

# VL:s köp- och resevillkor

Dessa villkor är fastställda av Kollektivtrafikmyndigheten i Västmanland.  
De gäller från den 1 mars 2026.

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. Köp- och resevillkorens 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. Utöver dessa villkor finns särskilda villkor för Flextrafiken i Västerås.

1.2 De här allmänna 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 Mina sidor och reskassa.

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 7.7 och 7.8.

## 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 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 papper och digitalt intyg är godkända från Försäkringskassan. Oavsett vilken typ av intyg du har, digitalt eller papper 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 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 går på bussen och ska när som helst under resan kunna visa upp den giltiga biljetten för förare eller kontrollant.

3.4 Du ansvarar för att din biljett är aktuell och gäller rätt ålderskategori och område.

3.5 Om du åker tåg och reser med ett resekort laddat med en VL-biljett ska du vid varje resa blippa ditt resekort i VL:s viseringsautomat på perrongen, innan du går ombord. Om ombordpersonalen gör en kontroll ska du kunna visa upp både ditt resekort och kvittot du fick när du laddade ditt resekort

3.5.1 Om du åker tåg och reser med ett skolkort ska du vid varje resa blippa ditt skolkort i VL:s viseringsautomat på perrongen, innan du går ombord. Om ombordpersonalen gör en kontroll ska du kunna visa upp ditt skolkort.

3.6 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. Övergångstiden för en aktiverad enkelbiljett beror på var biljetten gäller. På vl.se kan du se aktuella övergångstider.

3.7 Enkelbiljetter som du köper i VL:s app gäller 30 dagar från inköpsdatum och aktiveras i viseringsmaskinen på bussen.

3.7.1 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.

3.8 10-resorsbiljetten gäller för vald zon så länge det finns resor kvar på kortet, dock längst ett år från inköpsdatum.

3.8.1 40-resorsbiljetten gäller så länge det finns resor kvar på kortet, dock längst ett år från inköpsdatum.

3.9 24-timmarsbiljetten, 30-dagarsbiljetten och 365-dagarsbiljetten gäller för vald zon i en sammanhängande period. Biljetterna måste aktiveras inom ett år från inköpsdatum.

3.10 Övergångstiden för varje resa beror på var biljetten gäller. På vl.se kan du se aktuella övergångstider.

### **Köp av biljett och kort**

3.11 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.

3.12 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**

3.13 Oanvända 30- och 365-dagarsbiljetter återköps upp till ett år från inköpsdatum mot uppvisande av kassakvitto. Kontakta kundservice 021-473 00 00 vid återköp.

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

3.14 Påbörjade 30- och 365 dagars kort 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.

3.14.1 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.

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

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

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

3.18 Vid införande av nytt biljettsystem/plattform kan byte av gamla kort medges upp till ett år räknat från det datum det nya biljettsystemet/plattformen infördes.

### **Förlust**

3.19 Som resenär ansvarar du själv för förlorade biljetter och resekort. VL ersätter inte oregistrerade resekort.

3.20 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.

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

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

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

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

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

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

### **Skadade resekort**

3.24 Resekort som har skadats på grund av tekniskt fel ersätter VL utan kostnad. Om kortet är trasigt på annat sätt får du betala kortavgiften på 30 kr för ett nytt resekort. Om ditt resekort är skadat så ringer du VL:s kundservice, 021-473 00 00.

## **4. Biljettkontroll och tilläggsavgift**

4.1 Vid biljettkontroll är du som resenär skyldig att visa upp giltig biljett eller kort tillsammans med stödande dokument (t ex ID-handling).

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 Har du biljetten i mobilen är det ditt ansvar att biljetten är giltig och läsbar. Tänk på att en sprucken skärm kan påverka biljettens möjlighet att blippa.

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 1000 kronor.

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 så ringer du VL:s kundservice, 021-473 00 00.

## **5. Ordning och säkerhet**

### **Ordningsföreskrifter**

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 VL:s 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 trafik förekommer kamerabevakning. Personuppgiftsägare är bolaget som kör sträckan du reser på. Reser du till exempel på linje 1 i Västerås är det Svealandstrafiken som

kör bussarna och därmed är personuppgiftsägare. Svealandstrafikens hantering av personuppgifter kan du läsa mer om på [svealandstrafiken.se](http://svealandstrafiken.se).

