

Bilag 6 – Kundeservice og information

Indhold

1. Generelt	3
2. Kompensation, klageadgang og rejsetidsgaranti	3
3. Rejsevilkår	3
4. Kundetilfredshedsmålinger	3
5. Sprog	3
6. Køreplansdata	3
7. Realtidsinformation	4
8. Underskrifter	4

1. Generelt

Bilaget indeholder blandt bestemmelser om information, herunder køreplansdata og realtidsinformation samt forhold vedrørende kompensation, rejsevilkår mv.

2. Kompensation, klageadgang og rejsetidsgaranti

Det skal være muligt for passagerer, der har kørt på Den danske delstrækning, at klage over Skånetrafiken eller Operatøren til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Skånetrafiken er forpligtet til at efterleve nævnets afgørelser samt til at sikre, at Operatøren ligeledes efterlever nævnets afgørelser.

Skånetrafiken er desuden forpligtet til at tilslutte sig nævnet i henhold til vedtægter for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, § 1, stk. 2.

Passagererne skal foruden muligheden for at klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, have samme klageadgang, vilkår mv. som gælder for passagerer der rejser med trafik, der er udbudt eller på anden måde varetaget af Skånetrafiken, jf. "*Villkor för resa i kollektivtrafiken*", der kan findes på: <https://www.skanetrafiken.se/sa-reser-du-med-oss/villkor/>.

Parterne er enige om at igangsætte et arbejde, der skal sikre, at kompensation til passagerer på Den danske delstrækning kommer til udbetaling til disse passagerer, jf. Aftalens pkt. 2.5.2.

3. Rejsevilkår

Skånetrafiken skal, for så vidt angår passagerers rejse med Operatøren på Den danske delstrækning, leve op til kravene i de til enhver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler aftalt mellem DSB, Arriva Tog, Metroselskaber I/S, Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab, for nuværende dateret 17. januar 2018.

Parterne er enige om, at der skal være en procedure for hittegodshåndtering, der sikrer en nem og let tilgængelig håndtering af hittegoods for passagerer, der mister deres ejendele i Operatørens togsæt.

4. Kundetilfredshedsmålinger

Parterne er enige om, at Skånetrafiken under fase 2 er forpligtet til at sikre, at der foretages kundetilfredshedsmålinger på Den danske delstrækning i overensstemmelse med de krav Skånetrafiken har stillet til Operatøren. Skånetrafiken er desuden forpligtet til at orientere Transportministeriet om resultatet af kundetilfredshedsmålingerne såvel som, hvilken metode der ligger til grund for de kundetilfredshedsmålinger, der foretages på Den danske delstrækning.

Transportministeriet er berettiget til at tilføje to spørgsmål til Skånetrafikens kundetilfredshedsmåling(er).

5. Sprog

Skånetrafiken er forpligtet til at sikre, at det personale, der arbejder om bord på tog, der kører på Den danske delstrækning, forstår og taler dansk og engelsk i det omfang, at det er nødvendigt for at betjene passagererne på en tilfredsstillende måde.

6. Køreplansdata

Skånetrafiken er forpligtet til at fremsende køreplansdata til organisationer, som Transportministeriet til enhver tid anviser, således at passagerer kan fremsøge rejser. For nuværende er dette Rejsekort & Rejseplan A/S.

7. **Realtidsinformation**

Parterne er enige om, at trafikinformation, herunder sikring af udveksling af realtidsinformation, er vigtigt, og at det på baggrund heraf i videst muligt omfang skal sikres, at passagererne kan modtage realtidsinformation.

8. **Underskrifter**

København, den [Dato]

[Sted], den [Dato]

Flemming Schiller
Afdelingschef
Transport- og Boligministeriet

Linus Eriksson
Direktør
Skånetrafiken