Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Juridik

Handläggare
Pernilla Borg
08-686 1672
pernilla.borg@sll.se

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-07-08

Trafiknämnden
2019-10-01, punkt 6

Ärende
TN 2019-0697

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Svar på remiss avseende Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer

Ärendebeskrivning

Sedan 2015 gäller lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter (2015:953). Konsumentverket (”**KOV**”) har nu remitterat ett förslag till förtydligande föreskrifter om exakt vilken information transportföretag ska lämna till sina resenärer.

Detta tjänsteutlåtande innehåller ett förslag till yttrande avseende Konsumentverkets remiss.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande samt nedanstående underlag:

- Förvaltningschefens förslag till svar på remiss, bilaga 1
- Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer (KOVFS 201X:X), bilaga 2

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Juridik

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-07-08

Ärende

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Förslag till beslut

Förvaltningschefen föreslår att trafiknämnden beslutar följande.

1. Nämnden avger remissyttrande till Konsumentverket enligt bilaga 1.

2. Paragrafen justeras omedelbart.

Förslag och motivering

Sammanfattning

KOV har tagit fram ett förslag med bindande föreskrifter om information som ska lämnas på transportföretags webbplatser, mobila applikationer samt ombord på fordonen. Informationen rör resenärers rättigheter, störningsinformation, allmänna villkor samt ett antal informationspunkter om tillgänglighet till fordon, stationer och hållplatser. Utöver detta finns bilagt två informationstexter om rättigheter vid förseningar, vars exakta innehåll föreslås ska bli tvingade för transportörer att kommunicera med sina resenärer.

Trafikförvaltningen (”**TF**)”har i sig inget att erinra mot att föreskrifter publiceras.

Det som TF vänder sig emot är dels att innehållet i bilagorna A-B föreslås tillämpas enligt sin ordalydelse, i stället för att respektive transportör ges frihet att utforma egna texter med motsvarande innehåll; dels att kraven på information ombord på alla fordon i sin nuvarande utformning skulle bli alltför betungande för TF, särskilt med tanke på det mycket stora antal fordon som ingår i SLs och Waxholmsbolagets trafik. Dessutom bedömer TF att informationen med fördel i stället borde tillhandahållas via de kommunikationskanaler som vid var tid är relevanta och ändamålsenliga för resenärer i kollektivtrafiken. Enligt TFs mening är det för närvarande snarare digitala kanaler än analoga. Föreskriften borde sträva efter att vara teknikneutral i syfte att undvika inlåsningseffekter och att snabbt bli inaktuell.

TF ställer sig också undrande till om föreskrifterna avses att tillämpas inom färdtjänstverksamheten. Om de föreslagna föreskrifterna avses gälla för färdtjänstverksamheten skulle de bli mycket svårtillämpade. Dels är stora delar

av föreskriften inte relevant för kollektivtrafik med färdtjänstbilar, t.ex. information om tidtabeller och resrutter, men inte heller innehållet i bilaga A och B.

Överväganden och motivering

Ekonomiska konsekvenser

Om KOV:s föreskrifter skulle antas i sin nuvarande form skulle det innebära avsevärda kostnader för TF. Detta främst p.g.a. kravet på att tillhandahålla informationen om rättigheter vid försening (bilaga B i förlaget till föreskrifter) samt gällande allmänna köp- och resevillkor ombord på alla fordon. Det skulle innebära en omfattande upptryckning på papper, Vad gäller de allmänna villkoren så uppdateras de normalt några gånger per år, vilket skulle innebära återkommande kostnader för tryck och distribution av materialet.
Med tanke dagens användning av smarta telefoner bedöms informationen (vilken dessutom redan tillhandahålls) på ett enklare och billigare sätt kunna tillhandahållas digitalt samt via kontakt med SL:s och Waxholmsbolagets kundtjänst.

Riskbedömning

Den risk som bedöms som mes framträdande är den ekonomiska. Se beskrivning i avsnittet ovan om ekonomiska konsekvenser.

I övrigt så tillhandahåller SL och Waxholmsbolaget redan den information som nu föreskrivs om, på ett enklare och, enligt vår mening, mer lättbegripligt sätt på SL:s och Waxholmsbolagets webbsidor. Om trafikförvaltningen skulle tvingas ändra i enlighet med KOV:s förslag finns en betydande risk att våra resenärer skulle få svårare att ta till sig informationen. Det skulle leda till men för resenärerna och till merarbete för kundtjänstfunktionen.

En ökad mängd information ombord på fordonen skulle sannolikt få negativa konsekvenser för säkerheten, då det blir svårare för resenärer att snabbt hitta relevant information i en krissituation.

Konsekvenser för miljön

KOV:s förslag skulle innebära negativa konsekvenser för miljön, eftersom en implementering av det skulle innebära att TN behövde trycka upp en ansenlig mängd informationsmaterial på papper trots att den redan finns i digital form.

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Juridik

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-07-08

Ärende

Infosäkerhetsklass
K1 (Öppen)

Sociala konsekvenser
Texten i förslaget är mer svårbegriplig än befintlig information om samma ämnen, som redan finns att läsa på våra webbsidor. Texterna i förslagets bilagor A och B ser inte ut att vara framtagna utifrån ett klarspråksperspektiv, något TF som myndighet är skyldig att beakta vid kommunikation med resenärer.

Sara Catoni
Tf. Förvaltningschef,
tillika
Avdelningschef på Ledningsstaben

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Juridik

Handläggare
Pernilla Borg
08-686 1672
pernilla.borg@sll.se

YTTRANDE
2019-07-02

Ärende/Dok. id.
1606597

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Konsumentverket@konsumentverket.se

Bilaga 1
Yttrande avseende Konsumentverkets remiss med dnr 2019/801 - Förslag till föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer

Trafikförvaltningen har mottagit Konsumentverkets (”**KOV**”) förslag till föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer och har följande synpunkter.

