

Krav om refusjon ved togforsinkelser

Januar 2024



Bakgrunn



Mange norske togpassasjerer opplever ofte forsinkelser og innstillinger. Passasjerene har en rekke rettigheter knyttet til alternativ transport og refusjon ved forsinkelser og innstillinger på jernbanen.

Denne undersøkelsen har som formål å skaffe mer innsikt om i hvilken grad togpassasjerer benytter seg av disse rettighetene – og eventuelle hindre for at passasjerer fremmer krav til selskapene.

Rettighetene knyttet til reiser på lokal/regional-tog og langdistanse-tog variere noe, og det er derfor skilt på dette i undersøkelsen.

Passasjertransporten på jernbanen i Norge er konkurranseutsatt, og betjenes i dag av:

- Vy
- SJ Nordic
- Go Ahead
- Flytoget

Ved kontraktinngåelse forpliktet selskapene til å tilby like gode eller bedre vilkår enn det Vy opererer med. Vys vilkår er basert på krav i jernbanepassasjerrettighetsforordningen.

Metode og utvalg



Målgruppe og utvalg

Utvalget er rekruttert i Norstats webpanel, som består av over 100 000 nordmenn over 15 år med tilgang til internett. Medlemmene i panelet er rekruttert via telefon, online-kampanjer, gjennom venner med mer. Utvalget blir trukket tilfeldig og proporsjonalt i forhold til den enkelte landsdels befolkningstall og kvoterer på kjønn og fylke.

Målgruppen i denne undersøkelsen er nordmenn som har opplevd forsinkelser på tog de siste tre år. Denne gruppen er satt sammen litt annerledes enn den norske befolkningen forøvrig, spesielt med tanke på hvor i landet det er togtilbud, og jobbsituasjon. Utvalget er rekruttert fra landsrepresentative undersøkelser, men tallene er ikke vektet fordi vi ikke kjenner til den demografiske fordelingen på de som har opplevd forsinkelser.

Metode og tidsperiode feltarbeid

Datainnsamlingen ble gjennomført som webintervju i desember 2023 og januar 2024.

Antall intervju

1025

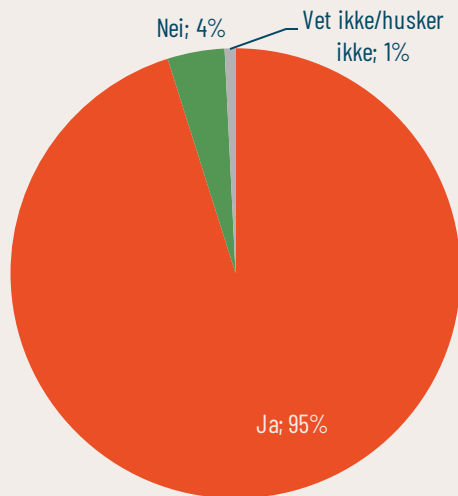
Feilmarginer

+/- 3,0 prosentpoeng ved 1000 intervju

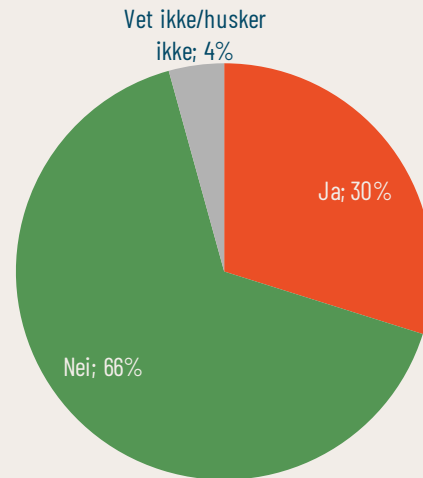
Feilmarginene for tall i undergrupper er større

Av de som har opplevd forsinkelser med tog, er majoriteten på de korte distansene (naturlig nok)

Har du reist med lokal/ regionaltog de siste tre årene, og opplevd at toget var forsinket i mer enn 30 minutter eller innstilt?

