|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | N2017/00830/SB.  |
|  |  |

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

Till riksdagen

Svar på fråga 2016/17:787 av Robert Halef (KD) Bristande tillgänglighet hos SJ

Robert Halef har frågat mig vilka åtgärder jag avser vidta för att säkerställa att SJ AB:s resor tillgängliggörs för alla.

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 vilket innebär att det för ett flertal kunder blir ett lägre biljettpris.

En majoritet av alla tågbiljetter köps i dag digitalt på webben, i appen eller i biljettautomat. Färre än var tjugonde biljett köps med personlig service i någon resebutik eller via telefon. 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 och 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. Vidare har personer med funktionsnedsättning 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 frågan.

Stockholm den 6 februari 2017

Mikael Damberg