



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2022

1.	SJ AB	2
1.1.	Verksamhet	2
1.2.	Hållbart värdeskapande	2
1.3.	Tillstånd och certifikat	3
2.	Tjänstekvalitetsrapport	5
2.1.	Kunddialog	5
2.2.	Kunderbudande	5
	<i>Lojalitetsprogram</i>	5
	<i>Erbjudande för företagskunder</i>	6
2.3.	Försäljning av biljetter och service i stationsmiljön	6
2.4.	Omsorgsfull hantering av personuppgifter	6
2.5.	Trafik- och störningsinformation	7
2.6.	Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	7
	<i>Stort internt fokus på punktlighet</i>	8
	<i>Samarbete för förbättrad punktlighet</i>	8
	<i>Regularitet</i>	9
2.7.	Städning och luftkvalitet på SJs tåg	10
2.8.	Kundmätningar	11
2.9.	Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet	11
2.10.	Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet	12



1. SJ AB

1.1. Verksamhet

SJ är ett reseföretag där kärnverksamheten är persontrafik på järnväg. Vi ska erbjuda marknadens mest kundnära och klimatsmarta resor för att bidra till en långsiktigt hållbar transportförsörjning. Tåget är ett mycket energieffektivt transportslag och har låg miljöbelastning. SJ har därför en viktig roll för att nå klimatmålen och vårt viktigaste bidrag till ett hållbart samhälle är att få fler att åka tåg genom att ha ett erbjudande som gör det enkelt att välja klimatsmart resande.

Under coronapandemin minskade resandet, så även med tåg, kraftigt. Efter att coronarelaterade reserestriktioner tagits bort i Sverige och Norge har resandet med SJ ökat sedan andra kvartalet 2021.

SJ är huvudsakligen verksam på marknaderna för regional- och fjärtågsresor i Sverige och Norge samt till Köpenhamn, Oslo och Hamburg. Under 2022 trafikerade vi i genomsnitt 433 stationer. Koncernens tågtrafik bedrevs 2022 i moderbolaget SJ AB och dotterbolagen SJ Götalandståg AB, SJ Norrlandståg AB, SJ Norge AS och SJ Öresund AB. Övriga dotterbolag hade begränsad verksamhet.

Koncernen hade drygt 4 800 medarbetare vid utgången av 2022. Omsättningen under 2022 uppgick till 10,4 miljarder kronor.

Vår kommersiella trafik bedrivs under SJs varumärke där vi ansvarar för utveckling, försäljning, produktion och leverans. Alla SJs resor är märkta med Bra Miljöval och vi kör kommersiell trafik i stora delar av Sverige samt till Köpenhamn och Oslo. Vi arbetar ständigt med att förbättra vår konkurrenskraft ytterligare så att fler resenärer väljer tåget och SJ. Enkel bokning i SJs app eller på sj.se, täta avgångar, korta restider, ankomst direkt till stadskärnan och vår service ombord är viktiga delar i vårt erbjudande.

Den upphandlade (sammansfinansierade) delen av svensk persontågstrafik är en viktig och ökande del av Sveriges transportsystem. För oss på SJ är det viktigt att vara aktiva inom upphandlad trafik och på så sätt bidra till att utveckla och leverera de resor som är en del av många resenärers vardag.

1.2. Hållbart värdeskapande

Hållbart värdeskapande är integrerat i SJs affärsmodell. För oss handlar hållbart värdeskapande om att långsiktigt, resurseffektivt och ansvarsfullt skapa värde för bolaget, våra intressenter och för samhället i stort.

SJs verksamhet har en viktig roll i samhället. Vårt agerande och vår leverans påverkar andra, samtidigt som vi påverkas av det samhälle vi finns i och av våra intressenter. De tre dimensionerna inom hållbarhet – miljömässig, social och ekonomisk omsorg – samspelar och stödjer varandra i vårt beslutsfattande. Det lägger grunden för ett föredömligt agerande inom hållbart värdeskapande, vilket är ett krav som ställs i ägarpolicy för statligt ägda bolag.

