

Stortingets utredningsseksjon

Til: (...)

Dato: 09.12.2025

Utreder: (...)

Oppdragsnr: 2025284

Utviklingen i punktlighet og i kundetilfredshet på norsk jernbane i perioden 2012 til nå

OPPDRA

Hvordan har utviklingen i punktlighet og i kundetilfredshet på norsk jernbane vært i perioden 2012 til nå?

SAMMENDRA

Tilgjengelig statistikk synes å vise at punktligheten på norsk jernbane har hatt en noe fallende trend i perioden fra 2012. Myndighetene peker på at dette skyldes feil på infrastruktur, utfordringer med togmateriell og at enkelte linjer er overbelastet. Statistikken for kundetilfredshet er ikke direkte sammenlignbar over perioden. Ifølge TØI synes det som kundetilfredsheten har vært «noenlunde lik» gjennom perioden. Kundetilfredsheten synes å variere mer mellom de ulike banene enn over tid.



Innhold

1	Innledning.....	2
2	Punktlighet og regularitet	2
2.1	Fra Årsrapport 2024 for Jernbanedirektoratet	2
2.2	Riksrevisjonen - Dokument 3:14 (2023-2024)	4
3	Kundetilfredshet.....	6

1 Innledning

Utredningsseksjonen sammenstiller i dette notatet relevant figurer, tabeller og tekster i rapporter fra Jernbanedirektoratet, Riksrevisjonen og TØI. Vi har lagt inn lenker og referanser til kildene som er brukt. Notatet er derfor kun en kort sammenfatning.

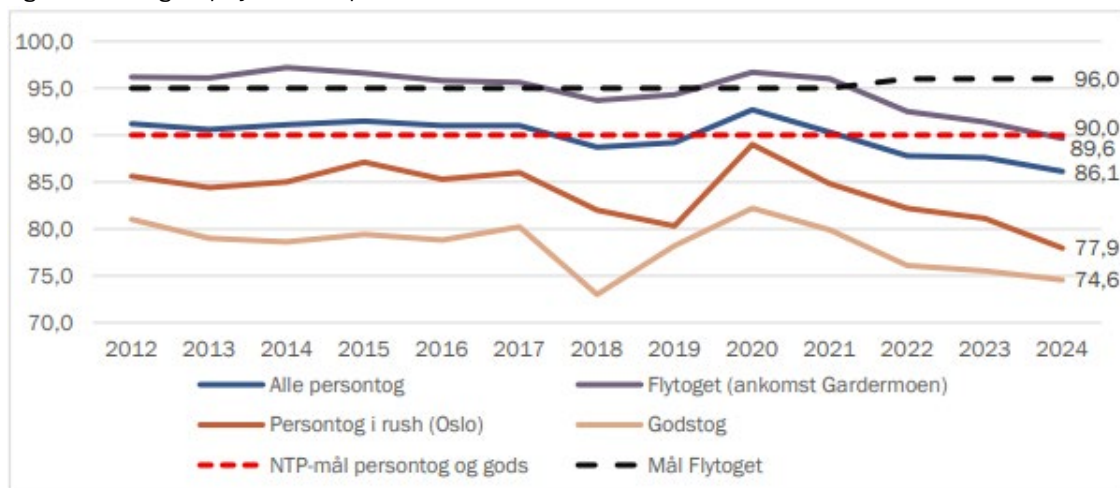
2 Punktlighet og regularitet

2.1 Fra Årsrapport 2024 for Jernbanedirektoratet¹

Punktlighet²

Når det gjelder punktlighet, registrerer vi dessverre at resultatet i 2024 er det dårligste resultatet som er oppnådd i perioden 2012-2024. Resultatet i 2024 er dårligere enn Bane NORs prognose ved inngangen til året, med unntak av godstog som var litt bedre enn prognosen.

Figur 1: Punktlighet på jernbane i perioden 2012-2024



¹ Jernbanedirektoratet (2025) [Årsrapport 2024](#), se side 17ff.