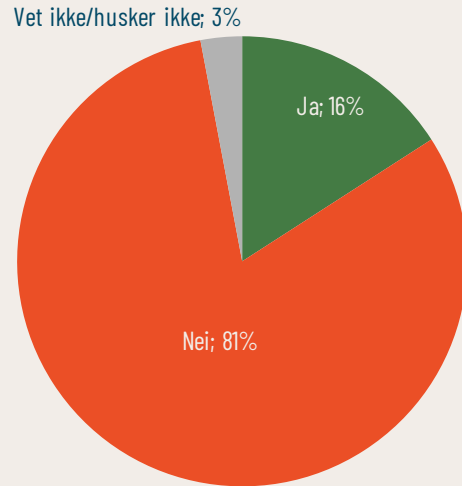


Har du reist med langdistansetog (Bergensbanen, Sørlandsbanen, Dovrebanen eller Nordlandsbanen) og opplevd at toget var forsinket i mer enn 60 minutter eller innstilt?



De fleste klager ikke på forsinkelser og innstillinger av lokal- og regionaltog

Sist gang du opplevde forsinkelse eller innstilling av lokal/ regionaltog:
klagde du til togselskapet for å få refundert deler eller hele billetten?

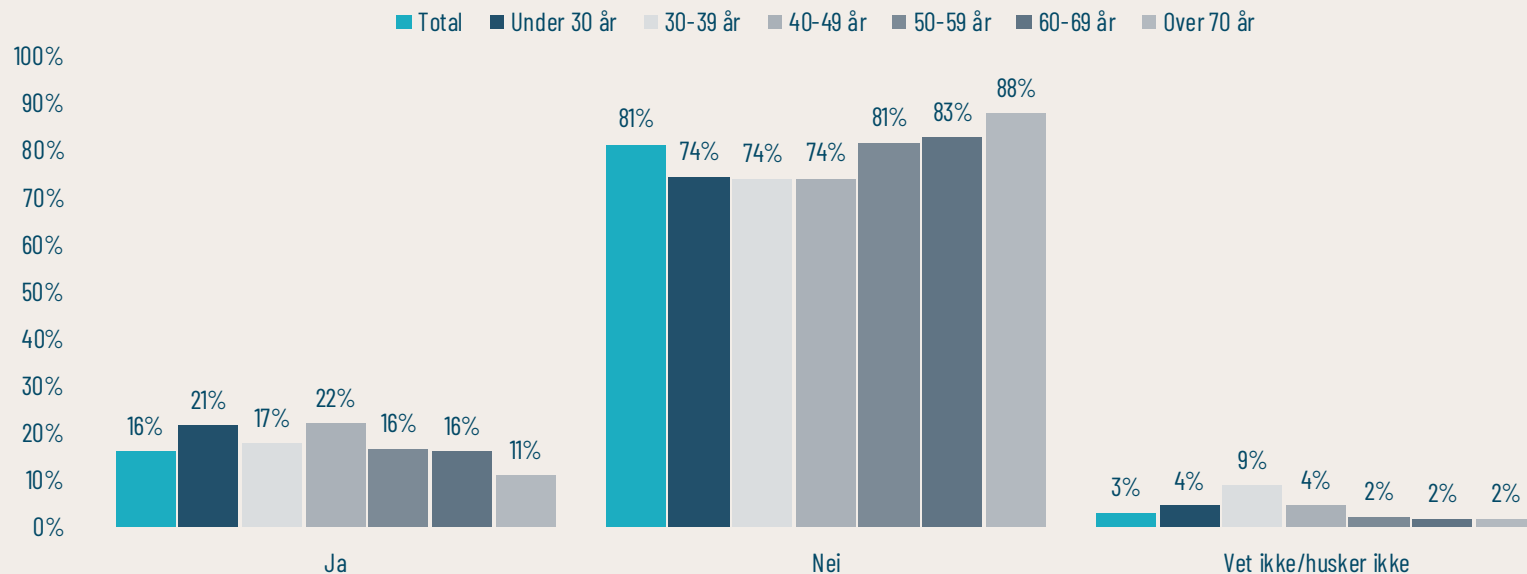


N = 975 (de som har opplevd forsinkelser på lokal- eller regionaltog)



De yngste klager oftere enn de eldre på avvik innen lokal- og regionaltog

Sist gang du opplevde forsinkelse eller innstilling av lokal/ regionaltog:
klagde du til togselskapet for å få refundert deler eller hele billetten?

