

# Webbformulär och ärendeväxel för hantering av förseningsersättning vid Resplusresa

## Innehåll

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1. Bakgrund och Syfte.....           | 2  |
| 2. Övergripande process.....         | 2  |
| 3. Tekniska förutsättningar.....     | 2  |
| 4. Beskrivning av webbformulär ..... | 3  |
| 5. Sök efter ett ärende.....         | 7  |
| 6. Företagsunik uppsättning.....     | 8  |
| 7. Support och felrättning .....     | 9  |
| 8. Frågor & Svar.....                | 10 |

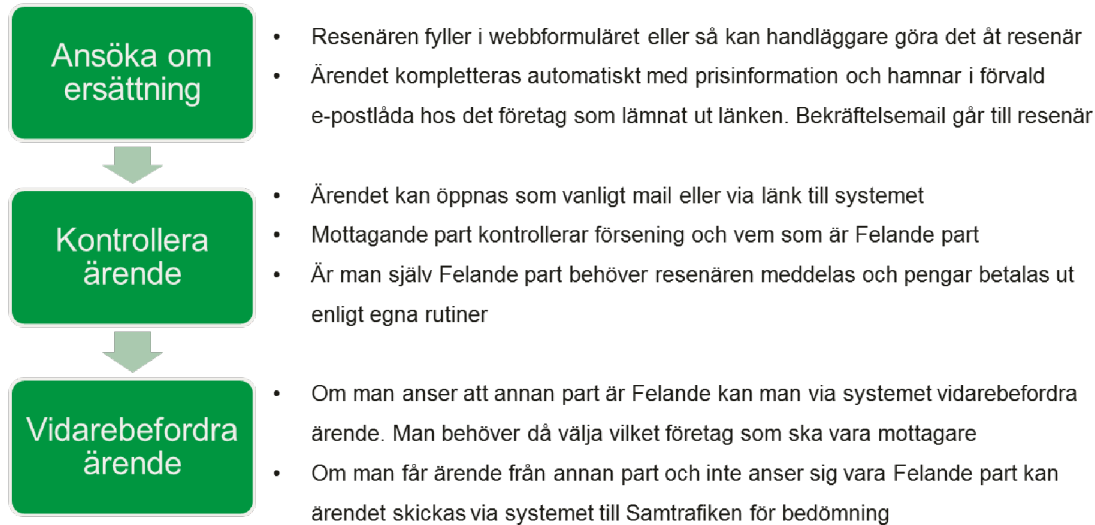
## 1. Bakgrund och Syfte

Förseningsersättning för Resplus resor gäller från 1 maj 2015. Överenskommelsen som regleras i SPA 10 bygger på att Felande part skall hantera ansökan från resenär, oavsett vem resenären valt att ansöka till.

Efter önskemål har Samtrafiken utvecklat ett webbformulär som Resplusföretagen kan lägga ut som länk eller som "inbäddad" sida på egen webbsida. Formuläret är utvecklat för att underlätta för resenären med förifyllda uppgifter, samt komplettera ärendet med b.la. prisuppgifter.

Vidare har funktionalitet utvecklats för att vidarebefordra ärendet till annat trafikföretag om man själv inte anser sig vara Felande part. På detta sätt säkerställer vi rätt mottagare och samma format oavsett till vem resenären valt att ansöka om ersättning. Det bör noteras att detta inte är ett ärendehanteringssystem med full funktionalitet, utan en växel för att ta emot och vidarebefordra ärenden.

## 2. Övergripande process



## 3. Tekniska förutsättningar

För varje företag skapas en unik länk till webbformuläret som kopplar till en vald e-postmottagare dit ärendena skickas. Ni kan själv välja om formuläret skall läggas som länk eller bäddas in. Formuläret är responsivt och ska därmed fungera bra även på mobilskärmar.

Systemet har ett API för att skapa ärenden, så möjligheten finns för de företag som vill integrera ärenden direkt i eget ärendehanteringssystem. Det går även att anpassa mailformatet som skickas ut, till exempel XML för maskintolkning.

