



Skickas till: [konsumentverket@konsumentverket.se](mailto:konsumentverket@konsumentverket.se)

Er beteckning Dnr 2019/801

Konsumentverket  
Box 48  
651 02 Karlstad

Stockholm 2019-09-06

### **Remissyttrande avseende Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (Dnr 2019/801)**

Sveriges Bussföretag är en arbetsgivare- och branschorganisation för den yrkesmässiga bussbranschen och representerar såväl busstrafikföretag som bussresearrangörer. Vi är ett förbund inom Transportföretagen och Svenskt Näringsliv.

#### **Ställningstaganden**

Sveriges Bussföretag avstyrker förslaget i sin helhet.

#### **Skäl**

Inledningsvis kan påpekas att resenärsinformation i allmänhet är ett viktigt konkurrensmedel vad gäller busstrafik. Bussbolagen arbetar löpande med detta för att öka sin attraktivitet och kundnöjdhet. Någon form av reglering torde bara bli aktuellt när dessa drivkrafter av något skäl är satta ur spel. I sådana fall är det en utgångspunkt i den svenska modellen att i första hand låta branschens parter skapa gemensamma normer och standarder. Det stämmer inte som Konsumentverket anger, att sådana överenskommelser skulle behöva ske med varje företag enskilt, tvärtom är det vanligt förekommande och i linje med svensk förvaltningstradition att låta branschorganisationer och andra partsföreträdare förhandla fram branschnormer. Detta i synnerhet då branschen som helhet har ett starkt egenintresse av god resenärsinformation och bra villkor.

Detaljreglering av den typ som Konsumentverket föreslår skulle bli dyrt, drabba små företag extra hårt samtidigt som teknikutveckling och innovation hämmas. Allmänna råd skulle därför vara lämpligare än föreskrifter. Kollektivtrafiken är mitt i en omvandlingsfas där trafikantinformation i allt högre utsträckning förmedlas genom mobilapplikationer som tillhandahålls av externa aktörer. Att i det läget kräva av trafikföretag att på visst sätt tillhandahålla viss information kommer inte bara leda till kostnadsökningar för resenärerna utan också motverka utvecklingen inom branschen mot intermodala plattformar för information och köp, så kallade MaaS-tjänster (Mobility as a Service). Att förenkla för resenärer att sömlöst byta mellan trafikslag, såväl privata som publika, är en av de mest lovande innovationerna vad gäller





att öka kollektivtrafikens marknadsandel. Ett dynamiskt regelverk avseende trafikinformation är därför avgörande för grön omställning och hållbar utveckling.

Många mindre bussföretag har redan idag svårt att klara sig och antalet bolag minskar stadigt. Ytterligare detaljreglering av föreslagen sort ökar de små bolagens administrativa börda betydligt, vilket minskar konkurrensen i sektorn.

### **Mer specifikt har Sveriges Bussföretag följande att anföra:**

Den ambitionsnivå som Konsumentverket vill föreskriva för hållplatsstolpar är kostnadsdrivande och knappast samhällsekonomisk lönsam. Hållplatser i glesbygd med få påstigande, litet underlag och gles trafik kommer läggas ned om föreskriften tvingar till denna standardhöjning. Hälften av dessa hållplatser avser dessutom rena ”avstigningshållplatser” där information om avgångar inte fyller någon som helst funktion för resenärerna, dvs det är linjer där allt resande utgår ifrån en stad/tätort och linjen saknas målpunkt för resenärer i andra riktningen av linjen.

Redan lagstiftningen är detaljerad och svår att efterleva då den inte på något sätt är skriven för resenärer och trafikföretags verklighet. Kraven på detaljerad information i digitala kanaler och dessutom med krav på täta uppdateringar av information är orealistisk och en kostnads/nyttoanalys skulle med största sannolikhet visa på stor olönsamhet. Särskilt besvärande är det att förslagen riktar sig till en konkurrensutsatt marknad. Dessa förslag kommer ytterligare förhindra nyetableringar och småföretag att verka på marknaden. Om staten önskar att dessa uppgifter görs publika bör uppdraget läggas på Trafikverket eller Jernhusens dotterbolag SRAB. De är båda organisationer som staten äger och som i nuvarande lagstiftning inte åläggs några skyldigheter att samarbeta med trafikföretagen enligt denna lag och föreskriftsförslag.

När det gäller de krav som ställs på utformning för att personer med funktionsnedsättning ska kunna ta del av informationen så regleras detta redan på EU nivå i ”webbtillgänglighetsdirektivet” (EU-direktivet (2016/2102) om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer). Föreskrifter i denna fråga inom Sverige åligger Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), dubbelreglering leder till osäkra rättslägen.

