

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

Vejledende udtalelse

i Jernbanenævnets tilsyn med Midtjyske Jernbaner A/S' overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28. Jernbanenævnets sag, JN36-00010.

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 Midtjyske Jernbaner A/S (Midtjyske Jernbaner) igangsat dette.

Jernbanenævnet har på sit møde den 18. juni 2015 behandlet sagen og vedtaget nedenstående.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævningsformand: Prodekan, professor Per Baltzer Overgaard

Nævningsmedlemmer: Professor Thomas Barnebeck Andersen, professor Lars Peter Raahave Østerdal, kontorchef Jacob Schaumburg-Müller og professor Bjarne Kjær Ersbøll.

Tilsynets baggrund

Jernbanenævnet har i henhold til jernbanelovens¹ § 103, 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 § 103, stk. 4, 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,

¹ Jernbaneloven Lov nr.686 af 27. maj 2015. Tilsynssagen er oprindeligt indledt i henhold til den tidligere gældende jernbanelov, jf. lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 af lov om jernbane § 24, stk. 1 og § 24b.

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

hvilket alle jernbanevirksomheder i Danmark er i besiddelse af. Medlemsstaterne 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 Midtjyske Jernbaner 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 Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

Ved mail af 5. marts 2012 til Midtjyske Jernbaner erindrede Jernbanenævnet om besvarelse af nævnets tilsynsspørgsmål, og ved mail af 17. april 2012 anmodede Midtjyske Jernbaner om udsættelse af svarfristen.

Jernbanenævnet meddelte ved mail af 1. maj 2012 til Midtjyske Jernbaner, at nævnet ikke havde hjemmel til at dispensere fra forordningens krav, og den 5. september 2012 anmodede nævnet om nærmere dokumentation for Midtjyske Jernbaners opfyldelse af kravene i forordningens artikel 28.

Midtjyske Jernbaner fremsendte den 10. september 2012 en række oplysninger, og ved Jernbanenævnets beslutning af 28. september 2012 foretog nævnet en nærmere gennemgang af Midtjyske Jernbaners opfyldelse af kravene i forordningens artikel 28.

I Jernbanenævnets beslutning af 28. september 2012 blev det konkluderet, at Midtjyske Jernbaner ikke havde dokumenteret opfyldelse af kravene om:

- Offentliggørelse af servicekvalitetsstandarder inden for alle de i forordningens bilag III nævnte områder.
- Etablering af et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarderne.
- Offentliggørelse af årlige rapporter om virksomhedens servicekvalitetsniveau på hjemmesiden sammen med årsberetningen.
- Offentliggørelse af årlige rapporter om virksomhedens servicekvalitetsniveau på det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

I forlængelse heraf blev Midtjyske Jernbaner ved nævnets beslutning af 28. september 2012 anmodet om senest den 1. december 2012 at fremsende en handlingsplan for opfyldelsen af de nævnte krav i forordningen.

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.

Den 30. november 2012 meddelte Midtjyske Jernbaner, at der var igangsat tiltag med henblik på opfyldelse af kravene i forordningens artikel 28, og den 19 april 2013 fastsatte Jernbanenævnet frist herfor til den 1. juli 2013.

Uden at have modtaget noget svar fra Midtjyske Jernbaner måtte Jernbanenævnet bringe sagen i erindring ved mail af 15. november 2013, og ved mail af s.d. anmodede Midtjyske Jernbaner om udsættelse af svarfristen til 30. april 2014.

Ved mail af 20. december 2013 anmodede Jernbanenævnet om en nærmere begrundet ansøgning om kortere fristudsættelse med advarsel om, at nævnet ved fortsat manglende svar eventuelt måtte bringe jernbanelovens sanktionsbestemmelser i anvendelse.

Herefter oplyste Midtjyske Jernbaner ved mail af 23. januar 2014, at det som følge af hackerangreb endnu ikke havde været muligt at færdiggøre virksomhedens nye opdaterede hjemmeside, men at denne forventedes at være færdig ved udgangen af uge 7.

Som yderligere vejledning med hensyn til opfyldelse af kravene efter forordningens artikel 28, fremsendte Jernbanenævnet ved mails af 12. og 26. februar 2014 samt 1. maj 2014 materiale fra parallelle tilsynssager.

