



Tjänstekvalitetsrapport SJ AB 2025

1. SJ AB	2
1.1. Verksamhet	2
1.2. Hållbart värdeskapande	2
1.3. Tillstånd och certifikat	3
2. Tjänstekvalitetsrapport	4
2.1. Kunddialog	4
2.2. Kunderbjudande	4
<i>Lojalitetsprogram</i>	5
<i>Erbjudande för företagskunder</i>	5
2.3. Försäljning av biljetter och service	5
2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter	5
2.5. Trafik- och störningsinformation	6
2.6. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken	6
<i>Punktlighet under 2025</i>	6
<i>Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken</i>	7
2.7. Städning och luftkvalitet på SJs tåg	7
2.8. Kundmätningar	8
2.9. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet	8
2.10. Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet	9



1. SJ AB

1.1. Verksamhet

Koncernen har under året bedrivit persontrafik för tåg i egen regi eller upphandlad regi på uppdrag av regionala kollektivtrafikmyndigheter eller nationell myndighet.

Under 2025 trafikerade SJ stora delar av Sverige och Norge samt körde till Oslo, Köpenhamn, Hamburg och Berlin. Tågtrafik bedrivs i moderbolaget och i dotterbolagen SJ Götalandståg AB, SJ Stockholmståg AB och SJ Norge AS. SJ Norrlandståg AB bedriver verksamhet med nära anknytning till tågtrafiken. Övriga dotterbolag är vilande.

SJ ska erbjuda marknadens mest kundnära och klimatsmarta resor för att bidra till en långsiktigt hållbar transportförsörjning. SJ är ett reseföretag där kärnverksamheten är persontrafik på järnväg och kör kommersiell och upphandlad tågtrafik. Kommersiell trafik förutsätter att efterfrågan är tillräcklig för att trafiken ska vara lönsam. Upphandlad trafik styrs av kollektivtrafiklagen och säkerställer att samhällsviktig trafik som saknar tillräckligt underlag utförs.

Koncernen hade cirka 7 100 medarbetare under 2025. Omsättningen under 2025 uppgick till cirka 14,5 miljarder kronor.

Kommersiell trafik bedrivs under SJs varumärke där vi ansvarar för utveckling, försäljning, produktion och leverans. SJ kör kommersiell trafik i stora delar av Sverige samt till Köpenhamn och Oslo. Vi arbetar ständigt med att förbättra konkurrenskraften ytterligare så att fler resenärer väljer tåget och SJ. Enkel bokning i SJs app eller på sj.se, täta avgångar, korta restider, ankomst direkt till stadskärnan och god service ombord är viktiga delar i erbjudandet.

Den upphandlade (samhällsfinansierade) delen av svensk persontågstrafik är en viktig och ökande del av Sveriges transportsystem. För oss på SJ är det viktigt att vara aktiva inom upphandlad trafik och på så sätt bidra till att utveckla och leverera de resor som är en del av många resenärers vardag.

1.2. Hållbart värdeskapande

För oss på SJ innebär hållbar tillväxt att vi tar ansvar för att maximera positiv påverkan och minimera negativ påverkan i hela vår verksamhet. Vi arbetar intensivt för att uppnå våra fyra långsiktiga, strategiska målområden för hållbart värdeskapande till 2030. Dessa fyra målområden är att:

- Bidra till att uppnå Skandinavien tillväxt- och klimatmål
- Bli branschens mest attraktiva arbetsgivare
- Erbjuder Skandinavien bästa kundupplevelse av resor
- Leverera en lönsam och motståndskraftig verksamhet

Utifrån övergripande mål att minska utsläppen i hela koncernens värdekedja beslutade SJs koncernledning under 2025 om vetenskapligt baserade reduktionsmål. De kortsiktiga målen validerades i början av 2026 av Science Based Targets Initiative (SBTi).