### **Kommentarer gällande konsekvensbeskrivningen:**

Vi saknar en analys för konsekvenser och effekter för små och medelstora företag. Det finns inga inlägg idag och Konsumentverkets förslag höjer tröskeln. Allt detta måste genomföras innan man ens har fått sin första betalande resenär. De lagar som reglerar kollektivtrafiken har tillkommit i ljuset av en avreglering och en vilja att möjliggöra för kommersiella aktörer att gå in och ut på marknaden. När det gäller linjetrafiktjänster kan dessa ske med tex buss eller taxifordon med låg instegströskel. Ett trafikföretag behöver enbart meddela 21 dagar före den avser påbörja att bedriva linjetrafik och 21 dagar innan den avses att lägga ner sin linjetrafik. Dessa förslag skapar enligt vår bedömning en minskad möjlighet för småföretagare att starta kollektivtrafik, då man redan innan man haft sin första kund behöver ha infrastruktur och personal på plats för att fullgöra denna föreskrift. Vi delar därför inte Konsumentverkets bedömning att detta inte påverkar småföretagare.



Vi saknar också en kostnads och nyttokalkyl för de åtgärder som behöver genomföras för att uppnå föreskriftens förslag. Är det ens möjligt att informera på det sätt som Konsumentverket föreskriver. Analys kring möjligheterna saknas helt. Vi ser risker i att föreskriften leder till att många väljer att redovisa enbart ”minsta möjliga” för att inte riskera att något blir fel. Dvs kring fordon redovisas det sämsta måttet för instegshöjd. Trafikföretag börjar angöra hållplatser istället för resecentrumanläggningar för att slippa efterfråga information om dörrbredder, hissars funktion, öppettider på stationshuset etc. Riskerna att resenärerna fortsatt inte förstår när tågpassagerarförordning, busspassagerarförordning, båtpassagerarförordning ökar när ökad fokus läggs på att informera om denna lagstiftning som om den vore alenarådande på området.

### **Kommentarer gällande ikraftträdandet:**

Föreskriften föreslås träda ikraft den 1 april 2020. Utifrån vad som ovan anförts finner vi det som en orimligt kort införande tid för att kunna ha möjlighet att budgetera resurser, anställa personal, planera om sin verksamhet och processer samt skapa rutiner, sluta avtal eller omförhandla avtal med leverantörer samt beställa och handla upp tjänster för att genomföra de IT-förändringar, programvaror, it-infrastruktur etc som krävs för att uppfylla dessa detaljkrav. Underlag för upphandling, dvs krav på leverantörer etc produceras ungefär 2-2½ år före ett trafikavtals ikraftträdande för att kunna följa upphandlingslagarnas regler. Förordningen bör därför träda ikraft succesivt, där de åtgärder som är beroende av upphandlingar och nya avtal ges möjlighet att träda ikraft i den enskilda trafiken när det inte längre är kostnadsdrivande. Precis som vad avser tex tillgänglighetsanpassningens begrepp ”enkelt avhjälpna hinder”, där åtgärder kopplas till renoveringar, nybyggnation etc, detta för att spara på samhällets resurser i ljuset och förståelsen för att alla hinder inte är lätta eller ens möjliga att avhjälpa bara för att en myndighet skriver så i en föreskrift.

### **Kommentarer till beskrivningen av vilken tidsåtgång regleringen kan föra med sig för företagen och vad regleringen innebär för företagens administrativa kostnader:**

Här delar vi inte utredningens tankar. Det handlar i första hand inte alls om att redigera och trycka material. Det handlar om att teckna avtal med dataproducenter, kravställa och kvalitetssäkra kommunikationen från dataproducenter och ta fram nya informationsmodeller, samt utveckla programvara att hantera dem på. En mycket stor kostnad kommer också vara att löpande säkerställa informationens korrekthet i de fall data kommer från externa informationsproducenter.

### **Avseende enskilda paragrafer har Sveriges Bussföretag följande kommentarer:**

#### **1 kap. Inledande bestämmelser**

3 § Kap. 3 angående information i mobila applikationer gäller under förutsättning att transportören tillhandahåller en mobil applikation.

Den tekniska utvecklingen går idag mot att webb används i mycket större utsträckning i mobila handhållna enheter och minskar i bärbara och stationära datorer. Många företag överger också specialdesignade nativeappar och övergår till responsiva hemsidor. Responsiviteten idag



bestämmer både design och informationsmängder. Om informationsnivån duger för appanvändare så bör kraven på information inte lägga på högre nivå än detta i någon kanal.

Kapitel två förutsätter att transportören har en webbplats. Det är i så fall den första bransch som tvingas av staten att ha hemsidor, och dessutom inte ens i en lag utan via en myndighetsföreskrift.

**4 §** All information som ska lämnas enligt dessa föreskrifter ska vara klar och begriplig.

Vad som är klar och begriplig är en mycket subjektiv skrivning. Ska det ställas upp krav på begriplighet behöver det göras utifrån en referensram och kontext. Vi har ett lagstiftningskluster som innehåller en mängd svåra begrepp och ett regelverk som tidigare tolkats av Konsumentverket att man inte får ”förvanska” budskapet genom att byta ut svårförståeliga nyckelbegrepp. Ett exempel är att resenärer förstår begreppet ”garanti” men branschen förbjuds kommunicera detta till förmån för begreppet ”förseningsersättning” vilket inte alls är lika begripligt för den icke sakkunniga. Ett annat exempel på begrepp är ”Transportör”, som används i viss lagstiftning (och då dessutom med annan betydelse) men sällan av branschen och troligen aldrig av resenärerna.

