



# Servicekvalitet i Flytoget

# 2019

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.



**FLYTOGET**  
AIRPORT EXPRESS

## 1. INTRODUKSJON

### 1.1 Hvem er vi?

Flytoget er Norges eneste høyhastighetstog, og bringer passasjerer til og fra Oslo lufthavn, med Drammen som endestasjon i vest. Flytoget har en tillatt topphastighet på 210 km/t, og bruker med det 19 minutter fra Oslo sentralstasjon til Oslo lufthavn.

### 1.2 Hva står vi for?

#### 1.2.1 Flytogets visjon:

*Null stress.*

#### 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 intercity-lignende karakter.

#### 1.2.3 Flytogets formålsparagraf

Selskapets formål er å drive togtrafikk samt investeringer, finansplasseringer og tjenesteyting i tilknytning til dette.

#### 1.2.4 Flytogets verdier

Flytogets verdier er entusiastisk, innovativ, effektiv og pålitelig.

### 1.3 Hvordan gjør vi det?

Gjennom trening og utvikling bestreber vi å utruste våre medarbeidere med de nødvendige ferdigheter og kunnskaper, og utvikle digitale løsninger for å levere den standarden som er nødvendig.

### 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 der mange er opptatt av samfunnsansvar og klimaeffekter er det viktig å prioritere bruk av elektrisitet som energi til transport, fremfor bruk av fossile energikilder.

## 2. SERVICEKVALITETSRAPPORT FOR FLYTOGET

### 2.1 Informasjon og billetter

#### 2.1.1 Informasjon

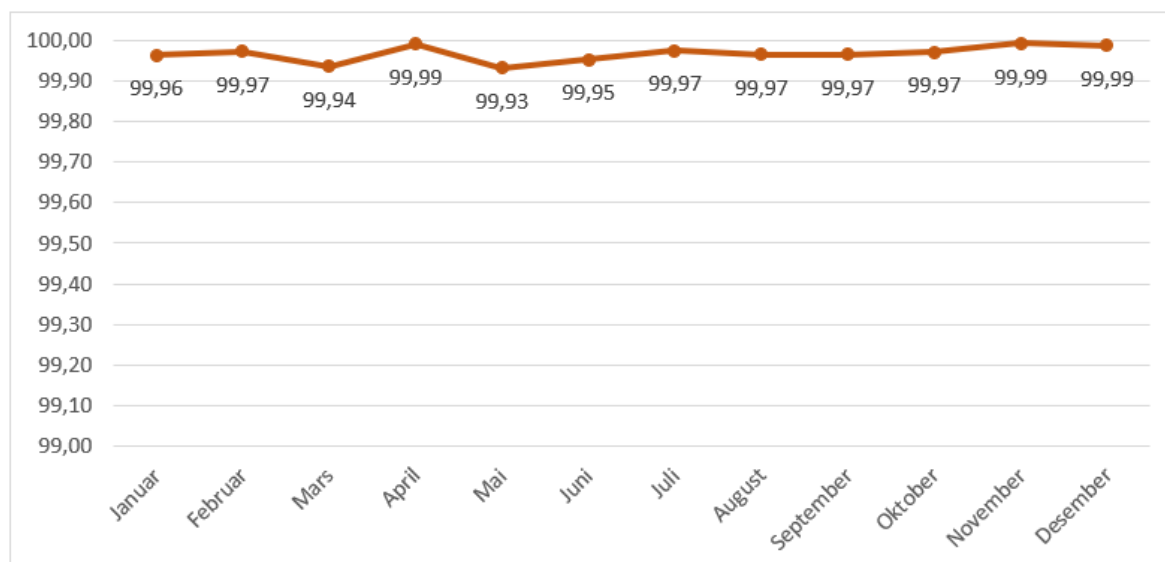
Informasjon om Flytogets transportvilkår er publisert på våre nettsider (<https://flytoget.no/no/kundeservice/transportvilkar/>).

På alle Flytogets billettautomater finnes telefonnummer til kundeservice, samt post- og mailadresse til Flytoget.

#### 2.1.2 Billetter

En nøkkelindikator for kundeopplevelsen er tilgjengeligheten på billettutstyret. Målsetting for tilgjengelighet på billettutstyret er 99,2 %. Resultatet for 2019 ble 99,97 %.

Alt billettutstyret ble erstattet da terminal 2 på Oslo lufthavn åpnet i april 2017.



