



# Vad är ekonomisk skada?

## En rapport om regressrättens tillämpning i järnvägstrafiklagen



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK



## Förord

Den europeiska tågpassagerarförordningen kom 2007 och den kompletterades 2015 med en svensk resenärsrättighetslagstiftning vilka båda kraftigt ökade branschens kostnader för ersättningar till resenärer vid förseningar. Först 2018 gavs möjligheten att söka regress, dvs ersättning från den som orsakade skadan för uppkomna följdskostnader så som ersättningstrafik och restidsgarantier. Regressen hade utretts grundligt i Järnvägstrafikutredningen som i SOU 2015:9 föreslog en vidsträckt regressrätt mot infrastrukturförvaltaren.

Trafikverket fick ansvar för verksamheten som startade den 1 juli 2018. De har satt upp rutiner och system för handläggningen. Sedan start har det hela kantats av missnöje med byråkratiska lösningar, sviktande bedömningar och saktfärdig handläggning. Medlemmar har sett detta som en utmaning och berättar att de valt att avstå att ansöka eftersom det är så tidsödande och osäkert om man kommer få någon ersättning. Vissa möjligheter som tidigare fanns för att få ersättning för produktionsmerkostnader inom kvalitetsavgiftssystemet har också försvunnit i samband med att regressrätten infördes, utan att regressrätten ger utrymme för att täcka upp dessa kostnader.

Svensk Kollektivtrafik är branschorganisation för den samhällsorganiserade kollektivtrafiken. Våra medlemmar står för 83% av persontågsresorna i landet och är därför i högsta grad berörda av detta. Utifrån det vi uppmärksammats på, beslöt vi att tillsammans med vår associerade medlem OneRepay ta fram en rapport kring status för regressrättshanteringen när det gått snart två år. Detta eftersom vår gemensamma målsättning är att förenkla för resenärer och trafikföretag så att de upplever att regelverk och processer är smidiga, lättförståeliga och enkla att följa när det gäller hantering av frågor kring resenärsrättigheter och regressrätt. Denna rapport bygger på intervjuer med våra medlemmar för att få en samlad bild från branschen. I komplement till detta har även intervjuer och statistik inhämtats från Trafikverket.

Fram till årsskiftet 2019/2020 hade regressanspråk på 10,9 mkr betalats ut, det är inte ens en tiondel av det som ansökts över samma tid. 2,4 mkr eller 18% av beviljad regressrätt hade dragits av utifrån kvalitetsavgifter. Vår slutsats är att avdraget på rättmätiga anspråk för regressrätt utifrån redan utbetalda kvalitetsavgifter måste tas bort, här krävs en lagändring. Regressrätten blir annars ett svagt styrmedel som riskerar liten användning och bristande ekonomisk styrning för den som gjort fel. Dessutom så som SOU 2015:9 påpekar ska kvalitetsavgifterna verka förebyggande och inte skadereglerande. Rapporten visar också som befarat på att regressrätten inte används i den utsträckning som det är tänkt, eftersom det upplevs krångligt och tidsödande. Det innebär att det finns ett stort mörkertal för kostnader som inte krävs av infrastrukturförvaltaren utan tas av den regionala kollektivtrafikmyndigheten.

Det är tydligt att praxis fortfarande saknas i många ärenden vilket ökar antalet ansökningar ”på försök” och sinkar handläggningstiden. Att vi i Sverige har två parallella resenärsrättighetslagstiftningar med skilda regler och villkor beroende på tåglinjens längd underlättar så klart inte detta arbete.

Rapporten lyfter ett flertal områden där förbättringar och effektiviseringar behöver göras. Ansöknings- och beslutsprocessen är som en tvinnad väv mellan Trafikverket, tågoperatören och den regionala kollektivtrafikmyndigheten i denna fråga, merparten av förbättringarna kräver därför samverkan och samagerande mellan dessa parter för att nå framgång. För att uppnå detta krävs en långtgående digitalisering som parterna tillsammans behöver driva för att optimera nyttorna.

Anledningen till att rapporten fick rubriken ”Vad är ekonomisk skada?” beror på att det idag är två år den nya järnvägstrafiklagen trädde i kraft och fortfarande finns oklarheter i tolkningen av begreppet ekonomisk skada. Vi anser att det är dags att ändra på det nu.

Vi vill slutligen rikta ett stort tack till de hos våra medlemmar och Trafikverket som bistått med information, tagit sig tid att bli intervjuade och därmed bidragit till rapportens resultat.

## Sammanfattning

Vi har hämtat in svar på ett antal frågeställningar från Trafikverket. Svaren visar att ansökningar för ett värde av ca 141,7 mkr har skickats in mellan 1 juli 2018 och 31 december 2019. Den totala summan godkända ansökningar, innan avdrag av kvalitetsavgifter gjorts uppgår till ca 13,2 mkr. Summan av avdragna kvalitetsavgifter som dragits av i samband med utbetalningen uppgår till ca 2,3 mkr. Att Trafikverket även gör avdrag av kvalitetsavgifter i samband med utbetalning av regressersättning beror på att det i järnvägstrafiklagen står att transportörer inte kan få ersättning från båda systemen för samma försening.

Trafikverket har gjort avslag på ansökningar till ett värde av ca 10,4 mkr. Det innebär att summan för alla avslag är nästan lika stor som summan som de betalat ut i ersättningar, vilken är ca 10,9 mkr. Orsakerna till avslag är bland annat följande anledningar "Trafikverket är inte ansvarig", "Sträckans tågnummer, driftplatser och/eller datum är felaktigt" samt "tom". När det gäller beskrivningen "tom" har vi i samtal med Trafikverket fått reda på att beskrivningen beror på att det vid en tidpunkt, inte fanns en rutin att sätta avslagsorsak på anspråken på det sätt som görs idag. Under undersökningsperioden har 7,7 % av ansökt belopp beviljats och betalats ut.

I december 2019 var fortfarande 90 000 anspråk under handläggning. I samband med rapportens färdigställande har vi fått ny information av Trafikverket. Under våren 2020 har Trafikverket arbetat med att öka sin kapacitet och beslutat i ärenden som varit i kö. Trots detta har den stora merparten av dessa anspråk ännu inte betalats ut.

Telefonintervjuer har genomförts med medarbetare hos de regionala kollektivtrafikmyndigheterna. Intervjuerna visar att en del avstår helt från att ansöka då man anser att processen är för krånglig, en del ansöker endast om ersättningstrafik, taxi och logi eftersom dessa poster har högre belopp per anspråk och därmed är lättare att ansöka för. Ansökningar om resenärsersättningar görs nästan inte alls då man anser att det är ett för tidskrävande arbete.

