

ref ReFo 930  
Kurt Hultgren, 0707-88 44 77

NDep dnr N 2009-4523/TR

Näringsdepartementet  
103 33 Stockholm

Stockholm 2009-09-16

## **Resenärsforums remissyttrande över Utredningen om ny kollektivtrafiklag (2009:39, utredningens del 1)**

Resenärsforum är paraplyorganisation för Sveriges kollektivresenärer och gemensamt organ för det trettiotal lokala resenärsgupper som finns runtom i landet. De flesta av dessa grupper är nätverk och inte formella föreningar, men sammanlagt finns drygt 6000 personer på mejllistorna över intressenter. Erfarenheterna från olika former av trafikupplägg, olika problem och lösningar och från de undersökningar som vi själva har genomfört, medverkat i eller till eller tagit del av är en viktig resurs.

Resenärsforum har varit representerat i utredningens expertgrupp. Utredningsmannens texter har successivt diskuterats. Många av Resenärsforums synpunkter har beaktats i utredningen. Resenärsforum önskar dock understryka några faktorer som är särskilt viktiga och måste väga tungt i genomförandet. Därtill önskar Resenärsforum komplettera utredningen med synpunkter som utredningsmannen borde ha tagit med, men som inte behandlats tillräckligt eller ens alls.

Resenärsperspektivet är uttalat en central utgångspunkt för utredningen, liksom ofta uppges vara fallet vid kollektivtrafikplanering. Resenärsperspektivet får dock inte vara ett tomt ord. Det är angeläget att det verkligen är resenärerna som kommer till tals, utifrån det egna upplevda perspektivet. Även marknadsintresserade trafikföretag har i grunden sitt bolagsintresse som utgångspunkt för sitt agerande. Resenärsperspektivet måste nödvändigtvis vara lite större.

### **Konkurrensen är inte ett självändamål.**

Konkurrensen inom kollektivtrafiken är ett medel att öka kvaliteten och attraktiviteten så att fler personer väljer att använda kollektivtrafiken. Konkurrensen gör att nya företag kan komma med nya initiativ och att tjänsterna kan utvecklas så att man kan välja en mer kvalificerad tjänst eller en mera avskalad tjänst. Men det betyder också att det uppstår fler alternativ att välja bland. Det kan handla om fordon, om restider, om personalens uppträdande och om priserna eller om andra faktorer. Men dessa olika alternativ betyder

också att konsumenten ställs inför fler valsituationer. Men det är inte alla som vill ha något bättre eller något enklare tjänster, de kanske vill ha en hyfsad standardtjänst. Dock måste även dessa personer välja, för det måste alla. Då är det viktigt att notera att konkurrensen **inte får resultera i en situation som upplevs som starkt försämrad eller en situation som skapar ökad förvirring**. Det måste även i fortsättningen upplevas som ett enkelt val, inte som ett onödigt tillkrånglat val. Slutsatsen är att informationssystemet måste fylla högt ställda krav på enkelhet och pålitlighet. En situation liknande taxis avreglering måste undvikas. Utredningen framför också synpunkten att konkurrensen inte är ett självändamål. Men detta måste tas på mycket stort allvar. Annars förfelas reformen.

Konkurrens kan också genomföras i produktionsledet. Därigenom kommer möjligen rationellare produktion att kunna utvecklas. Men även denna rationellare produktion syftar ju till att på sikt kunna erbjuda konsumenterna bättre priser, inte bara till att öka ett eventuellt överskott. Konkurrensen gör att efterfrågan också kommer att påverka priset.

### **Syfte ökat kollektivresande**

Syftet med konkurrensen är att öka kvaliteten och därigenom öka kollektivresandet. Man måste vara medveten om att ett ökat kollektivtrafikresande visserligen delvis kan uppnås genom att samma personer åker kollektivt för fler av sina resetillfällen. Men i själva verket kan ökat kollektivresande i större skala bara uppstå om nya grupper av personer använder kollektivtrafiken. Och i bägge fallen, befintliga resenärer och nytillkomna resenärer, betyder detta att de nya kollektivtrafikresorna görs på **ställen där man är ovan att resa kollektivt**. Det innebär att **den ovana resenären är en nyckelperson**. Dessvärre sker merparten av *kollektivtrafikplaneringen* idag för dem som reser till och från arbetet eller studieorten varje dag, så kallade dagliga pendlare. I fortsättningen kommer antagligen flera trafikföretag att trafikera många sträckor. Det betyder att inte ens de dagliga resenärerna kommer att helt behärska systemet. Både på närliggande sträckor och på för individen ovanliga sträckor eller ovanliga orter eller regioner kommer vilshenheten att öka. Alla kommer att bli ovana. När det finns flera trafikföretag att välja på och när dessa erbjuder olika servicenivåer att välja på, då **krävs det ett väl utbyggt system för information så att konsumenten på ett enkelt sätt kan välja**. Det är just konkurrensens syfte, att konsumenten ska välja. Återigen kommer man tillbaka till att ett väl utbyggt informationssystem, som omfattar olika företag och hur man kan kombinera dessa, är en förutsättning. Endast om reformen även omfattar ett väl utbyggt informationssystem så kommer konsumenten att uppleva att det fungerar. Annars blir resultatet att det blivit svårare, inte lättare. I så fall har reformen med ökad konkurrens misslyckats. Utredningen framhåller ett väl utbyggt informationssystem som viktigt, men sanningen är att det är en **grundförutsättning**. Det räcker inte att tro att det ordnar sig. När lagen genomförs måste informationssystemet vara genomfört. Utan detta väl utbyggda informationssystem misslyckas det hela kapitalt.

