

## **Eläkeliiton liittovaltuuston kevätkokous 17.5.2022** **Digitalisoitu lipunmyynti syrjäyttää ikääntyneet junamatkustajat**

Eläkeliiton liittovaltuusto nostaa kannanotossaan esiin ongelmat, joita VR:n lipunmyynnin lähes totaalinen digitalisointi aiheuttaa suurelle joukolle ikääntyneitä asiakkaita. Eläkeliittoon tulee säännöllisesti yhteydenottoja vaikeuksista VR:n henkilöliikenteen matkalippujen ostamisessa. Ongelmat korostuvat alueilla, joilla julkista bussiliikennettä ei ole lainkaan, ja joilla juna on asukkaille ainut tapa toteuttaa liikkumisen vapauttaan.

Suomessa on kasvava määrä rautatieliikennepaikkoja, joilla ei ole asiakaspalvelupistettä tai lippuautomaattia. Tällöin ainut mahdollisuus matkalipun hankkimiseen on VR:n verkkosivut tai mobiilisovellus. Lipun voi ostaa VR:ltä myös puhelimitse mutta tässäkin tapauksessa matkalippu toimitetaan asiakkaan sähköpostiin. VR:n junalippuja voi ostaa myös R-kioskeista tai matkatoimistoista. R-kioskejakaan ei ole kaikilla rautatieliikenteen asemilla ja matkatoimistoja vielä vähemmän.

Vaikka selkeä enemmistö VR:n asiakkaista käyttää itsepalvelukanavia verkossa, on ongelma todellinen ja kohtuuton niille lipunostajille, joilla ei ole verkkoyhteyttä käytettävissään, tai jotka eivät osaa käyttää erilaisia mobiilisovelluksia matkalippujen ostoon. VR:n käytännöt lipunmyyntinsä digitalisoimisessa uhkaavat iäkkäiden ihmisten yhteiskunnallista osallisuutta ja vaarantavat heidän liikkumisvapautensa.

Digitaaliset palvelut ovat tervetulleita. Niihin siirtyminen toteutetaan kuitenkin pakottamalla ilman tosiasiallisia muita vaihtoehtoja. Eläkeliiton syyskuussa 2021 julkistaman +60-barometri-niminen kyselytutkimus kertoo, kuinka peräti 40 % vastaajista oli jättänyt jonkin viranomaispalvelun hankkimatta puutteellisten digitaalisten valmiuksiensa vuoksi.

Liittovaltuusto vaatii, että VR lisää perinteisiä vaihtoehtoja junalipun hankkimiseen. Junalippuja tulee voida ostaa kaikilla henkilöliikenteen asemilla. R-kioskien lisäksi lippuja tulee voida ostaa myös muista palvelupisteistä sekä paikallisjunista. Lipunmyynnin digitalisointi ei saa syrjäyttää ikääntyneitä matkustajia.

### Lisätiedot:

Raimo Ikonen  
puheenjohtaja  
Eläkeliitto  
p. 050 5599 179

Anssi Kemppi  
toiminnanjohtaja  
Eläkeliitto  
p. 040 7257 143