



Nya lagen om resenärsrättigheter

Vad har den inneburit för resenärer
och kollektivtrafikbranschen?

2016-10-19



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

Innehåll

Sammanfattning	2
Nya resenärsrättigheter	3
Vad innebär detta för resenärerna?	4
Vad innebär det för trafikföretagen?	5
Kan den nya lagen leda till minskad trafiksäkerhet?	5
Komplexare information och hantering driver kostnader	5
Nya lagen underlättar för missbruk	6
Har resenärerna blivit nöjdare?	7
Tycker resenären att informationen till resenär blivit bättre?	8
Punktligheten på järnvägen ökar	10
Upplevs trafikföretagen som mer lyhörda efter den ändrade lagstiftningen?	10
Det är dags för att ge branschen den utlovade regressrätten!	11

Sammanfattning

För den största delen av kollektivtrafiken infördes nya resenärsrättigheter den 1 april 2016. Det undantag som Sverige haft möjlighet att begära från EUs passagerarförordningar sedan 2007 utnyttjades slutligen. För flertalet regionala kollektivtrafikmyndigheter innebär det att resenärer och organisationer har flera olika resenärsrättigheter att leva efter beroende på färdmedel och resans längd. Denna rapport analyserar konsekvenserna och följderna det första halvåret som lagen gällt, till underlag ligger dels en enkät till Svensk Kollektivtrafiks medlemmar och dels resultat från Kollektivtrafikbarometern, Sveriges största attityd- och resvaneundersökning.

Slutsatser

- *Resenärer och trafikföretag fick ytterligare ett regelverk att hålla reda på och särskilja mot andra regler. Kostnadsdrivande och försvårande för förståelse och information.*
- *Lagens avgränsning i fordonets linjelängd upplevs som ologisk av resenären som lättare kan referera till sin egen resas längd.*
- *Nivån på förseningsersättningarna har i flertalet län anpassats till lagstiftningen, detta innebär lägre nivåer än tidigare.*
- *Antalet ärenden och kostnaderna har ökat jämfört med samma period föregående år. En anledning till att kostnaderna har ökat är att kontantutbetalningar ökat på bekostnad av kompenserande "resecheckar"*
- *Flera ärenden är svårutredda utifrån att resenären gjort egna antaganden om att förseningar ska uppkomma på minst 20 minuter. Antalet ärenden för händelser som skedde för en längre tid sedan har också ökat, dessa är per natur mer svårutredda då alla parter har svårare att rekonstruera händelsen än om den anmälts i närtid.*
- *Andelen som kräver ersättning för taxi och egen bil ökar. Beloppen för taxi är i snitt högre än i de frivilliga garantier som tidigare gavs.*
- *Full effekt av lagen i form av ökat antal ärenden och ökade kostnader kommer först att ses under vintern när snökaos och kraftiga störningar pga andra väderfenomen och ökad frekvens infrastrukturfel på järnvägen uppstår.*
- *Majoriteten av kostnaderna som uppstår för resenärsrättigheterna i järnvägstrafiken orsakas av fel som inte organisationen som resenären valt att resa med är orsakande till, utan dessa fel har andra järnvägsföretag och framför allt fel i infrastrukturen som grund.*
- *Skyldigheten att ge korrekt information när organisationen själv varken är informationsproducent eller ansvarig för beslut och händelser som är ursprunget till informationen är svår att efterleva. Sådant är läget när det gäller tågtrafiken, där järnvägsföretaget är skyldig att informera och Trafikverket sitter på beslut, information och majoriteten av de händelser som genererar ett informationsbehov. Informationsutbytet mellan Trafikverket och järnvägsföretagen måste skyndsamt förbättras, lika så måste kvalitén på prognoser bli bättre. Branschen har inte råd att vänta med dessa förbättringar till det att Trafikverkets satsningar*

på nya IT-stöd är färdiglevererade på 2020-talet. Samverkan, rutiner och arbetssätt kan och måste förändras redan nu.

- Resenärerna har inte blivit nöjdare vare sig med bolaget, dess ärendehantering eller med de olika informationsaspekterna utan snarare mer missnöjda när man jämför de fem månaderna efter lagens ikraftträdande jämfört med motsvarande period året innan.*
- Resenärerna efterfrågar inte ökade ersättningsnivåer utan vill att problemen med förseningar löses. De vill komma i tid till sina jobb, anslutningar till bussar och flyg.*
- Förändrad lagstiftning ökar inte nöjdheten. Resenärens nöjdhet med resan minskar med 30%-enheter redan vid 5 minuters försening. Andelen nöjda har minskat med fem procentenheter för resenärer som varit mer än 20 minuter sena de fem första månaderna efter den nya lagen infördes jämfört med samma månader året innan. Våra drivkraftsmätningar visar dessutom att få resenärer ökar sitt resande av ekonomiska förändringar. Förtroendet för branschen måste öka hos både resenärer och allmänhet. Åtgärderna som behövs är ökad driftsäkerhet och förbättrad resiliens. Detta är ett mycket viktigt medel för att uppnå det av regeringen och riksdag stödda och av branschen uppsatta fördubblingsmålet.*

