

## End user experiences

Emil Frodlund, board member  
European Passengers' Federation



## European Passengers' Federation EPF

The voice of European Public Transport users since 2002

Promoting passengers' interests on the European level

Umbrella for 37 member organisations in 21 countries

Financed by member organisations

Covering all modes of transport:

at local, national and international level

by rail , road, waterborne and air

Participating in expert groups:

Platform International Passenger Rail

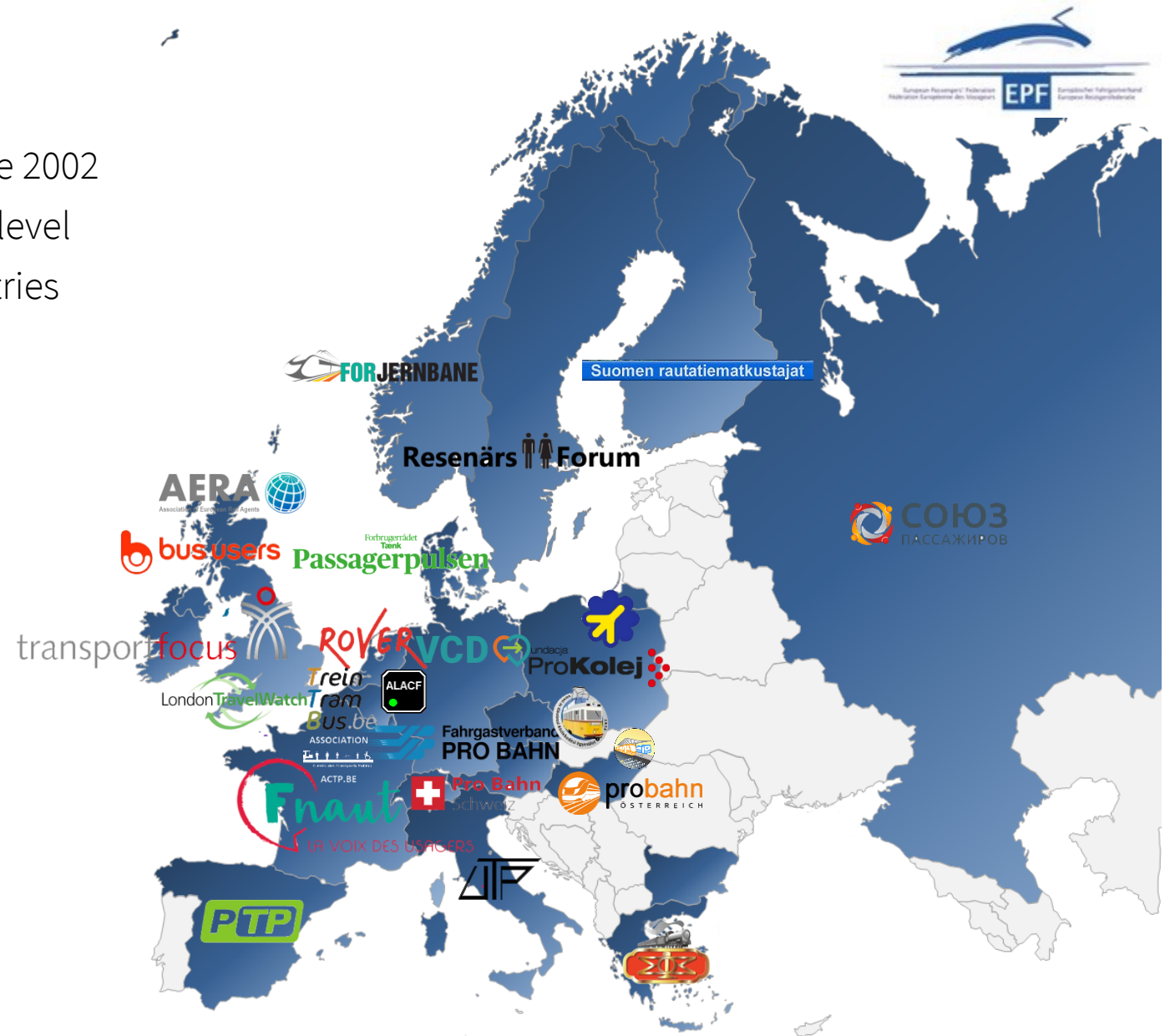
DG-MOVE - LANDSEC

RMMS Working Group

UNECE Landtransport

UIC Covid-Task Force

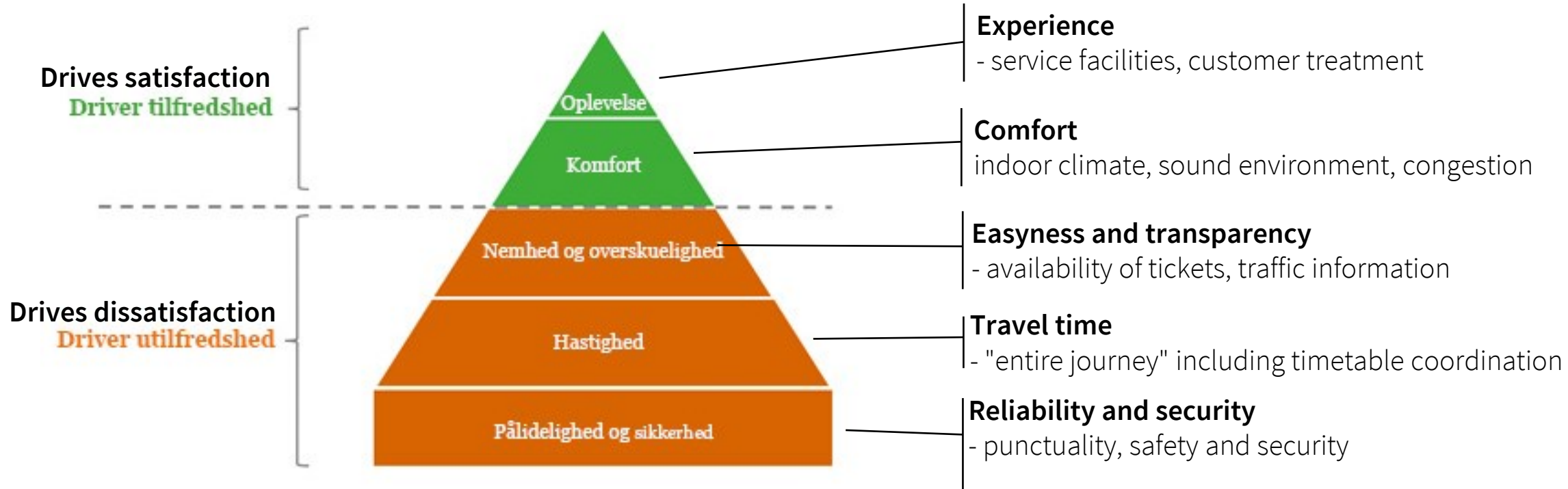
ERA Board







# Passengers hierarchy of needs



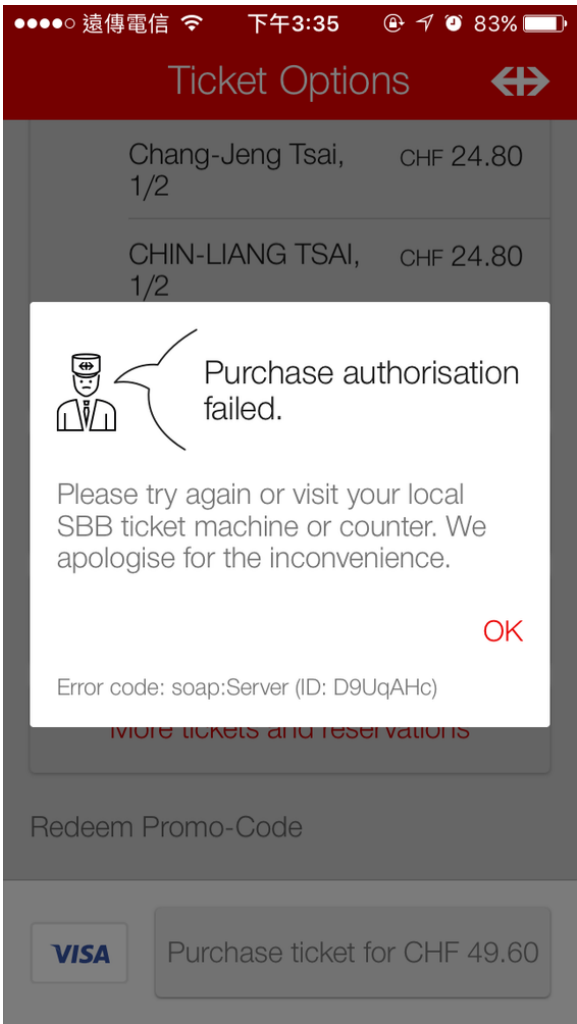
# Development of public transport ticketing