² Punktlighet måles som andelen av tog som kommer i rute til endestasjonen. Togene regnes å være i rute når ankomst til endestasjonen ikke avviker mer fra ruten enn 3:59 minutter for lokaltog, Flytoget og InterCity-tog, og ikke mer enn 5:59 minutter for øvrige tog. For Gardermobanen måles punktlighet for andel flytog som ankommer Gardermoen i rute.

- ♦ *Punktlighet persontog var 1,5 prosentpoeng dårligere sammenlignet med 2023. Dette skyldes bl.a. den midlertidige ruteplanen grunnet arbeider i Blixtunnelen i Oslo-området fra april til midten av desember. Trafikkavviklingen har dessuten vært utfordrende, samt et høyt antall saktekjøringer og at flere og større hendelser får større konsekvens enn tidligere. Særlig har vi sett en økning i hendelser grunnet Utenforliggende forhold.*
- ♦ *Punktligheten for godstog er også dårligere sammenlignet med 2023, med en nedgang på 0,9 prosentpoeng. Punktligheten er avhengig av avgangspunktligheten fra Alnabru, som var spesielt svak i månedene juli, november og desember. Forsinkelser ut fra Alnabru er i hovedsak knyttet til forhold på terminalen.*
- ♦ *Også Flytoget ble påvirket av den midlertidige ruteplanen nevnt i første kulepunkt, og var 1,8 prosentpoeng dårligere enn 2023. I tillegg ble Flytoget påvirket av at godstog måtte kjøre gjennom Romeriksporten under arbeidene på Hovedbanen i sommer, samt flere signalhendelser.*

Punktlighet og antall forsinkelser påvirkes i hovedsak av feil på infrastruktur, utfordringer med togmateriell og at enkelte linjer er overbelastet. Innstilte tog inngår ikke i punktlighetsberegningene.

Regularitet³

Årsresultatet for regularitet ble 93,6 prosent, som er lavere enn sektormålet på 97,7 prosent. Resultatet er noe lavere enn 2023 og betydelig lavere enn 2022. Vi ser dessverre at den negative utviklingen fra 2017 fortsetter, og vi registrerer at det ikke har vært et tilsvarende svakt resultat i perioden 2013-2023.

Figur 2 Regularitet pr måned i perioden januar 2013 - desember 2024



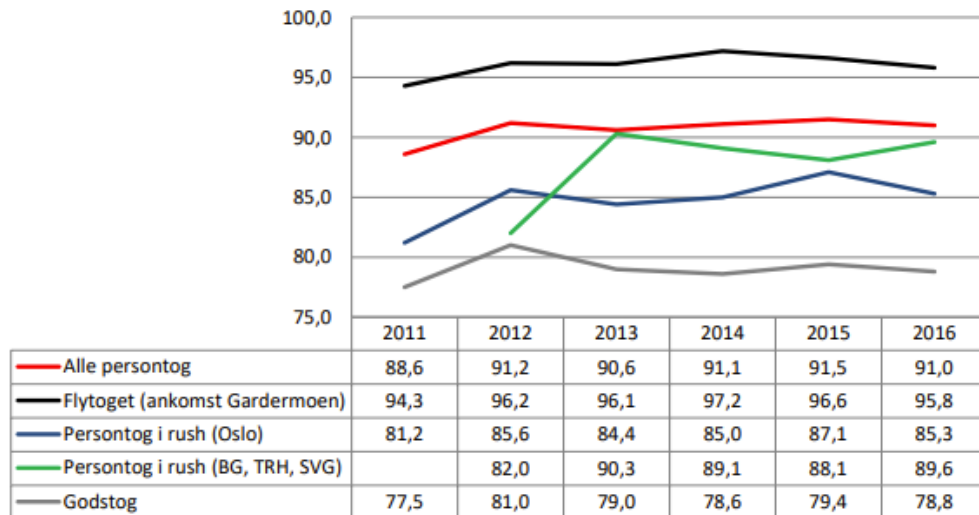
Regularitet påvirkes av antall innstilte persontog, og i 2024 var det registrert i overkant av 30 000 innstillinger⁴. Det er flere forhold som kan føre til at togene blir innstilt, og alle innstillingene registreres enten på Bane NOR (feil på infrastruktur), Togselskapene (feil hos togoperatør) eller som utenforliggende årsaker.