Nya resenärsrättigheter

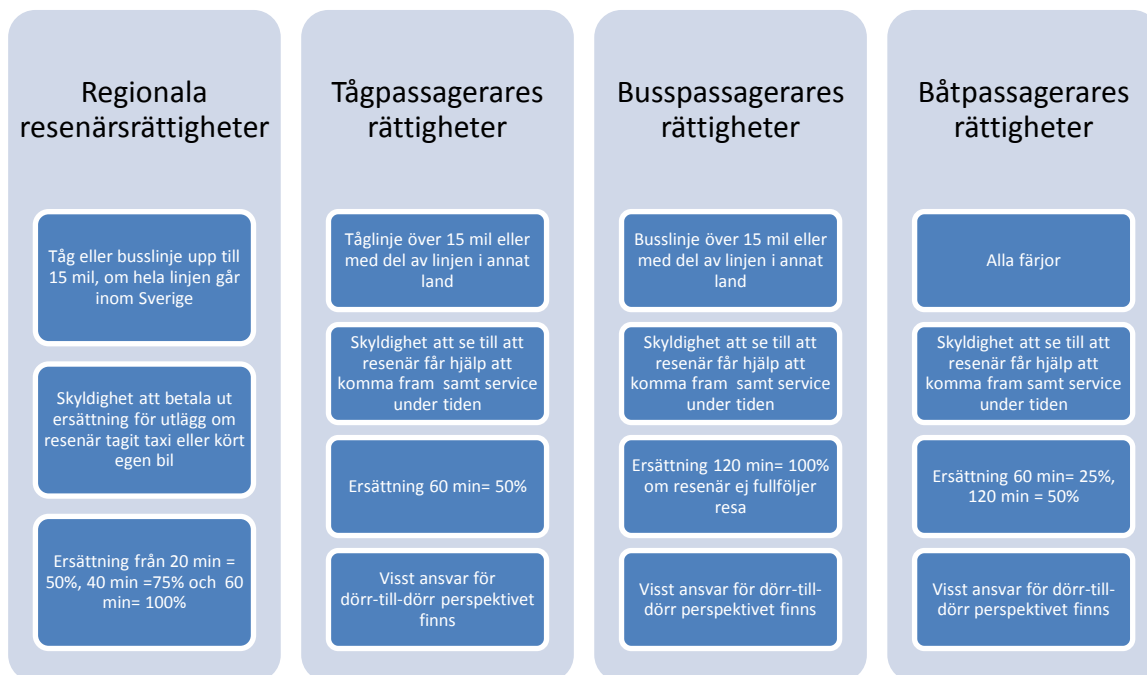
Den 1 april 2016 infördes nya resenärsrättigheter för en delmängd av den svenska kollektivtrafiken. Detta möjliggjordes genom att begära undantag från EUs passagerarrättsförordningar för de färdmedel där det är möjligt.

Ett första utkast till denna lag utreddes i SOU 2009:81 "Lag om resenärers rättigheter i lokal och regional kollektivtrafik". SOUn byggde på en fullständig avreglering av branschen och en spegling av det lagförslag för ny kollektivtrafiklag som då skrevs och sedan i sin helhet förkastades.

Justiedepartementet utredde därefter frågan i omgångar, delvis stressad av EU som krävde att vissa funktioner och paragrafer skulle fyllas med nationellt innehåll utifrån de olika passagerarförordningarna. 2015 presenterades ett färdig lagförslag. Propositionen som presenterades var i sina grundförutsättningar förändrad jämfört med det remissförslag som branschen fick se två år tidigare. Någon ny remiss hölls ej. Lagrådet fick möjlighet att lämna yttrande och kom med ett flertal synpunkter rörande förslagets laglighet. Någon lämplighetsprövning som en remissomgång med berörda skulle kunna vara utslag av gjordes inte.

Flertalet trafikföretag bedriver trafik inte bara under den nya lagen utan trafikföretaget och dess resenärer måste samtidigt leva under upp till fyra olika lagar för resor som kan gälla på en och samma utfärdade biljett.

Illustrationen nedan visar viktigaste reglerna och hur de skiljer sig åt mellan dessa lagar.



Vad innebär detta för resenärerna?