Detta sammantaget innebär att det finns ett stort mörkertal när det gäller hur många ansökningar som skulle skickas in om alla som har rätt att ansöka om ersättning gjorde det. Det finns även utmaningar för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna när det gäller Trafikverkets långa handläggningstider då Trafikverket kan kräva in verifierade underlag för ansökningar långt efter att en ansökan skickats in. I intervjuerna har det också framkommit att det saknas tydlig praxis i hur olika ärenden ska bedömas. För de regionala kollektivtrafikmyndigheterna innebär detta att de inte vet vilken laglig rätt de har till ersättning. Det innebär även att Trafikverkets handläggare behöver lägga mycket tid på handläggning av ärenden som det saknas praxis kring samt att olika handläggare gör olika bedömningar för samma typ av ärende.

## Bakgrund

### Orsakskoder

För att följa vad som orsakar driftstörningar rapporterar Trafikverkets tågtrafikledning vad de uppfattar är orsaken. Rapporteringen sker med orsakskoder enligt en standardiserad kodlista. För driftstörningar bör rapportering ske i direkt anslutning till störningen, men det finns möjlighet att under de nio efterföljande dygnet komplettera eller korrigera orsakskoden. Syftet är att finna orsaken och vem som kan åtgärda problemen.

För koder i gruppen Järnvägsföretag kodas bara det orsakande tåget, medan övriga tåg som drabbas av förseningar får orsakskod i gruppen följdorsak – Stört av annat tåg. I praktiken är det svårt för

tågtrafikledningen att ha kunskap om grundorsaken när tågen går genom flera regionala trafikledningsområden och det händer ofta att följdorsak inte kodas in.<sup>1</sup>

### Kvalitetsavgifter

Syftet med kvalitetsavgifter är att förebygga driftstörningar i järnvägssystemet. Kvalitetsavgifterna ska vara utformade så att både infrastrukturförvaltaren och den som använder infrastrukturen vidtar skäligen åtgärder för att förebygga driftstörningar och tar ansvar för utfallet av sina handlingar enligt 7 kap. 5a § i järnvägslagen.<sup>2</sup>

Avgiften baseras på merförseningar och inställda tåg. Trafikverket sammanställer först avvikelserna utifrån orsakskod och merförsening på utförd trafik respektive inställda tåg, och beräknar därefter det totala utfallet. Med utgångspunkt från Trafikverkets sammanställningar betalas kvalitetsavgifter för merförseningar och inställda tåg månatligen.<sup>3</sup>

### Flera olika resenärsrättighetslagstiftningar gäller parallellt

Sedan 2015 gäller två olika resenärsrättighetslagstiftningar för tågresenärer i Sverige, den ena (Lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter) gäller för resenärer som åker med ett tåg som går en sträcka som är kortare än 15 mil och den andra (EU:s förordning om tågpassagerares rättigheter) gäller för resenärer som åker med ett tåg som går en sträcka som är 15 mil eller längre, samt på linjer som delvis går utanför landets gränser. Reglerna skiljer sig åt, bland annat när det gäller från vilken förseningslängd det berättigar till ersättning, vilken ekonomisk kompensationsnivå man ska få, samt vilken hjälp man kan förvänta sig från trafikföretaget. I sju av de tolv tågtrafikkoncept som Svensk Kollektivtrafiks medlemmar ansvarar för bedrivs trafik som lyder under de båda lagstiftningarna. I praktiken kan det innebära att en resenär som reser med ett trafikföretag mellan två platser ibland reser utefter den ena och ibland utefter den andra lagstiftningen enbart beroende på hur långt tåget går efter det att resenären klivit av tåget.

### Ny järnvägstrafiklag inför regressrätt

Den 1 juli 2018 trädde en ny järnvägstrafiklag i kraft, den innebär att transportörer har rätt att ansöka om ersättning från infrastrukturförvaltaren i de fall då en försening eller inställelse orsakats av Trafikverket eller annan infrastrukturförvaltare. Regressbestämmelsen har också ett uttalat kompensatoriskt syfte där kostnadstäckning för verkliga kostnader eftersträvas.<sup>4</sup>

Infrastrukturförvaltarens ansvar för ekonomisk skada ska omfatta kostnader som är knutna till transportörens ansvar vid förseningar enligt EU:s tågpassagerarförordning och lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Ersättningskyldigheten bygger på att transportören har orsakats ekonomisk skada. Det ska vara fråga om en skada som beror på infrastrukturen och som har orsakats vid användning av den. Om en försening till exempel beror på att transportören har använt bristfälliga lok och vagnar, har transportören inte möjlighet att kräva infrastrukturförvaltaren på utbetalade förseningsersättningar. Ansvaret är avgränsat till den sfär som infrastrukturförvaltaren i någon mening har kontroll över och kan påverka, till exempel genom god planering och förebyggande åtgärder. Lagstiftaren tar aktivt ställning för att regressrätten ska vara vidsträckt och inkludera alla de kostnader som uppstår utifrån passagerarnas rättighetslagstiftningar.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Järnvägsnätsbeskrivningen 2020, Bilaga 6 B – Orsakskoder.

<sup>2</sup> Järnvägsnätsbeskrivningen 202, s. 81.

<sup>3</sup> Järnvägsnätsbeskrivningen 2020, s. 82.

<sup>4</sup> SOU 2015:9, s.131.

<sup>5</sup> Proposition 2017/18:62, Ny Järnvägstrafiklag, s. 53 samt 332.

Med hänvisning till skadeståndsrättslig princip att ekonomiskt skadestånd inte ska ersätta mer än den uppkomna skadan har regeringen ansett att ersättning endast bör betalas till den del skadan inte täcks av den kvalitetsavgift som transportören har rätt till för samma händelse.<sup>6</sup> Dock finns inget bevis för att den ekonomiska skadan "övertäcks" genom ett sådant förfarande. Kvalitetsavgiften är ju ett ekonomiskt styrmedel för ökad kvalitet och regressrätten är ersättning för redovisade uppkomna kostnader.

## Metod

Information har hämtats in från Trafikverket för ett antal frågeställningar. Telefonintervjuer har genomförts med medarbetare hos de regionala kollektivtrafikmyndigheterna. Se frågeställningar till Trafikverket i Bilaga 1, intervjufrågor i Bilaga 2 samt statistik inhämtad från Trafikverket i maj 2020 i Bilaga 3. I Bilaga 4 finns bild på ansökningsblanketten för ekonomisk skada.

---

<sup>6</sup> Proposition 2017/18:62, Ny Järnvägstrafiklag, s. 56.

## Frågor till Trafikverket

I samtal med Trafikverket under hösten 2019 framkom att de ansåg att bästa sättet att bidra med information om regressrätt var att mejla frågor till dem och hänvisa till offentlighetsprincipen. Den 19 december 2019 skickades frågor till Trafikverket. Den 21 december 2019 inkom svar från Trafikverket. Kompletterande frågor ställdes till Trafikverket den 9 januari 2020. Svaren från Trafikverket på de kompletterande frågorna inkom den 23 januari 2020.

Samtliga svar från Trafikverket avser perioden mellan 1 juli 2018 till 31 december 2019. Svaren avser inte specifikt våra medlemmar utan rör hela persontågsmarknaden, dvs även fjärrtåg.