1 Sammanfattning

Trafikförvaltningen (”**TF**)”är positivt till att föreskrifter i sig publiceras inom detta område. Det TF huvudsakligen vänder sig emot är att föreskrifterna är alltför detaljerade. Detta innebär att de troligtvis kommer bli svåra att hålla uppdaterade, bl.a. med tanke på den snabba teknikutvecklingen i samhället.

Därutöver avstyrker TF kraftigt dels att innehållet i bilagorna A-B föreslås tillämpas helt enligt sin ordalydelse, i stället för att respektive transportör ges frihet att utforma egna texter med motsvarande innehåll; dels att kraven som rör information ombord på alla fordon i sin nuvarande utformning skulle bli alltför betungande för TF, särskilt med tanke på det mycket stora antal fordon som ingår i SLs och Waxholmsbolagets trafik. Dessutom bedömer TF att informationen med fördel i stället borde tillhandahållas via de kommunikationskanaler som vid var tid är relevanta och ändamålsenliga för resenärer i kollektivtrafiken. Enligt TFs mening är det för närvarande snarare digitala kanaler än analoga. Föreskriften borde sträva efter att vara teknikneutral i syfte att undvika inlåsningseffekter och att snabbt bli inaktuell.

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Juridik

YTTRANDE
2019-07-02

Ärende/Dok. id.
TN 2019-0697

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

2 Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer

2.1 Generellt

I förslaget till föreskrifter framgår att informationsmeddelandet i bilaga A ska länkas till all störningsinformation samt att informationsmeddelandet i bilaga B ska tillgängliggöras i transportörens mobila applikation.

TF anser att texten i de två bilagorna är alltför generell och byråkratiskt formulerad, på ett sätt som gör den svår att förstå för många resenärer. Flertalet formuleringar är otydliga[1] och det skulle förmodligen innebära att meddelandena skulle leda till fler frågor än svar för resenärerna.

Texterna behöver vara mer precisa för att göra det enkelt för resenärer att förstå. De bör inte hänvisa till olika lagar. En mycket enkel och tydlig text skulle behövas som grund. Den texten bör sedan kompletteras med en mer avancerad och detaljerad text för resenärer som vill läsa mer. Som texten är utformad idag bör den inte vara den första/enda resenären hänvisas till.

2.2 Föreskriften 2 kap 4 §

Varje enskild transportör bör själva ges möjligheter att i högre grad än vad som anges i förslaget anpassa texten till sin verksamhet. I förslaget står att läsa att ”*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*”. Detta ger inte kollektivtransportören möjligheter att förtydliga och anpassa texten för de resenärer som behöver det.

I stället föreslås att texten i 2 kap 4§ formuleras enligt följande:
”*Transportören ska tillgängliggöra* ***innehållet i*** *det informationsmeddelande som återfinns i bilaga A.* ***Anpassning av informationsmeddelandet får göras av varje transportör i den mån det behövs för att tydliggöra informationen till resenärerna****.*[2] *För det fall transportören har mer*

[1] Se vidare kommentarerna gällande bilaga A
[2] Om en liknande formuleringsändring genomförs behövs inte något förtydligande av informationsmeddelandet i bilaga A gällande till exempel vad resans slutmål innebär. Då har i stället varje transportör möjlighet att förtydliga på ett lämpligt sätt till sina kunder/resenärer.

förmånliga avtalsvillkor för resenären än vad som följer av lag ska transportören informera om det genom att införa informationen i informationsmeddelandet. Sådan information ska markeras med kursiv text.”

2.3 Föreskriften 2 kap 10 §

TF anser att listan med punkter att informera om är alltför detaljerad, samtidigt som en hel del viktiga tillgänglighetsaspekter inte alls nämns t.ex. bänkar och grad av digitalisering (biljettköp och information). Därutöver finns det krav i listan som inte har stöd i lag, t.ex. punkt 11 rörande punktskrift.

Såvitt avser punkt 7 i listan om öppettider, så blandas här tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning med allmän tillgänglighet. TF anser att punkt 7 inte hör hemma i denna lista, då öppettider är lika för alla resenärer.

Slutligen anser TF att det vore bättre att kategorisera kraven på information bredare och ge transportörerna ansvar för att beskriva alla resenärers möjlighet till ”hela resan”. En sådan metod skulle dessutom kunna leda till att listan i 2:10 kan hållas aktuell under längre perioder, jämfört med hur den nu är utformad. För att ge ett exempel på hur man kan formulera sig infogar TF en text från Region Stockholms Trafikförsörjningsprogram:

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Juridik

YTTRANDE
2019-07-02

Ärende/Dok. id.
TN 2019-0697

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

”En fullt tillgänglig linje eller bytespunkt innebär, enligt Stockholms läns landsting [*numera Region Stockholm*], att följande moment är möjliga att genomföra för alla resenärer i den upphandlade kollektivtrafiken:

