



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

2019-04-05

Trafikverket
trafikverket@trafikverket.se

Handläggare: Mattias Andersson

Synpunkter på Trafikverkets rutin och process kring handläggning av regressrättsärenden

Vi har av våra medlemmar fått åtskilliga synpunkter på den rutin Trafikverket satt upp för att handlägga regressrätten. De handlar om:

- blankettens utformning och design
- de krav Trafikverkets ställer på inrapporteringen
- de tidsgränser Trafikverket sätter på när ansökan ska ske
- den handläggningstid Trafikverket har på ärenden
- kopplingen mellan regressrätt och kvalitetsavgifter

Vi noterar att Trafikverket har för avsikt att ändra sin blankett för att den ska förenklas, men vi vill ändå inkomma med denna skrivelse för att understryka att frågan är bredare än så.

Formell och byråkratisk

De formkrav som ställs på ansökan är oerhört detaljerade. När det gäller Resplusresor är våra medlemmar ersättningsskyldiga mot kund om problem uppstår på deras sträcka. De betalar hotellövernattning, taxi eller bara ersättning för själva förseningen. I dessa fall måste de fylla i alla delsträckor för kundens resa och ange klockslag, stationer och tågnummer för samtliga sträckor. Totalt kan det bli upp emot 30 poster som ska fyllas i för bara en resa.

Flera av uppgifterna är sådan som trafikföretaget dessutom inte har eller har svårt att samla in.

Både planerad tidtabellstid och tågnummer ska redovisas. Det borde räcka med en av uppgifterna.

De krav som ställs på inrapportering är mer detaljerade än vad våra medlemmar får ställa på resenären för att den ska få rätt till ersättning. Myndigheter måste kunna lita på myndigheter och om vi talar för hela branschen; Trafikverket måste kunna lita på sina kunder. Är anspråken inte orimliga bör man inte kräva kvitton på varje utlägg och långa beskrivningar om varje enskild resenärs delresor.



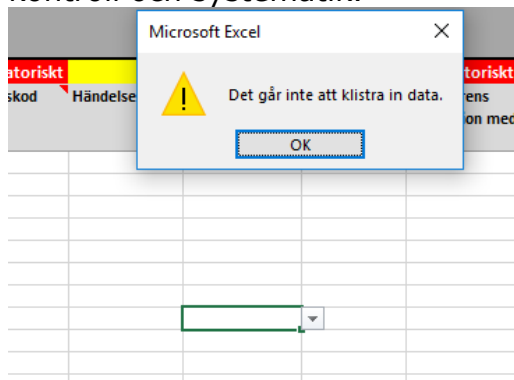
SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Blankettens utformning

Stationsnamn ska fyllas i som kod i blanketten. Alla koder är uppställda i bokstavsordning i en lista. Det innebär att stationerna inte är i bokstavsordning. Ex vis har Karlskrona koden Ck vilket innebär att det väldigt svårt att hitta den stationen i listan. Listan är dessutom låst så det går inte att sortera på annat vis man har dessutom gjort så att den är inte kopieringsbar. Det är inte rimligt att man ska kräva att handläggare av dessa frågor ska kunna Trafikverkets koder för stationer. Om Trafikverket vill använda dem internt i sin handläggning må vara hänt, men mot sina kunder bör man kunna bjuda på att Ck är Karlskrona tex.

| Obligatoriskt | Obligatoriskt | Obligatoriskt | Obligatoriskt | Obligatoriskt | Obligatoriskt |
|---------------|---------------|---------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| Tåg (Tåg ID) | Orsakskod | Händelse ID | Resenärens startstation med tåg | Planerad avgångstid startstation | Resens slutstation |
| | | | Aal | | |
| | | | Aal | | |
| | | | Ab | | |
| | | | Acm | | |
| | | | Ag | | |
| | | | Agb | | |
| | | | Agg | | |
| | | | Ahm | | |
| | | | Aik | | |

Det går inte att klistra in värden i dokumentet vilket alltså omöjliggör all automatisering eller genvägar för att hantera flera kunder som rest på samma tåg på ett enkelt sätt. Det går inte heller att sortera vilket försvårar kontroll och systematik.



Våra medlemmar klassar alla våra ärenden efter orsak. Orsaksklasserna kan vara tex Trafikverket, yttre orsak, fordon och operatör. Detta gör att det är lätt att hitta de ärenden de kan ansöka för – men de måste specificera orsaken. Det innebär att de måste söka i inkomna mail eller i LUPP (Trafikverkets uppföljningssystem) för att få fram och kunna fylla i en tydligare beskrivning. Det går inte heller att plocka bort rader som har blivit fel. Detta är tidskrävande. I de fall informationen i LUPP är tillräcklig borde den räcka som källa för informationen och den ansökande borde inte behöva skrivas in något i ansökan.