Resenärerna har nu rätt till försening ersättning vid förseningar till destinationen som kan förväntas bli 20 minuter eller mer. Avgörandet om det förväntas eller ej ligger i resenärens händer. Det är nästan som att låta kunden begära ersättning av ICA för att han tror att brödet kommer att bli möjligt före bäst-före datum.

De nya resenärsrättigheterna gäller inte alla resor utan bara linjer som är upp till 15 mil långa, under förutsättning att linjen i sin helhet går mellan två orter i Sverige. Det vill säga det är helt frikopplat övriga avtalsvillkor, vilken biljett man köpt, vilket färdmedel man åker och saknar helt koppling till resenärens "hela-resan" perspektiv.

De tidigare reglerna byggdes ofta på med frivilliga åtaganden, det innebär t ex hos UL att den nya lagen ökat compensationen för enkelbiljettresenärer men minskat compensationen för periodkortsresenärer. Även Länstrafiken i Västerbotten menar att ersättningsnivåerna genom att bli procentuella generellt har sjunkit för resenärerna.

I flera län har antalet utbetalda försening ersättningar i och med lagen börjat betalas ut från 20 istället för 30 minuter och ökade möjligheterna att få ersättning för egen bil. Jönköpings län bedömer att antalet ärenden ökat med 25% sedan lagen trädde i kraft. Andra län rapporterar om att resenärerna försöker kräva högre belopp än de som lagen kräver i sina ansökningar.

Enligt de skattningar som resenärerna själva gör kommer 83% av våra resenärer fram i tid. Det är 2% av resenärerna som kommer mer än 20 minuter försent. Det motsvarar på nationell nivå 29 miljoner resor eller omräknad i intäkter 380 miljoner kr. Uppskattar man kostnad för hantering och utbetalning för dessa 2% av resorna skulle kostnaden på nationell nivå bli minst det dubbla mer än 700 miljoner kronor, detta antaget att alla reklamerar sin försening. Detta motsvarar

beloppet för vad hela kollektivtrafiken kostar i fjorton av landets län som tex Värmland, Dalarna och Kalmar.

Vad innebär det för trafikföretagen?

Svensk Kollektivtrafik har ställt ett antal frågor till sina medlemmar rörande vad den nya resenärsrättighetslagen inneburit. En reflektion många återkommer till är att ännu har vi inte varit utsatta för en extrem vinter vilket är den period då resenärerna har som störst behov av att nyttja sina resenärsrättigheter pga den kraftigt förhöjda risk för förseningar och inställd trafik som uppkommer pga halka, snökanoner, fastfrusna växlar etc. Det är framför allt under månaderna december till februari som risken för trafikchaos och kraftiga störningar uppstår, visar statistik från Trafikverket.¹

För Västtrafik har kostnaderna hittills 2016 varit två miljoner kronor högre jämfört med hela 2015. Ett extremt snöoväder den 19 januari och branden i ett av Trafikverkets ställverk som lamslog trafiken i flera veckor är orsaken till detta. Alltså för händelser som ligger långt utanför vad Västtrafik kan anses ha förmåga att påverka men som ändå belastar skattebetalarna i form av utbetalningar av förseningsersättningar.²

Våra medlemmar är relativt samstämmiga i att antalet ärenden ökat och att administrationen har ökat för att antal ärenden men också för att fler svårtutredda ärenden kommer in, ärenden som är flera månader gamla, ärenden som bygger på att resenären antagit att det skulle bli förseningar osv.

Kan den nya lagen leda till minskad trafiksäkerhet?

I de tillfällen trafiken är helt lamslagen pga blixthalka eller kombinationen snöstorm och låga temperaturer brukar professionella trafikföretag välja att ställa in sin trafik antingen för att det är omöjligt att köra eller för att man utsätter sina resenärer för höga risker. Dessa dagar kommer varje vinter och ligger helt utanför trafikföretagets makt. Det kan på vägsidan röra sig om trafikolyckor som spärrar vägen, osandade och oplogade vägar som hindrar bussar att komma fram.

I dessa fall har man tidigare haft möjlighet att utropa "force majeure" och resenärerna har getts en rättighet att få tillbaka erlagda biljettkostnader. I den nya lagen får trafikföretagen istället en skyldighet att betala ut kostnader för utlägg för taxi eller egen bil även vid sådana situationer. En lag som naturligtvis kommit till i alla välmening kan få oanade konsekvenser för trafiksäkerhetsarbetet i landet.

Vi konstaterade tidigare att våra medlemmar rapporterar att antalet ärenden där resenären begär milersättning för egen bil ökar.

