



Kundekonsekvenser etter
stengingen av Blixtunnelen
19. desember 2022

Innhold

- Bakgrunn
- Oversikt justert rutetilbud på ulike strekninger og konsekvenser for de reisende
- Oppfølging og justering underveis
- Kundekommunikasjon i perioden
- Status mottatte kundefølgelser og klager
- Videre arbeid



Bakgrunn

- 19. desember ble Blixttunnelen stengt med håp om gjenåpning 27. desember.
- 25. desember ble det informert om at Blixttunnelen holdes stengt til 1. januar.
- 29. desember ble det informert om at Blixttunnelen holdes stengt inntil videre frem til utfordringene er løst.
- Vy har kjørt på et midlertidig aksjonskort i perioden fra 19. desember og frem til 1. januar. Dette aksjonskortet er forlenget til og med 8. januar.
- Forsterket ruteopplegg er lansert fra 9. januar med varighet ut januar og med mulighet for forlengelse ved behov. Foreløpig forventet åpningsdato av Blixttunnelen er 1. februar.



A photograph of a subway platform. In the center, a woman in a dark coat and scarf stands on a set of stairs, looking down at her phone. In the background, a woman with a shoulder bag and a child are walking away from the camera, holding hands. The woman is pulling a suitcase. The platform has a curved metal railing and a tiled wall. The lighting is dim, suggesting an underground setting.

Justert rutetilbud etter stenging
19. desember 2022 og ut
januar 2023 sett opp mot planlagt
tilbud

R23 ruteplan

- R21 Moss = 2 avganger i timen
- R22 Mysen = 1 avgang i timen+ 2 rushtog hver vei
- RE20-Halden = 1 avgang I timen + 3 rushtog hver vei
- R23 Ski = 2 avganger I timen

Aksjonskort 10L (20.des.-08.jan)

- R21 Moss = 1 avgang i timen
- R-22Mysen/Rakkestad = 1 avgang i timen mellom Ski- Mysen/Rakkestad
- RE20-Halden = 1 avgang i timen
- R23 Ski = ingen

Plan fra 9. jan

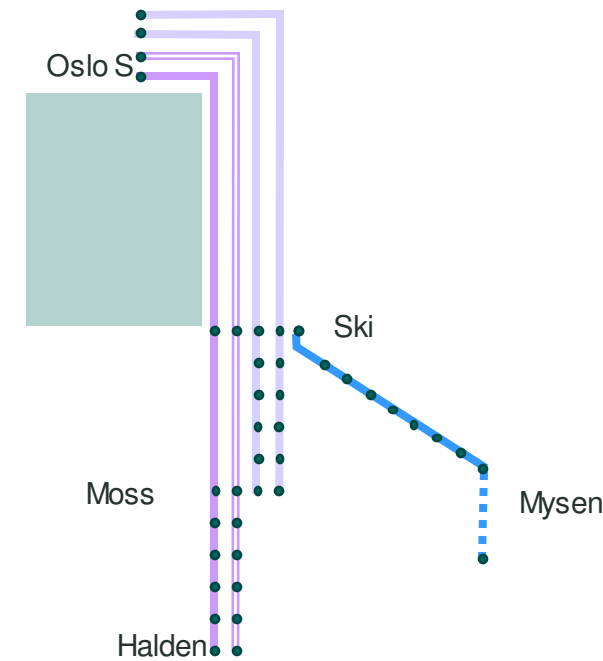
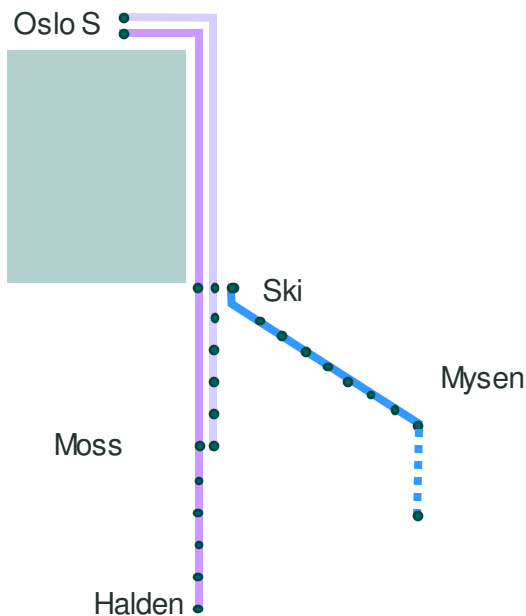
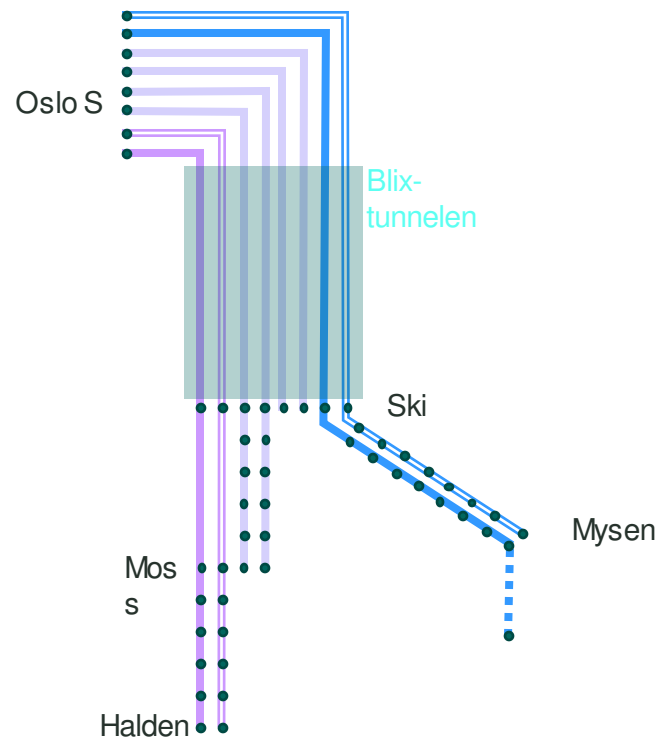
- R21 Moss = 2 avganger i timen
- R-22 Mysen/Rakkestad = 1 avgang i timen mellom Ski –Mysen/Rakkestad
- RE20-Halden = 1 avgang hver time + 3 rushtog hver vei
- R23 = innstilt

