



2017-06-19

Konsumentverket

Svensk Kollektivtrafik som är branschorganisation för den samhällsorganiserade kollektivtrafiken har tagit del av den promemoria som Konsumentverket skrivit om sin granskning av kollektivtrafikresenärers rättigheter.

Granskningen rör hur främst våra medlemmars efterlevnad av den nya lagstiftning som trädde ikraft den 1 april 2016 rörande resenärsrättigheter på buss- och tåglinjer som är upp till 150 km långa. Årligen genomförs ca 1,5 miljarder resor i våra medlemmars trafik, till största del under detta nya regelverk, men det flesta organisationer har också trafik med linjer som är längre än 15 mil och med båt.

Kritiken är delvis berättigad, men regelverk och förhållningsätt till konsumenten skiljer sig åt, till vissa delar radikalt jämfört med vad de EU förordningarna som reglerar resenärers rättigheter (för resor på linjer över 150 km samt med båt). Därmed är det i vissa fall både omöjligt, kontraproduktivt, miljö- och resursineffektivt och i andra fall rent negativt för konsumenten om man strikt följer lagen. Detta visar Konsumentverket liten förståelse för. Att branschens kostnader för resenärsrättigheter under det år den nya lagstiftningen gällt rusat i höjden, tex för Skånetrafiken från 5,7 till 13 miljoner kronor och att kostnaderna för taxiutlägg hos Västtrafik ökat med 40% fast antalet ärenden avseende taxiutlägg bara ökat med 1% är tydliga exempel på hur fel lagen slår. Det kan vara värt att notera att nöjdheten hos resenären har inte förändrats positivt under samma period.

Granskningen har som vi förstår gjorts vid skrivbordet och utan kontakt med berörda organisationer. Detta är självklart kostnadseffektivt för myndigheten men leder sannolikt inte till en nödvändig förståelse för varför de granskade organisationerna inte uppfyller de kriterier som Konsumentverket anser gälla för att ha anses uppfylla lagens krav. Inte heller hanterar granskningen faktumet att lagen är svår att uppfylla då den för många är kontraproduktiv och motstridig mot de EU-förordningar som flertalet av våra medlemmar också måste förhålla sig till var gäller hur och när resenärens rättigheter kan åberopas.

Promemorian nämner vilka organisationer som granskats men inte vilken organisation som Konsumentverket upplever ha brustit på vilken punkt. Inte heller innehåller promemorian goda exempel på hur man skulle kunna göra istället. Det innebär att promemorian inte blir särskilt vägledande för de som på något sätt anses ha felat utan mer är att se som oprecis



svepande kritik. Myndigheten skriver dessutom i promemorian "Konsumentverket har ingen möjlighet i dagsläget att upplysa er om vilka brister som finns i ert bolags marknadsföring och avtalsvillkor". Konsumentverket borde ta lärdom från Upphandlingsmyndigheten som försöker stötta upphandlingar så att de blir rätt och bra både utifrån beställar- och leverantörsperspektiv. Om Konsumentverket har en instruktion från Regeringen som inte innehåller en möjlighet att agera stöttande och proaktivt mot säljande part bör man skyndsamt efterfråga en sådan. Ett stöttande agerande kommer nämligen en slutänden leda till nöjdare och färre vilseledda konsumenter, någon som vi förutsätter är även Konsumentverkets mål.

Granskningen ger också sken av nya praxis som inte stämmer överrens med varken lagar eller domslut. I vissa stycken i sin granskning hänvisar Konsumentverket till att ett dokument "allmänna avtalsvillkor" ska redovisas. Det finns ingen lag som tvingar branschen att ha varken sådana eller ett dokument kallat "resevillkor". Däremot ska man enligt lagen tillhandahålla information om allmänna avtalsvillkor. Det är en stor skillnad.

Granskningen snärjer sedan in sig i att "en länk till villkoren inte kan anses vara information" och "Resevillkor skulle anses vara information om de är tillräckligt lättillgängliga". Vår tolkning av detta är att all information för att Konsumentverket ska känna sig nöjd ska finnas på en och samma webbsida, att inga hänvisningar får finnas och att informationen ska vara skriven på lätt svenska. Tyvärr är det omöjligt om man vill skapa en läsbar struktur kring övergripande regler och detaljreglering. Om man dessutom har antagit ett dokument som kallas "resevillkor/allmänna villkor" så kan det ju inte blandas med förklarande informationstext, då kommer man att blanda juridiskt bindande text med informativ text.

I frågan om att vissa organisationer inte redovisar sitt linjenät på sin hemsida måste förstås att lagen faktiskt inte tydliggör att all information ska redovisas på en hemsida utan att det är upp till organisationerna att avgöra hur man på bästa sätt lämnar informationen. Av detta måste också förstås att information inte behöver vara färdigproducerad för att konsumeras av resenär utan också kan färdigställas efter fråga från resenär. Detta innebär att den tolkning Konsumentverket hävdar "*Resenärerna ska inte behöva begära informationen från transportören, den ska finnas där när behovet uppstår*" inte bara är verklighetsfrämmande och utopisk utan även saknar stöd i lag och förarbeten.



"Informationen ska tillhandahållas i den form som är mest lämplig för att resenärerna ska kunna ta del av informationen, och det ska då läggas särskild vikt vid behoven hos personer med funktionsnedsättning."¹

"Regeringen anser därför att det i huvudsak bör överlämnas till transportörerna själva att avgöra hur informationen ska lämnas inom ramen för ett krav på att informationen ska tillhandahållas i den eller de former som är mest lämpliga för att resenärerna ska kunna ta del av informationen."²

Svensk Kollektivtrafik har ett flertal gånger lyft frågan om att det saknas en definition av "fullt tillgängliga bytestpunkter" ända sedan begreppet började användas och ingen statlig myndighet eller departement verkar vilja engagera sig i frågan för att utröna vad som avses.

Denna granskning visar också vilka svårigheter som uppstår när man stiftar en lag där trafikföretagen ska informera om tillgängligheten i anläggningar (tex stationer och hållplatser) som ansluter till dess trafik utan att de som ansvarar för de anslutande anläggningarna på någotvis är skyldiga att hjälpa till att skapa information eller informera varken trafikföretag eller resenärer. Det måste också betonas att förarbetet är tydlig med att någon information utöver vad som samlas in till Trafikförsörjningsprogram inte ska behövas samlas in.³ Det innebär att ambitionsnivån för informationen inte är särdeles hög och inte alls på den nivå som Konsumentverket anger i sin promemoria.

Om Konsumentverket precis som branschen anser att lagen är svårt att tillämpa borde man istället för att agera pekpinne mot branschen försöka underlätta och stötta en god regelefterlevnad samt påverka sin uppdragsgivare för att på sikt skapa en ny lagstiftning som är mer resenärsvänlig och lättare både att följa och förstå. Vi hoppas att det uttalandet som Konsumentverket gjort till SVT tyder på detta; "Jag tror att företagen vill göra rätt, men att det har varit svårt att tillämpa lagen"⁴

För Svensk Kollektivtrafik

Mattias Andersson
ansvarig resenärsrättighetsfrågor

¹ Prop 2015/16:13, Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer, s 29

² Prop 2015/16:13, Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer, s 36

³ Prop 2015/16:13, Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer. s 37

⁴ SVT Småland, 2017-05-22, <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/smaland/flera-resebolag-i-smaland-felinformerar-om-reseersattning>