Har du funderingar kring förseningsersättning, implementeringen eller verktyget är ni välkomna att höra av er till [helpdesk@resplus.se](mailto:helpdesk@resplus.se)

## 4. Beskrivning av webbformulär



**RES PLUS** Steg 1 - Fyll i dina bokningsuppgifter

Biljett-/beställningsnummer: \*

Telefonnummer eller epost:

Förseningsersättning bedöms utifrån varje enskild delsträcka enligt gällande lagstiftning och trafikföretagens egna resevillkor. Särskilda regler gäller i följande fall:

- När det är en resa med tåg+tåg där bägge sträckor är 15 mil eller längre utgår ersättning för hela resan.
- När det är en resa med kollektivtrafik där bägge sträckor är kortare än 15 mil (oavsett färdmedel) utgår ersättning för hela resan.

Läs mer på [Resevillkor för Resplus](#)

Resenären fyller i biljett-/beställningsnummer som framgår av biljetten.

Fyller resenären i en ogiltig kombination, en icke Resplusresa eller om det redan finns en ansökan om ersättning på beställningen får resenären upp ett felmeddelande med förklaring varför ansökan inte kan genomföras. Det går heller inte att ansöka om ersättning på en resa som ännu inte inträffat eller en resa som är mer än 3 månader gammal. Det sistnämnda för att vi inte har data om bokningen mer än 3 månader. Resenären har dock rätt att ansöka om förseningsersättning upp till 12 månader men måste då kontakta aktuellt trafikföretag via andra kanaler.

Resenären kan sen valfritt fylla i referens i form av telefonnummer eller epost vilket ska vara samma som vid köp av biljett. Är det rätt referens får man förifyllda resenärsuppgifter i steg 2 och 3. Är det fel referens kan resenären fortsätta sin ansökan och det kommer framgå i ärendemailet att uppgifterna är andra än de som lämnades vid köp av biljett. Det är sen upp till Felande part att bedöma resenärens rättighet att göra anspråk på ersättning.

Länken till Resevillkor för Resplus går till [www.samtrafiken.se](http://www.samtrafiken.se)

**RES PLUS**      Steg 2 - Välj resa att reklamera

tisdag 4 februari - **Resenär 1**  
13:58 Linköping C - 15:24 Alvesta stn SJ, Snabbtåg, Tåg 533  
15:37 Alvesta stn - 15:47 Växjö stn Öresundståg, Regional, Tåg 1054  
Uppskattad ankomsttid slutdestination:

**Resan kan ej reklameras i detta formulär**  
Resor med SJ kan reklameras på [SJ:s hemsida](#)  
tisdag 4 februari - **Resenär 2**  
18:59 Linköping C - 20:21 Alvesta stn SJ, Snabbtåg, Tåg 543  
20:41 Alvesta stn - 20:52 Växjö stn SJ, Regional, Tåg 343

För en så snabb handläggning som möjligt, beskriv händelsen, till exempel när blev du försenad, köpte eller fick du en ny biljett, var din nya resa med taxi eller egen bil? (OBS max 500 tecken)

I steg 2 väljer resenären vilka resor och för vilka resenärer man vill ansöka om förseningsersättning. Värt att notera:

- Resenären kan ansöka om förseningsersättning för samtliga resenärer på en beställning
- Finns det resor på en beställning som inte är en Resplusresa kommer det stå "Resan kan ej reklameras via detta formulär" och på raden under en valfri text med hänvisning till det trafikföretag som lämnat ut länken till webbformuläret
- För Resplusresor som innehåller delresor med buss kommer resenären kunna ansöka om förseningsersättning. Det är upp till respektive trafikföretag hur man sen väljer att hantera detta.

Resenären kan valfritt fylla i "Uppskattad ankomsttid slutdestination".

Resenären kan även lämna övriga upplysningar i fritext.

## Övriga upplysningar:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Förnamn: *</b>         | <input type="text" value="Resenär"/>         |
| <b>Efternamn: *</b>       | <input type="text" value="1"/>               |
| <b>Personnummer: *</b>    | <input type="text" value="ÅÅMMDD-XXXX"/>     |
| <b>Telefonnummer: *</b>   | <input type="text" value="+4677777777"/>     |
| <b>E-post: *</b>          | <input type="text" value="E-post"/>          |
| <b>Gata och nummer: *</b> | <input type="text" value="Gata och nummer"/> |
| <b>Postnr: *</b>          | <input type="text" value="XXX XX"/>          |
| <b>Postadress: *</b>      | <input type="text" value="Postadress"/>      |

I steg 3 fyller man i personuppgifter och godkänner av vi hanterar uppgifterna enligt Dataskyddslagen (GDPR). Har man angivit rätt referens i steg 1 kommer de uppgifter som finns i bokningen vara förifyllda.

