

Remissyttrande

Datum 2020-10-12 Vårt Dnr 2020/651
Ert Dnr I2020/01315/TM

i.remissvar@regeringskansliet.se

kopia:

annica.liljedahl@regeringskansliet.se

Remiss av SOU 2020:25 Ett nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik

Konsumentverket ser positivt på utredningens förslag om att förenkla resandet i kollektivtrafiken särskilt vad gäller fokuset på att underlätta köp av biljetter för personer med funktionsnedsättningar.

Branschöverenskommelse

Utredningen föreslår att Konsumentverket ska ingå en branschöverenskommelse med Svensk Kollektivtrafik om villkor för tredjepartsförsäljning. Verket vill med anledning av förslaget framhålla att en branschöverenskommelse omfattar branschorganisationens medlemmar och att en överenskommelse kan betraktas som god sed inom ett visst område. Detta innebär att företag som inte är medlemmar inte omfattas och att hävdandet av god sed förutsätter ett brett genomslag i branschen. När Konsumentverket ingår branschöverenskommelser är syftet att stärka konsumenternas ställning. Då en branschöverenskommelse kräver förhandling är det viktigt att även beakta den situationen att parterna inte kommer överens. I sådana fall avbryts förhandlingen och näringsidkare kan komma överens på egen hand om vilka villkor som ska gälla. Dessa faller därefter inom ramen för Konsumentverkets tillsynsarbete.

Verket saknar en tydlig beskrivning av vad som är tänkt att täckas av överenskommelsen. Utifrån Konsumentverkets perspektiv kan ansvar för reklamationer vid felaktigt utförd transporttjänst, ansvar när en bokning omfattar ett eller flera byten mellan olika transportörer och informationskrav samt närliggande frågor ingå i en eventuell förhandling. I detta sammanhang vill verket även poängtera att plattformar normalt sett inte utgör konsumentens motpart, det är den som utför en transport som ansvarar för transportens utförande. Exempelvis ansvarar busstransportören för biljettutfärdarens handlande eller underlåtenhet när transportsträckan är 15 mil eller längre enligt busspassagerarförordningen¹.

¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 av den 16 februari 2011 om passagerares rättigheter vid busstransport, artikel 5.1.

Tillsyn av plattformen

Utredningen lämnar tre alternativ till hur plattformen kan drivas. Om plattformen skulle drivas av en statlig myndighet skulle Konsumentverket föredra att den myndigheten får i uppdrag att samverka med verket istället för att Konsumentverket ska utöva tillsyn. Exempelvis är det viktigt att transportörers informationskrav i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter beaktas vid utformningen av plattformen.

Det finns även informationskrav i EU:s passagerarförordningar² som plattformen behöver ta hänsyn till.

Länkar från transportörers webbplatser

Konsumentverket anser att det är lämpligt att tillsynsansvaret för information som den nationella bokningsplattformen lämnar till konsumenterna ligger på verket. Detta eftersom verket redan nu har tillsyn över information på transportörernas webbplatser och appar och sådan tillsyn då kan samordnas med redan befintlig tillsyn. Sanktioner kan lämpligen kopplas till marknadsföringslagen.

Då den nationella plattformen säljer biljetter åt transportörer är det viktigt ur ett konsumentperspektiv att det även framgår hur konsumenten kan kontakta ansvarig transportör på plattformens webbplats för eventuella frågor. Plattformen bör därför länka till transportörerna.

Resenärer med särskilda behov

Utredningen framhåller att den nationella plattformen ska vara anpassad till resenärer med särskilda behov och att anslutna företag ska kunna lämna upplysningar om i vilken utsträckning transportmedlen är särskilt anpassade. Enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter ska transportörer tillhandahålla information om tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser. För att plattformen ska vara ett föredöme som det beskrivs i utredningen anser Konsumentverket att plattformen bör inkludera även information om tillgängligheten på stationerna och hållplatserna. Det framgår att försäljningskanalen ska vara anpassad på så sätt att personer med funktionsnedsättning kan använda gränssnittet. Om plattformen drivs av en statlig aktör följer detta redan av lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. Vidare framgår att resenärer med behov av ledsagning ska kunna beställa det med hjälp av försäljningskanalen. Verket vill framhålla att även detta utgör i vissa fall redan ett lagkrav enligt till exempel

² Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport, Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar, Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer.

tågpassagerarförordningen artikel 24. I sammanhanget vill Konsumentverket lyfta att det idag kan uppstå problem med ledsagning vid byte mellan olika transportörer vilket bör hanteras inom ramen för den nationella plattformen.

Det framgår av utredningen att en kundtjänst ska kopplas till plattformen, detta är särskilt viktigt för personer med funktionsnedsättningar eftersom det beroende på funktionsnedsättning inte räcker med en tillgänglig webbplats för att kunna boka en biljett.

Tap-and-go

Utredning skriver att bilistens vanligaste betalmedel är kreditkortet och att man alltid ska vara välkommen i kollektivtrafiken med ett giltigt kreditkort. Det framgår inte av utredningen om begreppet används synonymt med begreppet bankkort som i så fall omfattar alla debet- och kreditkort. Kontaktlösa betalningar är en funktion som är möjlig på båda typerna av kort. Ordalydelsen skulle kunna få som konsekvens att konsumenter som inte har möjlighet att skaffa sig kreditkort inte kan utnyttja det nya systemet. Det finns även de som inte vill ha kreditkort av olika anledningar och föredrar debetkort. Om utredningen avser att begränsa de kontaktlösa betalningarna till kreditkort riskerar delar av konsumentkollektivet att hamna utanför den nya lösningen.

Detta yttrande har beslutats av avdelningschef Joachim Allard. I handläggningen har också Anna-Carin Widmark, Fanny Forsling, Matilda Norrman och föredragande jurist Maja Lindstrand deltagit.

.....
Joachim Allard
Beslutande

.....
Maja Lindstrand
Föredragande