SJ utsågs i början av 2022 till Sveriges näst grönaste varumärke i en undersökning som genomförts av konsultföretaget Differ. SJ vann även kategorin Transport för fjortonde året i rad i samma undersökning. Sustainable Brand Index utsåg 2022 SJ till Sveriges mest hållbara varumärke inom transportsektorn. SJ är också Framtidens hållbaraste varumärke inom transportbranschen enligt en studie av ungas attityder kring hållbarhet och varumärke som genomförts av Ungdomsbarometern och Jung relations.



Vision

Ett SJ att lita på och längta till.

Affärsidé

SJ ska erbjuda marknadens mest kundnära och klimatsmarta resor för att bidra till en långsiktigt hållbar transportförsörjning.

1.3. Tillstånd och certifikat

Licens

Utfärdad 2008-07-01. Gäller tills vidare.

Utfärdande myndighet: Järnvägsstyrelsen.

Omfattar typ av tjänst: Passagerare.

Lagstöd: Järnvägslagen (2004:519) 3 kap.; Järnvägsförordningen (2004:526) 3 kap.

Gemensamt Säkerhetsintyg

Utfärdat 2023-05-04. Gäller längst t.o.m. 2028-05-03

Utfärdande myndighet: Europeiska unionens järnvägsbyrå (ERA)

EU-identifikationsnummer: EU1020230109

Omfattar typ av trafik: Passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik i Sverige, Norge och Danmark.

Lagstöd: (EU) 2016/798, Järnvägssäkerhetslagen (SFS 2022:367),

Jernbaneloven (lov av 11.juni 1993 nr 100) och Jernbaneloven (love nr. 686 af 27/05/2015).

Certifikat Kvalitet och Miljö

Gällande till 2023-11-15:

Standard ISO 9001:2015 (Kvalitet)

Standard ISO 14001:2015 (Miljö)

Utfärdat av Bureau Veritas Certification

Certifikat Nummer: SE007386-4 / SE007387-4

Certifikat ECM – Underhållsansvarig enhet

Gällande till 2027-06-01

ECM-förordningen (EU) 2019/779

Utfärdat av AAA Certification AB (A3Cert)

Certifikat Nummer: SE/31/0122/2448

Tillstånd att bedriva lokförarutbildning, Sverige

Förnyat 2022-04-06. Gäller längst t.o.m. 2027-04-05

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att bedriva utbildning avseende allmänna yrkeskvalifikationer för förarbevis, infrastruktur, rullande materiel samt för praktiska moment i samband med framförande av järnvägsfordon.

Lagstöd: Lagen (2011:725) om behörighet för lokförare, 3 kap. 1 §.

Tillstånd att vara examinator vid prov för lokförare, Sverige

Förnyat 2022-04-06. Gäller längst t.o.m. 2027-04-05.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att vara examinator avseende infrastruktur, rullande materiel och vid körprov.

Lagstöd: Lagen (2011:725) om behörighet för lokförare, 3 kap. 3 §.

Tillstånd som opplæringscenter for førere, Norge

Förnyat 2023-01-19. Gäller längst t.o.m. 2028-05-11

Utfärdande myndighet: Statens Jernbanetilsyn

Omfattar: Rätt att bedriva utbildning som opplæringscenter for opplærning av tillknyttede førere (Tillståndet gäller som tillägg till SJ:s tillstånd från Transportstyrelsen).



Lagstöd: Forskrift om sertifisering av førere av trekkraftkøretøj på det nasjonell jernbanenettet av 27.november 2009 nr 1414.

Tillstånd att vara uddannelsescenter for uddannelse af lokomotivførere, Danmark

Förnyat: 2020-06-18. Gäller längst t.o.m. 2025-06-24.

Utfärdande myndighet: Trafikstyrelsen.

Omfattar: Tillstånd att vara uddannelsescenter. (Tillståndet gäller som tillägg till SJ:s tillstånd från Transportstyrelsen.)