Komplexare information och hantering driver kostnader

För Svensk Kollektivtrafiks medlemmar och dess resenärer har den nya lagen inneburit en ökad komplexitet i information och verksamhet. Flera av våra medlemmar bedriver både buss-, tåg- och båttrafik. Före 1 april i år var det krångligt nog med tre olika regelverk, nu har vi fyra att leva efter. Eftersom grundprinciperna ändå var lika i de tre EU-förordningarna var det ändå relativt

¹ Trafikverket, Effektuppföljningsrapport TTT, veckovis publikation

² P4 Väst, 5 oktober. "Dyr nota för förseningar"

lätt att leva och kommunicera, att man i första hand hjälpte resenären praktiskt genom att sätta in ersättningstrafik, dvs med hjälp av branschens egna resurser försöka minimera förseningar. Därefter gjorde man avdrag på erlagda biljettpriser med rimliga belopp som kompensation.

Med den nya lagen skärs ett nytt snitt mellan tåg och busslinjer som är kortare respektive längre än 15 mil. De gamla reglerna gäller fortsatt för längre resor samt för alla båtturer. I den nya lagen finns en rättighet att antingen begära ersättning för utlägg i form av taxi/kostnader för att ha tagit egen bil eller att man fullföljt sin resa med det försenade fordonet. Förseningsersättningen var före den nya lagen maximalt 50% av biljettpriset och först vid 60 minuters försening. Nu gäller detta för förseningar från 20 minuter, vid 60 minuters försening ska istället 100% av biljettpriset återbetalas. För vilken annan konsumentprodukt tvingar lagen handlaren att återbetala 100% av varupriset för en produkt som kunden faktiskt konsumerat?

Den nya lagen ger inga nya verktyg för att kontrollera att resenären inte både begär ersättning för att ha kört egen bil och sitter kvar på det försenade fordonet. Kollektivtrafiken bygger ju inte på att man registerar och föranmäler sitt resande utan att resenärer anonymt reser omkring i systemet så länge de kan uppvisa en giltig biljett.

Här menar flera av de regionala kollektivtrafikmyndigheterna att administrationen har ökat betydligt vad gäller att försöka beräkningar om vilket ersättning som är korrekt samt att kontrollera och utvärdera resenärernas utsagor kring om de tagit bilen, om det kunde antas att förseningen skulle vara minst tjugo minuter samt att värdera vilken information media gått ut med. Det är nämligen så att information från media så som sekundärkälla om förseningar enligt lagens förarbeten räknas in i det beslutsunderlag resenären kan använda för att hävda att den inte kommer att kunna fullfölja sin resa som tänkt för att den befarar förseningar och därför utan att behöva lämna hemmets lugna vrå ha rätt att kräva ersättning för inställd eller försenad trafik. För att återvända till ICA-handlaren. Tycker du det är ok att kunna reklamera sitt bröd, som ännu inte möglat, för att man i radio pratat om att ICAs bröd kanske kommer att mögla?

Det är framför allt paragraf 7 som anses omöjlig att efterleva av branschen. Dels för att man ska upplysa om sådant som andra ansvarar för så som trafikstörningar på järnvägen och tillgängligheten vid stationer. Varken system eller rutiner finns för detta idag och de som sitter inne med informationen ges inga skyldigheter i lagen att varken lämna information eller ansvara för att den är korrekt.

Nya lagen underlättar för missbruk

Genom att införa en paragraf om att det räcker med att resenären haft för avsikt att resa för att åberopa sina rättigheter utökas möjligheterna för de personer som vill fuska. Resenärer invaggas i tron att denna paragraf gäller vid alla tillfällen trots förarbetets avgränsningar –man kan ju tycka det är lite galet att kräva att konsumenterna ska behöva läsa departementspromemorior för att förså sina rättigheter. Därmed ökar andelen missnöjda kunder som upplever att de inte får rätt när de lämnar in förseningsanspråk och trafikföretagen belastas med ärenden pga missförstånd. Men även om paragrafen "på juridiska" bara gäller vid händelser som t ex extrema väderförhållanden hindrar det inte att

Tack vare Västtrafiks resegaranti kan du få presentkort hos Västtrafik varje gång en resa blivit försenad även om du inte åkt taxi. Du fyller i en resegarantiblankett och skriver att du blivit försenad och med vilken linje du åkte. Västtrafik kan självklart inte kontrollera att du verkligen åkte med den aktuella linjen så jag tänkte att man skulle posta aktuella förseningar med datum, tid, avresehållplats, destination och linje.

