

2013-04-25  
Kurt Hultgren  
0707-88 44 77

ReFo skr 2013-40

Regeringen  
Justitiedepartementet  
103 33 Stockholm

### **Resenärernas rättigheter – krav på lagstiftning enligt SOU 2009:81**

Utredningen om ny lag för kollektivtrafiken framlade 2009 sin utredning i två delar, den första om det fria tillträdet för trafikföretag till kollektivresebranschen, och den andra om resenärernas rättigheter. Det är alldeles logiskt att rättigheter och skyldigheter ska följas åt. Det var också syftet med utredningen. Resenärsforum har med tillfredsställelse hälsat tillkomsten av den nya lagen som gör det möjligt att initiera nya alternativ och resmöjligheter. Men lika viktigt är det att den andra delen av reformen genomförs. Hittills har dock lagen om resenärernas rättigheter dröjt alldeles för länge. Resenärerna upplever idag en tilltagande respektlöshet bland trafikföretagen, vilket inte var meningen med lagen. Det brådskar att genomföra de förslag som utredningen kom fram till. Underhandskontakter har visat att arbete pågår, om än försenat, men den nya lagen om konkurrens har nu gällt sedan mer än ett år, och från riksdagsbeslut till genomförande av den delen av lagen var processen också ett år. Resenär rättigheterna släpar alltså långt efter, vilket vi inte kan acceptera.

Det finns idag endast EU-förordningar som gäller resenärernas rättigheter vid tågresor, flygresor, bussresor och båtresor. Emellertid är alla dessa förordningar inriktade på långväga resor. För tågresor träder inte rättigheterna ikraft förrän förseningen blivit 60 minuter, flygresor är mestadels långa och bussresorna som omfattas av förordningen ska vara minst 250 km, vilket betyder att det är en liten bråkdel av bussresorna som omfattas.

De ”garantier” som idag utfärdas av olika trafikföretag, regionala med upphandlad trafik eller kommersiella trafikföretag, är alla ensidigt utfärdade åtaganden, som kan ändras från en dag till en annan. Resenärerna har inte några lagfästa rättigheter när det gäller regional och lokal trafik. Det är den delen av kollektivtrafiken som omfattar den överväldigande mängden av

resor, sannolikt 85-90 procent beroende på vilken definition som används. Utredningen gick igenom vilka regler som borde kunna gälla i dessa fall. Det handlar ofta om regelbundna resor mellan hemmet och arbetsplatsen eller studieorten, men minst lika viktigt är resor för besök och inköp, som totalt sett är en ännu större volym. Arbetsresor kan för övrigt äga rum både på vardagar och på lördagar och helgdagar. Utrycket vardagsresor är därför missvisande och diskriminerande mot alla dem i dagens tjänstesamhälle som arbetar på lite mer oregelbundna tider.

Det handlar dels om omhändertagande av resenärer vid störningar, och det handlar om att kunna lita på tidtabeller och anslutningar på ett sätt som är nödvändigt för att resenärerna ska känna sig trygga i sitt val av kollektivtrafikresor. Det handlar dels om ersättning vid återkommande förseningar i de dagliga resorna som kan vara minst lika allvarliga som enstaka längre förseningar vid långväga resor. Utredningsförslaget gav en rad exempel på situationer och lösningar.

Till frågan om resenärernas rättigheter hör också en del punkter som idag visat sig inte fungera tillfredsställande i den hittillsvarande lagen och som måste rättas till. Kvalitetsfrågorna är synnerligen tungt vägande för resenärernas val av kollektivtrafik, och vissa av trafikföretagen eller de regionala kollektivtrafikmyndigheterna har utfärdat kvalitetsnormer. Emellertid finns idag få möjligheter att driva igenom förändringar när brister visar sig och kvaliteten sjunker långt under avsedd nivå. Det inrättades ingen nationell kollektivtrafikmyndighet, vilket var utredningens förslag. Istället skulle Trafikverket och Transportstyrelsen vara de organ som ska följa upp brister. Vi kan nu konstatera att dessa två instanser inte alls fullgör denna uppgift på ett tillfredsställande sätt.

