

NSB

v/Konsernsjef Geir Isaksen

Samferdselsdepartementet

Samferdselsminister Kjetil Solsvik Olsen

MISA- Utval for Miljø og samferdsel

Bergen/Finse 07.08.16

AD NEDLEGGELSE AV FINSE STASJON SOM BETJENT STASJON

Det vises til brev på vegne av hytteforeningen på Finse 5. juli 2016 samt svarbrev fra NSB av 14. juli 2016. Referanse er ikke oppgitt. Det vises også til svarbrev fra Samferdselsdepartementet av 20.07.16 med saksreferanse 16/1526.

Jeg setter stor pris på at NSB og Departementet har tatt seg tid til å besvare henvendelsen. Jeg er imidlertid skuffet over at de problemstillinger som er reist i mitt brev på vegne av hytteforeningen ikke er berørt. Innholdet i svarbrevet fra NSB er slik jeg opplever det en gjentakelse av innholdet i tidligere pressemeldinger som vi er vel kjent med. Svarbrevet fra Departementet viser til informasjon fra NSB. Jeg vil nedenfor besvare henvendelsene samlet.

Det er fremdeles slik at vi som kjenner Finse godt ikke har samme opplevelse av saken som ledelsen i NSB. Vi mottar også faktaopplysninger som er i strid med den informasjon NSB har gitt både til oss, presse og departementet i saken. Årsaken til at det er misforhold her er ukjent.

Vi har tillit til at NSB tar ansvar for sine ansatte. Vi anser ikke vårt krav om å opprettholde bemanning på Finse som en personalsak. De ansatte på Finse Stasjon gjør en utrolig flott jobb som NSB sine representanter på stedet. Vårt krav om opprettholdelse av betjent stasjon i høyfjellet er en sak av mer prinsipiell karakter som knytter seg til **kundebehov, transportøransvar og sikkerhet**. Vi står fast på vår oppfatning at det er et sterkt behov for å opprettholde betjent stasjon på Finse og er ikke betrygget av NSB sin ledelse sine forsikringer om at alt er ivaretatt. Dette er heller ikke realiteten slik vi ser det.

Vår holdning er helt uavhengig av hvorledes NSB i fremtiden velger å organisere sin virksomhet.

Jeg har mottatt informasjon om at NSB allerede fra 01.10.2016 skal opprette nytt selskap med foreløpig navn «Salg og billettering As». Etter det jeg forstår vil det bli foretatt en virksomhetsoverdragelse hvor betjening av gjenværende stasjoner og salg av billetter med tilhørende

oppgaver flyttes fra NSB til det nye selskapet. En slik prosess antas å være et ledd i forberedelse til en fremtidig privatisering av jernbanedrift i Norge. Ut i fra hensynet til organisering av driften forstår jeg at virksomheten vil rydde bort unødvendige funksjoner og kostnader. En vurdering av hvilke funksjoner som kan ryddes bort må vektles opp mot det ansvar virksomheten har som tjenesteyter og transportør i en monopolsituasjon. Det later til at sistnevnte ikke er tilstrekkelig vektlagt.

Det er vanskelig å forstå at bemanning av Finse Stasjon ikke skal være mulig og tjenlig både for selskapet og kundene å opprettholde også etter en slik omorganisering. En beslutning om stenging er ut i fra et kundeforhold helt uforståelig. Det er også betenkelig at NSB som ikke lenger skal ha ansvar for funksjonen eller trenger å ta konsekvensen av beslutningen gjennomfører denne hastig i sommerferien og slik mange ser det på et mangelfullt faktumgrunnlag. Jeg vil i det minste forvente at beslutningen utsettes og at ledelsen i det nye selskapet får tilstrekkelig anledning til å se på saken.

Med bakgrunn i at NSB hevder alle funksjoner er ivare tatt ved en stenging av betjent stasjon på Finse finner jeg grunn til å nedenfor gå inn på konkrete eksempler på at dette i praksis ikke er tilfelle.

