

Pendlerundersøkelse om forsinkelser morgenen 4. mars

Mandag 4. mars svarte 230 av 387 registrerte togpendlere på Østlandet på en undersøkelse fra Forbrukerrådet om forsinkelse samme morgen. En stor hovedvekt av respondentene er på østgående eller vestgående linjer. Det var delvis stengt for togtrafikk mellom Oslo S og Skøyen på grunn av problemer med signalanlegget den morgenen.

Hvem var berørt av forsinkelsen og hvor mye?

- **55 % (127 stk) var berørt av forsinkelse.** Øst 64 % Vest 57 %, Nord 40 % og Gjøvikbanen 22 % berørt.
- **43 % av disse var mellom 10 og 20 minutter forsinket.** På østgående linje oppga 33 % at deres tog var mer enn 20 minutter forsinket eller innstilt, mens på vestgående var tilsvarende tall 20 %.
- **74 % sier de kom forsinket til jobb/ skole.** For 16 % hadde forsinkelsen ingen spesielle konsekvenser. 85 % for østgående linjer kom forsinket til jobb/ skole og 64 % for vestgående.

Informasjon før de ankom stasjonen:

45 % fikk ikke informasjon før de ankom stasjonen. De fleste som fikk informasjon før de ankom stasjonen, fikk dette på SMS (30 %), men noen fikk også informasjon gjennom media (15 %) og på andre måter. Flere på vestgående pendel hadde fått slik informasjon før de ankom stasjonen enn på de andre strekningene.

Informasjon på stasjonen:

61 % oppgir å ikke ha fått informasjon om forsinkelsen på stasjonen. 81 % av de berørte på østgående linjer oppga å ikke ha fått informasjon på stasjonen. 18 % av alle de berørte oppgir å ha fått info på skjerm/ infotavle og 20 % over høyttaler på stasjon.

På følgende stasjoner oppgir flere berørte av forsinkelsen at de ikke fikk noen informasjon på stasjonen: Asker, Drammen, Heggedal, Askim, Fredrikstad, Moss, Oppegård, Sarpsborg, Sonsveien, Holmestrand, Mjøndalen, Slepender, Spikkestad og Jessheim.

Informasjon på toget:

39 % oppgir å ikke ha fått informasjon om forsinkelsen om bord på toget. 50 % oppgir å ha fått informasjon over høyttaler og 4 % fra konduktør.

Nyttig informasjon?

59 % oppgir at informasjonen de fikk var lite nyttig eller ikke nyttig i det hele tatt. På østgående linjer er dette tallet hele 72 %, mens det for vestgående linjer er 47 %. Hovedårsakene som oppgis til at informasjonen var lite nyttig eller ikke nyttig i det hele tatt er:

- 1) Informasjonen om hvor mye toget var forsinket var upresis/ mangelfull (35 %).
- 2) Informasjonen kom for sent (31 %).
- 3) Fikk ingen anbefalinger om hva jeg burde foreta meg (23 %).