³ Regularitet defineres som andel tog som blir kjørt som planlagt i henhold til oppsatt rute, og inkluderer bare persontog.

⁴ Eksklusiv planlagte innstillinger som i 2024 var i overkant av 28 000.

Ifølge [Jernbaneverkets årsrapport fra 2016](#) økte punktligheten for de ulike togtypene fra 2011 til 2012 med 2-4 prosent.

Figur 3: Punktlighet 2011-2016, kilde: [Jernbaneverkets årsrapport fra 2016](#)

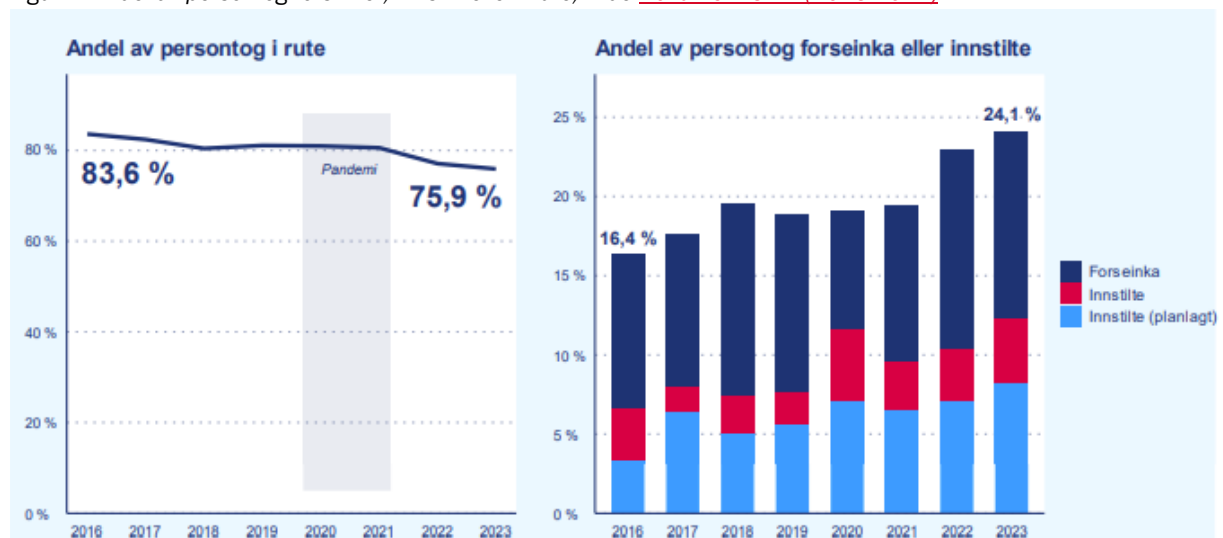


2.2 Riksrevisjonen - Dokument 3:14 (2023-2024)

Punktlighet og regularitet

Riksrevisjonen beskriver de faktiske avvikene i togtilbudet mer utfyllende i [Dokument 3:14 \(2023-2024\)](#). Riksrevisjonen har medberegnet alle tog som er i rute, forsinket eller innstilte. Riksrevisjonens beregninger viser at andelen tog i rute har falt fra 84 prosent i 2016 til 76 prosent i 2023. Se f.eks. side 9.