### **Konkurrensen kräver bättre dialog med resenärerna**

Till skillnad från situationen med ett monopolföretag som kan diktera villkoren så måste trafikföretag i konkurrens betrakta köparna av tjänsterna som en part som man måste föra dialog med. I en konkurrenssituation är köpare och säljare lika viktiga, och man är som säljare tvungen att behandla köparen som en likvärdig part. Det duger exempelvis inte att avfärda klagomål genom att inrätta en klagoruta på internet och få ett standardsvar från ”no-reply”. Resenären vill bli behandlad som en människa, inte som ett anonymt nummer. Resenärsforum föreslår att **varje trafikföretag och/eller varje region ska upprätthålla ett regelbundet samråd med resenärerna** på berörda linjer eller i berörd region. Det behövs **resenärsombudsmän**. Detta kan utformas lokalt efter olika förutsättningar. Resenärsföreträdaren/företrädarna måste dock vara oberoende av trafikföretagen. De behöver ersättas med arvoden per sammanträde eller liknande. Man kan jämföra med nämndemän i en tingsrätt, även om detta är en konsumentfråga och kommersiella företag. Oberoendet är nödvändigt. Från Resenärsforums sida kommer ett antal lokala eller regionala resenärsombudsmän att etableras, till tjänst för branschens utveckling. För att säkerställa resenärsombudsmännens verksamhet bör övervägas om en viss finansiering ska ske via Konsumentverket eller Transportstyrelsen. Detta är ett trafikpolitiskt åtagande som måste vila på staten, antingen genom egen ekonomisk insats eller genom att staten anvisar vem som ska svara för kostnaden. **Kostnaden är måttlig men nödvändig**. Man kan dock inte förvänta att alla trafikföretag självmant inför detta. **Det krävs en ordningsregel**.

### **Attraktiviteten är helt avgörande för ökat resande med kollektivtrafiken**

Det finns inga tvångsmedel som kan göra att fler åker kollektivt. Prismekanismen kan göra att efterfrågan förskjuts från ett färdmedel till ett annat, och priserna kan påverkas genom olika faktorer. Men slutligen är det **konsumenten som avgör vad som är attraktivt** på individnivå, och priset är bara en faktor bland andra i attraktiviteten. Den enda som kan avgöra vad som är attraktivt är just resenären själv. Därför är det viktigt att resenärerna kommer att medverka i processen att planera kollektivtrafiken.

### **Krångliga prissystem är avskräckande – kompatibla resekort nödvändiga**

Utredningen föreslår att prissystemen på olika trafikföretag ska vara enkla och lätta att kombinera. Det står inte uttryckligen att det krävs kompatibla smarta resekort. Detta är dock en nödvändighet om det ska bli så enkelt att resa kollektivt i egen och angränsande regioner. Och blir det möjligt i angränsande regioner då blir det enkelt även i resten av regionerna i Sverige. Att det krävs ett resekort beror på att alla resenärer inte vill eller kan använda kreditmöjligheten, som ett vanligt kreditkort kan ge. Ett resekort kan antingen ge möjligheten till efterbetalning, dvs vara ett kreditkort. Men ett resekort kan också innehålla en børs med laddat värde som kan användas för resor i egen eller annan region. Denna form av kontant betalning kan också utnyttjas anonymt. Fördelen med ett resekort där resorna registreras successivt för senare debitering är också att olika bolags olika priser enkelt adderas. Det krävs inte på något sätt samma priser, utan man betalar för de resor man gör med olika priser för olika sträckor. Det **kompatibla kortet är ett betalssystem**. Sedan kan respektive trafikföretag

ge mängdrabatter av olika slag när resorna läggs samman. Men det måste vara enkelt, och det blir det om man kan använda samma resekort för olika bolag och olika sträckor. Resenären, trafikföretaget och konkurrensen gynnas. EU-kommissionen har redan inlett en utredning kring ett europeiskt kompatibelt resekort, vilket underlättar kollektivresandet som en del i den fria rörligheten inom EU.

