

Vejledende udtalelse

i Jernbanenævnets tilsyn med Regionstog A/S' overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28. Jernbanenævnets sag, JN36-00009.

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 over for blandt andet Regionstog A/S (Regionstog) igangsat dette.

Jernbanenævnet har senest på sit møde den 25. april 2014 behandlet sagen og vedtaget nedenstående.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævningsformand: Vicedirektør Torben Sørensen

Nævningsmedlemmer: Dekan, lektor Troels Østergaard Sørensen, prodekan, professor Per Baltzer Overgaard, 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. Medlemssta-

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).

terne har, jf. forordningens artikel 2, stk. 4, haft mulighed for at fritage visse 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
- Forbindelsers 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 Regionstog om dokumentation for overholdelse af forordningens artikel 28 samt bilag III for såvel året 2010 som 2011.

Jernbanenævnet henledte 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 Regionstogs servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

Efter anmodning fra Regionstog meddelte Jernbanenævnet ved brev af 17. juni 2013 udsættelse af svarfristen til den 1. februar 2014.

Regionstog fremsendte herefter den 3. februar 2014 følgende materiale i anledning af Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål:

- Brev af 31. januar 2014 til Jernbanenævnet med bilag:
 - o Bilag 1: Fra gratis internet til Intelligent Trafikinformations System.
 - o Bilag 2: Årshjul – servicekvalitet.
 - o Bilag 3: Rettidighed og pålidelighed.
 - o Bilag 4: Procedurer for meldinger/beskeder om ændringer i driften.
 - o Bilag 5: Passagertilfredshed, oktober 2013.
 - o Bilag 6: Håndtering af glemte sager - Hårlev, version 2,0.
 - o Bilag 7: Sprogfolder.
 - o Bilag 8: Regionstogs forretningsbetingelser for rejse med tog, 1. januar 2014.
 - o Bilag 9: Servicekvalitetsniveau, Årsrapport 2013.
 - o Bilag 10: Servicekvalitetsstandard og kvalitetsstyring, version 30-01-2014.

³ Dokument "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.

Som yderligere vejledning af Regionstog med hensyn til opfyldelse af forordningens krav sendte Jernbanenævnet den 26. februar 2014 en række dokumenter fra en parallel tilsynssag.

Herefter fremsendte Regionstog ved mail af 14. marts 2014 følgende yderligere dokumenter:

- "Servicekvalitetsstandard – opfølgning og rapportering", dateret 14. marts 2014 som bilag til tidligere fremsendt dokument af 30. januar 2014 om servicekvalitetsstandard og kvalitetsstyring hos Regionstog.
- "Servicekvalitetsstandarder hos Regionstog".

Jernbanenævnets gennemgang af Regionstog A/S' oplysninger

Opstilling af servicekvalitetsstandarder:

Servicekvalitetsstandarder for Regionstog fremgår af jernbanevirksomhedens hjemmeside⁴ herunder navnlig af dokumentet "Servicekvalitetsstandarder hos Regionstog"⁵.

Ad Oplysninger og billetter

Regionstog benytter sig af Intelligent Trafikinformation System (ITS), som har til formål at sikre kunderne så aktuel information som muligt.

Oplysninger i relation til rejser med Regionstog kan findes:

- I trykte køreplaner
- På hjemmesiden
- På stationer
- I toget
- Hos Regionstogs samarbejdspartnere.

Regionstogs trykte køreplaner med relevante oplysninger i relation til togrejsen skal senest 2 uger før et køreplansskifte forefindes i tog og på informations- og billetsalgssteder.

Ved landsdækkende køreplansskift i december er det endvidere Regionstogs mål, at køreplanerne forinden er tilgængelige i uge 42 førnævnte steder, dog altid senest 2 uger før planskiftet.

⁴ www.regionstog.dk

⁵ <http://www.regionstog.dk/om-regionstog/standarder-for-servicekvalitet/>

På hjemmesiden offentliggøres køreplanerne, så snart de foreligger, dog senest 4 uger før en varslet køreplansændring.

Hjemmesiden er tilgængelig på samtlige stationer via touch-skærm på ITS-standere.

