

Beslutning

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

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 den 27. februar 2012 overfor Arriva Tog A/S igangsat dette.

Jernbanenævnet har på sit møde den 19. april 2013 behandlet sagen og vedtaget nedenstående.

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 og lektor 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.

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)

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. 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 brev af 27. februar 2012, anmodet Arriva Tog A/S om dokumentation for overholdelse af forordningens artikel 28 samt bilag III for såvel året 2010 som 2011.

Jernbanenævnet henledte 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 Arriva Tog A/S' servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

Arriva Tog A/S fremsendte den 20. marts 2012 materiale i anledning af Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål af 24. februar 2012.

I brev af 23. marts 2012 har Arriva Tog A/S nærmere besvaret Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål, herunder som dokumentation fremsendt dele af virksomhedens interne kvalitetshåndbog.

Jernbanenævnets gennemgang af Arriva Tog A/S' besvarelse og oplysninger

Jernbanenævnet konstaterer følgende efter en gennemgang af dels materiale fremsendt fra Arriva Tog (herefter Arriva), dels jernbanevirksomhedens hjemmeside:

Opstilling af servicekvalitetsstandarder:

En række servicekvalitetsstandarder for Arriva fremgår af jernbanevirksomhedens hjemmeside⁴ samt 2 brochurer, som blandt andet fin-

³Dokument "Rail Service Quality Standards and Reports Publication Procedure and Contents" dateret JS/290311, fremsendt fra EU Kommissionen til Jernbanenævnet ved mail 13. maj 2011.

⁴<http://www.mitarriva.dk/>

des på Arrivas hjemmeside: "**Arriva - Vil du vide mere**"⁵ og "**Arriva - Rejsen med os**"⁶.

Yderligere findes servicekvalitetsstandarder defineret i Arrivas kvalitetshåndbog⁷.

For så vidt angår de syv områder for servicekvalitet, der i henhold til forordningens artikel 28, stk.1, 2. pkt., jf. bilag III, som minimum skal være blandt jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder, fremgår bl.a. følgende:

Ad Oplysninger og billetter

På Arrivas hjemmesidemenu "Billetter og kort" fremgår bl.a. at passagererne på hjemmesiden kan få information om billet eller korttyper såvel for indlands- som udlandsrejser, samt specialbilletter, samt oplysning om muligheder for billetkøb, bl.a. via netbutik og mobiltelefon.

I brochuren "Arriva - Vil du vide mere" findes Arrivas kundeservicekoncept og forretningsbetingelser – herunder vilkår for at rejse med virksomhedens tog samt andre oplysninger af relevans for rejsen.

Arriva skal i henhold til stk. 2 og stk. 3 i brochuren udgive en optimal køreplan med høj frekvens af togafgange med kortest mulig rejsetid og bedst mulig korrespondance med korresponderende trafik. Arriva vil endvidere aktivt over for kunderne oplyse herom samt om henholdsvis priser og vilkår for rejser med virksomhedens tog.

Det er anført, at oplysningerne gives dels i brochurer, ved løbende information på stationer, udvalgte store trafikknudepunkter, turistinformationskontorer, via internet og andre passende medier.

Køreplaner skal være tilgængelige via Arrivas hjemmeside og Rejseplanen.dk, og Arriva vil sikre, at der i DSB's landsdækkende køreplan samt i de regionale og kommunale køreplaner er oplysninger om relevante togforbindelser betjent af Arriva og oplysninger om, hvor der kan søges yderligere information herom.

⁵http://www.mitarriva.dk/images/stories/download/Brochurer/kundeservicekoncept%202011_web.pdf

⁶http://www.mitarriva.dk/images/stories/download/Brochurer/RejseMedArriva_2013_web.pdf

⁷ Kvalitetshåndbog, Arriva Tog 2010-2011.

Yderligere tilbyder Arriva information i togene om blandt andet standsningssteder, forventede ankomsttider samt om driftsforstyrrelser og indvirkningen heraf på korresponderende kollektiv trafik m.v.

