

Resenärernas rättigheter

- ingår i en av EUs fyra grundpelare

Persontrafik 2010 (27 okt)

Kurt Hultgren
generalsekreterare Resenärsforum

Resenärsforum – medlem i

Sveriges Konsumenter

EPF European Passengers' Federation

27 organisationer i 18 länder

Resenårsforum – företräder resenärsperspektivet på nationell nivå

Samverkar med ett trettiotal regionala och
lokala resenårsgrupper

Nätverk med drygt 6000 personer

Konsumentkrav för attraktiv kollektivtrafik

- Turtäthet
- Pålitlighet
- Enkelhet
- Tillgänglighet
- Korta restider
- Fullgod information
- Prisvärda resor



Konkurrensen är ett medel

- Konkurrensen är inget självändamål
- Konkurrensen ger brukarna starkare position – de avgör vad som är förbättring eller försämring
- Ska gynna konsumenterna

Förr produktionstänk

- Den ensamma tillverkaren erbjuder vara el tjänst
- Ensidigt åtagande, myndighetsattityd
- Köparen fick acceptera eller avstå

I konkurrenssituationen...

- är säljaren och köparen LIKA VIKTIGA
- De måste finna varandra
- De måste föra en dialog
- De är LIKABERÄTTIGADE PARTER

Förminska inte res-rätt till nedre gränsen för det som är acceptabelt

- Ersättning för merkostnader självklart - OK
- Hjälp fullfölja resan – självklart - OK
- Viss kompensation för besvär och lidande - OK

- Men rätten att behandlas som viktig part – mera
- Rätten slippa nedlåtande myndighetsattityd
- Rätten till delaktighet i utvecklingen

Det måste kosta att leverera dåligt

- Låtsaspengar duger inte – kontanter !
- Kortväga resenärer får inte uteslutas 20-min-regeln blev 60-min-regel
- I Danmark kan pendlare registrera sig och få ersättning insatt på bankkonto
- Punktlighet räknas i resenärer – inte i tåg

Tågoperatörerna skyldiga hjälpa varandras resenärer vid större störningar

**TCV är ett internationellt fördrag
- gäller även inrikes**

Rätt att resa med andra bolags tåg

Rätt att resa i högre service

**TCV handlar om att resenärerna ska känna trygghet för hela tågresesystemet
alla trafikföretag drar nytta av detta**

”Större störningar” är inte småförseningar
utan större problem

Regressrätt från operatörerna på Trafikverket – när TRV är vållande

Resenärerna måste få ersättning
Om ej regress - så hamnar operatörerna
oförskyllt i att betala åt båda hållen

Pålitlighet - en del i biljettavtalet

- Trygga byten på stationerna
- Störningsinformation till varje hållplats
- Information både i text och i talad form, inte bara i mobiler
- Brutna förbindelser måste åtgärdas

Resenärerna ska ha rätt att nå operatören hela trafikdygnet

Störningsinformation och alternativ
resplanering är en del av operatörens
åtagande

SJ AB och Trafikverket säger sig ha överenskommit om ”evakuering inom två timmar”, dvs dröja två timmar

Resenärerna har rätt att avbryta resan och lämna tåget när de önskar förutsatt att säkerheten tillåter det

Kollektivresenärerna bör ha rätt att resa lika enkelt som bilisterna

- Kompatibelt kort - datorn får räkna ut
- Olika priser inget problem

Kommissionären Siim Kallas i maj i Leipzig och vid ITS i Bryssel i juni 2010 om kompatibla biljetter :

Goda regionala och även nationella exempel, men

“...yet no integrated European travel planning, not to speak about ticketing. I would like to use this occasion again to issue my innovation challenge to industry and stakeholders ... come up with real European multimodal journey planners ... to provide seamless ticketing and travel.”

Rättigheten att få betala på vettigt sätt

**Krav att kunna betala med kreditkort på
alla länsbolag**

Ordna inom 6 månader!

Tågoperatörerna klarar detta redan

**Årskort på all regional trafik i Sverige?
Finns i Schweiz inkl all tågtrafik
Kan idag i Sverige köpas av dem som har
SJs årskort**

ALLA RESENÄRER bör ha rätt köpa
rikstäckande årskort
Ordna inom 6 mån!

Olika priser, samma betalsystem

- Lokala “smarta” kort ökar förvirringen
- Krav GEMENSAMT BETALSYSTEM
- Hela Europa fullt av olika kort
- Ett europeiskt krav på personresor – inte bara för bilister
- DG MOVE arbetar nu

Gemensam standard lyckades

- Mobiltelefoner - överallt
- Streckkoderna . generellt
- Kollektivtrafiken måste snabbt bli enkel

Kompatibla kort är nödvändiga inom ett år

Men de 21 länsbolagen vill inte bli störda

Svensk Kollektivtrafiks färskaste utredning
rekommenderar att felinvesteringarna
behålls

Klimathotet och fördubblingsprojektet leder till mångdubblat resande

- Kapacitetsbrist
 - RÄTTEN till SITTPLOTS
 - Välja kollektivtrafik tack vare attraktivitet, inte på grund av tvång
- Risk för 8 personer/kvm som i Japan

Rätt att BEMÖTAS SERIÖST

- Olika biljettsystem, zoner och regler, risk köpa fel
- Olika inköpsställen, köpa ombord eller ej? - konstiga biljettautomater - SVÅRT
- Den som har fel biljett är tjuvåkare
- Riskerar bli UTSKÄLLD-BÖTFÄLLD-AVSLÄNGD

Resenärsgruppen ungdomar - en mycket viktig brukarkategori för kollektivtrafiken

- Den grupp som har störst andel koll-användare
- Betraktas av många trafikföretag som en plåga
- Känner sig missaktade, illa bemötta
- Om de bemöts seriöst, så blir även alla övriga det!

Det krävs en dialog mellan operatörer och resenärer i planeringsskedet

- Inte bara när något har gått fel
- Resegarantier och ersättningar för sent agera
- Dialog måste tillkomma - erfarenheter nyttjas

Dialog med resenärerna

- I Storbritannien lag om resenär dialog

- Snökaoset visar behovet

Operatörerna visar ointresse för resenärerna

Betala med kreditkort i alla regioner

Månadskort med riksgiltighet

Kompatibla kort inom ett år

“Vi betalar gärna – bara det är enkelt!”

Kontantersättning även till pendlare

Samordnad info: även ordentliga

kartor och gps

Dialog operatörer-resenärer

Resenärsforum

www.resenarsforum.se