Yderligere oplyser Regionstog, at hjemmesiden løbende opdateres med henblik på altid at indeholde aktuel information om Regionstogs ydelser, takstområder og muligheder for billetkøb samt rabatordninger.

På Regionstogs stationer forefindes opslag med gældende køreplaner samt oversigt over zonegrænser. Desuden gives oplysninger vedrørende togdriften, bl.a. forventede ankomsttidspunkter og løbende driftsændringer m.v. via ITS-standere.

I togene findes trykte køreplansholdere for den pågældende strækning og via 4 informationskærme i hvert togsæt modtager passagererne løbende information om togets placering på strækningen og forventede forestående ankomsttidspunkter. Via højttalere annonceres ankomster til næste station.

Der gennemføres årlige undersøgelser af passagerernes tilfredshed (omtalt nærmere i afsnittet nedenfor om tilfredshedsundersøgelser) i medfør af kontrakten med Trafikselskabet Movia. Disse undersøgelser omfatter bl.a. passagerernes tilfredshed med Regionstogs informationer til passagererne.

Ad forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Regionstog definerer et tog som rettidigt, hvis det ankommer mindre end 3 minutter efter det i køreplanen anførte tidspunkt.

Det er Regionstogs målsætning, at mindst 97% af togene skal køre rettidigt.

Information om forsinkelser på mere end 5 minutter sendes automatisk som realtidsmelding til skærme på stationer.

Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen på mere end 5 minutter annonceres dette på ITS-skærme på stationer og i tog samt ved højttalerudkald på stationerne.

Planlagte ændringer i togdriften annonceres både på hjemmesiden og på stationernes og togenes ITS-skærme samt ved højttalerudkald på stationerne.

Regionstog har fremsendt kopi af det interne dokument "Procedurer for meldinger/beskeder om ændringer i driften" (bilag 4 til Regionstogs brev af 31. januar 2014 til Jernbanenævnet). Heri er blandt andet indeholdt en checkliste til sikring af den fornødne information i tilfælde af ændret drift.

Når køreplanen ikke kan gennemføres på en strækning eller dele heraf, vil Regionstog lade togafgangen erstatte af togbusser eller taxabetjening i det

omfang, dette er nødvendigt med hensyn til at sikre, at kunderne i videst muligt omfang modtager den transport, der var forventet.

Daglige driftsrapporter danner grundlag for ugentlige møder mellem de ansvarlige ledere med fokus på den forgangne uges drift og regularitet og korri-gerende handlinger foretages ud fra dette.

På hjemmesiden findes månedlige opgørelser af rettidigheden for de enkelte baner. Som eksempel på den førte statistik over rettidigheden har Regionstog fremsendt dokumentet "Rettidighed, 27. januar 2014" (bilag 3 til Regionstogs brev af 31. januar 2014 til Jernbanenævnet).

Dernæst fremgår det af hjemmesiden, at passagererne i henhold til rejsegarantordningen⁶ kan få udbetalt compensation ved forsinkelser på mere end 20 minutter i forhold til køreplanens ankomsttidspunkter, såfremt Regionstog ikke mindst 24 timer forinden har informeret om forsinkelsen, og såfremt forsinkelsen i øvrigt ikke skyldes force majeure, såsom f.eks. følger af ekstraordinære vejrforhold, arbejdsnedlæggelser m.v.

Endvidere omfatter de årlige undersøgelser af kundernes tilfredshed blandt andet tilfredsheden med overholdelsen af køreplanen.

Ad Aflysning af togforbindelser

På hjemmesiden er der opdateret information om såvel aktuelle planlagte som uforudset opståede trafikforstyrrelser⁷.

Regionstog definerer et tog som aflyst, når det ikke ankommer til en station inden for 30 minutter i forhold til køreplanen. Pålideligheden, svarende til den gennemførte del af den forudmeldte trafik, offentliggøres månedligt på hjemmesiden.

Ved aflysninger hos Regionstog samt ændrede korrespondancer til/fra DSB som følge af ændringer på Banedanmarks strækninger sørger Regionstog i samarbejde med DSB for, at kunderne altid får forbindelse med dagens sidste tog, eller alternativt tilbud om anden form for transport.