Figur 4: Andel av persontog forsinket, innstilt eller i rute, kilde [Dokument 3:14 \(2023-2024\)](#)

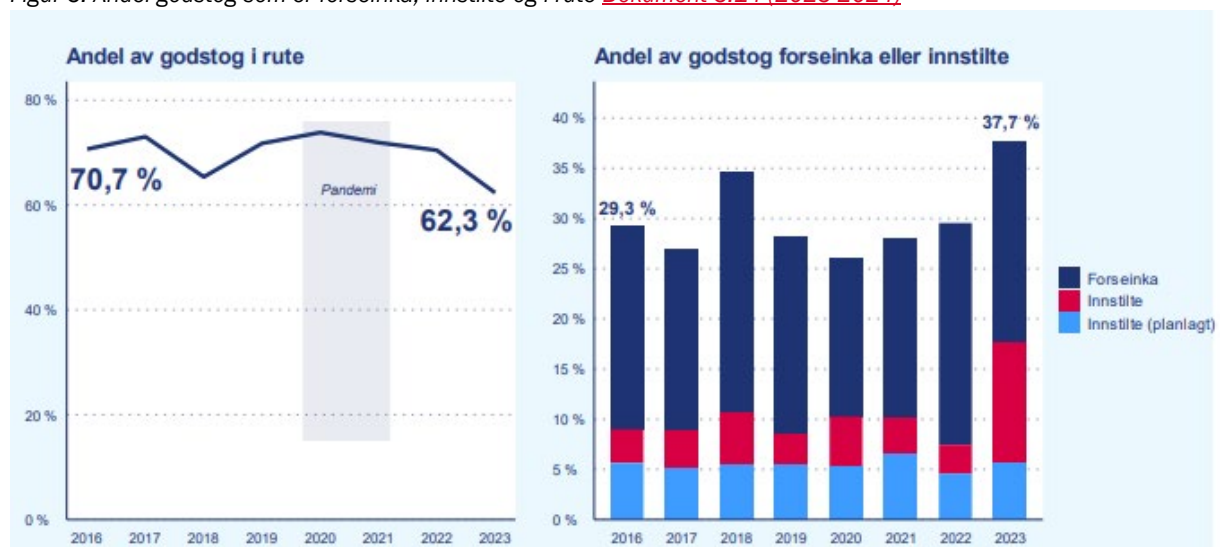


Utredningsseksjonen har ikke datagrunnlag eller beregningsmetodikk for å lage tilsvarende statistikk for perioden 2012-2024/2025.

Ifølge Riksrevisjonen har andelen persontog i rute blitt redusert med 9 prosent fra 2016 til 2023. I 2023 var under 76 prosent av persontogene i rute. Av de vel 24 prosent som ikke gikk i rute, var om lag halvparten kansellert og halvparten forsinket. 8 prosent var planlagt innstilt, 4 prosent ble innstilt pga. uventet feil eller hendelse og 12 prosent av togene kom for sent til endestasjonen.

Andelen godstog som ikke er i rute har også økt i perioden, ifølge Riksrevisjonen. Mens 70,7 prosent av godstogene var i rute i 2016, var 62,3 prosent av godstogene i rute i 2023.

Figur 5: Andel godstog som er forsinka, innstilte og i rute [Dokument 3:14 \(2023-2024\)](#)



Ifølge Riksrevisjonen ble antallet innstilte tog nær doblet fra 2016 til 2023 (se tabell 1 nedenfor):

To årsakskodar står for nær 80 prosent av alle innstillingane:

- kode 5 – planlagt vedlikehald, 57 prosent
- kode 85 – planføresetnader ikkje oppfylte, 21 prosent

Kode 5 angir innstillingar som kjem av at infrastrukturen ikkje er tilgjengeleg på grunn av planlagt arbeid. Arbeid i sporet er nødvendig for å drive nødvendig fornyings- og vedlikehaldsarbeid. Dette vil i mange tilfelle krevje sporbrot og togfrie periodar for at arbeidet skal kunne gjennomførast.

Kode 85 er i hovudsak godstog som blir innstilte fordi det ikkje er etterspurnad etter dei. Uønskete hendingar (kode 94) utgjer 3,4 prosent av innstillingane. Dei skjedde i hovudsak i 2020 og 2021 i samband med at tog blei innstilte på grunn av koronapandemien.

