

Regionstog A/S
Jernbaneplass 6
4300 Holbæk
Att: Kundechef Anne Frydendahl

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.: JN36-00009

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 Regionstog 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:

Nævningsformand: Direktør Torben Sørensen

Nævningsmedlemmer: 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.

I Jernbanenævnets brev af 13. januar 2012 om indledning af tilsyn anmodede nævnet blandt andet om følgende:

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.

- Redegørelse og dokumentation for, hvorvidt der i jernbanevirksomheden er opstillet servicekvalitetsstandarder, hvorvidt der er indført et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, samt hvordan dette styringssystem i givet fald er tilrettelagt/struktureret.
- 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.

Besvarelse fra Regionstog A/S forelå ved mail af 27. februar 2012, hvormed fremsendtes følgende bilag:

- Brev af 27. februar 2012 om fremsendelse af notat.
- Notat af 27. februar 2012, om "Tilsyn med passagerrettighedsforordningen" med beskrivelse af Regionstog A/S' servicekvalitetsstandarder samt overvågning af kvalitetsniveauet og offentliggørelse af resultater herom.

Efter telefonisk drøftelse med Regionstog A/S den 29. april 2013 har Jernbanenævnet ved mail af samme dato 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 15. maj 2013 til Jernbanenævnet har Regionstog A/S anført, at man efter gennemgang af førnævnte beslutning fra Jernbanenævnet har kunnet konstatere, at Regionstog A/S mangler at opfylde væsentlige dele af kravene i henhold til forordningens artikel 28.

³ Ved e-mail af 29. april 2013 har Regionstog A/S modtaget kopi af Jernbanenævnets beslutning af 19. april 2013 om art. 28 tilsyn for jernbanevirksomheden Arriva Tog A/S (JN36-00011).

Derfor ønsker Regionstog A/S yderligere tid til at få implementeret kravene i henhold til artikel 28 gennem følgende aktiviteter, som forventes afsluttet i første halvdel af 2014:

Dato 17.06.2013
J.nr.: JN36-00009

1. I perioden 1. juni til 1. september 2013 skal hjemmesiden www.regionstog.dk redefineres. I den forbindelse ønskes blandt andet jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder indarbejdet således, at kunderne på optimal vis informeres herom via hjemmesiden.
2. I samme periode foregår der mellem Movia, Metro, DSB og Trafikstyrelsen et arbejde om at få etableret ens rejseregler. Da Regionstog A/S udbyder transport under Movias rejseregler, vil Regionstog A/S' kunder også blive omfattet af disse rejseregler.
3. Fra september måned 2013 vil arbejdet omkring etablering af servicekvalitetsstandarder for Regionstog A/S blive igangsat. Servicekvalitetsstandarder for hver af de i forordningens bilag III nævnte syv områder og handlingsplaner herfor skal i den forbindelse defineres og implementeres i jernbanevirksomheden.

Regionstog A/S har på denne baggrund anmodet om yderligere frist for fremsendelse af redegørelse for jernbanevirksomhedens overholdelse af kravene efter passagerrettighedsforordningens artikel 28.

Jernbanenævnets beslutning

Jernbanenævnet meddeler hermed Regionstog A/S frist til **senest den 1. februar 2014** at gennemføre forordningens krav samt at fremsende en redegørelse herom til Jernbanenævnet.

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

Dette brev offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.



Torben Sørensen
Nævningsformand