

Åker SJ-bossarna aldrig tåg?

<http://kkuriren.se/ledareasikter/ledare/1.567687>

SJ:s ledning säger sig vara överraskad av resenärernas ökande missnöje. Frågan som omedelbart inställer sig måste då bli: Åker SJ-bossarna aldrig tåg?

Den så kallade kundnöjdheten, som varje år undersöks av Svenskt Kvalitetsindex, har minskat från 63,1 förra året till 55,6 i år på en skala från noll till 100. Det betyder att SJ får sämst betyg av alla företag som har persontransporter med tåg, buss, flyg eller taxi. Bäst betyg får de små flygbolagen.

\$1

Att SJ-ledningen överraskas beror antagligen på att företagets egen statistik tyder på en förbättring jämfört med i fjol. Antalet tågförseningar uppges ha minskat. Om det stämmer beror alltså missnöjet inte enbart på faktiska förseningar. Det handlar kanske lika mycket om hur resenärerna upplever förseningarna, informationen om dem och annan service i anslutning till resandet.

Ett exempel är SJ:s numera fullständigt obegripliga biljettpriser. För en tid sedan visade det sig, i anslutning till ett biljettköp via SJ:s hemsida, att en förstaklassbiljett från Katrineholm till Växjö kostade några kronor mindre än motsvarande biljett i andra klass på samma tåg. Vid biljettköp på nätet är prisuppgifterna visserligen tydliga. Men vilken resenär, som går in på stationen och löser en andraklassbiljett, får veta att det kanske är billigare att resa i första klass?

Tåget är, när trafiken fungerar, ett förträffligt transportmedel. Ibland dyrt, men inte alltid. Tyvärr är det inte lätt för resenären att veta när tåget är ekonomiskt fördelaktigt. I vissa fall lönar det sig att ta bilen även på längre sträckor. Det kan ta lite längre tid men risken för oplanerade och därmed irriterande förseningar minskar.

Tågresenärerna har troligen overseende med förseningar på grund av olyckshändelser som tillfälligt stoppar trafiken. Men sådana inträffar tyvärr och när det sker är det av största vikt att resenärerna omedelbart informeras om orsaken.

\$1

Att, som Katrineholms-Kuriren helt nyligen tvingades erfara, först upplysas om att tåget, som enligt tidtabellen skulle avgå om någon minut, beräknades få en 30 minuter senare avgångstid på grund av "signalfel", för att när de 30 minuterna hade gått upplysas om ytterligare 30 minuters försening och därpå om ytterligare ett antal minuters försening – nu på grund av olyckshändelse – är inget som ger nöjda resenärer.

En viss uppgivenhet märks numera tydligt bland SJ:s personal. Som rösten i högtalaren på ett X2000-tåg för några veckor sedan: "Just nu är vi 27 minuter försenade på grund av 'signalfel' som vi brukar kalla det."

Förseningarna är naturligtvis kännbara för dem som pendlar till sina arbeten. Och i förlängningen för pendlarnas arbetsgivare och kunder. På grund av "signalfel" försenade X2000 har tydligt företrädesrätt framför till exempel Sörmlandspilen med följd att

pendeltåget tvingas vänta, kanske på den ena stationen efter den andra, så att fjärrtåget kan susa förbi. Fjärrtågens affärsresenärer prioriteras alltså före pendlarna. Men alla är försenade och alla därmed missnöjda.

\$1

Hoppet om en fungerande järnvägstrafik står nu till den begynnande konkurrensen. Det är emellertid endast ett litet hopp eftersom ”signalfelen” – i den mån det verkligen handlar om sådana – i första hand torde vara Banverkets ansvar. Banverkets röda ljus stoppar även SJ:s konkurrenter.

Redan nu är SJ:s monopol på persontrafiken borttagen men inte förrän om nästan ett år är tågtrafiken helt öppen för konkurrens. Det finns fortfarande ett monopoldrag över SJ:s agerande och avregleringen ger därför vissa förutsättningar för förbättrad service. Det förutsätter dock att den rödgröna oppositionen inte ges makten att – som den aviserat – stoppa avregleringen.