Når ein ser bort frå planlagde innstillingar, viser tabellen at infrastruktur er registrert som årsak til den største andelen av innstillingane. Her er feil i og ved sporet (kode 1 bane), feil ved signalanlegget (kode 2) og feil ved straumforsyninga (kode 3) viktigast. Dei nærmare 69 000 innstillingane som er registrerte på desse kodane i perioden, utgjer til saman over 50 prosent av alle ikkje-planlagde innstillingar.

Tabell 1: Antall innstillinger fordelt på årsakskoder per år 2016-2023, kilde: [Dokument 3:14 \(2023-2024\)](#)

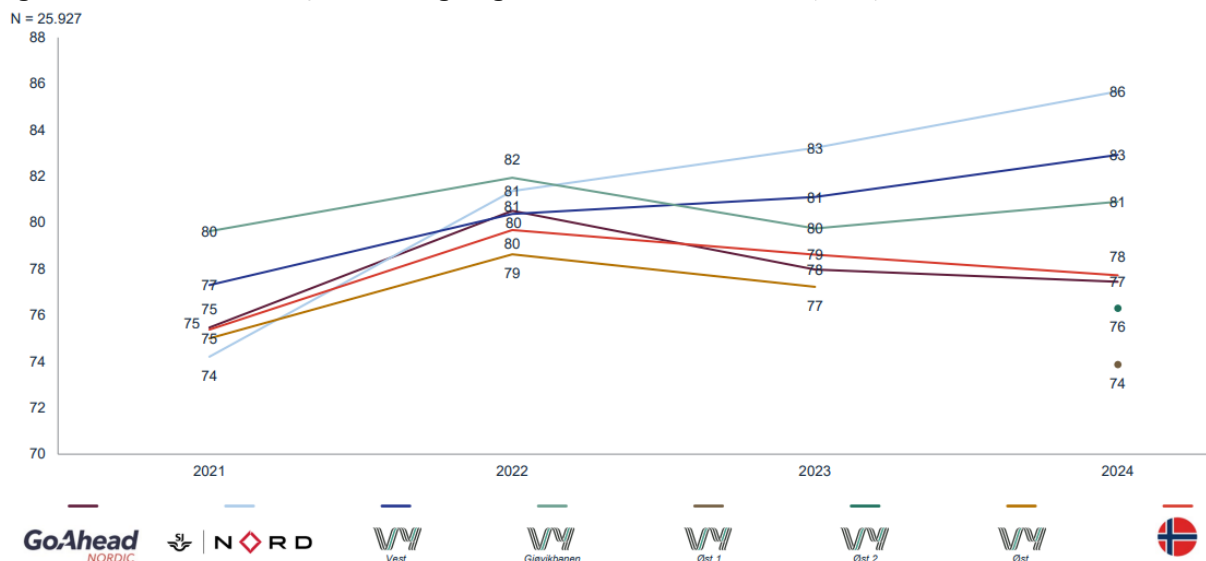
	2016	2017	2018	2019	2020*	2021*	2022	2023	Totalsum	Andel
Infrastruktur										
1 Bane	547	761	1 768	884	4 372	1 065	2 164	7 551	19 112	3 %
2 Sikrings-/signalanlegg	3 141	3 263	4 644	4 874	2 873	4 288	4 715	4 261	32 059	5 %
3 Elkraft/KL-anlegg	1 242	1 018	884	793	1 287	3 747	4 271	4 273	17 515	3 %
4 Tele- og transmisjonsfeil	231	91	192	41	31	61	65	200	912	0 %
5 Planlagt vedlikehold	26 001	42 965	38 030	41 015	45 574	45 913	48 256	67 340	355 094	57 %
Følgjefeil										
6 Køyretøy sperrar spor	280	319	458	428	449	358	497	754	3 543	1 %
7 Trafikkavvikling	897	1 081	1 076	962	681	824	920	1 311	7 752	1 %
Togselskapa										
81 Feil på køyretøy	1 034	841	1 322	1 305	1 043	1 378	1 548	1 912	10 383	2 %
82 Køyretøy seint frå spor	30	20	38	45	36	34	35	30	268	0 %
83 Manglande personell	377	534	469	551	685	552	562	356	4 086	1 %
84 Stasjonsopphald	8	17	5	22	16	19	27	32	146	0 %
85 Planføresetnader	24 644	13 365	14 701	16 607	16 032	15 326	16 461	16 678	133 814	21 %
Utanforliggjande forhold										
91 Forseinka utland	66	268	246	459	443	369	219	718	2 788	0 %
92 Ytre forhold	116	361	1 577	467	472	254	424	6 217	9 888	2 %
93 Uhell, påkøyrrel	392	625	402	1 195	784	356	1 000	1 129	5 883	1 %
94 Uønskt hending	302	1 201	717	953	10 969	5 141	1 307	760	21 350	3 %
Totalsum	59 308	66 730	66 529	70 601	85 747	79 685	82 471	113 522	624 593	