*Tilgjengelighet på billettutstyr per måned*

## 2.2 Punktlighet og generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

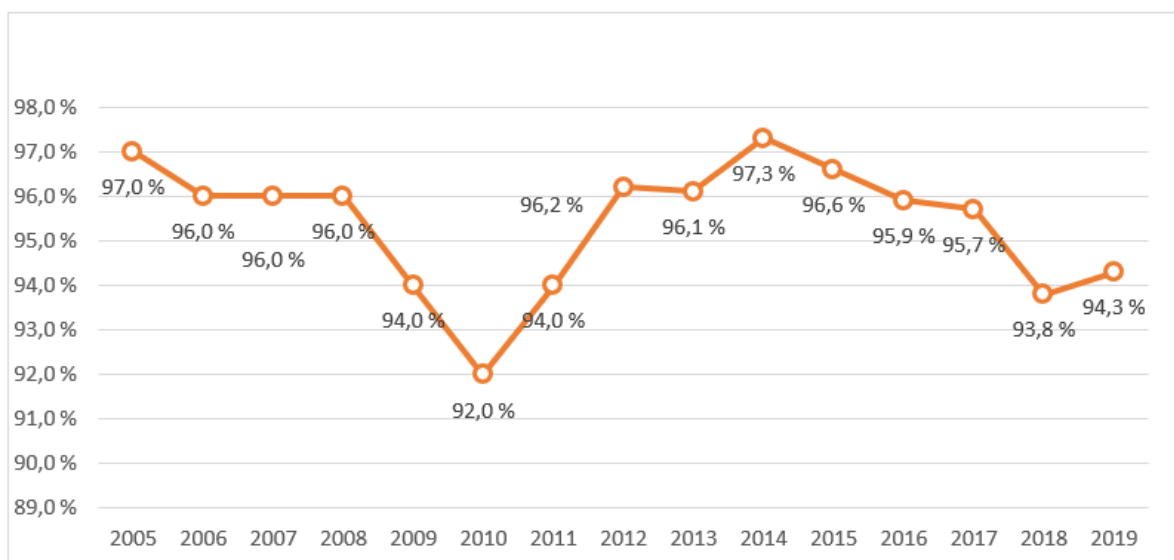
### 2.2.1 Punktlighet

Flytogets punktlighetsmål i 2019 var 97 % punktlighet. Resultatet endte på 94,3 %, Dette er en liten forbedring fra i fjor, 0,5 prosentpoeng sterkere, men fremdeles langt unna målet.

#### Oppsummering av punktligheten gjennom året.

Året startet relativt sterkt, hvor januar var nært målet med 95,5 % punktlighet. Deretter fulgte en svak februar, mens månedene mars og april var noe sterkere. Også mai og september hadde målinger langt under 97 %. Dette påvirker naturlig nok årets akkumulerte resultat.

Årets beste resultat fikk vi i juli, hvor resultatet ble 97,3 %. Dette var den eneste måneden i 2019 hvor resultatet lå over målet på 97 %. De øvrige månedene med unntak av juli viser alle et resultat fra 90,1 % til 96,3%.