Inlägg saxat ur flashback.org om hur man kan fuska med förseningsersättningen

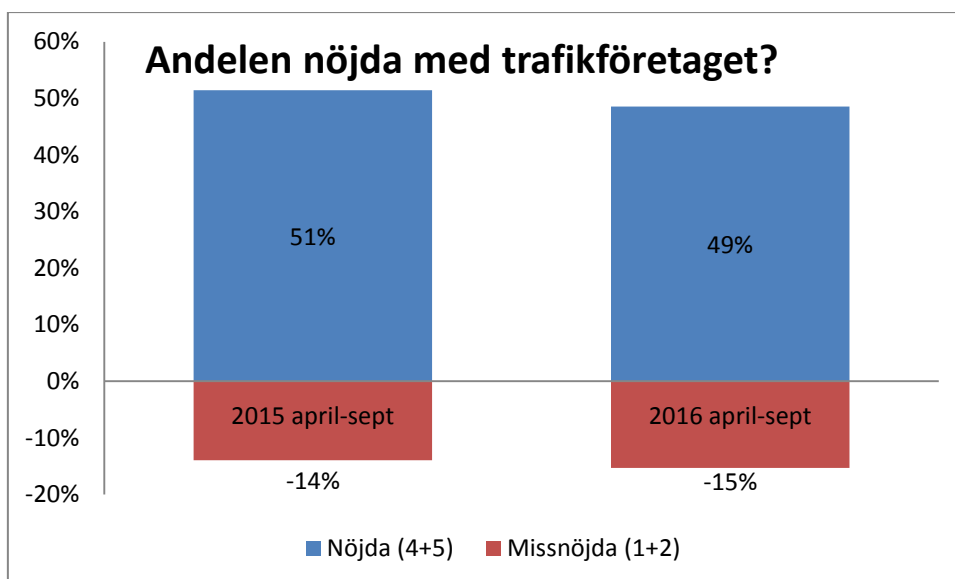
flertalet regionala kollektivtrafikmyndigheter rapporterar att antalet erlagda ersättningar för egen bil ökar. Något län har gått längre i analysen och uppmärksammar oss på att det inte är fler personer som söker utan att det är samma personer som söker för fler egna bilresor.

Har resenärerna blivit nöjdare?

Att höja ersättningsnivåerna till resenärerna och ersätta dem för utlägg med taxi borde väl höja nöjdheten hos resenärerna?

Svensk Kollektivtrafik ställer sedan år 2000 frågor till 50 000 medborgare och resenärer varje år kring kollektivtrafikens varumärke samt attityder och resvanor i Kollektivtrafikbarometern. Vi kan först konstatera att generellt är de nöjdaste kunderna de som reser ofta med trafikföretagen. Den gruppen visar på en oförändrad nöjdhet jämfört med de två tidsperioderna april-september 2015 och 2016. Den stora minskningen i nöjdhet som skett på rikssnittet beror främst på att resenärer som reser sällan (dock inte aldrig) både har minskat sin nöjdhet och ökat sitt missnöje med den regionala kollektivtrafiken. Förändringarna är signifikanta på 95%-nivån.

I vår undersökning mäter vi också drivkrafter för ökad nöjdhet och ökat resande. Ekonomiska faktorer (som tex högre förseningsersättningar) visar sig ligga lågt hos resenären. Det är istället faktorer som tillförlitlighet, bra kunskap om tjänsterna, relevans och produktfördelar som avgör om man blir en nöjdare resenärer eller väljer att resa mer kollektivt. Detta ger oss svaret att om målet var att skapa nöjdare resenärer eller reseärer som reser med kollektivt så valde lagstiftningen fel verktyg genom att ändra resenärsrättigheterna.



Den nya lagstiftningen för resenärsrättigheter lägger större ansvar på resenären att själv ordna sin ersättningstransport. Antalet taxibilar motsvarar

sällan efterfrågan när ett enstaka tunnelbanetåg eller regionaltåg fått haveri. Lagstiftarens val att sätta den starkare individens rätt att få ersättning för utlägg på en avreglerad taximarknad med ett utbud större än efterfrågan ifrågasattes av branschen långt innan lagen blev verklighet. Kvar på hållplatsen blir barn och äldre och andra utan vassa armbågar. Frågan är om detta är att ses som konsumentvänligt. Lagen hade varit mycket bättre för resenärerna om den följt samma anda som EUs passagerarförordningar om ett ansvar för trafikföretaget att anordna ersättningstransporter. Utifrån trafikföretagens perspektiv skulle detta dessutom vara rationellare och helt i linje med vanlig konsumenträtt. Om du går till ICA och köper en fabriksbakad sirapslimpa som du vid hemkomsten finner vara möjlig, inte förväntar du dig då att kunna gå till Konsum och köpa ett exklusivt fruktbröd för att sedan kunna gå tillbaka till ICA handlaren och kräva pengarna för ditt utlägg på Konsum? Nej, men det är så som den nya lagstiftningen för resenärers rättigheter fungerar.