Med hensyn til billetkøb fremgår det, at der findes billetautomater på alle Arrivas stationer, og at der kan købes billetter og kort hos virksomhedens salgsagenter. En liste over billetsalgssteder, med angivelse af åbningstider, findes på hjemmesiden: mitarriva.dk under punktet "Stationsinformation".

På hjemmeside kan endvidere bestilles billetter via Arrivas webshop og via Rejseplanen.dk, ligesom billetter kan bestilles via kundeservicetelefonen mod gebyr.

Det fremgår også af brochuren, at jernbanevirksomheden ved daglige kontroller vil sikre, at alle maskiner til afstempling af billetter og kort fungerer og er korrekt indstillet.

Endvidere har Arriva oprettet en kundeservicetelefon, som er som er åben døgnet rundt på alle dage. I kvalitetshåndbogen⁸ er det anført som kvalitetsmål, at mindst 98% af alle opkaldene til servicetelefonen besvares inden for 60 sekunder.

Brochuren "Arriva, Rejsen med os", indeholder navnlig information om praktiske forhold i forbindelse med rejser, herunder vedrørende blandt andet køreplaner, billetter, takstzoner, beliggenhed af stationer, cykler, handicapservice, tilbagebetaling, hittegoods, rejsetidsgaranti og øvrige rejsevilkår, m.v.

For så vidt angår opfølgning og overvågning indeholder brochuren "Arriva, Vil du vide mere" bl.a. oplysninger om en række foranstaltninger, der gennemføres til information af passagererne.

Endvidere omfatter de løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed, der gennemføres ifølge kvalitetsstyringssystemet (omtalt nedenfor) blandt andet tilfredsheden med den information, Arriva yder overfor sine kunder.

⁸ Kvalitetshåndbog, Arriva Tog 2010-2011, under "Detaljerede kvalitetsmål for Kundeserviceafdelingen".

Ad forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Arrivas kvalitetshåndbog indeholder⁹ blandt andet regularitetsmål og pålidelighedsmål.

I brochuren "Arriva, Vil du vide mere?" er blandt andet anført, at jernbanevirksomheden vil gøre alt for, på forhånd, at orientere om ændringer i forhold til køreplanen på en sådan måde, at ingen rejsende vil blive udsat for overraskelser undervejs på rejsen.

Yderligere er det anført, at Arriva bestræber sig på at overholde de ankomst- og afgangstider, der er angivet i køreplanen, og at man forsøger at reducere forsinkelser og generne for passagererne i den forbindelse.

Hvis ventetiden er over 1 time, eller det er sidste forbindelse på strækningen den pågældende dag, vil jernbanevirksomheden som hovedregel sikre forbindelse eller tilbyde erstatningsbefordring.

Ved mere end 30 minutters forsinkelse i ankomst tilbydes passagerer, som rejser på kontantbilletter, klippekort eller rejsekort, desuden en erstatningsrejse via Arriva Rejsetidsgaranti.

Af menuen "Trafikinformation via SMS¹⁰", der er en undermenu til menuen "mitARRIVA" på Arrivas hjemmeside, fremgår, at brugerne kan tilmelde sig Arrivas SMS-service, hvorefter der modtages en sms ved uregelmæssigheder på valgte strækninger.

Under menuen "Togtrafik lige nu"¹¹, der er en undermenu til menuen "Trafikinformation" på Arrivas hjemmeside, er der oplysninger vedrørende sporarbejde¹², og link til Banedanmarks hjemmeside, hvoraf aktuelle aflysninger og forsinkelser fremgår¹³.

For så vidt angår rejsende på månedskort (pendlere) er det på hjemmesiden under "Mit Arriva Pendler"¹⁴ anført, at togforsinkelser på over

⁹ Kvalitetshåndbog, Arriva Tog 2010-2011, under "Overordnede kvalitetsmål".

