

## Vejledende udtalelse

i Jernbanenævnets tilsyn med DSB's overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 (JN36-00005 og JN36-00006).

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

### Jernbanenævnets beslutninger om tilsyn

Jernbanenævnet besluttede på sit møde den 25. november 2011 at indlede tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af forordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet, og har den 13. januar 2012 overfor DSB og DSB S-tog igangsat dette.

På sit møde den 15. februar 2013 behandlede Jernbanenævnet sagerne og besluttede at anmode DSB og DSB S-tog om fremsendelse af handlingsplaner for efterlevelse af udestående punkter i forhold til forordningens artikel 28, hvilket blev meddelt ved Jernbanenævnets mail og breve af 19. februar 2013.

Medio maj 2013 fusionerede DSB med DSB S-tog A/S, hvorefter Jernbanenævnet har behandlet begge tilsynssager samlet.

Efter modtagelse af DSB's handlingsplan besluttede Jernbanenævnet på sit møde den 21. oktober 2013 at anmode DSB om fremsendelse af en revideret handlingsplan.

Jernbanenævnet har, efter modtagelse af DSB's reviderede handlingsplan og øvrig dokumentation, på sit møde den 21. februar 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.

Dato 21.02.2014  
j.nr. JN36-00005 og  
JN36-00006

## Tilsynet

Om tilsynenes baggrund, gennemgangen af tidligere af DSB og DSB S-tog fremsendte oplysninger samt Jernbanenævnets bemærkninger hertil henvises for det første til henholdsvis nævnets beslutning af 15. februar 2013 i sag JN36-00005 for så vidt angår DSB samt ligeledes nævnets beslutning af 15. februar 2013 for så vidt angår DSB S-tog i sag JN36-00006.

Ved begge førnævnte beslutninger, som blev fremsendt ved Jernbanenævnets mail og breve af 19. februar 2013, anmodede nævnet om fremsendelse af handlingsplaner senest 1. maj 2013 til efterlevelse af nærmere angivne udestående punkter i relation til overholdelsen af artikel 28 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (jernbanepassagerrettighedsforordningen).

DSB og DSB S-tog anmodede ved mail af 25. april 2013 om udsættelse af fristen for fremsendelse af handlingsplaner til Jernbanenævnet.

Medio maj 2013 fusionerede DSB og DSB S-tog med tilbagevirkende kraft pr. 1. januar 2013, og DSB fremsendte herefter den 14. august 2013 en samlet handlingsplan.

Jernbanenævnet besluttede den 21. oktober 2013 at anmode DSB om fremsendelse af en revideret og mere detaljeret plan for opfyldelse af passagerrettighedsforordningens artikel 28. Nævnet gennemgik i den forbindelse elementerne i DSB's handlingsplan af 14. august 2013 og anførte, at der i den reviderede og mere detaljerede plan som minimum skulle indgå følgende yderligere elementer:

1. Offentliggørelse af de servicekvalitetsstandarder inden for alle de syv områder, hvor der som minimum skal opstilles servicekvalitetsstandarder efter forordningen.
2. Fastlæggelse i kvalitetsstyringssystemet af, hvilke slags resultatmålinger i form af kundetilfredshedsundersøgelser samt øvrige egenkontroller, DSB vil gennemføre i relation til alle de syv områder, hvor der skal opstilles servicekvalitetsstandarder, samt nærmere procedurer for gennemførelse af disse.
3. Tidspunkter inden for hvilken det enkelte punkt forventes at være gennemført og dokumentation herfor fremsendt til Jernbanenævnet.

Ved brev af 14. januar 2014 til Jernbanenævnet fremsendte DSB en revideret handlingsplan.