## **2 kap. Information på webbplats**

**1 §** Transportören ska tillhandahålla information om förändringar i avgångs- och ankomsttider, ersättningstrafik och ändrade resrutter. Informationen ska finnas antingen direkt på startsidan eller vara lättåtkomlig från startsidan. I anslutning till informationen ska det finnas en symbol i form av en triangel med ett utropstecken i och med rubriken trafikstörningar.

Förutsatt att transportören faktiskt har en webbplats för sin verksamhet, så ställer paragrafen krav på att informationen ska finnas på startsidan eller vara lätt åtkomlig därifrån. För flera av våra medlemsföretag används hemsidorna endast för information och bokning, inte för akut trafikinformation. Denna kommuniceras istället direkt till resenärerna via andra kanaler.

Begreppet ”trafikstörningar” är inte heller lätt att tolka. Det kan lätt tolkas som de akuta trafikförändringar som uppstår dagligen, men inte de trafikförändringar som är mer långsiktiga, till exempel omläggningar av körvägar på grund av långa anläggningsarbeten. Varken lagstiftning eller föreskrift ger någon ledning i den frågan, varför föreskriften inte underlättar för verksamheten.

**2 §** Informationen ska vara framträdande i förhållande till annan information som ges samtidigt.

Det är svårt att avgöra vad som avses med framträdande då det är en subjektiv upplevelse vad som väcker uppmärksamhet hos olika personer. Utifrån ett kundperspektiv

För övrigt är det trist att föreskriften så tydligt vill fokusera på negativa uppgifter om trafiken. Livsmedelsbutiken behöver inte på sin hemsida skylta med vilka varor som är slut i lager och teatern behöver inte berätta om vilka föreställningar som är inställda på sin webbsida.



**3 §** Informationen ska lämnas så snart transportören får kännedom om trafikstörningen.

Information om trafikstörningar behöver kvalitetssäkras och ofta kompletteras med ytterligare information för att vara värdefulla för resenärerna. Det innebär att de första indikationerna på en trafikstörning inte är värdefulla att informera om. Saknas information om konsekvenser, spridning, prognoser och liknande är det ofta inte meningsfullt att delge resenärerna denna.

Det saknas också en definition på vad som anses vara en trafikstörning. Lagen i övrigt reglerar förseningar på 20 minuter, vilket gör att det är rimligt att anta att det är den nivån på förändring av ankomsttid som behöver förekomma för att vara en trafikstörning.

**4 §** Transportören ska tillgängliggöra det informationsmeddelande som återfinns i bilaga A. För det fall transportören har mer förmånliga avtalsvillkor för resenären än vad som följer av lag ska transportören informera om det genom att införa information i det befintliga informationsmeddelandet. Sådan information ska markeras med kursiv text.

Kursiv stil är utifrån funktionshinderperspektiv inte lämpligt, då det är mer svårsläst.<sup>1</sup> Ur ett förståelseperspektiv (tex kognitiva funktionshinder) är det också försvårande att blanda texter med två källor omväxlande i samma dokument.

I grunden bygger Konsumentverkets föreskrift på ett feltänk. När det gäller annan lagstiftning förutsätts det att medborgare och kunder förstår att det finns lagar och regler som innehåller skyldigheter och rättigheter. Att tvinga en bransch att ständigt påminna om de negativa aspekterna (förseningar, inställd trafik etc) leder knappast till att medborgarna får en större vilja att resa kollektivt, utan sänker snarare det positiva fokuset. Förslaget motverkar därmed branschens och det av riksdagen och senare även regeringen antagna fördubblingsmålet för kollektivtrafiken.<sup>2</sup> Dessutom är det ett omyndigförklarande av resenärerna som betraktas som icke kapabla att tillvarata sina egna rättigheter. Branschen måste få likvärdiga möjligheter som andra konsumentbranscher. Så länge det inte finns tvång att skylta med konsumentköplagen och allmänna avtalsvillkor i entrén till en sko- eller livsmedelsbutik bör inte heller kollektivtrafiken åläggas särskilda pålagor.

**5 §** Informationen ska finnas lättillgänglig på transportörens webbplats. När information om trafikstörningar visas på webbplatsen ska det finnas en hyperlänk till informationsmeddelandet i nära anslutning till informationen om trafikstörningar.

Vi har svårt att se vad skillnaden mot § 1 är. Även där regleras lättillgänglighet. Hyperlänkar är en teknisk lösning som används idag men föreskrifter bör beakta även kommande lösningar och inte låsa sig vid en teknik.

I mobiler och läsplattor är inte alltid hyperlänkningsen det bästa sättet att informera. Detta beror på att du ”leds bort” från den sida du varit på och webbläsaren inte ger bästa stödet för att komma tillbaka till startsidan. Det bör så klart vara tillåtet att informera om informationsmeddelandet i direkt anslutning till störningsinformationen utan länkning. Det finns idag många sätt att dela information utan att hänvisa till en länk man klickar på. Det går att

---

<sup>1</sup> <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:225475/FULLTEXT01.pdf>

<sup>2</sup> [https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/arende/betankande/jarnvags--och-kollektivtrafikfragor\\_H201TU13](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/arende/betankande/jarnvags--och-kollektivtrafikfragor_H201TU13)



hämta data via API:er, spegla informationen eller man kan använda webbramar och spegla hela delar av någon annans webbsida. Länkar är troligtvis det krångligaste och minst användarvänliga för användaren, men så klart enklast.