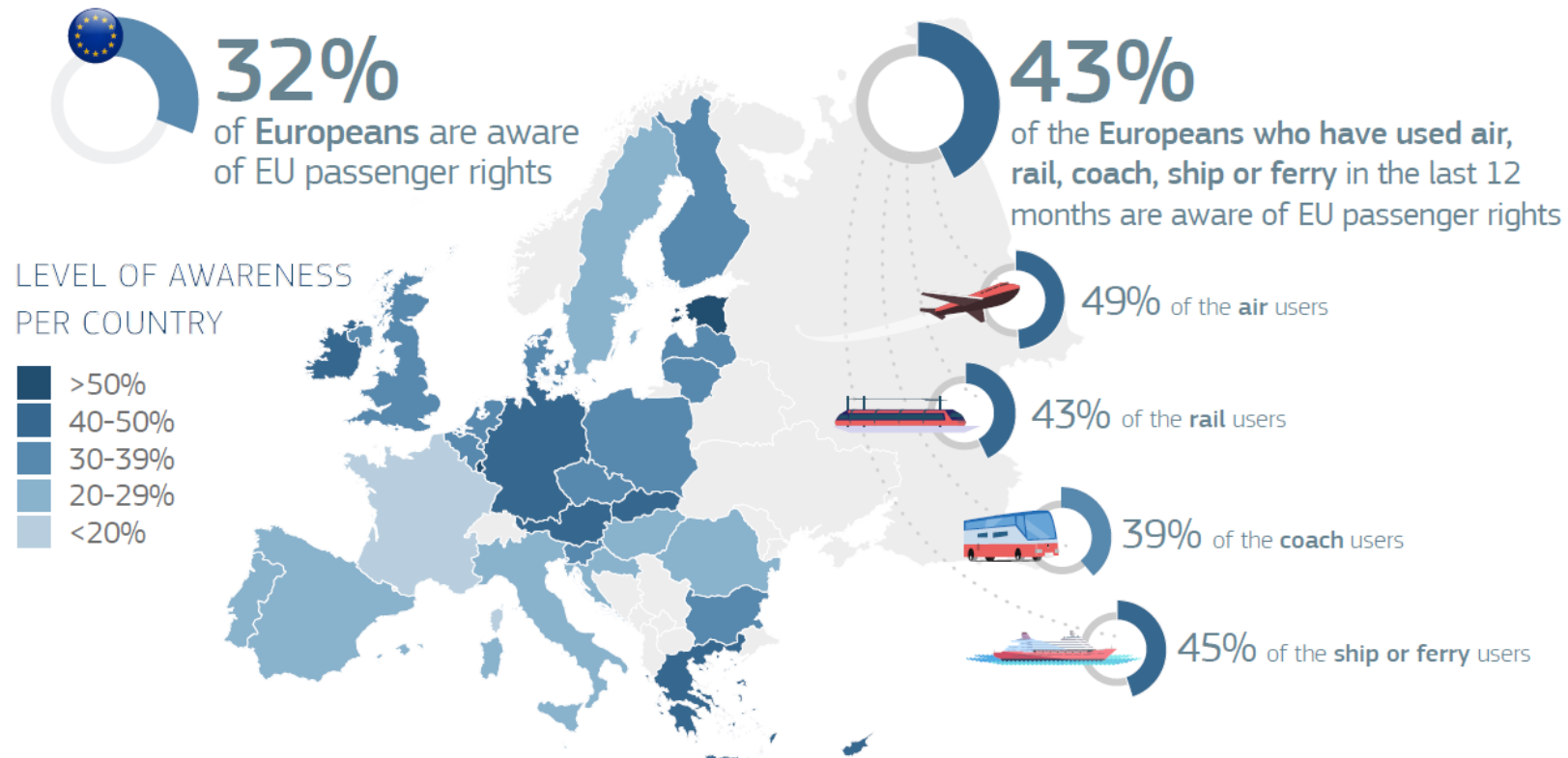
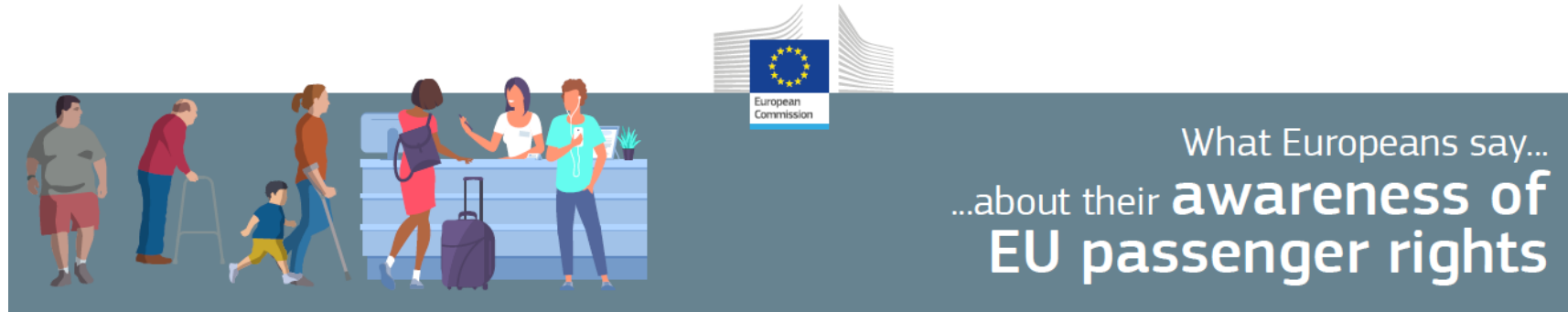
## Seamlessness already reality for car users