Med hensyn til servicekvalitetsstandarderne oplystes det i handlingsplanen, at DSB har en række servicekvalitetsstandarder, at nogle af disse er afledt af DSB's kontrakt med Transportministeriet og at nogle er direkte bestemt af DSB's ledelse. Det oplyses også, at disse servicekvalitetsstandarder er imple-

menteret i DSB's daglige forretningsopfølgning i form af faste målinger og ledelsesopfølgning.

Det fremgik desuden, at DSB er i færd med at samle servicekvalitetsstandarderne i et dokument, og i den forbindelse foretager en ensartet kodificering af mål og formidling for de enkelte områder. DSB oplyste at disse inden udgangen af januar 2014 ville fremsende en systematiseret og revideret oversigt over jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder, som endvidere ville blive offentliggjort på hjemmesiden.

Endvidere oplystes for så vidt angår kvalitetsstyringssystemet og ledelsesopfølgningen, at der for begge ligeledes blev arbejdet på en kodificering på ny med henblik på at blive bragt i overensstemmelse med DSB's aktuelle organisering.

Det oplystes yderligere, at en endelig beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet, som skal være implementeret senest 1. maj 2014, ligeledes ville blive fremsendt til Jernbanenævnet inden udgangen af januar 2014.

Herefter modtog Jernbanenævnet ved DSB's mail af 31. januar 2014 følgende dokumenter, som omtales nærmere nedenfor:

1. "Servicekvalitetsstandarder i DSB, 30. januar 2014". DSB oplyste, at de heri indeholdte servicekvalitetsstandarder ville blive offentliggjort på DSB's hjemmeside i uge 6.
2. "Kvalitetssikring af servicekvalitetsstandarder i DSB, 30. januar 2014."

### **DSB's servicekvalitetsstandarder**

Ved gennemgang foretaget den 10. februar 2014 har Jernbanenævnet konstateret, at det af DSB den 31. januar 2014 til Jernbanenævnet fremsendte dokument "Servicekvalitetsstandarder i DSB, 30. januar 2014" foreligger offentligt tilgængeligt på DSB's hjemmeside<sup>1</sup>.

Af dokumentet fremgår blandt andet følgende for så vidt angår de syv områder for servicekvalitet, hvor der i henhold til forordningens artikel 28, stk. 1, 2. punktum, jf. bilag III, som minimum skal opstilles servicekvalitetsstandarder:

---

<sup>1</sup> <http://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/rapporter-og-regnskab/servicekvalitetsstandarder/>

## Ad Oplysninger og billetter

DSB's målsætning er altid at levere korrekte oplysninger over for kunderne.

For så vidt angår køreplaner og ændringer heri, leveres oplysningerne på hjemmesiden<sup>2</sup>, via DSB mobil app, ved opringning til kundeservicetelefonen<sup>3</sup>, på stationer, på rejseplanen.dk og via Rejseplanen mobil app.

Oplysning om billetpriser findes ligeledes på hjemmesiden, via DSB mobil app samt ved opringning til kundeservicetelefonen. Billetter kan købes i automater på stationerne i betjente billetsalg, pr. mobiltelefon eller online på hjemmesiden.

I tilfælde af forstyrrelser af togdriften eller betjeningen af kunderne i øvrigt er det DSB's målsætning at informere kunderne inden for 10 minutter efter registrering af en væsentlig hændelse.

Med hensyn til opfølgning og overvågning oplyses, at DSB's information i forhold til kunderne indgår i de løbende kundetilfredshedsmålinger som led i DSB's kvalitetsstyringssystem.

## Ad Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

For så vidt angår S-tog er målsætningen for 2014, at mindst 94,1% af togankomsterne skal være forsinket mindre end 2:29 minutter.

For så vidt angår Fjern- og Regionaltog er målsætningen for 2014, at mindst 90,6% af togankomsterne skal være forsinket mindre end 5:59 minutter.

I medfør af DSB's rejsetidsgarantiordning ydes godtgørelse til passagererne i tilfælde af forsinkelser på 30 minutter og derover i forhold til køreplanens ankomsttidspunkter. Nærmere regler for rejsegarantiordningen og ansøgningsformularer hertil findes på hjemmesiden.

