

Vejledende udtalelse

i Jernbanenævnets tilsyn med DSB Øresund A/S' overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28. Jernbanenævnets sag, JN36-00007.

Jernbanenævnets beslutninger om tilsyn

Jernbanenævnet besluttede på sit møde den 25. november 2011 at indlede tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet, og har ved brev af 13. januar 2012 overfor blandt andet DSB Øresund A/S (DSB Øresund) igangsat dette.

Jernbanenævnet har på sit møde den 3. oktober 2014 behandlet sagen og vedtaget nedenstående.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævningsformand: prodekan, professor Per Baltzer Overgaard

Nævningsmedlemmer: Dekan, lektor Troels Østergaard Sørensen, kontorchef Jacob Schaumburg-Müller, cheføkonom Martin Salamon, professor Bjarne Kjær Ersbøll og chefkonsulent Alex Landex.

Tilsynets baggrund

Jernbanenævnet har i henhold til jernbanelovens¹ § 24, stk.1, en generel forpligtelse til at varetage tilsyns- og klagefunktioner på jernbaneområdet. Det følger endvidere af samme paragraf, at nævnet kan undersøge sager på eget initiativ eller efter klage.

Jernbanenævnets tilsyn omfatter både et retligt tilsyn og tilsyn med hensigtsmæssigheden af givne forhold.

Det følger endvidere af jernbanelovens § 24 b, at Jernbanenævnet fører tilsyn med overholdelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser². Tilsynet omfatter blandt andet jernbanevirksomhedernes overholdelse af forordningen.

Det følger af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 2, stk.1-2, at forordningen finder anvendelse på jernbanevirksomheder, der har EU-licens, hvilket alle jernbanevirksomheder i Danmark er i besiddelse af. Medlemsstaterne har, jf. forordningens artikel 2, stk.4, haft mulighed for at fritage visse

¹ Lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 af lov om jernbane.

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser af 23. oktober 2007 (Jernbanepassagerrettighedsforordningen).

typer af personbefordring fra forordningen. Der er ikke fra dansk side indrømmet nogen fritagelser herfra.

Forordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet har følgende ordlyd:

”

1. *Jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne skal som minimum omfatte punkterne i bilag III.*
2. *Jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. Jernbanevirksomhederne offentliggør hvert år en rapport om deres servicekvalitetsniveau sammen med deres årsberetning. Rapporterne om servicekvalitetsniveauet skal offentliggøres på jernbanevirksomhedernes websted. Disse rapporter skal endvidere gøres tilgængelige på det Europæiske Jernbaneagenturs websted.”*

Forordningens bilag III er sålydende:

“MINIMALE STANDARDER FOR SERVICEKVALITET

- *Oplysninger og billetter*
- *Forbinders punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser*
- *Aflysninger af togforbindelser*
- *Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne osv)*
- *Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne*
- *Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne*
- *Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.”*

Jernbanenævnet har på denne baggrund ved sit brev af 13. januar 2012, anmodet blandt andet DSB Øresund om dokumentation for overholdelse af forordningens artikel 28 samt bilag III for såvel året 2010 som 2011.

Jernbanenævnet henlede endvidere opmærksomheden på en vejledende skrivelse fra EU Kommissionen af 29. marts 2011³ vedrørende definition af servicekvalitetsstandarder og minimumskrav til servicekvalitetsrapporternes indhold.

Jernbanevirksomhedens efterlevelse af enkeltkrav, der ved forordningens øvrige bestemmelser eller ved vejledende skrivelser fra Kommissionen knytter sig til ovennævnte servicekvalitetsområder, er ikke omfattet af nærværende tilsyn.

Jernbanenævnet tager ved dette tilsyn som udgangspunkt heller ikke nærmere stilling til kvaliteten af DSB Øresunds servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

DSB Øresund fremsendte den 21. marts 2012 materiale i anledning af Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål af 13. januar 2012, herunder følgende:

- Skema udarbejdet af DSB Øresund med oplysninger i relation til Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål.
- Kundetilfredshedsundersøgelse på Kystbanen af 20. december 2011 udarbejdet af det eksterne konsulentfirma Epinion.
- DSB Øresunds månedsrapportering til Trafikstyrelsen, December 2011, version 1 af 13. januar 2012.
- DSB First, Servicekvalitet i Sverige og Danmark, Q4 2011, udarbejdet af det eksterne konsulentfirma Wilke.

Den 28. marts 2014 fremsendte Jernbanenævnet som vejledning af DSB Øresund en række dokumenter fra den parallelle tilsynssag i relation til DSB.

