



SERVICEKVALITET I FLYTOGET 2014



Rapport for publisering i henhold til artikkel 28 i vedlegget til forskrift om gjennomføring av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser, spesifisert i henhold til krav i Annex III til ovenstående.



INTRODUKSJON

1.1.1 Hvem er vi?

Flytoget er et høyhastighetstog som bringer passasjerer til og fra Oslo Lufthavn, med Drammen som endestasjon i vest.

Har per i dag en tillatt topphastighet på 210 km/t.

Bruker 19 minutter fra Oslo Sentralstasjon til Oslo Lufthavn.

1.1.2 Hva står vi for?

1.1.2.1 FLYTOGETS VISJON:

Vi leverer den ultimate delen av reisen.

1.1.2.2 FLYTOGETS FORRETNINGSIDÉ

Flytoget skal tilby det beste transporttilbudet til og fra Oslo Lufthavn med vekt på sikkerhet, punktlighet og service. Selskapet skal samtidig orientere seg mot nye muligheter som å drive togstrekninger av intercitykarakter.

1.1.2.3 FLYTOGETS FORMÅLSPARAGRAF

Selskapets formål er å drive togtrafikk med fokus på å fornye og forenkle kundeopplevelsen, finansplasseringer og tjenesteyting i tilknytning til dette.

1.1.2.4 FLYTOGETS VERDIER:

Effektivitet, Innovasjon og Entusiasme.

1.1.3 Hvordan gjør vi det?

Gjennom trening og utvikling bestreber vi å utruste våre medarbeidere med de nødvendige ferdigheter og kunnskaper for å levere den standarden som er påkrevd.

1.1.4 Hva med våre omgivelser?

Flytogets overordnede miljømål er gjennom en høy markedsandel å bidra til en høy andel kollektivreisende til og fra Oslo Lufthavn. Dette gir samfunnet en miljøgevinst i form av redusert total miljøbelastning. I en tid med fokus på samfunnsansvar og klimaeffekter er det viktig å prioritere bruk av den elektriske energien til transport fremfor til oppvarming.



1.2 SERVICEKVALITETSRAPPORT FOR FLYTOGET

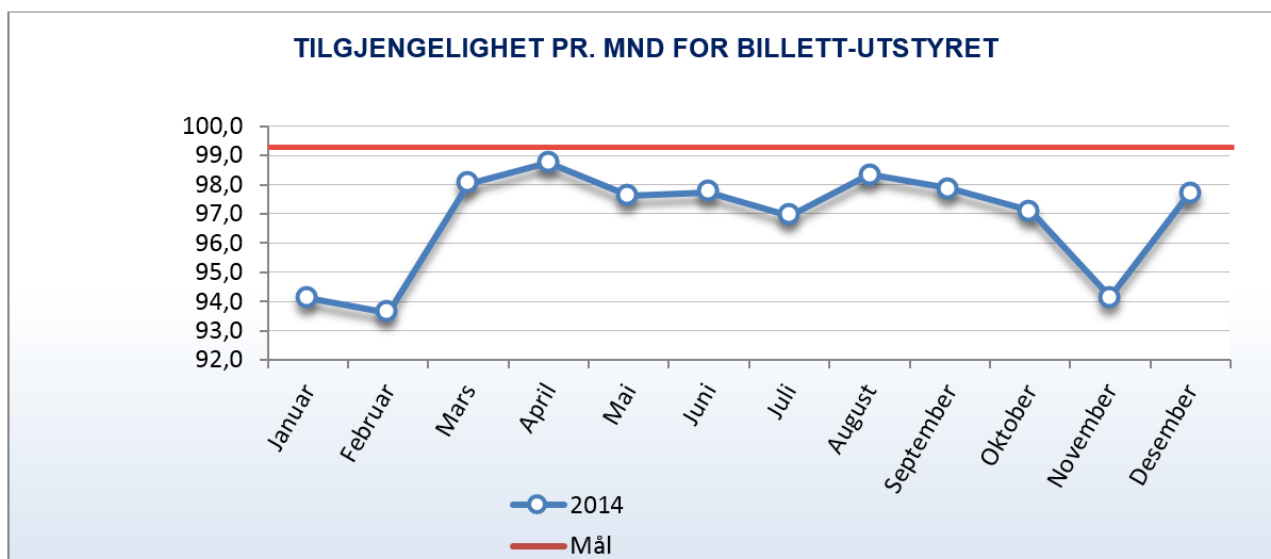
1.2.1 Informasjon og billetter

1.2.1.1 Informasjon

Informasjon om flytogets transportvilkår er publisert på selskapets nettsider (<http://www.flytoget.no/Kundeservice/Transportvilkaaar>). På alle Flytogets billettautomater finnes telefonnummer til kundeservice, samt post- og mailadresse til Flytoget.