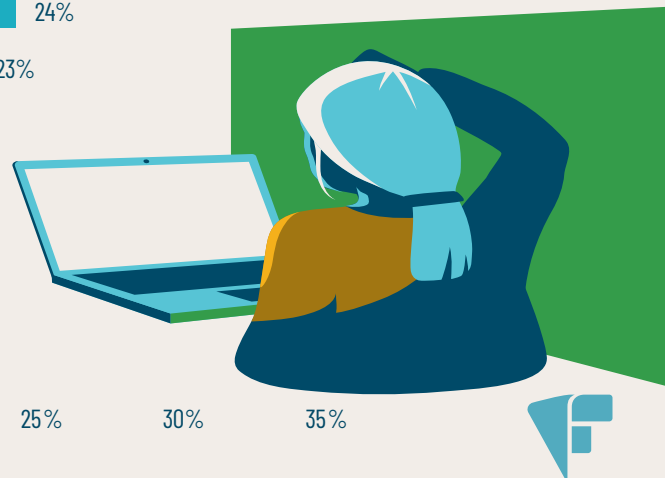
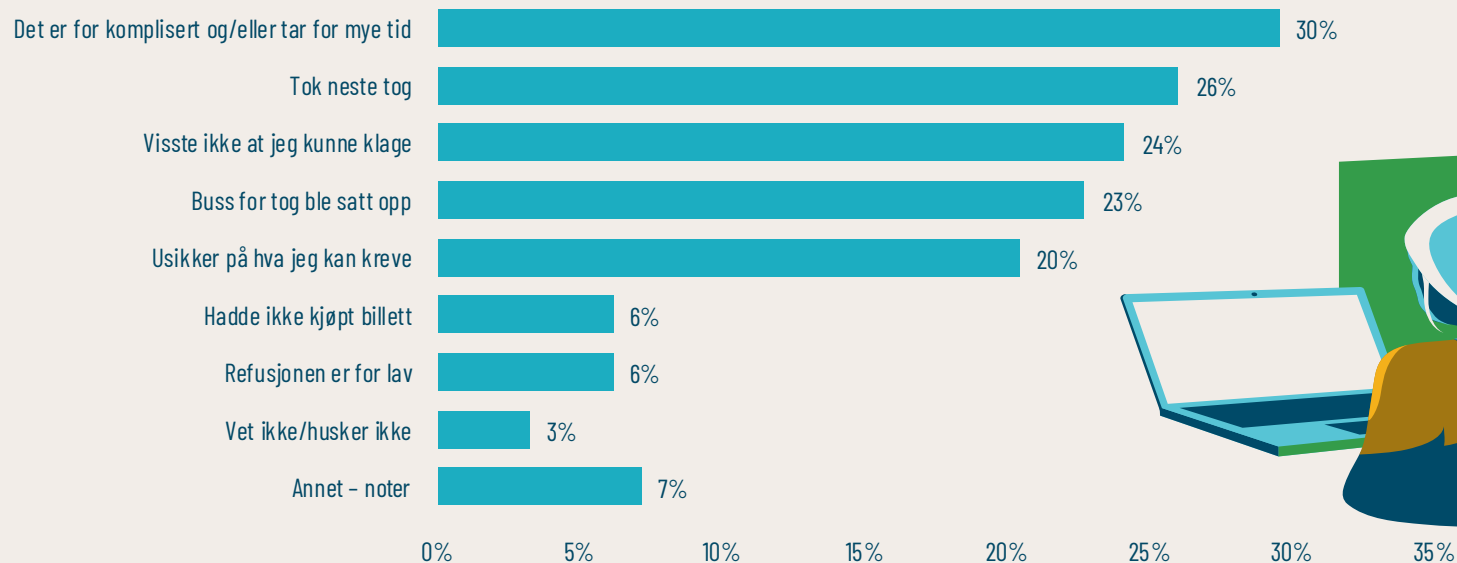