3 Kundetilfredshet

Ifølge [Jernbaneverkets årsrapport fra 2019](#) målte NSB kundetilfredsheten (KTI) til de reisende til 73 poeng i 2012, opp fra 71 poeng i 2011. I perioden 2012-2019 varierte målt KTI mellom 72-74 poeng. I 2019 var KTI målt til 72. Målet var KTI på 75 poeng.

Ifølge Jernbanedirektoratet kundetilfredshetsundersøkelse for 2024 var KTI i 2024 målt til 77-86 poeng for de ulike togselskapene.

Figur 6: Samlet KTI score for operatørene og Norge totalt, kilde: Jernbaneverket (2024)⁵



I årsrapporten for 2024 skriver jernbanedirektøren:

I 2024 har driftsstabiliteten dessverre vært den svakeste på over ti år. Som følge av dette viser kundetilfredsheten en nedadgående trend, særlig blant pendlerne på Østlandet. Vår viktigste prioritet i 2024 har derfor vært å bedre driftsstabiliteten, og gi passasjerene et mer pålitelig togtilbud.

Målingene av kundetilfredsheten blant togpassasjerene ble endret i 2020. Tall før og etter 2020 er derfor ikke direkte sammenlignbare, ifølge TØI:⁶

Kundetilfredshetsindeksen er dermed blitt endret, og nivået på skårene kan derfor ikke direkte sammenliknes for de nye og gamle tallene. Dette understrekes av blant andre Jernbanedirektoratet og Vy. Vi tenker imidlertid at selv om indeksene ikke direkte kan sammenliknes, vil de likevel si noe om retningen i utvikling av kundetilfredshet som er vesentlig.

...

Fra disse dataene er det vanskelig å konkludere med at kundetilfredsheten generelt har økt etter innføringen av jernbanereformen. Tvert imot ser det ut til at kundetilfredsheten har vært noenlunde lik, men med unntak for enkelte linjer. Når kundetilfredsheten er redusert har dette først og fremst å gjøre med hyppige forsinkelser og kanselleringer, og dette igjen med tilstanden til den fysiske infrastrukturen, som siden jernbanereformen har vært Bane NORs ansvar å vedlikeholde. Bane NOR sliter med flere tiår med underinvesteringer i infrastrukturen, og politiske prioriteringer der nybygging ofte er blitt prioritert på bekostning av vedlikehold av eksisterende infrastruktur.

⁵ Jernbaneverket (2024) Sammenfatning av resultater for kundetilfredshetsundersøkelsen 2024, kan lastes ned via nettsiden Jernbanedirektoratet (2024) [Svak nedgang i kundetilfredshet blant togpassasjerene](#)

⁶ TØI (2024) [Oppstyking av norsk jernbane og virkninger av direktetildeling av persontrafikken](#), Rapport 2059/2024 side 28f.