tas med kostnadsfritt, och placeras då i för detta ändamål avsett utrymme. Barnvagnen ska låsas med broms. När fastsättningsanordning för barnvagn finns ska denna användas.
- 6.8 Barnvagn får inte placeras så att Resenärer hindras eller att utrymningsväg blockeras.

### ***Sällskapsdjur, ledarhund mm***

- 6.9 Hund eller annat mindre sällskapsdjur, som kan tas med utan olägenhet för annan Resenär, får tas med vid Resa utan kostnad, och ska färdas i avsett och särskilt markerat utrymme i tåget alternativt enligt Trafiktjänstemans anvisningar. Sällskapsdjur får tas endast tas med i särskilt anvisade vagnar. Sällskapsdjur ska under Resa vara kopplat eller förvaras i för ändamålet avsedd väska eller bur. Sällskapsdjur får inte placeras på sittplatser.
- 6.10 Resenär med sällskapsdjur ansvarar för dessa, och riskerar att bli avvisade eller nekade påstigning, om sällskapsdjuret bedöms vara störande för annan Resenär eller Trafiktjänsteman.
- 6.11 Ledarhund samt servicehund för personlig assistans åt viss Resenär får tas med utan kostnad och färdas med Resenären på valfri plats i tåget.

### ***Resenärens ansvar***

- 6.12 Resenär ska själv ha uppsikt över sina väskor, cykel, barnvagn, rullstol, sällskapsdjur eller annat medfört resgods. Resenären ansvarar själv för skador på eller stöld av resgods, liksom för skador som resgodset förorsakar A-Train, tåget, Trafiktjänsteman, annan Resenär eller egendom som Resenär medför.
- 6.13 För den händelse att A-Train skulle bli ersättningsskyldig mot annan Resenär eller annan tredje person för skada som orsakats av medfört resgods enligt ovan, ska den Resenär som medfört resgodset i fråga hålla A-Train skadeslös för sådan kostnad.

## **7 HITTEGODS**

- 7.1 Hittegods som påträffats på Arlanda express ska överlämnas till Trafiktjänsteman, eller till annan som Trafiktjänsteman hänvisar till, utan rätt till ersättning. Påträffat hittegods hanteras av A-Train i enlighet med lag (1938:121) om hittegods. A-Train äger rätt att vid påträffandet kassera kvarglömd egendom av ringa eller inget ekonomiskt värde.
- 7.2 Är ägaren till visst hittegods allttjämt okänd efter att tre (3) månader förflutit från det att fyndet gjordes och hittegodset lämnades in till eller omhändertogs av A-Train, eller avhämtar ej ägaren hittegodset inom en (1) månad från det att denne underrättades om fyndet, har A-Train rätt att bortforsla eller försälja hittegodset.
- 7.3 Borttappade och kvarglömda föremål på Arlanda express ska anmälas till Arlanda express kundservice eller på Arlanda express hemsida ([www.arlandaexpress.com](http://www.arlandaexpress.com)) inom skälig tid.

## **8 SERVICE TILL PERSONER MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING**

- 8.1 Resenär med funktionsnedsättning har rätt till kostnadsfri assistans av Trafiktjänsteman i samband med betalning av Resa. Resenär med funktionsnedsättning har rätt att, utan tillägg, köpa biljett ombord på tåg.

- 8.2 Resenär med funktionsnedsättning har rätt till kostnadsfri assistans av Trafiktjänsteman under Resa ombord på tåget samt vid på- och avstigning.
- 8.3 Om behov av ledsagning finns till och från Arlanda express plattformar på Arlanda flygplats till respektive terminal och flygbolag ska detta anmälas till Trafiktjänsteman strax före avgång eller ombord på tåget i samband med kontroll av Färdbevis.
- 8.4 I mån av plats får rullstol, rullator, permobil och annat likvärdigt förflyttningshjälpmedel medtas kostnadsfritt, under förutsättning att hjälpmedlet är maximalt 80 cm brett, 120 cm långt och väger maximalt 300 kg inklusive Resenär.
- 8.5 Under Resa ska rullstol eller annat likvärdigt förflyttningshjälpmedel placeras på anvisad plats, om sådan finns, och låsas med broms. Under Resa får Resenär färdas sittande i rullstol.
- 8.6 När fastsättningsanordning för rullstol eller annat förflyttningshjälpmedel finns, ska denna användas av Resenären under hela Resan. Trafiktjänsteman ska tillse att rullstol späns fast då utrustning för detta finns.
- 8.7 Närmare information för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet avseende möjlighet att resa, gällande trafik tjänsternas tillgänglighet och om förutsättningarna för att kunna ta sig in i och ut ur tåget kan fås via Arlanda express kundservice.

