

Det ska vara lätt att betala rätt, Västtrafik

Som boende i Göteborg och utan egen bil är jag trogen kund hos Västtrafik. Med ett annat betalsystem hade jag varit en allt igenom nöjd resenär, men en granskning av mitt resande under tio veckor var nedslående:

- Vid 21 resor utanför Göteborgs kommungräns hade mitt kort belastats med fel kostnad vid åtta tillfällen. Fyra av dessa hade blivit minst 30 kronor för dyra, medan jag för en av dem slapp undan med nästan 20 kronor för lite. Vidare har båttillägget varje gång varit en krona för lågt. Jag tackar för det lilla ...
- Bland mina resor stötte jag på 14 fall med uppenbart felaktiga platsangivelser. Allt från att systemet sa att jag gick av tåget vid en busshållplats (!) till att det angav en hållplats mer än 1 mil bort.
- Under tre månader laddade jag mitt kort fem gånger. Varje gång med 500 kronor, men när jag studerade historiken visade det sig att saldot vid ett av dessa tillfällen ökat med 480 och vid ett annat med 520 kronor. Det ena felet "självläkte", men jag ligger 20 kronor plus. Tack.

Att jag drabbats av ett antal feldebiteringar har förstås inget allmänintresse, men det är en illustration av ett system som, trots att det varit i drift under fem år, ännu inte fungerar.

Det kan finnas olika förklaringar till felen, men komplexiteten är utan tvekan en bov i dramat där zonindelningen är som en sämre fyrstegsraket. Utgångsläget är att varje kommun utgör en zon, men några långsmala (Ale, Härryda) är för säkerhets skull uppdelade i två respektive tre zoner. Tredje steget är att en del av kommunerna har separata tätortszoner och som grädde på moset finns några hundra omlottzoner, det vill säga hållplatser som prismässigt hör hemma i två zoner samtidigt. Beroende på hur många zoner man passerar finns sju olika priser. Men ingen regel utan undantag, så mellan de tolv zonerna i Göteborg++ gäller speciella regler med ytterligare fyra unika zonpriser.

I vad som möjligtvis är ett försök att skapa ökad rättvisa finns utöver de elva olika zonpriserna kilometerpriser som övertrumfar zontaxan om avståndet fågelvägen mellan två punkter längs resvägen inte är allför stort. Dessa två punkter ska enligt Reseplaneraren på nätet och den tryckta Reseguiden vara resans start- och slutpunkter, men både klargörande från Västtrafiks expert och min egen granskning visade att verkligheten inte var fullt så enkel ...

Allt detta slutar i ett lappverk med tusentals olika priser och ett system där jag som resenär förlorar all överblick. Analysen av mitt resande säger att också Västtrafik tycks ha tappat greppet.

En grundbult i alla betalsystem borde vara att i förväg ge en klar och entydig prisinformation och även om Västtrafik inte är bunden av Prisinformationslagen, borde man som offentlig aktör känna det moraliska ansvaret. Det finns säkert fler, men jag delar med mig av två brister som kan åtgärdas direkt:

- Om man åker utanför storstaden, avståndet är längre och det är glesare mellan bussarna får man finna sig i att resan tar tid. Inga konstigheter. Om detta ger Reseplaneraren besked på minutnivå, men om man skulle överskrida den tillåtna bytestiden och resan dessutom blir extra dyr, då har Västtrafik valt att inte redovisa det högre priset.
- Vid flerzonsresa som betalas med ett Västtrafikkort som har både konto- och periodladdning är det inte bara svårt, det verkar faktisk omöjligt att i förväg utläsa vad resan kommer att kosta.

När dessa och andra lågt hängande frukter är plockade kan Västtrafik börja vandrigen mot ett helt nytt betalsystem och med den dyrköpta erfarenheten av en världsunik lösning borde ett absolut krav vara ett etablerat system som i andra städer kan uppvisa både nöjda kunder och en felfri drift.

Slutligen, en eloge till Västtrafiks kundservice för trevligt, professionellt bemötande och ekonomisk kompensation för mina dyra resor.

Stellan Tengroth

Civilingenjör