



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2023

1.	SJ AB	2
1.1.	Verksamhet	2
1.2.	Hållbart värdeskapande	2
1.3.	Tillstånd och certifikat	3
2.	Tjänstekvalitetsrapport	4
2.1.	Kunddialog	4
2.2.	Kunderbudande	4
	<i>Lojalitetsprogram</i>	5
	<i>Erbjudande för företagskunder</i>	5
2.3.	Försäljning av biljetter och service i stationsmiljön	5
2.4.	Omsorgsfull hantering av personuppgifter	5
2.5.	Trafik- och störningsinformation	6
2.6.	Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	6
	<i>Stort internt fokus på punktlighet</i>	7
	<i>Samarbete för förbättrad punktlighet</i>	7
	<i>Regularitet</i>	8
2.7.	Städning och luftkvalitet på SJs tåg	9
2.8.	Kundmätningar	10
2.9.	Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet	10
2.10.	Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet	11



1. SJ AB

1.1. Verksamhet

SJ är ett reseföretag där kärnverksamheten är persontrafik på järnväg. Under 2023 trafikerade SJ stora delar av Sverige och Norge samt körde till Oslo, Köpenhamn, Hamburg och Berlin.

Järnvägen bidrar till tillväxt genom effektiva transporter av gods och människor. Tåget är dessutom ett mycket energieffektivt transportslag med låg miljöbelastning. Tåget och SJ har därför en viktig roll för att nå tillväxt- och klimatmål inom Skandinavien.

Under 2023 trafikerade vi 393 stationer. Koncernens tågtrafik bedrevs i moderbolaget SJ AB och dotterbolagen SJ Götalandståg AB, SJ Norrlandståg AB och SJ Norge AS. Övriga dotterbolag hade begränsad verksamhet.

Koncernen hade drygt 5 000 medarbetare vid utgången av 2023. Omsättningen under 2023 uppgick till 10,5 miljarder kronor.

Vår kommersiella trafik bedrivs under SJs varumärke där vi ansvarar för utveckling, försäljning, produktion och leverans. 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 (sammanslagade) 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. Med utgångspunkt i vår vision och affärsidé bedrivs verksamheten så att våra kunder erbjuds en resa som är socialt, miljömässigt och ekonomiskt hållbar.

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 2023 till Sveriges grönaste varumärke inom kategorin Transport, det var femtonde gången SJ erhåller utmärkelsen i konsultföretaget Differs undersökning. SJ blev även återigen branschvinnare i Sustainable Brand Index.

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 2026-11-30:

Standard ISO 9001:2015 (Kvalitet)

Standard ISO 14001:2015 (Miljö)

Utfärdat av Qvalify AB

Certifikat Nummer: 2862

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 opplæring 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 resemönster. 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 linjer. Minst 4 000 svar samlas in digitalt varje kvartal fördelat på alla årets månader. Den så kallade NKI-undersökningen ger oss värdefulla insikter som vi använder i utvecklingen av erbjudanden och tjänster samt av servicen både övergripande och per linje.

Vår NKI-undersökning på SJ AB:s linjer resulterar varje kvartal i Nöjd kundindex (NKI). Nöjdheten beror i hög utsträckning på om kunden upplevde att det tåg hen reste med kom fram i tid. Om tåget är sent kan kundupplevelsen förbättras av snabb störningsinformation.

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 korta restider, täta avgångar och ankomsttider anpassade till arbetstider och anslutande kollektivtrafik. Dessa önskemål ligger till grund när vi ansöker om avgångar (tåglägen).

En viktig del av SJs erbjudande är våra uppskattade kund- och tågvärdar. Alla ska känna sig välkomna och omhändertagna före, under och efter sin resa med oss.

Våra olika erbjudanden riktar sig till fritids- eller affärsresenärer, till barnfamiljer, studenter eller pensionärer. Tack vare samarbeten med partners kan våra kunder resa hela vägen med kollektivtrafik även om järnväg saknas på delar av sträckan.

SJ erbjuder resande i flera komforter. Studenter, ungdomar, barn och pensionärer har rabatterade priser. Lojala kunder tar också del av rabatter och förmåner genom SJ Prio.

Vår dynamiska prismodell innebär att populära avgångar kostar mer och att biljettpriset ökar i takt med att antalet kvarvarande platser minskar. 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 verkar den för att det finns biljetter kvar för den som får ett plötsligt resbehov.

