

Remissvar på Konsumentverkets förslag till föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer

Trafikanalys välkomnar Konsumentverkets förslag till föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer. Systematiska krav på information till resenärer underlättar inte bara för resenärerna, utan kan även bidra till att utveckla verksamhetsstyrning och uppföljning, vilket i sig kan bidra till bättre information och service till resenärer. Trafikanalys har tagit fasta på det, hur föreskrifterna kan bidra till att utveckla ansvariga aktörers informationssystem och processer, och därigenom bidra till bättre information till resenärer.

Två centrala delar av förslaget är krav på information vid trafikavvikelser och störningar, samt tillgänglighetsinformation för personer med funktionsnedsättning. Båda delarna är viktiga för resenärernas tilltro till kollektivtrafiksystemet. Däremot kopplas de inte samman. Det finns till exempel inga krav på tillgänglighetsinformation vid trafikstörningar och avvikelser, till exempel vid ändrade rutter och för ersättningstrafik. Även om tillgänglighet inte kan garanteras är det viktigt att personer med funktionsnedsättning i händelse av trafikstörningar och avvikelser vet vad som gäller.

Det är oklart vad som kvalificerar sig som "störning". Det finns planerade och oplanerade avvikelser, samt mer eller mindre långvariga. Det är inte orimligt med högre krav på information vid planerade än oplanerade avvikelser, vid långvariga snarare än kortvariga störningar. Vid planerade och långvariga avvikelser bör vidare krav ställas på att effektiv information finns i reseplaneraren.

Det är inte självklart hur avvikelser och störningar bör definieras i fallet med resenärsinformation. I Trafikanalys egen punktlighetsstatistik är störningar implicit definierade som oplanerade trafikförändringar sedan föregående dag. När det gäller information som ska vara användbar för resenärer bör hänsyn tas till en större mångfald av avvikelser och störningar.

Trafikanalys rekommenderar justering av kravet på information om trafikstörningar vid hållplatser "genom digitala informationstavlor eller utrop eller liknande i den mån det är möjligt". Kravet riskerar att resultera i godtyckliga beslut om åtgärder, inte minst med tanke på att antalet hållplatser uppgår till 70 000 (Samtrafikens databas) och att det är kostsamt med heltäckande implementering. Konsumentverket bör överväga att specificera kravet så att det gäller för större hållplatser, till exempel fler än 20 påstigande per dygn.

Kraven på resenärsinformation avser i huvudsak statisk information på hemsidor och mobilapplikationer. Det bör övervägas om det ska ställas krav på "metainformation" om aktualitet. Om en resenär exempelvis söker på information om resvägar och tider mellan två orter, kanske det bör kompletteras med information om att resultatet baseras på tidtabellsuppgifter enligt ett visst datum, samt att eventuella ändringar i planerad trafik som har skett därefter kan påverka den föreslagna resrutten. Samma tidsstämpling kan behövas för service och tjänster som personer med funktionsnedsättningar är beroende av.

Vidare, statisk information om trafik kan bli svåröverskådlig och svår att ta till sig för alla resenärer. Krav kan med fördel ställas på att störningsinformation ska vara lättläst.

Kraven på tillgänglighetsinformation avser i första hand tre grupper med funktionsnedsättningar: personer i rullstol, syn- och hörselskadade. Kraven avser förekomst av teknisk utrustning av olika slag. De är därmed konkreta och bör inte vara svåra att hantera. Däremot är de av begränsad användbarhet. För en resenär som ska planera en resa kan det vara mycket svårt att bedöma om det går att genomföra en resa på basis av isolerad information om teknisk utrustning. Denna borde integreras i reseplanerare, istället för att presenteras på enskilda statistiska undersidor.

Avslutningsvis, det finns många andra grupper med funktionsnedsättningar, till exempel allergiker och personer med mag- och tarmsjukdomar. Även om det inte är lika uppenbart med tekniska hjälpmedel i dessa fall bör ett par informationskrav övervägas, dels krav på vägledning för allergiker, dels krav på information om tillgång till toaletter på fordon och bytespunkter.

Beslut i detta ärende har fattats av tf. avdelningschef Krister Sandberg, efter föredragning av Tom Andersson, kvalificerad utredare.



Krister Sandberg

Tf. avdelningschef