Lagstöd: Bekendtgørelse nr 1213, 20. november 2017.



2. Tjänstekvalitetsrapport

För oss på SJ är resenärerna alltid i centrum. Att vi har god kännedom om och agerar på deras synpunkter och önskemål är en förutsättning för att vi ska kunna fortsätta att vara relevanta på den konkurrensutsatta järnvägsmarknaden.

2.1. Kunddialog

Vi får många synpunkter och förslag vid sidan av de insikter vi erhåller från våra SJ Prio-medlemmars (se nedan) rese-mönster. Nya erbjudanden, koncept samt SJs digitala kanaler utvecklas och utvärderas genom strukturerade kundtester i syfte att kontinuerligt förbättra kundupplevelsen och för att möta kundernas efterfrågan.

För att mer strukturerat få veta vad våra kunder tycker om oss och sin resa genomför vi löpande en undersökning bland dem som reser på SJ AB:s samtliga linjer. Den så kallade NKI-undersökningen ger oss värdefulla insikter som vi använder i utvecklingen av erbjudanden och tjänster. Liknande undersökningar genomförs av våra beställare inom upphandlad trafik så att vi får veta vad som fungerar bra och var vår leverans kan förbättras.

2.2. Kunderbjudande

Många väljer tåget för att restiden kan användas till arbete, studier, vila eller för att umgås. Våra kunder uppskattar också korta restider, täta avgångar och ankomsttider anpassade till arbetstider och anslutande kollektivtrafik. Dessa önskemål ligger till grund när vi ansöker om avgångar (tåglägen).

Våra olika erbjudanden gör att det alltid finns en resa som passar: För fritids- eller affärsresenärer, för barnfamiljer, studenter eller pensionärer. Tack vare samarbeten med partners kan våra kunder komma till sin slutdestination även om järnväg saknas.

SJ erbjuder resande i 1klass och 2klass. Studenter, ungdomar och pensionärer och de som reser med barn kan ta del av rabatterade priser.

Vår dynamiska prismodell innebär att biljettpiserna ökar ju kortare tid det är kvar till avgång och ju fler som köpt biljett till en avgång. Prismodellen säkerställer att det finns biljetter till ett förmånligt pris för resenärer som antingen är ute i god tid med sin bokning eller är flexibla med restider. Samtidigt säkerställer den dynamiska prismodellen att det finns biljetter kvar nära avgång för den som får ett plötsligt resbehov. Prismodellen bidrar också till hög beläggning och att vi inte kör omkring med tomma stolar.

Om platser finns kvar mindre än 24 timmar före avgång säljer vi sista minuten-biljetter till studenter, ungdomar, barn och pensionärer.

Lojalitetsprogram

Lojalitetsprogrammet SJ Prio är också en del av vårt erbjudande. SJ Prio syftar till att dels skapa en långsiktig relation med SJs kunder, dels anpassa produkt- och tjänsteutbud utifrån djupare insikter om vad våra aktiva kunder prioriterar. Vid utgången av 2022 hade SJ Prio cirka 1,5 miljoner medlemmar i Sverige och Norge.

Medlemmarna i SJ Prio får poäng när de reser med SJ och när de köper varor och upplevelser från SJs samarbetspartners. Poängen kan användas för nya SJ-resor i Sverige och Norge (fram till mars 2023) eller för reserelaterade upplevelser. Medlemmarna kan också skänka sina poäng till någon av SJs ideella partners.



Erbjudande för företagskunder

SJ Biz är vårt erbjudande för företagskunder i Sverige. Vid utgången av 2022 hade drygt 16 700 företag och organisationer ett SJ Biz-avtal, vilket är en ökning med 12 procent sedan förra årsskiftet.

Våra företagskunder får regelbundet en rese- och miljörapport som visar hur mycket och vilka sträckor de oftast färdats samt hur stora utsläpp de besparat miljön genom att välja SJ istället för bil eller flyg. I anslutning till SJs årsstämma delas SJs diplom för hållbart företagsresande ut till företag och organisationer som aktivt har arbetat för att i högre grad välja tåget för tjänsteresor.