- **Planera resan.** Det ska vara möjligt för resenärer med funktionsnedsättning att använda de verktyg som finns för att planera kollektivtrafikresan innan den genomförs.
- **Köpa och använda biljett.** Grundläggande krav är att alla resenärer ska komma åt, uppfatta, kunna se, klara av och kunna förstå hur biljetten ska köpas. Spärrkiosker och andra försäljnings- och informationsplatser ska gå att hitta samt vara tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.
- **Vistas, orientera sig på terminal, station, hållplats, kaj och brygga.** Terminaler, stationer, hållplatser, kajer och bryggor ska vara tillgängliga och säkra för resenärer med funktionsnedsättning. Enkla, säkra och trygga byten ska eftersträvas på alla bytespunkter. All möblering och belysning samt vinterunderhåll ska anpassas så att vistelsen och orienteringen underlättas för personer med funktionsnedsättning. Samtliga resenärer ska kunna ta del av information samt eventuell service som erbjuds. Ledsagning ska erbjudas.
- **Ta del av information.** Trafikinformationen ska anpassas så att det är möjligt att ta del av informationen, såväl före som under resan, oavsett funktionsnedsättning.
- **Ta sig ombord**, hitta sittplats och ta sig av fordonet eller fartyget. Det ska vara möjligt för alla resenärer med funktionsnedsättning att ta sig ombord, hitta en sittplats och ta sig av fordonet eller fartyget på ett tryggt och säkert sätt. Samtliga resenärer ska kunna ta del av information samt eventuell service ombord på fartyg eller fordon. Tydligt utmärkta prioriterade sittplatser och rullstolsplatser ska finnas.”

2.4 Föreskriften 2 kap 11 §

Orden ”*från stationsförvaltare*” bör strykas. Vem eller vilken funktion hos transportören som tillhandahåller informationen är irrelevant och skiljer sig dessutom mellan olika transportörer.

2.5 Föreskriften 2 kap 12 §

Innehållet i paragrafen bör breddas för att omfatta även andra transportmedel. Att enbart nämna cyklar är enligt TFs mening alltför statiskt och ålderdomligt (t.ex. i förhållande till det växande antalet elsparkcyklar). Om föreskrifterna ska hålla över tid bör en mer neutral benämning användas. Till exempel skulle paragrafen kunna ha rubriken:

Villkor för möjlighet att medföra cyklar och andra bärbara transportmedel

Texten i paragrafen skulle då kunna ha följande formulering:
”*Transportören ska informera om det finns begränsningar i möjligheten att medföra cyklar och andra bärbara transportmedel samt om det medför någon extra kostnad. Det omfattar, men är inte begränsat till, om bärbara transportmedel endast får medföras under vissa tider eller till vissa stationer eller hållplatser samt om särskilda regler gäller ifråga om transportmedlets storlek.*”

2.6 Föreskriften 3 kap

Uttrycket ”*mobil applikation*” bör ses över och antingen tydligt definieras eller ersättas. Förmodligen avser innehållet i kapitlet såväl appar som responsiva webbplatser och liknande, och är således inte kopplat till vilken typ av utrustning som används för att läsa informationen.

2.7 Föreskriften 5 kap

Cirka 900 000 personer om dagen reser med Storstockholms lokaltrafik (SL). I trafiksystemet ingår trafikslagen tunnelbana, pendeltåg, buss och lokalbana (tvärbana, Saltsjöbanan, Nockebybanan och Roslagsbanan). Vad gäller tunnelbana och pendeltåg så innehåller varje tågsätt flera vagnar. Därutöver anordnas reguljär sjötrafik av Waxholmsbolaget och SL med skärgårds- och pendelbåtar. Sammantaget handlar det om ca 3 000 fordon som trafikerar Stockholms läns kollektivtrafik.

Mot bakgrund av informationen ovan anser TF att det skulle vara orimligt betungande och medföra avsevärda kostnader för TF att placera papperskopior av meddelandet i bilaga B, SLs allmänna villkor (à 16 sidor) samt tidtabeller i alla fordon. På tunnelbana och pendeltåg skulle det, pga. tågens längd, bli nödvändigt att placera informationen åtminstone i varje vagn. Utöver den engångskostnad som skulle bli fallet, skulle det också bli nödvändigt att trycka upp och distribuera uppdateringar av de allmänna villkoren (normalt 3-4 ggr/år). När det gäller tidtabeller så tillhandahölls sådana i papper ombord på

bussar och tåg tills år 2015, då beslut togs om att upphöra med detta. Anledningarna var flera. Resenärerna efterfrågade inte längre papperstabeller, varför de till viss del fick brännas upp och kostnaden för att trycka upp och distribuera dem blev inte längre försvarbar. Som exempel kan anges att TFs årskostnad för att trycka upp tidtabeller totalt låg på ca 6 mnkr per år innan produktionen upphörde. I den siffran ingår inte ens kostnad för distribution. Till stor del handlade beslutet att avveckla papperstabeller också om hänsyn till miljön.

Tidtabeller av papper har i TFs fall ersatts av en digital reseplaneringstjänst. En sådan finns tillgänglig på vår webbplats samt i SLs mobila app. På busshållplatser och stationer finns dessutom tidtabeller för hållplatsen uppsatta. På en stor del av busshållplatserna finns dessutom digitala skyltar med realtidsinformation om kommande turer.

Om det skulle bli tvingande att sätta upp pappersbaserad information i alla fordon skulle den bästa platsen vara i anslutning till fordonets dörrar för att den ska vara enkel att hitta. Det skulle dock vara negativt för säkerheten ombord. Det beror på att människor i krissituationer har svårare än normalt att uppfatta vad de ska göra och att hitta information. Därför är TFs hållning att vid fordonens dörrar ska det helst bara finnas information som är viktig för att klara av nödsituationer.

Eftersom informationen i bilaga B, SLs allmänna köp- och resevillkor (à 16 sidor) samt alla tidtabeller finns enkelt tillgängliga på webben, mobila appen eller via kundtjänst, är TFs uppfattning att ett återinförande av papper i våra fordon enbart skulle medföra negativa konsekvenser och avstyrker därför det förslaget å det bestämdaste.