**6 §** Transportören ska tillgängliggöra sina allmänna avtalsvillkor på sin webbplats.

Här ställer föreskriften krav på sådant som inte är lagreglerat. Det finns i dagsläget inga krav på att trafikföretagen ska ha allmänna avtalsvillkor, och vad de i så fall ska innehålla. Men ändå ställs krav på att sådana ska tillgängliggöras på webbplatsen (som inte heller är lagreglerat att ett trafikföretag ska ha). Vi förutsätter att detta avser köp som görs på webbplatsen och inte att det finns krav på att informera om alla villkor som kan tänkas uppstå i andra säljkanaler när biljetten säljs hos ombud, återförsäljare, resebyråer eller andra organisationer som har egna villkor gentemot konsumenten. Det är vanligt att våra medlemsföretags biljetter säljs via andra kanaler än deras egna.

**7 §** De allmänna avtalsvillkoren ska finnas lättillgängliga. För det fall transportören tillämpar villkor som kan anses överraskande eller betungande för resenären ska detta informeras om särskilt.

Begrepp som lättillgänglig, överraskande och betungande är mycket subjektiva och skiljer sig från person till person. Det behöver också förtydligas vad man menar med ”informeras om särskilt”? Särskilda villor som är positiva ska ju skrivas i kursivt. Hur avser man att man informerar ytterligare ”särskilt” om villkoren kan anses negativa?

**8 §** Transportören ska tillhandahålla information om vilka villkor som gäller för transportörens biljettpriser. Om priset är beroende av hur köpet genomförs ska det framhållas särskilt.

Det förutsätts att trafikföretaget ska ha allmänna villkor och det är väl lämpligt att denna information ingår i dessa. Villkor som ställs i samband med köp i säljkanaler som inte trafikföretaget själva förfogar över, tex resebyråer, webbförsäljningsportaler för biljetter, biljetter som säljs i paket med arrangemang, hotell etc kan inte ingå i uppgiften att informera om, då transportören inte har rådighet över dessa.

**9 §** I samband med ändring av tidtabell eller linjesträckning ska transportören särskilt informera om detta.

Här ser vi att det är oklart vad som menas med ”särskilt”. Vad avser trafikstörningar och vad avser en ändring? Det behöver klargöras då det verkar finnas en vilja från Konsumentverket att dessa ska hanteras på olika sätt. Då misslyckande att uppfylla kraven innebär sanktioner, utifrån Marknadsföringslagen (2008:486) enligt 10 §10 § tredje stycket, måste man i föreskriftsarbetet ha respekt för vad som är möjligt att efterleva utifrån förutsättningarna i en avreglerad bransch.

## **Tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser**

**10 §** Transportören ska tillhandahålla information om





1. vilken typ av fordon som trafikerar vilken sträcka och när,
2. utrymme för rullstolsplatser ombord på fordonet,
3. fordonet har låggolv,
4. det finns ramper på fordonet,
5. i vilken mån audiovisuella utrop finns tillgängligt ombord på fordonet, på hållplatser och på stationer,
6. tillgång till hissar på stationer,
7. öppettider på stationer,
8. möjlighet till ledsagning på stationer,
9. ledstråk på hållplatser och på stationer,
10. prator på hållplatser och på stationer,
11. i vilken mån punktskrift finns tillgänglig ombord på fordonet, på hållplatser och på stationer,
12. i vilken mån hörslinga finns tillgänglig ombord på fordonet, på hållplatser och på stationer,
13. dörrautomatik på stationer, och
14. nivåskillnad på hållplatser och på stationer.

Denna paragraf innehåller en blandning av olika krav. Gemensamt för dem är att de kräver att företaget ska informera om företeelser och infrastruktur den inte har rådighet över och inte äger information om. Vad gäller utformningen av fordonen så finns det inga nationella krav på standardisering av fordon idag. I den kommersiella linjetrafiken så används ett antal olika fordon och det finns också en flexibilitet i vilka fordon som används beroende på exempelvis hur många resenärer som är bokade på en avgång. Flera tillhandahåller också, på förfrågan, fordon med rullstolsplats men det finns inte som standard. Vi ser en risk i att våra medlemsföretag kommer att, för att vara på den säkra sidan gällande informationen, informera om fordonen på en miniminivå vilket exkluderar bland annat fordon som har bättre standard.