Jernbanenævnet anmodede ved mail af 19. maj 2014 om DSB Øresunds fremsendelse af:

- Dokument med beskrivelse af DSB Øresunds kvalitetsstyringssystem.
- Dokument om DSB Øresunds servicekvalitetsstandarder, som tillige offentliggøres på DSB Øresunds hjemmeside.
- Bekræftelse på, at årlige rapporter om DSB Øresunds servicekvalitetsniveau er offentliggjort (og ligeledes fremadrettet vil blive offentliggjort) på DSB Øresunds hjemmeside sammen med årsrapporterne.
- Bekræftelse på, at DSB Øresund også har uploadet de seneste års rapporter om servicekvalitetsniveauet på ERA's hjemmeside.

³Dokument "Rail Service Quality Standards and Reports Publication Procedure and Contents" dateret JS/290311, fremsendt fra EU Kommissionen til Jernbanenævnet ved mail af 13. maj 2011.

Ved mail af 23. juni 2014 erindrede Jernbanenævnet om DSB Øresunds besvarelse af nævnets tilsynsspørgsmål.

Ved DSB Øresunds mail af 11. august 2014 modtog Jernbanenævnets følgende yderligere dokumenter:

- Dokument om DSB Øresunds servicekvalitetsstandarder
- Dokument om DSB Øresunds kvalitetsstyringssystem.

Modtagelsen heraf blev bekræftet ved Jernbanenævnets mail af 11. august 2014, hvorved nævnet samtidigt erindrede om kravet med hensyn til DSB Øresunds offentliggørelse af seneste rapporter om servicekvalitetsniveauet som tidligere anført i nævnets mail af 19. maj 2014. Yderligere erindring til DSB Øresund herom blev sendt ved Jernbanenævnets mail af 2. september 2014 og svar fra DSB Øresund herom forelå den 12. september 2014.

Jernbanenævnets gennemgang af DSB Øresunds oplysninger

Opstilling af servicekvalitetsstandarder:

Servicekvalitetsstandarder for DSB Øresund fremgår af jernbanevirksomhedens hjemmeside⁴ herunder navnlig under fanebladene "Kundeservice" og "Rejs med os" samt dokumentet "Forretningsbetingelser gældende fra 19. januar 2014"⁵ og servicekvalitetsstandarder for DSB Øresund er sammenfattet i dokumentet herom, som er fremsendt til Jernbanenævnet den 11. august 2014, og Jernbanenævnet har ved gennemgang foretaget den 16. september 2014 konstateret, at dokumentet tillige er offentliggjort på DSB Øresunds hjemmeside⁶.

Ad Oplysninger og billetter

I dokumentet om DSB Øresunds servicekvalitetsstandarder er det anført, at DSB Øresunds oplysninger om billetter, køreplaner, afgang samt ændringer i køreplaner findes på www.dsboresund.dk og www.dsb.dk, DSB Øresund mobil hjemmeside samt ved opringning til Kundeservice på 70131311 og på stationer. Desuden kan kunder finde DSB Øresunds køreplaner og togdriftsoplysninger på Rejseplanen mobil app. og www.rejseplanen.dk. Øresundbilletpriser oplyses på www.rejseplanen.dk, samt ved opringning til Kundeservice og billetter kan købes i automater på stationerne og i betjente billetsalg.

⁴ <http://dsboresund.dk/>

⁵ <http://dsboresund.dk/forretningsbetingelser.asp>.

⁶ http://dsboresund.dk/files/DSB_OE_servicekvalitetsstandarder.pdf

Endvidere er det i dokumentet om servicekvalitetsstandarder anført som DSB Øresunds målsætning, at oplysningerne til kunderne altid er korrekte.

I tilfælde af driftsforstyrrelser i togdrift eller betjening af kunderne, er det endvidere fastsat som DSB Øresunds mål at orientere kunderne og personalet, der betjener kunderne, inden for 10 minutter efter registrering af en væsentlig hændelse. Dette mål er retningsgivende for personalet, der arbejder med ansvar for kundeinformation.

Med hensyn til overvågning og opfølgning foretages der kundetilfredshedsmålinger (omtalt nærmere i afsnittet nedenfor om tilfredshedsundersøgelser) som blandt andet vedrører tilfredsheden med DSB Øresunds informationer til passagererne. Tilfredshedsmålingerne indgår i DSB Øresunds kvalitetsstyringssystem, jf. nedenfor.

Tilfredshedsundersøgelserne gennemføres hvert halve år i medfør af kontrakten med Transportministeriet og disse omfatter både passagerernes generelle tilfredshed med informationer via højtalere, på skærme, på stationer/perroner, m.v., ligesom undersøgelserne også særligt vedrører informationen vedrørende forsinkelser og mulighederne for at kontakte DSB Øresund og få såvel almen information som svar på specifikke spørgsmål.