Efter telefonisk aftale bekræftede Jernbanenævnet ved mail af 27. marts 2014, at Midtjyske Jernbaner senest den 9. maj 2014 skulle fremsende:

- Dokument med Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsstandarder inden for de i jernbanepassagerrettighedsforordningens bilag III nævnte områder.
- Dokument med nærmere beskrivelse af Midtjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten.

Herefter modtog Jernbanenævnet mail af 8. maj 2014 fra Midtjyske Jernbaner med en række dokumenter, herunder blandt andet:

- Dokument om Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsstandarder.
- Dokument om Midtjyske Jernbaners kvalitetsstyring.

Ved mail af 8. maj 2014 bekræftede Jernbanenævnet modtagelsen af ovennævnte og stillede følgende spørgsmål til Midtjyske Jernbaner:

"

1. *Det fremsendte dokument om Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsstandarder ses ikke umiddelbart at fremgå af Jeres hjemmeside. Kan I oplyse, hvornår dette dokument bliver gjort tilgængeligt på hjemmesiden?*

2. *Det fremgår heller ikke umiddelbart af Midtjyske Jernbaners hjemmeside, at der offentliggøres årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med årsberetningen. Kan I oplyse, hvornår dette vil ske?*
3. *På ERA's hjemmeside ses der ikke fra Midtjyske Jernbaners side at være uploadet årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet. Kan I oplyse, hvornår dette vil ske. "*

Efter gennemgang af det den 8. maj 2014 fremsendte dokument om kvalitetsstyringssystemet, blev det den 21. november 2014 telefonisk aftalt, at Midtjyske Jernbaner ville fremsende et nyt dokument herom. Ved mail af 21. januar 2015 erindrede Jernbanenævnet Midtjyske Jernbaner herom.

Herefter modtog Jernbanenævnet ved Midtjyske Jernbaners mail af 30. januar 2015 følgende dokumenter:

- Dokumentet "Midtjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem" med følgende bilag:
 - o Bilag 1: Præsentation af september 2013 fra konsulentfirmaet Wilke vedrørende kundetilfredshedsundersøgelser samt model om indsatser med henblik på at opnå forbedret kundetilfredshed.
 - o Bilag 2: Grafisk fremstilling af rettidigheden pr. måned i 2013 (ankomster under 6 minutters forsinkelse).
 - o Bilag 3: Grafisk fremstilling af regulariteten i 2013 (ankomster under 6 minutters forsinkelse).
 - o Bilag 4: Skema med kontrolpunkter til brug for gennemgang af tog (version 2 af 17. januar 2013).
 - o Bilag 5: Skema med kontrolpunkter til brug for rengøring af tog (version 1 af 17. januar 2013).
 - o Bilag 6: Skema med kontrolpunkter til brug for rengøring af station (version 1 af 17. januar 2013).

Ved mail af 2. februar 2015 meddelte Midtjyske Jernbaner, at dokumentet om servicekvalitetsstandarder (fremsendt til Jernbanenævnet den 8. maj 2014) nu fremgik af Midtjyske Jernbaners hjemmeside⁴.

Endelig har Midtjyske Jernbaner ved mail af 31. marts 2015 meddelt, at seneste årlige rapport om servicekvalitetsniveauet nu var uploadet på ERA's hjemmeside.

⁴ <http://www.mjba.dk/servicekvalitetsniveau-lemvigbanen.html>

Jernbanenævnets gennemgang af Midtjyske Jernbaners oplysninger

Opstilling af servicekvalitetsstandarder:

Servicekvalitetsstandarder for Midtjyske Jernbaner fremgår af det til Jernbanenævnet den 8. maj 2014 fremsendte dokument herom, som efterfølgende er offentliggjort på jernbanevirksomhedens hjemmeside⁵ og som indeholder nedenstående i relation til de i forordningens bilag III nævnte punkter.

Ad Oplysninger og billetter

Oplysninger om køreplaner og køb af billetter findes på Midtjyske Jernbaners hjemmeside, køreplaner findes ligeledes på www.rejseplanen.dk og på www.midttrafik.dk.

Endvidere har Midtjyske Jernbaner køreplansopslag på alle stationer/trinbrætter.

Billetter kan købes på Lemvig Station i åbningstiden, som er alle hverdage fra kl. 9.00 til kl. 15.00, og desuden er Midtjyske Jernbaners tog udstyret med billetautomater, hvor der kan købes billet ved brug af dankort eller mønter.