### Vilka företag har ansökt om ekonomisk skada?

*Vilka järnvägsföretag och trafikorganisatörer har skickat in ansökningar om ersättning för ekonomisk skada till Trafikverket?*

Följande järnvägsföretag har skickat in ansökningar till Trafikverket avseende ansökningar om ekonomisk skada.

Organisation	Bedriver trafik på uppdrag av trafikorganisatör	Bedriver trafik i egen regi
<b>Arriva Sverige AB</b>	JA	NEJ
<b>Inlandståg AB</b>	NEJ	JA
<b>MTR Nordic AB</b>	JA	JA
<b>SJ AB</b>	JA	JA
<b>Stockholms Kultursällskap för Ånga och Järnväg</b>	NEJ	JA
<b>Transdev Sverige AB</b>	JA	JA
<b>Vy Tåg AB</b>	JA	NEJ

Följande trafikorganisatörer har skickat in ansökningar till Trafikverket avseende ansökningar om ekonomisk skada.

Organisation
AB Östgötatrafiken
Region Jönköpings län
Region Kalmar
Region Kronoberg
Region Stockholm
Skånetrafiken
Region Uppsala, Trafik och Samhälle
Västtrafik AB
Öresundståg AB

De slutsatser man kan dra är att många trafikorganisatörer inte finns med i listan. Detta kan bero på att de anlitat sina tågoperatörer för att sköta ansökningsprocessen, eller att de valt att inte ansöka då de anser att det är för krångligt.

### Hur stor är den totala summan av alla ansökningar som skickats in?

*Hur stor är den totala summan för alla ansökningar om ersättning för ekonomisk skada som skickats in till Trafikverket?*

Den totala summan för alla ansökningar om ersättning för ekonomisk skada som skickats till Trafikverket uppgår till 141 772 664 kr.

### Hur ser fördelningen ut mellan järnvägsföretag och trafikorganisatör?

Järnvägsföretag och trafikorganisatör kan båda ansöka om delar i samma förseningsärende. Detta innebär att det kan finnas flera ansökningar för samma händelse. Antalet ansökningar som kan ha gjorts i samma ärende är dock okänt.

Avtalsform	Antal ansökningar	Ansökt belopp
Järnvägsföretag	312	117,1 mkr
Trafikorganisatör	121	24,6 mkr

Järnvägsföretagen har skickat in 312 ansökningar till ett värde av ca 117,1 mkr, vilket innebär ett medelvärde på respektive ansökan på 375 000 kronor. Detta kan sättas i relation till trafikorganisatörerna som skickat in 121 ansökningar till ett värde av ca 24,6 mkr, vilket innebär ett medelvärde på respektive ansökan på ca 203 000 kronor.

Järnvägsföretagen har skickat in ca 80 procent av ersättningskraven av den totala summan på ca 141,7 mkr. Trafikorganisatörerna har endast skickat in ca 20 procent av den totala summan. Detta kan sättas i relation till att trafikorganisatörerna står för 90 procent av alla persontågsresor. Trafikorganisatörerna har troligen en lägre kostnad per enskild resa och därmed även möjlighet till en lägre ersättning. Det innebär att den administrativa kostnaden för att ansöka utgör en högre andel av beloppet för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna än för operatörerna som kör fjärrtåg.

### Hur många ansökningar har Trafikverket fått in?

*Hur många ansökningar om ersättning för ekonomisk skada har Trafikverket fått in totalt per månad, samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?*

Trafikverket har från järnvägsföretagen respektive trafikorganisatörer fått in ansökningar per månad enligt tabellerna nedan:

#### Järnvägsföretag

Datum för ansökan													
År/Månad	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totalsumma
2018									3	7	18	12	40
2019	1	9	1	12	23	22	26	47	52	41	26	12	272
<b>Totalsumma</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>55</b>	<b>48</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>312</b>

#### Trafikorganisatör

Datum för ansökan													
År/Månad	jan	feb	mar	apr	maj	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	Totalsumma
2018									3	7	5	7	22
2019	3	6	7	9	12	4	6	6	6	12	9	19	99
<b>Totalsumma</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>121</b>

De slutsatser som kan göras utifrån resultatet är att det är stor skillnad i antalet ansökningar för olika månader. Det kan bero på att det vissa månader är fler förseningar i tågtrafiken medan det andra månader är få förseningar. För Trafikverket kan detta även innebära en ojämn arbetsbelastning olika månader.

För järnvägsföretagen ser man en tydlig ökning av antalet ansökningar i hösten 2019 för att därefter minska igen i december. För trafikorganisatörerna gäller istället att flest antal ansökningar skickats in i december 2019.

### Vilken är den totala summan beviljade ersättningar?

*Vilken är den totala summan för alla ansökningar om ersättning för ekonomisk skada som beviljats ersättning samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?*

Den totala summan avser godkänt belopp innan avdrag av kvalitetsavgifter och uppgår till 13 247 388 kr. Fördelat mellan järnvägsföretag: ca 1,58 mkr och trafikorganisatör: ca 11,67 mkr

Slutsatsen man kan dra är att det endast är ca 9 procent av det sökta beloppet som beviljats ersättning. En annan reflektion är det faktum att trafikorganisatörerna, som totalt skickat in ansökningar till ett värde av ca 24,6 mkr, har fått 11,67 mkr beviljat. Det innebär att ca 47 procent av beloppet för alla deras ansökningar har beviljats.

Detta kan jämföras med järnvägsföretagen som skickat in ansökningar till ett totalt värde av ca 117,1 mkr, de har endast fått 1,58 mkr beviljats. Detta innebär att endast ca 1 procent av alla deras ansökningar hittills har beviljats.

### Vilken är den totala summan som dragits av i kvalitetsavgifter?

*Vilken är den totala summan av alla kvalitetsavgifter som dragits av i samband med utbetalning av ersättning om ekonomisk skada samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?*

I järnvägstrafiklagen står det att en transportör inte ska få ersättning från båda systemen för en och samma försening, trots att de olika systemen har olika syften.

Det innebär att Trafikverket vid utbetalning av ersättning gör avdrag för de kvalitetsavgifter som de redan betalat ut i en annan process, oavsett om det skett till järnvägsföretaget eller trafikorganisatören.

Den totala summan av kvalitetsavgifter som dragits av i samband med utbetalning av ersättning om ekonomisk skada uppgår till 2 392 443 kronor. Fördelat mellan järnvägsföretag: 274 208 kr och trafikorganisatör: 2 102 289 kr

Järnvägsföretagen har därmed fått ca 1,58 mkr i beviljade ersättningar, ca 274 208 kr har dragits av i kvalitetsavgifter. Det innebär att ca 17 procent dragits av i kvalitetsavgifter. Trafikorganisatörerna har fått ca 11,67 mkr i beviljade ersättningar, ca 2,1 mkr har dragits av i kvalitetsavgifter. Det innebär att ca 18 procent dragits av utifrån utbetalade kvalitetsavgifter.