Endvidere udfører konsulentfirmaet Wilke hvert kvartal målinger af servicekvaliteten i togene og på udvalgte stationer. Som led i disse undersøgelser stilles også en række spørgsmål til passagererne om disses tilfredshed med DSB Øresund A/S' oplysninger/informationer.

Yderligere oplyser DSB Øresund, at relevante medarbejdere er udpeget som ansvarlige for løbende opdatering af informationerne på hjemmesiden.

Ad forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

På hjemmesiden⁷ fremgår det, at DSB Øresund A/S har defineret som mål, at 92% af køreplanens togafgange kører rettidigt. Samme sted fremgår endvidere en månedsvis statistik over opfyldelsen af dette mål for hver hovedstrækning.

Dernæst fremgår det af dokumentet om DSB Øresunds servicekvalitetsstandarder og af hjemmesiden i øvrigt, at passagererne i henhold til rejsegarantiordningen⁸ kan få udbetalt kompensation ved forsinkelser på mere end 30 minutter i forhold til køreplanens ankomsttidspunkter, såfremt DSB Øresund ikke mindst 24 timer forinden har informeret om forsinkelsen og såfremt forsinkelsen i øvrigt ikke skyldes force majeure, såsom f.eks. følger af ekstraor-

⁷ <http://dsboresund.dk/rettidighed.asp>.

⁸ <http://dsboresund.dk/rejsetidsgaranti.asp>.

dinære vejrforhold, påkørsler, bombetrusler, myndighedspåbud/forbud, strejke eller lockout.

I tilfælde, hvor der ikke kan køres efter den sædvanlige køreplan, iværksættes som udgangspunkt en nødkøreplan⁹, hvorefter der køres hvert 20. minut med stop ved alle stationer.

Ved akut opståede større hændelser iværksættes erstatningstransporter, ligesom der også i forbindelse med de månedsvise rapporteringer til Trafikstyrelsen foretages evalueringer af, hvorvidt der er handlet hensigtsmæssigt i forhold hertil¹⁰.

På hjemmesiden er der opdateret information om såvel aktuelle planlagte som uforudset opståede trafikforstyrrelser.

For at styrke punktligheden har DSB Øresund A/S ansat en chef med særligt ansvar for rettidighed. Der foretages hver dag driftsopfølgning på meddelelser om hændelser i driften.

Punktligheden er endvidere genstand for den månedsvise rapportering til Transportministeriet, som finder sted i henhold til DSB Øresund A/S' kontrakt med ministeriet. Som led i denne rapportering foretages en gennemgang af de enkelte årsager til negative påvirkninger af trafikken samt evalueringer af, hvorvidt der er handlet hensigtsmæssigt i forhold til at imødegå disse¹¹.

Endvidere omfatter de halvårige undersøgelser af kundernes tilfredshed med før af kontrakten med Transportministeriet blandt andet tilfredsheden med togets rettidighed/punktlighed og informationen til passagererne om afvigelser fra køreplanen.

Ad Aflysning af togforbindelser

På hjemmesiden er der opdateret information om såvel aktuelle planlagte som uforudset opståede trafikforstyrrelser¹².

For at styrke denne funktion har DSB Øresund A/S ansat medarbejdere, der er ansvarlige for opdatering af hjemmesiden, herunder for så vidt angår forsinkelser og aflysninger.

I forretningsbetingelsernes punkt 2.1 er det anført, at DSB Øresund A/S vil gøre alt for på forhånd at orientere om kendte afvigelser i forhold til køreplanen.

⁹ http://dsboresund.dk/files/noedkoereplan_a3_10.08.2013_1.pdf.

¹⁰ Jf. eksempelvis DSB Øresunds månedsrapportering til Trafikstyrelsen, December 2011, side 20-21.

¹¹ Jf. eksempelvis DSB Øresunds månedsrapportering til Trafikstyrelsen, December 2011, side 18-20.

¹² <http://dsboresund.dk/trafikinfo.asp>.

I øvrigt henvises til afsnittet oven for om punktlighed og principper for behandling af trafikforstyrrelser.