Inspelat material sparas upp till 14 dagar och det är bara polis eller domstol som kan begära ut och få tillgång till materialet. Syftet med kameraövervakning är att bekämpa brott, förhindra olyckor och upprätthålla ordningen.

### **Övriga ordningsregler**

5.7 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-cigarettor.

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

5.9 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 5.32.

5.10 Det är inte tillåtet att placera fötter på säten eller annan inredning, eller på annat sätt smutsa ned.

5.11 Du får äta på bussen så länge du inte skräpar eller kladdar ner.

### **Säkerhetsbälte**

5.12 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**

5.13 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.

5.14 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.

5.15 En buss som kommit i rullning eller som lämnat sitt hållplatsläge får av säkerhetsskäl inte släppa på eller av resenärer förrän vid nästa hållplats.

5.16 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**

5.17 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.

5.18 Det är upp till föraren att avgöra vad som är alltför skrymmande, brandfarligt eller medför fara för säkerheten ombord.

5.19 Du ansvarar för och är betalningsskyldig för eventuella skador som ditt bagage orsakar på bussen, personal, medresenärer eller deras egendom.

## **Barnvagn, rullator och rullstol**

5.20 Du som reser med barnvagn, rullator eller rullstol betalar ordinarie pris.

5.21 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.

5.22 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.

5.23 Barn får inte lämnas ensamma kvar i barnvagnen under resans gång.

5.24 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

5.25 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.

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

## **Husdjur**

5.27 Hund, katt och mindre husdjur får du ta med utan extra avgift.

5.28 Djuren måste vara kopplade, sitta i väska eller bur.

5.29 Du som har dina djur kopplade, och alltså inte har dem i väska eller bur, får ha med dig högst två djur.

5.30 Föraren har rätt att avvisa dig om ditt djur är störande för medresenärer eller personal.

5.31 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**

5.32 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**

5.33 Har du glömt något på en buss ska du kontakta Svealandstrafiken. Kontaktuppgifter hittar du på vl.se.

## **6. Särskild service för ökad tillgänglighet**

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

## **7. Förseningsersättning**

7.1 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 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 och aktuell maxersättning hittar du på [vl.se/forseningsersattning](http://vl.se/forseningsersattning).

7.2 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 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 ett 30-dagarskort eller länskort 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 7.3.

#### **Ersättning för taxi och privatbil**

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](http://vl.se/forseningsersattning).

7.3 Väljer du taxi beställer du den själv. Bifoga originalkvitto från taxin. Ersättningen blir inte högre om du samåker med någon.

7.4 Om du väljer att ta bilen får du milersättning. Ersättningen baseras på Skatteverkets norm för milersättning. Ersättningen blir inte högre om du samåker med någon.

7.5 All ersättning sätts in på angivet bankkonto.

#### **Hur ansöker jag om förseningsersättning**

7.6 Ansök gärna om förseningsersättning digitalt, du hittar formuläret på [vl.se](http://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 7.8

#### **Resenärens rättigheter**

7.7 Vill du läsa mer om dina rättigheter i kollektivtrafiken? Gå in på

[http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index\\_sv.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/index_sv.htm) för mer information.

7.8 Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953):

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2015953-om-kollektivtrafikresenarers\\_sfs-2015-953](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2015953-om-kollektivtrafikresenarers_sfs-2015-953)

### **Undantag för förseningsersättning**

7.9 Du får inte ersättning för förlorad inkomst eller andra förluster som till exempel brutna anslutningar vid resa utanför VL:s trafiksystem, evenemangsbiljetter eller charterresa.

7.10 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.

7.11 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.

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

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

## **8. Person- och sakskada**

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

## **9. Reklamation**

9.1 Vill du reklamera något som gäller dessa köp- och resevillkor kan du skicka mejl till [kollektivtrafikmyndigheten@regionvastmanland.se](mailto: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

9.2 Du kan reklamera senast 60 dagar efter händelsen.

## 10. Hantering av personuppgifter

10.1 Kollektivtrafikmyndigheten (KTM) är personuppgiftsansvarig för behandling av personuppgifter som samlas in om resenärer. För Region Västmanland/KTMs hantering av personuppgifter, se <https://vl.se/biljetter/villkor-och-ersattning/personuppgifter>

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