## **9 ERSÄTTNING VID FÖRSENINGAR**

### ***Arlanda express restidsgaranti***

- 9.1 Om ett Arlanda express-tåg, oavsett orsak, skulle ankomma till Slutdestinationen (dvs. Stockholm Arlanda Airport eller Stockholm Central) i sådan tid att Resenär drabbas av Försening med mer än fem minuter har Resenären rätt att få ett nytt Färdbevis utställt (för en motsvarande Resa).

### ***Ersättning vid trafikförsening***

- 9.2 Vid Försening har Resenär rätt till ersättning enligt vad som anges i någon av punkterna 9.3 – 9.7 nedan. Om nytt Färdbevis erhållits enligt Arlanda express restidsgarantin i punkten 9.1 ovan, kan Resenär dock inte för samma Försening begära annan ersättning enligt punkterna 9.3 – 9.7. Resenären ska, för att vara berättigad till ersättning enligt punkterna 9.3 – 9.7, planera sin Resa på sådant sätt att Resenären anländer till Slutdestinationen i god tid för att hinna med byte till eventuell anslutningsresa. För Resenär som reser med resplus-biljett gäller, förutom nedanstående, de särskilda villkor som följer av resevillkor för resplus-resa (se punkt 1.5 för länk till villkoren för resplus-biljetter).

Ersättning enligt punkterna 9.3 – 9.6 följer de krav som stadgas i lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. A-Train fullgör därigenom (förutom vad gäller vissa särskilda regler avseende resa med resplus-biljetter) sin lagstadgade ersättnings skyldighet. Kompensationsersättning vid Försening enligt punkt 9.7 erbjuds



i de flesta fall utöver vad A-Train enligt lag är skyldigt att erbjuda Resenär vid Försening.

#### ***Faktisk Försening överstigande 20 minuter***

- 9.3 Om en Resenär ankommer till Slutdestinationen med mer än 20 minuters Försening, har Resenär, om denne inte begär ersättning för annan transport vid befarad Försening enligt punkt 9.4 eller har begärt ersättning enligt Arlanda express restidsgaranti i punkt 9.1, rätt till prisavdrag och återbetalning enligt följande:
- a) 50 procent av det pris som Resenären har betalat för Resan, om Förseningen uppgår till mer än 20 minuter,
  - b) 75 procent av det pris som Resenären har betalat för Resan, om Förseningen uppgår till mer än 40 minuter, samt
  - c) hela det pris som Resenären har betalat för Resan, om Förseningen uppgår till mer än 60 minuter.

#### ***Befarad Försening om 20 minuter eller mer***

- 9.4 Om det finns skälig anledning att anta att en Resa kommer att medföra mer än 20 minuters Försening, har Resenären rätt till ersättning för skäliga kostnader för annan transport för att nå Slutdestinationen (dvs. antingen Stockholm Arlanda Airport eller Stockholm Central). Detta gäller även om det inte har ingåtts ett avtal om transport för den Resa som befaras bli försenad, om Resenären särskilt har inrättat sig efter att resa med Arlanda express (infunnit sig på perrongen inför avresa).
- 9.5 Om Resenären inte har betalat för Resan, får A-Train avräkna den kostnad som Resenären skulle ha haft om denne hade betalat för Resan. Utgångspunkten är att den kostnad Resenären skulle ha haft är det vid var tid gällande priset för en enkelbiljett Vuxen. Om det visar sig att Resenären, i samband med att krav framställs mot A-Train, var Barn, Ungdom eller Pensionär vid den aktuella Förseningen ska istället det aktuella priset för sådan enkelbiljett för Barn, Ungdom eller Pensionär avräknas.
- Högsta ersättningen per Resenär för befarad Försening enligt punkt 9.4 är 1/40 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då Resan skulle ha avslutats.
- 9.6 Ersättning för annan transport vid befarad Försening utgår för transportmedel som varit ett för Resenären fullgott alternativ (såsom taxi eller flygbuss).
- För att erhålla ersättning enligt denna punkt 9.6 ska Resenären skicka in kvitton till A-Train.