Tiltak

- Buss Mysen- Askim-Spydeberg-Oslo som supplement til to avganger morgen og ettermiddag
- Maxitaxi Rakkestad-Mysen

Tiltak

- Buss Mysen-Askim-Spydeberg-Oslo som supplement til to avganger morgen og ettermiddag
- Buss for de to innstilte avgangene Rakkestad, Mysen, Askim, Spydeberg



R-23 ruteplan

- L2 Ski 4 avganger i timen
- L2 Kolbotn 4 avganger i rush

Aksjonskort 10L (20.des – 8 jan)

- L2 Ski 2 avganger i timen
- L2 Kolbotn ingen

Plan fra 9 jan

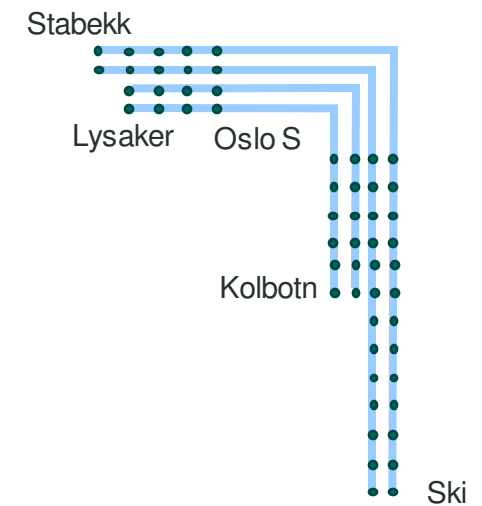
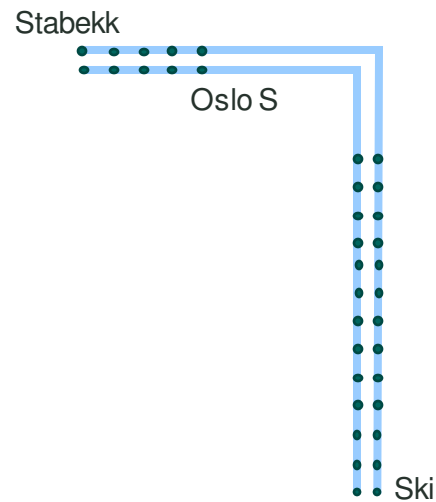
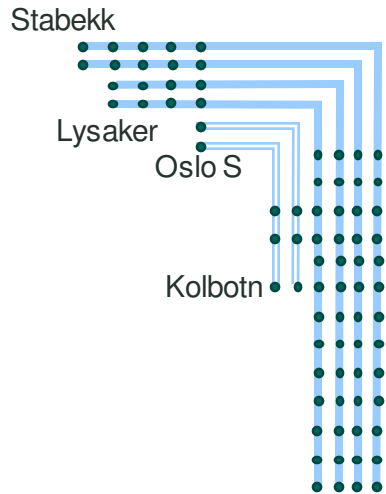
- L2 Ski, 2 avganger i timen
- L2 Kolbotn 2 avganger i timen

Tiltak

- Henvisning til Ruters tilbud

Tiltak

- Busser hvert kvarter fra Vevelstad til Oslo S ca. 06:45 til 08:45
- Busser hvert kvarter fra Oslo S til Vevelstad hvert kvarter fra ca. 15:15 til 17:15



Kundeveiledere og utvidet informasjon i tog

- Det har vært fokus på å sikre best mulig informasjon om bord i togene, særlig var dette nødvendig i starten av perioden når informasjon på tavler på stasjoner og i digitale kanaler ikke var helt oppdatert
- Kundeveiledere har vært og er på plass på Oslo S i perioden det går buss fra spor 19, og på Ski i perioden 06:00-20:00 for å sikre at kundene finner frem og kommer til riktig buss og togspor
- På Ski er det også satt opp en beredskapsbuss som kan benyttes i situasjoner der kunder på R21 har mistet overgang til R22



Oppfølging underveis i perioden

- Hyppige møter med Bane NOR er satt opp for å tilpasse rutetilbud og justere informasjon til kunder.
- Det har vært utfordringer med feil informasjon i kundekanaler i starten av perioden og det har vært jobbet tett både med Entur, Bane NOR og internt i Vy for å sikre best mulig oppfølging av rutedata og løpende justering av avviksmeldinger i app og på vy.no for å sikre at feil lukes bort raskt og meldinger justeres.
- Løpende dialog med Jernbanedirektoratet er også iverksatt for å sikre best mulig kundetilpasset rutetilbud gitt rammebetingelsene i trafikkavtalen.