N = 975 (de som har opplevd forsinkelser på lokal- eller regionaltog)



En tredjedel klager ikke på forsinkelser og innstillinger av lokal- og regionaltoget fordi det er for komplisert eller tar for mye tid

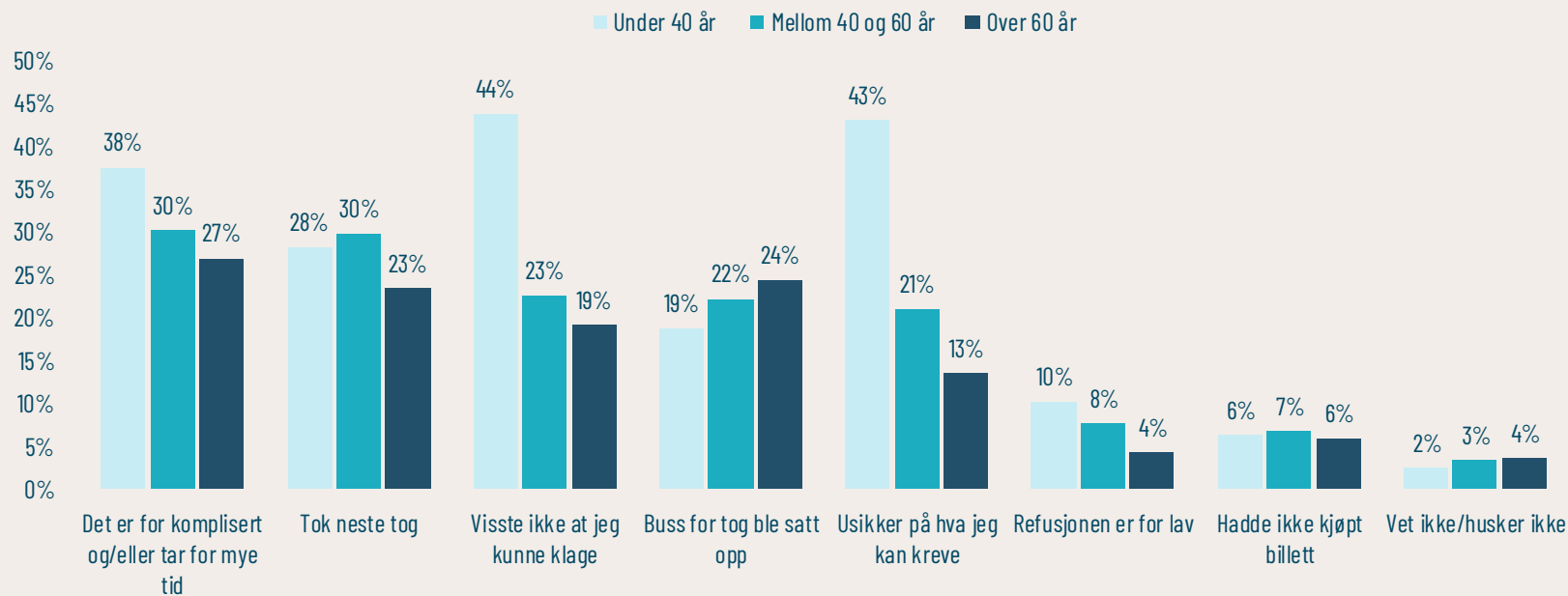
Hvorfor klager du ikke? (På avvik på lokal- eller regionaltoget)



N = 791 (de som ikke klager ved sist avvik på lokal- eller regionaltoget)

