|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | N2017/00482/SB.  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Näringsdepartementet** |
| Närings- och innovationsministern |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Till riksdagen

Svar på fråga 2016/17:694 av Ulla Andersson (V) SJ:s betaltjänster

Ulla Andersson har frågat infrastrukturminister Anna Johansson vilka initiativ hon är beredd att ta med anledning av SJ:s betaltjänster. Arbetet inom regeringen är så fördelat att det är jag som ska svara på frågan.

I dag köps en stor majoritet av alla tågbiljetter digitalt på webben, i appen eller i biljettautomat. Färre än var tjugonde biljett köps med personlig service i någon resebutik eller via telefon. Vidare går idag drygt 96 procent av SJ AB:s egen försäljning genom någon av SJ AB:s digitala kanaler. Digitaliseringen har bidragit till att SJ AB kunnat sänka sina biljettpriser och det har under en rad år generellt sett blivit billigare att åka tåg. Inte minst gäller det pensionärer som erhåller tio procent rabatt vid köp av tågbiljett. Utöver kortbetalning så samarbetar SJ AB med ombud. Det innebär att man kan köpa tågbiljetter och få hjälp med personlig service på cirka 600 försäljningsställen runt om i landet. Förutom ombuden så säljer även traditionella resebyråer tågresor.

Jag har inhämtat från SJ AB att de kunder som önskar har möjlighet att få hjälp av SJ AB:s medarbetare att själva köpa sina biljetter, via biljettautomat, på sj.se eller i SJ AB:s app. Ingen serviceavgift tas då ut och kunden vet inför nästa köp hur det fungerar. Erbjudande om hjälp till självbetjäning lämnas i både resebutik och via tonval på telefon. Funktionshindrade har också en egen kontaktväg till SJ Servicecenter där ingen serviceavgift tas ut.

SJ AB förvaltas av regeringen genom Regeringskansliet, Näringsdepartementet. Det är dock SJ AB:s styrelse och ledning som ansvarar för den löpande förvaltningen av bolagets operativa verksamhet. Jag har fullt förtroende för SJ AB:s styrelse och ledning och finner inte

anledning att vidta några åtgärder med anledning av frågorna.

Stockholm den 30 januari 2017

Mikael Damberg