*Punktligheitsprosent til Gardermoen 2005 til 2019.*

### 2.2.2 Kanselleringer/regularitet

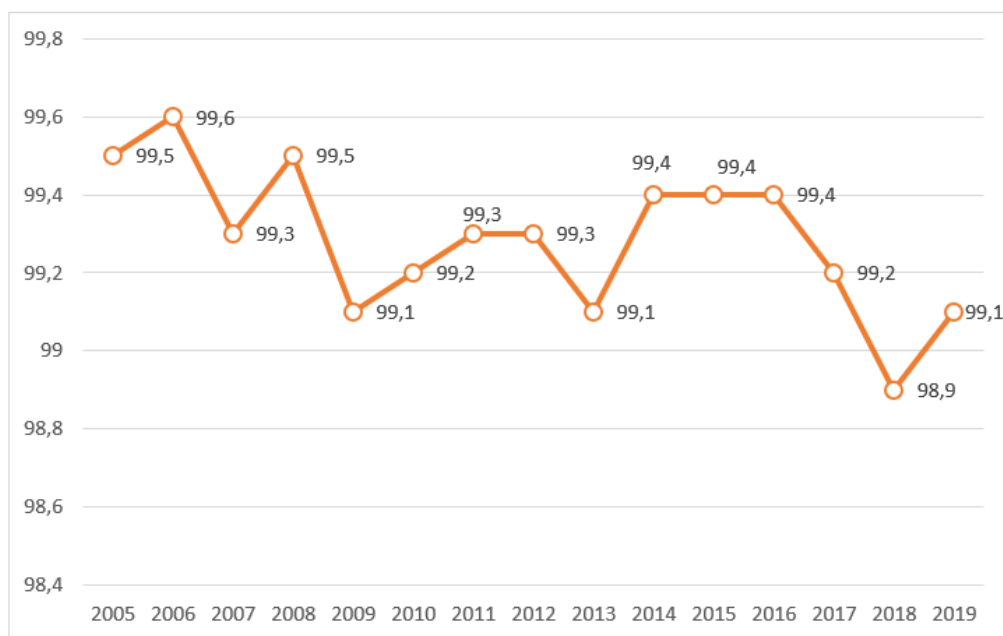
Regulariteten blir målt på Gardermobanen med antall planlagte ankomster og avganger fra Oslo lufthavn.

Flytogets regularitetsmål i 2019 var 99,5 %. Målet ble dessverre ikke nådd, og resultatet endte på 99,1 %. For Flytoget er dette ikke godt nok, men det er likevel en forbedring fra 2018 (98,9 %). Bortsett fra 2018 har selskapet tidligere kun registrert like dårlig regularitet i 2009 (99,1 %) og 2013 (99,1 %).

### Oppsummering av regulariteten gjennom året

Årets regularitetsmål ble ikke nådd i 2019. Regularitetsmålet preges naturlig nok mye av den dårlige infrastrukturen, og til tider mange innstillinger på hele eller deler av strekningen. Flytoget hadde fire måneder i 2019 som var over målet på 99,5 %: januar, februar, april og juli.

Det er månedene juni, august, september, november og desember som skiller seg ut negativt. Årsakene til dette var flere langvarige feil på sikringsanleggene.



*Regularitet til Gardermoen 2005 til 2019.*

### 2.2.3 Generelle prinsipper for håndtering av driftsavvik

Ved planlagte driftsavvik erstattes Flytoget med buss på aktuelle (del)strekninger. Dette annonseres på flytoget.no, synliggjøres i ruteplanleggeren og i Flytogets app.

Ved ikke-planlagte avvik fraktes kundene med taxi inntil avviksbusser er på plass. Alle Flytogets ansatte har taxirekvisisjoner til dette formålet. 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».

## 2.3 Luftkvalitet, renhold av togmateriell og stasjoner

### 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 (per vogn) er ca. 3500 m<sup>3</sup>/t, under normal drift medfører dette en utskiftning på cirka 1600 m<sup>3</sup>/t. I praksis vil det si at all luften i hver vogn byttes ut omtrent hvert syvende 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. Filtringen for finfilteret er klassifisert til G4 i henhold til EN 779.

### 2.3.2 Renhold

Daglig renhold består i hovedsak av rydding og tømming av avfall, vask av gulv, støvtørking av samtlige vannrette flater (i høyde 0-180 cm), flekkfjerning på samtlige flater og seter ved behov, samt rengjøring etter innmeldte behov fra driften. I tillegg er det definert en rekke øvrige punkter for renhold som utføres med jevne mellomrom.

Renholdet kontrolleres visuelt hver dag av Flytogfører 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.

Flytoget har etablert en returordning for vannflasker som deles ut på tog til våre reisende. Plastflasker samles inn og returneres til produsenten for gjenbruk.

I kontrakten for innvendig renhold har Flytoget satt som krav at de vaskeaktive stoffene som brukes i rengjøringsproduktene skal tilfredsstillende kravene til fullstendig nedbrytbarhet i EUs vaskemiddelforordning, implementert i forskrift om begrensning i bruk av helse og miljøfarlige kjemikalier og andre produkter (produktforskriften), (FOR 2004-06-01 nr. 922).

### 2.3.3 Stasjoner

Stasjonene Flytoget stopper ved eies av Bane NOR eiendom. Derfor har Flytoget ingen særskilt kontroll over kvaliteten på renholdet på disse områdene. Hvis det oppdages mangler, rapporteres disse av ansatte i Flytoget, via operativ ledelse, til Bane NOR.