En reflektion kring utmaningen med att blanda ihop kvalitetsavgifter och regressrätt är att järnvägsföretaget som inte sökt regressrätt kan ha fått utbetald kvalitetsavgift medan trafikorganisatören med hänvisning till detta får avslag för sina ansökningar om regressrätt och därmed inte får täckning för faktiskt uppkomna kostnader.

### Vilken är den totala summan av alla ansökningar som fått avslag?

*Vilken är den totala summan av alla ansökningar om ersättning för ekonomisk skada som inte beviljats ersättning fördelat på avslagsorsak samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?*

En ansökan kan innehålla både avslag och bifall/delvis bifall, och en ansökan kan innehålla upp till 1000 anspråk. Därför redovisas avslagsorsak per anspråk istället för per ansökan.



Beskrivning avslag	Antal av Beskrivning	Summa av Ansökt belopp
Ansökt belopp saknas/orimligt	2108	-800 465
Biljettpris/ansökt belopp saknas/orimligt/felaktigt	3	20 060
Dubblett	1002	241 714
Ej inkommen i tid	643	543 335
Grund för anspråk saknas/felaktigt	740	285 630
Grund för krav - sträcka saknas/felaktigt	5	3 121
Grund för krav ändrat	20	1 366
Inget tågläge på angivet TRAV	6	12 794
Redogörelse saknas/felaktigt	2015	415 468
Sträckans tågnummer, driftplatser och/eller datum är felaktigt/saknas	1796	1 162 722
Trafikverket är inte ansvarigt för försening/inställelse	12824	5 223 900
Tåg-ID/Första tågets tågnummer/utgångsdatum saknas/felaktigt	412	94 858
Uppgifter om stationer och restider saknas/felaktiga	2193	516 351
Utländsk/annans infrastruktur/driftplats	145	123 875
Övriga anledningar	1911	495 504
(tom)		1 337 578
<b>Totalsumma</b>	<b>25823</b>	<b>10 478 276</b>

De tre största summorna gäller beskrivningen "Trafikverket är inte ansvarigt för försening/inställelse", "Sträckans tågnummer, driftplatser och/eller datum är felaktigt/saknas" och "tom". När det gäller beskrivningen "tom" har vi i samtal med Trafikverket fått reda på att beskrivningen beror på att det vid en tidpunkt, inte fanns en rutin att sätta avslagsorsak på anspråken på det sätt som görs idag.

Uppgifterna i tabellen nedan är uppdaterade av Trafikverket i januari 2020.

Beslut	Avslag	
E-skada	Ja	
Radetiketter	Antal av Beskrivning	Summa av Ansökt belopp
<b>Järnvägsföretag</b>	<b>24815</b>	<b>6 230 893</b>
Ansökt belopp saknas/orimligt	2108	-800 465
Biljettpris/ansökt belopp saknas/orimligt/felaktigt	2	0
Dubblett	1001	240 566
Grund för anspråk saknas/felaktigt	740	285 630
Grund för krav - sträcka saknas/felaktigt	5	3 121
Grund för krav ändrat	20	1 366
Inget tågläge på angivet TRAV	6	12 794
Redogörelse saknas/felaktigt	2007	407 418
Sträckans tågnummer, driftplatser och/eller datum är felaktigt/saknas	1794	1 153 004
Trafikverket är inte ansvarigt för försening/inställelse	12551	3 055 141
Tåg-ID/Första tågets tågnummer/utgångsdatum saknas/felaktigt	410	90 589
Uppgifter om stationer och restider saknas/felaktiga	2173	427 965
Utländsk/annans infrastruktur/driftplats	145	123 875
Övriga anledningar	1853	204 017
(tom)		225 407
<b>Trafikorganisatör</b>	<b>1020</b>	<b>4 370 576</b>
Biljettpris/ansökt belopp saknas/orimligt/felaktigt	1	20 060
Dubblett	1	1 148
Ej inkommen i tid	643	543 335
Redogörelse saknas/felaktigt	8	8 050
Sträckans tågnummer, driftplatser och/eller datum är felaktigt/saknas	4	17 086
Trafikverket är inte ansvarigt för försening/inställelse	273	2 168 760
Tåg-ID/Första tågets tågnummer/utgångsdatum saknas/felaktigt	2	4 268
Uppgifter om stationer och restider saknas/felaktiga	20	88 386
Utländsk/annans infrastruktur/driftplats	10	128 880
Övriga anledningar	58	291 487
(tom)		1 099 116
<b>Totalsumma</b>	<b>25835</b>	<b>10 601 469</b>

Den största summan för både järnvägsföretag och trafikorganisatör gäller "Trafikverket är inte ansvarigt för försening/inställelse". För järnvägsföretag gäller därefter "Sträckans tågnummer, driftplatser och/eller datum är felaktigt/saknas". För trafikorganisatör gäller därefter "tom".

Järnvägsföretagen har 1001 dubletter, det vill säga, ansökningar för samma händelse som sänts in två gånger, eller av någon annan anledning blivit registrerade två gånger hos Trafikverket. Detta kan jämföras mot trafikorganisatörerna som endast har en ansökan som blivit dublett.

Att det blivit dubletter kan antingen bero på att samma ansökan har skickats in flera gånger av olika personer på företagen eller att en ansökan har kompletterats med uppgifter och i det läget registreras som en dublett.

Järnvägsföretagen har under rubriken Ansökt belopp saknas/felaktigt även en stor minuspost. Det beror på att ett järnvägsföretag inkommit med anspråk som minusbelopp och de är därmed inlästa som minusbelopp i Trafikverkets system och handlagda utifrån det.

Järnvägsföretagen har ansökt om totalt ca 117,1 mkr. Deras totala avslag är 6,2 mkr. Det innebär att ca 5 procent av deras anspråk har fått avslag. Detta kan jämföras med trafikorganisatörerna som ansökt om ca 24,6 mkr och fått avslag på ca 4,3 mkr. Det innebär att ca 17 procent av deras anspråk har fått avslag.

### Hur många anspråk har Trafikverket fått in?

*Hur många anspråk har Trafikverket fått in totalt samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?*

Avtalsform	Antal anspråk
Järnvägsföretag	ca 404 000
Trafikorganisatör	ca 19 000

Järnvägsföretagen har skickat in 404 000 anspråk i totalt 312 ansökningar. Det innebär ett medelvärde på 1 294 anspråk i respektive ansökan. Anledningen till att medelvärdet är högre än 1 000 anspråk, beror på att det i blankettens utformning fanns möjlighet att lämna in fler än 1 000 rader och det finns bolag som därmed har lämnat in fler anspråk per ansökan.

Detta kan jämföras med trafikorganisatörernas 19 000 anspråk i totalt 121 ansökningar. Det innebär ett medelvärde på 157 anspråk i respektive ansökan.

### Hur många anspråk är fortfarande under handläggning?

*Hur många av anspråken som kommit in till Trafikverket är fortfarande under handläggning?*

Totalt har järnvägsföretagen och trafikorganisatörerna skickat in 423 000 anspråk till Trafikverket mellan 1 juli 2018 och 31 december 2019. Den 31 december 2019 var 90 000 av anspråken fortfarande under handläggning.