Samtliga uppgifter är obligatoriska men om resenären inte har personnummer, kan man fylla i ange födelsedatum och fyra fiktiva sista siffror (Exempel: 880614-1234).

Tack för att du har kontaktat oss!

Vi tar hand om ditt ärende och återkommer till dig senast inom 30 dagar och ber dig därför att invänta vårt svar.

Om orsaken till trafikstörningen beror på annan part, kan du komma att bli kontaktad av det trafikföretaget direkt.

Ett bekräftelsemail har gått ut till din angivna e-postadress.

|                       |                           |
|-----------------------|---------------------------|
| <b>Ärendenummer:</b>  | RTG30146I                 |
| <b>Biljettnummer:</b> | XBE9374C0001,XBE9374C0002 |

Sista steget är att resenären får en bekräftelse. Ärendenumret genereras av systemet och kan användas för att verifiera och söka reklamationen.

Resenärens bekräftelsemail går till angiven e-postadress och ser ut som följer. Företagsnamn och avsändare/signatur är unik för respektive trafikföretag.



Ärendemail går till förvalt e-postadress och ser ut som följer:



## 5. Sök efter ett ärende

Genom att logga in via <https://login.samtrafiken.se/> och trycka på "Förseningsersättning" kommer du som trafikföretag kunna söka uppgifter om ett ärende och vart ett ärende har tagit vägen. Du kommer däremot inte kunna se om ett ärende hanterats och om någon ersättning betalats ut eller ej.

Lista företag

### Förseningsersättning sökvertyg

Ärende- eller beställningsnummer:

Telefonnummer eller epost:

Personnummer:

Sök

Du sökte efter ärende-/beställningsnummer: RTG30146/  
 1 ärende(n) hittades

Om det är många ärende-/ordernummer i listan så kan du söka efter det specifika ärendet genom att:  
 I Windows, tryck på tangenterna: "Ctrl + F" samtidigt. Då öppnas webbläsarens sökfunktion och där fyller du i ditt nummer.  
 I OS X (mac), tryck på tangenterna: "CMD + F" samtidigt. Då öppnas webbläsarens sökfunktion och där fyller du i ditt nummer.

| Ärendenummer | Beställningsnummer | Namn             | Peronnummer | Ärendet skapat      | Resdatum            |
|--------------|--------------------|------------------|-------------|---------------------|---------------------|
| RTG30146I    | XBE9374C           | Hillevi Lönnberg | 880614-1234 | 2016-04-22 13:25:10 | 2016-03-04 16:25:00 |