2.3. Försäljning av biljetter och service i stationsmiljön

De allra flesta av våra biljetter säljs via våra digitala kanaler sj.se och SJs app medan resterande del huvudsakligen säljs av resebyråer. På vissa stationer finns biljettautomater. Utvecklingen av våra försäljningskanaler drivs utifrån våra kunders behov av enkla och personliga tjänster som hjälper dem före, under och efter resan. Utöver SJs egna digitala kanaler finns våra biljetter att köpa hos SJs Kundservice via telefon och hos Pressbyrån och 7-Eleven.

SJs kundvärdar finns i stationsmiljön för att guida vid köp på sj.se, i SJs app eller i SJ biljettautomat. De guidar också resenärer i hur man själv genomför en ombokning i våra digitala kanaler. Dessutom hjälper de till med trafikinformation, att hitta rätt i stationsmiljön samt hjälper till på plattformar för att underlätta ombordstigning.

SJs ambition när det gäller tillgänglighet är att alla människor, oavsett funktionsnedsättningar, ska kunna använda våra digitala kanaler. Alla nyutvecklade gränssnitt skall uppfylla de riktlinjer som finns specificerade i den internationella tillgänglighetsstandarden Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), version 2.1 nivå AA.

SJs app för Android och iOS har arbetat proaktivt med tillgänglighet sedan 2016 och är idag fullt tillgänglig och uppfyller WCAG 2.1 på AA-nivå med enbart enstaka mindre avsteg. App-utvecklingsteamet hanterar löpande synpunkter från användare för att bibehålla och förbättra kvaliteten.

Vad gäller den existerande webbplatsen SJ.se gjordes en större insats 2019 för att höja kvaliteten och närma oss WCAG 2.1 AA-nivå. Vi åtgärdade de 10 mest kritiska problemen i köpflödet, tillsammans med ett 80-tal mindre ärenden.

SJ:s webbutvecklingsteam har idag ett etablerat arbetssätt med utbildning för alla medarbetare, expertstöd, kvalitetssäkrade komponenter, och testmetoder för att säkra tillgängligheten i allt som byggs. Vi genomför också återkommande användningstester med personer med olika typer av funktionsnedsättning.

Den nya versionen av SJ.se som är under uppbyggnad har som krav att vara fullt tillgänglig och uppfylla WCAG 2.1 (AA).

2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter

Våra kunders integritet är viktig för oss. SJ följer tillämplig dataskyddslagstiftning. Det innebär bland annat att kunden vid insamlingen av personuppgifter informeras om ändamålet med behandlingen, att personuppgifter endast används för dessa specificerade ändamål och att uppgifterna därefter raderas. All personuppgiftsbehandling har vidare en angiven laglig grund samt är skyddad med lämpliga tekniska och organisatoriska skyddsåtgärder.

SJ behandlar i första hand personuppgifter för att kunna tillhandahålla tjänster. Vidare behandlas personuppgifter bland annat för att utveckla SJs verksamhet och erbjudande, för att förbättra



kundens upplevelse och ge kunden relevant marknadsföring. Ytterligare information om SJs personuppgiftsbehandling och de registrerades rättigheter återfinns på www.sj.se/dataskydd.

Genom SJs lojalitetsprogram för resenärer, SJ Prio, har SJ god kunskap om frekventa resenärers boknings- och resvanor. Dessa djupare insikter används bland annat för att anpassa produkt- och tjänsteutbudet.

SJ har utsett ett dataskyddsombud för koncernen för att ge råd om personuppgiftshandlingen, övervaka efterlevnaden och för att vara kontaktperson till tillsynsmyndigheter i enlighet med GDPR.

SJ AB är certifierat enligt Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), vilket innebär att hanteringen av kredit- och betalkort håller hög säkerhetsnivå.