# Digital robustness is as important as infrastructural robustness



# Low awareness of passenger rights



Source: Special Eurobarometer 485 on EU passenger rights. February-March 2019



# National act for public transport passenger rights in Sweden

## Aim

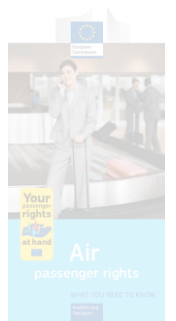
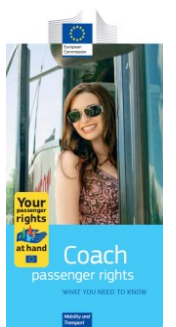
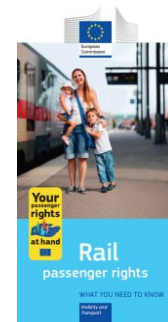
Increase the share of public transport -  
Provide financial incentives for carriers to prevent delays  
Harmonize rights amongst different operators

## Extent

1. right to information about services, traffic disruptions and passenger rights
2. right to compensation in the event of delays longer than 20 minutes
3. right to a refund for seasonal tickets at significant changes in the services

Applicable for short distance journeys (<150 km) by train, metro, tram or bus

The length of the line determines whether the national act or EU Passenger Rights apply



## Information obligations for carriers

The act requires carriers to provide information on:

- timetables for the services offered
- ticket prices, terms and conditions and passenger rights
- delays, disruptions and their cause, duration and consequences
- accessibility information about vehicles, stations and stops
- ability to carry bicycles and conditions for it
- safety and security issues
- contact information to the carrier

Information should be provided in an appropriate form to the attention of persons with disabilities

Regulatory oversight is handled by the Swedish Consumer Agency that can apply sanctions in the event of non-compliance



## Compensation in the event of disruptions

Passengers are entitled to compensation for delays longer than 20 min

Reimbursement for alternative carriage (taxi or own car) amounts up to 120 EUR **or**:

- 50% of ticket price for delays > 20 min
- 75% of ticket price for delays > 40 min
- 100 % of ticket price for delays > 60 min

The act prescribes a minimum level and allows more advantageous applications

Contract terms which are non beneficial to passengers in relation to the act are invalid

Planned changes in the timetable must be published at least three days in advance