SL som även före lagens i kraftträdande erbjudit möjlighet för resenärerna att ta en taxi och få betalt för utlägget upplever att beloppet för ersättning från taxiutlägg har ökat och under perioden har tusentals ärenden kommit in med anspråk för taxinotor som överstiger det gamla högsta beloppet 800 kr. Kanske har taximarknaden anpassat prisläget till lagens nya förutsättningar?

Den nya lagen ökar också som tidigare beskrivits komplexiteten informationsmässigt för både resenärer, ombordpersonal och trafikföretag eftersom resenärer som reser mellan två platser för vissa resor gör resor under EUs passagerarförordningar och andra resor med samma biljett och med samma trafikföretag sker under den nya lagen om regionala resenärers rättigheter. Öresundståg och Skånetrafikens kunder har drabbats särskilt allvarligt av detta.

Hos många trafikföretag gick man ut med information i samband med lagändringen i pressmeddelanden etc. Medvetandet om den nya lagen är ännu inte hög och det finns troligen en stor andel resenärer som oavsett rätt till ersättning inte orkar engagera sig i att begära ersättning.

Tycker resenären att informationen till resenär blivit bättre?

Den nya lagstiftningen tvingar trafikföretagen att informera resenären, så långt är allt bra. Även om branschen utifrån förutsättningarna alltid försökt göra detta på bästa sätt. Men den nya lagstiftningen kopplar också information som inte ges korrekt till marknadsföringslagen och väsentlig marknadsstörning om den är felaktig (vilket motsvarar samma förseelse som att hävda att ett sockerpiller botar obotliga sjukdomar). På järnvägssidan är Trafikverket informationsproducent vad gäller prognoser och information vid trafikstörningar. Trafikföretagen ansvarar ut mot kund enligt den nya lagen, men har inga möjligheter att regressa mot Trafikverket om informationen skulle vara felaktig eller missvisande.

Våra medlemmar menar att det därför är oerhört svårt att uppfylla kraven §7.1 i lagen om att ange "orsak, varaktighet och konsekvens" av en försening. Möjligheten att informera om vilket tåg som hör till vilken passagerarlagstiftning är enligt våra medlemmar inte praktiskt möjlig. Samma tåg och samma tågpersonal kan ha turer efter varandra i samma omlopp. Resenärerna förstår inte varför de ska bry sig om tåget som körs av samma företag ska gå längre än 15 mil eller ej, deras fokus är på sin resa som alltid går mellan t ex Malmö och Lund och som de löst ett periodkort för.

Jämför man de båda perioderna upplever kunder och allmänhet inte att informationen före en resa blivit bättre, inte heller informationen vid tidtabellsförändringar. Kunder och allmänheten upplever en procentenhet ökad nöjdhet vad gäller information vid förseningar och stopp. Väljer man däremot att titta enbart på vad de tycker som säger sig ha råkat ut för en försening vid sin senaste resa visar det dock på en minskad nöjdhet med cirka två procentenheter.

Att det var stora störningar i järnvägsnätet var svårt att undgå för dem som åkte tåg under midsommarhelgen. Ett omfattande signalfel ställde till det för trafiken i hela södra Sverige.

Och nu är det dags att summera notan från upprörda, strandade resenärer. Skånetrafiken säger sig ha fått in en mängd klagomål och ett tusental begärande om förseningsersättning.

När allt är betalt räknar man med att ha blivit miljontals kronor fattigare.

– Midsommarhelgens omfattande tågproblem berörde 100 000-tals resenärer. Trots Trafikverkets ansvar har de inte uttalat sig om situationens allvar eller att de gör vad de ska för att åtgärda situationen. Det kan Skånetrafiken och våra resenärer kräva, säger Linus Eriksson, Skånetrafikens trafikdirektör.

Det som upprör Skånetrafiken är bland annat bristerna i Trafikverkets så kallade störningsplaner. Det är dessa som styr vilken information som ska ges till resenärerna när trafiken inte fungerar som den ska. Men under midsommarafton fungerade saker och ting på den här fronten inte som de skulle.

– Vi måste kunna ge våra resenärer korrekt information så att de kan göra egna val och anpassa sin situation. Utan information blir man fast på en station. Det är helt oacceptabelt, säger Linus Eriksson.

Artikel på svt.se från den 7 juli rörande den stora störning som drabbade Skånetrafiken och dess resenärer. Detta kostade Skånetrafiken fler miljoner i förseningsersättningar, bristande information samt kostnad för att arrangera ersättningstrafik. Kostnader att hänföra till fel hos infrastrukturhållaren utan att Skånetrafiken har någon rätt att få ersättning av denne. I slutändan leder detta till ökade biljettpreiser, minskat trafikutbud eller för den samhällsorganiserade trafiken till ökat skatteuttag på kommunal eller regional nivå, dvs medborgare och resenärer får betala sina egna resegarantier vilket knappast kan ha varit lagstiftarens ambition.