#### ***Försening som innebär att Resenär blir fast på tåget i 50 minuter eller mer***

- 9.7 Om Resan, från det att tåget lämnat plattformen, tar längre tid än 50 minuter till Slutdestinationen, har Resenär, som är ombord på sådant försenat tåg, rätt till:

a) det pris, eller delar av priset, som Resenären har betalat för Resan i enlighet med punkt 9.3, alternativt en ny biljett enligt Arlanda express restidsgaranti (punkt 9.1),

b) ersättning för faktiska, rimliga merkostnader som uppstår för ombokning av biljett för anslutningstransport (avseende anslutningsresa med samma typ av transportmedel fram till det avsedda slutresmålet) från Stockholm Arlanda Airport eller Stockholm Central alternativt kostnaden för ny biljett för samma anslutningstransport (observera att det för resa med resplus-biljett gäller särskilda villkor), samt

c) ersättning för faktiska, rimliga merkostnader i form av måltider och alkoholfri dryck, som står i skälig proportion till väntetiden på Slutdestinationen, samt rum på hotell eller vandrarhem när ett uppehåll på en eller fler nätter blir nödvändigt.

För att erhålla ersättning enligt denna punkt 9.7 ska resenären skicka in biljetter och kvitton till A-Train.

Högsta ersättningen per Resenär enligt denna punkt 9.7 är 3/10 av det prisbasbelopp enligt 2 kap. 7 § socialförsäkringsbalken som gäller för det år då Resan skulle ha avslutats. Vad gäller ersättning för måltider samt dryck använder A-Train Skatteverkets bestämmelser om traktamente som utgångspunkt för fastställande av vad som utgör faktiska, rimliga merkostnader men beaktar även kostnadsläget på orten, t.ex. på Stockholm Arlanda Airport.

## **10 ALLMÄNNA ANSVARSFRÅGOR**

### ***A-Trains ansvar***

10.1 A-Train ansvarar för skada som uppkommer till följd av att Resenär omkommer eller tillfogas annan fysisk eller psykisk skada genom en olyckshändelse som har samband med järnvägsdriften och som inträffar medan Resenären uppehåller sig i, eller stiger på eller av, Arlanda express-tåget. A-Train ansvarar inte för skada som uppkommer före eller efter det att Resenären rest med tåget (såsom skada som uppkommer i anslutning till rulltrappa, hiss eller något annat sammanhang och som inte har samband med järnvägsdriften).

10.2 A-Train ansvarar inte för skada enligt punkt 10.1:

a) om olyckshändelsen har orsakats av omständigheter som inte kan hänföras till själva järnvägsdriften och som A-Train inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om A-Train iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade,

b) i den utsträckning som olyckshändelsen beror på fel eller försummelse av Resenären,

c) om olyckshändelsen beror på ett sådant beteende av tredje man som A-Train inte hade kunnat undgå eller förebygga följderna av, även om A-Train iakttagit den omsorg som omständigheterna påkallade. Ett annat företag som använder samma

infrastruktur ska inte anses som tredje man. Rätten till återkrav mot tredje man ska inte påverkas.

- 10.3 För egendom som Resenär bär på sig eller för resgods som Resenär har med sig ombord på tåget och som går förlorad eller skadas utan samband med personskada, ansvarar A-Train endast om fel eller försummelse ligger A-Train till last. Ansvar i anslutning härtill är begränsat till ett halvt prisbasbelopp om A-Train inte vållat skadan uppsåtligt eller varit grovt oaktsam. Förlorade eller skadade hjälpmedel särskilt anpassade för funktionsnedsättningar ersätts dock upp till sitt fulla värde.
- 10.4 A-Train ansvarar inte för skada som Resenär lider genom att Resenären försummar tågets avgångstid, genom att Resenären tar plats i fel tåg eller vagn eller genom att Resenären inte stiger av tåget på avsedd station. A-Train ansvarar inte heller för skada som Resenär åsamkas genom att Resenären inte har beaktat tidsåtgången för byte till eventuell anslutningsresa.
- 10.5 A-Train ersätter aldrig förlust i näringsverksamhet eller annan indirekt skada eller följdskada.
- 10.6 A-Trains ansvar för Försening anges i punkten 9.

#### ***Resenärens ansvar***

- 10.7 Resenären ansvarar enligt allmänna skadeståndsregler för de skador och kostnader som hon eller han uppsåtligt eller av oaktsamhet vållar A-Train och andra Resenärer eller deras egendom. Resenären ansvarar även enligt allmänna skadeståndsregler för sak- och personskada som dennes resgods orsakar på annan person, annan persons resgods samt på A-Trains egendom. Detta gäller även när resgods är placerat på sådant sätt att Resenären inte kan hålla det under uppsikt.