Kundekommunikasjon i perioden

Kundekommunikasjon i perioden

- 6. desember
 - E-post om ruteendringer for tog sendt, samt informasjon om at Follobanen skulle åpne 11. des.
- 21. desember:
 - E-post sendt om at Follobanen er stengt frem til 27. des.
- 29. desember:
 - E-post sendt om at Follobanen forblir stengt inntil videre.

Disse e-postene ble sendt til kundene våre som har aktiv periodebillett på Østfold / Follobanen

- Forsiden på vy.no blir løpende oppdatert med informasjon om Follobanen
- Flere pressemeldinger er sendt fra Bane NOR med omforent budskap.
- Poster i sosiale medier fra 10. desember og gjennom hele perioden.
- Pressemeldinger deles i Vys sosiale medier og Vy svarer fortløpende på henvendelser som kommer inn der.



Kundekommunikasjon i perioden

- 5. januar:
 - Møte med **pendlerforeningen på Østre linje**
 - Møte med **Jernbaneforum Øst**
- 6. januar:
 - Ny e-post sendt med oppdatert informasjon etter ytterligere justeringer av rutetilbudet fra 9. januar
 - Oppdatert pressemelding sendt om justert rutetilbudet i samarbeid med Bane NOR.
 - Oppdatert informasjon på vy.no



Status mottatte
kundehenvelendelser,
klager og
refusjonsforespørsler



Status kundehenvendelser

– Vy kundesenter – tlf/chat

- Vy kundesenter (Entur) hadde en økning på 18% i antall telefonhenvendelser og en økning på 22% på chat totalt i desember. Det har vært mange oppståtte avvik i desember i tillegg til stengingen av Blix tunnelen, som også påvirker dette bildet. Det er hovedsakelig enkelte dager med høy trafikk knyttet til ruteopplysning på web og app. Det er også ruteopplysning vi har fått hyppigst spørsmål om, sammen med generell frustrasjon rundt situasjonen på Follobanen.
- Det er delt mye informasjon i media, fra Bane NOR og Vy. Dette har ført til at færre har hatt behov for å kontakte kundesenteret. Kundene er forberedt på situasjonen før de velger å reise med tog, og det gjør at de finner den informasjonen de trenger selv. Dersom kunder ikke hadde vært kjent med situasjonen i forkant av reisen, tilsier kundesenterets erfaring at trafikken hadde vært høyere som følge av situasjonen på Follobanen.
- Kundesenteret har ikke fått henvendelser angående informasjonen som ble delt av Vy per e-post, dette indikerer at informasjonen var god og oppklarende for kunder som mottok denne.



Status kundehenvendelser

– Klager og reklamasjoner

- Vår strategi har vært å hjelpe de reisende med hvordan henvende seg ved å tydelig linke til oversikt over våre reisevilkår, samt gi informasjon om hvordan de kan sende inn sin klage i denne utfordrende situasjonen.
- Vy Servicesenter (reklamasjonsavdelingen til Vy tog) mottok 11.500 henvendelser i desember. Dette 200% flere enn måneden før og "all time high" for en enkelt måned. Månedlig gjennomsnitt i 2022 lå til sammenligning på 4900.
- Det er for tidlig å si noe om hvor mange av disse sakene som er relatert til stengingen av Blixttunnelen spesielt, da det også har vært en del avvik flere andre steder i desember. Vi ser imidlertid at det stadig kommer henvendelser som relateres til Follobanen/Østfoldbanen og dagens situasjon med stengt tunnel.
- Konsekvens av saksmengden er innleie av personell for å avhjelpe og sikre de reisende så raskt svar som mulig.



Tilnærming til henvendelser om prisavslag

- I samråd med Jernbanedirektoratet har vi blitt enige om at det beste vi kan gjøre for kundene nå er å forsterke kollektivtilbudet så mye som mulig i denne situasjonen vi er i nå, slik at flest mulig får et akseptabelt tilbud, heller enn å redusere prisen på periodebillett i denne perioden frem til Follobanen åpner igjen.



Videre arbeid

- Vi følger trafikkutviklingen tett hver dag og justerer i tilbudet og informasjonen der det er rom for det.
- Vi vil fortsette med å ha en tett dialog med Bane NOR og Jernbanedirektoratet for å sikre at kundene får et så godt tilbud som mulig i en krevende situasjon.