Ligeledes har Midtjyske Jernbaner, med accept fra Midttrafik, kontrakt med eksterne salgssteder i oplandet, hvor der er mulighed for køb af klippekort. Disse salgssteder er oplyst på Midtjyske Jernbaners hjemmeside.

Kunderne kan blive betjent telefonisk i tidsrum, som ligeledes er anført på Midtjyske Jernbaners hjemmeside.

Under rejsen bliver stationsankomster på Midtjyske Jernbaners strækninger annonceret i togets højtaler.

Nye køreplaner bliver udgivet af Midttrafik i brochurer og på Midtjyske Jernbaners hjemmeside.

Ved pludseligt opståede arbejder samt uforudsete afvigelser orienteres der via hjemmeside og trafik radio.

Der gennemføres årlige undersøgelser af passageres tilfredshed og disse omfatter både passageres generelle tilfredshed med informationer på stationer og i tog, undersøgelsen omfatter også tilfredshed vedrørende mulighederne for køb af billetter.

⁵<http://www.mjba.dk/servicekvalitetsniveau-lemvigbanen.html>

Ad forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Midtjyske Jernbaner definerer et tog som rettidigt, når det ankommer til en registreringsstation senest 5:59 minutter efter det i køreplanen oplyste tidspunkt.

Midtjyske Jernbaners mål for rettidighed er, at mindst 98 % af togene skal være rettidige. Passagerne kan søge informationer om rettidighed på Midtjyske Jernbaners hjemmeside, hvor opgørelser om rettidigheden bliver offentliggjort årligt sammen med årsrapporten.

Ved planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen annonceres dette både på hjemmesiden, ved opslag på stationer samt via trafikradio.

Ved akutte ændringer annonceres dette på hjemmesiden og via trafikradio.

Hvor det skønnes nødvendigt, indsættes bus- og/eller taxa.

Ad Aflysning af togforbindelser

Udover det i afsnittet oven for om punktlighed og principper for behandling af trafikforstyrrelser ses Midtjyske Jernbaner ikke at have opstillet øvrige servicekvalitetsstandarder i relation til aflysning af togforbindelser.

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

Midtjyske Jernbaners tog bliver rengjort mindst en gang ugentlig.

Midtjyske Jernbaners ventesal og toiletter bliver rengjort to gange om ugen.

Graffiti fjernes hurtigst muligt på togene, både indvendigt og udvendigt.

Midtjyske Jernbaner sikrer ved planlagte eftersyn af togene, at togenes ventilationssystemer er velfungerende.

De årlige kundetilfredshedsundersøgelser omfatter blandt andet tilfredsheden med den indvendige og udvendige rengøring af togene.

Ad Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

Midtjyske Jernbaner gennemfører årligt en kundetilfredshedsundersøgelse blandt de rejsende i Midtjyske Jernbaners tog og informerer herom på hjemmesiden.

Undersøgelsen indeholder blandt andet følgende spørgsmål:

”Hvor tilfreds er du med:

1. Information på den station, hvor du steg på dette tog?
2. Muligheden for at købe billet til denne rejse?
3. Adgangsvejene til perronen, hvor du steg på dette tog?
4. Informationen i dette tog (køreplaner, skiltning, højtalerinformation, information om forsinkelser m.v.)?
5. Muligheden for at få en siddeplads i dette tog?
6. Trygheden på den station, hvor du steg på dette tog?
7. Temperaturen i dette tog?
8. Ventilationen i dette tog?
9. Indvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti i dette tog?
10. Udvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti i dette tog?
11. Din rejse ombord i dette tog alt i alt?
12. Overholdelse af køreplanen for Midtjyske Jernbaner generelt?
13. Overholdelse af korrespondancer med tog og bus for Midtjyske Jernbaner generelt?
14. Muligheden for at kontakte Midtjyske Jernbaner og få almen information og svar på spørgsmål?”

Resultaterne fra kundernes besvarelser af ovenstående spørgsmål omregnes til et samlet kvalitetsindeks på en skala fra 0 til 10, hvor skalaen er udtryk for følgende tilfredshedsgrad:

10: Meget tilfreds

5: Hverken eller

0: Meget utilfreds

Det samlede kvalitetsindeks for de i 2013 gennemførte tilfredshedsundersøgelser er 7,25.

