



2023-11-29

Ert dnr: Fi 2023/02839

fi.remissvar@regeringskansliet.se

Kopia fi.ofa.ko@regeringskansliet.se

Handläggare: Mattias Andersson

Svensk Kollektivtrafiks synpunkter angående förslag på Paket om alternativ tvistlösning för konsumenter

Svensk Kollektivtrafik är bransch- och intresseorganisation för de regionala kollektivtrafikmyndigheterna och länstrafikbolagen i Sverige. Normalår görs mer än 1,7 miljarder resor i våra medlemmars trafik, vilket motsvarar 99 % av landets busstrafik och 90 % av landets persontågstrafik. Kollektivtrafiken har kommit mycket långt i arbetet mot fossilfrihet. Den upphandlade busstrafiken drivs i dag till över 92 procent av förnybara drivmedel eller el. Spårvagns- och tunnelbanetrafiken drivs helt med el och tågtrafiken drivs nästan helt med el. Våra medlemmar ansvarar också helt eller delvis för färdtjänst, riksferietjänst, sjukresor och skolskjuts.

Syftet med förslagen är att göra en revidering av direktivet 2013/11/EU för reglerna om alternativ tvistlösning för konsumenter till dagens digitala konsumentmarknader, förbättra användningen av gränsöverskridande alternativ tvistlösning genom ett mer anpassat bistånd till konsumenter och näringsidkare, samt förenkla tvistlösningsförfarandet till nytta för samtliga aktörer bl.a. genom att minska den administrativa bördan för näringsidkare och tvistlösningsorgan.

Svensk Kollektivtrafiks synpunkter och förslag

Svensk Kollektivtrafik ställer sig på ett övergripande plan positiv till att konsumenter i rollen som passagerare har möjligheter att få sina rättmätiga anspråk vid tvister prövade och i grupptalan. Inom kollektivtrafiken är priset för en resa ofta lågt och det är därför viktigt att ersättningsanspråken inte driver iväg till orimliga nivåer även vid grupptalansprocesser. Till syvende och sist är resenären inte intresserad av att få kompensationer i efterhand utan att den fått resa med en tillförlitlig och bra tjänst, dvs kunna resa dit den avsett vid den punkt som transporttjänsten ursprungligt erbjudit detta. Det viktigaste är därför att både staten så som dominerande infrastrukturförvaltare och de enskilda trafikutövarna har fokus på att skapa förutsättningar att erbjuda medborgarna driftssäkra transporttjänster som inte felar pga bristande underhåll, väderlek, bristande utvecklade planeringssystem etc, dvs minimerar anledningarna till reklamationer.

Sammanfattningsvis noterar vi att förslaget riskerar dubbelreglering för kollektivtrafiken. Flera av skyldigheterna som nämns regleras genom befintliga lagar för marknadsföring och resenärsrättigheter och både Konsumentverket och Transportstyrelsen har delar där de är utsedda sanktionsmyndigheter för tillsynsverksamhet. Detta är olyckligt med dubbelreglering eftersom det försvårar för företagen och konsumenterna både vad gäller praxisuppbyggnad, förståelse och efterlevnad.



SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

2023-11-29

Vi tycker förslaget att möjliggöra att sammanlägga olika liknande tvister är bra då det kan skapa enkelhet och effektivitet för branschen. Att inte längre ålägga det säljande företaget att informera om tvistlösningsorganen när man inte kommit överrens i ett klagomål är rimligt, lämpligen bör Konsumentverket istället ha den rollen.

Det är bra att en tidsgräns om 20 arbetsdagar sätts ut vad gäller att återkoppla till tvistlösningsorganet om medverkan i handläggningen. Tidsgränsen är sannolikt rimlig om ärendet presenterats tydligt för företaget.

Svensk Kollektivtrafik invänder mot förslaget om att utvidga tillämpningsområdet till delar som avser de förkontraktuella delarna. Motsvarande reglering i lag om kollektivtrafikpassagerares rättigheter är redan idag en utmaning för branschen, att personer som aldrig haft avsikt att resa och inte har något avtal om att resa gör anspråk vid tex uppkomna trafikstörningar, vilket kostar i administration och riskerar att leda till att regionala skattemedel utbetalas i felaktigt syfte.

Inom de förkontraktuella delarna finns redan idag Konsumentverkets tillsynsverksamhet för de delar av verksamheten som avser konsumentens förhållande före tecknande av avtal, samt kopplingen till Marknadsföringslagens höga sanktionsavgifter.

Då trafikföretagen på järnväg är beroende av prognoser och information från Trafikverket finns det dessutom risk att informationen som trafikföretagen ger resenären upplevs vilseledande eller kan ses som bristande information utan att det är trafikföretagets avsikt. Ska dessa regler införas på kollektivtrafikområdet måste regelverket stärkas så att Trafikverket blir direkt skyldig mot konsument vid informations- och planeringsbrister som förorsakats av Trafikverket.

För att säkerställa att sårbara konsumenter har tillgång till tvistlösning enligt direktivet ska medlemsstaterna se till att konsumenter med begränsade digitala kunskaper ges möjlighet att skicka och ta emot dokument i ett icke digitalt format. Detta regleras redan idag i lag om kollektivtrafikresenärers rättigheter som ålägger trafikföretagen att ta emot och hantera reklamationer i den form som resenären önskar. Som vi ser är därför ingen ytterligare reglering nödvändig.

SVENSK KOLLEKTIVTRAFIK

Johan Wadman
VD