¹⁰<http://www.mitarriva.dk/trafikinformation-via-sms1>

¹¹<http://www.mitarriva.dk/togtrafik-lige-nu>

¹²<http://www.mitarriva.dk/sporarbejde>

¹³<http://trafikinfo.bane.dk/Trafikinformation/Forsinkelser/Fjerntog>

¹⁴<http://www.mitarriva.dk/pendler-rejsetidsgaranti>

4,59 minutter regnes som forsinkede tog. Sådanne forsinkelser indgår ved beregning af kompensation til passagererne ved tilmelding til "Arriva Pendler Rejsetidsgaranti".

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyser Arriva, at Banedanmark dagligt måler kvaliteten af jernbanevirksomhedens kørsel og registrerer antallet af forsinkede og gennemførte tog.

Tallene opgøres månedsvis, strækning for strækning og offentliggøres hvert kvartal på www.mitarriva.dk og på Arriva Togs salgssteder. Af menuen "Regularitet"¹⁵, der er en undermenu til "Trafikinformation" på Arrivas hjemmeside, fremgår en tabel vedrørende Arrivas faktiske regularitet, der bygger på Banedanmarks månedlige opgørelse.

Endvidere oplyser Arriva, at de løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed i forbindelse med kvalitetsstyringssystemet (omtalt nedenfor) blandt andet omfatter tilfredsheden med den erstatningsbehandling, der tilbydes kunderne ved forsinkelser.

Ad Aflysning af togforbindelser,

Ifølge brochuren "Arriva, Vil du vide mere?" yder Arriva i forbindelse med aflysninger sin såkaldte rejsegaranti samt sørger for videre transport.

Det fremgår af jernbanevirksomhedens hjemmeside under "Mit Arriva Pendler" at ændrede rejsetider på grund af planlagte arbejder vil blive varslet på stationer, Rejseplanen og www.mitarriva.dk minimum 24 timer inden arbejdet går i gang.

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyser Arriva, at Banedanmark dagligt registrerer antallet af aflyste tog. Tallene opgøres månedsvis, strækning for strækning og offentliggøres hvert kvartal på www.mitarriva.dk og på Arrivas salgssteder. Af menuen "Regularitet"¹⁶, der er en undermenu til "Trafikinformation" på Arrivas hjemmeside, fremgår en tabel vedrørende Arrivas faktiske regularitet, der bygger på Banedanmarks månedlige opgørelse.

¹⁵<http://www.mitarriva.dk/regularitet>

¹⁶<http://www.mitarriva.dk/regularitet>

Aflysninger af togforbindelser indgår ligeledes ved beregning af den oven for omtalte kompensation til passager, som kan opnås ved tilmelding til "Arriva Pendler Rejsetidsgaranti".

Endvidere oplyser Arriva, at de løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed, der gennemføres ifølge kvalitetsstyringssystemet (omtalt neden for) blandt andet omfatter tilfredsheden med den erstatningsbefordring, der ydes i forbindelse med aflysninger.

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

Brochuren "Arriva – Vil du vide mere", indeholder standarder for servicekvalitet vedrørende rengøring.

Blandt andet er det anført, at Arriva altid vil tilbyde passagererne rene og velsoignerede tog. Jernbanevirksomhedens rengøringsplaner omfatter såvel udvendig som indvendig rengøring af togmateriellet.

Endvidere er det anført, at alle tog indvendigt, inkl. togets toiletter, bliver holdt rene og velsoignerede i løbet af driftsdøgnet, samt at graffiti i togene fjernes hurtigst muligt.

Dernæst er det anført, at jernbanevirksomheden altid vil tilbyde passagererne rene og velvedligeholdte stationer. Rengøringsplanerne omfatter rengøring af stationerne såvel udvendigt som indvendigt.

Yderligere er det anført, at alle stationer indvendigt, inkl. toiletter og venterum på perronerne bliver holdt rene og velsoignerede i løbet af driftsdøgnet, samt at graffiti på stationerne fjernes hurtigst muligt.