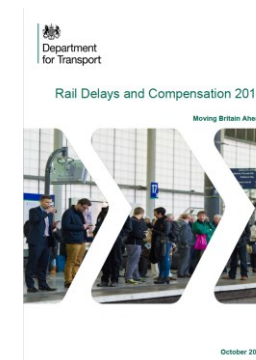
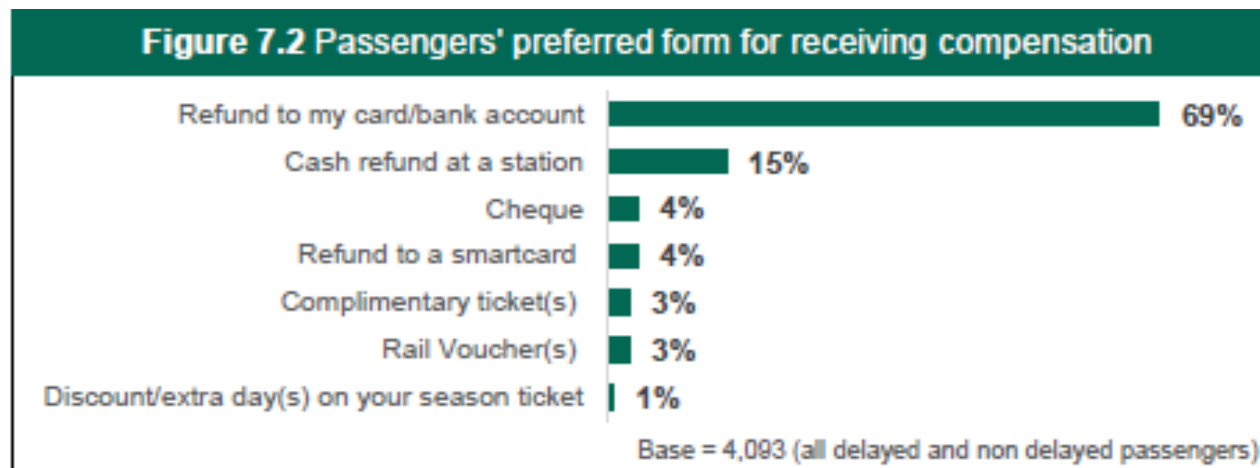
No force majeure is applied

Since 2018 railway undertakings can claim compensation from Swedish infrastructure managers (right of recourse) if that part is responsible for the delay

## European examples of delay compensation

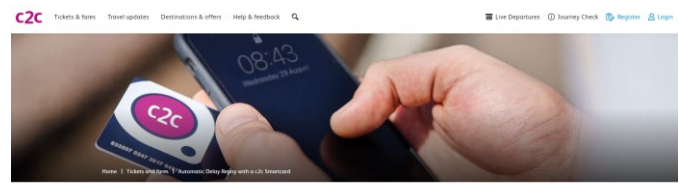
### RMV-10-Minuten-Garantie

Public transport passengers in the Frankfurt region receive compensation in the event of delays of more than 10 minutes  
for single ticket max 6 EUR - for season tickets proportionally calculated for assumed trips, but at least EUR 0.5 per trip.  
After 21:00, compensation for taxi journeys up to EUR 25 is given.





# Examples of automatic delay compensation



c2c

## Key Information

### c2c Smartcard

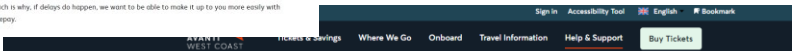
Collect loyalty points and get automatically repaid for any delays above 2 minutes.

[Find out more](#)

## Automatic Delay Repay with a c2c Smartcard

If you've bought your tickets on a c2c Smartcard, we will automatically give you money back, into your c2c online account, whenever you experience delays of more than 2 minutes.

We always aim to get you to your destination on time. But on the occasions that trains do get delayed we understand it can have a real impact on your day, and the last thing you want to do is fill out forms to claim compensation. Which is why, if delays do happen, we want to be able to make it up to you more easily with Automatic Delay Repay.



## Delay Repay - Automated Delay Compensation

Discover our simple way to claim compensation if your Avanti West Coast journey was delayed.



### Automated Delay Repay (ADR)

Book direct with us and receive compensation.

[Find out more](#)

### Not booked with us?

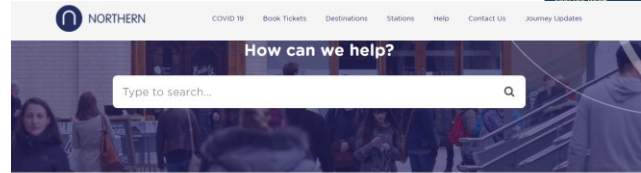
Don't worry, you're still able to claim manually.