Finse 1222 avviser at det foreligger noen avtale om å overta post funksjonen. Det er også høyst uklart om de har kapasitet eller mulighet til å påta seg en slik oppgave. Videre er hotellet som påpekt i tidligere skriv stengt 4 måneder hvert år. Hotellet kan derfor ikke utføre en kontinuerlig posthåndtering gjennom kalenderåret. Det samme gjelder for Finsehytten. Det foreligger ingen alternativ til betjent stasjon eller annen betryggende løsning for dette.

Ettersom det ikke foreligger noen kjent statistikk for trafikk på Finse stasjon er det ønskelig å supplere med informasjon om dette. Hytteforeningen representerer nær opp til 100% av fritidsboligene i området. Til hver fritidsbolig er det som regel flere generasjoner brukere med egne familier. De fleste fritidsboliger er hyppig i bruk. Alle må komme seg til Finse med tog ettersom dette er eneste forbindelse. Med et forsiktig anslag på et snitt på 6 brukere per hytte utgjør dette en personkrets på ca. 660 personer kun medregnet foreningens medlemmer. Dette betyr at bare våre medlemmer innebærer mange hundre reisende med NSB hvert år sommer som vinter. I tillegg kommer familier som har kjøpt eiendommer på Finse som tidligere var eid av NSB.

Bare i siden åpning 4. juli til 31. juli i år har Finse 1222 hatt 1813 overnattingsgjester. I tillegg kommer gjester til Finsehytten, folk som benytter telt eller går i fjellet samt et betydelig antall dagsturister. Vi vet at både NSB selv, DNT og Turistnæringen ellers promoterer Finse som noe annerledes og eksotisk. Når NSB sender så mange reisende til en stasjon uten annen infrastruktur er det ikke noe urimelig krav at selskapet tar ansvar for å ivareta passasjerer som sendes til fjells. Finse 1222 har i år måttet avvise personer og har ikke kapasitet til å yte service utover egne gjester. Beslutningen om å legge ned berører et betydelig antall tusener reisende hver sesong som NSB genererer betydelige inntekter fra.

Finse Stasjon har en svært viktig funksjon med ekspedering av bagasje for sykkelturister langs Rallarvegen. I perioden fra 1. juli 2016 til 24. juli 2016 har stasjonen ekspedert 2375 kollen. Sesongtoppen er i august. Uten bemanning på Finse vil det bli umulig å ekspedere bagasje med toget. Der foreligger ingen alternativ løsning dersom betjeningen legges ned. Det finnes ikke noe transportalternativ. Dette vil forårsake et dårligere tilbud til turister langs Rallarvegen og på sikt nedgang i antall reisende. NSB vil således bli en begrensning for å drive næring på Finse.

Lasting og lossing av sykler er også en viktig funksjon for betjeningen på stasjonen som nevnt i mitt brev av 5. juli 2016. Konduktørforeningen har opplyst at de ikke har kapasitet til dette arbeidet og har hensynet til punktlighet for togtrafikk som første prioritet. NSB vil ikke komme med noe alternativ løsning til dette og tilbudet vil forsvinne ved nedleggelse. Også dette vil være hemmende for næringsdrift på Finse. Som kunder er vi ikke ivaretatt ved endringen ettersom ingen alternative løsninger initieres.

Betjeningen på Finse Stasjon har videre en funksjon med frakt av gods til fastboende og fritidsboliger. Dette er også berørt i tidligere skriv. Det finnes ikke noe alternativ til dette tilbudet som vil falle bort ved nedleggelse av driften. Det finnes ikke alternativ transportmulighet. Dette behovet er heller ikke ivaretatt ved NSB sin alternative driftsmodell.

Betjeningen har også hatt en viktig funksjon med grupper på reise. Dette er praktisk når for eksempel hotellet og Finsehytten har seminarer for bedrifter eller arrangementer hvor mange deltar eller skoleklasser skal sykle Rallarvegen. Dette får de ikke lenger anledning til å håndtere. Det fungerer etter det jeg forstår dårlig i det daglige at alt skal styres fra kundeservice sentralt. Nedleggelse av stasjonen vil forverre situasjonen. NSB sine løsninger fungerer ikke og nedleggelse vil gi et langt dårligere tilbud som vi gå ut over næringsdrivende på Finse. Betjeningen får heller ikke selge klippekort og det begrenses stadig hvilke tjenester de får tilby kundene. Deretter påpeker NSB at billettsalget går ned som et argument for nedleggelse. Dette gir ikke kundetilfredshet.