3 Bilaga A Information om rättigheter vid förseningar

3.1 Ersättning för annan transport

Här skiljer sig föreslagen formulering från lagens på ett olyckligt sätt. I förslaget till informationstext står ”*Om det finns **skäl** att anta att resan kommer att bli mer än 20 minuter försenad […]*”. I lagen används formuleringen **skälig anledning**. TF förordar lagens formulering, då det alltid kan finnas skäl att anta att en resa blir försenad medan det inte alltid finns skälig anledning att anta detsamma.

Vidare står det att ersättningen ”*ska täcka skäliga kostnader för att du måste välja **annat sätt** eller en annan avgång för att nå **resans slutmål***”. Kring denna formulering önskar TF framföra två huvudsakliga synpunkter.

Den första synpunkten är att ”*annat sätt*” bör exemplifieras för att resenärerna ska få hjälp att förstå vad som menas.

Den andra synpunkten rör benämningen ”*resans slutmål*”. En resas slutmål kan för en resenär i Stockholms kollektivtrafik mycket väl av resenären uppfattas som en annan stad inom eller utanför Sverige. Detta blir tydligt när det inkommer ansökningar om förseningsersättningar från resenärer som till exempel har missat en anslutning till ett fjärrtåg och därför önskar ersättning för outnyttjade tågbiljetter. Detta sker ofta trots att det via olika informationskanaler tydligt framgår att följdförseningar inte ersätts.
Med utgångspunkt i ovanstående två synpunkter föreslår därför TF en omformulering av aktuell mening till ”*Ersättningen ska täcka skäliga kostnader för att du måste välja annat sätt, **till exempel egen bil eller taxi**, eller en annan avgång för att nå resans slutmål **med aktuell transportör***”.[3]

I det sista stycket under denna rubrik i bilaga A står att beloppsgränsen för ersättning ska anges i kronor. TF anser att beloppsgränsen inte bör sättas i kronor, eller åtminstone inte **endast** i kronor eftersom det då kommer att uppstå många frågetecken om hur detta har beräknats. Det föreslås därför i stället att beloppsgränsen sätts som en andel av prisbasbeloppet så som föreskrivs i 14 § i lagen (2015:93) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Gärna med ett förtydligande av vilket belopp som gäller innevarande år.[4]

3.2 Reklamera – kontakta företaget

Valet av ordet reklamera/reklamation kan bidra till förvirring och otydlighet för en del resenärer. TF föreslår därför att det i stället benämns som ”*Ansökan om förseningsersättning*”, vilket blir tydligare för resenären.

---

[3] *Om en omformulering görs i enlighet med förslaget beskrivet för 2 kap 4 § behövs inget förtydligande i informationsmeddelandet enligt detta förslag eftersom det då kommer att vara möjligt för respektive transportör att förtydliga på lämpligt sätt.*

[4] Återigen, om en omformulering görs i enlighet med förslaget beskrivet för 2 kap 4 § behövs inget förtydligande av beloppet i informationsmeddelandet eftersom det då kommer att vara möjligt för respektive transportör att förtydliga på lämpligt sätt.

Trafikförvaltningen
Ledningsstaben
Juridik

YTTRANDE
2019-07-02

Ärende/Dok. id.
TN 2019-0697

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

3.3 Säga upp periodbiljett

Detta avsnitt hör inte alls hemma i denna information. Bilaga A ska informera om rättigheter vid försening. Information om att periodbiljetter kan sägas upp vid ändringar av trafikutbudet handlar inte om förseningar och bör därför strykas. Om avsnittet blir kvar riskerar det att leda till att många resenärer får det svårare att förstå sina rättigheter vid just förseningar.

4 Bilaga B rättigheter vid försening

Här gäller samma synpunkter gällande formuleringarna ”*annat sätt*” och ”*resans slutmål*” som anges avseende bilaga A. Utöver detta föreslås att texten ”*Du kan välja antingen ersättning för annan transport eller ett prisavdrag på biljetten*” antingen stryks eller flyttas så att den i stället återfinns direkt under rubriken ”*Rättigheter vid försening*”.

Med vänliga hälsningar

Sara Catoni
Tf. Förvaltningschef
Trafikförvaltningen,
Region Stockholm

Konsumentverkets författningssamling

ISSN 0347-8041
Utgivare:

Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer;

KOVFS 201X:X
Utkom från trycket
Välj datum

beslutade Välj datum här.

Konsumentverket föreskriver följande med stöd av 1 § andra stycket förordning (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

1 kap. Inledande bestämmelser

1 § Dessa föreskrifter innehåller bestämmelser om transportörers skyldighet att tillhandahålla information till resenärer.

2 § De termer och uttryck som används i dessa föreskrifter har den betydelse som anges i lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

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

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

2 kap. Information på webbplats

Information om trafikstörningar
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.

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

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

Information om resenärers rättigheter

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.

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.

Allmänna avtalsvillkor

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

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.

Biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar

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.

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

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.

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

Möjlighet att medföra cyklar och villkor för det
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.

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

Information om hur transportören kan kontaktas
14 § Transportören ska tillhandahålla information om transportörens postadress, telefonnummer och e-postadress.

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

3 kap. Information i mobil applikation

Information om trafikstörningar
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.

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

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

Information om resenärers rättigheter
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.

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.

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

Biljettpriser, tidtabeller och linjesträckningar
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.

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

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

Resterande information ska finnas tillgänglig via en lättillgänglig hyperlänk till transportörens webbplats. Informationen ska vara tillgänglig i ett mobilanpassat format.

Möjlighet att medföra cyklar och villkor för det
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.

Information om hur transportören kan kontaktas
11 § Transportören ska tillhandahålla information om transportörens postadress, telefonnummer och e-postadress.

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

4 kap. Information på hållplats

Information om trafikstörningar
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.

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

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

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

Information om hur transportören kan kontaktas
5 § Transportören ska tillhandahålla information om transportörens telefonnummer, e-postadress och relevanta öppettider för kundtjänst.

