

Till:
Infrastrukturdepartementet
i.remissvar@regeringskansliet.se
i.transport.remissvar@regeringskansliet.se
Diarienumr I2022/01472

Remissvar - Ökad nationell tillgång till kollektivtrafikens biljetter

Resenärerna - riksorganisationen för kollektivtrafikens konsumenter är Sveriges enda nationella intresseorganisation som samlar användare av den samhällsfinansierade och kommersiella kollektivtrafiken.

Organisationen, som tidigare hette *Resenärsforum*, är en ideell förening som omfattar regionala resenärsnätverk och organiserar därutöver enskilda medlemmar. *Resenärerna* är medlem av Sveriges Konsumenter och representerar Sverige i European Passengers' Federation, som är en paraplyorganisation för europeiska resenärsorganisationer.

Nedan lämnas synpunkter på Trafikverkets redovisning av regeringsuppdrag - Ökad nationell tillgång till kollektivtrafikens biljetter. *Resenärerna* understryker vikten av att löpande involvera representanter för kollektivtrafikens konsumenter i frågor som påverkar situationen för transportinfrastrukturens användare.

Stockholm 1 november 2022



Jonas Friberg
Ordförande

Resenärerna delar uppfattningen att resenärer idag möter en alltför bred flora av biljetter med olika regelverk och villkor, vilket skapar en tröskel för användning av kollektivtrafiken. *Resenärerna* anser att det är angeläget att harmonisera beskrivningar av villkor och förenkla hur dessa kan presenteras för resenären. Vi förutsätter att branschen nu äntligen är beredda att arbeta med åtgärder som syftar till att det ska bli enklare att nyttja kollektivtrafiken, exempelvis med gemensamt utvecklingsarbete för att harmonisera affärsregler (exempelvis gemensam definition för pensionär, ungdom etc.) och anpassa biljettstrukturen mellan regionala kollektivtrafikmyndigheter samt använda samma språk och definitioner för att beskriva biljetter. Det ska vara enkelt för resenärer att få samlad information om hela resan och man ska kunna genomföra ett förköp av en genomgående biljett.

Det är av högsta vikt med samordning och harmonisering av affärsregler och andra villkor mellan olika RKM och övriga operatörer, för att förslaget om ett harmoniserat biljettutbud ska få genomslagskraft i en ökad resandeutveckling. En gemensam standardisering med ett tydligt konsumentperspektiv krävs. En standard bör skapas i samverkan med konsumentorganisationer SIS <https://www.sis.se/om-sis/>

Biljettautomater, appar och information bör harmoniseras så att användaren på ett enkelt sätt kan hitta information och köpa biljett för hela resan, även över regiongränser och även mellan regionala som privata utförare.

Privata och offentliga utförare, som vill ansluta sig till ett gemensamt biljettsystem, ska välkomnas att göra det, när de har anpassat sitt regelverk till det som redan överenskommit av andra.

Tillgängligheten skall vara hög för samtliga resenärskategorier. Idag är det stort fokus på information till den dagliga pendlaren inom respektive region. För resande mellan regioner, sällanresenärer, fritidsresenärer, resenärer med funktionsnedsättningar samt gruppresande (t.ex. skolor och föreningar) saknas en god och likformig beskrivning av regler, priser etc. Detta innebär att en stor del av resande från dessa grupper inte sker med kollektivtrafik, eller att resan inte genomförs överhuvudtaget. Resande som inte utgör ett dagligt pendelresande är en stor del av det totala resandet i Sverige, men dessvärre utgör kollektivtrafiken en liten andel av dessa resor. Delvis tror vi att det kan bero på svårigheten att förstå regler och köpa biljetter i kollektivtrafiken. https://utveckling.skane.se/siteassets/publikationer_dokument/hallbart-resande-fritiden.pdf

Krav bör ställas på utformning av appar hos samtliga RKM, så att resenären känner igen sig även när man reser utanför sin hemregion. Tidtabeller och kartor över linjenät måste finnas med samma utformning och digitala sökfunktioner för hela landet.

En nationell myndighet bör ges i uppdrag att besluta vilka regler och krav som ska gälla för kollektivtrafikens infrastruktur, t.ex. hur hållplatser skall utformas och formulera krav för att samma namn på hållplatser och stationer ska användas i samtliga kanaler. Myndigheten bör också se till att harmonisera regler för biljetter så att t.ex. regler kring ålder, hur många minderåriga barn man får ta med är likvärdiga. Inom vägtrafiken finns en nationell myndighet som tydligt anger standarder för hur vägvisning skall utformas. Idag kan namngivningen inom kollektivtrafiken vara mycket oklar. Det kan stå olika stations- eller hållplatsnamn på biljetter, stationer, hållplatser eller på fordon, trots att destinationen är samma plats. Det är oklart om exempelvis Skånetrafikens biljetter gäller på Krösatåg eller Pågatåg? *Resenärerna* får ofta den frågan när vi talar med resenärer på stationer!

Det finns idag ett nationellt Replustillägg som gäller för all lokal- och regional kollektivtrafik. Kortet säljs enbart för 12-månadersperioder, och endast tillsammans med något av SJ:s årskort. Om Replustillägget istället skulle

vara en egen produkt och skulle säljas såväl månadsvis, kvartalsvis som årsvis, skulle vi ha ett embryo till ett nationellt biljettsystem.

Resenärerna kräver enkelhet för alla, inte minst personer med funktionsvariationer. Det som är nödvändigt för somliga är underlättande för alla andra. Idag har varje RKM sin egen design på biljetter, bussar, hållplatstavlor, trafikinformation, taxe- och prisinfo m.m. En samordning krävs så att alla resenärer förstår att en busshållplats är en busshållplats, även när hen är i en annan region än hemlandet.

Resenärerna anser att harmonisering av skyltning och information vid stationer och resecentrum krävs för att lätt kunna hitta alternativ vid inställda eller avbrutna avgångar. Samordningen mellan olika trafikföretags biljetter krävs vid inställda eller avbrutna avgångar för att förenkla för resenären att lätt hitta till alternativa resesätt, som buss istället för tåg, annat tåg- eller bussbolag etc. De olika operatörerna bör ges i uppdrag att bistå varandra vid avbrutna resor så att resenären får en Kom-fram-garanti.

Resenärernas danska systerorganisation Passagerpulsen har undersökt digitalisering av kollektivtrafiken. Undersökningen visar att i Danmark klarar inte var femte resenär digitaliseringen. Utifrån undersökningen har Passagerpulsen klassificerat befolkningen i tre grupper.

1. De digitalt starka - som inte behöver hjälp eller stöd vid användningen av digitala produkter: 45–60 %
2. De digitalt utmanade - som inte är bekväma med digitala lösningar och ibland behöver hjälp: 23–33 %
3. De digitalt utsatta - som inte kan använda digitala lösningar eller saknar BankID eller bankkort: 17–22 %.

Passagerpulsens rapport visar att 85-90 % av transportföretagens försäljning sker via digitala kanaler. Det är dock oklart om denna nivå beror på att operatörer har tappat kunder som inte är digitala. Debatten som pågår i Sverige pekar på att problemet är likartat i Sverige. Danmark har därför infört ett nationellt resekort för hela landet. Att ha flera appar, minst en per region, innebär stora problem för användare som reser i flera regioner. Inte bara att man behöver lära sig fler system och appar utan även hålla reda på uppdateringar som sker. *Resenärerna* föreslår att Sverige gör som Danmark och inför ett nationellt resekort.