De yngste syns oftere klaging er komplisert og tidkrevende, og svarer oftere at de har for lite kunnskap om rettighetene sine

Hvorfor klagde du ikke?
(På avvik på lokal/ regionaltog)



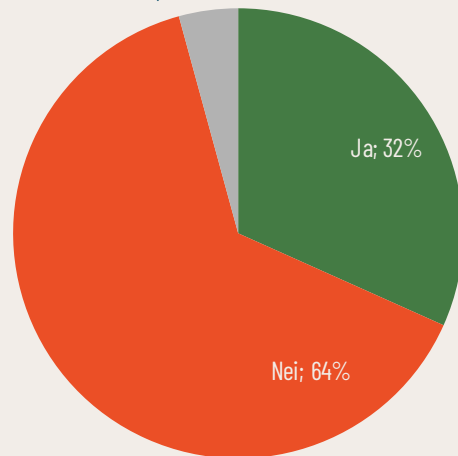
N = 791 (de som ikke klagde ved sist avvik på lokal- eller regionaltog)



Dobbelt så mange klager på forsinkelser og innstillinger av langdistansetog

Sist gang du opplevde forsinkelse eller innstilling av langdistansetog:
klagde du til togselskapet for å få refundert deler eller hele billetten?

Vet ikke/husker ikke; 4%

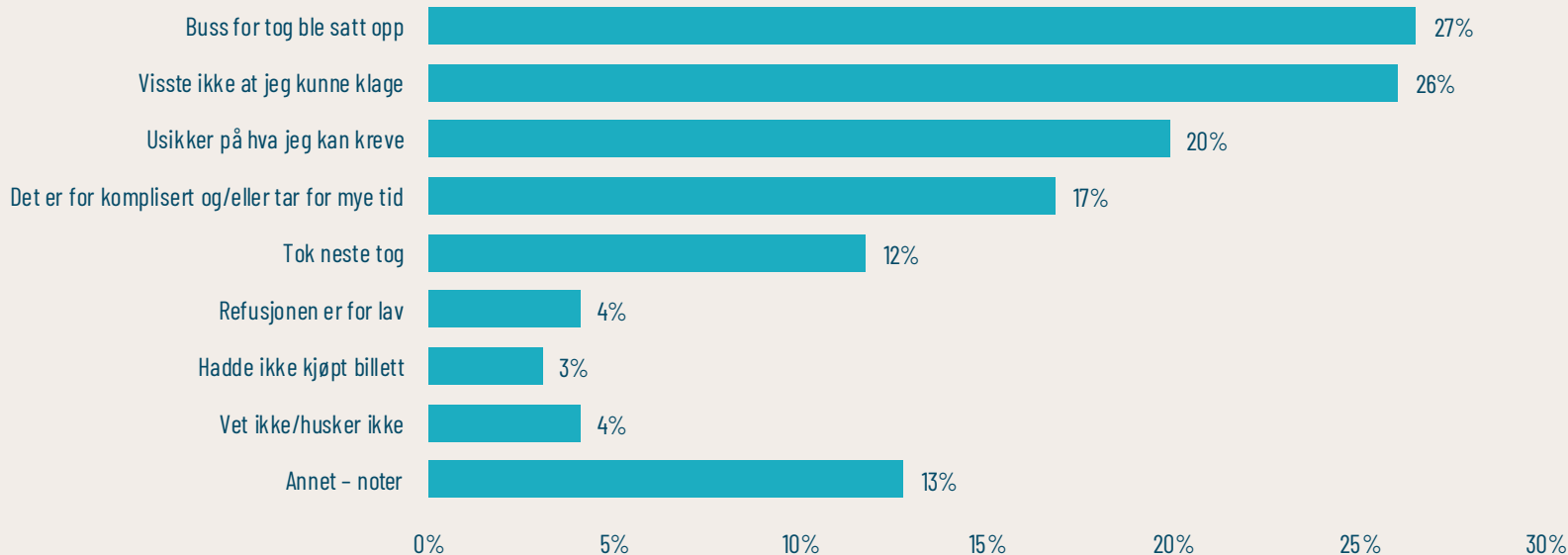


N = 306 (de som har opplevd forsinkelser på lokal- eller regionaltog)