[Find out more](#)

### Not travelled?

If you decided not to travel because of a delay or cancellation, find out more here.

[Find out more](#)



## Automated Delay Repay Compensation

Our new Automatic Delay Repay scheme will make a compensation payment to you when you're delayed for 15 minutes or more without you having to do anything at all. It's all part of our commitment to compensate you fairly in a timely manner.

Our new scheme covers customers who have booked an Advance purchase ticket that restricts your travel to a specific train service through [northernrailways.co.uk](#) or the Northern app and we will automatically calculate and pay the appropriate compensation directly back onto the card you paid with. No need to fill in any forms or contact us further - we will keep you updated with the progress of your claim.

We normally process these repayments within 1 working day of your delay. We will send you an email if you're eligible and your money should be back on your card within 3 working days.

If you haven't booked an Advance purchase ticket via our website or app and still need to claim for a delay please click here to be taken to the [Delay Repay claim page](#).

## Related questions

Why have you rejected my claim?

What information do I need to provide on the claim form for a delay repay claim to be processed?

You have rejected my claim and stated you are not responsible. What happens now?

Can I claim for delay repay with my receipt or booking confirmation email?

My claim has been rejected. Can I appeal?

Delay Repay One Click compensation form



## DSB Pendler Rejsetidsgaranti

Få kompensation helt automatisk, hvis der er forsinkelser på din pendlerstrækning



### Tilmeld dig til DSB Pendler rejsetidsgaranti

- Log på Pendler Rejsetidsgaranti
- Jeg mangler mit brugernavn/pendler-ID
- Sprog om Pendler Rejsetidsgaranti
- Læs om den nye kundeoplevelse

### Lignende produkter

- DSB Basis Rejsetidsgaranti

[Se alle produkter og services](#)

## Til dig, der:

- Har Pendlerkort eller Periodekort
- Har Ungdomskort 16-19 år og ikke studerende
- Har Ungdomskort
- Har Ungdomskort
- Har Rejsekort per

## Jahreskarte für Verkehrsverbund: Anmelden und automatisch zur Entschädigung

Sie haben eine Jahreskarte für Ihren Verkehrsverbund? Sind unsere Züge im Nahverkehr – zum Beispiel R, REX oder S-Bahn – nicht zu 95 % pünktlich, bekommen Sie Geld zurück.

Wenn Sie eine Jahreskarte haben und wir pro Monat im Nah- und Regionalverkehr nicht zu 95 % pünktlich sind, bieten wir folgende Entschädigung an: Sie erhalten 10 % des rechnerisch auf einen Monat entfallenden Anteil der Entschädigungsbasis.

Als Entschädigungsbasis gilt der zehnfache Fahrpreis einer Verkehrsverbund-Monatsstreckenkarte für Ihre Bahnstrecke. Die Entschädigungsbasis ist jedoch höchstens der Gesamtpreis der Verbundjahreskarte.

**TIPP:** Den aktuellen Pünktlichkeitsgrad für Ihren Streckenabschnitt und Ihren aktuellen Entschädigungswert finden Sie unter [oebb.at/fahrtgastrechte](#).



## So kommen Sie zu Ihrem Geld:

- Beim Kauf Ihrer Jahreskarte stimmen Sie zu, dass Ihre Daten vom Verkehrsverbund an das Bahnunternehmen übermittelt werden.
- In der Folge erhalten Sie vom jeweiligen Bahnunternehmen Ihre Zugangsdaten für das Online-Verspätungsentschädigungsverfahren per Post zugesendet.  
  