Ad Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vogne- ne, hygiejniveau på toiletter osv)

DSB Øresund A/S har indgået kontrakt med ISS om rengøring i togene. I kontrakten er fastsat krav til rengøringen svarende til kravene efter Dansk Standards system til fastlæggelse og bedømmelse af rengøringskvalitet DS INSTA 800.2006 . I dokumentet om DSB Øresunds servicekvalitetsstandarder er det anført, at togene dagligt rengøres svarende et rengøringsniveau på 3 efter INSTA's skala fra 1-5, idet toiletterne dog rengøres i forhold til et rengøringsniveau på 4 efter samme skala. Hovedrengøring svarende til niveau 5 foretages 3-4 gange om året. Udvendig graffiti fjernes løbende af ISS og målsætningen er, at højst 5% af alt materiel må være graffitiramt.

DSB Øresund A/S' andel af stationsarealerne rengøres primært af DSB Øresunds Facility Service. Det oplyses, at der også i den forbindelse er opstillet mål for rengøringen. I dokumentet om DSB Øresunds servicekvalitetsstandarder er det anført, at stationsområder systematisk og regelmæssigt rengøres.

De løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed omfatter blandt andet tilfredsheden med rengøringen. Kundetilfredshedsundersøgelserne er nærmere omtalt neden for.

Ad Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

I henhold til DSB Øresunds kontrakt med Transportministeriet gennemføres hvert halve år kundetilfredshedsundersøgelser af et eksternt konsulentfirma.

I kontraktens bilag 12.3-11 er anført mål for kundetilfredsheden.

DSB Øresund har fremsendt kopi af kundetilfredshedsrapport for 2011 udarbejdet af det eksterne konsulentfirma Epinion. Heraf fremgår, at de halvårslige kundetilfredshedsundersøgelser foretages efter en nærmere fastlagt metode og ved hjælp af spørgeskemaer, hvor kundetilfredsheden måles på en skala fra 1-10 vedrørende spørgsmål om blandt andet:

- Informationen til passagererne fra personale, adgangstavler og skiltning vedrørende forsinkelser og anden trafikinformation.
- Rettidigheden.
- Erstatningstransporten ved aflysninger.
- Rengøringen.
- Togpersonalets service.
- M.v.

Endvidere foretages i forbindelse med kundetilfredshedsundersøgelserne også målinger af kundernes vægtning af, hvor stor en betydning de enkelte dele af jernbanevirksomhedens serviceydelser spiller i forhold til hinanden.

Kundetilfredshedsundersøgelserne danner grundlag for administrationen af en bod/bonus ordning i kontrakten med Transportministeriet, ligesom undersøgelserne skal danne grundlag for løbende kvalitetsforbedringer og tilpasninger af de leverede produkter til passagerernes forventninger. Således anføres det i dokumentet om DSB Øresunds servicekvalitetsstandarder, at der udarbejdes særlige handlingsplaner i forhold til de punkter, som ligger under 5 på skalaen fra 1-10 i forbindelse med kundetilfredshedsundersøgelserne.

Udover de halvårslige kundetilfredshedsundersøgelser, foretager DSB Øresund hvert kvartal rapporteringer til Transportministeriet om kundeforhold.

Kundetilfredshedsanalyserne samt kvartalsrapporterne drøftes i ledelsen og på grundlag heraf udarbejdes handlingsplaner ud fra de punkter, som ikke opfylder kontraktens krav.

Ad Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Servicekvalitetsstandarder vedrørende klagebehandling, refusion og erstatning fremgår på hjemmesiden under "Rejsegaranti"¹³. Her er det blandt andet anført, at ved forsinkelser på mere end en halv time, som ikke har været varslet dagen forinden, og som ikke skyldes force majeure, træder DSB Øresunds rejsegarantiordning i kraft. Endvidere er der nærmere oplysninger om de 3 forskellige rejsegarantiordninger, hhv. "Basis Rejsetidsgaranti" som gælder for rejser med almindelig billet eller klippekort, "Pendler Rejsetidsgaranti" for rejsende med måneds- eller pendlerkort og "Rejsetidsgaranti" for passagerer uden dansk cpr. nr. som rejser med Øresundskort købt i Danmark.

Det er blandt andet anført på hjemmesiden, at ekspeditionstiden for behandling af ansøgninger om DSB Øresund Basis Rejsetidsgaranti er 14 hverdage.

På hjemmesiden er der elektroniske ansøgningsskemaer til brug for ansøgninger om kompensation efter garantiordningerne.

Endvidere er der på hjemmesiden anført telefonnummer og e-mailadresse til Kundeservice med mulighed for at sende meddelelser herunder reklamationer vedrørende forhold i forbindelse med rejser.

¹³ <http://dsboresund.dk/rejsetidsgaranti.asp>

I DSB Øresunds forretningsbetingelser, § 9, er det anført, at klager over forhold vedrørende rejsen skal være kommet frem til DSB Øresund senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen. Dernæst er det anført, at DSB Øresund senest 14 dage efter vil kvittere for modtagelsen af klagen samt oplyse om dens videre behandling. Yderligere er det oplyst, at DSB Øresund er tilknyttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, samt at klager over DSB Øresunds afgørelser kan rettes til ankenævnet, idet der med hensyn til den nærmere fremgangsmåde herfor henvises til ankenævnets hjemmeside.