1.2.1.2 Billetter

Nøkkelindikator for kundeopplevelsen er tilgjengelighet av billettutstyret. Målsetting for tilgjengelighet på billettutstyret er 99,2%. Resultatet for 2014 ble 96,8%.



Tilgjengeligheten til billettutstyret nådde ikke målet for 2014. På basis av dette, samt utbyggingen av Oslo Lufthavn, pågår det et prosjekt for å erstatte dagens billettutstyr med nytt utstyr når Oslo Lufthavn åpner sin terminal 2 i 2017.

1.2.2 Punktlighet og generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

1.2.2.1 Punktlighet

Punktlighetsmålet for Flytoget i 2014 ble satt til 97 %. Dette ble oppnådd.

Akkumulert punktlighet for 2014 endte på 97,3 %. Dette er 1,2 prosentpoeng bedre enn i 2013 og den beste punktligheten noensinne for Flytoget.

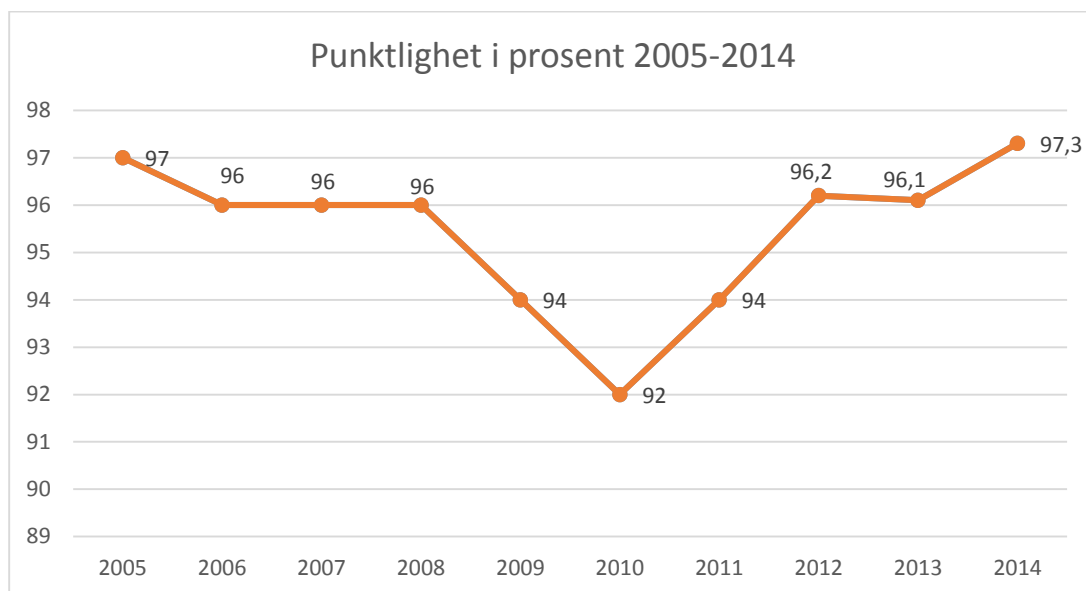
Den gode punktligheten fra de siste månedene av 2013 fortsatte også inn i 2014. Både i januar, februar og mars oppnådde Flytoget gode punktlighetstall. Det er særlig grunn til å merke seg mars måned med en punktlighet på hele 98,9 %, den beste måneden i 2014. I april faller punktligheten p.g.a. flere feil på