När det gäller stationer så ägs dessa av bland annat Jernhusen, kommuner och privata fastighetsägare och när det gäller busshållplatser är det primärt kommuner som är ägare. Då förhållandena och förutsättningarna växlar är det omöjligt rent praktiskt för ett trafikföretag att ajourhålla all den information som krävs. Det är också omöjligt utifrån det att trafikföretaget inte har rådighet över tex öppettider, kunskap om huruvida dörrautomatik fungerar eller ej i en fastighet man varken äger eller har hyres- eller nyttjanderättsavtal för osv. I landet finns runt 70 000 hållplatser.<sup>3</sup> Inget av trafikföretagen äger marken utan har i bästa fall ett servitut på att stolpen får stå där den är placerad, hållplatser trafikerar dessutom av flera olika konkurrerande aktörer, som alla har sina egna system för information etc.

Vi förutsätter att informationen som ska ges är av statisk karaktär (det finns dörrautomatik på station X) och inte avser realtidsuppdateringar (dörrautomatiken är säkerställd att den fungerar på station X just i detta ögonblick). Detta måste hur som tydliggöras i föreskriften för att paragrafen ska kunna bli möjlig att efterleva.

---

<sup>3</sup> Trafikanalys, 2019-08-23



Avslutningsvis förutsätts i kraven någon form av statiskt tillstånd, tex om det finns hissar och dörrautomatik på stationen. Men om dessa är trasiga är informationen missvisande även om den är korrekt utifrån föreskriften.

**11 §** Information som gäller tillgänglighet på stationer kan tillhandahållas via hyperlänk till information från stationsförvaltare.

Paragrafen bör förtydligas så att det inkluderar all information som rör stationer, dvs inte enbart information om tillgänglighet. Detta skulle göra det hela mer kostnadseffektivt.

**12 §** Transportören ska informera om det finns begränsningar i möjligheten att medföra cyklar samt om det medför någon extra kostnad. Det omfattar, men är inte begränsat till, om cyklar endast får medföras under vissa tider eller till vissa stationer eller hållplatser samt om särskilda regler gäller ifråga om cykelns storlek.

Det är inte standard eller lagstiftat om att kunna medföra cyklar. Det är därför ologiskt att skylta begränsningar att medföra cyklar, då detta bidrar till informationsöverflöd. Det innebär att information som är viktig för resenärerna riskerar att skymmas av självklarheter. Istället bör det informeras i det fall det är tillåtet och i så fall vilka villkor som gäller.

**13 §** Informationen ska finnas tillgänglig i anslutning till information om den aktuella resan.

Detta krav kan endast gälla i transportörens egna kanaler. Det är inte rimligt att tex tredjepartskanaler, exempelvis Google maps, tvingas informera om detta.

**14 §** Transportören ska tillhandahålla information om transportörens postadress, telefonnummer och e-postadress.

Många av våra medlemsföretag använder idag inte kontaktvägar via e-post som första alternativ utan använder istället olika typer av formulär kopplade till ärendehanteringssystem. Därefter kan kommunikationen ske via e-mail, telefon eller den kanal som önskas av parterna. Facebook, Twitter, och chattar på websidor har under senare år vuxit som kommunikationskanaler med företagen och troligen kommer vi att se andra kontaktvägar i framtiden. Lagstiftning ska vara generell och inte i onödan detaljera, speciellt inte om det inte funnit allvarliga problem i frågan. Vi ser ingen anledning att detaljera 7 §, 8 punkten ytterligare.

### **3 kap. Information i mobil applikation**

**1 §** Transportören ska tillhandahålla information om förändringar i avgångs- och ankomsttider, ersättningstrafik och ändrade resrutter. I anslutning till informationen ska det finnas en symbol i form av en triangel med ett utropstecken i och med rubriken trafikstörningar.

En mobil applikation har ett begränsat utrymme. Att få läsbarhet i en symbol som både har en triangel med ett utropstecken och texten ”trafikstörningar” kommer kräva att symbolen upptar ganska stor yta av skärmen. Detta begränsar då den viktiga informationsmängd som kan få plats på sidan som avser just de specifika störningarna.





**2 §** Informationen ska vara framträdande i förhållande till annan information som ges samtidigt.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan.

**3 §** Informationen ska lämnas så snart transportören får kännedom om trafikstörningen.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan.

**4 §** Transportören ska tillgängliggöra det informationsmeddelande som återfinns i bilaga B.

För det fall transportören har mer förmånliga avtalsvillkor för resenären än vad som följer av lag ska transportören informera om det genom att införa information i det befintliga informationsmeddelandet. Sådan information ska markeras med kursiv text.

Redan tidigare i remissyttrandet har berörts att det inte är lämpligt att ha olika informationsmängder på olika ställen. Vår tolkning av skillnaderna är att Konsumentverket antar att resenärerna använder mobilapp för att söka information under resa och webbsida före och efter resa. Har Konsumentverket användardata som stöder ett sådant antagande, samt en prognos att det fortsatt kommer att vara så i framtiden. Se diskussion ovan om förändring i användarvanor och tillgängliggörandet av nativeappar.

Vi återkommer till att kursiv stil inte är lämpligt med hänsyn taget till personer med synnedsättningar.

**5 §** Transportören ska tillhandahålla en hyperlänk till den information om resenärers rättigheter som finns på webbplatsen enligt 2 kap. 4 §. Hyperlänken ska finnas lättillgänglig. När information om trafikstörning visas i den mobila applikationen ska hyperlänken även finnas tillgänglig i nära anslutning till den informationen.