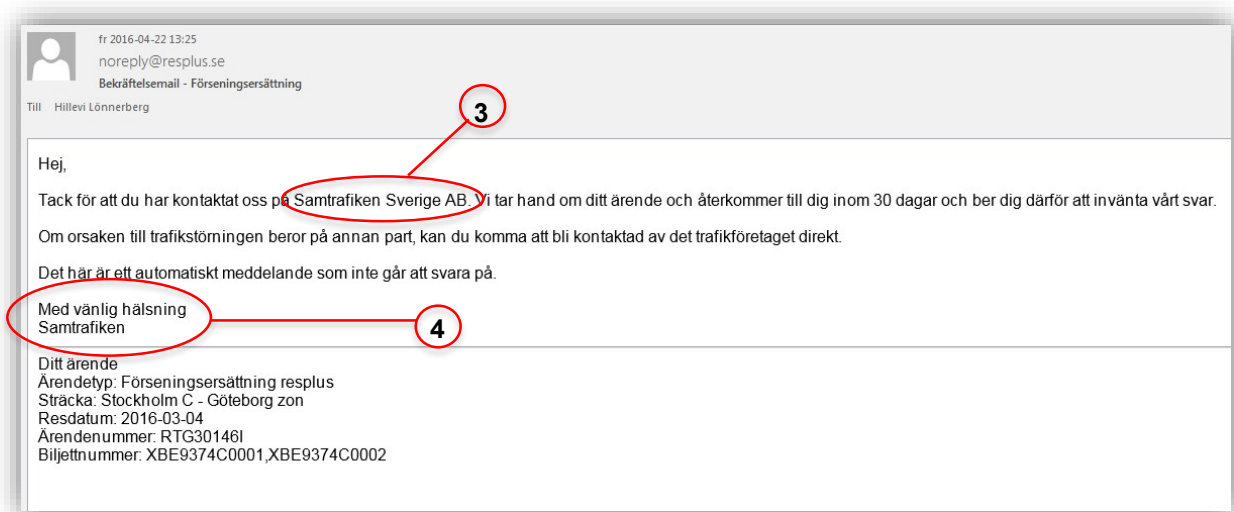
## Kräver inloggningsuppgifter

Då uppgifterna kan vara känsliga krävs inloggning. Tillgång till sökmöjligheten får du genom att söka behörighet till "Förseningsersättning" på <https://login.samtrafiken.se/account-request/>

## 6. Företagsunik uppsättning

För att sätta upp en företagsunik länk till webbformuläret behöver ni Samtrafiken följande uppgifter. Skicka dessa till [helpdesk@resplus.se](mailto:helpdesk@resplus.se) :

|    | Uppgifter som behövs   | Exempel  |
|----|--|--|
| 1. | E-postadress till vart ärendemail kommer att skickas   | <i>forseningsersattningresplus@sj.se</i>   |
| 2. | Företagsnamn som kommer att synas i listan på valbara företag att vidarebefordra ett ärende till   | <i>SJ AB</i>   |
| 3. | Företagsnamn som kommer synas i bekräftelsemailet till resenär (se nedan)  | <i>SJ</i>  |
| 4. | Mailsignatur i bekräftelsemail till resenär. Efter "Med vänliga hälsningar" (se nedan)   | Med vänliga hälsningar<br><i>SJ AB</i><br>Kundtjänst 0771-75 75 75<br><a href="http://www.sj.se">www.sj.se</a> |
| 5. | Om beställningen innehåller en resa med ett trafikföretag kommer kunden se texten "Resan kan ej reklameras" och i rad två en valfri text och länk till relevant trafikföretag.   | <i>Resa med SJ reklameras på SJs hemsida</i>   |
| 6. | Kontaktuppgifter (mail och/eller telefon) till kundtjänst tillgänglig för andra trafikföretag i partnersamarbetet. Om inget specifika kontaktuppgifter finns i detta syfte lämna samma kontaktuppgifter som resenär får. | <i>0771-75 75 75/ 010- 10 10 10</i><br><i>kundtjanst@sj.se</i>   |



## 7. Support och felanmälan

Vid frågor på webbformuläret och ärendeväxeln eller felanmälan kontakta [helpdesk@resplus.se](mailto:helpdesk@resplus.se)

Felanmälan vid akut driftstörning av samtliga Samtrafikens system ska göras på telefon 072-736 51 00 (Ej support). Efter kontorstid lämnas meddelande per telefonsvarare.

Support och Felanmälan är bemannad kontorstid, vardagar 09:00 – 17:00.

Samtrafiken kommer löpande genomföra förbättringar och rätta eventuella buggar i systemet. Dessa uppgraderingar görs när det är låg belastning av systemet.

## 8. Frågor & Svar

### **Måste Bokningsnummer verifieras med mail eller telefon?**

Nej, mail/telefon används endast för att ge resenären förifyllda resenärsuppgifter. Det går bra att ansöka om förseningsersättning med andra uppgifter. Det kommer framgå i ärendemålet om uppgifterna ifrån den som ansökt och den som gjort bokningen skiljer sig åt och det är upp till respektive företag att bedöma om och hur utbetalning ska ske.

### **Varför är inte kontonummer tvingade?**

Kontonummer kan uppfattas som känslig information ur ett datasäkerhetsperspektiv och ställer högre krav på systemet med ex. kryptering och inloggning. Respektive part får fråga resenären om kontouppgifter om man väljer den formen av utbetalning.

### **Varför är inte uppfattad ankomsttid obligatorisk?**

För att resenären inte alltid kan uppskatta detta och olika företag har olika principer för huruvida man ska gå på resenärens uppgifter eller annan information om förseningen.

