

2010-12-02

ReFo skr 2010-47

SJ AB
105 50 Stockholm

Trafikverket
781 89 Borlänge

Kopia: Riksdagens TU, Infrastrukturminister Catharina Elmsäter-Svärd

Resenärsforum kräver kriskommission

Med anledning av de senaste två dagarnas förnyade händelser där resenärerna kommit att drabbas orimligt i samband med snöoväder och en måttlig kyla vill vi från Resenärsforums sida framföra krav på en särskild kriskommission som ska se över järnvägssektorn med fokus på resenärernas behov. Resenärsforum företräder Sveriges kollektivresenärer med tåg, buss, båt, spårvagn och tunnelbana. Vi är en gemensam riksorganisation för ett nätverk om 6000 personer över hela landet.

Resenärerna är de personer för vilka hela kollektivtrafikapparaten finns uppbyggd. Det är för resenärernas skull som trafiken utförs. Resenärerna är personer i alla åldrar, yrkesverksamma såväl som ungdomar och äldre, och resorna görs i många syften. Resor till och från arbetet och i tjänsten är förvisso viktiga resor, men också resor till släktingar och vänner, liksom resor till evenemang och studiebesök, turistresor såväl som läkarbesök ska genomföras. Det är kollektivresesystemet som ska utgöra basalternativet för de flesta förflyttningarna, även om många resor också görs med privatbil och flyg. Tillgängligheten för alla ska säkerställas med kollektivtrafiken. Olika kvalitet på resorna är välkomna val, och resorna med kollektivtrafik måste vara så attraktiva att många personer väljer att använda kollektivtrafiken. Fördubblingsprojektet handlar om att öka attraktiviteten för kollektivtrafiken, eftersom några andra alternativ inte egentligen står till buds. Desto angelägnare är det då att resenärerna känner stort förtroende för kollektivtrafikapparaten. Pålitligheten och turtätheten är grundfaktorer. Därtill kommer att bemötandet från respektive trafikföretag måste vara tillräckligt bra.

Beredskapen för att klara störningar, särskilt i tågtrafiken, visade sig bristfällig under förra året, och det blev allt tydligare att det krävdes åtgärder. Resenärsforum skrev ett utförligt brev till Trafikutskottet innan en utfrågning den 18 februari 2010. Där framfördes en rad förbättringskrav och åtgärdsförslag. Bland dessa var att SJ och dåvarande Banverket skulle säkerställa att det fanns en funktion inom trafikledningen som skulle ta hand om resenärerna

ombord på tåg som blev stående, inte bara resurser som brydde sig om själva de fysiska tågen och tågomloppen. Det framfördes försäkringar från SJ AB om att sådana resurser inrättats, av allt att döma efter det att utfrågningen anordnats.

Nästa tydliga händelse var den **13 juli när ett X2000 blev stående** med 200 passagerare inlåsta under sex timmar. Resenärsforum kunde i ett brev dagen därpå konstatera att det uppenbarligen inte funnits någon funktion som skulle ta hand om resenärerna i denna störning. Resenärerna blev övergivna i 30-gradig hetta, utan dryck och ventilation i ett strömlöst tåg. Och resenärerna fick inte lämna tåget, trots att så kunde ha skett. Hanteringen av resenärerna och bemötandet av deras behov var under all kritik.

En särskild utredning hade under våren tillsatts under ledning av **Per Unckel**. Denna kontaktade en rad trafikföretag och de berörda trafikmyndigheterna. Till sist kontaktades också **Resenärsforum**, som med kort varsel kunde leverera **i september ett bidrag med en rad exempel** på hur resenärerna hade upplevt förra vinterns problem, resenärerna för vilka trafiken utfördes. Resenärsforums yttrande citeras mycket kortfattat i utredningen.

Vid ett sammanträde mellan Resenärsforum och SJ ABs vd **Jan Forsberg den 11 oktober** hävdade denne att en rad åtgärder hade vidtagits, bland annat just denna resenärsfokusering i trafikledningen. Han hävdade också att 80 förbättringspunkter vidtagits, men han vägrade att tala om vilka. Han påstod också att ett nytt kundlöfte utfördes, men han ville inte heller nämna vilket, något som vi från Resenärsforum inte kan betrakta som ett seriöst löfte. När det nu vid månadsskiftet november-december inträffar likartade händelser där resenärerna får sitta inlåsta i upp till sju timmar – några tog sig olovandes iväg på egen hand – visar detta att SJ AB inte kan leva upp till de löften som man gång på gång har utfärdat och upprepat. **Förtroendet för SJs vd och för SJ ABs styrelse är numera helt förbrukat.** SJ har en central roll i kollektivtrafiken i Sverige, även om det finns många andra järnvägsföretag i Sverige, och det finns andra färdmedel än tåg. Men bemötandet av resenärerna ligger på en nivå som är oförsvarlig. Det finns ett ansvar även hos trafikföretaget, inte bara hos infrastrukturhållaren. SJ AB kan inte skylla ifrån sig på andra aktörer. Bemötandet är dess eget ansvar.

Resenärerna har viss förståelse för att problem kan uppstå. Och resenärerna är villiga att överse med problem när de finner att den ansvariga operatören gör vad som går att göra för att i möjligaste mån avhjälpa problemen. Ingen kan trola, men åtskilligt kan göras med god vilja.

Till bilden hör att SJ AB försämrat sin ersättning till drabbade resenärer med hänvisning till de numera generella krav som EU-förordningen ställer. **De pendlare som tidigare kunde få ersättning för en daglig försening som understeg en timmes restid får numera ingenting.** Resenärsforum har tagit upp kravet på ersättning till dagliga pendlare, som lägger en god del av sina inkomster på månadsbiljetter och en god del av sin tid på de dagliga resorna. I Danmark får exempelvis pendlare registrera sig som pendlare på en viss sträcka och varje

månad görs en uppföljning av punktligheten på sträckan. Därefter sätts ett i förväg överenskommet belopp in på resenärens konto i en bank, och därifrån kan resenärerna ta ut kontanterna eller använda dem för att köpa nya månadsbiljetter. Ett liknande system vore rimligt även i Sverige, och inte bara hos SJ AB utan hos alla trafikföretag. Det är ett samhällsintresse att resenärerna behandlas seriöst, särskilt i ett läge när stora ansträngningar görs för att öka resandet med kollektivtrafiken. Då kan inte samhällsägda företag så flagrant strunta i resenärernas rimliga krav att behandlas med respekt.

Resenärerna har ett rimligt krav på att bli seriöst bemötta. Den biljett man har köpt innebär att trafikföretaget har ett åtagande, som man som trafikföretag inte bara kan strunta i. Det är viktigt för kollektivtrafiken i sin helhet att **pålitligheten** finns där. Liknande problem har tidigare drabbat resenärerna med pendeltåg i Stockholmsområdet och på andra håll. Pålitligheten hos kollektivtrafiken är viktig för samhällets effektivitet.

Som konstaterades redan vid TUs utfrågning i februari så är de uppkomna problemen egentligen inte just vinterproblem utan de är uttryck för eftersatthet i flera avseenden. Den genomförda vinterutredningen var därför egentligen otillräcklig. **Resenärsforum kräver därför en opartisk kriskommission som får i uppgift att se över järnvägssektorn med fokus på resenärernas behov.**

För Resenärsforum

Gunnel Färm
Ordförande

Kurt Hultgren
generalsekreterare

Gunnel Färm
tel 070 6430018

Kurt Hultgren
tel 0707 884477