Kundetilfredshedsanalyserne indgår i Midtjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten.

Ad Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Midtjyske Jernbaners kunder har mulighed for at klage ved telefonisk henvendelse, ved personlig henvendelse på Lemvig Station, via mail samt pr. almindeligt brev.

Midtjyske Jernbaner bestræber sig på, at besvare kundeklager hurtigst muligt.

Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Som det også fremgår af Midtjyske Jernbaners hjemmeside, skal kørestolsbrugere være særligt opmærksomme på, at Midtjyske Jernbaner ikke har fastmonterede ramper i togene eller på perronerne.

Midtjyske Jernbaner har ikke lavgulvstog (niveauindstigning), men yder hjælp i forbindelse med indstigningen efter anmodning til Midtjyske Jernbaner, senest 24 timer før afrejse.

Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:

Midtjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem er i det til Jernbanenævnet den 30. januar 2015 fremsendte dokument herom beskrevet således:

” Midtjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem

Formål:

Midtjyske Jernbaners formål med kvalitetsstyringssystemet er til stadighed at forbedre forholdene for Midtjyske Jernbaners kunder. Samtidigt skal kvalitetsstyringssystemet hjælpe til, at Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsstandarder bliver overholdt.

Midler:

Midtjyske Jernbaners kvalitetsstyring er baseret på såvel skriftlige og ikke-skriftlige procedurer. Der gennemføres årligt en kundetilfredshedsanalyse, rettidigheden overvåges via ComLog, og der gennemføres løbende en række egenkontroller.

På baggrund af ovenstående vil der fremover i starten af hvert år, blive udarbejdet en årsrapport. Sideløbende vil der blive lavet en handlingsplan, som skal identificere nødvendige handlinger, fastlægge tidsplaner for gennemførelse og opfølgning, samt identificere forbedringspotentiale. Handlingsplanen vil blive udarbejdet af en medarbejder i administrationen i samarbejde med de relevante ledere i Midtjyske Jernbaner. Hand-

lingsplanen vil løbende blive opdateret i det omfang der er behov, f.eks. hvis der identificeres problemer som kræver omgående handlinger.

Kundetilfredshedsundersøgelse:

Midtjyske Jernbaner gennemfører årligt en kundetilfredshedsundersøgelse, som Midtjyske Jernbaner har et eksternt firma til at udføre. Denne gennemføres i september, og når resultatet foreligger, gennemgås resultatet på det kommende Medmøde, Ledermøde og det foreligges bestyrelsen.

Ledelsen tager udgangspunkt i undersøgelsen, og beslutter i nogen grad, hvor der skal ekstra opfølgning til. Dette vil blive indarbejdet i handlingsplanen for det kommende år.

Rettidighed og regularitet:

Rettidigheden og regulariteten overvåges via ComLog, som registrerer de enkelte togs placering via GPS. Der laves en månedlig rapport om rettidigheden, som evalueres af ledelsen, og der tages foranstaltninger i det omfang det er nødvendigt. Afvigelser som vurderes at være væsentlige, registreres og vil indgå i årsrapporten og den deraf afledte handlingsplan.

Midtjyske Jernbaner laver egenkontrol på følgende områder:

- Rengøring af tog og station
 - Rengøring foretages af eget personale. Personalet har egenkontrolskemaer til udfyldelse og disse indsættes i mappe. Andet internt personale foretager stikprøvekontrol 4 gange årligt.
- Vedligehold af tog og station
 - Der bliver løbende holdt øje med standen af togene og stationen. Vedligehold laves enten af eget personale, eller tilkøbes udefra. I togene laves der ugentlige eftersyn, og der udfyldes egenkontrolskemaer.
- Oplysninger i tog og på stationer/trinbrætter
 - Rettes omgående når der er ændringer, eller der opdages fejl. Hvis der er tale om en fejl registreres fejlen og det vurderes hvordan lignende fejl kan undgås i fremtiden.
- Oplysninger på hjemmeside
 - Rettes omgående når der er ændringer, eller der opdages fejl. Hvis der er tale om en fejl registreres fejlen og det vurderes hvordan lignende fejl kan undgås i fremtiden.
- Billetautomater
 - Rettes omgående når der er ændringer, eller der opdages fejl. Hvis der er tale om en fejl registreres fejlen og det vurderes hvordan lignende fejl kan undgås i fremtiden.