Detta kommer att upplevas som förvirrande för resenärerna att dels informera enligt Informationsmeddelande B och samtidigt länka till ett dokument Informationsmeddelande A som är nästan likadant men ändå inte.

**6 §** Transportören ska tillhandahålla en hyperlänk till sina allmänna avtalsvillkor i mobilanpassat format.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan.

**7 §** Transportören ska tillhandahålla information om vilka villkor som gäller för transportörens biljettpriser. Om priset är beroende av hur köpet genomförs ska det framhållas särskilt. För det fall det är möjligt att köpa biljett via den mobila applikationen ska transportören istället informera om priset för biljettköp via den mobila applikationen. Övriga biljettpriser ska tillhandahållas via en hyperlänk till transportörens webbplats.

Det är och kommer aldrig vara möjligt att sätta upp en prislista över alla möjliga priser för alla reserelationer. Ett företag som kör kommersiell linjetrafik kan ha flera hundra hållplatser, och beroende på prissättning och antal biljettyper så blir det oerhört många prisrelationer. Precis som



i taxibranschen råder fri prissättning och prissystemen kan därför vara komplicerade. Detta är nämligen något som gör att resenärer med olika betalningsvilja kan hitta biljetter som passar för deras resbehov. Konsumentverket kan inte i en föreskrift skapa regler som hindrar den fria marknadens funktionssätt.

Det är självklart att transportören ska kunna redovisa sina prisprinciper. Men Konsumentverket måste sätta förväntningsbilden på rätt nivå, en matris med alla priser per biljetttyp är inte rimligt att publicera och det skapar ingen resenärnytta. Inte heller kan transportören ansvara för att informera om priser och regler som sätts av säljkanaler som agerar som återförsäljare, agenter, paketreseförsäljare eller förmedlare av mobilitetstjänster, där transportören inte har rådighet över hur avtal sluts med kunden.

**8 §** I samband med ändring av tidtabell eller linjesträckning ska transportören särskilt informera om det.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan

**9 §** Transportören ska tillhandahålla den mest väsentliga informationen om tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser i den mobila applikationen. Informationen ska vara lättillgänglig.

Vad är den mest väsentliga informationen? Är i så fall den ytterligare information som ställs som krav i motsvarande paragraf för webbsidor att betrakta som oväsentlig?

**10 §** Information om möjlighet att medföra cyklar ska lämnas i den mobila applikationen i den mån det är lämpligt. Resterande information ska lämnas via en hyperlänk till transportörens webbplats.

Vi bedömer inte att möjligheten att medföra cyklar är så väsentlig information att den bör särskilt hanteras i mobila applikationer. Att undersöka om man kan ta med cykel behöver resenären att göra innan den tar sin cykel hemifrån eftersom valet cykla kombinerat med att resa kollektivt eller cykla hela vägen sannolikt påverkar färdvägen i direkt anslutning till hemmet. Om kravet ska ställas bör det därför endast ställas vad gäller webb inte mobila applikationer.

**11 §** Transportören ska tillhandahålla information om transportörens postadress, telefonnummer och e-postadress.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan.

**12 §** Uppgifterna ska finnas lättillgängliga med benämningen Kontakta oss eller liknande benämning.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan.

#### **4 kap. Information på hållplats**

**1 §** Information om trafikstörningar som berör linjesträckningar som trafikerar den aktuella hållplatsen ska lämnas genom digitala informationstavlor eller utrop eller liknande i den mån det är möjligt. Information om



varaktiga trafikstörningar som berör hållplatsen eller linjesträckningen ska alltid finnas tillgänglig på hållplatsen.

Med modern teknik är allt möjligt, oaktat strukturer, hänsyn till andra lagar, ekonomiska faktorer etc. Dvs paragrafen sätter inga gränser som är tydliga, och ger inte branschen ledning i på vilken nivå Konsumentverket kommer att lägga sig i vid tillsyn. I landet finns 70 000 hållplatser. I stort sätt ingen hållplats har idag digital information som möjliggör tydlig information om trafikstörningar, eller är utrustad med högtalare. Låt oss anta att åtgärden att utrusta en hållplats med högtalare och digital skylt går på lågt räknad 20 000 kr exkl moms, bygglov, eldragning, modul för kommunikation via mobilnätet, skärm och högtalare, stolpe, montering. Åtgärden skulle då totalt kosta 70 000 x 20 000 kr, dvs 1,4 miljarder kronor. För en bransch som finansieras av 25 miljarder innebär det att 6% av kostnaderna för trafik behöver bantas för att kunna finansiera åtgärderna. Det motsvarar sannolikt en neddragning på 10% av trafiken då kostnaderna inte är jämt fördelade över landet tex. Detta kommer främst drabba de län där man redan idag av andra ekonomiska skäl kommer att tvingas lägga ner kollektivtrafik<sup>4</sup>

Hållplatser i glesbygd med få påstigande, litet underlag och gles trafik kommer alltså läggas ned om föreskriften tvingar till denna standardhöjning. Hälften av dessa hållplatser avser dessutom rena ”avstigningshållplatser” där information om avgångar inte fyller någon som helst funktion för resenärerna, dvs det är linjer där allt resande utgår ifrån en stad/tätort och linjen saknas målpunkt i andra riktningen.

