

Konsumentproblem i kollektivtrafiken

Den regionala kollektivtrafiken¹ fyller en viktig funktion i samhället och innebär samtidigt en möjlighet att minska klimatpåverkan från transporter. Regeringens målsättning har därför varit att kraftigt öka andelen kollektivtrafikresenärer.²

Konsumentverket har genomfört en analys av anmälningar på kollektivtrafikområdet för att utreda vilka problem som ligger till grund för konsumenternas anmälningar. Konsumentverket har även genomfört intervjuer och tagit del av rapporter för att komplettera den bild som ges i anmälningarna.

Hur köps biljetter

Av Svensk Kollektivtrafiks resvane- och attitydundersökning Kollektivtrafikbarometern från 2021³ framgår att det blir allt mindre vanligt att köpa biljett via automat eller försäljningsställe, medan det blir vanligare att köpa biljett via mobilapp. Under 2021 publicerades resultatet av Civilutskottets uppföljning av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.⁴ Där framgår att mobilapp är den informationskanal som resenärer oftast använder för att få information om biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar. Det är vanligare att yngre, högutbildade och resenärer som reser ofta använder appar, medan äldre verkar använda kundtjänst, servicecenter eller kontakta personal

¹ Med regional kollektivtrafik avses kollektivtrafik som underskrider 150 km, §§ 4-5 lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

² Prop. 2015/16:13 Stärkta rättigheter för kollektivtrafikresenärer.

³ Kollektivtrafikbarometern, Årsrapport 2021, <https://www.svenskkollektivtrafik.se/globalassets/svenskkollektivtrafik/dokument/aktuellt-och-debatt/publikationer/kollektivtrafikbarometern-arsrapport-2021.pdf>. Det bekräftas även i en undersökning av Transportstyrelsen, https://transportstyrelsen.se/globalassets/global/publikationer/marknadsovervakning/resenarers-syn-pa-jarnvagsmarknaden_2021.pdf.

⁴ Uppföljning av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter – hur har lagen fungerat för resenärerna? 2020/21:RFR11, <https://data.riksdagen.se/fil/84FE58B6-5DD5-46C8-927A-ABD8C31127BD>.

ombord. Personer med funktionsnedsättning uppger att de oftare kontaktar kundtjänst eller servicecenter.⁵

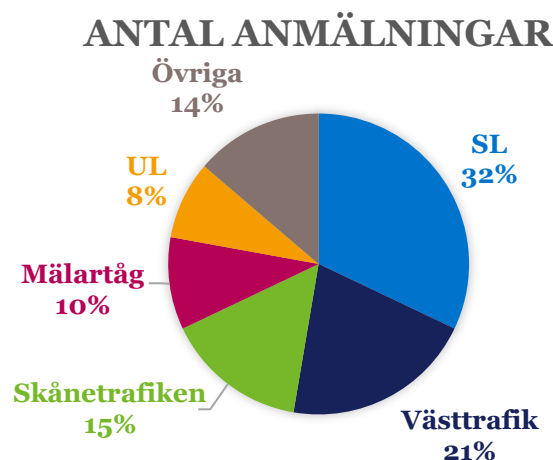
Konsumentproblem

Av anmälningar till Konsumentverket framgår att konsumenter upplever att transportörer inte tar ansvar när de orsakat ett problem, oavsett om det är tekniskt eller handlar om en informationsbrist. Resultatet av när transportörer har bidragit till ett problem kan bli att konsumenterna vid en biljettkontroll åläggs en tilläggsavgift om 1 500 kr med hänvisning till att det är konsumentens ansvar att ha en giltig biljett.⁶ Vid en överklagan upplever konsumenterna att de behandlas på samma sätt som de som uppsåtligen inte velat köpa en korrekt biljett vilket upplevs som orättvist.

”Vi förstår att det i vissa fall ligger missuppfattningar bakom den felaktiga biljetten, men du som resenär ansvarar själv för att du har en giltig biljett för din resa.”

Utdrag ur en transportörs svar till en konsument (ANM 2021/23143)

Mellan 2021-01-01 och 2022-04-30 har Konsumentverket mottagit 131 anmälningar som rör regional kollektivtrafik. Nedan visas hur anmälningarna är fördelade mellan olika transportörer.



Problemen som konsumenterna anmält varierar men handlar främst om information om biljetter och ansvar vid tekniska problem.

⁵ Detta bekräftas även av Begripsams undersökning Kollektivtrafik under pandemin – hur har det fungerat för personer med funktionsnedsättning? <https://www.trafa.se/globalassets/rapporter/underlagsrapporter/2021/kollektivtrafik-under-pandemin.pdf>.

⁶ 2 § lag (1977:67) om tilläggsavgift i kollektiv persontrafik, NJA 2019 s. 406 och NJA 2019 s. 414.

Information om biljetter

Transportörer har ett ansvar att tydligt informera om vilken biljett som är korrekt för en viss resa och vad den kostar.⁷

Det är inte alltid biljetter kontrolleras innan konsumenten stiger ombord i kollektivtrafiken, vilket innebär att i dessa fall kan konsumenten enbart få reda på om man köpt rätt biljett vid en eventuell biljettkontroll. Om det vid kontrollen visar sig att konsumenten köpt fel biljett skrivs en tilläggsavgift ut. En anmälare har uppgett till Konsumentverket att biljetten hen köpt visade sig vid en kontroll vara fel. Biljetten var fem kronor för billig. Konsumenten fick en tilläggsavgift om 1 500 kr.⁸

Prisinformationen i appen i kombination med var köpknappen är placerad har lett till att konsumenter köpt fel biljett för sin resa och vid kontroll då saknat giltig biljett vilket lett till att en tilläggsavgift har utfärdats. Detta kunde ses både i Konsumentverkets och transportörens statistik. Detta identifierades av transportören som då ändrade designen i appen genom att flytta köpknappen. Efter den ändringen sjönk antalet utfärdade tilläggsavgifter på grund av felaktigt köpt biljett.