Prismodellens främsta bidrag är dock att fylla våra tåg med så många resenärer som möjligt. Om platser finns kvar mindre än 24 timmar före avgång släpper 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 2023 hade SJ Prio cirka 1,6 miljoner medlemmar. 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 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 2023 hade cirka 18 100 företag och organisationer ett SJ Biz-avtal, en ökning med 8,5 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. Det går också att köpa SJ-biljetter hos resebyråer, SJ Kundservice eller hos återförsäljare som Pressbyrån och 7-Eleven. Vi utvecklar kontinuerligt sj.se och app utifrån våra kunders behov av enkla och personliga tjänster som hjälper dem före, under och efter resan. Tjänster och information som vi erbjuder ska skapa värde och bidra till att göra våra kunder mer lojala.

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. Vi arbetar aktivt för att SJ ska stå redo när nya lagkrav kring tillgänglighet börjar gälla den 28 juni 2025. Från och med det datumet måste alla SJs digitala gränssnitt leva upp till riktlinjerna i standarden EN 301 549, som i sin tur pekar på den internationella tillgänglighetsstandard Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), version 2.2 nivå AA

SJs app för Android och iOS har arbetat proaktivt med tillgänglighet sedan 2016 och är idag fullt tillgänglig och uppfyller WCAG 2.2 på AA-nivå med enbart enstaka mindre avsteg. App-utvecklingsteamet hanterar löpande synpunkter från användare för att bibehålla och förbättra kvaliteten.

SJ:s webbutvecklingsteam har ett etablerat arbetssätt med utbildning för alla medarbetare, internt expertstöd, ett designsystem med 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 byggs har haft tydliga tillgänglighetskrav från första början.

2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter

Våra kunders integritet är viktig för oss och vi följer tillämplig dataskyddslagstiftning. Det innebär bland annat att kunden vid insamling av personuppgifter informeras om ändamålet med



behandlingen, att personuppgifter endast används för dessa specificerade ändamål och att uppgifterna därefter raderas.

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

I NKI-undersökningen mäter vi hur kunder som varit på ett försenat tåg upplevt informationen om förseningen. Utfallet minskade något under 2023 jämfört med året innan och uppgick till 64 (67).

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 2023

Även under 2023 var många tåg försenade eller sent inställda. Punktligheten påverkades negativt av extremväder, allt från kraftiga vindar till höga vattenflöden, köldrekord och snö.

Ovädret Hans i slutet av sommaren medförde extremt högt vattenstånd och tågtrafiken stoppades på flera platser. Infrastrukturen fick omfattande skador och ett SJ-tåg spårade ur i samband med ovädret.

Under året hade vi brist på fordon vilket accelererade i december. Trafikverkets nya planeringssystem (MPK) påverkade negativt liksom omfattande, sent planerade och ofta försenade banarbeten. Fel på infrastrukturen, främst växelfel, orsakade många störningar. Obehöriga i spårområdet fortsatte att vara ett problem och är dessutom förenat med livsfara.