# Avgående tåg - Train departures 17:00:01

Tid	Till
15:29	Stockholm
15:35	Skövde
15:50	Stockholm
16:29	Stockholm
16:35	Skövde
16:40	Alingsås
16:59	Vänernsberg
17:00	Stockholm
17:00	Kungsbacka
17:05	Älvängen
17:05	Mariestad
17:10	Alingsås
17:10	Varberg
17:10	Uddevalla
17:15	Kungsbacka

Ny tid	Spår	Tågnr.	Anmärkning
16:45	6	10440 SJ Snabb	Spårfel
17:20	7	13482 Västtågen	Prel. tid
16:50	-	10184 SJ Reg	Kort tåg
17:20	3	10442 SJ Snabb	SenVändn
17:15	5	13484 Västtågen	Även buss
17:20	x	3566 Västtågen	Buss ers.
	8	3264 Västtågen	Yttre tåg
17:35	6	12044 MTR Expr.	Prel. tid
	x	3119 Västtågen	Inställt
	10	13616 Västtågen	
	8	13308 Västtågen	Spårändrat
	1	3568 Västtågen	
	12	13149 Västtågen	Yttre tåg
	5	3768 Västtågen	
	15	3069 Västtågen	

## Information

Göteborg-Strömstad Det är stopp i tågtrafik Uddevalla och Munkedal Det kan påverka tåg mellan Göteborg och Strömstad. För mer information om din resa hänvisas du till ditt tågbolag. Orsaken är Spårfel.

## Intervjuer med Regionala Kollektivtrafikmyndigheter

Alla regionala kollektivtrafikmyndigheter kontaktades via mejl med förfrågan om intervju. Därefter bokades tid in för telefonintervjuer. Intervjuerna tog ca 15 minuter att genomföra. De frågeställningar som vi från början hade för avsikt att ställa var frågorna som finns i Bilaga 2. Intervjuerna anpassades dock utifrån de regionala kollektivtrafikmyndigheternas olika förutsättningar, vilket innebar att det blev mer öppna frågor som ställdes.

### Hur upplever ni ansökningsprocessen?

*“Det är en djungel, ibland undrar man om Trafikverket inte vill att vi ska ansöka.”*

*“Vi har skickat in två ansökningar. Den första ansökan tog mig och en kollega 1,5 arbetsdag.”*

*“Vi skickade in en ansökan, den tog nästan tre veckor. Vi fick inte en krona och ledsnade efter det och bestämde att vi struntar i att ansöka. Det är för mycket manuellt arbete och för krångligt.”*

Genomgående svar från alla som blivit intervjuade är att det upplevs som väldigt krångligt. Några organisationer anser att processen är så krånglig att de beslutat att inte alls ansöka om ersättning.

### Vilken typ av ersättningar ansöker ni om?

*“Vi ansöker endast om ersättningstrafik taxi och logi, inte om ersättning när det gäller resenärsersättningar, det är för mycket manuellt arbete för att det ska vara värt det.”*

*“Vi har inte tid att sitta och fylla i detta. Det är ganska omfattande redogörelser som ska göras manuellt.”*

Intervjuerna visar att en del avstår helt från att ansöka då man anser att processen är för krånglig, en del ansöker endast om ersättningstrafik, taxi och logi eftersom dessa poster har högre belopp per anspråk och därmed är enklare att ansöka för. Ansökningar om resenärsersättningar görs nästan inte alls då man anser att det är ett för tidskrävande arbete.

Detta innebär att det är ett stort mörkertal av kostnader som inte synliggörs och som därför gör modellen mindre effektiv som styrmedel. När Svensk Kollektivtrafik 2017 sammanställde medlemmarnas kostnader för resenärsersättningar och resenärsutlägg uppgick beloppet till minst 45 mkr/år. Data saknas från ett flertal aktörer varför beloppet med säkerhet är betydligt högre. I motsvarande sammanställning angavs 77% av dessa ärenden avse tågresor.

### Hur lång tid tar det innan Trafikverket ger återkoppling i ärenden?

*“Vi fick svar ganska snabbt på vår första ansökan, det tog bara några veckor.”*

*“Vi har fått svar från Trafikverket som gäller ansökningar som vi skickade in för ett år sedan. Det är problematiskt då vi då måste kontakta regionens ekonomiavdelning och be dem leta upp kvitton så långt tillbaka i tiden.”*

I Förvaltningslagen (SFS 2017:900) regleras myndigheters serviceskyldighet och där regleras bland annat vad som kan ses som rimlig handläggningstid. Ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

### Anser ni att det finns en tydlig praxis när det gäller regressrätten?

*“Vi har fått avslag på en ansökan som gällde en gruppresa. Trafikverket meddelade att vi behövde inkomma med verifierade underlag som visade att vi betalat ersättning till varje individ, vilket inte är möjligt då vi betalar ersättningen till den person som betalat biljetterna.”*

*“Idag kan ersättning till en resenär ges ut i form av värdekoder. Vi har dock inte fått klarhet i om vi kan få ersättning från Trafikverket för dessa utlägg. Detta innebär en ekonomisk skada för oss, även om vi inte betalar ut ersättning i form av kontanter.”*

*“Vi skickade in en ansökan som råkade bli en dubblett. Det innebar att den behandlades av två olika handläggare på Trafikverket. Handläggarna gjorde två olika bedömningar av samma ansökan.”*

Intervjuszvaren visar att det finns ärenden som fortfarande, nästan två år efter att lagen tillkom, saknar en tydlig praxis. När det saknas tydlig praxis och lagtolkning finns det stor risk att samma typer av ärenden bedöms olika av olika handläggare. Det innebär också att tid läggs på ansökningar hos båda parter för sådant som vid tydlig och kommunicerad praxis aldrig skulle leda till att en ansökan upprättas.

### Vad anser ni om bemötande från Trafikverket?

*“Jag skrev en utförlig text om ett ärende men fick svar från Trafikverket att de avslag anspråket på grund av att redogörelse saknades.”*

*“Jag skrev fel siffra i ett tågnummer och mejlade Trafikverket några minuter efter att ansökan var inskickad och meddelade att jag gjort fel samt vilken siffra jag skrivit fel. Jag fick svar från Trafikverket att de gjorde avslag på anspråket. Det går inte att ändra i en redan inskickad ansökan var svaret jag fick.”*

*“Vi fick svar från Trafikverket att vi hade gjort fel i en ansökan då vi missat att skriva en parentes och handläggaren på Trafikverket menade att det innebar att de därmed inte kunde läsa in ansökan i sitt system.”*

Citaten speglar att Trafikverket brister i att uppfylla lagstadgad serviceskyldighet enligt Förvaltningslagen (SFS 2017:900) samt den kommunikationsskyldighet inför beslut som också föreligger i samma lagstiftning.