infrastrukturen. Feilene i april kan ikke knyttes til et bestemt sted eller system. Det var ulike typer feil som oppstod på flere forskjellige steder i løpet av forholdsvis kort tid som genererte et fall i punktlighetsresultatet. Utover våren bedres igjen punktligheten og mai blir en god måned med et resultat godt over målsetningen. I 2014 som i 2013 ser vi litt dårligere resultater i de to sommermånedene juni og juli. Sommeren 2014 var varm og varmen påvirket noen av Jernbaneverkets (JBV) systemer negativt ved at utendørs skap med følsom styringselektronikk ble slått ut og måtte resettes. JBV gjorde en stor innsats for å rette disse feilene og etter hvert som temperaturen sank både utenfor og inne i skapene normaliserte punktligheten seg til forventet nivå. August ble en veldig god måned med punktlighet over 98 %. Fra medio september til medio oktober opplevde Flytoget igjen en økning av infrastrukturfeil som ga en økende bekymring for målsetningen på 97 %. November ble en svært god måned med et resultat bedre enn 98 % punktlighet. Årets siste måned var mild og nesten helt uten snøfall. Noen flere infrastrukturfeil enn i november, men allikevel en god punktlighet rett i underkant av 97 %.

Gjennom våren og sommeren stabiliserte punktligheten seg mellom 95 og 96 %.

Antall feil på sikringsanleggene falt betydelig siste kvartal 2013, og dette førte til en markant bedring av Flytogets punktlighet. I både oktober, november og desember lå punktligheten høyere enn målet på 97 %.



Punktligheit til Gardermoen 2009 til 2014

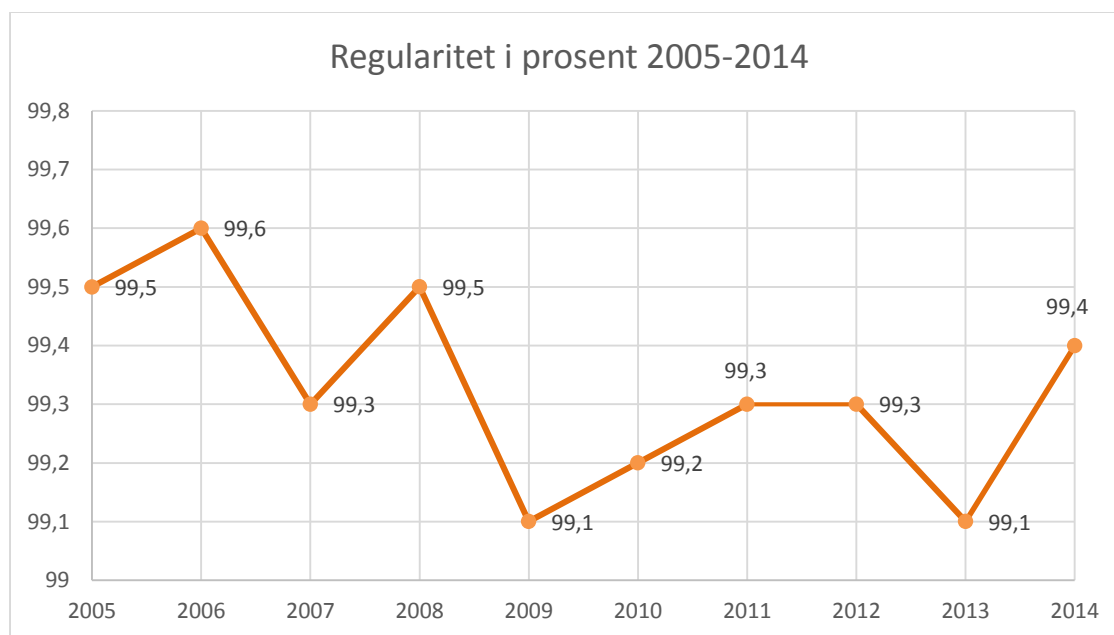
Kanselleringer/Regularitet

Målsettingen på regularitet var 99,5 % i 2014. Dette ble ikke oppnådd.

Regularitet påvirkes mye av enkelthendelser som for eksempel ved stenging av Romeriksporten. I slike tilfeller vil alle direktetog bli innstilt og dette får store konsekvenser for regulariteten.

Regulariteten i 2014 endte på 99,4 %. Dette er 0,3 prosentpoeng bedre enn i 2013 og Flytogets beste resultat siden 2008.