”Instruktionerna för systemet är otydliga och det är inte rätt att det leder till att ärliga personer som har försökt göra rätt straffas orimligt hårt. Som jag förstår det blir jag lika hårt straffad som en person som försökt planka, vilket känns väldigt orättvist.”

Utdrag ur ANM 2021/23143

En konsument uppger att hon innan avresa kontaktat transportören för att kontrollera vilken biljettyp som krävdes för en viss resa. Transportören bekräftade vilken biljett som krävdes. Vid en senare biljettkontroll visade det sig att det inte var korrekt biljett eftersom konsumenten saknade ett visst tillägg som krävdes. Vid kontakt med transportören erbjuder transportören henne ett återköp av den felaktiga biljetten men hon krävs fortsatt på tilläggsavgiften.⁹

”Kontrollanten påstod att många svenskar råkat ut för detta och att oftast är [transportföretaget] jätteotydliga med detta. Så många personer får böter för missförstånd och [transportföretaget] är inte så behjälpliga.”

Utdrag ur ANM 2022/919

⁷ 7 § p. 4 lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter, 10 § marknadsföringslagen (2008:486), MFL.

⁸ ANM 2021/23143.

⁹ ANM 2022/919.

Ibland beror problemen på inställningar i periodkort som konsumenter uppger sig inte ha kännedom om.

”Reskassan var utan min vetskap inställd på studentrabatt, som jag inte har rätt till. Jag visste överhuvudtaget inte att reskassa kunde ställas om mellan olika betalformer och har inte ens nu i efterhand kunnat hitta någon information om detta. /.../ Jag menar att jag gjort vad jag kunnat för att betala för min resa och att jag inte fått tillräcklig information för att kunna tillvarata mina intressen som kund/resenär.”

Utdrag ur ANM 2021/21533

En konsument har känt sig vilseledd av transportörens information om aktivering av biljetten.¹⁰

”Jag har använt appen för den första gången den 11 januari för att köpa en resa till [stad] den 13 januari. I appen kunde jag välja datum och tid av min resa. Så valde jag den 13 januari kl. 07:02 och tryckte på köp. Men innan man köper biljetten dyker det upp ett alternativ för att aktivera biljetten och att den skulle gälla för 3 timmar. Detta är det standard alternativet och man behöver aktivt boka bort detta alternativ om man inte vill aktivera biljetten per automatik. Det var vilseledande för att jag trodde att om jag aktiverade biljetten när jag köpte den, skulle jag slippa aktivera den under resan (den 13 januari) och att det skulle gälla för 3 timmar efter resans start. Istället började biljetten gälla strax efter jag köpte den, dvs den 11 januari. Med andra ord köper man en biljett till ett specifikt datum och tid tror man aldrig att det skulle finnas ett alternativ som gör att biljetten blir oanvändbar på det valda datumet och tiden. Ett sånt alternativ borde inte finnas i appen för att det är lurande. ... De skrev att det "kan vara vilseledande" men ändå skrev att de ska inte återbetala mig.”

Utdrag av ANM 2022/1353

¹⁰ ANM 2022/1353.

Ansvar vid tekniska problem

Transportörer ansvarar för de tjänster som de tillhandahåller konsumenterna och om tekniska problem uppstår som orsakar konsumenten en ekonomisk skada kan transportören bli ersättningsskyldig gentemot konsumenten.¹¹ Det vanligaste problemet som anmäls till Konsumentverket och gäller tekniska problem är att biljetter har försvunnit av någon anledning så som vid uppdatering av app eller utlåning av biljett.¹²

”Kontrollanterna förklarade för mig att jag inte skulle betala boten på 1500 kronor, att de skulle skriva ner exakt vad som hade hänt, att jag skulle överklaga och att jag inte skulle behöva betala för att det var tydligt att det inte var mitt fel. När jag sedan överklagat boten har jag fått avslag. Anledningen är att det är mitt ansvar att se till att ha en giltig biljett och att de kan se att biljetten inte var utlånad till mig vid tillfället. Jag menar att jag omöjligt kunde förstå att biljetten inte var utlånad och giltig när det tydligt framgick i appen att den var giltig i 3 dagar. Dessutom är det en känd bugg eftersom kontrollanterna hade sett det hända tidigare.”

Utdrag ur ANM 2021/20215

Slutsats

Av anmälningar är det tydligt att det finns konsumenterna som vill göra rätt för sig men som ändå köper en biljett som vid kontroll visar sig vara fel och då resulterar i en tilläggsavgift som inte heller avskrivs eller reduceras vid överklagan. Detta upplevs som orättvist av konsumenterna.

Konsumentverket avser att ta kontakt med berörda transportörer för att gå igenom de problem som anmälningarna visar på och inleda en dialog.

¹¹ 37 § MFL.

¹² ANM 2022/10577, ANM 2021/20215, ANM 2022/4689.