## 2.4 Kundetilfredshetsundersøkelse

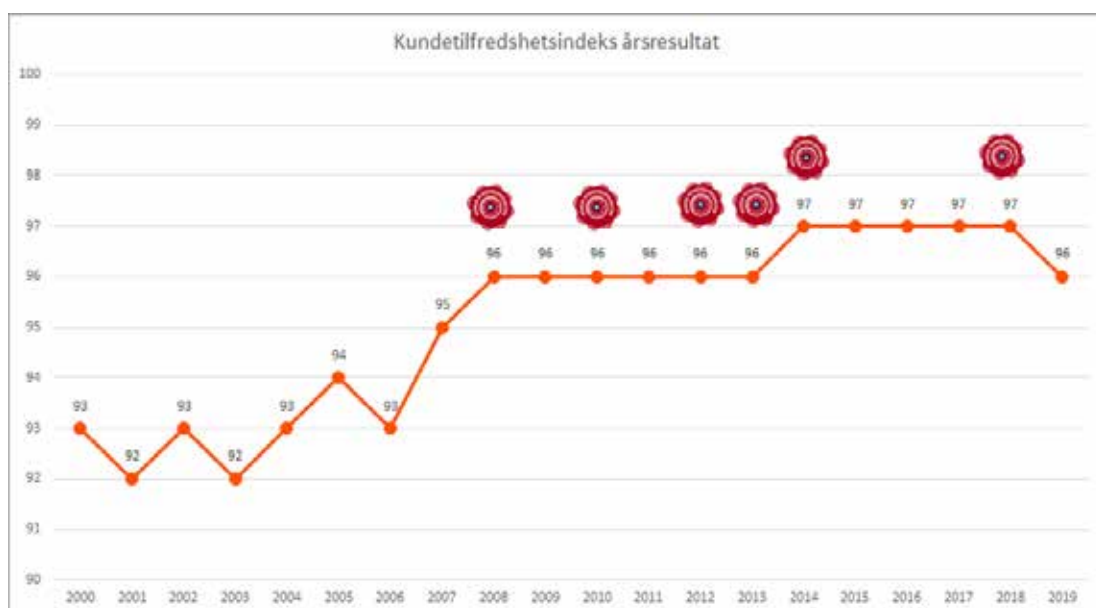
Flytoget gjennomfører fire årlige målinger av kundetilfredshet, ved spørreskjema delt ut av ekstern markedsanalyseleverandør etter en forhåndsdefinert utvalgsplan. I 2019 ble kundetilfredshetsundersøkelsen gjennomført av Epinion AS.

Totaltilfredsheten analyseres gjennom en rekke underpunkter, der de viktigste for kundene er punktligheten og opplevelsen av de ansattes service.

For 2019 var målet for kundetilfredshet 96 % tilfredse kunder.

Årsresultatet i 2019 ble 96 % tilfredse kunder. Resultatet baserer seg på over 6000 respondenter. Flytoget har siden 2008 stabilt oppnådd minst 96 % kundetilfredshet. Dette er også satt som mål for 2020.

Flytoget har også vært best totalt i Norsk kundebarometer på BI 6 ganger siden 2008.



*Kundetilfredshet i Flytoget, egne målinger. Årene hvor Flytoget har vunnet BIs Norsk Kundebarometer totalt er merket med rosett.*

## 2.5 Klagebehandling, kompensasjon for avvik og refusjon.

### 2.5.1 Klagebehandling

Flytogets reisevilkår, salgsvilkår, personvernerklæring og vilkår for bruk av Flytogets digitale plattform, er publisert på flytoget.no, minside.flytoget.no og i Flytogets app. Flytoget følger faste prosedyrer for håndtering av kundeforhold.

Servicekvalitetsmålet for kundeservice er responstid på skriftlige henvendelser og resultat fra kundetilfredshetsundersøkelser. Responstid for 2019 ble i snitt 17 timer for e-post og 40 sekunder på telefon og chat. Responstid måles som opplevd ventetid fra kundens side. Det vil si at tid utenom servicesenterets åpningstider også teller som ventetid for e-post.

Kundetilfredshetsmålinger gjøres fire ganger i året, med en nettbasert undersøkelse. Av flere spørsmål, har Flytoget valgt å fokusere spesielt på spørsmålet «Alt i alt, hvor fornøyd var du med Flytogets behandling av din henvendelse?». I 2019 svarte 86 % at de var fornøyd eller svært fornøyd. Målet for 2020 er 87 %.