### Överklagar ni ärenden om ni anser att Trafikverket gjort en felaktig bedömning?

*“Jag skickade in ansökningar som gällde ett och samma dygn där Trafikverket var ansvariga för samtliga förseningar. Vi fick tillbaka svaret att ett antal anspråk i ansökan avslogs på grund av att det inte var Trafikverkets fel. I svaret stod det att det inte gick att överklaga om man inte vill ta ärendet vidare till domstol, så jag tog inte ärendet vidare.”*

*“Vår operatör ansöker om ersättning för ersättningstrafiken. De är duktiga på att “jaga på” Trafikverket om de anser att Trafikverket gjort felaktiga bedömningar av våra ärenden.”*

I svaren från Trafikverket står det *“Detta besked kan inte överklagas. Den som inte är nöjd med beskedet som lämnats har rätt att få sin sak prövad genom att väcka talan i svensk allmän domstol”*. Många avstår därför från att ställa följdfrågor om ansökningar till Trafikverket i tron att detta skulle vara att överklaga ett ärende. Trafikverket behöver tydliggöra sitt språkbruk, vad som menas med överklagan samt vilka rättigheter som de sökande har.

## Analys

Svaren från Trafikverket visar att ansökningar för ett värde av ca 141,7 mkr har skickats in mellan 1 juli 2018 och 31 december 2019. Den totala summan av godkända ansökningar, innan avdrag av kvalitetsavgifter gjorts, uppgår till ca 13,2 mkr. Summan av kvalitetsavgifter som dragits av i samband med utbetalningen uppgår till ca 2,3 mkr. Att Trafikverket även gör avdrag av kvalitetsavgifter i samband med utbetalning av regressersättning beror på att det i Järnvägstrafiklagen står att transportörer inte kan få ersättning från båda ersättningssystemen, utan utbetalda kvalitetsavgifter ska dras av innan regressrätt betalas ut, trots att ersättningarna avser olika företeelser.

Trafikverket har gjort avslag på ansökningar till ett värde av ca 10,4 mkr. Det innebär att summan för alla avslag är nästan lika stor som summan som de betalat ut i ersättningar, vilken är ca 10,9 mkr. De största orsakerna till avslag är "Trafikverket är inte ansvarigt", "Sträckans tågnummer, driftplatser och/eller datum är felaktigt" och "tom". I december 2019 var fortfarande 90 000 anspråk under handläggning.

Intervjuerna visar att en del organisationer helt avstår från att ansöka, en del ansöker endast om ersättningstrafik, taxi och logi eftersom dessa poster har högre belopp per anspråk och därmed lättare att ansöka för. Ansökningar om resenärsersättningar görs nästan inte alls då man anser att det är för tidskrävande arbete och därför ger för lite ersättning per anspråk och nedlagd tidsåtgång för att ansöka. Den nya järnvägstrafiklagen slår hårdast mot mindre organisationer som inte har de resurser som krävs för att kunna ansöka om ersättning samt mot organisationer som har låga snittersättningar per resenär, då administrationen per återbetalad krona blir orimligt hög.

Detta sammantaget innebär att det finns ett stort mörkertal när det gäller hur många ansökningar och hur stort belopp branschen skulle göra anspråk på om alla som har rätt att ansöka om ersättning gjorde det. Ambitionen med införande av regressrätten var att skapa en möjlighet för transportörer att vidareföra kostnader som beror på infrastrukturen, vilket på sikt anses kunna styra mot minskade störningar i trafiken. Så som lagstiftning och rutiner är uppsatta kommer styreffekten vara klart lägre än den skulle kunna vara.

Om endast ett fåtal transportörer skickar in ansökningar finns det risk att Trafikverket har för lite ärenden för att kunna veta vilka åtgärder som ska sättas in på rätt plats i järnvägsinfrastrukturen och det blir inte heller det ekonomiska styrmedel som det var tänkt att bli. Det finns även en stor risk att resurserna fördelas ojämnt över landet.

I intervjuerna har det framkommit att det saknas tydlig praxis i hur olika ärenden ska bedömas. För de regionala kollektivtrafikmyndigheterna innebär detta att de inte vet vilken laglig rätt de har till ersättning. Det innebär även att Trafikverkets handläggare behöver lägga mycket tid på handläggning av ärenden som det saknas praxis kring samt att olika handläggare gör olika bedömningar för samma typ av ärende. Med Trafikverkets formuleringar kring överklagandemöjlighet kommer praxis att skapas ensidigt av Trafikverket då man inte uppmuntrar till dialog och lärande vid avslag.

## Förslag på plan framåt

Svensk Kollektivtrafik ser det som angeläget att en förändring kommer tillstånd jämfört med den situation som nu råder, sedan regressrätten infördes. En bättre samverkanskultur behöver växa fram där parterna tillsammans skapar praxis utifrån anspråk och lagstiftningen samt förändrade processer som är effektivare för alla parter. Vissa frågor ligger utanför parternas rådighet och där kommer det att krävas lagändring för att få regressrätten till ett mer rättvist verktyg för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och järnvägsföretagen.

### Orsakskodning

- Vi anser att orsakskodningsprocessen behöver bli mer transparent och kvalitetssäkras om den ska användas som underlag för prövning av regressrättsanspråk.
- Det är också viktigt att en neutral överprövningsprocess införs vilket bland annat Transportstyrelsen påpekat i sin tillsyn. Trafikverket är idag sin egen överprövningsinstans som utan insyn bedömer organisationens egna fel och kvalitetsbrister.

### Kvalitetsavgifter

- Vi anser att den nya Järnvägsmarknadslagen som träder i kraft under 2020 måste justeras så att anspråk i regressrätten frikopplas från utbetalda kvalitetsavgifter. De två systemen har två olika syften där regressrätten ska täcka uppkomna faktiska kostnader för tex ersättningstrafik och resenärsersättningar pga bristande leverans hos

infrastrukturförvaltaren. Kvalitetsavgiften är ett styrmedel för att förbättra kvalitet och punktlighet hos parterna för merförseningar och inställda tåg.

### Ytterligare nödvändig ändring av lagstiftning

- Vilka krav som ska ställas på ekonomiska verifikat måste tydliggöras i lagstiftningen. Vi upplever att detta är oklart idag utifrån gjorda avslag.
- Lagstiftningen tydliggörs så att all ersättningstrafik som anordnats på uppdrag av trafikorganisations eller järnvägsföretag för trafik som lyder under lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter alltid ges rätt till ersättning.
- Transportstyrelsen bör få mandat att idka tillsyn för regressrättsärenden.

### Praxis

- Här behöver branschen och Trafikverket arbeta tillsammans för att skapa en tydlighet i vilka villkor som gäller utifrån de olika resenärslagstiftningarna. Trafikverket behöver tydliggöra vad som menas med överklagan samt vilka rättigheter de sökande har. Det kopplas till vårt förslag om Transportstyrelsen som tillsynsmyndighet och därför del i skapandet av praxis.