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

⁶ <http://www.regionstog.dk/billetter-og-priser/movia-rejsegaranti/>

⁷ <http://www.regionstog.dk/trafikinfo/>

Ad Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveau på toiletter osv)

Regionstogs målsætning er, at passagererne mødes af pæne og ryddelige stationer, renholdte perroner, som er ryddet for sne, og tog, som er rene og pæne.

Rutinemæssig oprydning af områderne ved stationer foretages mindst 2 gange ugentligt.

Ventesale og toiletter på stationer rengøres 2 gange ugentligt og i vinterperioder ryddes perroner løbende for sne og salt.

Alle toge i drift rengøres en gang i døgnet, herunder også med rengøring af toiletter i togene. Togene hovedrengøres én gang årligt. Udvendig rengøring, herunder også fjernelse af eventuel graffiti, sker mindst én gang om ugen.

Graffiti på togene fjernes i øvrigt hurtigst muligt, og graffiti på stationer og andre bygninger fjernes regelmæssigt.

De løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed omfatter blandt andet tilfredsheden med rengøringen, jf. nedenfor.

Ad Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

I henhold til Regionstogs kontrakt med Movia foretages hvert år kundetilfredshedsundersøgelser, der gennemføres i uge 40 som 300 stikprøveundersøgelser for hver af de 4 togstrækninger fordelt over alle ugens dage og alle døgnets timer.

Som eksempel på afrapporteringen af de årlige kundeundersøgelser har Regionstog fremsendt dokumentet "Passagertilfredshed, Regionstog, oktober 2013" (bilag 5 til Regionstogs brev af 31. januar 2014 til Jernbanenævnet) udarbejdet af konsulentfirmaet Wilke A/S.

I undersøgelserne måles kundetilfredsheden på en skala fra 0-5 vedrørende blandt andet følgende spørgsmål:

- Informationen til passagererne.
- Overholdelse af køreplanen.
- Mulighederne for billetkøb.
- Rengøringen.
- Rejsen som helhed.
- M.v.

Kundetilfredshedsundersøgelserne danner grundlag for løbende kvalitetsforbedringer, ligesom de danner grundlag for, at der hvert år udarbejdes handlingsplaner for det kommende år til sikring af fokus på de områder for forbedring, undersøgelserne har udpeget.

Regionstog er forpligtet til at udarbejde forslag til ønsker om forbedringer, hvis indekset er under 3,00, eller hvis indekset er faldet med mere end 1,00 i forhold til sidste års undersøgelse, eller hvis et enkelt af spørgsmålene i undersøgelsen ikke opnår mindst 2,5 point.

Kundetilfredshedsundersøgelserne danner grundlag for administrationen af en bod/bonus ordning i kontrakten med Movia, ligesom undersøgelserne indgår i Regionstogs kvalitetsstyringssystem, jf. nedenfor.

Ad Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Kunder, der henvender sig med telefoniske klager, opfordres til at klage skriftligt ved udfyldelse af en dertil oprettet formular på hjemmesiden⁸.

Regionstog har fastsat som mål, at 80% af kundehenvendelserne besvares senest 3-5 dage efter modtagelsen, og at alle henvendelserne er besvaret inden 10 arbejdsdage.

Servicekvalitetsstandarder vedrørende refusion og erstatning fremgår endvidere på hjemmesiden under "Rejsegaranti"⁹. Her er det blandt andet anført, at ved forsinkelser på mere end 20 minutter, som ikke har været varslet dagen forinden, og som ikke skyldes force majeure, træder rejsegarantiordningen i kraft.

Passagerer kan i givet fald få refunderet udgifter til taxa med op til 300 kr. for den del af turen, som ligger mellem stationer, og såfremt ansøgning med dokumentation fremsendes inden 14 dage. Regionstogs mål er, at refusion udbetales 7-14 dage efter modtagelse af ansøgningen.

På hjemmesiden er der elektronisk ansøgningskema til brug for ansøgninger om kompensation efter rejsegarantiordningen.

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.

I Regionstogs forretningsbetingelser, § 7, er det anført, at klager over forhold vedrørende rejsen skal være kommet frem til Regionstog senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen.