Det finns dessutom fortfarande ett antal hållplatser i landet främst på landsbygden där det saknas hållplats men bussen ändå stannar. Hur gör man med dessa? Dessa kan vara på allmän eller enskild väg och ställs krav på infrastrukturåtgärder kommer väghållaren behöva göra investeringar, med medel som inte finns.

Hur hanterar man anropsstyrd trafik (där man bara trafikerar om någon beställt eller vinkar till sig fordonet) och områden där man hämtar på plats man överenskommit mer än just vid en fast hållplatsstolpe. Hur sak man ge resenärerna motsvarande information där har Konsumentverket tänkt?

Det rimligaste vore att koppla kraven till hållplatser som av Trafikverket utpekats som fullt tillgänglig bytespunkt. Där har man hittat finansiering och ställt krav på standard utifrån rimlig nivå.

**2 §** Informationen ska lämnas så snart som möjligt efter att transportören får kännedom om trafikstörningen.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan. Här tillkommer dessutom det geografiska avståndet. Även om hållplatserna inte är i väglöst land kan det vara flera mil till närmsta källa för el och kommunikationen via grps, gsm etc kan vara obefintlig.

**3 §** Transportören ska upplysa om att information om resenärers rättigheter finns på transportörens webbplats.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan.

---

<sup>4</sup> <https://www.trafa.se/globalassets/statistik/kollektivtrafik/kollektivtrafik/2018/regional-linjetrafik-2018--statistikblad.pdf>



**4 §** Transportören ska tillhandahålla information om tidtabeller och linjesträckningar som berör hållplatsen.

Som nämnts ovan saknar idag en stor andel av hållplatserna tidtabeller och linjesträckningar. Användandet av hållplatserna för påstigning är allt för lågt för att det ska vara ekonomiskt försvarbart att sända ut någon att byta anslag tre gånger per år till varje hållplats. Att avskaffa hållplatsen skulle leda till protester från medborgare som i och för sig aldrig använder hållplatsen men som ser det som en ”försäkring” den dag man skulle behöva åka kollektivt.

**5 §** Transportören ska tillhandahålla information om transportörens telefonnummer, e-postadress och relevanta öppettider för kundtjänst.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan.

## **5 kap. Information ombord på fordonet**

**1 §** Transportören ska tillhandahålla information om förändringar i avgångs- och ankomsttider, ersättningstrafik och ändrade resrutter som gäller den aktuella resan.

Bussförare har som främsta uppgift att framföra fordonet, samt visera och sälja biljetter när fordonet står stilla på hållplatsen. Enligt en ändring 2018 i Trafikförordningen får föraren inte använda utrustning som tex handhållen kommunikationsutrustning, vilket begränsar möjligheten för föraren att agera. Någon annan ombordpersonal finns inte. För att en central informations- och trafikledning ska kunna hantera alla bussar och sända ut information till passagerarna i dem krävs dels ett centralt system som kan hantera dessa uppgifter, infrastruktur ombord på bussen som ger audiovisuell information samt möjlighet att sända informationen via gprs etc. Ca 80% av landets kollektivtrafikfordon har idag audiovisuella utrop, men bara en liten del av dessa har gprs eller realtidsinformation.

**2 §** Informationen ska ges via audiovisuella utrop om det är möjligt med hänsyn till fordonets utformning.

Som ovan beskrivits är det sällan fordonets utformning som sätter hinder, utan bristande resurser för att investera och finansiera drift för personal, hårdvara, mjukvara och bristande tillgång till gprs/internet på vissa platser och stråk.

**3 §** Informationen ska lämnas så snart transportören får kännedom om trafikstörningen.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan

**4 §** Informationen ska lämnas i den utsträckning det är nödvändigt med hänsyn till störningens art och omfattning. Särskild hänsyn ska tas till personer med funktionsnedsättning.

Här finns en stor osäkerhet i vad som avses med ”hänsyn till störningens art och omfattning”. Föreskriften ger ingen ledning i detta och det riskerar att leda till godtycke vid Konsumentverkets granskning.

**5 §** Transportören ska tillgängliggöra det informationsmeddelande som återfinns i bilaga B.

För det fall transportören har mer förmånliga avtalsvillkor för resenären än vad som följer av lag ska transportören informera om det genom att införa information i det befintliga informationsmeddelandet. Sådan information ska markeras med kursiv text.

Se kommentarer vad avser kapitel 2 ovan.

