

Lausunto

Asia: TRAFICOM/555301/03.06.03/2025

Rautateiden henkilöliikennepalvelun käyttäjien edustajien kuuleminen 2025

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Palveluiden toimivuudesta ja saatavuudesta:

1 Avuntarve laiturilla

Ei tarvitse välttämättä olla liikuntarajoitteinen, kun jo pelkästään nousu portaita pitkin junavaunuun voi tuottaa haastetta, mikäli matkassa on isompi laukku. On tärkeää kehittää kalustoa niin että yhä useampi junavaunu on esteetön ja tieto suurikokoisten laukkujen säilytyspaikoista helposti löydettävissä.

Junalaitureiden talvikunnossapito tärkeää. Miten toimitaan tilanteessa, kun juna pysähtyy asemalla, jonka laiturilla on peilijäissä, eikä vielä hiekoitettu tai suolattu? Erityisen haastavia ovat sateen tai loskan jälkeiset aikaiset aamut pakkasöiden jälkeen, jäätikön päälle lammikoiksi kerääntyvät kevätsateet tai lumipyryn tukkimat hissinovet. Miehittämättömillä asemilla ei tiedä mihin ilmoittaa häiriötilanteista, monille asemille tarvitaan lisää kaiteita laitureiden varrelle sekä katoksia laiturialueille ja hissien läheisyyteen.

Erityisen vaarallisia tilanteita aiheutuu kaluston ja raiteiden muutoksista, poisjääneistä vuoroista tai viivästyksistä talvipakkasilla. Yhä useampi asema on nykyisellään miehittämätön ja ilman penkkejä tai lämmintä odotustilaa. Muutoksista tiedottamisessa on puutteita. Sovellukseen päivitetty tiedot eivät tavoita matkustajia, joilla ei ole älypuhelimia, miehittämättömillä asemilla ei voi kysyä tilannetta henkilökunnalta, eikä henkilökuntakaan aina saa ajankohtaista tietoa matkustajien avuksi. Kuulutukset ja kyltit antavat toisinaan ristiriitaisia tietoja, poikkeustilanteissa valitettavan usein ainoastaan suomeksi. Useampien yhtiöiden mahdollisesti toimiessa samoilla raiteilla voi olettaa luotettavan tiedottamisen olevan vielä hankalammin järjestettävissä.

Odottaminen poikkeustilanteissa käy tukalaksi, jopa vaaralliseksi, jos raiteen vierestä ei uskalla lähteä lämmittelemään tai lepuuttamaan jalkojaan. Varajärjestelyiden ja tiedon kulun pitää toimia poikkeustilanteissa niin, että huonokuntoisemmatkin matkustajat uskaltavat lähteä matkaan. Kun liikumisen tuen kohtuullistaminen tulevaisuudessa ajaa yhä useammat huonokuntoiset käyttämään eri kulkuvälineiden yhdistelmiä, ei matkustajia voi jättää talvipakkasilla tai kesähelteillä pitkiksi

ajoksi luonnon armoille. Tiedon kulun poikkeusjärjestelyistä pitää toimia myös odotustilaan, jotta matkustajat uskaltavat lähteä raiteen äärestä lämpimään.

2 Fyysiset esteet

Korkeat askelmat, epätasaiset laiturit ja pitkä välimatka junaan tai junasta pois voivat estää iäkkäiden matkustamista. Yleiset sairaudet, kuten sydän- ja hengityssairaudet sekä tuki- ja liikuntaelinsairaudet lisäävät ikääntyneiden matkustajien tuen ja taukojen tarvetta.

Ruuhkat ja heikko näkyvyys voivat aiheuttaa vaaratilanteita asemilla. Iän myötä heikentyneen tasapainon ja siitä seuraavan kaatumisriskin vuoksi tungoksessa ja liikkuvassa junassa liikkuminen voivat olla vaarallista iäkkäille. Asemien varustelussa on puutteita. Riittämättömät odotustilat, puutteelliset WC-tilat ja esteetön pääsy heikentävät matkustusmukavuutta ja turvallisuutta.

Lyhyet vaihtoajat ja rajallinen hissikapasiteetti lisäävät vaaraa myöhästyä jatkoyhteydestä. Laitureille pääseminen ja asemarakennusten portaat sekä pitkät siirtymät voivat olla hankalia. Raskaiden laukkujen käsittely on usein fyysisesti liian vaativaa ilman apua. Kun pysähtymisaika asemalla on lyhyt jää mukana seurannut auttaja liian helposti tahtomattaan asemalta lähtevän junan kyytiin. Pitkissä junissa on hankalaa saada konduktöörin huomiota, miehittämättömillä asemilla ei ole saatavilla asemahenkilökunnan apua.