I Differs hållbarhetsundersökning PUSH anser svenska folket att SJ är Sveriges mest hållbara företag. Utmärkelsen är ett kvitto på vårt långsiktiga arbete för att göra resandet med tåg mer attraktivt.

Vision: Ett SJ att lita på och längta till.

Affärsidé: SJ ska erbjuda marknadens mest kundnära och klimatsmarta resor för att bidra till en långsiktigt hållbar transportförsörjning.

Kundlöfte: SJ gör det enkelt för dig att resa. Du kan lita på att vi alltid gör vårt yttersta för att du ska känna dig sedd och väl omhändertagen.



1.3. Tillstånd och certifikat

Licens

Utfärdad 2008-07-01. Gäller tills vidare.

Utfärdande myndighet: Järnvägsstyrelsen.

Omfattar typ av tjänst: Passagerare.

Lagstöd: Järnvägslagen (2004:519) 3 kap.; Järnvägsförordningen (2004:526) 3 kap.

Gemensamt Säkerhetsintyg

Utfärdad 2023-05-04. Gäller längst t.o.m. 2028-05-03

Utfärdande myndighet: Europeiska unionens järnvägsbyrå (ERA)

EU-identifikationsnummer: EU1020230109

Omfattar typ av trafik: Passagerartrafik inklusive höghastighetstrafik i Sverige, Norge och Danmark.

Lagstöd: (EU) 2016/798, Järnvägssäkerhetslagen (SFS 2022:367), Jernbaneloven (lov av 11.juni 1993 nr 100) och Jernbaneloven (love nr. 686 af 27/05/2015).

Certifikat Kvalitet och Miljö

Gällande till 2026-11-30:

Standard ISO 9001:2015 (Kvalitet)

Standard ISO 14001:2015 (Miljö)

Utfärdad av Qvalify AB

Certifikat Nummer: 2862

Certifikat ECM – Underhållsansvarig enhet

Gällande till 2027-06-01

ECM-förordningen (EU) 2019/779

Utfärdad av AAA Certification AB (A3Cert)

Certifikat Nummer: SE/31/0122/2448

Tillstånd att bedriva lokförarutbildning, Sverige

Förnyat 2022-04-06. Gäller längst t.o.m. 2027-04-05

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att bedriva utbildning avseende allmänna yrkeskvalifikationer för förarbevis, infrastruktur, rullande materiel samt för praktiska moment i samband med framförande av järnvägsfordon.

Lagstöd: Lagen (2011:725) om behörighet för lokförare, 3 kap. 1 §.

Tillstånd att vara examinator vid prov för lokförare, Sverige

Förnyat 2022-04-06. Gäller längst t.o.m. 2027-04-05.

Utfärdande myndighet: Transportstyrelsen.

Omfattar: Rätt att vara examinator avseende infrastruktur, rullande materiel och vid körprov.

Lagstöd: Lagen (2011:725) om behörighet för lokförare, 3 kap. 3 §.

Tillstånd som opplæringscenter for førere, Norge

Förnyat 2023-01-19. Gäller längst t.o.m. 2028-05-11

Utfärdande myndighet: Statens Jernbanetilsyn

Omfattar: Rätt att bedriva utbildning som opplæringscenter for opplærings av tillknyttede førere (Tillståndet gäller som tillägg till SJ:s tillstånd från Transportstyrelsen).

Lagstöd: Forskrift om sertifisering av førere av trekkraftkøretøj på det nasjonell jernbanenettet av 27.november 2009 nr 1414.

Tillstånd att vara uddannelsescenter for uddannelse af lokomotivførere, Danmark

Förnyat: 2025-06-25. Gäller längst t.o.m. 2027-04-05.

Utfärdande myndighet: Trafikstyrelsen.

Omfattar: Tillstånd att vara uddannelsescenter. (Tillståndet gäller som tillägg till SJ:s tillstånd från Transportstyrelsen.).