I svarbrevet fra NSB opplyses som i pressemeldingen at billetter i fremtiden skal kjøpes på nsb.no, app eller NSB kundesenter. Mange på Finse har ikke WIFI og kan ikke benytte app eller nett for ombooking. Dersom toget er fullt på deler av strekningen får man heller ikke tilgang til bestilling. Er stasjonen betjent kan de finne plass på deler av strekningen. Dette avlaster konduktørene og det kaos som jevnlig hersker i togene som ofte er fulle. NSB kundesenter har for dårlig kapasitet til å utgjøre et reelt servicetilbud. Jeg har selv ringt kundesenteret på en helt alminnelig dag for å teste og stod 17 minutter i telefonkø. Med ustabil mobilnett på Finse særlig i dårlig vær brytes samtaler og man må på nytt i telefonkø. Erfaringen er at når noe faktisk skjer er det umulig å komme igjennom til kundeservice. Det foreligger heller ikke her noe reelt alternativ til nedleggelse.

Allerede i dag er det et problem med kjøp av billetter på toget. For eksempel må reisende fra Haugastøl til Finse løse billett på toget da Haugastøl ikke er betjent. Ettersom det er svært mange reisende til Finse og ofte grupper klarer ikke konduktørene å komme seg gjennom toget før de er fremme og mange reiser i dag gratis. I dag er instruksjonen internt i NSB at reisende som ikke har rukket å løse billett skal kjøpe billett på Finse. Det vil ikke være mulig i fremtiden. Resultatet må bli at NSB taper betydelige billettinntekter.

Nedleggelse av betjent stasjon på Finse vil resultere i et betydelig økt antall reisende uten billett. Jeg er kjent med at konduktørforeningen internt i NSB den 25. juli 2016 har tatt opp med ledelsen i NSB at de heller ikke i dag har kapasitet til å takle utfordringen med mengden passasjerer uten billett. En betydelig del av NSB sine kunder er turister som ikke forholder seg til apper, nett og kundetelefon. Dette tilsier at det i dag ikke foreligger noe system som vil kunne gi oss som kunder akseptabel service om bord i toget som kompenserer for betjent stasjon.

Vår bekymring for sikkerhet og responstid er tatt opp i tidligere brev. Konduktørforeningen uttrykker også bekymring for kundesikkerheten for passasjerer på Finse særskilt ved avvik nettopp fordi de også erfarer at informasjonen er mangelfull og Finse er spesiell. Konduktørene opplever det selv som betryggende med betjening i høyfjellet. Som kunde er vi ikke beroliget når ledelsen i NSB hevder alt er ivaretatt når dem som har det praktiske ansvar på toget mener sikkerheten for reisende ved nedleggelse av Finse stasjon ikke vil være tilfredsstillende.

Kundene på Finse har et annerledes service og informasjonsbehov enn ved øvrige stasjoner. Det er ofte umulig å forutberegne ankomst til Finse når man sykler, kommer til fots eller på ski. Som følge av skiftende vær og føre forhold er det et betydelig behov for ombooking. Ved dårlige værmeldinger og stormvarsel er det mange som endrer reiseplaner og behovet for fleksibilitet på Finse er stort. Dette vet vi allerede med dagens situasjon at konduktørene hverken har mulighet for eller kapasitet til å håndtere. Det finnes ikke noe alternativ til betjent stasjon.

For ca 14 dager siden ble jernbanen igjen stengt, denne gang som følge av at morgenekspresen fra Oslo kjørte inn i et ras. Det kom som vanlig ingen informasjon til Finse. Vakthavende på Finse stasjon fikk nyheten gjennom pressen og tok selv kontakt med kolleger i NSB for informasjon. Også han fikk informasjon om at det var buss for tog. Det er lite verdt på Finse. Før vekten tok til måtte han via sine interne kontakter i NSBN besørge at et lokaltog tok turen opp til Finse, ventet i tre kvarter og fikk med seg alle passasjerer ned til nærmeste knutepunkt for buss og videre transport til Bergen. Dette hadde ikke blitt løst betryggende uten betjening til stede på stasjonen. Vi får igjen høre at dette ikke skal skje men dette er dessverre vår gjentatte erfaring. Uten bemanning hadde ikke passasjerene på Finse blitt ivaretatt. I dårlig vær og uten infrastruktur forøvrig ville dette kunne vært kritisk.