2.5. Trafik- och störningsinformation

Vi informerar om trafikläget i våra egna kanaler sj.se och SJs app. Våra pendelresenärer kan även prenumerera på störningsinformation till mobilen för den sträcka och tidpunkt de brukar resa. Vid större störningar får våra kunder information via utrop på tågen och via sms eller notiser i SJs app.

I NKI-undersökningen mäter vi hur kunder som varit på ett försenat tåg upplevt informationen om förseningen. Utfallet förbättrades något under 2022 jämfört med året innan och uppgick till 67 (66).

Trafikverket ansvarar för utrop och för att det finns informationstavlor på stationer och perronger. Tågoperatörerna ansvarar sedan för den information som visas på tavlorna.

2.6. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

För att fler ska välja att resa med tåg måste det gå att lita på att tågen kommer fram i tid. Därför är punktligheten vår viktigaste hållbarhetsfråga. Vårt strukturerade arbete fortsätter och ger långsiktigt resultat.

Förutsättningarna för punktlighet varierar beroende på tågtyp, linje, sträcka och tidpunkt. Allt mer tågtrafik har gjort svensk järnväg hårt belastad, vilket innebär att störningar snabbt kan spridas över stora geografiska områden.

Långdistanståg är känsliga genom att de kör längre sträckor där störningar kan uppstå och snabbtågen riskerar att hamna bakom långsammare tåg som inte kan köras om.

Många som reser med SJs medeldistanståg är beroende av en pålitlig tågtrafik för att få sin vardag att fungera. Inom upphandlad trafik finns ofta ett vite kopplat till opunktliga eller inställda avgångar.



Punktlighet i Sverige under 2022

Det blev ett stökigt år på den svenska järnvägen med många försenade eller inställda tåg. Den vanligaste orsaken till störningar var fel på järnvägsinfrastrukturen. Trafikverkets omfattande och sent planerade banarbeten påverkade också punktligheten negativt. SJs kunder påverkades även av att vi hade brist på fordon och lokförare vilket ledde till förseningar eller till att avgångar ställdes in, helt eller på delar av sträckan. Obehöriga i spårområdet orsakade många störningar och är dessutom förenat med livsfara.

Stort internt fokus på punktlighet

Av de störningar som uppstod i det svenska järnvägsnätet under 2022 orsakade SJ knappt 10 procent. SJs andel var något lägre 2022 än tidigare år till följd av att den totala mängden störningar ökat.

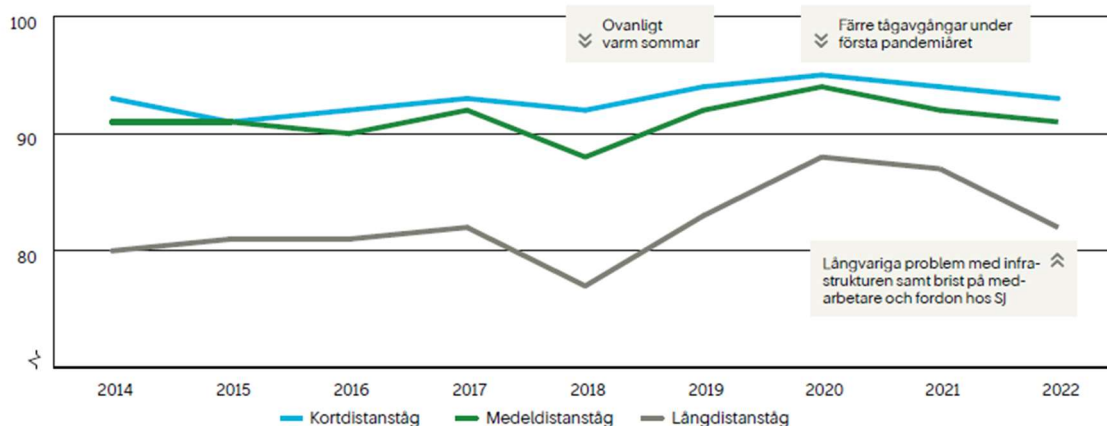
Brist på lokförare och fordon låg bakom de flesta av våra egenorsakade störningar. Vi har startat en egen lokförarskola då det råder stor brist på lokförare i Sverige. För att förbättra tillgången på fordon kopplar vi upp allt fler komponenter så att vi genom uppsatta regler kan åtgärda avvikelser innan problem uppstår. De omfattande investeringar vi gör i vår fordonsflotta kommer på sikt att förbättra förutsättningarna för punktlighet.