Lagstöd: Bekendtgørelse nr 1213, 20. november 2017.



2. Tjänstekvalitetsrapport

För oss på SJ är resenärerna alltid i centrum. Att vi har god kännedom om och agerar på deras synpunkter och önskemål är en förutsättning för att vi ska kunna fortsätta att vara relevanta på den konkurrensutsatta järnvägsmarknaden.

2.1. Kunddialog

I syfte att stärka tåget och SJ som resealternativ ytterligare pågår en kontinuerlig dialog med alla kundgrupper om hur erbjudandet utvecklas bäst utifrån deras behov samt för att stärka SJs varumärke och anseende. SJ har även en kontinuerlig dialog med kommuner, regioner och resenärer för att om möjligt kunna anpassa linjer och avgångar till uttalade och lokala behov. SJs verksamhet styrs därför i hög utsträckning utifrån vad kunder och resenärer använder och efterfrågar, och ansöker om avgångar när resenärer vill resa.

Varje kvartal genomför SJ AB den så kallade NKI-undersökningen på utvalda tåg inom den kommersiella trafiken för att få insikter om vad kunder tycker om SJs leverans. Målet är att nå ett så representativt urval av SJ ABs resenärer som möjligt. Minst 4 000 svar samlas in varje kvartal, fördelat på dryga 300 olika tågturer, och undersökningen genomförs under alla årets månader. Svaren analyseras noggrant för att anpassa och utveckla SJs erbjudande och service både övergripande och per linje. De resenärer som genomför NKI-undersökningen på ett försenat tåg får frågor kring hur de upplevsituationen. Många synpunkter erhålls även löpande från dagliga möten från resenärer via SJ tågvärdar och SJs Kundservice.

SJs kundprogram med cirka 1,8 miljoner medlemmar fyller flera viktiga syften, dels att skapa en långsiktig relation med SJs resenärer, dels att anpassa produkt- och tjänsteutbud utifrån djupare insikter om vad de som reser prioriterar.

SJs Kundservice är öppet för alla kunder, och SJs chatbot Sonja finns alltid tillgänglig dygnet runt. För kunder med funktionsnedsättning finns mer tilltagna öppettider med möjlighet till hjälp.

SJs kundombudman har som uppgift att föra kundens talan in i SJs organisation och borgar för att kunden får den återkoppling som efterfrågas. SJs kundombudsman hanterar såväl överklagan av hantering av kundklagomål, som önskemål om förbättringar.

2.2. Kunderbjudande

En viktig del av SJs erbjudande är våra uppskattade kund- och tågvärdar. Alla ska känna sig välkomna och omhändertagna före, under och efter sin resa med oss.

Våra olika erbjudanden riktar sig till fritids- eller affärsresenärer, till barnfamiljer, studenter eller pensionärer. Tack vare samarbeten med partners kan våra kunder resa hela vägen med kollektivtrafik även om järnväg saknas på delar av sträckan.

Resan med SJ kan väljas utifrån reseklass och flera typer av flexibilitet. På varje avgång finns biljetter i både lägre och högre prissegment. Priserna styrs av utbud och efterfrågan, vilket gör att det i de allra flesta fall finns biljetter kvar nära avgång. När biljetterna släpps är priser ofta lägre. Ju närmare avgång köp av resa sker, desto mer kan priset variera. Prismodellens främsta bidrag är dock att fylla tågen med så många resenärer som möjligt. Om platser finns kvar mindre än 24 timmar före avgång släpps Sista minuten-biljetter till studenter, ungdomar, barn och pensionärer. SJ har i 2 klass alltid 15 procent student- och ungdomsrabatt och alltid 10 procent rabatt för pensionärer.



Lojalitetsprogram

Lojalitetsprogrammet SJ Prio är också en del av erbjudandet. SJ Prio syftar till att dels skapa en långsiktig relation med SJs kunder, dels anpassa produkt- och tjänsteutbud utifrån djupare insikter om vad aktiva kunder prioriterar.