Flera av våra medlemmar har pga den mängd uppgifter som Trafikverket kräver in valt att inte ansöka om ersättning för alla kostnader de har rätt till



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

att få täckta. Detta medför att det finns ett stort mörkertal av utbetalda förseningsintäkter.

Ca 2/3 av kundansökningar om förseningsersättningar uppskattar våra medlemmar kommer från tåg förseningar. Det innebär sammanräknat stora summor som Trafikverket inte betalar ut för att man gjort uppgiftslämnarbördan för tung.

Flera medlemmar berättar att de lämnat in ansökningar under hösten och ännu inte fått någon utbetalning, dvs sex månader senare. Handläggningen är med all sannolikhet tidsödande även för Trafikverket.

Skilj på regresskostnad och kvalitetsavgift

Kopplingen till kvalitetsavgiften gör att flera medlemmar undviker att söka regressrätt. Eftersom utfallet av eventuell ersättning påverkas av avdrag för bristande kvalitet på våra banavgifter upplevs det alltså inte mödan värt att lägga ner massa arbete på att ansöka om ersättning för att pengarna sedan ska försvinna i andra änden.

Kopplingen till kvalitetsavgifter är också rent tankemässigt felaktig. Kvalitetsavgifter är en reducering av kostnader för att tjänsten inte utförts på avtalat sätt, dvs ett avdrag på de avgifter Trafikföretaget betalar till Trafikverket för en tjänst som inte uppnådde avtalad standard. Regresskostnader är ersättning för uppkomna kostnader som trafikföretaget haft pga att tjänsten inte utförts på rätt sätt. Dessa får inte sammanblandas, en utbetald regressrätt ska inte ge möjlighet att minska utbetald kvalitetsbristersättning (vilket borde vara det korrekta namnet på kvalitetsavgiften). Det skapar ju inget incitament hos Trafikverket att agera på rätt saker när kvalitetsavgiftsutbetalningen minskas för att man kräver ersättning för externa kostnader.

Tidsaspekten för ansökan som satts upp av Trafikverket försvårar sammanhållna ärenden.

Trafikverket kräver att ansökan ska ha inkommit senast nittio dagar efter händelsen eller nittio dagar efter att transportören mottagit den begäran om ersättning som grundar fordran mot Trafikverket om det är en begäran från tredje man. Det innebär att ansökan om ersättningen för en enstaka händelse måste delas upp så att kostnader som organisationen haft och de fakturor och den andel ansökningar som inkommit från resenärer och godkänts inom nittio dagar kommer bli en första ansökan. Sedan finns det en borte gräns i samband med preskriptionstiden vilken är 24 månader, enligt Lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter, samt när fakturor inkommit och betalats till t.ex. entreprenörer som är avgörande tidsgränser för Trafikverkets kunder.

Sannolikt minskar antalet anspråk ju längre ifrån händelsen man kommer, men det är som vi bedömer ändå rimligt att Trafikverket släpper på sin



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

regel 90 dagar efter händelsen. En något längre tidsperiod skulle innebära att handlagda ärenden och betalade fakturor i mycket större utsträckning kan hållas samman i samma ansökan, vilket torde underlätta för bägge parter.

En av våra medlemmar sammanfattar det hela som "Det är ju inte fler administratörer vi behöver utan bättre banunderhåll" och vi som branschorganisation kan inte annat än hålla med.

Vi vill också vara med och duka bordet

Inom Stärkt branschsamverkan myntades uttrycket att "branschen inte ville komma till dukat bord utan vara med och duka det". Genom BTO:s pressmeddelande den 29 mars fick vi information om att frågan om regressrättshanteringen hade diskuterats på ett så kallat "gemensamt ledningsgruppsmöte" mellan BTO och Trafikverket. Vi ser allvarigt på att Trafikverket fortsätter att negativt särbehandla de organisationer som bedriver 86% av persontågsresorna. Svensk Kollektivtrafik och våra medlemmar ifrågasätter i och med denna skrivelse med bestämdhet den "grandfathers right" Trafikverket på så sätt ger BTO och dess medlemmar och kräver att mötena antingen öppnas för alla berörda parter eller att Svensk Kollektivtrafik och dess medlemmar ges möjlighet till motsvarande "gräddfil" kring regelbunden information och diskussion med Trafikverkets ledning.

För Svensk Kollektivtrafik

Helena Leufstadius
VD

Mattias Andersson
Ansvarig Järnvägsfrågor