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyses, at Arriva har et kontrolsystem, der sikrer, at planlagt rengøringsarbejde udføres i rette omfang. Kundeservicemedarbejdere vil derudover rapportere og, såfremt det er muligt, afhjælpe ethvert forhold, der måtte blive konstateret i driftstiden.

Arriva oplyser, at måling af rengøringskvaliteten foretages efter den fællesnordiske standard herfor INSTA800.

Endvidere oplyses, at de løbende undersøgelser af kundernes tilfredshed, der gennemføres ifølge kvalitetsstyringssystemet (omtalt neden for), blandt andet omfatter tilfredsheden med rengøringen.

Ad Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

Arriva oplyser¹⁷, at virksomhedens kontraktgiver, Trafikstyrelsen, har stillet krav om halvårlige undersøgelser af kundetilfredsheden på en skala fra 1-10 vedrørende en række forhold (omtalt nærmere neden for i forbindelse med kvalitetsstyringssystemet).

Målet for kundetilfredsheden er i den forbindelse for hvert enkelt af de undersøgte områder fastsat til 7,8.

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyser Arriva, at kundetilfredshedsmålene samt kundetilfredshedsundersøgelser indgår i virksomhedens kvalitetsstyringssystem (omtalt neden for).

Ad Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Servicekvalitetsstandarder vedrørende klagebehandling, refusion og erstatning er blandt andet defineret på Arrivas hjemmeside under "Rejsegaranti". Her er det anført, at der udstedes en "rejsetidsgarantibillet" i form af en ny billet til samme strækning i tilfælde af togforsinkelser på over 30 minutter, som ikke har været varslet 24 timer forinden og som ikke skyldes force majeure.

Henvendelser herom skal ske 14 dage efter forsinkelsen, og det er anført, at sådanne henvendelser besvares inden for 10 dage.

Servicekvalitetsstandarder vedrørende klagebehandling, refusion og erstatning er endvidere blandt andet defineret på hjemmesiden under "Arriva Pendler Rejsegaranti".

Pendlere med kort ydes kompensation med forskellige procentsatser af kortets pris i forhold til, hvor høj en grad af forsinkelser, pendleren har oplevet. Tilmelding til denne ordning kan ske på hjemmesiden.

Dernæst er det i brochuren "Arriva, Vil du vide mere" under stk. 5, blandt andet anført, at vælger en passager at afbryde en rejse på grund af større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen.

¹⁷ Brev af 23. marts 2012 fra Arriva Tog A/S til Jernbanenævnet.

Yderligere er det anført, at hvis Arriva ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for 1 time har sørget for videre transport, dækkes passagerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

For så vidt angår opfølgning og overvågning, er der under stk. 5 i brochuren, samt under menuen "Ankenævnet" der er undermenu til menuen "Kundeservice" på hjemmesiden, vejledning om passagerernes muligheder for indgivelse af klager over forhold vedrørende rejsen.

Det er anført, at der fra jernbanevirksomhedens side inden for 10 dage efter klagens modtagelse kvitteres for modtagelsen af klagen og der oplyses om dens videre behandling. Inden for 14 dage herefter modtager passageren svar på klagen.

Yderligere vejledes der om, at såfremt passageren ikke er tilfreds med udfaldet af sagsbehandlingen, vil afgørelsen kunne indbringes for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvortil der er link for yderligere vejledning og kontakt.

Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Servicekvalitetsstandarder vedrørende assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer findes blandt andet i brochuren "Arriva, Vil du vide mere?" under stk. 3. Her er det blandt andet anført, at bevægelseshæmmede, synshandicappede og andre, som ikke ved egen hjælp er i stand til at købe billet, kan købe billet i toget.

På Arrivas hjemmeside under menuen "Handicapservice" er der vejledning om mulighederne for at bestille særlig assistance til handicappede vedrørende blandt andet på- og afstigning, håndtering af bagage, samt oplysninger om handicapvenlige indretninger i togene, m.v.