Medlemmarna i SJ Prio tar del av rabatter och förmåner samt får poäng när de reser med SJ och när de köper varor och upplevelser från SJs samarbetspartners. Poängen kan användas för nya SJ-resor eller för reserelaterade upplevelser. Medlemmarna kan också skänka sina poäng till någon av SJs ideella partners.

Erbjudande för företagskunder

Inom konceptet SJ Biz återfinns SJs företagskunder. SJs företagskunder får regelbundet en rese- och miljörapport som visar hur stora utsläpp de besparat miljön genom att välja SJ istället för bil eller flyg. Rapporten visar hur mycket företaget rest och vilka sträckor de oftast färdats, värdefull data som hjälper företaget att nå sina hållbarhetsmål.

2.3. Försäljning av biljetter och service

De allra flesta av SJs biljetter säljs via de digitala kanalerna sj.se och SJs app. Det går också att köpa SJ-biljetter hos resebyråer, SJ Kundservice eller hos återförsäljare som Pressbyrån och 7-Eleven. Sj.se och SJs app utvecklas kontinuerligt utifrån kunders behov av enkla och personliga tjänster som hjälper dem före, under och efter resan. Tjänster och information som erbjuds ska skapa värde och bidra till att göra kunderna mer lojala.

SJs kundvärdar finns i stationsmiljön för att guida vid köp på sj.se eller i SJs app. De guidar också resenärer i hur man själv genomför en ombokning i digitala kanaler vid behov. Kundvärdarnas uppgift är att hjälpa till att hitta trafikinformation, hitta rätt i stationsmiljön samt ska befinna sig på plattformar för att underlätta ombordstigning.

Ambitionen när det gäller digital tillgänglighet är att alla kunder ska kunna använda våra digitala tjänster, kanaler och appar (Android och iOS). SJ arbetar aktivt för att upprätthålla gällande lagkrav och standarder på tillgänglighet, där bland Tillgänglighetsdirektivet (EN 301 549 och WCAG 2.2) och Diskrimineringslagen.

SJs medarbetare har ett etablerat arbetssätt med utbildning för alla yrkesroller, internt expertstöd, ett designsystem med kvalitetssäkrade komponenter och testmetoder för att säkra tillgängligheten i allt som byggs. Tillgänglighet är också en naturlig del av nyutveckling och ingår vid kravställning i avtal med tredjepartslösningar, konsulter och inköp av digitala tjänster/system.

2.4. Omsorgsfull hantering av personuppgifter

Kunders integritet är viktig och SJ följer tillämplig dataskyddslagstiftning. Det innebär bland annat att kunden vid insamling av personuppgifter informeras om ändamålet med behandlingen, att personuppgifter endast används för dessa specificerade ändamål och att uppgifterna därefter raderas.

SJ behandlar i första hand personuppgifter för att kunna tillhandahålla tjänster. Vidare behandlas personuppgifter bland annat för att utveckla SJs verksamhet och erbjudande, för att förbättra kundens upplevelse och ge kunden relevant marknadsföring. Ytterligare information om SJs personuppgiftsbehandling och de registrerades rättigheter återfinns på www.sj.se/dataskydd.

SJs Privacy Office arbetar med att bistå och stötta SJ-koncernen inom dataskyddsrelaterade frågor. Utöver Privacy Office har SJ ett dataskyddsombud. Dataskyddsombudets roll är att övervaka och granska SJs efterlevnad av dataskyddslagstiftning genom att bland annat bistå vid DPIA samt fungera som kontaktperson mellan SJ och tillsynsmyndigheten.



SJ AB är certifierat enligt Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), vilket innebär att hanteringen av kredit- och betalkort håller hög säkerhetsnivå.

