

Jernbaneverket ved trafikkdirektør Bjørn Kristiansen

Saksbehandler:
Anne Rygg
Epost:
anne.rygg@forbrukerradet.no

Vår dato:
14.02.2013

Vår referanse:
13/362 - 4

Deres dato: Deres referanse:

Vedrørende økt reisetid og lite nyttig informasjon for togpendlere

Forbrukerrådet gjennomførte 12. februar 2013 en undersøkelse blant 250 pendlere på Østlandet med fokus på hvordan de opplever at deres reisetid er påvirket av nye ruter fra 9. desember, og hvordan de opplever informasjonen de får i forbindelse med forsinkelser. 146 respondenter besvarte undersøkelsen.

To viktige funn er at mange har fått økt reisetid og at de fleste opplever informasjonen de får ved forsinkelser som lite nyttig.

På bakgrunn av tilbakemeldingen fra pendlerne vil vi utfordre NSB og Jernbaneverket på følgende to problemstillinger:

- 1) Hva er NSB og Jernbaneverkets vurdering av tilbakemeldingen om at mange har fått lengre reisetid til og fra jobb etter ruteomleggingen 9. desember?
- 2) Hva vil NSB og Jernbaneverket gjøre for at kundene skal få informasjon som oppleves mer nyttig ved forsinkelser og innstillinger?

Vi ber om et møte hvor vi kan legge fram funnene og inviterer til å drøfte løsninger på utfordringene pendlerne tar opp.

Lengre reisetid

Av våre respondenter er det få som sier de har fått kortere reisetid etter ruteomleggingen (8 %), mens 37 % sier de opplever økt reisetid. Et flertall av disse oppgir at en grunn til at de har fått økt reisetid er flere forsinkelser siden ruteomleggingen. Dette er spesielt tydelig blant de som reiser på strekningene nordfra mellom Lillehammer/ Kongsvinger og Oslo og østfra mellom Halden/ Rakkestad og Oslo. Flere kommenterer at de opplever bortimot daglige forsinkelser.

Mange sier at de har fått økt ventetid mellom reisemidler, altså at tilbudet korresponderer dårligere. Flere kommenterer at de har økt reisetid fordi toget har flere stopp, og flere melder at de har flere bytter som følge av ruteomleggingen.



Lite nyttig informasjon

Hele 88 % av respondentene har opplevd forsinkelser de siste ukene. 67 % av disse sier at informasjonen de har fått i forbindelse med forsinkelsen/e enten har vært helt unyttig eller lite nyttig. Mange påpeker at de får informasjon om forsinkelsene sent og at informasjonen er mangelfull. Ved forsinkelser og innstillinger er det essensielt at kunden får informasjon så raskt som mulig og at de får informasjon som kan brukes til å fatte beslutninger om hva de skal gjøre for å komme seg på jobb.

Mange melder at NSBs SMS-varsling ved forsinkelser eller innstillinger kommer sent og ofte inneholder feil. Noen typiske eksempler på tilbakemeldinger er: "Jeg skal egentlig få sms-varsling, som stort sett aldri fungerer. I de tilfellene jeg mottar sms, så kommer den ofte lang tid i etterkant.", "nsb sender sms om forsinkelser. Disse inneholder informasjon stikk i strid med hva nettsiden deres sier, som vi henvises til å sjekke. Dette er blitt verre etter 9. Desember" og "NSBs sms-varsling har ikke fungert helt i det siste: ved to anledninger har kun fått varsel når problemer er løst, ikke når det oppsto".

Vennlig hilsen
FORBRUKERRÅDET

Anne Haabeth Rygg
fagdirektør samferdsel

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.