Endvidere er der på hjemmesiden link til folderen "handicapservice", som udgives sammen med øvrige togoperatører. Med denne brochure vejledes kunder med nedsat mobilitet ved rejser med bl.a. tog.

I brochuren er der dernæst nærmere oplysninger om handicapvenlige indretninger i togene og på stationer og særlige assistancer og ordninger, som tilbydes handicappede. Yderligere er der henvisninger samt links til oplysninger om de øvrige trafikskabers handicapservice.

Jernbanenævnet konstaterer sammenfattende på baggrund af ovenstående, at Arriva Tog A/S har tilgængeliggjort servicekvalitetsstandarder samt information om samtlige syv servicekvalitetsforhold i henhold til forordningens Bilag III.

Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:

Arriva Tog er siden 2008 certificeret af Det Norske Veritas (DNV) i overensstemmelse med kvalitetsledelsesstandarden EN/ISO9000:2008. DNV udfører i den forbindelse en årlig auditering af Arriva Tog i maj.

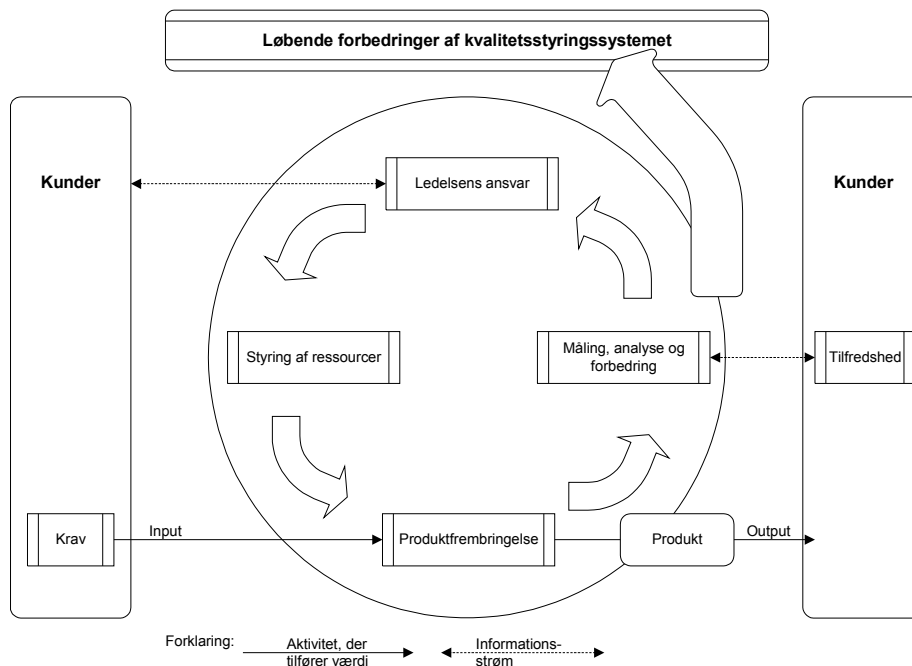
Arrivas kvalitetsstyringssystem består i hovedtræk af virksomhedens kvalitetshåndbog, som blandt andet indeholder kvalitetsmål, en procesoversigt samt lister over systemets processer. Herudover indeholder kvalitetshåndbogen beskrivelser af de enkelte processer med angivelse af ansvarlige, blandt andet i forhold til virksomhedens servicekvalitetsstandarder. Jernbanenævnet har ikke modtaget denne del.

Kvalitetsstyringssystemet er efter det oplyste bygget op omkring moderselskabet, Arriva Danmarks, værdier og den allerede gældende kvalitetspolitik.

Arriva oplyser, at kvalitetsstyringssystemet er procesorienteret med fokus på passagerernes tilfredshed. Denne procesorientering, kombineret med en overordnet Plan, Do, Check, Act-filosofi, imødekommer det behov Arriva har for en systematisk tilgang til vedvarende imødekommelse af passagerernes og kontraktkundernes tilfredshed, med fuld hensyntagen til gældende regler og lovgivning.