**För vilka resor kommer resenären kunna ansöka om förseningsersättning?** Resenären kommer endast kunna ansöka om förseningsersättning för Resplusresor, dvs. kombinerade resor med två eller flera ingående trafikföretag. Det innebär att resenären kommer kunna reklamera resor som inte enbart är tåg+tåg. Enligt Resevillkoren har resenären inte rätt till förseningsersättning för dessa resor men det är upp till mottagande part att hantera.

Resenären kommer inte kunna ansöka om förseningsersättning för resor som inte har påbörjats eller är äldre än 3 månader via detta formulär.

Resenären kommer inte kunna ansöka om ersättning för resor som redan hanterats via detta formulär.

---

### **Hur hanterar man ett ärende där man inte kan verifiera en försening?**

Det är upp till respektive part hur man vill hantera dessa situationer. Ett alternativ är att svara resenären att ingen försening kan identifieras. Man kan inte betala ut ersättning och få pengar från "fonden" om förseningen inte är verifierad.

### **Vem ansvarar för att meddela resenären om ett ärende vidarebefordras till annan part?**

Principen är att den som mottagit ärende från annan part skall meddela resenär. Ex. Skånetrafiken får in ett ärende så kommer resenären få en automatisk bekräftelse från webbformuläret. Om de sen skickar ärendet till Västtrafik så ska Västtrafik meddela resenär att de mottagit ärendet, antingen via ett separat meddelande eller i samband med beslut och utbetalning.

**Spårbarhet – hur ser vi hur det har gått för ett ärende om ex. resenär hör av sig och frågar?** Det är upp till respektive företag att själv ha koll på vilka ärenden de handlagt, skickat vidare, fått från annan part, etc. Man kommer kunna se historik och aktuell status om man öppnar ett gammalt ärende via länk till systemet eller via sökning i systemet som Samtrafiken tillhandahåller.

Principen är dock att har man lämnat över ett ärende har man lämnat över ansvaret.

### **Hur ska trafikföretagen hantera ett inkommande ärende då mottagande part varken är säljande part eller ingående trafikföretag i aktuell resa?**

Det är upp till respektive part men mottagande part rätt att hänvisa resenären till Felande part. Detta görs lämpligtvis så tidigt som möjligt så att resenären inte hinner påbörja sin ansökan. Om man trots allt tagit emot en sådan ansökan rekommenderar vi att ärendet skickas till 1) Felande part 2) Säljande part om säljande part är en del av resan 3) Trafikföretag på första delsträckan.



### Hur ska man hantera ett ärende där man inte vet vem som är Felande part?

Om mottagande part endast kan se att man själv inte är Felande part men saknar data på den andra ingående parten så bör ärendet skickas till det andra trafikföretaget, dvs. vi utgår ifrån att resenären har rätt till ersättning och att den andra parten är Felande part. Är det flera delsträckor skicka ärendet till trafikföretaget på första delsträckan

Ärendet kan även skickas till Samtrafiken för bedömning. Samtrafiken lägger inte någon värdering i om resenären har rätt till ersättning eller inte utan utser endast vem som skall handlägga ärenden. Principer för Samtrafikens bedömning om vem som ska hantera ärendet är 1) Felande part kan utses 2) Säljande part om säljande part är en del utav resan 3) Trafikföretaget på första delsträckan.

### Hur ska trafikföretagen hantera ett ärende som kommer från annan part där man inte anser att man är Felande part?

Samma som ovan, dvs. skicka till Samtrafiken för bedömning. Om handläggande part i steg två kan verifiera en försening och beslutar att betala ut ersättning men inte kan identifiera vem som är Felande part kan utbetalt belopp och kostnad för handläggning fördelas mellan ingående trafikföretag i aktuell resa i proportion med ingående delsträckas biljettvärde. Om ingen försening kan identifieras är det rimligt att den som ursprungligen tog emot ett ärende svarar resenären.

**Skall förseningersättningsutbetalningen vara inklusive eller exklusive bokningsavgift?** Det är upp till respektive företag, men det finns inget krav på att beräkna förseningersättning inklusive bokningsavgift. I ansökan till "potten" betalas ersättning ut baserat på det belopp man betalt ut till resenär, oberoende om man beräknat beloppet inklusive eller exklusive bokningsavgift.