Næringslivet på Finse er avhengig av NSB for å få kunder fraktet opp. Det er flere innenfor reiseliv som også i samarbeid med NSB jobber med promotering av Finse som Opplevelsesdestinasjon. NSB, eller et nytt selskap, vil ha økt inntekts potensiale dersom logistikken fungerer og servicen fortsatt er til stede. Flere vil da reise. Jeg vil tro at å opprettholde Finse som betjent stasjon er noe som klart vil betale seg og gi økonomisk overskudd. Finse Stasjon kan sammenliknes med Flåms banen som også i sin tid ble vurdert nedlagt. Alle vet i dag at dette har vært et vellykket prosjekt. Det er i et slikt lys helt uforståelig at NSB ser seg tjent med å legge ned driften ved Finse stasjon.

Det er også i dag en egen snøkoordinator i NSB i perioden desember til april. Oppgaven er snørydding på banen og perrong. Han er ikke stasjonert på Finse. Dette innebærer altså ikke noe nytt tilbud initiert av nedleggelse av driften på Finse Stasjon. Nedleggelse av betjening på Finse innebærer at det ikke er noen representant fra NSB i høyfjellet. Dette mener vi og mange med oss klart vil få betydning for reaksjonstiden dersom noe skjer.

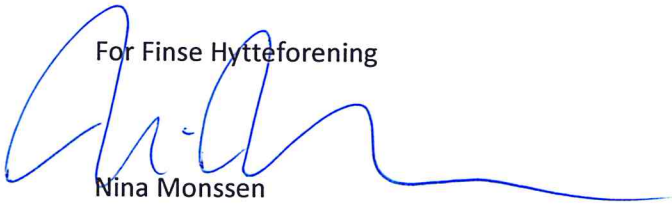
Det er ingen jeg har vært i kontakt med som forstår NSB sin beslutning knyttet til nedleggelse av Finse Stasjon. Når noe fremstår som klart uklokt og gjør situasjonen for kundene vanskelig blir folk sint. Siden NSB er i en monopolsituasjon er det heller ikke mulig å velge bort NSB. Kundetilfredsheten er som følge av varslet nedlegging av Finse Stasjon nå på et lavmål. Vår mulighet til rabatterte billetter innskrenkes jevnlig. Samtidig får vi et dårligere produkt og det blir stadig vanskeligere for oss å rise og transportere gods i tillegg til at vi klart opplever at sikkerheten svekkes. Dette er uakseptabelt.

Jeg er også kjent med at det den 7. august ble sendt et åpent brev til NSB fra Tine Nordgreen som tar opp sider ved nedleggelsen og manglende kundetilfredshet ved nedleggelsen i særdeleshet. Brevet

er vedlagt hittil 1200 underskrifter til støtte for opprettholdelse av bemanning ved Finse stasjon. Dette er i seg selv en dokumentasjon på at kundetilfredsheten synker dramatisk. Kampanjen fortsetter.

På grunnlag av det som fremkommer her, samt det som er anført i mitt brev av 5.juli 2016, ber vi om at de ansvarlige myndigheter i kraft av alminnelige samfunnsinteresser og sitt eierskap griper inn og i samarbeid med ledelsen i NSB finner alternative løsninger for nedleggelse av betjening ved Finse Stasjon og sikrer opprettholdelse av de funksjoner som ivaretas av dagens personale på Finse. Vi ønsker en konstruktiv dialog om hvordan vi kan bidra til at tilbudet kan opprettholdes på Finse.

For Finse Hytteforening



Nina Monssen

Leder

Kalvedalsveien 43a, 5022 Bergen, tlf. 93061433

Kopi; Medlemmer, Finse 1222, Finse stasjon, Finse Røde Kors Hjelpekorps, Finsehytten, Ulvik Kommune, Fylkesordfører, Fylkes varaordfører og Samferdselsdirektøren