Punktligheten 2022 var för SJs långdistanståg i Sverige 82%, medeldistanståg 91% och för våra kortdistanståg 93% (avser perioden 1 januari - 11 december, till följd av Trafikverkets införande av MPK saknades användbar data för resterande dagar av året).

Samarbete för förbättrad punktlighet

Eftersom järnvägen är ett slutet system – det går inte att köra om eller att välja en annan väg – krävs gott och nära samarbete inom tågbranschen. SJ har ett stort engagemang i Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) där svenska järnvägsaktörer gemensamt arbetar för att förbättra punktligheten.

Punktlighet för SJs tåg i Sverige, %



Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

SJ har väl beskrivna processer för hantering av störningar i trafiken innehållande bland annat;

- fastställda direktiv för kundomhändertagande



- fördefinierade störningsplaner för att säkerställa en enhetlig operativ hantering av störningar och därmed påskynda och underlätta störningshantering inklusive kopplingar till snabb trafikinformation till resenärer och ersättningstrafik
- processer för beställning och leverans av ersättningstrafik
- processer för trafikinformation till drabbade resenärer
- processer för att utöka antalet kundvärdar under störning

Regularitet

Regularitet är andra sidan av punktlighetsmyntet, regulariteten anger andelen av tåg som avgår från utgångsstation och kommer fram till slutstation enligt den plan som gäller två dygn innan trafikdygn.

Regulariteten 2022 var för SJs långdistanståg i Sverige 96%, medeldistanståg 94% och för våra kortdistanståg 98% (avser perioden 1 januari - 11 december, till följd av Trafikverkets införande av MPK saknades användbar data för resterande dagar av året).

Något lägre regularitet under 2022 förklaras främst av att SJ till följd av brist på fordon och lokförare under hela året behövt ställa in avgångar, helt eller på delar av sträckan. Regulariteten förbättrades något i slutet av året.

På [sj.se](https://www.sj.se) redovisas punktligheten ur flera perspektiv samt sammanfattande veckokommentarer kring större trafikpåverkande händelser:



Punktlighet är ett av våra starkaste fokus

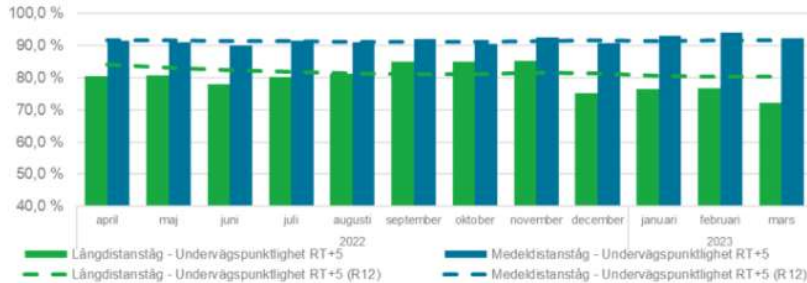
Vi är stolta över att vara en drivande part i branschens samverkan för bättre punktlighet och därmed en bättre vardag för våra resenärer som reser med

Punktlighetsredovisning

Ett tåg räknas som punktligt om det är i rätt tid med en marginal på fem minuter. Punktlighetsstatistiken baseras på

Punktighet per månad

Punktighet



Förklaringar

Punktighet RT-5:

