

PRESSMEDDELANDE

från Sveriges Konsumentråd
000113

Konsumentrådet testar nya tågtrafiken **Tummen ner för dålig service!**

Sveriges Konsumentråd reagerar mot försämringar som drabbar resenärerna i och med att nya företag tagit över delar av tågtrafiken. När Konsumentrådet testade biljettbokningen hos de tre nya tågföretagen visade det sig vara besvärligt att komma fram på telefon.

För att nå fram till Tågkompaniets kundtjänst behövdes sex uppringningsförsök och 21 minuter lång väntan i telefonkö. Allra svårast var det hos Sydvästen där det tutade upptaget för jämnan. Först efter tolv uppringningsförsök gick det att komma fram, sedan väntade 40 minuter i telefonkö innan kundtjänst svarade. Endast BMS Järnväg gick att nå utan problem.

– Det är en påtaglig försämring att kunden inte längre kan boka biljett på ett enkelt sätt. I dag måste man vända sig till fyra företag i stället för ett. Dessutom är det oacceptabelt att tvingas vänta i telefonkö i 40 minuter, säger Marie Sälmark, generalsekreterare för Sveriges Konsumentråd.

Den 10 januari tog tre privata bolag över persontågstrafiken på vissa sträckor i Sverige när delar av SJ:s tågtrafik privatiserades. Avregleringen innebär att Tågkompaniet i norra Sverige, Sydvästen som trafikerar Göteborg-Malmö och BMS på sträckorna Jönköping-Nässjö samt Skövde-Falköping, tar hand om cirka 55 procent av tågresorna. Detta innebär mer krångel för resenärerna när biljetter ska bokas. Konsumenten kan inte längre köpa alla tågresor i Sverige via SJ och de nya tågföretagen tillämpar olika pris- och rabattsystem.

– Att en sån enkel sak som att boka en tågbiljett ska behöva bli så svår i vårt genomorganiserade land, det är märkligt. Ett fungerande bokningssystem borde ha varit löst långt före omläggningen, säger Marie Sälmark.

För ytterligare information kontakta Micael Goth, informationssekreterare, tel: 08-406 08 60, e-post: micael.goth@konsument.a.se eller för kommentarer Marie Sälmark, generalsekreterare, tel: 08-406 08 60, e-post: salmark@konsument.a.se



SVERIGES KONSUMENTRÅD
THE SWEDISH CONSUMERS' ASSOCIATION