FORBRUKERRÅDET

Statsråd Kamzy Gunaratnam
Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
Thomas Iversen Epost: thomas.iversen@forbrukerradet.no	29.10.2026	26/276 - 1		

Vedrørende automatisk refusjon når toget er forsinket

Forbrukerrådet vil med denne henvendelsen etterlyse en automatisk refusjon når toget er forsinket. Stortinget anmodet om dette for ett år siden[1] men det er fortsatt ikke lagt frem forslag til løsning. Den over fire uker lange lokførerstreiken aktualiserer viktigheten av at det nå kommer på plass en automatisert refusjonsordning.

Hittil i år har bare 87 prosent av persontogene vært i rute, og i Oslo-rushen er tallet 78 prosent. I en spørreundersøkelse Norstat har utført for Forbrukerrådet i 2024, sier åtte av ti at de ikke ba om refusjon sist gang de opplevde forsinkelser på over 30 minutter med lokal- eller regionaltog. Seks av ti som reiste med langdistansetog og opplevde forsinkelse på mer enn 60 minutter, oppgir det samme.

Jernbanesektorens mål er at ni av ti persontog skal være i rute. Det målet nås ikke. Ifølge Bane NORs punktlighetsstatistikk var 87 prosent av persontogene i rute i perioden januar-september 2026, mens punktligheten i rushtiden i Oslo-området var 78 prosent.

Pendlerne betaler for en tjeneste de ikke får. Når hvert femte rushtidstog kommer for sent, er det ikke uflaks, det er et systematisk avvik fra det kundene har betalt for. Da bør kompensasjonen også være systematisk, og ikke avhenge av at forsinkelsen er minst en halvtime og at hver enkelt pendler orker å sende inn et skjema for hver forsinkelse.

I Danmark kan alle med pendlerkort, ungdomskort eller periodekort med minst 30 dagers gyldighet melde seg på DSB Pendler Rejsetidsgaranti. Pendleren velger sin strekning, og deretter beregner DSB automatisk kompensasjon hver måned, ut fra hvor stor andel av kundene på strekningen som faktisk kom fram i rute. For hvert prosentpoeng punktligheten ligger under det fastsatte målet, får pendleren tilbake én prosent av prisen på kortet. Pengene settes inn på konto uten at pendleren trenger å søke.

Denne ordningen er ikke symbolsk, og i første halvår 2026 utbetalte DSB 44,3 millioner danske kroner gjennom pendlergarantien, fordelt på 44 555 pendlere.

I dag må norske togpassasjerer kreve prisavslag for hver enkelt forsinkelse. Hos Vy gir en forsinkelse på over 30 minutter rett til 50 prosent av dagsverdien av periodebilletten, og kravet må fremmes av passasjeren selv. Forsinkelser under 30 minutter gir ingenting, uansett hvor ofte de skjer.

Forbrukerrådet ber Samferdselsdepartementet og Jernbanedirektoratet om å vurdere en pendlergaranti av dansk modell for alle periodebilletter, uavhengig av hvilket togselskap som kjører strekningen.

Vi er tilgjengelige hvis Samferdselsministeren ønsker å diskutere dette nærmere.

Vennlig hilsen
Forbrukerrådet

Mette Fossum
direktør

Thomas Iversen
fagsjef for forbrukerrettigheter

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.

FORBRUKERRÅDET

Postboks 463 Sentrum, 0105 Oslo, Org.nr
871 033 382
Telefon 23 400 500, post@forbrukerradet.no