Flytoget hadde en god regularitet gjennom hele året. Flere infrastrukturfeil enn normalt i oktober samt påkjørsler (kategorisert som selvmord) både i begynnelsen av november og desember gjorde at Gardermobanen ble stengt flere ganger. Disse stengninger av banen resulterte dessverre i mange innstilte tog som igjen medførte at regulariteten falt til under 99,5 % i løpet av årets tre siste måneder.



Regularitet til Gardermoen 2009 til 2014

1.2.2.2 Generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

Ved planlagte driftsavvik erstattes tog med buss på aktuelle (del)strekninger. Dette annonseres på selskapets nettsider, og synliggjøres i ruteplanleggeren på selskapets nettsider, og i Flytogets mobiltelefon-applikasjoner.

Ved ikke planlagte avvik søkes kundene fremført med taxi inntil avviksbusser er på plass. Alle ansatte medbringer taxirekvisisjoner til dette formål. Selskapet har en løpende beredskapsavtale som innebærer at erstatningsbusser er på plass i løpet av kort tid dersom det oppstår ikke-planlagte avvik i toggangen. Dersom slike avvik fører til større forsinkelser for de reisende trer Flytogets utvidede garanti i kraft, se eget punkt «Kompensasjon for avvik» nedenfor.

1.2.2.3 Generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

Ved planlagte driftsavvik erstattes tog med buss på aktuelle (del)strekninger. Dette annonseres på selskapets nettsider, og synliggjøres i ruteplanleggeren på selskapets nettsider, og i Flytogets mobiltelefon-applikasjoner.

Ved ikke planlagte avvik søkes kundene fremført med taxi inntil avviksbusser er på plass. Alle ansatte medbringer taxirekvisisjoner til dette formål. Selskapet har en løpende beredskapsavtale som innebærer at erstatningsbusser er på plass i løpet av kort tid dersom det oppstår ikke-planlagte avvik i toggangen. Dersom slike avvik fører til større forsinkelser for de reisende trer Flytogets utvidede garanti i kraft, se eget punkt «Kompensasjon for avvik» nedenfor.

1.2.3 Luftkvalitet, renhold av togmateriell og stasjoner

1.2.3.1 Luftkvalitet

Luftkvaliteten i Flytogene kontrolleres av et komplett HVAC anlegg (heating, ventilation and air conditioning). Videre er det etablert et system for kontroll og vedlikehold som sørger for å opprettholde funksjonaliteten til systemet.



Kapasiteten på anlegget (pr. vogn) er ca. 3500 m³/t, under normal drift medfører dette en utskiftning på ca. 1600 m³/t. I praksis vil det si at all luften i hver vogn byttes ut ca. hvert 7 minutt.

For å sikre at luften som tas inn og fordeles i kupeene er ren blir den filtrert i to steg. Først går luften gjennom et grovfilter før den blir rensert i et finfilter. Filtreringen for finfilteret er klassifisert til G4 i henhold til EN 779.

1.2.3.2 Renhold

Daglig består renholdet i hovedsak av rydding og tømning av avfall, vask av gulv, støvtørk av samtlige vannrette flater (i høyde 0-180cm), behovsmessig flekkfjerning på samtlige flater og passasjer seter, samt rengjøring etter innmeldte behov fra driften. I tillegg er det definert en rekke renholdsaktiviteter som gjøres i ulikt intervall.

Daglig kontrolleres renholdet visuelt av lokomotivfører ved uttak fra vedlikeholdsbase og av flytogvert før togsettet åpnes for publikum.

Kontroll og oppfølging av renholdsstandarden om bord gjøres kontinuerlig gjennom hele driftsdøgnet av ombordpersonalet, mens kontroll og utsjekk av toalettene gjøres ved fastsatte tidspunkter, minst hver time.

1.2.3.3 Stasjoner

Stasjonene flytoget stopper ved eies av enten Jernbaneverket eller Rom Eiendom. Således har Flytoget ingen særskilt kontroll over renholdskvaliteten på disse områdene. Flytoget har likevel iverksatt ukentlig kontroller av samtlige av "våre" stasjoner.

1.2.4 Kundetilfredshetsundersøkelse

Flytoget gjennomfører 4 målinger av kundetilfredshet i året, ved spørreskjema delt ut av ekstern analyseleverandør etter en på forhånd fastsatt utvalgsplan. I 2014 ble kundetilfredshetsundersøkelsen gjennomført av IPSOS MMI.