3 Kognitiiviset ja digitaaliset taidot

Kognitiiviset vaikeudet voivat haitata aikataulujen, vaihtojen ja asemaopasteiden seuraamista erityisesti muistisairauksista tai heikentyneestä kognitiosta kärsiville. Poikkeustilanteet tai viime hetken muutokset voivat keskeyttää matkan kokonaan, jos matkustaja ei kykene reagoimaan muutoksiin ajoissa. Rautatieyrityksen ja asemanhaltijan avustamispalvelut ovat riippuvaisia koulutetun henkilökunnan saatavuudesta, rajoitettuja tietyille asemille eikä näiden olemassaolosta tiedoteta tarpeeksi laajasti. Nettisivuilla olevan lomakkeen tai lipunmyyntisovelluksen lisäksi olisi tärkeää, että palvelua tarvitsevat löytäisivät esteettömän matkustuksen palvelunumeron myös muualta kuin asiakaspalvelun verkkosivuilta.

Paperiaikataulujen puute muodostaa merkittävän esteen digitaidottomille. Lainsäädäntö ei tällä hetkellä velvoita tarjoamaan paperisia aikatauluja tai saavutettavaa tietoa fyysisessä muodossa rautatieliikenteessä. EU:n rautatieliikenteen matkustajaoikeuksien asetus (EU 2021/782) kuitenkin edellyttää, että tiedon tulee olla selkeää ja helposti saatavilla.

4 Aistivammat ja avuntarve

Heikentynyt näkö tai kuulo vaikeuttavat matkustamista. Aikataulut, opasteet ja kuulutukset eivät aina ole selkeästi luettavissa tai kuultavissa. Ajantasainen tieto muutoksista ei tavoita kaikkia, koska

tieto on ensisijaisesti digitaalista. Kuulutukset ovat usein epäselviä myös hyväkuuloisille, muutoksista ilmoitetaan valitettavan usein vain suomeksi.

Yksin matkustavilla ikääntyneillä on korostunut avun tarve. Saattajapalvelut, avustaminen laiturilla ja junassa sekä neuvonta ovat välttämättömiä monille iäkkäille matkustajille. Avustamispalvelua on kuitenkin tarjolla rajallisesti, eikä tieto sen olemassaolosta tavoita kaikkia apua tarvitsevia. Henkilökunnan valmius auttamiseen on hyvä silloin kuin heitä on asemalla tai riittävästi pitkässä junassa.

Palveluiden hinnoittelusta:

Junalippujen hinnoittelu yhdessä rataverkon ja pysähdyspaikkojen kanssa ei aina kannusta käyttämään junaa. Jos matkalle lähtee mukaan useampi henkilö on henkilöauto yhä usein edullisempi vaihtoehto, olettaen että jollakin seurueesta on ajolupa. Taksinkaan saantiin asemalta loppumatkalle ei nykyään voi haja-asutusseuduilla luottaa. Dynaaminen hinnoittelu saattaa yllättää, lippujen hinnat vaihtelevat suuresti eri aikoina ja viikonpäivinä. Eläkeläisalennus kaukoliikenteen kertalipusta ja sarjalipuista saisi olla suurempi kuin 20 %.

Lippujärjestelmistä:

Digitaalisissa lippujärjestelmissä löytyy hyvin tietoa junatyypistä, lähtöraiteesta ja junan menosuunnasta. Matkustusvaihtoehtoja ja niiden hintoja on helppo vertailla ja paikkavaraus on helppo tehdä tarpeiden mukaan, jos on ajoissa liikkeellä. Voisiko kuitenkin lopullisessa versiossa painottaa, että kuvatut haasteet (digitaidottomuus ja liikuntarajoitteet) koskevat osaa ikääntyneistä, ei suinkaan kaikkia. Esteettömän junamatkustuksen palvelunumero voisi olla helpommin löydettävissä lippusovelluksesta. Paikallisliikenteen matkalippujen lisäksi olisi hyvä kehittää yhteistyötä paikallisten taksipalveluiden kanssa, jos julkisen liikenteen vaihtoehtoja ei ole saatavilla tai jos ne eivät ole matkustajan tarpeisiin sopivia.

Keskeinen ongelma on yhä usealle verkkoasioinnin ensisijaisuus. Lipunmyynti, reittien suunnittelu ja aikataulujen tarkistus ovat siirtyneet lähes täysin digitaalisiksi. Ikääntyneistä matkustajista moni on vielä ilman älypuhelinia tai omia pankkitunnuksia. Tilastokeskuksen (2022) mukaan 75–89-vuotiaista jopa 35 % ei ole koskaan käyttänyt internetiä. Kognitiivisten ja motoristen taitojen muuttuessa voi arveluttaa lähteä liikenteeseen digitaalisen lipun varassa, vaikka älypuhelin matkasta löytyisikin.