#### ***Frånträdande av avtal om köp av ett Färdbevis laddat med flera resor (t.ex. resepotten)***

- 10.8 Resenären får under Färdbevisets giltighetstid frånträda avtalet om köp av Färdbevis laddat med flera resor (t.ex. den så kallade resepotten), om Arlanda express trafikutbud ändras efter köpet på så sätt att det avviker från vad Resenären med fog har kunnat förutsätta vid köpet och avvikelsen är av väsentlig betydelse för Resenären. Om Resenären frånträder avtalet om köp av Färdbevis laddat med flera resor, har Resenären rätt till återbetalning av den del av priset som avser outnyttjade resor laddade på Färdbeviset.

### **11 REKLAMATION, FRAMSTÄLLANDE AV ERSÄTTNINGSAKTSÅRÅG OCH TVISTELÖSNING**

#### ***Reklamation***

- 11.1 Resenär har rätt till ersättning för vissa kostnader till följd av störningar i tågdriften enligt vad som anges under punkt 9 ovan. Resenären får begära ersättning enligt punkt 9 endast om Resenären inom skälig tid efter det att Resan avslutades eller, om transporten inte genomförts, skulle ha avslutats, har lämnat A-Train ett meddelande om att han eller hon vill åberopa Förseningen (reklamation). Ett meddelande som

lämnas inom tre månader efter det att Resan avslutades, eller skulle ha avslutats, ska alltid anses ha lämnats i rätt tid. Om ett meddelande om reklamation har skickats på ett ändamålsenligt sätt, anses reklamation ha skett när detta gjordes.

- 11.2 Reklamation i övrigt ska som utgångspunkt göras skriftligen och inom skälig tid hos Arlanda express kundservice, dock senast tre (3) månader efter Resans avslutande.

### ***Framställande av anspråk på ersättning***

- 11.3 Resenär som önskar få ersättning i pengar från A-Train skall ange hur mycket ersättning som begärs och vad för typ av kostnad eller skada som ersättningen begärs för, t.ex. resa med annat färdmedel, skadat resgods eller utlägg för hotellrum samt om A-Train begär det, lämna information om eventuellt försäkringsskydd. Resenären skall visa att kostnad/skada har uppkommit för Resenären och intill vilket belopp, lämpligen genom ingivande av kvitto. Omfattningen av skada ska visas på samma sätt. A-Train förbehåller sig rätten att uppskatta skador och kostnader till skäligt belopp i de fall Resenären ej kan visa på beloppet/skadans omfattning och ersättningsbelopp ej fastställts genom lag.
- 11.4 Vad gäller ersättning för skäliga kostnader för annan transport för att nå Slutdestinationen ersätter A-Train resa med egen bil (för sträckan mellan Stockholm Central och Stockholm Arlanda Airport) enligt Skatteverkets schablon for resa med egen bil i tjänsten om inte Resenären kan visa att hon eller han haft en högre kostnad än schablonen som också varit berättigad.
- 11.5 Utbetalning av ersättning sker genom betalning till ett kredit- eller betalkort eller genom banköverföring. Vid köp av biljett via Arlanda express hemsida eller applikation görs återbetalningen företrädesvis till det kredit- eller betalkort som användes vid betalningen av Resan.
- 11.6 Upplysningar om hur och var Resenären kan framställa krav på ersättning från A-Train lämnas eller förmedlas av samtliga försäljningsställen för Arlanda express.

### ***Tvistlösning***

- 11.7 Förmår parterna sinsemellan inte lösa tvister beträffande tolkning och tillämpning av Resevillkoren, kan tvisten prövas av allmän domstol.
- 11.8 Alternativt kan du som konsument hänskjuta tvisten till alternativ tvistelösning på något av följande sätt:
- Du kan anmäla tvist eller meningsskiljaktighet i anledning av Resevillkoren eller våra tjänster till [Allmänna reklamationsnämnden](#) (postadress: Box 174, 101 23 Stockholm); eller
  - Du kan via [EU-kommissionens webbplats](#) för tvistelösning via nätet få hjälp med att lösa tvister med näringsidkare utan att gå till domstol.

**12 PERSONUPPGIFTER**

12.1 A-Train behandlar vissa personuppgifter om kunder och Resenärer. För information om hur A-Train behandlar personuppgifter om kunder och Resenärer hänvisas till [A-Trains Integritetspolicy](#).

**13 IKRAFTTRÄDANDE**

13.1 Dessa Resevillkor träder i kraft den 15 oktober 2021.