5 kap. Information ombord på fordonet

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

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

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

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.

Information om resenärers rättigheter
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.

6 § Informationsmeddelandet ska finnas uppsatt väl synligt för resenärerna.

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

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

Information om hur transportören kan kontaktas
9 § Transportören ska tillhandahålla information om transportörens telefonnummer, e-postadress och relevanta öppettider för kundtjänst.

Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 april 2020.

CECILIA TISELL

Bilaga A

Information om rättigheter vid förseningar

Om din resa är, eller riskerar att bli, försenad med 20 minuter eller mer har du rätt till ersättning. Det står i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

Företaget du reser med kan också ha mer förmånliga rättigheter än vad som står i lagens bestämmelser. Då framgår det av företagets särskilda villkor i kursiv text.

Ersättning för annan transport
Om det finns skäl att anta att resan kommer att bli mer än 20 minuter försenad har du rätt till ersättning. Ersättningen ska täcka skäliga kostnader för att du måste välja ett annat sätt eller en annan avgång för att nå resans slutmål.

Reglerna om ersättning gäller också om du planerat att resa med just den försenade avgången även om du inte ingått ett avtal om transport med företaget.

Om du inte har betalat för resan får företaget räkna av biljettkostnaden från ersättningen.

Beloppsgränsen för ersättning är XX kronor. (Aktuellt belopp som följer av 14 § 3 stycket lagen (2015:9853) om kollektivtrafikresenärers rättigheter anges av transportören.)

Prisavdrag vid försening
Om en resa är mer än 20 minuter försenad har du rätt till avdrag på biljettpriset med:

1. 50 procent av det pris som du har betalat för resan, om förseningen är mer än 20 minuter,
2. 75 procent av det pris som du har betalat för resan, om förseningen är mer än 40 minuter, eller
3. hela det pris som du betalat för resan, om förseningen är mer än 60 minuter.

Det här gäller förutsatt att du inte begär ersättning för annan transport.

Om tidtabellen har ändrats minst tre dygn innan avgång beräknas tiden för förseningen från den nya tidtabellen.

Om det inte framgår vilket pris du har betalat för resan ska prisavdraget beräknas utifrån priset för en enkelbiljett. Om du har använt en biljett med en rabatt har företaget rätt att minska prisavdraget i proportion till rabatten.

Reklamera – kontakta företaget
Om du vill begära ersättning för annan transport eller prisavdrag vid försening ska du meddela företaget att du vill få ersättning på grund av förseningen. Det kallas för en reklamation. Ett meddelande om reklamation som lämnas inom två månader efter att resan avslutats, eller skulle ha avslutats, anses alltid ha lämnats i rätt tid.

Säga upp periodbiljett
Du har rätt att säga upp en periodbiljett, exempelvis årskort eller månadsbiljett, om företagets trafikutbud ändras till väsentlig nackdel för dig. Du har då rätt att få resterande del av biljettpriset återbetalt av företaget.

Bilaga B

Rättigheter vid försening

Om din resa är försenad har du två möjligheter att få ersättning:

1. Ersättning för annan transport
Om din resa riskerar att bli mer än 20 minuter sen har du rätt till ersättning för annan transport. Ersättningen ska täcka en rimlig kostnad för att du använder ett annat sätt eller en annan avgång för att ta dig till resans slutmål. Information om beloppsgräns för ersättning finns på företagets webbplats.

eller

2. Prisavdrag
Om din resa är 20 minuter försenad eller mer har du rätt till avdrag på biljettpriset. Du kan välja antingen ersättning för annan transport eller ett prisavdrag på biljetten.

Kontakta företaget
Om du vill begära ersättning eller prisavdrag vid försening ska du kontakta företaget. Du bör ta kontakt så snart som möjligt. En begäran om ersättning eller prisavdrag ska vara inskickad inom två månader.

Mer information
Reglerna finns i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Mer information om resenärers rättigheter hittar du på företagets webbplats.

Konsekvensutredning av Konsumentverkets föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer

1 Bakgrund

Transportörer som till resenärer erbjuder kollektivtrafik är skyldiga att tillhandahålla resenären viss information om bland annat trafikstörningar, resenärers rättigheter, tillgänglighet på fordon samt biljettpriser.[1] Informationen ska enligt lagen tillhandahållas i den form som är mest lämplig för att resenärerna ska kunna ta del av den. Vid bedömningen av vad som är lämplig form ska personer med funktionsnedsättning och deras behov beaktas särskilt. Det saknas emellertid vägledning såväl i lagen som i dess förarbete om vilka former som är lämpliga och hur bedömningen av vilken form som är mest lämplig ska göras. Det saknas även riktlinjer för hur transportörerna ska beakta personer med funktionsnedsättning och deras behov.

1.1 Vad är problemet eller anledningen till regleringen?

I samband med att lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016 genomförde Konsumentverket en övergripande granskning för att titta på hur lagen hade implementerats. Verket begärde i början av 2017 in material från 27 bolag som bedriver buss- och/eller spårtrafik. Det kunde konstateras att samtliga transportföretag hade mer eller mindre brister beträffande informationsskyldigheten enligt 7–9 §§ i lagen. Med anledning av det påbörjade verket en uppföljning av granskningen i form av enskilda tillsynsärenden mot de granskade transportföretagen. Under arbetet uppmärksammades att transportörerna upplever svårigheter att veta vilken typ av information som ska tillhandahållas och i vilka former.