**6 §** Informationsmeddelandet ska finnas uppsatt väl synligt för resenärerna.

Vad avser placering i fordon tillkommer aspekten att många av fordonen saknar någon plats som är lämplig för passagerare att ta del av en sådan text. Det finns inga ”väggar” att hänga en text som dessutom inte är kortfattad. En stor del av de vertikala ytorna består av glas, vars uppgift är att resenären ska kunna se ut. Många ytor är dessutom placerade innanför sittplatserna vilket dem svåra att nå för de som inte just sitter på den platsen. Vad gäller resa i buss är det dessutom förbjudet att resa utan bälte om bälte finns i fordonet, vilket försvårar att ta del av information som inte finns vid den sittplats man tagit. Vi förutsätter att man kan informera med rullande text på tv skärm, dvs att texterna inte behöver vara konstant tillgängliga.

**7 §** Transportörens allmänna avtalsvillkor ska finnas tillgängliga ombord.

Föreskriften och lag förutsätter att allmänna avtalsvillkor överhuvudtaget finns. Det finns ingen lagstiftning som direkt kräver att sådana finns. Dessutom finns det ett flertal förutsättningar som påverkar avtalsförhållandet mellan resenär och biljettförsäljare samt vilken lagstiftning som gäller beroende på vilket omlopp fordonet går på för just denna tur som påverkar vilka avtalsvillkor som gäller för resenärens enskilda resa. Det är alltså omöjligt att täcka in alla avtalsvillkor för alla resenärer som vid varje tillfälle visas ombord. Som tidigare beskrivits är det mycket ont om plats att kungöra information ombord på bussar. Risker blir att texten blir så liten att den inte är läsbar för att kunna rymmas. Om den görs flersidig ökar risker för skadegörelse och vandalisering, med dryga kostnader för att sätta upp nya.

Befinner sig resenären ombord förväntas den redan ha slutit avtal om att resa. Det är i samband med att avtal sluts som avtalsvillkor är intressanta. En tvingande placering ombord kommer inte skapa något nytta i ett köpläge. Ingen framgår heller i lagstiftningen om var och hur informationen ska ges. Konsumentverket tar sig alltså stora friheter att utan vare sig nytto- eller konsekvensanalys föreskriva vilken information som ska finnas ombord.

## **Tidtabeller och linjesträckningar**

**8 §** Transportören ska tillhandahålla information om relevanta tidtabeller och linjesträckningar.



Begreppet relevant är här mycket oklart. Inkluderar det även konkurrerande trafikföretags trafik. Vad avses med tillhandahålla? Att informationen kan ges vid förfrågan eller måste den precis som informationsmeddelandet finnas uppsatt ombord. Vilken hänsyn måste tas till tillfälliga trafikförändringar vad gäller avgångstider och linjestreckningar? Denna skrivning gör inte 7 § i lagen klarare och därmed inte lättare att efterleva.

## **Avseende informationsmeddelandena har Sveriges Bussföretag följande kommentarer:**

### **Informationsmeddelande A**

Begreppet Informationsmeddelande kommer inte hjälpa resenärerna att förstå att detta är en förenklad beskrivning av lagstiftningen och inte är fördjupad information om trafikstörningen som sådan. Begreppet bör lämpligen tas fram tillsammans med branschen och resenärerna utifrån vad som är förstäligt.

Det är olyckligt att man i Informationsbilaga A och B inte väljer samma tillvägagångsätt för att beskriva de två alternativ som står till buds. Informationsbilaga A är vad vi anser än mer otydlig på att det rör två oförenliga alternativ än Informationsbilaga B. Stycket prisavdrag vid försening bör inledas ”Om du inte begär ersättning för annan transport har du...”

För ersättning utan avtal öppnar informationstexten upp till ännu vidare misstolkning än lagtexten. Här finns inget skrivet om att resenären faktiskt behöver ”inrätta sig” för att få rätt till ersättning. Det förekommer redan idag lyckasökare som försöker få förseningsersättning genom att titta på realtidsinformation på webbar utan att ha haft för avsikt att lämna sitt hem, det behövs inte informationstexter som än mer uppmuntrar till sådant missbruk.

### **Informationsmeddelande B**

Ett tydligt ”antingen eller” bör framgå i den inledande meningen. Resenären måste tydligare förstå att den aktivt måste göra ett val.

Vad som avses med riskerar att bli försenad bör beskrivas.

Begreppet ”rimlig kostnad” i förordningen antar vi att Konsumentverket anser motsvarar ”skäliga kostnader” i lagen. Vi menar att det föreligger en värdeskillnad mellan orden och att det är onödigt för rättstolkningen att växla begrepp mellan lag och informationsbilaga i nyckelbegrepp.

Det är förvånade att Konsumentverket i sin informationstext menar att ” En begäran om ersättning eller prisavdrag ska vara inskickad inom två månader.”. Detta är precis den skrivelse som Konsumentverket upprepade gånger gjort tillsyn mot aktörer i branschen på och hävdade inte varit tillåten att skriva. Speciellt förvånande är det när man i Informationsbilaga A väljer ett annat synsätt.





**Sveriges Bussföretag**

Ett förbund inom **TRANSPORTFÖRETAGEN**

Det saknas en förklaring till att vissa resor inte alls regleras i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Konsumenten får här uppfattningen om att alla resor med trafikföretaget regleras under en och samma lagstiftning.

Stockholm som ovan

**Sveriges Bussföretag**

Anna Grönlund, branschchef, vVD