Arriva oplyser, at der bag Arrivas kvalitetsstyringssystem og jf. ISO9001:2008 ligger helt fundamentale principper om løbende forbedringer (en såkaldt kvalitetscirkeltankegang). Jernbanevirksomhedens produktfrembringelse, der udspringer af kundernes krav, kvalitetssikres således ved hjælp af måling, analyse og forbedring, ledelsens ansvar for processerne samt målrettet styring af ressourcer. Kvalitetsstyringssystemet forbedres løbende på baggrund af kundernes tilfredshed med det leverede produkt/service.

Dette er i kvalitetshåndbogen illustreret som vist på figur 1:



Figur 1

ISO 9001 stiller krav om systematisk dokumentation i forbindelse med afvigelser og forbedringer, som kan forebygge fremtidige afvigelser.

Det indgår således som en del af Arrivas kvalitetsstyringssystem, at virksomheden har procedurer, der sikrer overvågning af virksomhedens præstationsniveau. I forhold til behandling af eksempelvis kunde- og passagerklager forefindes såkaldte proceskort, der danner grundlag for, hvordan der skal reageres på sådanne med korrigerende eller forebyggende handlinger.

Arriva oplyser herudover, at der foretages egenkontrol i forbindelse med halvårslige interne audits og halvårslige kundetilfredshedsundersøgelser.

De halvårslige undersøgelser af kundetilfredsheden bygger på en skala fra 1 til 10 for en række spørgsmål, herunder:

- Rejsen med toget alt i alt.
- Mulighederne for billetkøb.
- Trygheden på stationer.
- Rengøring og vedligeholdelse.
- Information af passagererne.
- Mulighederne for at kontakte operatøren.

- Erstatningstransport ved forsinkelser og aflysninger.
- Mulighederne for at få siddeplads.
- M.v.

Målet for kundetilfredsheden for de nævnte spørgsmål er sat til 7,8.

For så vidt angår forsinkelser og aflysninger er der dog etableret den oven for omtalte ordning for pendlere, hvor tilmeldte kan rapportere om forsinkelser/aflysninger på deres rejser og på grundlag heraf få udbetalt kompensation efter gældende regler.

Kvalitetsstyringsystemer opbygget efter ISO 9001-standarden indebærer som tidligere nævnt tilstedeværelsen af procedurer, der sikrer styring af kommunikationen med kunderne, ligesom kvalitetsstyringsystemet indeholder processer til styring af korrigerende og forebyggende handlinger. Evalueringer af egenkontrol, kundetilfredshedsundersøgelser, afvigelser (kunde klager) samt korrigerende handlinger er ligeledes en del af ISO 9001.

Jernbanenævnet har dog ikke modtaget dokumentation for Arriva Togs gennemførelse af egenkontrollen samt resultaterne heraf.

Der ses heller ikke at være udarbejdet og/eller offentliggjort årlige rapporter om servicekvaliteten på baggrund af evalueringen sammen med jernbanevirksomhedens årsberetning.

Jernbanenævnet konstaterer sammenfattende, at der foreligger dokumentation for, at Arriva Tog har opstillet et kvalitetsstyringsystem til opretholdelse af sin servicekvalitet henholdsvis sine servicekvalitetsstandarder, jf. artikel 28, stk.1, 1. pkt. 2., led. Der foreligger dog ikke dokumentation for, at jernbanevirksomheden overvåger eget præstationsniveau på baggrund af sådanne standarder, jf. artikel 28, stk. 2, 1. pkt.

Afrapportering:

Jernbanenævnet konstaterer, idet der henvises til artikel 28, stk.2, 2.pkt og 3.pkt., at Arriva Tog ikke på sin hjemmeside har offentliggjort rapporter om virksomhedens servicekvalitet sammen med sin årsberetning.

Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:

Jernbanenævnet konstaterer ved gennemgang foretaget den 18. marts 2013 af det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheders servicekvalitetsrapporter

¹⁸, at Arriva Tog A/S ikke er blandt de danske jernbanevirksomheder, der har uploadet servicekvalitetsrapporter på dette websted, jf. artikel 28, stk.2, 4.pkt.