2.5. Trafik- och störningsinformation

SJ informerar om trafikläget i egna kanalerna sj.se och SJs app. Pendelresenärer kan även prenumerera på störningsinformation till mobilen för den sträcka och tidpunkt de brukar resa. Vid större störningar får resenärer information via utrop på tågen och via sms eller notiser i SJs app. Trafikverket ansvarar för utrop och för att det finns informationstavlor på stationer och perronger. Tågoperatörerna ansvarar sedan för den information som visas på tavlorna.

2.6. Förbindelsernas punktlighet och allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

För att fler ska välja att resa med tåg måste det gå att lita på att tågen kommer fram i tid. Därför är punktligheten SJs viktigaste hållbarhetsfråga. Det strukturerade arbetet fortsätter och ger långsiktigt resultat.

Förutsättningarna för punktlighet varierar beroende på tågtyp, linje, sträcka och tidpunkt. Allt mer tågtrafik har gjort svensk järnväg hårt belastad, vilket innebär att störningar snabbt kan spridas över stora geografiska områden.

Långdistanståg är känsliga genom att de kör längre sträckor där störningar kan uppstå och snabbtågen riskerar att hamna bakom långsammare tåg som inte kan köras om.

Många som reser med SJs medeldistanståg är beroende av en pålitlig tågtrafik för att få sin vardag att fungera. Inom upphandlad trafik finns ofta ett vite kopplat till opunktliga eller inställda avgångar.

Punktlighet under 2025

SJ tar ansvar för och arbetar målmedvetet med att minska egenorsakade förseningar. Tillsammans med Trafikverket och övriga järnvägsoperatörer driver och deltar SJ aktivt i branschöverskridande projekt för att lyfta punktlighetsnivån totalt sett. Tydligt fokus på förbättringsarbete är strategiskt viktigt då en punktlig resa bidrar till nöjdare kunder samt ökat förtroende för SJ som bolag.

SJs punktlighet redovisas enligt branschdefinitionen ankomstpunktlighet RT+5. Det innebär att tåg som ankommer senast 5 min 59 s till sin slutstation räknas som punktliga. Samtliga avgångar som påbörjas eller avslutas i Sverige (lång-, medel- och kortdistanståg) inkluderas (alltså även trafik som körs inom andra koncernbolag än moderbolaget SJ AB). Avgångar som helt ställs in rapporteras i mätetalet Regularitet. Punktlighet under 2025, med utfall 2024 inom parantes:

- Sammantaget för lång-, medel- och kortdistanståg, 88 procent (87)
- Långdistanståg, 63 procent (59)
- Medeldistanståg, 90 procent (87)
- Kortdistanståg, 87 procent (92), mätt som RT +3

Regularitet för SJ AB redovisas som andel utförda avgångar med bokade kunder, således inkluderas endast tåg med avgångsspecifik försäljning (biljetten gäller på en viss avgång). Andelen utförda avgångar med bokade kunder under 2025 var 98 procent (93).



Allmänna principer för hantering av störningar i trafiken

SJ har väl beskrivna processer för hantering av störningar i trafiken innehållande bland annat;

- fastställda direktiv för kundomhändertagande
- processer för beställning och leverans av ersättningstrafik
- processer för trafikinformation till drabbade resenärer
- processer för att utöka antalet kundvärdar under störning

Internt på SJ finns en beredskapsorganisation väl etablerad som aktiveras vid större störningar. Beredskapsorganisationen underlättar beslutsfattande och skapar förutsättningar för att på ett så bra sätt som möjligt ta hand om kunderna. Därtill finns även branschgemensamma fördefinierade störningsplaner för att säkerställa en enhetlig operativ hantering av störningar och därmed påskynda och underlätta störningshantering inklusive kopplingar till snabb trafikinformation till resenärer och ersättningstrafik.

2.7. Städning och luftkvalitet på SJs tåg

SJs städrutiner innebär att tågen grundstädas en gång per dygn, vanligen på natten. Då genomförs en större rengöring av toaletter, säten, knappsatser, ledstänger, handtag, väggar och golv.