I dokumentet om servicekvalitetsstandarder er det anført som DSB Øresunds mål at besvare kundeforhøring i øvrigt inden for 10 dage.

Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Servicekvalitetsstandarder vedrørende assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer findes blandt andet defineret i det særlige afsnit herom på hjemmesiden, hvor der endvidere er link til brochuren "Handicap-service".

Her er det blandt andet anført, at der er følgende indretninger og ordninger med henblik på at gøre det så let som muligt for handicappede og bevægelseshæmmede personer at rejse med DSB Øresund:

- I alle tog er der enten særlige kørestolspladser eller flexarealer, der kan benyttes af bl.a. kørestolsbrugere.
- På en række stationer er der lifte til kørestole.
- På hele Kystbanen, Kastrupbanen og rejser videre over Øresund til Sverige er det muligt for rollator- og kørestolsbrugere at foretage spontane rejser, idet togføreren uden varsel vil være behjælpelig ved ind- og udstigning via toget indbyggede rampe.
- På en række nærmere angivne stationer kan der med 2 timers varsel bestilles assistance i form af en ledsager, der hjælper med at komme til og fra perron samt ind- og udstigning i toget.
- M.v.

I dokumentet om servicekvalitetsstandarder er det endvidere anført som DSB Øresunds mål at sikre alternativ handicapbefordring ved akut opståede trafikforstyrrelser.

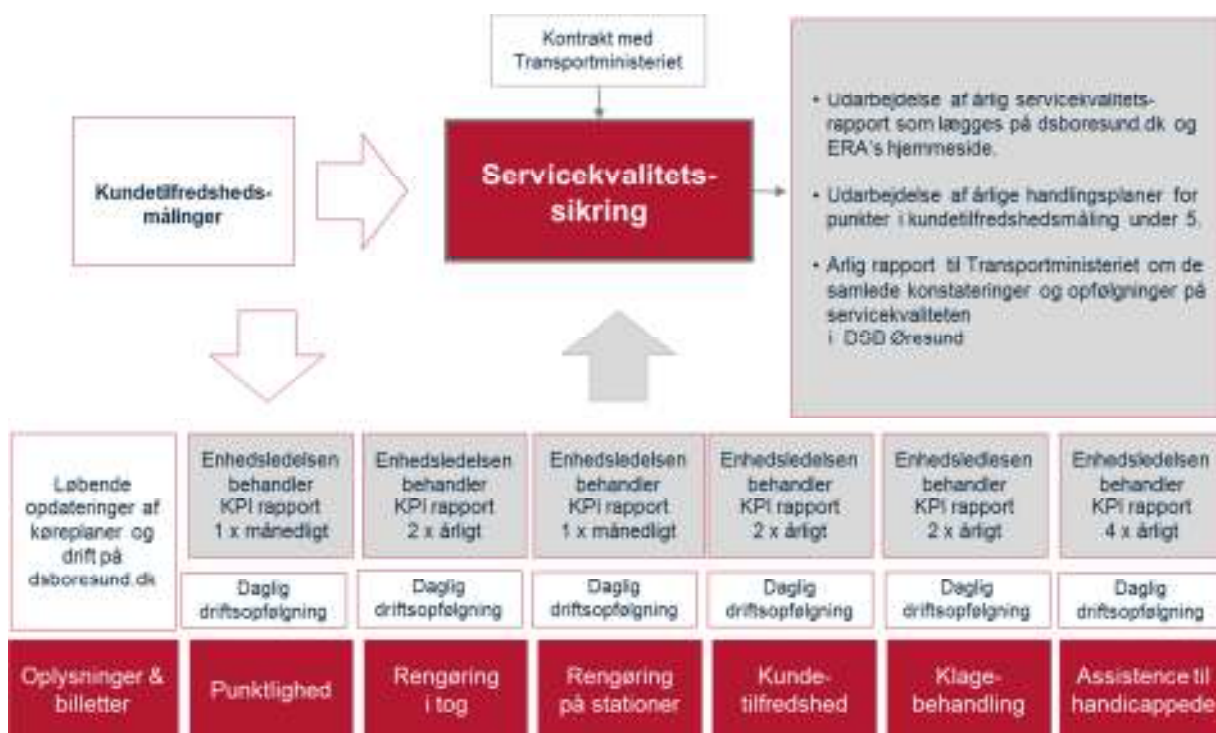
Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:

