

Lokalbanen A/S
Ndr. Jernbanevej 31
3400 Hillerød
Att: Kvalitets- og miljøchef Kurt Lauridsen

Edvard Thomsens Vej 14.
Ørestad City
2300 København S
Telefon 6093 4800
Fax 7221 8888
info@jernbanenaevnet.dk
www.jernbanenaevnet.dk

Vedr. Jernbanenævnets tilsyn med Passagerrettighedsforordningens Artikel 28 om standarder for servicekvalitet - beslutning om yderligere frist.

Dato 17.06.2013
J.nr.: JN36-00008

Jernbanenævnet besluttede på sit møde den 25. november 2011 at indlede tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens¹ artikel 28 om standarder for servicekvalitet og har den 13. januar 2012 overført blandt andet Lokalbanen A/S igangsat dette.

Jernbanenævnet har ved skriftlig procedure 3.– 14. juni 2013 behandlet og truffet nedenstående beslutning i sagen, og nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævnensformand: Direktør Torben Sørensen

Nævnensmedlemmer: Dekan, lektor Troels Østergaard Sørensen, prodekan, professor Per Baltzer Overgaard, kontorchef Jacob Schaumburg-Müller, chefkonsulent Martin Salamon, lektor Alex Landex og professor Bjarne Kjær Ersbøll.

Baggrund

Det følger af jernbanelovens § 24 b², at Jernbanenævnet fører tilsyn med overholdelsen af jernbanepassagerrettighedsforordningen.

Jernbanenævnet fremsendte ved brev af 13. januar 2012 orientering om indledning af tilsyn samt blandt andet anmodning om følgende:

- Redegørelse og dokumentation for, hvorvidt der i jernbanevirksomheden er opstillet servicekvalitetsstandarder, hvorvidt der er indført et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af ser-

¹ Europa-Parlamentet og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

² Lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 af lov om jernbane.

vicekvaliteten, samt hvordan dette styringssystem i givet fald er tilrettelagt/struktureret.

Dato 17.06.2013
J.nr.: JN36-00008

- Redegørelse og dokumentation for, hvorvidt og i givet fald hvordan overvågningen af jernbanevirksomhedens eget præstationsniveau inden for servicekvalitet foregår.
- Redegørelse og dokumentation for jernbanevirksomhedens årlige offentliggørelse af afrapportering af servicekvalitet sammen med årsberetningen, samt verifikation heraf (f.eks. ved henvisning til hjemmeside).

Fristen for besvarelse af ovennævnte blev fastsat til den 1. marts 2012.

Ved mail af den 5. marts 2012 til Lokalbanen A/S erindrede Jernbanenævnet om fremsendelse af ovennævnte, og ved mail af 13. marts 2012 anmodede Lokalbanen A/S om udsættelse af svarfristen.

Jernbanenævnet meddelte herefter ved mail af 13. marts 2012 fristudsættelse til den 27. april 2012, hvorefter nævnet modtog en redegørelse fra Lokalbanen A/S ved brev af 26. april 2012.

Efter telefonisk drøftelse med Lokalbanen A/S den 7. maj 2013 har Jernbanenævnet ved mail af 8. maj 2013 som vejledning med henblik på opfyldelse af kravene efter forordningens artikel 28 fremsendt nævnets seneste beslutning i en lignende sag i forhold til en anden jernbanevirksomhed³.

Heri er indeholdt en nærmere gennemgang af forordningens krav med hensyn til jernbanevirksomhedernes servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem til at opretholde servicekvaliteten, overvågning af eget præstationsniveau og offentliggørelse af rapporter om servicekvaliteten.

Ved mail af 17. maj 2013 til Jernbanenævnet har Lokalbanen A/S anført, at man efter gennemgang af førnævnte beslutning fra Jernbanenævnet har kunnet konstatere, at Lokalbanen A/S har brug for yderligere fristudsættelse til den 1. januar 2014 med henblik på at sikre overholdelse af kravene i henhold til forordningens artikel 28.

³ Ved e-mail af 8. maj 2013 har Lokalbanen A/S modtaget kopi af Jernbanenævnets beslutning af 19. april 2013 om art. 28 tilsyn for jernbanevirksomheden Arriva Tog A/S (JN36-00011).

Jernbanenævnets beslutning

Jernbanenævnet meddeler hermed Lokalbanen A/S frist til **senest den 1. januar 2014** at gennemføre kravene i forordningens artikel 28, samt til Jernbanenævnet at fremsende fornyet besvarelse af Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål herom som anmodet ved nævnets brev af 13. januar 2012.

Nævnet bemærker, at der ikke kan forventes udsættelser af denne frist.

Dette brev offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.



Torben Sørensen
Nævningsformand