Olisi tärkeää myös seurata miten junalippujen käteisellä myynnin lopettaminen junissa on vaikuttanut ikääntyneiden matkustusedellytyksiin. Lipun ostaminen etukäteen erillisestä myyntipisteestä ei ole kaikille saavutettava vaihtoehto. Olisiko esimerkiksi mahdollista kaukojunissa järjestää vaihtoehtoinen lipunmyynti junan ravintolavaunussa, jossa käteinen toimii edelleen maksuvälineenä?

Aikataulumuutoksista ja peruutuksista tulee voida viestiä selkeästi myös muuten kuin lippusovelluksen tai verkkosivujen kautta. Kuulutusten pitää toimia suomeksi ja ruotsiksi. Henkilökunnan pitää olla tavoitettavissa, jotta heiltä voi kysyä neuvoa. Olisiko mahdollista tilata omaan matkaan liittyvät tekstiviestitiedotteet asiakkaan niitä tarvitessa?

Palveluiden tulevaisuudennäkymistä:

Ikääntyneiden määrä kasvaa ja julkisen liikenteen rooli on vastata tähän.

Suomen väestö ikääntyy nopeasti, ja yhä useampi junamatkustaja on iäkäs. Ikääntyneet käyttävät julkista liikennettä korvaamaan yksityisautoilua esimerkiksi asiointi-, virkistys- ja sukulointimatkoilla. Eläkeliiton ja Tutkimustie Oy:n 60+ Barometrin (2024) mukaan ikääntyneiden liikkumisen sujuvuus on keskeinen tekijä hyvinvoinnin ja osallisuuden kannalta.

Ikääntyessä fyysiset, kognitiiviset ja sosiaaliset haasteet voivat vaikeuttaa julkisen liikenteen käyttöä. Liikkuminen, kokemukset ja kohtaamiset ovat yhä tärkeitä. Junaliikenteen palvelujen ja infrastruktuurin on vastattava näihin haasteisiin, jotta liikkuminen on yhdenvertaisesti kaikkien saatavilla.

Muuta:

Saavutettavuus on kokonaisuus.

Jotta ikääntyneen ihmisen junalla matkustaminen olisi esteetöntä, jokaisen matkan vaiheen – suunnittelun, siirtymien, odottamisen ja itse matkustamisen on oltava saavutettavaa. Toimivista palveluista pitää tiedottaa, myös muuten kuin sähköisesti, jotta epävarmuus matkan sujumisesta ei muodostu esteeksi.

Lainsäädännöllinen pohja:

Saavutettavaa matkustamista ei ainoastaan ohjaa markkinat ja palvelutarjonta. Myös lainsäädäntö tarjoaa eväitä ikääntyneiden oikeuksiin nykyistä sujuvampaan, turvallisempaan ja esteettömämpään junalla matkustamiseen. Tahdomme lopuksi muistuttaa ainakin seuraavista säädöksistä:

1. Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014):

Kieltää syrjinnän iän tai toimintakyvyn perusteella. Viranomaisten ja palveluntarjoajien on aktiivisesti edistettävä yhdenvertaisuutta.

2. Esteettömyysdirektiivi (EU 2019/882) ja EU:n matkustajaoikeudet:

Velvoittavat julkisen liikenteen palveluiden esteettömyyteen ja saavutettavuuteen.

3. YK:n vammaissopimus (CRPD):

Suomessa voimassa oleva sopimus kattaa myös ikääntyneiden oikeuden liikkua esteettömästi.

4. Liikenteen palvelulaki (320/2017):

Tavoitteena on asiakaslähtöinen ja saavutettava liikennejärjestelmä kaikille.

5. Asema-alueiden hallinta:

Suomessa asema-alueiden hallinta on hajautunutta. Lainsäädäntö on valmistelussa asemahallinnan vastuiden selkeyttämiseksi (LVM). On varmistettava, että asemat palvelevat ikääntyneitä matkustajia yhdenvertaisesti.

6. Junamatkustamista koskee EU-asetus rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32021R0782>). Aikataulujen osalta siellä sanotaan: "Matkustajille on annettava selvät ja helposti saatavilla olevat tiedot: -- aikatauluista ja sovellettavista hinnoista, matkan aikana, erityisesti palvelujen viivästymisistä tai keskeyttämistä, valitusten esittämismenettelyistä. Vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille (ja ikääntyneille) tarkoitetut tiedot on esitettävä saavutettavassa muodossa."

Långvik Katja
Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry – Pensionärsförbundens
intresseorganisation PIO rf