I dokumentet om DSB Øresunds kvalitetsstyringssystem beskrives arbejdet med kvalitetsstyring i forhold til servicekvalitetsstandarderne således:

"DSB Øresunds kvalitetssikringsarbejde:

1. DSB Øresund fastlægger handlingsplaner med udgangspunkt i kontrakt med Transportministeriet.
2. Ledere på de respektive organisatoriske niveauer godkender, implementerer og følger op på målsætninger og handlingsplaner.
3. Opfølgning sker i den daglige drift med løbende rapporter (frekvensen dog forskelligt fra område til område).
4. Enhedsledelsen mødes regelmæssigt for at gennemgå rapport over nøgletal og status på tiltag/indsatsområder og vedtager evt. nye tiltag. Dette sker i henhold til kontrakt med Transportministeriet."

Dernæst er kvalitetsstyringssystemet illustreret således:



Kilde: Afsnit 1.2 i DSB Øresunds dokument om kvalitetssikring af servicekvalitetsstandarder.

Med hensyn til opfølgning og afrapportering af servicekvalitetsstandarder indeholder dokumentet om DSB Øresunds kvalitetsstyringssystem dernæst følgende skema:

	Rapportering (indhold)	Medie (tilgængelighed)	Frekvens	Rapport udarbejdes af	Målfastlæggelsesproces
Oplysninger & billetter	Semlign oplysninger for kortløber, billetter & omrer samt DIT IT 1. Opreklder 2. Følgeløngaldar	• dsbomund dk • Repeplonen de/Mobil app	Løbende	Salg & produktmarkering og IT	Arket og efter behov med IT
Punktligbed	Dagligt atrapportering på andel af 1. forsnede tog (jrnager) 2. aflykte tog (E servicekvalitetsstandarder deleret i Transportatøren)	• dsbomund dk /Togenes netledghed på månedsbasis • Måned- og årslappod & TRV	Løbende (uue-bru)uge/måned	DSB Øresund & TDK	Fæstlægger af indgåelse af Tidskontrakten med Transportatøren
Regering	Kvalitetsrapporter på en række parametre (se også Kundetilfredhedsanalyser)	Fysisk gennemgang af stationer med emneliste	Måned/Kvart, 4% år (se pkt. 3)	Eskom konsulent (fra februar 2014)	Støderler fæstlægt i bildepræg
Kundetilfredhedsanalyser	hævrige målinger (spørgeskemaer), berunder top 5 kundebeter 1. Repar generel 2. Information 3. Støttemere 4. Togs standard 5. Personel	abc intranet DSB	hævrig	Eskom konsulent	Fæstlægger af indgåelse af Tidskontrakten med Transportatøren
Klagebehandling	Rapportering af klagefordeling af emner for retfærd. til assistance til handicappede Sværd på skriftlige kundehævder, inkl. klager	Intram mellem DSB Øresund og Transportatøren Intram rapportering	4x årlig månedelig	DSB øresund Kundecenter	Fæstlægger af indgåelse af Tidskontrakten med Transportatøren Kontrakt med Transportatøren
Assistance til handicappede	Information om bestilling, tilgængelghed, etc.	dsbomund dk /hævrig tilgængelghd	Løbende	DSB Øresund	Forordning samt kontrakt med Transportatøren

Kilde: Afsnit 2 i DSB Øresunds dokument om kvalitetssikring af servicekvalitetsstandarder.

Afrapportering:

Jernbanenævnet konstaterer ved gennemgang foretaget den 5. september 2014, at DSB Øresund har offentliggjort årlige rapporter om virksomhedens servicekvalitet for årene 2010-2013 på hjemmesiden.

Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:

Jernbanenævnet har ved sin gennemgang foretaget den 16. september 2014 af det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheders servicekvalitetsrapporter¹⁴, konstateret, at DSB Øresund har uploadet servicekvalitetsrapporter for 2010, 2011, 2012 og 2013 på dette websted.

Jernbanenævnets udtalelse

Bemærkninger om forordningens krav til kvalitetsstyringssystem

Forordningens artikel 28, stk. 1, fastlægger ikke nærmere krav til jernbanevirksomhedens opbygning af et kvalitetsstyringssystem indenfor forordningens område, eller til selve definitionen på en servicekvalitetsstandard.

¹⁴<http://www.era.europa.eu/Core-Activities/Pages/Registers.aspx>

I betragtning af forordningens uklarhed herom må jernbanevirksomhederne indrømmes en vis frihed.