Jernbanenævnets udtalelse

Bemærkninger om forordningens krav til kvalitetsstyringssystem

Forordningens artikel 28 stk. 1 fastlægger ikke nærmere krav til jernbanevirksomhedens opbygning af et kvalitetsstyringssystem 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 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 af forbrugerens behovstilfredsstillelse, som minimum, opretholdes ¹⁹.

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/EF ²⁰ (jernbanesikkerhedsdirektivet).

¹⁸ www.era.europa.eu/Core-Activities/Interoperability/Pages/Rail-PRR-QR

¹⁹ Jernbanenævnets konklusioner på dette område baserer sig bl.a. på rådgivning indhentet hos Dansk Standard, Rådgivning og Trafikstyrelsens Center for Jernbane september-december 2012.

²⁰ 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)

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.²¹.

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 ledelsessystemer²², 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 inden for området herunder med ledelsens involvering.

Jernbanenævnets generelle anbefalinger heromkring fremgår af **Bilag 2**.

²¹ "En systembaseret fremgangsmåde. Anvendelsesvejledning i udformning og indførelse af et sikkerhedsledelsessystem indenfor jernbanesektoren ". Det Europæiske Jernbaneagentur 13. december 2010, version 1.0.

²² 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.

Bemærkninger til Arriva Tog A/S' dokumentation

Jf. ovenstående må der ved en servicekvalitetsstandard forstås en beskrivelse af, hvilken servicekvalitet man som jernbanepassager kan forvente indenfor det pågældende område, når man rejser med Arriva Tog.

Servicekvalitetsstandarderne bør offentliggøres på en let tilgængelig måde over for passagererne.

Det er dokumenteret, at Arriva har tilgængeliggjort informationer om og servicekvalitetsstandarder for samtlige de syv områder for servicekvalitet, som en jernbanevirksomhed i henhold til forordningens artikel 28, stk.1 2. pkt., jf. bilag III, som minimum skal have servicekvalitetsstandarder for.

Gennemgangen af Arrivas servicekvalitetsstandarder viser, at disse fremgår forskellige steder på hjemmesiden herunder forskellige steder i brochurer, som findes på hjemmesiden, samt af kvalitetshåndbogen.

Jernbanenævnet har ingen bemærkninger til, at oplysning om servicekvalitetsstandarderne som nævnt stilles til rådighed for passagerne via hjemmesiden og brochurer, som findes på hjemmesiden.

Enkelte delelementer indenfor Arrivas servicekvalitetsstandarder, herunder f.eks. mål for rettidighed samt mål for besvarelser af servicetelefonen, fremgår imidlertid alene af jernbanevirksomhedens interne kvalitetshåndbog.

Da Arrivas kvalitetshåndbog ikke er offentligt tilgængelig, anbefaler nævnet, at servicekvalitetsstandarder der helt eller delvist er fastlagt heri også indgår som del af den information, som er rettet til passagerne om jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder.

Den fremsendte dokumentation for Arrivas kvalitetsstyringssystem opfylder efter Jernbanenævnets opfattelse i væsentlig grad de ovenfor nævnte generelle minimumskrav til et sådant styringssystem, bl.a. med hensyn til handlingsplaner for de opstillede servicekvalitetsstandarder, resultatmålinger, evalueringer og opfølgning.

Jernbanenævnet har dog ikke, bortset fra den ovenfor omtalte ordning for pendlere omkring disses indrapportering af forsinkelser/aflysninger samt compensation herfor, modtaget dokumentation for den egenkontrol i form af interne audits og kundetilfredshedsundersøgelser som gennemføres i henhold til kvalitetsstyringssystemet og til opfyldelse af passagerrettighedsforordningens artikel 28, stk. 2, 1. pkt.