På merparten av SJs tåg görs dagtid också lättare städning när tågen vänder vid sina destinationer. Städningen innefattar borttagning av skräp, rengöring av golv i bistron och samma noggranna städning av toaletterna som vid en grundstädning.

De rengöringsmedel som används vid grund- och vändstädning är miljövänliga fettlösande rengöringsmedel. SJ genomför också omfattande städningar av tågen med maskiner, till exempel ångmaskiner och mattvättmaskiner, med olika intervall.

Samtliga städinsatser utförs av personal som utbildats för att använda särskilda städmaskiner och -redskap.

SJ använder SJQS kvalitetsuppföljningssystem samt Insta-800 för kontroll och uppföljning av levererad städkvalitet.

I NKI-undersökningen följs resenärens åsikter om städningen genom påståenden som kunden ska värdera:

- Denna vagn är välstädad
- Stolen jag sitter i var ren när jag kom till platsen
- Toaletten var ren

Generellt erhålls ett gott betyg för städningen och resenärernas nöjdhet ökade under 2025 jämfört med året innan.

Luften ombord på SJs tåg byts ut mot luft utifrån flera gånger i timmen. Hur ofta luften byts skiljer sig mellan olika tågtyper men det rör sig om ett tidsspänn på varannan till var åttonde minut. Kupéerna ombord på våra nattåg har separat tilluft. SJ följer regler för luft- och ventilationssystem på tåg och jobbar både förebyggande och avhjälpanande för att säkerställa god luftkvalitet.



2.8. Kundmätningar

För att mer strukturerat få veta vad kunderna tycker om SJ och sin resa genomförs löpande en undersökning bland dem som reser på SJ AB:s linjer. Minst 4 000 svar samlas in digitalt varje kvartal fördelat på alla årets månader. Den så kallade NKI-undersökningen ger värdefulla insikter som används i utvecklingen av erbjudanden och tjänster samt av servicen både övergripande och per linje.

NKI-undersökning resulterar varje kvartal i Nöjd kundindex (NKI). Mätetalet anger hur nöjd en resenär är som kund hos SJ AB med hänsyn till sina samlade reseupplevelser med SJ de senaste 12 månaderna. Nöjdheten beror i hög utsträckning på om kunden upplevde att det tåg hen reste med kom fram i tid. Om tåget är sent kan lundupplevelsen förbättras av snabb störningsinformation. Under 2025 förbättrades NKI till 71 (67 under 2024).

Mätetalet NPS (Net Promoter Score) är ett övergripande nöjdhetsmått som baseras på kundens rekommendationsvilja, och utgår från frågan "Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera en vän eller kollega att resa med SJ?" som ställs till resenären efter avslutad resa i SJs löpande kundnöjdhetsundersökning (NKI-undersökningen). Utfallet för NPS Resenär under 2025 uppgick till 13 (5 under 2024).

2.9. Hantering av klagomål, återbetalning och ersättning för bristande kvalitet

Resenärer är välkomna att lämna synpunkter och klagomål till tåg- eller kundvård på plats, via formulär på sj.se, via telefon eller genom att mejla till kundservice@sj.se. Reklamationerna som inkommer skriftligt hanteras sedan inom 7 dagar. Om kunden inte är nöjd med hanteringen finns också möjlighet att låta SJs Kundombudsman pröva ärendet.

Under 2025 mottog SJ ca 115 000 (165 800 under 2024) kundfrågor och reklamationer via mejl. Under året har svarstiderna varit generellt mycket bra, med några korta undantag vid större händelser eller störningar.

Processer och rutiner för gottgörelse vid trafikstörning innefattar att planera nya möjliga resealternativ, till exempel boka om biljett till annat tåg eller ersättningstrafik med buss eller taxi. Resenärer kan även erbjudas att avbryta resa och erhålla pengarna tillbaka, förtäring och logi (vid behov) eller ersättning mot kvitto för nödvändiga och rimliga kostnader för ersättningsresa som kund ordnat själv.

