

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

Beslutning

i Jernbanenævnets tilsyn med Arriva Tog A/S' overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28. Jernbanenævnets sag, JN36-00011.

0. 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 servicekvalitet¹, og har den 27. februar 2012 overfor Arriva Tog A/S (Arriva) igangsat dette.

Dato 29.11.2013
j.nr. JN36-00011

Ved Jernbanenævnets beslutning af 19. april 2013 blev Arrivas oplysninger gennemgået og nævnet fandt, at der alene udestod nogle få punkter til opfyldelse af kravene i forordningens artikel 28, som nævnet derfor anmodede Arriva om fremsendelse af yderligere dokumentation for, jf. afsnit 1 nedenfor.

Den endelige besvarelse af Jernbanenævnets anmodning af 19. april 2013 om yderligere dokumentation forelå ved mail fra Arriva den 24. oktober 2013, jf. afsnit 2, nedenfor.

Jernbanenævnet har herefter på sit møde den 29. november 2013 behandlet sagen og vedtaget at afslutte tilsynssagen over for Arriva på det foreliggende grundlag, jf. afsnit 3, nedenfor.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævnetsformand: Vicedirektør Torben Sørensen

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

1. Jernbanenævnets anmodninger til Arriva

I forlængelse af Jernbanenævnets gennemgang af Arrivas oplysninger, anmodede nævnet ved sin beslutning af 19. april 2013 Arriva om til Jernbanenævnet yderligere at fremsende:

¹ EU-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtigelser

1. Dokumentation for den egenkontrol, herunder interne audits og kundetilfredshedsundersøgelser, som gennemføres.
2. Dokumentation for opfyldelsen af ovennævnte krav om offentliggørelse af rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med årsrapporten.
3. Dokumentation for opfyldelse af ovennævnte krav om offentliggørelse af rapporter om servicekvalitetsniveauet på Arriva Tog A/S' websted samt tilgængeliggørelse af disse på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

2. Arrivas besvarelse af anmodningerne og Jernbanenævnets gennemgang heraf

Ad punkt 1:

Som dokumentation for den egenkontrol, herunder interne audits og kundetilfredshedsundersøgelser, som gennemføres, har Arriva dels fremsendt "Auditprogram for Arriva Tog 2012-2014". Det fremgår af programmet, at audits udføres af 4 godkendte interne auditører, som ikke må auditere eget arbejde. Programmet fastsætter en tidsplan for gennemførelse af audits omfattende 27 identificerede processer og 27 forskellige sites inden for virksomheden.

Endvidere har Arriva fremsendt en præsentation af kundetilfredshedsundersøgelserne, som gennemføres 2 gange årligt med det eksterne konsulentfirma Wilke som underleverandør. I præsentationen indgår blandt andet beskrivelser af målgruppe og dataindsamlingsmetode for undersøgelserne, m.v. Endvidere fremgår det, at der i forbindelse med kundetilfredshedsundersøgelserne arbejdes med en "Strukturel tilfredshedsmodel" som omhandler henholdsvis indsatsparametre, resultatparametre og sammenhængen mellem disse.

Yderligere har Arriva fremsendt referat af internt møde afholdt den 18. februar 2013 vedrørende "Ledelsens evaluering 2012" der gennemføres som led i kvalitetsstyringssystemet. Heri gennemgås blandt andet resultaterne af interne og eksterne audits, sammenfatning af periodens kundeklager, resultaterne af periodens kundeundersøgelser, kvantitative og kvalitative mål, evalueringer og opfølgning, m.v.

Endelig indeholder "Servicekvalitetsrapport, Arriva Tog 2012" en gennemgang af servicekvaliteten for virksomheden inden for blandt andet hvert af de emner, hvor jernbanevirksomhederne i henhold til jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, stk. 1, jf. bilag III, som minimum skal opstille servicekvalitetsstandarder.

Dato 29.11.2013
j.nr.JN36-00011

Ad punkt 2:

Som dokumentation for opfyldelsen af kravet om offentliggørelse af rapporten om servicekvalitetsniveauet sammen med årsberetningen har Arriva henvist til hjemmesiden², hvor både årsberetningen for 2012 og "Servicekvalitetsrapport Arriva Tog 2012" nu er tilgængelige.

Ad punkt 3:

Som dokumentation for opfyldelsen af kravet om offentliggørelse af rapporten om servicekvalitetsniveauet på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted har Arriva henvist til, at "Servicekvalitetsrapport Arriva Tog 2012" nu findes uploadet³ som foreskrevet i jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, stk. 2, 4. punktum.

3. Jernbanenævnets beslutning

Med henvisning til Jernbanenævnets beslutning af 19. april 2013 og gennemgangen af besvarelserne af nævnets anmodninger i afsnit 2 oven for, finder Jernbanenævnet sammenfattende, at Arriva Tog A/S i fornødent omfang har fremlagt dokumentation for virksomhedens overholdelse af kravene i henhold til jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28.

Tilsynssagen kan derfor afsluttes på det foreliggende grundlag.

Denne beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P.N.V.

Torben Sørensen
Nævnensformand

² <http://www.mitarriva.dk/om-arriva-tog>.

³ <https://eradis.era.europa.eu>