Det finns ett stort behov av att resenärerna ges bättre prognoser kring trafikläget i stort och förseningar för enskilda turer. Utan det kan inte resenären utnyttja den nya lagens regler om "skälig anledning att anta att en resa kommer att bli...försenad". Prognoser som ges måste bli mer fasta och man måste kunna lita på dem som resenär. Här har Trafikverket en viktig roll att fylla.

Punktligheten på järnvägen ökar

Däremot upplever man att pålitligheten till trafikföretaget har ökat. Men det är sannolikt mer kopplat till att punktligheten genom tråget arbete i branschen ökat med ca en procentenhet mellan 2015 och 2016. Ett arbete som inleddes och fortgår helt frikopplat till om resenärernas rättigheter är regionala eller baserade på EU-förordningar.

Upplevs trafikföretagen som mer lyhörda efter den ändrade lagstiftningen?

Den nya lagstiftningen ställer krav på hur trafikföretagen ska hantera ärenden där resenären ställer krav och anspråk för att den råkat ut för en försening.

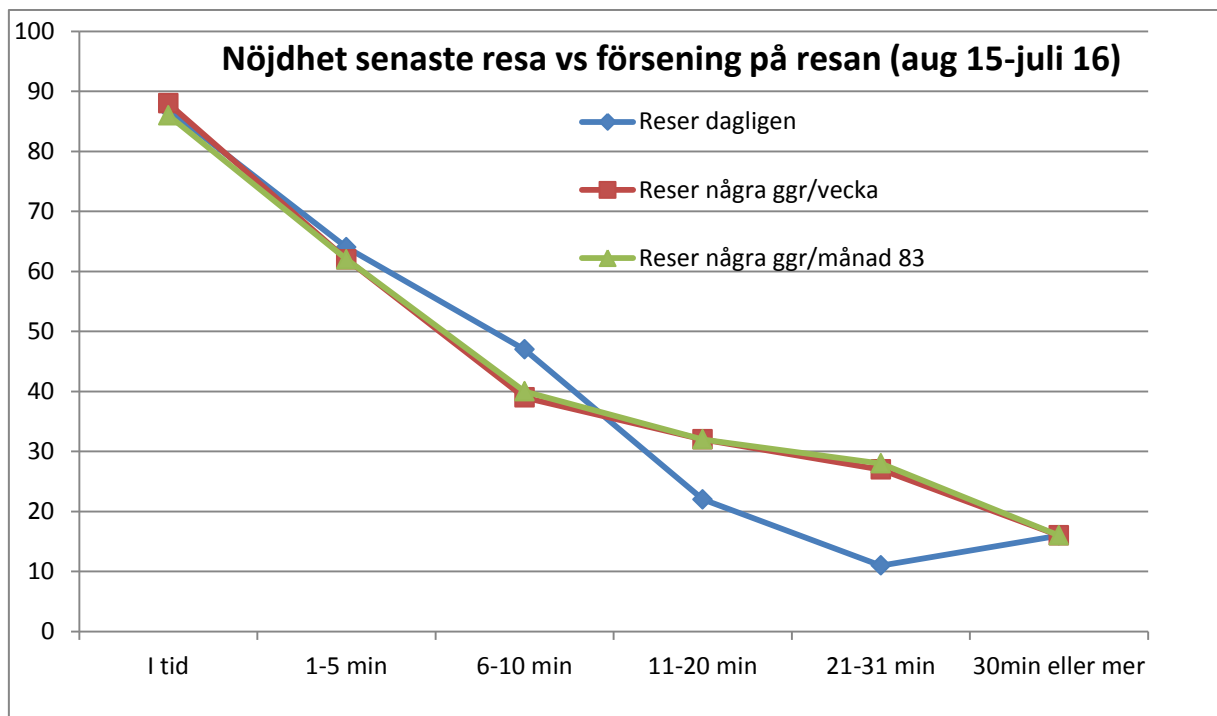
Uppskattar resenärerna de nya kraven? Nej det kan man inte säga, andelen missnöjda har ökat med två procentenheter mellan de två jämförelseperioderna april-september 2015 och motsvarande månader 2016 när den nya lagstiftningen genomförts. Förändringen är signifikant. Avgränsar man urvalet till de som säger sig ha råkat ut för en försening på sin senaste resa ökar andelen missnöjda med fyra procentenheter mellan perioderna.

Vad behöver resenärerna och branschen?

Det som resenärerna efterfrågar är att kollektivtrafiken kommer fram i tid så att resenärerna kan fullfölja de saker de planerat som att komma i tid till möten, anställningsintervjuer, skolstart, begravningar, byten till andra bussar, tåg och även till flyg. Förtroendet för branschen måste öka hos både resenärer och allmänhet. Åtgärderna som behövs är ökad driftsäkerhet och förbättrad resiliens.