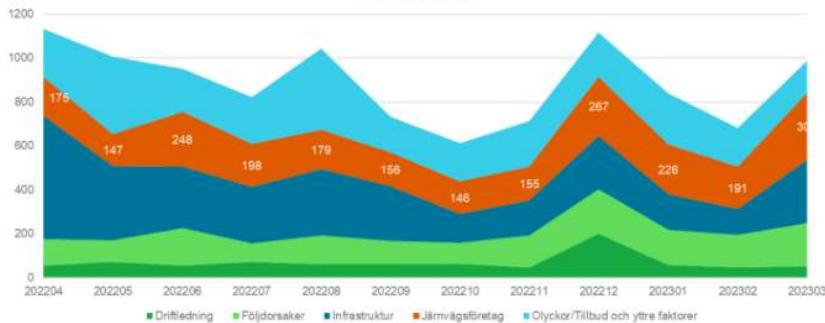
Ett tåg räknas som punktigt om det är i rätt tid med en felmarginall på fem minuter. Punktighetsstatistiken baseras på mätningar vid varje uppehåll.

R12mån:

De senaste 12-månadernas medelvärde. Detta värde anses vara ett bättre sätt att följa den långsiktiga utvecklingen, eftersom säsongsberoenden eller tillfälliga störningar utjämnas över 12 månader.

Störningar som påverkar punktigheten på SJs tåg

Störningstimmar



Förklaringar

Driftledning: Trafikverkets driftledning.

Följdsaker: Här ingår bland annat förseningar orsakade av ett annat tåg, oavsett om det är framfört av SJ eller övriga operatörer.

Infrastruktur: Inklusivt banarbeten.

Järnvägsföretag: Här lika med SJ.

Olyckor/Tillbud och yttre faktorer: Yttre faktorer såsom väder, olyckor, broöppningar med mera.

Merförseningar för SJs tåg på mer än 5 minuter. Källa: Trafikverket LUPP

2.7. Städning och luftkvalitet på SJs tåg

SJs städrutiner innebär att tågen grundstädas en gång per dygn, vanligen på natten. Då gör vi en större rengöring av toaletter, säten, knappsatser, ledstänger, handtag, väggar och golv.

På merparten av SJs tåg görs dagtid också lättare städning när tågen vänder vid sina destinationer. Städningen innefattar borttagning av skräp, rengöring av golv i bistron och samma noggranna städning av toaletterna som vid en grundstädning.

De rengöringsmedel SJ använder vid grund- och vändstädning är miljövänliga fettlösnande rengöringsmedel som också har effekt på virus såsom corona.

Vi genomför också omfattande städningar av våra tåg med maskiner, till exempel ångmaskiner och mattvättmaskiner, med olika intervall.

Samtliga städinsatser utförs av personal som utbildats för att använda särskilda städmaskiner och -redskap.

SJ använder SJQS kvalitetsuppföljningssystem samt Insta-800 för kontroll och uppföljning av levererad städskvalité.



I SJs löpande kundmätningar följs bland annat resenärens åsikter om städningen. Generellt sett ges ett bra betyg av resenärerna för städningen. I kundmätningen ställs påståenden som kunden ska värdera. För städning är frågorna:

- Denna vagn är välstädad
- Stolen jag sitter i var ren när jag kom till platsen
- Toaletten var ren

Luften ombord på SJs tåg byts ut mot luft utifrån flera gånger i timmen. Exakt hur ofta luften byts skiljer sig mellan våra olika tågtyper men det rör sig om ett tidsspänn på varannan till var åttonde minut. Kupéerna ombord på våra nattåg har separat tilluft.

SJ följer regler för luft- och ventilationssystem på tåg och vi jobbar både förebyggande och avhjälpande för att säkerställa god luftkvalitet.

2.8. Kundmätningar

SJs digitala NKI-undersökning har som mål att nå ett så representativt urval av SJ AB:s resenärer som möjligt. Minst 4 000 svar samlas in varje kvartal fördelat på alla årets månader. Svaren analyseras noggrant för att SJs erbjudanden ska kunna anpassas och utvecklas, liksom servicen både övergripande och per linje.

