

2011-07-01
Kurt Hultgren
0707-88 44 77

ReFo skr 2011-26

Konsumentverket
Box 48
651 02 Karlstad

SJ fuskar med resegarantin enligt metoden 'ommärkt köttfärs'

Sedan en tid använder SJ två tidtabeller. Den ena är den som SJ har begärt hos Trafikverket och som är beslutad och annonserad i tidtabellerna. Den andra är en som ska få kunderna att bli mindre irriterade på förseningarna och minska kostnaderna för ersättning enligt resegarantin. Det går till så att SJ anger en senare ankomsttid på biljetterna än den som är angiven i tidtabellen. På så sätt kan SJ bättra på sin statistik över försenade tåg. Och på så sätt kan SJ tillbakavisa begäran om ersättning enligt garantin för försenade tåg. Den på biljetten angivna tiden är senare än den i tidtabellen, vilket SJ anser är ett sätt att informera kunderna i förväg. Men detta smygande med påhittade tider som inte stämmer med tidtabellen kan inte accepteras av resenärerna som faktiskt blivit försenade. Det är begripligt att SJ vill minska kostnaderna för ersättning enligt den utställda garantin. Men detta sätt att lura resenärerna är inte förenligt med ett ärligt uppträdande gentemot kunderna.

Det är ett 70-tal X-2000-tåg som har fått den nya typen av fingerade ankomsttider. Det gäller också nattågen till övre Norrland. Märkligt nog är det tiderna till sista stationen, slutstationen, som manipuleras. Det tyder just på att undvikande av utbetalning för försenade tåg som är huvudsyftet. Många reser till Stockholm och ska inte resa vidare. För nattågen till Luleå kan noteras att tiderna till Boden är korrekta, men ankomsttiden till Luleå har manipulerats med en halvtimmes påslag.

Som exempel på dubbla tidsangivelser kan nämnas tåg 422 från Göteborg till Stockholm som ska ankomma 09.50 men som enligt SJs "kundjusterade" tidsangivelser kommer kl 10.00. Det är ingenting annat än ett försök att spara pengar för SJ, anser resenärer som drabbats av dessa dubbla budskap. Ett tåg som rätteligen är 30 minuter försenat räknas alltså av SJ som bara 20 min försenat, och då utgår ingen ersättning alls. Det är kan inte tolkas på annat sätt än att nöjda resenärer inte är ett mål, utan målet är den kortsiktiga kvartalsresultatet, som ska visa ett så stort överskott som möjligt.

Pålitlighet är den allra viktigaste faktorn för att resenärer ska välja att resa med kollektivtrafik, det visar en undersökning som Resenärsforum nyligen låtit göra. Det handlar naturligtvis om punktlighet, och det handlar också om inställda tåg eller framkomst i de fall när ett tåg blivit stående. Att då manipulera med olika tider för samma tåg, en tid för lokföraren och en för att lugna kunderna – utan att tala om för kunderna att den ändrade tiden ska är den som ska vara pålitlig, det är ett avsiktligt vilseledande förfarande. Det kan mycket väl jämföras med ICAs ommärkta köttfärs.

Det är dessutom så att långtifrån alla tåg är så försenade som många tror. Omkring åttio procent av tågen kommer trots allt fram enligt den officiella tidtabellen. Att då införa en påhittad extratidpunkt för ankomsten leder även det till förvirring och problem. Somliga ska mötas på ankomststationen, och det är ankomsttiden som är identifikationen för de allra flesta. Tågnumret är ett produktionshjälpmedel, säkerligen användbart i driften, men inte när människor talar om olika tåg. Att uppge påhittade tider för resenärerna är att ytterligare sänka tilltron till SJ-tågen. Genom att visa en senare tidpunkt på biljetten kommer ett antal resenärer att gå miste om den garanti som de enligt gällande lag har rätt till. Pålitlighet är ett primärt krav från resenärerna, något som också understryks genom lagstiftningen om garantier vid förseningar. SJ behöver behandla resenärerna mer seriöst, anser Resenärsforum.

SJ åsidosätter enligt Resenärsforum resenärernas rättigheter och manipulerar för att slippa betala ersättningar, enligt Resenärsforums uppfattning. Vi önskar ett klarläggande på denna punkt från Konsumentverket.

Hälsningar

Kurt Hultgren

Kurt Hultgren
generalsekreterare Resenärsforum