Vi ser att nöjdheten när resenären råkat ut för en försening dalar snabbt. Vid 20-30 minuters försening är nöjdheten som lägst för pendlaren och vid än längre förseningar infinner sig någon form av uppgivenhet.

Den nya lagen lägger ribban vid minst 20 minuters försening för att kunna få kräva förseningsersättning och utlägg. Tidigare stadgades ersättningar och hjälp vid minst 60 minuters försening. Före införande av den nya lagen var 41% nöjda av de som råkat ut för förseningar längre än 20 minuter, efter införande av den nya lagen är bara 36% nöjda vid förseningar överstigande 20 minuter.



Det är dags för att ge branschen den utlovade regressrätten!

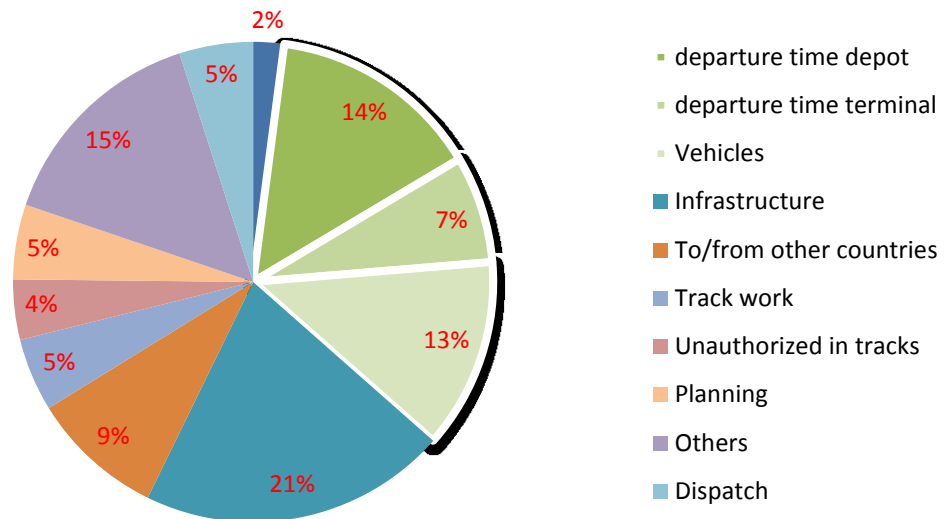
Tittar man på järnvägssidan står trafikföretagen för 34% av förseningstimmarna, i denna tid räknas dock in merförsening som är den försening som andra tåg drabbats utav om tex ett tåg havererat och hindrar dess väg. Dvs förseningar som beror på att det saknas spårkapacitet för att göra effektiva omledningar av felfria tåg som hamnat bakom tåg med fel. 2014 räknade Trafikverket ut att t ex 60% av alla timmar fordonsfel i själva verket är av den typen. Det gör att infrastrukturfel och försenade banarbeten står för en betydligt större andel direkta förseningstimmor. Eftersom trafikföretagen saknar regressrätt eller annan möjlighet att kräva ersättning för kostnader för ersättningstrafik och utbetalda förseningsersättningar till resenärerna vid sådana händelser står trafikföretagen med Svarte Petter i hand. Lagen ger ökade kostnader mot resenären för saker de i själva verket är helt oskyldiga till.

Frågan har utretts ett antal gånger och senast regeringens egen utredare i "Utredningen om järnvägens organisation" (SOU 2015:9) drog slutsatsen:

Utredningens uppfattning är att det skulle vara till stor fördel om alla de kostnader som transportören har enligt lag, EU-förordning eller annan föreskrift omfattas av regressrätten.

Regeringen måste nu bekänna färg och tillse att ersättning vid försening till resenären och kostnader för ersättningstrafik inkluderas både i kvalitetsavgifterssystemet och i en regressrätt mot infrastrukturhållaren. Speciellt om den menar allvar med att stödja målet om en fördubblad kollektivtrafik.

Förseningstimmar efter orsak, 2015



Enligt en rapport som Trafikverket och branschen tog fram 2015 kostar tåg förseningar samhället, näringslivet och medborgarna cirka 5 miljarder varje år. För att komma tillrätta med detta krävs att varje möjlig krona läggs på att komma tillrätta med problemen. Det är vad resenärerna ställer som krav för att återfå förtroendet för kollektivtrafiken. Deras krav har inte varit och är inte att få möjlighet att få ersättning för sina taxiresor med höga belopp.



SVENSKKOLLEKTIVTRAFIK

Svensk Kollektivtrafik
Hornsgatan 15, 1 tr
118 46 Stockholm
08 – 452 71 30
www.svenskkollektivtrafik.se