NKI-undersökningen resulterar bland annat i Nöjd kundindex om (NKI). NKI uppgick 2022 till 71 (77).

2.9. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Resenärer är välkomna att lämna synpunkter och klagomål till tåg- eller kundvärd på plats, via formulär på sj.se, via telefon eller genom att mejla till kundservice@sj.se. Reklamationerna som inkommer skriftligt hanteras sedan inom 7 dagar. Om kunden inte är nöjd med hanteringen finns också möjlighet att låta vår Kundombudsman pröva ärendet. Under 2022 mottog vi ca 163 500 (76 100 under 2021) kundfrågor och reklamationer. Under året har svarstiderna varit längre än målet 7 dagar på grund av mycket höga inkommande volymer för att från och med november åter hanteras inom utsatt tid.

Ansökan om ersättning vid försening (EVF) görs via formulär på sj.se. Under 2022 hanterades ca 249 300 EVF (114 400 under 2021) varav ca 58% hanterades via ett automatiserat flöde vilket innebär att ansökan hanteras inom 3 dagar.

I Sverige har vi två regelverk att förhålla oss till gällande ersättning vid försening. Dels det övergripande EU regelverket, Tågpassagerarförordningen, som gäller för resor med tåg som går en längre sträcka (150 km eller längre), dels Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter som förstärker dina rättigheter är du reser med ett SJ-tåg som kör en kortare sträcka än 150 km, räknat från tågets första till sista station. Det är alltså inte den sträcka du reser som räknas, utan tågets hela sträcka.

Kunder som har blivit försenade vid sin tågresa kan enkelt ansöka om restidsersättning via ett formulär på sj.se.

Om tåget du reser med blir försenat har du rätt till ersättning vid försening enligt följande:

Tåg som kör 150 km eller längre:



- Vid 60 minuters försening eller mer ersätter vi 25% av biljettpriset
- Vid 120 minuters försening eller mer ersätter vi 50% av biljettpriset
- Om förseningen beräknas bli längre än 60 minuter har du rätt att få assistans i form av förtäring i relation till förseningens längd och logi vid behov, under förutsättning att detta är praktiskt genomförbart.

Tåg som kör en kortare sträcka än 150 km:

- Vid 20 minuters försening ersätter vi 50% av biljettpriset
- Vid 40 minuters försening ersätter vi 75% av biljettpriset
- Vid 60 minuters försening ersätter vi 100% av biljettpriset
- Om det finns risk att tåget du tänker resa med blir minst 20 minuter sent kan du använda ett annat färdmedel och få ersättning för det.

Detta gäller för resa som omfattar två eller flera efter varandra följande tågsträckor:

Om du gör en kombinerad resa som omfattas av två eller fler efter varandra följande tågsträckor ersätter vi dig enligt det regelverk som gäller för respektive försenad sträcka. För att beräkna biljettpriset för de tågsträckor som trafikerats med tåg som går kortare än 150 km använder vi en fast prislista.

2.10. Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet

I samband med en tågresor kan personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet få hjälp med ledsagning till och från tåget samt vid tågbyte. Beställning av ledsagning sker i samband med biljettbokning (ledsagning kan även bokas separat) senast 24 timmar före avresa. Resenären får via e-post eller sms en bokningsbekräftelse. För att förbereda resan och veta hur det ser ut innan man kommer till stationen finns mer information på www.stationsledsagning.se

På tågstationer med ledsagning finns utpekade mötesplatser där en ledsagare med gul väst hjälper resenären till rätt tåg och vagnsdörr. Ombord på tåget tar tågpersonalen över och hjälper resenären till dennes plats. Om resenären behöver hjälp med servering vid sittplats hjälper personalen till med detta. På perrongen tar ledsagningspersonal vid och följer resenären till mötesplats på ankomststationen eller till nästa tåg om resenären ska åka vidare.

Bokning sker genom ledsagningsportalen som tillhandahålls av Samtrafiken, under 2022 bokades 14 886 ledsagningar. Trafikverket har ansvaret för stationsledsagningen.