

ÅSA SUNDH om

brist på konkurrens

Söndag kväll den 1 oktober kommer jag till Arlandas inrikeshall en timme före avgång. Kön till incheckningsdiskarna är mycket lång. Så får jag syn på en incheckningsapparat och tycker att det verkar vara ett genialiskt sätt att undvika köandet.

Automatik, utan kö. Jag skickar in min biljett och får bagageetikett och biljett tillbaka. Nu är det bara att ställa sig i kö nr 9, där det står Baggage drop, No check-in. Sagt och gjort. Då upptäcker jag dock det märkliga. Vår kö står praktiskt taget stilla och vi som står i den förstår inte varför. Vi har ju redan checkat in i maskinen. Den långa traditionella kön ringlar sig tre gånger snabbare framåt än vår ”snabbkö”. Kvinnan som stod framför mig i den vanliga kön har redan checkat in och försvunnit mot ”gaten”. Jag går fram till en SAS-anställd vid sidan av kö 9 och följande dialog utspinner sig:

”Varför står jag i kö igen? Jag har ju redan checkat in i incheckningsmaskinen?”

”Vi måste kontrollera biljett och bagage så att det är ert bagage. Det är en säkerhetsåtgärd”.

”Men varför låter ni oss då tro att vi kan ordna det själva vid incheckningsapparaten?”

”Vi vill ge passagerarna möjlighet att välja”.

Ja, detta argument tilltalar ju mig som är moderat, men jag fortsätter:

”Vad menar du? Det enda val jag kan se är om jag ska välja att checka in två gånger eller en gång. Nu har jag omedvetet och definitivt mot min egen vilja valt att checka in två gånger. Det kan jag inte se någon fördel med, varken för SAS eller för mig som kund.”

”Vi har för få incheckningsdiskar.”

”Men på vilket sätt hjälper det att öppna en ny disk om det samtidigt blir en ny lång och seg kö?”

”Många tycker om att prova ny teknik. De tycker att det är kul.”

”Jag vill själv välja när jag ska ha kul och hur jag ska ha det. Vi som står här i kön tycker absolut inte att det är kul och det hjälper definitivt inte SAS att komma iväg i tid. Jag kan inte förstå vem som har något att vinna på detta och som kund känner jag mig lurad.”

”Eftersom jag är anställd av SAS kan jag tyvärr inte kommentera det.”

När incheckningen äntligen är avslutad måste jag rusa ut till planet trots att jag från början var ute i så god tid. Väl ombord berättar jag detta för min stolsgranne och han berättar då att nu tycker också han att måttet börjar bli rågat. Han ska åka till Thailand den 1 jan 2001 och den 3 juli 2000 beställde han anslutningsflyg mellan Umeå och Arlanda. Det fanns 9 avgångar att välja mellan. Döm om hans förvåning när man redan i juli har bestämt att sju av dessa avgångar är inställda!



Monopol är förödande. SAS satade på 80-talet ansenliga summor på charmkurser och på att riva pyramiderna i organisationen. Men det räcker inte. Charmkurser i all ära – effekterna sitter inte i för alltid – men det är mest polityr och yta. Det kanske är dags för en ny omgång, för att kunna motivera oss kunder att använda den nya tekniken. Men det behövs mer. Det är ju förändringar på djupet som behövs. Företag måste vara beroende av sina kunder och behöva slåss för att behålla dem för att det skall bli riktiga förändringar. Om jag ska förmås att ändra mitt beteende och använda nya system, måste jag först tycka att jag vinner något på det. Och det måste vara på allvar också för företaget. Konkurrens, risken att förlora passagerare, risken att någon annan kommer in och är bättre.

Som Umeåbo hoppas jag snart få se andra flygbolag ta upp konkurrensen med SAS. Utan konkurrens får vi ingen fungerande marknad. Här heller.

Åsa Sundh (asa.sundh@univex.umu.se) är lärare i engelska vid Umeå Universitet och kommunalpolitiker.