Ved vurderingen af, om jernbanevirksomheden opfylder forordningens krav i forhold til kvalitetsstyringssystem og servicekvalitetsstandarder, finder Jernbanenævnet, at udgangspunktet bør være, hvilke minimumskrav, der må antages at være nødvendige for, at hhv. kvalitetsstyringssystemet og servicekvalitetsstandarderne kan opfylde deres formål.

Kvalitetsstyringssystemer er de af en virksomheds ledelsessystemer, der har til formål at fastholde eller forbedre kvaliteten af en virksomheds produkter, således af forbrugers behovstilfredsstillelse, som minimum, opretholdes ¹⁵.

Jernbanenævnet bemærker i den forbindelse, at enhver jernbanevirksomhed der opererer i Danmark, allerede gennem en årrække og i sammenhæng med sin sikkerhedscertificering, har været underlagt myndighedskrav om etablering af et jernbanesikkerhedsledelsessystem med formålet at tilsikre virksomhedens eget ansvar for sikker drift i egen virksomhed. Denne forpligtigelse gælder bl.a. i henhold til artikel 4 i direktiv 2004/49/EF ¹⁶ (jernbanesikkerhedsdirektivet).

Mange af elementerne i jernbanesektorens sikkerhedsledelsessystemer er meget lig de ledelsessystemer og praksis, der også anbefales anvendt indenfor kvalitet, sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen, miljøbeskyttelse, business excellence m.v. ¹⁷.

Samtlige sikkerhedscertificerede jernbanevirksomheder i Danmark må således formodes allerede i dag at være bekendt med den systematik og strukturerede tilgang, der ligger til grund for sådanne ledelsessystemer ¹⁸, herunder også i forhold til styringen af virksomhedens servicekvalitet.

¹⁵ Jernbanenævnets konklusioner på dette område baserer sig bl.a. på rådgivning indhentet hos Dansk Standard, Rådgivning og Trafikstyrelsens Center for Jernbane september-december 2012.

¹⁶ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/49/EF af 29. april 2004 om jernbanesikkerhed i EU og om ændring af Rådets direktiv 95/18/EF om udstedelse af licenser til jernbanevirksomhed og direktiv 2001/14/EF om tildeling af jernbaneinfrastrukturkapacitet og opkrævning af afgifter for brug af jernbaneinfrastruktur samt sikkerhedscertificering (jernbanesikkerhedsdirektivet)

¹⁷ "En systembaseret fremgangsmåde. Anvendelsesvejledning i udformning og indførelse af et sikkerhedsledelsessystem indenfor jernbanesektoren ". Det Europæiske Jernbaneagentur 13. december 2010, version 1.0.

¹⁸ Krav til jernbanevirksomhedens sikkerhedsledelsessystem fremgår af Bekendtgørelse nr. 14 af 4. januar 2007 om sikkerhedscertifikat til jernbanevirksomheder og er bl.a. at virksomheden kan dokumentere sin sikkerhedspolitik og -mål, metoder og procedurer for risikovurdering, procedurer der sikrer efterlevelse af gældende lovgivning herunder Tekniske Specifikationer for Interoperabilitet, procedurer for ledelsens evaluering

Et kvalitetsstyringssystem i relation til jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 må, jf. ovenstående og almindelig kvalitetsstyringspraksis, forstås således, at jernbanevirksomheden skal kunne dokumentere, at denne i forhold til forordningens syv servicekvalitetsområder:

- har opstillet servicekvalitetsstandarder i henhold til forordningens bilag III,
- har udarbejdet handlingsplaner for de opstillede standarder,
- har gennemført resultatmåling vedrørende opretholdelse af standarderne,
- håndterer korrigerende og forebyggende handlinger,
- gennemfører evalueringer af resultatmålinger og handlingsplaner,
- har relevant overvågning og opfølgning indenfor området herunder med ledelsens involvering.

Jernbanenævnets generelle anbefalinger herom fremgår af **bilag 1**.

Bemærkninger til DSB Øresunds dokumentation

Jernbanenævnet konstaterer, at DSB Øresund har defineret servicekvalitetsstandarder om emnerne i henhold til forordningens Bilag III og offentliggjort disse på hjemmesiden.

Det kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, som DSB Øresund har indført, opfylder efter DSB Øresunds beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet de hovedkrav, som følger af forordningen med hensyn til kvalitetsstyringssystemets indretning.

Kvalitetsstyringssystemet opfylder således de oven for nævnte generelle minimumskrav med hensyn til handlingsplaner for de opstillede servicekvalitetsstandarder, resultatmålinger og egenkontrol, evalueringer og opfølgning.