### Handläggningen

- Trafikverket brister i att uppfylla lagstadgad serviceskyldighet enligt Förvaltningslagen samt den kommunikationsskyldighet inför beslut som också föreligger i samma lagstiftning. Detta behöver ses över och förbättras från Trafikverkets sida. Det bör också göras en översyn över processer och skapas rutiner som inkluderar både sökande och beslutande parts verksamhet för att minimera oklarheter och dubbelarbete. Vilken information som ska ingå i ansökan och som behövs för att hantera ansökan behöver tydliggöras.

### Tvister

- Transportstyrelsen är inte tillsynsmyndighet när det gäller regressrätten och har därför ett svagt mandat som tillsynsmyndighet i denna fråga. Transportstyrelsen måste dessutom vara en möjlig tvistlösningsinstans för regressrättsärenden både vad gäller ärendens innehåll och process på motsvarande sätt som när det gäller frågor om orsakskodning och kvalitetsavgifter. Här behövs en lagändring i Järnvägstrafiklagen.

### Digitaliseringens möjligheter

- Vi anser att det finns stora möjligheter att digitalisera ansökningsprocessen. Det skulle innebära ökad kvalitetssäkring, minskad resursåtgång och kortare handläggningstider. Här behöver branschen och Trafikverket arbeta tillsammans för att hitta kostnadseffektiva och framtidssäkrade lösningar som kommer underlätta arbetet hos båda parter.

## Bilaga 1 – Frågor till Trafikverket

I samtal med Trafikverket under hösten 2019 framkom att de ansåg att bästa sättet att bidra med information om regressrätt var att mejla frågor till dem och hänvisa till offentlighetsprincipen för att få dem besvarade. Den 19 december 2019 skickades frågor till Trafikverket. Den 21 december 2019 inkom svar från Trafikverket. Kompletterande frågor ställdes till Trafikverket den 9 januari 2020. Svaren från Trafikverket på de kompletterande frågorna inkom den 23 januari 2020.

Frågor som ställdes till Trafikverket:

- Vilka järnvägsföretag och trafikorganisatörer har skickat in ansökningar om ersättning för ekonomisk skada till Trafikverket?
- Hur många ansökningar om ekonomisk skada har Trafikverket fått in totalt samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?
- Hur många ansökningar om ekonomisk skada har Trafikverket fått in totalt per månad, samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?
- Vilken är den totala summan för alla ansökningar om ekonomisk skada som skickats in till Trafikverket samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?
- Vilken är den totala summan av alla kvalitetsavgifter som dragits av i samband med utbetalning av ersättning om ekonomisk skada samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?
- Vilken är den totala summan av alla ansökningar om ekonomisk skada som inte beviljats ersättning fördelat på avslagsorsak samt fördelat på järnvägsföretag och trafikorganisatör?
- Hur många av anspråken som kommit in till Trafikverket är fortfarande under handläggning?

## Bilaga 2 – Frågor till regionala kollektivtrafikhuvudmän

Alla regionala kollektivtrafikmyndigheter kontaktades via mejl med förfrågan om intervju. Därefter bokades tid in för telefonintervjuer. Intervjuerna tog ca 15 minuter att genomföra. De frågeställningar som vi från början hade för avsikt att ställa var nedanstående frågor. Intervjuerna anpassades dock utifrån de regionala kollektivtrafikmyndigheternas olika förutsättningar, vilket innebar att det blev mer öppna frågor som ställdes.

Frågor som planerades att ställas till regionala kollektivtrafikhuvudmän:

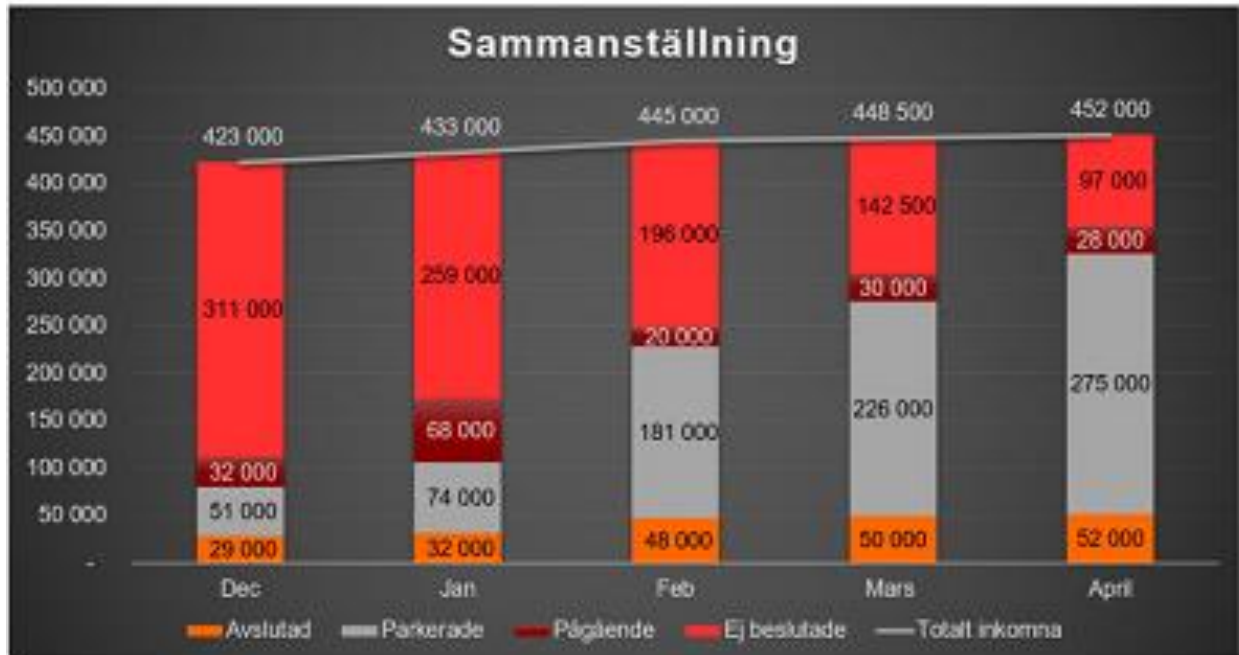
- Hur stor är den totala summan för alla ansökningar som ni skickat in till Trafikverket?
- Hur stor summa av alla ansökningar som ni skickat in gäller ersättningar till resenärer?
- Hur stor summa gäller övriga utlägg, till exempel ersättningstrafik och logi?
- Hur mycket ersättning har ni totalt fått från Trafikverket?
- Hur stor är den totala summan för alla avslag?
- Hur stor är den totala summan som dragits av i kvalitetsavgifter?
- Hur mycket ersättningsanspråk från enskilda resenärer samt annat som ni har rätt att ansöka för, har ni avstått från att skicka in till Trafikverket?



### Bilaga 3 – Uppdaterad information om anspråk

I samtal med Trafikverket i maj 2020 framkom att anspråken kan hamna under följande benämningar: Avslutade, Parkerade, Pågående och Ej beslutade. Parkerade avser anspråk som är i stickprovs/verifieringsfasen. Det innebär att Trafikverket inväntar verifierade underlag från transportören.

Bild från Trafikverket som visar sammanställning över anspråken från december 2019 till och med april 2020.