### Hur skall man hantera moms om man själv inte sålt resan?

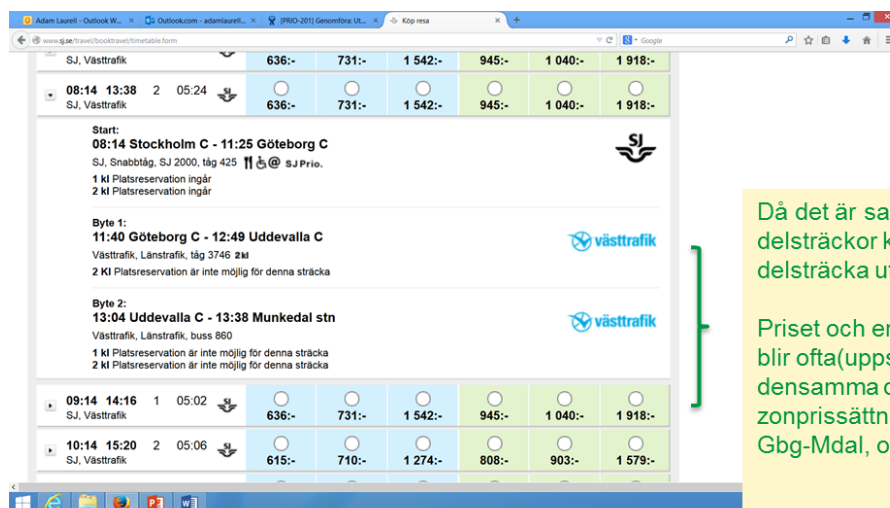
Förseningersättning ska betalas ut inklusive moms. Det är sen upp till respektive företag att hantera momsredovisning och principer för det.

### GDPR – vem är ansvarig, vem är biträdande?

Både Säljande part och utförande trafikföretag är personuppgiftsansvariga och måste säkerställa att de följer gällande lagstiftning. Biträde kan ex. vara mottagande part som varken är säljande eller utförande part.

### Hur skall vi hantera när vi inte kan särskilja pris på en bussresa i anslutning till tågresa med samma producent?

I dessa fall får trafikföretaget själva bestämma hur de vill hantera utbetalningen men i de allra flesta fall kommer det inte påverka biljettpriset och därmed utbetalningen.



|   | 636:- | 731:- | 1 542:- | 945:- | 1 040:- | 1 918:- |
|---|-------|-------|---------|-------|---------|---------|
| 08:14 13:38 2 05:24<br>SJ, Västrafik  | 636:- | 731:- | 1 542:- | 945:- | 1 040:- | 1 918:- |
| <b>Start:</b><br>08:14 Stockholm C - 11:25 Göteborg C<br>SJ, Snabbtåg, SJ 2000, tåg 425<br>1 KI Platsreservations ingår<br>2 KI Platsreservations ingår   |       |       |         |       |         |         |
| <b>Byte 1:</b><br>11:40 Göteborg C - 12:49 Uddevalla C<br>Västrafik, Länstrafik, tåg 3746 2KI<br>2 KI Platsreservations är inte möjlig för denna sträcka  |       |       |         |       |         |         |
| <b>Byte 2:</b><br>13:04 Uddevalla C - 13:38 Munkedal stn<br>Västrafik, Länstrafik, buss 860<br>1 KI Platsreservations är inte möjlig för denna sträcka<br>2 KI Platsreservations är inte möjlig för denna sträcka |       |       |         |       |         |         |
| 09:14 14:16 1 05:02<br>SJ, Västrafik  | 636:- | 731:- | 1 542:- | 945:- | 1 040:- | 1 918:- |
| 10:14 15:20 2 05:06<br>SJ, Västrafik  | 615:- | 710:- | 1 274:- | 808:- | 903:-   | 1 579:- |

Då det är samma Trafikföretag på dessa delsträckor kan inte priset för respektive delsträcka utläsas i systemet

Priset och ersättningen för RTG i denna situation blir ofta (uppskattningsvis i 2/3 av fallen) densamma då RKTM har normalt har zonprissättning och maxpris (i detta fall 148 kr Gbg-Mdal, oavsett byte och trafikslag)