[1] 7–9 §§ lag (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

I 2018 års Konsumentrapport[2] fokuserades särskilt på tillgänglighet för kollektivtrafikresenärer med funktionsnedsättning. I rapporten konstaterades bland annat att transportörer i allt större utsträckning lämnar information enligt lagen via webbplatser och/eller mobila applikationer. Det skulle enligt rapporten förenkla för resenärer om informationen gavs på ett enhetligt sätt samt om samma information alltid finns tillgänglig i alla informationskanaler. Det gäller särskilt för resenärer med funktionsnedsättning. Det föreslogs därför i rapporten att Konsumentverket bör överväga att utnyttja möjligheten att enligt förordning (2015:957) utfärda närmare föreskrifter om informationsskyldigheten.

Under hösten 2018 kontaktades Konsumentverket av Trafikanalys med anledning av deras regeringsuppdrag att kartlägga hinder för tillgänglighet inom kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning. I den slutliga rapporten[3] konstaterades att en av tre svenskar har någon typ av funktionsnedsättning som minskar möjligheten att resa kollektivt på egen hand. De minskade möjligheterna kan exempelvis bero på otillräcklig information vid trafikstörningar, möjlighet att medföra rullstol eller tillgång till ledsagning.

Konsumentverket har genom en undersökning som genomfördes på uppdrag av myndigheten i mars 2019,[4] där ”Resor med kollektivtrafik” var ett av flera undersökningsområden, kunnat konstatera att den kanal som de flesta resenärerna, 53 procent, i första hand hämtar sin information från är transportörens webbplats. 39 procent hämtar i första hand information från transportörens mobila applikation. Resultatet av undersökningen visade även att många resenärer anser att de får tillräcklig information i den informationskanal de i första hand använder, dock anser 43 procent att informationen om resenärers rättigheter inte är tillräcklig. Yngre använder transportörens mobila applikation i större utsträckning än äldre.

Sammanfattningsvis saknas tydlig reglering för hur information ska ges samt vilken information som ska lämnas för att de lagstadgade informationskraven ska anses uppfyllda. Det kan få till följd att resenärer, framför allt resenärer med olika former av funktionsnedsättningar, riskerar att få sämre möjligheter att tillgodogöra sig viktig information. Mot bakgrund av det bedömer Konsumentverket att föreskrifter som närmare anger vilka krav som ställs för att informationsskyldigheten ska anses uppfylld bör utfärdas.

---

[2] Konsumentrapporten skrivs av Konsumentverket på uppdrag av regeringen och ges ut vartannat år. Rapporten innehåller en kartläggning över konsumentsituationen på 45 marknader.
[3] *Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning*, rapport 2019:3 från Trafikanalys.
[4] Konsumentverkets Omnibusundersökning mars 2019, målgrupp svenska allmänheten (18–75 år), 1000 respondenter varav 508 män och 492 kvinnor.

1.2 Vad ska uppnås

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter anger enbart övergripande att transportörer ska lämna viss information och att hänsyn ska tas till personer med funktionsnedsättningar.[5] Syftet med de föreslagna föreskrifterna är att komplettera lagen genom att specificera vilken typ av information som ska lämnas samt hur och när den ska lämnas. Föreskrifterna är tänkta att underlätta för transportörerna att göra rätt när det gäller information till resenärerna.

2 Vilka är lösningsalternativen

2.1 Effekter om ingenting görs

Om någon reglering inte kommer till stånd kommer de befintliga bestämmelserna fortsatt vara otydliga och därmed svåra för transportörerna att efterfölja. Resenärer riskerar därmed att få otillräcklig information och därtill olika information beroende på vilken transportör som trafikerar den sträcka resenären vill resa. Vidare kommer Konsumentverket fortsatt att ha svårigheter att bedriva effektiv tillsyn. Konsumentverkets tolkningar av lagen skulle då sannolikt leda till en domstolsprövning vilket i sin tur är mycket tidskrävande och dessutom riskerar att enbart ge svar på ett begränsat antal frågor som är aktuella i det specifika fallet.

2.2 Alternativ som inte innebär reglering

Ett alternativ till föreskrifter skulle kunna vara att Konsumentverket utfärdar allmänna råd. Allmänna råd är emellertid inte bindande för transportörerna, vilket medför risk att de inte efterlevs. Med hänsyn till att en reglering bland annat åsyftar att medföra en enhetlighet inom branschen, vilket riskerar att inte uppfyllas om näringsidkarna väljer att inte följa de allmänna råden, bedömer Konsumentverket att det är mer ändamålsenligt att utfärda bindande föreskrifter. Arbete med allmänna råd kräver vidare en lika stor arbetsinsats från Konsumentverket, men riskerar att leda till ett sämre resultat.

Ett annat alternativ vore att ingå en branschöverenskommelse med transportörerna. Branschen består emellertid av en stor mängd transportörer, vilket innebär att Konsumentverket skulle behöva förhandla med en mängd olika motparter. Risken att parterna inte kan enas bedöms därmed vara betydande. Vidare är en branschöverenskommelse inte bindande för transportörerna och Konsumentverkets möjlighet att sanktionera vid överträdelser framstår därmed som begränsad.

Ett sista alternativ är att lämna information om transportörernas informationsskyldighet på Konsumentverkets webbplats. Det är emellertid endast möjligt för verket att informera om vad som framgår av lagen. Eftersom

[5] Se 7 och 9 §§ i lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

lagen är vagt formulerad skulle ett syfte med insatsen, att förtydliga för transportörerna hur de ska göra för att uppfylla informationskraven, därmed inte uppnås.

2.3 Regleringsalternativ

Alternativ 1 - Konsumentverkets förslag
I de föreslagna föreskrifterna har Konsumentverket tagit med de informationspunkter som behöver specificeras för att verket ska kunna utöva tillsyn på ett effektivt sätt och för att det ska vara lätt för transportörer att veta vilken information som minst måste ges till resenärerna.