Uanset dette forhold finder Jernbanenævnet, at Arriva Tog i det væsentligste opfylder jernbanepassagerforordningens krav om tilstedeværelsen af et kvalitetsstyringssystem, jf. artikel 28, stk.1, 1. pkt.

Dernæst har Jernbanenævnet ikke modtaget dokumentation for, at Arriva Tog opfylder kravet i forordningens artikel 28, stk. 2, 2. pkt., hvorefter jernbanevirksomhederne hvert år skal offentliggøre en rapport om servicekvalitetsniveauet sammen med årsberetningen.

Endelig skal Jernbanenævnet henlede opmærksomheden på kravene efter forordningens artikel 28, stk. 2, 3.-4. pkt., hvorefter rapporterne om servicekvalitetsniveauet skal offentliggøres på jernbanevirksomhedens websted samt gøres tilgængelige på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

Jernbanenævnets beslutning

Jernbanenævnet anmoder Arriva Tog A/S om til Jernbanenævnet at fremsende:

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.

Besvarelsen skal sendes til Jernbanenævnet senest den 15. juni 2013.

Såfremt Arriva Tog A/S ikke finder at kunne overholde denne frist, bedes virksomheden snarest begrunde dette og herunder redegøre for hvilken eventuel begrænset forlængelse af fristen Arriva Tog A/S måtte finde nødvendig.

Denne beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.

Torben Sørensen
Nævnensformand

Vedlagte Bilag

- **Bilag 1** Oversigt af 23. marts over sagens akter.
- **Bilag 2** Anbefalende bemærkninger for så vidt angår forordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem

BILAG 1

BILAG 2

Anbefalende bemærkninger for så vidt angår forordningens 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.

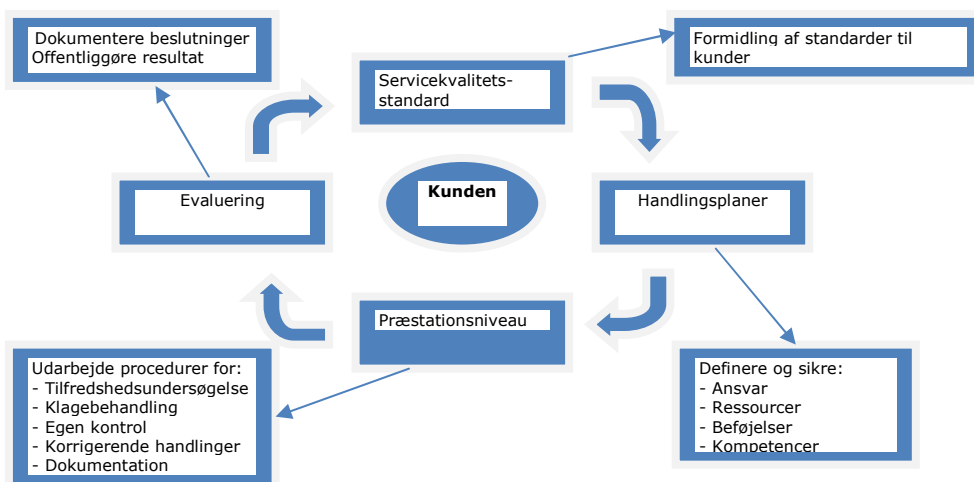
I henhold til Artikel 28 stk. 2 skal jernbanevirksomheden minimum en gang pr. år offentliggøre en rapport vedrørende overholdelse af servicekvalitetsstandarderne.

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 Arriva Tog A/S' underbyggende aktiviteter:

Servicekvalitetsstandard	Aktiviteter i Arriva Tog 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 i brochuren "Arriva, Rejsen med os."</p>	<p>Henvise til generel standard.</p> <p>Beskrive handlinger til opfølgning på opfyldelse af standarden, bl.a. egenkontrol, m.v.</p> <p>Oplysninger herom kan eventuelt (udover i kvalitetshåndbogen) gives i brochuren "Arriva, vil du vide mere."</p>

Figur 1



Dato 19.04.2013
j.nr.JN36-00011