Vid trafikstörningar kan resenärer enligt lag få Ersättning vid försening (EVF). I Sverige finns två regelverk att förhålla sig till gällande ersättning vid försening. Dels det övergripande EU-regelverket, Tågpassagerarförordningen, som gäller för resor med tåg som går en längre sträcka (150 km eller längre), dels Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter som förstärker rättigheterna för resa på ett tåg som går kortare sträcka än 150 km, räknat från tågets första till sista station. Det är alltså inte den sträcka som resenärer reser som räknas, utan tågets hela sträcka.

Kunder som har blivit försenade vid sin tågresor kan ansöka om restidsersättning via ett formulär på sj.se. Ansökan om ersättning vid försening (EVF) görs via formulär på sj.se. Under 2025 hanterades ca 302 098 ansökningar om EVF (297 400 under 2024) varav ca 48 procent hanterades via ett automatiserat flöde. I genomsnitt fick kunden svar och utbetald ersättning inom 2,5 arbetsdagar.



Om tåget blir försenat har resenärer rätt till ersättning vid försening enligt följande:

Tåg som kör 150 km eller längre:

- Vid 60 minuters försening eller mer ersätts 25% av biljettpriset
- Vid 120 minuters försening eller mer ersätts 50% av biljettpriset
- Om förseningen beräknas bli längre än 60 minuter har resenären rätt att få assistans i form av förtäring i relation till förseningens längd och logi vid behov, under förutsättning att detta är praktiskt genomförbart.

Tåg som kör en kortare sträcka än 150 km:

- Vid 20 minuters försening ersätts 50% av biljettpriset
- Vid 40 minuters försening ersätts 75% av biljettpriset
- Vid 60 minuters försening ersätts 100% av biljettpriset
- Om det finns risk att tåget resenären tänker resa med blir minst 20 minuter sent kan resenären använda ett annat färdmedel och få ersättning för det.

Vid en kombinerad resa som omfattas av två eller fler efter varandra följande tågsträckor ersätts resenären enligt det regelverk som gäller för respektive försenad sträcka. För att beräkna biljettpriset för de tågsträckor som trafikeras med tåg som går kortare än 150 km används en fast prislista.

Service Recovery innebär att SJ AB väljer att kompensera resenärer automatiskt vid kvalitetsbrist eller en extraordinär händelse under resan med den kommersiella trafiken. Denna process skiljer sig från reklamationshanteringen genom att kunden inte behöver ansöka om ersättning. Istället informeras och kompenseras alla resenärer på ett tåg eller i en vagn samtidigt och i anslutning till att händelsen inträffat med värdebevis.

2.10. Ledsagning till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet

I samband med en tågresan kan personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet få hjälp med ledsagning till och från tåget samt vid tågbyte. Beställning av ledsagning sker i samband med biljettbokning (ledsagning kan även bokas separat) senast 24 timmar före avresa. Resenären får via e-post eller sms en bokningsbekräftelse. För att förbereda resan och veta hur det ser ut innan ankomst till stationen finns mer information på www.stationsledsagning.se

På tågstationer med ledsagning finns utpekade mötesplatser där en ledsagare med gul väst hjälper resenären till rätt tåg och vagnsdörr. Ombord på tåget tar tågpersonalen över och hjälper resenären till dennes plats. Om resenären behöver hjälp med servering vid sittplats hjälper personalen till med detta. På perrongen tar ledsagningspersonal vid och följer resenären till mötesplats på ankomststationen eller till nästa tåg om resenären ska åka vidare. Bokning sker genom ledsagningsportalen som tillhandahålls av Samtrafiken, under 2025 bokades 18 132 ledsagningar. Trafikverket har ansvaret för stationsledsagningen.