Ju kortare och mer vardagsbetonad resan är desto större önskan om att påbörja resan snarast. Resan är inte föremål för någon planering eller något val utan görs när övriga aktiviteter är avklarade. Då vill man resa snarast möjligt dvs med nästa förbindelse. Månadsbiljetter och rabattkort som endast gäller för en av flera operatörer längs samma sträckning innebär endera att jag måste betala en ny biljett om jag vill åka med nästa avgång ifall den tillhandahålls av någon annan en ”min” operatör eller också måste jag i stället vänta tills min operatör har sin nästa avgång. Oavsett vilket alternativ som väljs innebär det en mindre attraktiv och dyrare kollektivtrafik. Tidsuppsoffringen vid väntan värderas ju därtill dubbelt så högt som tidsuppsoffringen under själva resan. Ju fler operatörer som trafikerar en och samma relation desto lägre frekvens kommer var och en att kunna erbjuda. Med kompatibla kort kan intäkterna fördelas på rätt operatör. Det räcker inte med ett ”samordnat” biljettsystem. Resenären måste regelmässigt ha tillgång till samtliga avgångar med en och samma biljett. Alla regioner ska liksom hittills tillhandahålla periodkort för regionen med dessa egenskaper.

Ytterligare ett argument för kompatibla resekort är att det underlättar för resenären att betala rätt pris. Det finns många som undviker att resa kollektivt eftersom de riskerar att betala fel eller göra bort sig. Som kollektivresenär betraktas man lätt som tjuvåkare trots att man vill göra rätt för sig. Man riskerar att bli utskälld, bötfälld och avslängd, något som en bilist aldrig råkar ut för.

### **Enkelhet, turtäthet, pålitlighet och rimligt kort restid skapar attraktivitet**

Bland kvalitetsfaktorerna som leder till ökat kollektivresande ligger turtäthet, pålitlighet och rimligt korta restider högt i prioriteringen. Fordonens komfort och gångegenskaper bidrar också, liksom att hållplatser och stationer är välbelägna, nära till hands och tillgängliga. Priset är en faktor bland andra, men det är inte den enda avgörande faktorn som många vill framställa den som. Det står visserligen uttryckligen i utredningen att det ska bli enklare och att gemensamma informationsställen ska erbjudas. men det får inte bara vara tomma ord. Någon måste göra detta, och det finns en risk att de kommersiella företagen inte tycker att det är deras uppgift. Det måste bli en obligatorisk uppgift som staten ålägger trafikföretagen. Det är en del av den ordning som måste finnas i konkurrensen.

### **Neutralt boknings- och försäljningssystem krävs**

Ett boknings- och biljettförsäljningssystem som ska användas av flera företag kan inte ägas av ett av trafikföretagen. Det är viktigt att en neutral part svarar för ett gemensamt system. Därför bör **Linkon AB, som är helägt av SJ AB, brytas loss och bli fristående**, så att det kan verka neutralt. Bolaget är idag helägt statligt bolag, vilket gör att staten kan hantera det

trafikpolitiskt. Annars finns stark risk att andra operatörer drar sig för att använda samma bokningssystem, vilket blir negativt för resenärerna.

### **Varje station måste ha en gemensam huvudman**

**Stationsanläggningen** som helhet, inklusive bussterminal, perronger och väntsalar, måste ha **en gemensam huvudman**. Det är det som krävs för att resenären ska kunna få besked och hjälp utan att vända sig till ett otal okända instanser. Denna huvudman kan vara der regionala/lokala kollektivtrafikmyndigheten, en kommun eller helt enkelt ha formen av ett samarbetsavtal mellan dem som är medansvariga för stationens drift. Denna huvudman bör också vara arbetsgivare för stationsmästaren/stationsvärdarna.