Mit diesem Zugangscode können Sie sich auf [oebb.at/fahrtgastrechte](#) einloggen und nochmals Ihre Bereitschaft zur Teilnahme am Verspätungsentschädigungsverfahren bestätigen. Bitte geben Sie Ihre Bankverbindung sowie die Ein- und Ausstiegshaltestelle Ihrer Bahnstrecke an und bestätigen Sie die überwiegende Nutzung der Bahn für Ihre Fahrten mit der Jahreskarte.  
Anstelle einer Teilnahme am Online-Verspätungsentschädigungsverfahren können Sie auch das mitgeschickte Formular ausfüllen und bei einem unserer ÖBB Ticketschalter oder beim Kundenservice **direkt** abgeben.\*
- Nach Ablauf bzw. nach Verlängerung der Jahreskarte ziehen wir Bilanz und informieren Sie automatisch (schriftlich oder per E-Mail), ob Sie Anspruch auf Entschädigung haben. Entschädigungsbeträge werden auf das von Ihnen angegebene Konto überwiesen.
- Da Änderungen im Geltungsbereich Ihrer Jahreskarte oder Änderungen Ihrer Bankverbindung im Online-Verspätungsentschädigungsverfahren nicht automatisiert übernommen werden können, ersuchen wir Sie um laufende Kontrolle und gegebenenfalls um Adaptierung Ihrer dort vorgenommenen Eintragungen.

\* In Tirol werden Sie direkt vom Verkehrsverbund kontaktiert. Vorarlberg nimmt wegen der Isarung stets erreichten Pünktlichkeitsgrades von 95 % nicht am Verspätungsentschädigungsverfahren teil.



# Examples of automatic delay compensation



MTR Express först i Sverige med automatisk förseningsersättning. Bild: Mattias Diesel Näslund

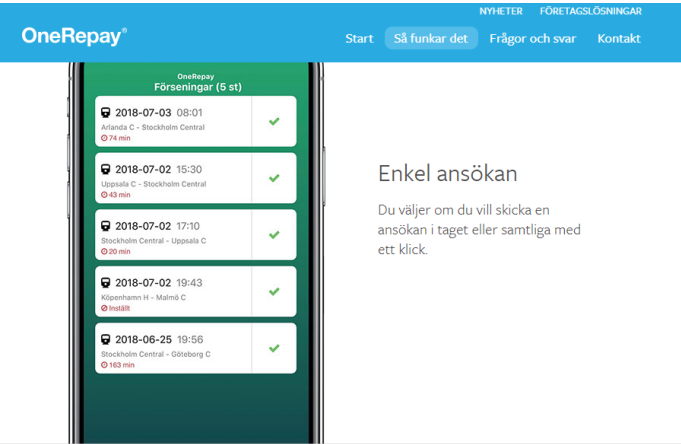
PRESSMEDDELANDE - 3 JUNI 2019 08:12

## MTR Express först i Sverige med automatisk förseningsersättning

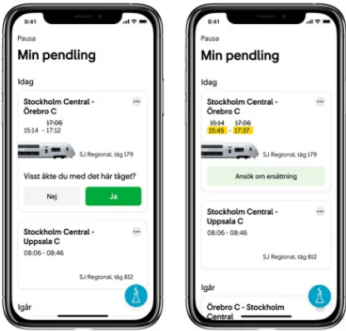


MTR Express inför som första resebolag i Sverige en automatisk förseningsersättning. Som det punktligaste bolaget på sträckan Stockholm-Göteborg lägger MTR Express nu ribban högre när det gäller service och enkelhet för kunderna.

I dagsläget är det ofta väldigt komplicerat att som resenär få den ersättning man



Pengar till kontot



PRESSMEDDELANDE - 2 OKTOBER 2020 08:50

## Enklare att ansöka om ersättning vid försening



En ny pendartjänst ska göra det enklare för pendlarresenären att hålla koll på sina resor och att ansöka om ersättning vid försening. I ett första skede är det pendlarna på alla sträckor mellan Örebro och Stockholm, via Västerås eller Eskilstuna, som får möjlighet att testa den nya tjänsten.

Den nya pendartjänsten släpps i SJs testapp SJ Labs. Genom att nyttja GPS:en i telefonen föreslår "Min pendling" automatiskt en resa den tror att man har åkt. När



## Summary

Market liberalization requires more uniform rules

Higher reliability creates greater confidence and increases demand

Digitization can be used to streamline and tailor but cannot completely replace traditional channels

Contactless payment could make public transport more accessible for unfrequented passengers

Different payment system will still need to be offered

Development of a EU-wide multimodal passenger rights can learn from the Swedish act

Regulations on how information about passenger rights should be provided will probably be needed

Financial incentives for carriers offering more reliable services could be a driving force to avoid disruptions

**Thank you for your attention!**

Emil Frodlund  
emil.frodlund@epf.eu  
+46 70 837 01 92