⁸ <http://www.regionstog.dk/kontakt/>

⁹ <http://www.regionstog.dk/billetter-og-priser/movia-rejsegaranti/>

Dernæst er det anført, at Regionstog senest 14 dage efter vil kvittere for modtagelsen af klagen samt oplyse om dens videre behandling.

Hver uge udarbejdes en oversigt over antallet af klager samt arten af disse, og oversigten indgår i Regionstogs kvalitetsstyringssystem, jf. nedenfor.

Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Servicekvalitetsstandarder vedrørende handicappede og bevægelseshæmmede personer findes defineret både i det særlige afsnit herom på hjemmesiden¹⁰ og i dokumentet om Regionstogs servicekvalitetsstandarder.

Begge steder er det blandt andet anført, at der er følgende indretninger og ordninger med henblik på, at handicappede og bevægelseshæmmede personer uden problemer og med egen hjælp skal kunne rejse med Regionstog:

- Alle tog er lavgulvstog med flexrum, hvor der er god plads, bl.a. til kørestolsbrugere.
- Hvis der er behov for hjælp, vil togets lokomotivfører uden krav om forudgående aftale herom hjælpe med indstigning i toget, herunder ved at lægge en kørestolsrampe ud, så brugere af kørestole kan køre om bord.

Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:

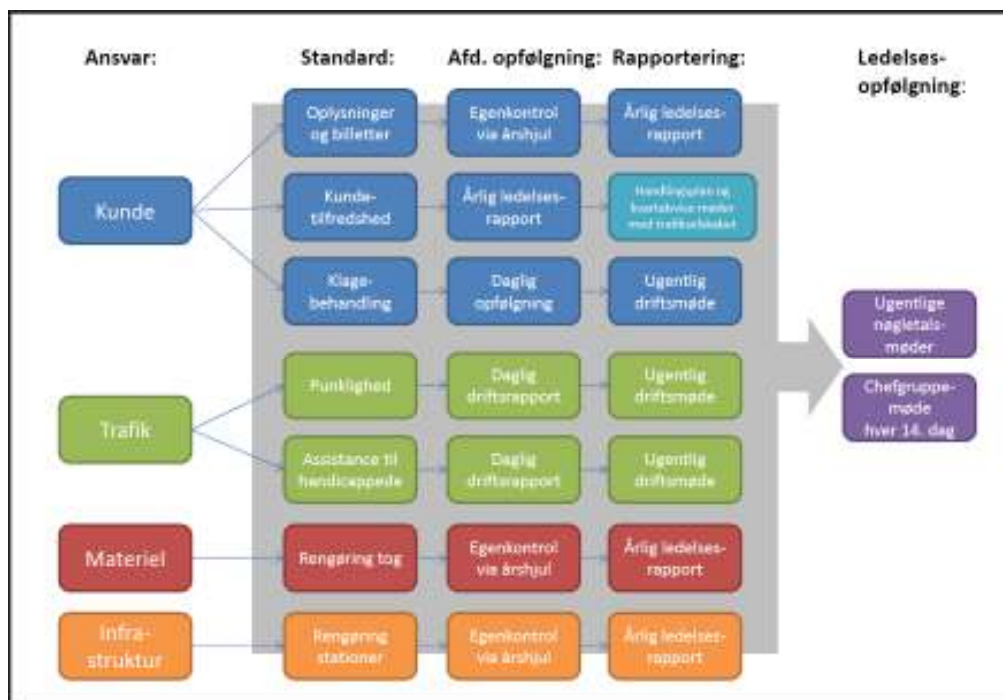
Dokumentet Servicekvalitetsstandard og kvalitetsstyring, Regionstog A/S, version 30-01-2014, indeholder en beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet i relation til hvert enkelt område for servicekvalitet.