Totaltilfredshet analyseres i forhold til en rekke underpunkter, hvorav de viktigste for kundene er punktlighet og renhold, samt hjelpsomme og fleksible ansatte.

For 2014 satt selskapet målet for kundetilfredshet tredelt, til 96,0 %, 96,5% og øverste mål 97,0% tilfredse kunder.

Årsresultatet i 2014 ble 96,9 % tilfredse kunder. Resultatet baserer seg på over 6000 respondenter. Flytoget har siden 2008 stabilt oppnådd 96% kundetilfredshet. Dette er også satt som mål for 2015.

1.2.5 Klagebehandling, Kompensasjon for avvik og Refusjon.

1.2.5.1 Klagebehandling

Flytogets reisevilkår er publisert på selskapets nettsider og på baksiden av hver billett er det henvist til disse, samt oppgitt selskapets kundetelefonnummer for videre informasjon og hjelp. Selskapet følger faste prosedyrer for håndtering av kundeforhold.

Flytoget AS' ansvar for kunder med Flytoget og deres bagasje, reguleres av «Lov om jernbaneansvar overfor reisende» av 10.06.1977 nr. 73. Flytogets reisevilkår er supplert med forskrift om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (jernbanepassasjerrettighetsforskriften) av 3. september 2010 nr. 1241. I tilfelle motstrid mellom transportvilkårene og jernbanepassasjerforskriften til skade for passasjerene, gjelder jernbanepassasjerforskriften.

Servicekvalitetsmålet for kundeservice er responstid på skriftlige henvendelser og resultat fra Questbackundersøkelser. Målsettingen på responstid var i 2014 på 24 timer, resultatet for samme år ble 23 timers responstid. Responstid måles som opplevd ventetid fra kundens side, fra sendt henvendelse til første svar. Det vil si at tid utenom Kundeservice åpningstider, også teller.

Questback-målinger gjøres fire ganger i året. Av flere spørsmål, har vi valgt å fokusere spesielt på spørsmålet «Alt i alt, hvor fornøyd var du med Flytogets behandling av din henvendelse?». I 2014 svarte



88% av de var fornøy eller svært fornøyd. Målet for 2015 er 88%. Grunnen til det er at vi i 2015 forventer høyt trykk og lengre ventetid i forbindelse med innføring av nye nettsider (for flytoget.no og minsider.flytoget.no), samt utvidelse til ny kanal for Chat og ikke minst innføring av ny app for smart telefoner som inkluderer salg av billett.

1.2.5.2 Kompensasjon for avvik/reisegaranti

Flytoget har en utvidet reisegaranti som er publisert på selskapets nettsider som en del av våre transportvilkår: <http://flytoget.no/Kundeservice/Transportvilkaar>, §6b/c. Se utdrag under.

b. Dersom Flytoget ankommer Oslo Lufthavn Gardermoen mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for billetter som ikke er byttbare/refunderbare.

Garantien dekker ikke billetter for eventuell videre reise etter første flyreise, som kunden fremdeles kan nå til tross for forsinkelsen.

c. Erstatning kan ikke kreves dersom kunden tross forsinkelsen har nok tid til å nå avgang for videre transport i h.h.t. flyselskapenes minimums fremmøtetider. Kunden plikter å begrense et eventuelt tap ved å beregne rimelig tid for ankomst til bestemmelsesstasjon Oslo Lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlands turer og 90 minutter på utenlandsturer.

1.2.5.3 Refusjoner

På selskapets nettsider er følgende publisert som en del av Flytogets reisevilkår:

§4. Refusjoner

Flytoget refunderer billetter ved Flytogets salgsskanke på Oslo Lufthavn eller ved Flytogets kundeservice etter følgende regler:

a. For ansattekort, Oslo Lufthavn (månedskort eller klippekort) skjer refusjon når den reisende slutter i sitt arbeid på flyplassen eller p.g.a. sykdom ikke har anledning til å benytte billetten. Refusjon skjer etter framvisning av sykemelding fra lege eller sluttattest.