### **Stationsmästare (stationsvärd) krävs - inte bara för funktionshindrade**

Kollektivresenärer som gör lite längre resor behöver ofta ställa frågor om saker under resans gång. Det gäller inte minst vid alla punkter där man ska byta färdmedel eller trafikföretag. Det hör till bilden att kollektivresenärerna oftast går till fots och har en väska i vardera handen och att man befinner sig utsatt för vädret i ur och skur. Till skillnad från en bilist som sitter stilla och som lätt kan köra tillbaka om man råkat köra fel, så måste kollektivresenären hitta rätt från början. – En bilist som står med två kassar i händerna i regn vid väggkanten är en person som råkat ut för en katastrof, men detta är normalsituationen för en kollektivresenär. - Det måste finnas någon form av stationsbemanning på bytesplatserna, både på resecentrum och på mindre stationer. Alla resenärer har detta behov. Bra skyltning kan fungera i ett läge när allt fungerar. Men så snart det uppstår störningar måste det finnas någon som ger besked. Ledsagning av personer med funktionsnedsättningar är bara en av uppgifterna. Genom den nu tillämpade uppdelningen i trafikföretag som kör trafik och inte äger stationer, och fastighetsägare som äger plattformar och byggnader, så har alla parter minimerat sin personella insats på stationerna. I dagens situation vägrar många länstrafikhuvudmän att bidra till de få stationsvärdar som idag finns. Därför måste **det vara en trafikpolitisk uppgift för samhället att utpeka vem som ska säkerställa att stationsvärdar finns** på alla bytesstationer av någon betydelse. Dessa behöver stå i god kontakt med alla berörda trafikföretags trafikledningsfunktioner. Det är en funktion som har blivit ännu mer nödvändig genom uppdelningen och konkurrensen. **En stationsmästare (stationsvärd) måste vara neutral.** Han/hon kan inte tillhöra ett av trafikföretagen, utan han/hon måste vara anställd av en neutral part. Konkurrensen medför en rad fördelar, men konkurrensen har också gjort att samhället måste göra en motprestation gentemot resenärerna, för att kollektivtrafiken ska bli tillräckligt attraktiv. Vid störningar kan det krävas mer än en person.

Stationsvärdar ingår i den tjänsteproduktion som hör till kollektivtrafiken. En stationsvärd kan för övrigt få uppdrag vid sidan av sitt stationsvärdskap. Det kan handla om ledsagning, men också om tillsyn av att hissar, rulltrappor, belysning, högtaleri, att skyltar fungerar och se till att reparation utförs så snart som möjligt. Även lokal välkomnande vägvisning i form av enklare turistinformation kan ingå. Stationsvärdar kan också få uppdrag att lämna ut hyrbilar och att anvisa eller medverka i bilpooler.

För övrigt kan noteras att kollektivtrafikens roll att erbjuda arbetstillfällen väl tål att jämföras med bilindustrins. Det handlar om förare, konduktörer, informationspersonal, trafikledning mm. Ändå är kollektivresandet mycket effektivare för samhället. Kollektivtrafiken ökar välståndet. Det är tjänstesamhället som växer fram.

### **Marknadstillträde motverkas av monopol**

Monopol är inte önskvärda, varken privata eller statliga. Arlandabanan har ett monopol på järnvägstrafiken till Arlanda, vilket leder till besvärliga konsekvenser för resenärerna. Det är idag endast resenärer med Arlanda Express får en god produkt, för vilken de också betalar ett högre pris. Detta kundsegment innehåller nöjda resenärer. Även vissa långväga resenärer, främst med SJ AB kan resa till och från Arlanda utan något synligt prispålägg, eftersom operatören betalar stationskostnaden som Arlandabanan tar ut för att tågen stannar på Arlanda Central. Däremot drabbas alla regionala och lokala resenärer starkt av det **prispålägg som görs för att resenärerna ska kunna stiga av eller på vid Arlanda. Det fungerar som en straffavgift** för tågresor. Alternativet är bussresor, som också utgör kollektivt färdmedel. Men många resenärer föredrar tågresor, och väljer hellre egen bil istället för flygbuss eller anslutningsbuss från pendeltåget i Märsta. Inte ens resenärer inom Mälardalen slipper ifrån pristillägget för Arlanda station. Eftersom Arlanda Express trafikerar två separata stationer på Arlanda (norra och södra) och övriga tåg trafikerar en egen station (Arlanda C) skulle situationen **kunna lösas genom att Arlanda C övertogs av Banverket**. Det går att förhandla om detta. Banverket har redan ett prissystem för stationsanvändande som gäller alla operatörer. Det förtjänar att upprepas: resenärerna betalar gärna bara det är enkelt.

### Sammanfattningsvis

**Konkurrens** kan ge klara förbättringar för resenärer, trafikföretag och samhället, men endast om den ges ordnade former och **under förutsättning** att redan från början finns regler utfärdade av nationell kollektivtrafikmyndighet (motsvarande)

1. **informationen** är väl utbyggd, enkel, samlad och lätt tillgänglig för individen
2. **betalsystemet är enkelt med ett kompatibelt resekort**, antingen med efterbetalning eller anonym kontant betalning med laddat värde, gärna tillika periodkort
3. **Stationsmästare och en enda stationshuvudman** krävs på viktigare stationer
4. **Resenärsombudsmän** inrättas i för att säkerställa dialogen i planeringsprocesserna
5. **Linkon AB** måste frikopplas från SJ AB och bli neutralt

Detta är skarpa krav. Om dessa förutsättningar inte uppfylls är risken stor att reformen misslyckas.

Kurt Hultgren  
generalsekreterare Resenärsforum