Konsumentverket har i sitt arbete utvärderat vilka områden som bör omfattas av föreskrifterna och föreskrifternas upplägg. I arbetet med utvärdering har samtal förts med andra myndigheter, transportörer och branschorganisationer.[6]

Av 7 § punkten 7 lag (2010:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter följer att transportören ska tillhandahålla information om säkerhets- och trygghetsfrågor. Av förarbetena till lagen framgår att med säkerhets- och trygghetsfrågor avses exempelvis utrymningsvägar i en nödsituation och att resenärer inte får beträda vissa områden. Konsumentverket bedömer att den typen av frågor faller inom andra myndigheters tillsynsområden och föreskriftsrätt. Av den anledningen omfattar inte förslaget till föreskrifter 7 § punkten 7 i lagen.

Mot bakgrund av att transportörens webbplats och mobila applikation är de informationskällor resenärerna använder mest bedömer Konsumentverket att tyngdpunkten i informationskraven ska finnas på de två kanalerna. I kombination med att tyngdpunkten ligger på webbplatsen och mobil applikation, i de fall transportören har en sådan, och att hållplatser kan se ut på många olika sätt, allt från större knytpunkter till en stolpe i marken, gör Konsumentverket bedömningen att det inte är rimligt att kräva att det finns information om allmänna avtalsvillkor, biljettpriser, tillgänglighet och rätten att medta cyklar på hållplatser. Vad gäller biljettpriser och avtalsvillkor finns sådan information dessutom att ta del av ombord på fordonet.

Konsumentverket gör vidare bedömningen att det saknas skäl att föreskriva att transportörerna ombord på fordonet ska informera om hur tillgängligheten ser ut ombord. Platser för exempelvis rullstolar ska vara markerad och finns särskilda frågor kan dessa ställas till föraren av fordonet. Konsumentverket bedömer att behovet av information om hur tillgängligheten ser ut ombord på fordonen är av stor vikt för personer med funktionsnedsättningar. Att personen

[6] Myndigheten för digital förvaltning, Myndigheten för delaktighet, Diskrimineringsombudsmannen, Svensk kollektivtrafik, Region Värmland, Sveriges Bussföretag, Konsumentverkets funktionshinderråd.

redan innan denne befinner sig på hållplatsen kunnat förbereda sig på hur ombordstigning sker, med hjälp av ramp, låggolv eller liknande, kan vara avgörande för beslutet att resa kollektivt.

Konsumentverket har i undersökningen som genomfördes kunnat konstatera att 43 procent av resenärerna upplever att informationen om resenärers rättigheter är otillräcklig. Verket har därför tagit fram förslag på informationstexter som benämns som bilaga A respektive bilaga B till de föreslagna föreskrifterna. Syftet med informationstexterna är att det ska bli lätt för transportörerna att göra rätt samt att det ska bli tydligt för resenärerna vad som gäller. Bilaga A ska finnas lättillgänglig på transportörens webbplats och länkas till från information om trafikstörningar. Bilaga B är en sammanfattning av den viktigaste informationen från Bilaga A och är tänkt att användas i de fall det finns viss begränsning av utrymme för sådan information. Det gäller ombord på fordon och i en eventuell mobil applikation.

Konsumentverket har i kontakt med Myndigheten för digital förvaltning, DIGG, kommit fram till att transportörer sannolikt omfattas av lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. Lagen innebär att det ställs särskilda tekniska krav på hur webbplatser och mobila applikationer ska utformas för att uppfylla kraven på tillgänglighet. Mot bakgrund av att det faller inom DIGGs tillsynsansvar gör Konsumentverket bedömningen att inte utfärda föreskrifter som berör teknisk utformning av webbplatser eller mobila applikationer utifrån ett tillgänglighetsperspektiv.

Alternativ 2
Konsumentverket har övervägt att ställa lägre krav på information om tillgängligheten på fordon, hållplatser och stationer. Det hade inneburit att transportörerna enbart hade behövt lämna övergripande information om vilka fordon som finns i flottan och hur tillgängligheten ser ut till dessa. Syftet hade varit att förenkla för transportörer att lämna informationen. Med beaktande av att särskild hänsyn ska tas till personer med funktionsnedsättningar bedömer Konsumentverket att transportörens intresse av förenkling inte kan få företräde framför personer med funktionsnedsättningars behov av konkret information för att kunna planera en resa i kollektivtrafik.

3 Uppgifter om vilka som berörs av regleringen

Direkt berörda av regleringen, i meningen att föreskrifterna kan få viss betydelse för hur de bedriver sin verksamhet, är de transportörer som till resenärer erbjuder kollektivtrafik. Transportörerna kommer att behöva vidta åtgärder i enlighet med de föreslagna föreskrifterna för att uppfylla sina informationsskyldigheter.

Föreskrifterna har också koppling till andra aktörer inom kollektivtrafiken då det kan innebära att information behöver delas mellan parter för att transportören ska kunna ge komplett information.

4 Uppgifter om de bemyndiganden som myndighetens beslutanderätt grundar sig på

Konsumentverkets bemyndigande att utfärda föreskrifter återfinns i 1 § andra stycket i förordning (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

5 Vilka kostnader medför övervägda alternativ till reglering och varför anses regleringen vara det bästa alternativet

Alternativ 1 – Konsumentverkets förslag
Konsumentverket bedömer att detta alternativ är mest ändamålsenligt eftersom det ställer detaljerade krav på vilken information som ska lämnas ur ett tillgänglighetsperspektiv. Alternativet medför att transportörerna får vissa begränsade tryckkostnader för informationsmaterial. Det kan även innebära en ökad kostnad för att kunna informera om vilket fordon som trafikerar vilken sträcka. Vidare kommer utformning och produktion av information i digital form, på webbplatser och i eventuella mobila applikationer, medföra kostnader för transportörerna. Detta innefattar bland annat tillägg av informationstexter, införande av symboler samt eventuella andra ändringar i webbplatsernas respektive de mobila applikationernas utseende och utformning.