Alternativ transport og manglende kunnskap er de vanligste grunnene til å *ikke* klage på avvik på langdistansetog

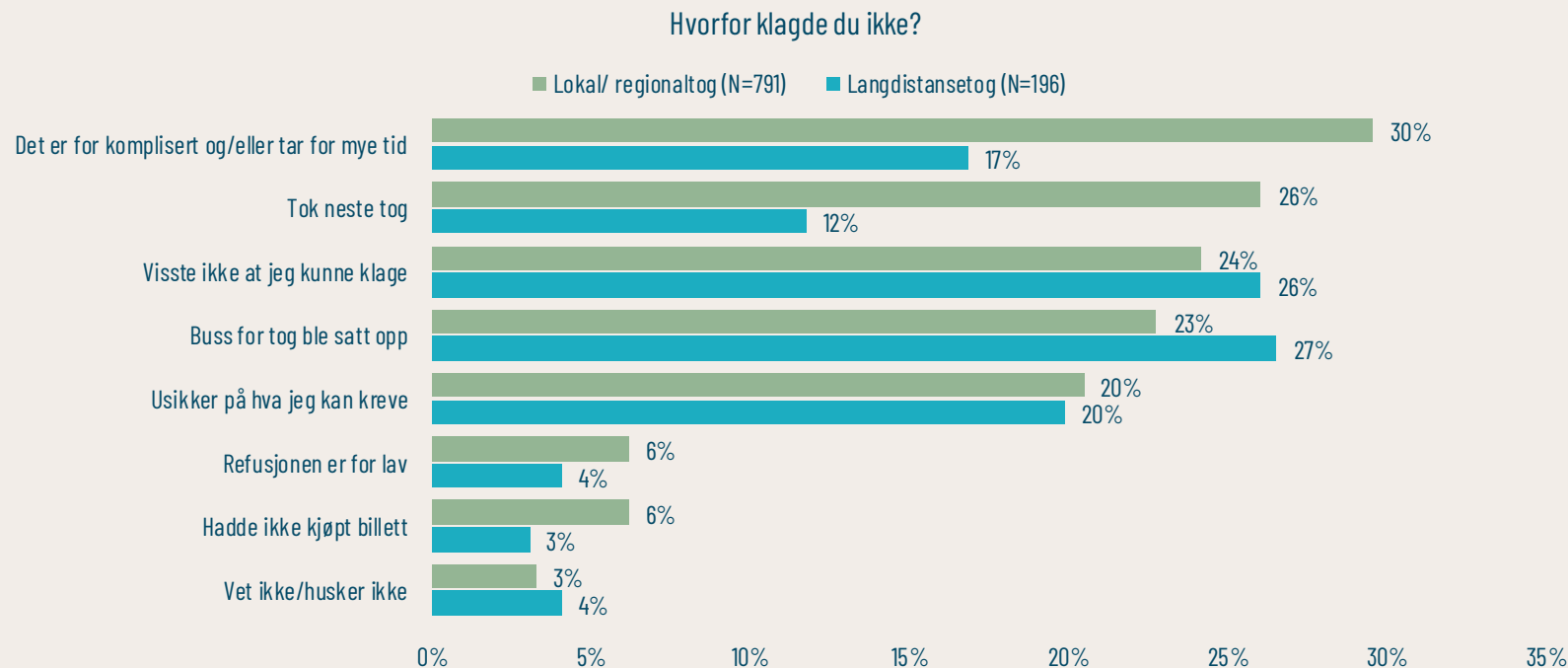
Hvorfor klagde du ikke? (På avvik på langdistansetog)



N = 196 (de som ikke klagde ved sist avvik på langdistansetog)



Forbrukerne har ulike begrunnelser for å ikke klage, avhengig av tog-typen



SJEKK
FORBRUKERRÅDET.no