Refusjonsbeløpet vil forholdsmessig avregnes på bakgrunn av gyldighetsperioden for sykemeldingen.

b. Tapte billetter refunderes ikke.

c. Enkeltbilletter refunderes ikke

§6. Bestemmelser ved forsinkelser og driftsavbrudd

a. Kunden kan fremme krav om dekning av dokumenterte utgifter, begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for eksempel utgifter til:

- rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom Flytoget ikke innen rimelig tid har etablert annet transportalternativ for strekning. Ved vurderingen av hva som er rimelig tid legger Flytoget til grunn at det uten unødig opphold blir iverksatt tiltak som så snart som mulig bringer alle kundene fram til bestemmelsesstasjon.

- telefonutgifter kunden får ved å skaffe annen transport.

- kost og losji når dette er nødvendig og hvor Flytoget ikke skaffer dette kostnadsfritt for kunden.

Listen er ikke uttømmende.



b. Dersom Flytoget ankommer Oslo Lufthavn Gardermoen mer enn 30 minutter etter oppsatt rutetabell og kunden ikke rekker sin flyavgang, kan kunden fremme krav om erstatning for videre reise til endelig destinasjon begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, for billetter som ikke er byttbare/refunderbare.

Garantien dekker ikke billetter for eventuell videre reise etter første flyreise, som kunden fremdeles kan nå til tross for forsinkelsen.

c. Erstatning kan ikke kreves dersom kunden tross forsinkelsen har nok tid til å nå avgang for videre transport i h.h.t. flyselskapenes minimums fremmøtetider. Kunden plikter å begrense et eventuelt tap ved å beregne rimelig tid for ankomst til bestemmelsesstasjon Oslo Lufthavn anbefaler minst 60 minutter fremmøte på innenlands turer og 90 minutter på utenlandsturer.

d. Uansett type forsinkelse, erstatter ikke Flytoget utgifter som følge av flytogforsinkelse eller innstilt togavgang som skyldes forhold som ligger utenfor Flytogets kontroll, så som ekstraordinære værforhold eller force majeure, offentlig påbud og forbud, streik og lockout. Flytoget må kunne påvise at årsaken ligger utenfor Flytogets kontroll.

e. Kunden skal så vidt mulig skriftlig avtale utgiftsdekning med flytogvert eller kundeveileder på forhånd. For framsetting av krav, jfr. § 7, pkt c.

1.2.6 Assistanse til personer med redusert mobilitet

Assistanse for rullestolbrukere praktiseres i henhold til intern prosedyre TSPR0001 (utdrag):

Det er egne plasser med festeanordning for rullestol i BFM vognen på flytoget.

Det er tillatt å ha med det antall personer som sitter i rullestol som toget har festeanordninger for. Det er ingen begrensning for bevegelsehemmede som kan sitte i et vanlig sete i toget.

Følgende punkter skal følges dersom person som sitter i rullestol skal reise med flytoget:

1. Dersom flytogvert observerer person som sitter i rullestol på plattformen, skal han/hun straks tilby sin assistanse. Plattformtjeneste skal også yte bistand ved behov for dette.

2. Rullestol plasseres på rett plass i BFM vognen og festes i festeanordninger.

3. Flytogvert informerer om at assistanse kan fås underveis ved å bruke trykknapp ved rullestolplass. Dersom flytogfører får varsel om at rullestolbruker ønsker assistanse skal dette umiddelbart meldes til flytogvert.

4. Når person som sitter i rullestol skal av toget skal flytogvert være tilstede og være behjelpelig med avstigning.

I de fleste tilfeller benyttes egen rampe for denne typen av og påstigning, men da det er ulike ønsker fra brukere av rullestoler, overlates beslutningen om valg av løsning til kunden.

Alle legitimerede ledsagere til personer med redusert mobilitet reiser gratis på Flytoget.

Fra 2. januar 2012 er det Jernbaneverket som er ansvarlig for assistanse på stasjonsområdet i forbindelse med reiser med Flytoget. Dette tilbudet om assistanse gjelder på stasjonene Oslo S og Oslo lufthavn, og må bestilles 24 timer i forkant. Mer informasjon om dette tilbudet er publisert på Jernbaneverkets nettsider (<http://www.jernbaneverket.no/no/kundesenter/assistansetjeneste-pa-stasjonene/>).