## Bilaga 4 – Ansökningsblankett för Ekonomisk skada

Ansökan görs med blanketten för Ekonomisk skada, senast uppdaterad av Trafikverket 2020-02-10. Bilden här nedan visar ett exempel på hur en ansökan ska fyllas i. Som intervjuerna visade är det lätt att göra fel och därmed få avslag. Exempelvis om man hänvisat till fel lagstiftning eller råkat skriva fel siffra i ett tågnummer. Det finns också uppgifter som skulle kunna hämtas från databaser istället för att fylla i för hand, med minskad risk för överföringsfel. Vissa fält är också sammanslagningar av upp till 10 olika informationsmängder, som hade varit bättre att hantera i separata fält. Blanketten har upprepade gånger förändrats. En digitaliserad ansökningsprocess och tydlighet i vilken information som faktiskt efterfrågas skulle få ner antalet handhavandefel och därmed skapa bättre kvalitet i ansökningarna.

<b>Grund för krav</b>	Välj bland tillgängliga val: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kollektivtrafik - tågets totala resa är kortare sträcka än 150 km inom Sverige.</li> <li>Tågpassagerarförordningen - tågets totala resa är 150 km eller längre inom Sverige.</li> </ul> Avser hela tåguppdragets sträcka.
<b>Vad har ersatts?</b>	Välj bland tillgängliga val: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ersättning vid försenad resenär.</li> <li>Ersättningstrafik betald av resenär.</li> <li>Ersättningstrafik betald av transportör/järnvägsföretaget.</li> <li>Övrigt (hotell, mat, förfriskningar).</li> </ul>
<b>Redogörelse</b>	Redogörelsen besvaras med följande frågor: <ul style="list-style-type: none"> <li>Varför har ersättning lämnats?</li> <li>Vad orsakade inställelsen/föreningen?</li> <li>Vad har ersatts?</li> <li>Vilken paragraf eller artikel grundar sig anspråket i?</li> </ul> Vid ansökan om: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ersättning vid försenad resenär och ersättningstrafik betald av resenär måste det framgå vilket datum resegarantianspråket inkom till transportören.</li> <li>Övrigt, specificera vad som har ersatts hotell, mat eller förfriskningar.</li> </ul>
<b>Biljett ID</b>	Underlag för såld biljett ska uppges vid: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ersättning vid försenad resenär.</li> <li>Ersättningstrafik betald av resenär.</li> <li>Övrigt (t ex hotell, mat, förfriskningar).</li> </ul> Om resenären som ansöker har periodkort ska dess ID anges.
<b>Biljettpris</b>	Anges vid ansökan om ersättning vid försenad resenär, inklusive moms.
<b>Ansökt belopp</b>	Det belopp transportören ansöker om från Trafikverket. Det belopp som har ersatts till privatpersoner ska inkludera moms. Det belopp som har ersatts till företag ska exkludera moms.  Ekonomisk skada gäller inte för: <ul style="list-style-type: none"> <li>Egna merkostnader.</li> <li>Goodwillkostnader.</li> <li>Uteblivna intäkter.</li> </ul> Beviljad ersättning reduceras med utbetalade kvalitetsavgifter.
<b>Utförd trafik</b>	Anges hur resenärens faktiska resa utfördes med datum, tågnummer/buss/taxi, startdriftplats, slutdriftplats. Ta hjälp av fliken platser och använd alltid platssignatur. Vid flera tekniska tågnummer i samma tåguppdrag ange dessa i separata parenteser, se fliken exempel rad 13 och ta hjälp av fliken parentes hjälp. Tågnummer kan även heta tekniskt tågnummer eller operativt tågnummer beroende på vilket system ni hämtar informationen från. Är tåget omlätt uppges tågnummer och sträckan för den omladda trafiken.
<b>Händelse ID</b>	Anges händelse-Id/händelsenummer/BASUN-nummer som är kopplat till anspråket som visar Trafikverkets ansvar. Anser transportören att händelsen är felkodad, motivera det i redogörelsen.
<b>Planerad trafik</b>	Anges resenärens hela planerade resa med datum, tågnummer, startdriftplats, slutdriftplats. Ta hjälp av fliken platser och använd alltid platssignatur. Vid flera tekniska tågnummer i samma tåguppdrag ange dessa i separata parenteser, se fliken exempel rad 15 och ta hjälp av fliken parentes hjälp. Tågnummer kan även heta tekniskt tågnummer eller operativt tågnummer beroende på vilket system transportören hämtar informationen från.

Version	1.1							
Trafikeringsavtal nr	TRAV 2019/12345							
Namn på trafikeringsavtalsägare	Kristianstadtag AB							
Organisationsnummer	123456-7890							
Bankgiro eller Plusgiro	123-4567							
Betalningsreferens	123456							
Företag som söker på annans Trafikeringsavtal	Göingetåg AB							
Kontaktperson gällande ansökan	Kalle Karlsson							
Grund för krav	Vad har ersatts?	Redogörelse	Biljett ID	Biljettpris	Ansökt belopp	Utförd trafik	Händelse ID	Planerad trafik
Kollektivtrafik tåg som kör kortare än 150 km	Ersättningstrafik betald av transportör/JF	Buss har ersatt tåget på grund av inställelse med orsakskod I. Hänvisar till kollektivtrafiklagen §14.			4 000,00	(191010,buss,Cr,Hb)	1234567	(191010,1227,Cr,Hb)
Kollektivtrafik tåg som kör kortare än 150 km	Ersättning vid försenad resenär	Ersättning har lämnats med 100% av biljettpriset då förseningen var 67 minuter. Tåget var försenat på grund av infrastruktur. Hänvisar till kollektivtrafiklagen §15.	ABCDEFGH	100,00	100,00	(191010,1227,Cr,Hb)	1234567	(191010,1227,Cr,Hb)
Passagerarförordningen tåg som kör längre än 150 km	Ersättning vid försenad resenär	Ersättning har lämnats med 50% av biljettpriset då förseningen var 127 minuter. Tåget var försenat på grund av infrastruktur. Hänvisar till tågpassagerarförordningen Artikel 17:1	ABCDEFGH	1 300,00	650,00	(190101,542,Hm,Cst)	1234567	(190101,542,Hm,Cst)
Passagerarförordningen tåg som kör längre än 150 km	Ersättningstrafik betald av transportör/JF	Buss har ersatt tåget på grund av inställelse med orsakskod I. Hänvisar till passagerarförordningen Artikel 18:2c			5 000,00	(190202,522.M.Lu) (190202,buss,Lu,Hm)	1234567	(190202,522.M.Hm)
Passagerarförordningen tåg som kör längre än 150 km	Övrigt (t ex hotell, mat, förfriskningar)	Tåg inställt på grund av nedriven kontaktledning vid Örnsköldsvik, ingen reparation var möjlig under natten. Hotell bokades för 13 personer. Hänvisar till passagerarförordningen Artikel 18:2			16 900,00	(19130,3993,Cst,Ok)	1234567	(190115,77,Cst,Kmb)