## 2.5.2 Kompensasjon for avvik/reisegaranti

Flytoget har en utvidet reisegaranti som er publisert på [flytoget.no](https://flytoget.no) (utdrag fra <https://flytoget.no/no/reiseinformasjon/reisegaranti/>):

*I Flytoget setter vi punktlighet høyt. Det skulle bare mangle – vår viktigste oppgave er jo å bidra til at din reise går på skinner. Skulle vi likevel bli mer enn 30 minutter forsinket, og flyet ditt går fra deg, dekker vi plass for deg på neste ledige flyavgang. Dette gjelder uansett årsak til forsinkelsen, både vær- og føreforhold, signalfeil eller andre uforutsette hendelser.*

## 2.5.3 Refusjoner

Flytoget AS' ansvar for kunder med Flytoget og deres bagasje reguleres ved "Lov om jernbaneansvar overfor reisende" av 10.06.1977 nr.73. På selskapets nettsider er følgende publisert (utdrag fra <https://flytoget.no/no/kundeservice/transportvilkar/>):

*§9. Hvilke krav har kunden ved forsinkelse?*

*1. Flytoget erstatter ikke utgifter utover billettprisen som følge av flytogforsinkelse eller innstilt togavgang som skyldes force majeure, slik som ekstraordinære værforhold, naturbegivenheter, offentlig påbud og forbud, streik og lockout. Flytoget må kunne påvise at årsaken til forsinkelse eller innstilt togavgang kan kategoriseres som force majeure etter denne bestemmelsen.*

*2. Dersom Flytoget ankommer Oslo lufthavn 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 eller refunderbare.*

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

*Det kan ikke kreves refusjon av billettprisen eller dekning av andre krav dersom passasjeren var blitt varslet om forsinkelser på 30 minutter eller mer allerede før billetten ble kjøpt.*

*Erstatning kan ikke kreves dersom kunden, tross forsinkelsen, har nok tid til å nå avgang for videre transport i henhold til flyselskapenes minimums frammøtetider. Kunden plikter å begrense et eventuelt tap ved å beregne rimelig tid.*

*Ved krav om erstatning for tapt flybillet eller plass på neste ledige flyavgang, må passasjeren ha tatt et flytog som i utgangspunktet ville vært fremme innenfor flyselskapets anbefalte oppmøtetid. Dette varierer fra flyselskap til flyselskap. Oslo lufthavn anbefaler minst 60 minutter frammøte på innenlandsturer og 90 minutter på utenlandsturer.*

*Kunden skal så vidt mulig skriftlig avtale utgiftsdekning med togpersonalet eller kundeveileder på forhånd. Krav fremmes iht. dette kapitlet.*

*Ved forsinkelser hvor transportgarantien har trådt i kraft (jf. pkt. 9.2), kan det fremmes krav om dekning av kost og losji der det er vesentlig ventetid til ny flyreise og Flytoget ikke skaffer dette kostnadsfritt for kunden.*



3, Det kan fremmes krav til dekning av rimeligst mulig alternativt transportmiddel fram til bestemmelsesstasjon, dersom Flytoget ikke uten ugrunnet opphold har etablert annet transportalternativ for strekningen.

4. For alle tilfeller som ikke dekkes av reisegarantien, jf. pkt. 9.2 eller hvor situasjonen skyldes force majeure, jf. pkt. 9.1, kan kunden fremme krav om dekning av rimelige og nødvendige dokumenterte utgifter som er en direkte konsekvens av forsinkelsen, begrenset oppad til 3/10 av Folketrygdens grunnbeløp, herunder alternativt transportmiddel etter pkt. 9.3 eller andre kostnader som ikke er beskrevet ovenfor.

## 2.6 Assistanse til personer med redusert mobilitet

Assistanse for rullestolbrukere praktiseres i henhold til dem interne prosedyren Trafikkregler Flytoget – TRF (utdrag):

*Det er egne plasser med festeanordning for rullestol 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 bevegelseshemmede 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 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 til stede og være behjelpelig med avstigning.*

I de fleste tilfeller benyttes egen rampe for denne typen av- og påstigning, men ettersom 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 Bane NOR 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 Bane NOR sine nettsider

(<http://www.banenor.no/Kundesenter/Assistansetjeneste-pa-stasjonene/>).