|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | |
|  |  | |
|  | |  |
|  | N2017/00666/SB. | |
|  |  | |

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

Till riksdagen

Svar på fråga 2016/17:750 av Peter Persson (S) SJ:s avgifter och äldre

Peter Persson frågat mig om vilka initiativ jag avser att ta med anledning av SJ:s avgifter och krav på mobilt bank id.

SJ AB har gjort förändringar av bokningsavgifterna med målsättningen att göra dem tydligare samt att fortsätta främja förflyttningen från manuell service till självbetjäning. Redan idag går 96 procent av SJ AB :s egen försäljning genom någon av SJ AB:s digitala kanaler. Den 11 januari 2017 införde SJ AB en separat serviceavgift om 100 kr per beställning i SJ AB:s manuella kanaler. Samtidigt sänktes dock bokningsavgiften från tolv procent till fyra procent av biljettpriset. För många kunder blir därmed biljettpriset istället något lägre.

Jag har inhämtat från SJ AB att efter införandet av serviceavgiften får de kunder som önskar 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. Vidare har jag förstått att SJ AB inte har något krav avseende mobilt bank id vid köp av tågbiljetter. Vid köp av tågbiljetter i SJ AB:s digitala kanaler krävs ett bankomat-, konto, - eller kreditkort men det är respektive bank som bestämmer vilken säkerhetsnivå som ska råda och inte SJ AB.

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 frågan.

Stockholm den 6 februari 2017

Mikael Damberg