Trafikverket har uttryckligen, enligt sitt uppdrag från regeringen, slopat det som tidigare kallades sektorsansvar. Trafikverkets ledning har uttryckligen i sitt Persontransportråd med branschen förklarat att man sparat stora pengar på att slopa sektorsansvaret som krävde relativt stora insatser. Dåvarande Banverkets och Vägverkets sektorsansvar innebar bland annat att järnvägsstationerna och resenärernas användande av stationerna (inkl övergång till buss) tillhörde Banverkets sektorsansvar, medan Vägverket hade sektorsansvaret för rena bussterminaler och bussresor i övrigt. Resenärsforum kan nu konstatera att det slopade sektorsansvaret innebär att just detta problem är ett av de största i den avreglerade kollektivtrafiken. Ingen tar hand om övergångsresenärerna. Stationerna är ett ingenmansland, och resenärerna har ingenstans att vända sig. Det som kostade så mycket för Banverket visade sig när det slopades leda till en mycket stark kvalitetssänkning för resenärerna. Det slopade sektorsansvaret har visat sig förödande. Det är dessutom så att alla EU-länder ska redovisa vilken instans som har hand om stationerna ("station manager"), vilket alla övriga EU-länder har gjort, men inte Sverige. Regeringen bör därför snarast utse en instans som ska vara stationshållare (station manager). Det finns redan organ under statens direkta ansvar som skulle vara lämpliga att med mindre komplettering kunna fungera som stationshållare. Trafikverket skulle kunna utöka verksamheten med dessa mjuka frågor. En annan lösning

skulle vara att Jernhusen fick ett utökat ansvar med ett särskilt uppdrag som skulle gälla även på stationer där Jernhusen inte äger stationshusen.

Vad gäller Transportstyrelsen visar hänvändelser gällande resenärernas kvalitetsfrågor till denna myndighet att tillsynen uppenbarligen inte gäller brukarfrågor. Transportstyrelsen upprepar alltid att deras enda två ansvarsområden är säkerhetsfrågor och att säkerställa konkurrensneutraliteten, exempelvis i upphandlingar. Resenärerna har inget att hämta hos Transportstyrelsen. Resenärsforum ser det som mycket viktigt att den roll som den nationella kollektivtrafikmyndigheten skulle ha haft verkligen utförs av någon annan instans. Det övergripande "sektorsansvaret" kan inte bara utgå i en situation där samordning mellan olika färdmedel och trafikföretag är viktigare än någonsin. Någon måste med myndighet kunna påpeka krav på rättelser och förbättringar. Det är inte alla frågor som strider mot någon lag, vilket brukar vara vad som krävs för att Konsumentverket ska gripa in.

Sektorsansvaret måste ersättas med ett stationsansvar och ett samordningsansvar. Det räcker inte med de regionala myndigheterna i detta fall. Det gäller inte minst långväga kommersiella trafikföretag som idag kan agera praktiskt taget opåtalat. Som exempel kan nämnas informationssystemet. Den nya kollektivtrafiklagen ska syfta till att det ska ges bättre information till resenärerna. Ny teknik är visserligen utmärkta hjälpmedel, men det finns stora grupper som ännu inte har denna teknik till sitt dagliga förfogande. Det bör finnas ett socialt ansvar även hos kommersiella företag. Men enkla tryckta informationsanslag har idag slopats av kommersiella kostnadsskäl, därför att ingen vill ta det gemensamma ansvaret för kostnaden att trycka dem. Enstaka trafikföretag sätter istället upp tryckt information enbart om sina egna förbindelser. Följden blir att informationen blir precis så splittrad som avsikten var att den inte skulle bli med gemensam information. Ingen myndighet är dock idag villig att agera i denna fråga, utan Resenärsforum står ensamt. Vi driver även den frågan, men inte minst det sociala ansvaret är en myndighetsfråga.

Resenärsforum önskar omgående besked när resenärernas rättigheter kan komma att bli den lag som regeringen har utlovat.

För Resenärsforum

*Gunnel Färm*

Gunnel Färm  
ordförande

*Kurt Hultgren*

Kurt Hultgren  
generalsekreterare