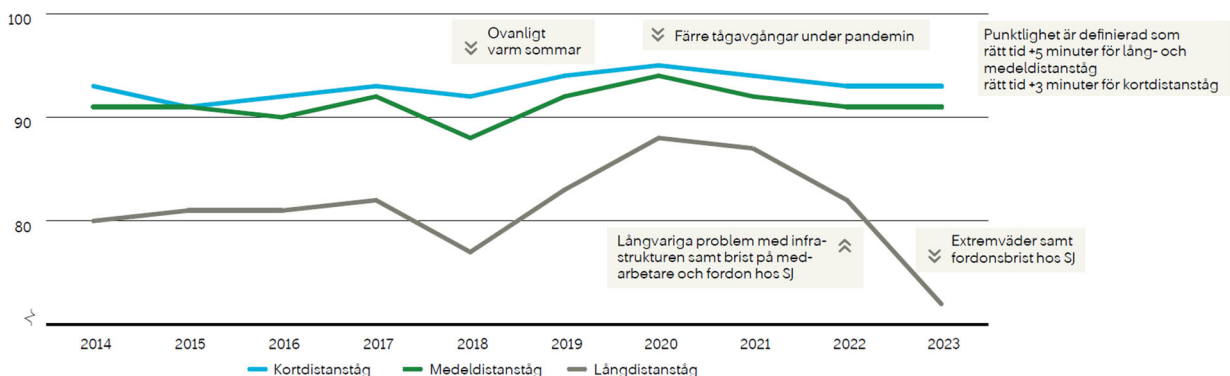
Stort internt fokus på punktlighet

Av de störningar som uppstod i det svenska järnvägsnätet under 2023 orsakade SJ knappt 10 procent. Även vad gäller SJs egen trafik beror merparten av opunktligheten på orsaker utanför vår kontroll. Därför har vi tagit initiativ till Omtag Svensk Järnväg för att gemensamt förbättra förutsättningarna för robust tågtrafik.

Vi kopplar upp allt fler komponenter på våra fordon för att kunna åtgärda avvikelser innan problem uppstår. Våra omfattande investeringar i fordon kommer på sikt att ge bättre förutsättningar för punktlighet.

Punktligheten 2023 var för SJs långdistanståg i Sverige 72% (82), medeldistanståg 91% (91) och för våra kortdistanståg 93% (93). Utfallen inkluderar all trafik som SJ utför i Sverige, inklusive inom dotterbolag.

Punktlighet för SJs tåg i Sverige, %



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 engagemang i Tillsammans för Tåg i Tid (TTT) där svenska järnvägsaktörer gemensamt arbetar för att förbättra punktligheten.



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
- processer för beställning och leverans av ersättningstrafik
- processer för trafikinformation till drabbade resenärer
- processer för att utöka antalet kundvärdar under störning

Därtill finns branschgemensamma 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.

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.

Till följd av Trafikverkets införande av MPK förlorades data kring datum för inställelser vilket krävs för att beräkna kundkritisk regularitet. Utfall saknas därför för 2023 och SJ arbetar på en lösning.

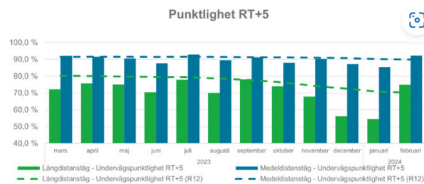
Regulariteten utvecklades dock negativt under 2023, främst till följd av extremväder och fordonsbrist som medfört att SJ behövt ställa in avgångar, helt eller på delar av sträckan. Fordonsbristen accelererade i december.

På sj.se redovisas punktligheten ur flera perspektiv varje månad.

Punktligheten per månad

Punktlighet RT+5: Ett tåg räknas som punktligt om det är i rätt tid med en felmarginal på fem minuter. Statistiken 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 punktligheten på Sjs tåg

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

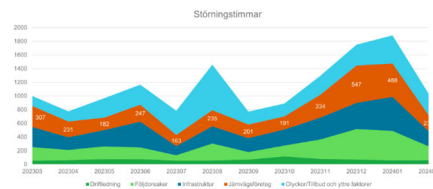
Driftledning: Trafikverkets driftledning.

Följdorsaker: Till exempel förseningar orsakade av ett annat tåg, oavsett om det körs av SJ eller en annan operatör.

Infrastruktur: Inkluderar även banarbeten.

Järnvägsföretag: Här lika med SJ.

Olyckor/Tillbud och yttre faktorer: Till exempel väder, olyckor och broöppningar.



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. 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. Hur ofta luften byts skiljer sig mellan 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). Under 2023 ledde extremväder och begränsad fordonstillgång till att många resenärer inte kom fram i tid eller fick sina planerade avgångar inställda. Det ger tydligt utslag på kundnöjdheten som under 2023 låg kvar på samma nivå som året innan och uppgick till 71 (71).

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 2023 mottog vi ca 166 200 (163 500 under 2022) kundfrågor och reklamationer. Under året har svarstiderna varit generellt bra, men med några undantag vid större händelser eller störningar.

Ansökan om ersättning vid försening (EVF) görs via formulär på sj.se. Under 2023 hanterades ca 246 800 EVF (249 300 under 2022) varav ca 54% hanterades via ett automatiserat flöde. I genomsnitt fick kunden svar och utbetald ersättning inom 5 arbetsdagar.

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 trafikeras 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 2023 bokades 16 494 ledsagningar. Trafikverket har ansvaret för stationsledsagningen.