Kostnader som kan bli aktuella är arbetskostnader i samband med omarbetning av befintlig text för det fall justeringar krävs för att informationstexter ska bli klara och begripliga i enlighet med föreskrifterna. Vidare kan förändringar på hållplatser få ekonomiska konsekvenser. För det fall den information som enligt föreskrifterna ska finnas tillgänglig på hållplatser idag saknas, krävs ändringar på de aktuella hållplatserna vilket kommer att medföra såväl arbetskostnader som materialkostnader.

Alternativ 2
Detta alternativ innebär förmodligen en lägre kostnad för transportörerna men det innebär också enligt Konsumentverket att målet med lagen inte uppfylls eftersom tillräcklig information om tillgängligheten ombord inte lämnas.

6 Bedömning av om regleringen överensstämmer med eller går utöver de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till Europeiska unionen

Bestämmelserna inom det aktuella området är nationella. Regleringen avser därmed ett område som saknar EU-rättslig reglering eller annan internationell reglering. Konsumentverkets bedömning är att föreskrifterna som föreslås stämmer överens med de skyldigheter som följer av Sveriges anslutning till EU.

7 Bedömning av om särskilda hänsyn behöver tas när det gäller tidpunkten för ikraftträdande och om det finns behov av speciella informationsinsatser

Lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter trädde i kraft den 1 april 2016. Transportörerna har därför redan idag en informationsskyldighet gentemot resenärerna. Det kan dock ta viss tid att införa all information som krävs enligt Konsumentverkets föreskrifter. Konsumentverket anser därför att föreskrifterna ska träda i kraft den 1 april 2020.

Konsumentverket kommer att tillhandahålla information om föreskrifterna på myndighetens webbplats och även informera relevanta branschorganisationer.

8 Beskrivning av antalet företag som berörs, vilka branscher företagen är verksamma i samt storleken på företagen

De företag som berörs av föreskrifterna har beskrivits ovan i punkt 4. Föreskrifterna kommer direkt att beröra de transportörer som bedriver kollektivtrafik och omfattas av lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter. I dagsläget har branschorganisationen Svensk Kollektivtrafik 29 medlemmar[7] vilka bedriver den största delen av den totala kollektivtrafiken i Sverige. Medlemmarna erbjuder lokal och regional kollektivtrafik med buss, tåg, spårvagn, tunnelbana och båt. Varje år görs 1,6 miljarder resor med de transportföretag som är medlemmar i branschorganisationen, vilket motsvarar 96 procent av landets busstrafik och 86 procent av landets persontågstrafik.

[7] Medlemmarna består av regionala kollektivtrafikmyndigheter, länstrafikbolag och regionala samverkansbolag för tågtrafik.

Vidare skiljer sig storleken åt vad beträffar de transportföretag som tillhandahåller bussar för kollektivtrafik. Storleken på berörda företag sträcker sig från mindre transportföretag med 2–3 bussar till större företag som har ett hundratal bussar. [8] Den minsta organisationen genomför 886 000 resor per år och den största organisationen genomför 825 760 000 resor per år.[9]

Konsumentverket bedömer att de transportföretag som till största del kommer omfattas av föreskrifterna är de företag som är medlemmar i Svensk Kollektivtrafik.

9 Beskrivning av vilken tidsåtgång regleringen kan föra med sig för företagen och vad regleringen innebär för företagens administrativa kostnader

Tidsåtgången är svår att kvantifiera men består av tiden för att ta fram tryckt material och tillgängliggöra den för resenärerna. Viss tidsåtgång kan även beräknas för att uppdatera aktuella webbplatser och eventuella mobila applikationer. Det kommer även ta viss tid för de transportörer som idag inte har möjlighet att informera om vilket fordon som trafikerar vilken sträcka att skapa en sådan möjlighet. Konsumentverket har svårt att beräkna vad ett sådant arbete kan beräknas kosta och i vilken utsträckning det behövs då detta kommer variera mellan transportörerna.

10 Beskrivning av vilka andra kostnader den föreslagna regleringen medför för företagen och vilka ändringar i verksamheten företagen kan behöva vidta till flöjd av den föreslagna regleringen

Olika slags kostnader har berörts ovan i punkterna 5 och 9. Konsumentverket bedömer inte att regleringen medför att transportören behöver vidta några ändringar i verksamheten.

[8] E-post från Helena Leufstadius, Svensk Kollektivtrafik, 2019-04-16.
[9] E-post från Mattias Andersson, Svensk Kollektivtrafik, 2019-05-13.

11 Beskrivning av i vilken utsträckning regleringen kan komma att påverka konkurrensförhållandena för företagen

Konsumentverkets bedömning är att föreskrifterna inte kommer att påverka konkurrensförhållandena för transportörerna.

12 Beskrivning av hur regleringen i andra avseenden kan komma att påverka företagen

Förslaget leder, enligt Konsumentverkets bedömning, inte till någon ytterligare påverkan på berörda företag än vad som har redovisats ovan.

13 Beskrivning av särskilda hänsyn behöver tas till små företag vid reglernas utformning

Konsumentverket bedömer mot bakgrund av branschens struktur att det inte är nödvändigt att ta särskild hänsyn till små företag vid utformningen av regleringen, se punkten 8 ovan.

14 Kontaktpersoner

Fanny Forsling: fanny.forsling@konsumentverket.se
Josefin Holmberg: josefin.holmberg@konsumentverket.se
Maja Lindstrand: maja.lindstrand@konsumentverket.se
Matilda Norrman: matilda.norrman@konsumentverket.se