I dokumentet "Servicekvalitetsstandard – opfølgning og rapportering" er oplysningerne om Regionstogs kvalitetsstyringssystem sammenfattet ved nedenstående Tabel 1 og yderligere illustreret ved nedenstående Figur 1:

¹⁰ <http://www.regionstog.dk/kundeservice/handicaphjaelp/>

Punkt	Ansvar	Metode og evt. mål	Opfølgning	Rapportering	Ledelsesopfølgning
Oplysninger og billetter	Kunde	Offentliggørelse af informationer og køreplaner på de for kunden relevante medier, tryk, web, i toget og på stationer.	Egenkontrol via årshjul for Servicekvalitet samt løbende kontrol fra afdelingens medarbejdere	Resultatet af foretagens egenkontrol udmøntes i en årlig ledelsesrapport, hvorfra kommende års indsats planlægges og prioriteres i en handlingsplan.	Der følges op på handlingsplan på løbende ledelsesmøder
Punktighed	Trafik	Realtid vises på skærme på station og i toget. Rettidighed måles på 3 punkter på alle strækninger. Målet er en rettidighed på mindst 97% Pålidelighed vises månedsvis på hjemmeside.	Daglig driftsrapportering, der offentliggøres for alle medarbejdere i organisationen via informationskærme på alle lokationer.	Ugentligt Driftsmøde, hvor den forgangne uges driftsrapportering samles op og korrigerende handlinger igangsættes.	Der rapporteres løbende ved beslutning om korrigerende handlinger
Rengøring tog	Materiel	Togene skal fremstå rene og pæne. Der rengøres efter fastlagt procedure, der indebærer rengøring efter hvert driftsdøgn. Hovedrengøring en gang årligt. Rengøring foretages af eget personale.	Egenkontrol via årshjul for Servicekvalitet samt løbende kontrol fra afdelingens medarbejdere.	Resultatet af foretagens egenkontrol udmøntes i en årlig ledelsesrapport, hvorfra kommende års indsats planlægges og prioriteres.	Der følges op på handlingsplan på løbende ledelsesmøder
Rengøring stationer	Infrastruktur	Stationer skal fremstå pæne og ryddelige. Peronner skal være ryddet for evt. sne. Vedligeholdelse foretages regelmæssigt. Ventesale og toiletter rengøres 2 gange ugentligt. Snerydning foretages efter behov.	Egenkontrol via årshjul for Servicekvalitet samt løbende kontrol fra afdelingens medarbejdere.	Resultatet af foretagens egenkontrol udmøntes i en årlig ledelsesrapport, hvorfra kommende års indsats planlægges og prioriteres.	Der følges op på handlingsplan på løbende ledelsesmøder
Kundetilfredsanalyser	Kunde	Kundeundersøgelse foretages 1 gang årligt på alle strækninger samtidig. Undersøgelsen besvares efter en 5 punkts skala. Målet er at få så høj en score som muligt.	På baggrund af resultatet af kundetilfredsundersøgelsen, udarbejdes handlingsplan, der prioriterer og planlægger det kommende års aktiviteter.	Handlingsplan for året godkendes af trafikelskabet og aktiviteter følges op ved kvartalsvise møder.	Der rapporteres løbende på handlingsplanen
Klagebehandling	Kunde	Klager indgives skriftligt primært via formular på hjemmeside. Klager besvares i første omgang med en modtagelseskvittering, der lover kunden svar senest 10 arbejdsdage senere. 80% af alle klager besvares indenfor 5 arbejdsdage.	Alle klager journaliseres under kategorier og korrigerende handlinger udføres løbende. Overskrift udarbejdes til ugentligt til driftsmøder.	Ugentligt Driftsmøde, hvor den forgangne uges driftsrapportering samles op og korrigerende handlinger igangsættes.	Der rapporteres løbende ved beslutning om korrigerende handlinger
Assistance til handicappede	Trafik	Handicappede skal uden problemer komme med toget. På alle Regionstogs stationer er der etableret ramper for kørestolsbrugere. Kørestolsbrugere tilbydes adgang uden forudgående aftale. Lokofører eller togrevisorer udlægger ramper.	Daglig driftsrapportering, der offentliggøres for alle medarbejdere i organisationen via informationskærme på alle lokationer.	Ugentligt Driftsmøde, hvor den forgangne uges driftsrapportering samles op og korrigerende handlinger igangsættes.	Der rapporteres løbende ved beslutning om korrigerende handlinger

Tabel 1 Kilde: Servicekvalitetsstandard og kvalitetsstyring, Regionstog A/S, version 30. januar 2014



Figur 1 Kilde: Servicekvalitetsstandard og kvalitetsstyring, Regionstog A/S, version 30. januar 2014

Det indgår således som en del af Regionstogs kvalitetsstyringssystem, at virksomheden har procedurer, der sikrer overvågning af virksomhedens præstationsniveau.