Dernæst bemærkes, at DSB Øresund opfylder kravet i forordningens artikel 28, stk. 2, 3. pkt., hvorefter jernbanevirksomhederne for hvert år på hjemmesiden skal offentliggøre en rapport om servicekvalitetsniveauet.

Endelig bemærkes, at DSB Øresund har uploadet årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet på Det Europæiske Jernbaneagenturs (ERA's) hjemmeside, jf. forordningens artikel 28, stk. 2, 4. pkt.

ring, procedurer for revision, procedurer for kommunikation og information, beredskabsplaner, procedurer ved hændelser eller andre sikkerhedsmæssige forhold, dokumentstyring, årlig sikkerhedsrapport m.v.

Jernbanenævnets beslutning

Med henvisning til gennemgangen af DSB Øresunds dokumentation og bemærkningerne hertil ovenfor finder Jernbanenævnet sammenfattende, at DSB Øresund i fornødent omfang har dokumenteret overholdelse af kravene i jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28.

Jernbanenævnet finder derfor, at tilsynssagen overfor DSB Øresund kan afsluttes på det foreliggende grundlag.

Denne beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

På nævnets vegne

Per Baltzer Overgaard
Nævnetsformand

Vedlagte Bilag:

Bilag 1: Anbefalinger for så vidt angår passagerrettighedsforordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetssystem.

BILAG 1: Anbefalinger for så vidt angår passagerrettighedsforordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

Opstille mål (Servicekvalitetsstandarder):

For at sikre, at en servicekvalitetsstandard overholdes, er det nødvendigt først at opstille standarder for servicekvaliteten og herefter at definere, hvordan der skal måles på, at virksomheden lever op til standarderne.

Artikel 28 henviser til bilag III, der oplister 7 områder, som virksomheden som minimum skal opstille servicekvalitetsstandarder for.

En standard for servicekvalitet bør beskrive, hvad kunderne kan forvente af virksomheden, hvis de benytter sig af virksomhedens produkter.

At sikre efterlevelse af en servicekvalitetsstandard er derfor ikke nødvendigvis det samme som at sikre, at evt. krav i en kontrakt med en trafikudbyder overholdes. Det vil eksempelvis ikke være meningsfuldt overfor en passager at give som information, at der max. må være x støvpartikler pr. cm², hvorimod en passager kan forholde sig til en beskrivelse af, hvor ofte toget rengøres eller kontrolleres.

Når virksomheden har opstillet standarder for servicekvaliteten bør denne formidles til kunden, så kunden oplyses om, hvad kunden kan forvente.

Handlingsplaner:

For hver servicekvalitetsstandard bør virksomheden opstille handlingsplaner, der underbygger standarderne, og der skal defineres målemetoder for om standarderne overholdes. Der skal med passende mellemrum følges op på status på handlingsplanerne.

Resultatmåling (Præstationsniveau):

For at måle virksomhedens præstationsniveau, vedrørende de opstillede standarder, bør virksomheden sikre

- at kunderne oplever at de får den forventede servicekvalitet (f.eks. tilfredshedsundersøgelse),
- at der følges op på henvendelser fra kunder (f.eks. klagebehandling),
- at handlingsplanerne overholdes.

Herudover bør virksomheden mindst en gang pr. år evaluere præstationen indenfor de enkelte servicekvalitetsstandarder.

Evaluerings:

I forbindelse med den årlige evaluering bør virksomhederne tage stilling til, om kunderne oplever, at de får den kvalitet som de forventer. Virksomheden skal dokumentere de beslutninger, der er truffet i forbindelse med evalueringen.

I henhold til Artikel 28 stk. 2 skal jernbanevirksomheden minimum en gang pr. år offentliggøre en rapport vedrørende overholdelse af servicekvalitetsstandarderne.

Ovenstående er eksemplificeret ved nedenstående oversigt og kan beskrives ved nedenstående model (**Figur 1**), der endvidere beskriver de procedurer og handlinger, der som minimum er nødvendige for at sikre et velfungerende kvalitetsstyringssystem.

Model for opstilling af servicekvalitetsstandarder og DSB Øresund A/S' underbyggende aktiviteter:

Servicekvalitetsstandard	Aktiviteter i DSB Øresund A/S vedrørende handlingsplan for servicekvalitetsstandard
<p>Beskrive i korte og klare sætninger, hvad kunden kan forvente af servicekvaliteten for de forordningens bilag III nævnte områder.</p> <p>Disse servicekvalitetsstandarder foreslås samlet i et afsnit om Jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder på hjemmesiden.</p>	<p>Henvise til generel standard.</p> <p>Beskrive handlinger til opfølgning på opfyldelse af standarden, bl.a. egenkontrol, m.v.</p>

Figur 1