Ovenstående egenkontroller gennemgås årligt med henblik på at udbedre mangler og forbedre hvor der er behov. Resultatet heraf vil indgå i årsrapporten og vil blive indarbejdet i handlingsplanen for det kommende år.

Midtjyske Jernbaner uddanner og efteruddanner medarbejdere. Uddannelse og efteruddannelse foregår både internt og eksternt. Ved valg af uddannelse og efteruddannelse, lægges vægt på den enkelte medarbejders kompetencer og muligheder for videreudvikling.”

Afrapportering:

Jernbanenævnet har konstateret ved gennemgang foretaget den 27. april 2015, at Midtjyske Jernbaner nu har offentliggjort den seneste årlige rapport om virksomhedens servicekvalitet sammen med jernbanevirksomhedens årsberetning på hjemmesiden⁶.

Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:

Jernbanenævnet har endvidere ved gennemgang af det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheders servicekvalitetsrapporter⁷, konstateret, at Midtjyske Jernbaner nu også har uploadet den seneste årlige rapport om servicekvalitetsniveauet på dette websted.

Jernbanenævnets udtalelse

Bemærkninger om forordningens krav til kvalitetsstyringsystem

Forordningens artikel 28, stk. 1, fastlægger ikke nærmere krav til jernbanevirksomhedens opbygning af et kvalitetsstyringsystem indenfor 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 kvalitetsstyringsystem og servicekvalitetsstandarder, finder Jernbanenævnet, at udgangspunktet bør være, hvilke minimumskrav, der må antages at være nødvendige for, at hhv. kvalitetsstyringsystemet og servicekvalitetsstandarderne kan opfylde deres formål.

Kvalitetsstyringsystemer 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, opretholdes⁸.

⁶ <http://www.mjba.dk/pages/webside.asp?articleGuid=212885>

⁷ <http://www.era.europa.eu/Core-Activities/Pages/Registers.aspx>

⁸ Jernbanenævnets konklusioner på dette område baserer sig bl.a. på rådgivning indhentet hos Dansk Standard, Rådgivning og Trafikstyrelsens Center for Jernbane september-december 2012.

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/EF⁹ (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.¹⁰.

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 ledelsessystemer¹¹, 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,

⁹ 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)

¹⁰ "En systembaseret fremgangsmåde. Anvendelsesvejledning i udformning og indførelse af et sikkerhedsledelsessystem indenfor jernbanesektoren ". Det Europæiske Jernbaneagentur 13. december 2010, version 1.0.

¹¹ 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.

- 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 Midtjyske Jernbaners dokumentation

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

Jernbanenævnet konstaterer, at Midtjyske Jernbaner har defineret servicekvalitetsstandarder om emnerne i henhold til forordningens Bilag III og offentliggjort et samlet dokument herom på hjemmesiden.

Servicekvalitetsstandarderne er således offentliggjort på en let tilgængelig måde over for passagererne.

Det kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, som Midtjyske Jernbaner har indført, opfylder de hovedkrav, som følger af forordningen med hensyn til kvalitetsstyringssystemets indretning.

Kvalitetsstyringssystemet ses således på det foreliggende grundlag at opfylde de oven for nævnte generelle minimumskrav med hensyn til udarbejdelse og gennemførelse af handlingsplaner for de opstillede servicekvalitetsstandarder, gennemførelse af resultatmålinger samt egenkontrol og evalueringer heraf samt opfølgning.

Endelig har Jernbanenævnet konstateret, at Midtjyske Jernbaner opfylder kravene i forordningens artikel 28, stk. 2, 2.-4. pkt., hvorefter jernbanevirksomhederne hvert år skal offentliggøre rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med årsberetningen samt uploade servicekvalitetsrapporter på det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

Jernbanenævnets beslutning

Med henvisning til bemærkningerne oven for om Midtjyske Jernbaners opfyldelse af kravene efter jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, finder Jernbanenævnet, at nærværende tilsynssag kan afsluttes på det foreliggende grundlag.

Ovenstående vejledende udtalelse og beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

På nævnets vegne

Per Baltzer Overgaard
Nævnensformand

Vedlagte Bilag:

Bilag 1: Oversigt af 18. juni 2015 over sagens akter.

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

BILAG 1: Oversigt af 18. juni 2015 over sagens akter.

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.

Evaluering:

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 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