Om kundetilfredshedsundersøgelserne, som foretages årligt, henvises til afsnittet herom ovenfor. Heraf fremgår, at der er opstillet minimumskrav for antallet af adspurgte samt fordelingen af adspurgte.

Kvalitetsstyringssystemet omfatter, således som det er beskrevet ovenfor, egenkontrol, overvågning og evalueringer, handlingsplaner samt korrigerende handlinger.

Som bl.a. anført nedenfor, udarbejdes der årlige rapporter om servicekvaliteten.

Afrapportering:

Jernbanenævnet konstaterer, at Regionstog på hjemmesiden¹¹ for årene 2011, 2012 og 2013 har offentliggjort rapporter om virksomhedens servicekvalitet sammen med jernbanevirksomhedens årsberetninger.

¹¹ <http://www.regionstog.dk/om-regionstog/aarsrapporter-mm/>

Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:

Jernbanenævnet konstaterer endvidere, at Regionstog på det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheders servicekvalitetsrapporter¹², har uploadet årlige servicekvalitetsrapporter for 2010-2013.

Jernbanenævnets udtalelse

Bemærkninger om forordningens krav til kvalitetsstyringssystem

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

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 at forbrugers behovstilfredsstillelse, som minimum, opretholdes¹³.

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/EF¹⁴ (jernbanesikkerhedsdirektivet).

Mange af elementerne i jernbanesektorens sikkerhedsledelsessystemer er meget lig de ledelsessystemer og praksis, der også anbefales anvendt inden

¹² https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/search_results.aspx

¹³ Jernbanenævnets konklusioner på dette område baserer sig bl.a. på rådgivning indhentet hos Dansk Standard, Rådgivning og Trafikstyrelsens Center for Jernbane september-december 2012.

¹⁴ 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)

for kvalitet, sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen, miljøbeskyttelse, business excellence m.v.¹⁵.

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 ledelsessystemer¹⁶, herunder også i forhold til styringen af virksomhedens servicekvalitet.

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 2**.

Bemærkninger til Regionstogs dokumentation

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

Ved servicekvalitetsstandarder forstås sproglige beskrivelse af, hvilken servicekvalitet man som passager kan forvente inden for det pågældende område.

¹⁵ "En systembaseret fremgangsmåde. Anvendelsesvejledning i udformning og indførelse af et sikkerhedsledelsessystem indenfor jernbanesektoren ". Det Europæiske Jernbaneagentur 13. december 2010, version 1.0.

¹⁶ 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, procedurer for revision, procedurer for kommunikation og information, beredskabsplaner, procedurer ved hændelser eller andre sikkerhedsmæssige forhold, dokumentstyring, årlig sikkerhedsrapport m.v.

Det kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, som Regionstog har indført, opfylder de minimumskrav, som følger af forordningen med hensyn til kvalitetsstyringssystemets indretning.

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

Endelig har Jernbanenævnet konstateret, at Regionstog opfylder kravene om offentliggørelse af årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med årsberetningen samt på ERA's hjemmeside.

Jernbanenævnets beslutning

Med henvisning til bemærkningerne ovenfor om Regionstogs opfyldelse af kravene efter jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 finder Jernbanenævnet, at denne tilsynssag kan afsluttes på det foreliggende grundlag.

Denne vejledende udtalelse og beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.

Torben Sørensen

Nævnnsformand

Vedlagte Bilag:

Bilag 1: Oversigt af 25. april 2014 over sagens akter.

Bilag 2: Anbefalinger for så vidt angår passagerrettighedsforordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetssystem.

BILAG 1: ----

BILAG 2: 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**), der endvidere beskriver de procedurer og handlinger, der som minimum er nødvendige for at sikre et velfungerende kvalitetsstyringssystem.

Model for opstilling af servicekvalitetsstandarder og Metro Service A/S' underbyggende aktiviteter:

Servicekvalitetsstandard	Aktiviteter i Metro Service 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

