

Svenskarna litar inte på SJ längre

Förtroendet för statens tågbolag SJ urholkas snabbt – samtidigt får bussbranschen toppbetyg. Det visar en undersökning från Svenskt kvalitetsindex. Nu börjar tågresenärerna välja andra färdmedel.

Hälften av SJ:s resenärer har klagat, eller haft anledning att klaga, det senaste året. Det konstaterar Johan Parmler, vd för Svenskt kvalitetsindex, SKI, som har frågat svenskarna hur nöjda de är med olika typer av färdmedel.

Här får SJ i särklass sämst betyg, med index 54 på en skala 0 till 100. Enligt SKI tyder det på ett kraftigt missnöje. SKI:s undersökning är uppdelad på olika faktorer och allra sämst siffror får SJ när det gäller punktlighet och kundernas lojalitet, alltså vilket förtroende man har för SJ. De senaste två åren har betyget för tågen som färdmedel sjunkit med nio enheter, från 63 till 54.

– Jag är förvånad över att SJ fortsätter att rasa eftersom årets problem inte hade börjat när vi gjorde undersökningen i höstas, säger Johan Parmler.

Förra vinterns kaos i färskt minne kan emellertid räcka för att det ska finnas ett missnöje, menar Johan Parmler. Man litar inte på SJ länge.

– Nu har det gått så långt att uppstår det minsta problem med tågen så gör man en stor grej av det. Man har redan en negativ bild av den här leverantören, säger han.

Frans Melin, ekonomie doktor i varumärkesstrategi vid Lunds universitet, konstaterar att löftena om förbättring i år jämfört med förra vintern, hittills inte införlivats. När SvD Näringsliv får tag i honom på telefon sitter han på ett SJ-tåg mellan Lund och Stockholm som är 40 minuter försenat.

– Folk blir irriterade och frustrerade. En timmes försening kan göra att en hel dag förskjuts, säger han.

Det här gör att resenärerna nu börjar se sig om efter andra alternativ, som flyg, buss eller bil, tror Frans Melin.

Enda sättet att rätta till ryktet är att börja leva upp till det man lovar, enligt Frans Melin, det vill säga att transportera kunderna från A till B på en viss tid. Han tror att det kommer att ta lång tid för SJ att återvinna förtroendet.

– Jag skulle säga att det tar minst fem år för dem att reparera varumärket – från det att tågen börjar gå i tid.

Frans Melin, liksom Johan Parmler, tycker att det är märkligt att SJ och Banverket inte lyckas få tåg och spår att fungera bättre vintertid.

– Klagomålen som har kommit in till SJ visar ju tydligt var problemen finns. Då borde de ha en god chans att rätta till det, säger Johan Parmler.

Samtidigt som förtroendet för tågen rasar, har bussbranschen ökat sin nöjdhetsgrad kraftigt jämfört med förra året, med ett index på 72. Bäst betyg får norska bussbolaget Buss4U, som kör långfärdsbussar. Enligt Johan Parmler kan det mycket väl hänga ihop med missnöjet med tågen.

– Bussbolagen har börjat satsa mer på komfort. I de finaste bussarna finns internet och skinnsäten. Självklart utnyttjar de tågens dåliga rykte, säger han.

Anna Grönlund, förbundsdirektör för Svenska bussbranschens riksförbund, bekräftar att bussarna har fått fler resenärer.

– Våra medlemsföretag som kör expressbussar har fått en stor tillströmning av resenärer den senaste tiden, säger hon

Egentligen märkte branschen av en ökning redan förra vintern, men fenomenet kommer tidigare i år, enligt Anna Grönlund.

– Många bokar buss direkt, redan när de börjar höra att det är problem med tågen.

För närvarande rullar i princip alla tillgängliga bussar i Sverige som ersättningstrafik åt tågen, enligt Anna Grönlund.

Toni kommentar:

– Jag är förvånad över att SJ fortsätter att rasa eftersom årets problem inte hade börjat när vi gjorde undersökningen i höstas, säger Johan Parmler.

Ja bäste Johan lever man med skyggglappar då blir man förvånad, resten av folket är det inte!

OBS året är 2004 och SJ ledningen har kommit fram till anpassa trafiken till kunderna för att få mer trafik, lysande SJ!