Med hensyn til overvågning og opfølgning oplyser DSB, at Banedanmark foretager målinger af rettidigheden samt at dette spørgsmål også indgår i de løbende kundetilfredshedsmålinger som led i DSB's kvalitetsstyringssystem.

## Ad Aflysning af togforbindelser

For så vidt angår S-tog er målsætningen for 2014, at mindst 97,5% af de planlagte togafgange ikke bliver aflyst.

---

<sup>2</sup> www.dsb.dk

<sup>3</sup> Kundeservicetelefonen (70131415) er åben alle dage mellem kl. 7-22.

For så vidt angår Fjern- og Regionaltog er målsætningen for 2014, at mindst 99,5% af de planlagte togaftog ikke bliver aflyst.

Med hensyn til overvågning og opfølgning oplyser DSB, at Banedanmark foretager målinger af pålideligheden, samt at dette spørgsmål også indgår i de løbende kundetilfredshedsmålinger som led i DSB's kvalitetsstyringsystem.

### Ad Rengøring af togvogne og stationsbygninger

#### *Rengøring af stationer:*

Med hensyn til rengøringen af stationer har DSB indført et landsdækkende rengøringskoncept, som også omfatter skilte, automater, skærme, m.v., sne-rydning, graffitirens, m.v. Grundelementerne i konceptet er:

1. Definition af rengøringsstandarder i form af fotoeksempler i servicekvalitetshåndbog.
2. Kvalitetsrapporter/inspektioner dækkende både DSB's og Banedanmarks arealer med "smiley"-karakterskala, med henblik på konkret opfølgning og forbedring.
3. Zonerengøring, således at det tilsikres, at alle DSB's stationsområder systematisk og regelmæssigt rengøres.
4. Særligt rengøringskoncept vedrørende graffiti afrensning.

Der rengøres og tømmes automater på den enkelte station med en hyppighed, der relaterer sig til kundebelastning og affaldsmængder. Rengøringspersonalet kører efter faste kørselsplaner.

Hyppigheden af kvalitetsrapporter/inspektioner er afhængig af stationernes størrelse hvad angår antal passagerer og rapporterne herom udføres af et eksternt firma henholdsvis hver måned (for de største såkaldt røde stationer) hver anden måned (for de næststørste såkaldt gule stationer) og hvert halve år (for de mindste såkaldt grønne stationer).

DSB's målsætning for 2014 med hensyn til rengøringen af stationer er en standard på 3,3 målt på en skala fra 1-5.

Spørgsmål om rengøringen af stationer indgår i de løbende kundetilfredshedsmålinger som led i DSB's kvalitetsstyringsystem.

Målsætningen for 2014 er en kundetilfredshed på 6,3-6,7 på en skala fra 1-10.

Med hensyn til graffiti er målsætningen for 2014, at de 12 mest belastede stationer afrenses straks, 73 stationer ugentligt og de resterende ad hoc.

### *Rengøring af Fjern- og Regionaltog:*

DSB har outsourcet rengøringsopgaven på Fjern- og regionaltogsmateriel til ISS, som foretager rengøringen i henhold til den europæiske standard, DS/Insta 800:2006.

Insta standarden opererer med kvalitetsniveauer fra 1-5, hvor målsætningen for den daglige rengøring typisk er 3 i passagerafsnit, og 4 på toiletter.

Som tillæg til Insta, er der aftalt "serviceopgaver" på særligt kritiske områder, som udføres som minimum i forbindelse med daglig grundrengøring, og som blandt andet omfatter:

- Vask af frontruder (sikkerhedsmæssig rengøringsopgave),
- Rengøring af toilet-kummer, og toiletborde
- Fjernelse af indvendig graffiti.

Omkring 3-4 gange årligt foretages hovedrengøring til kvalitetsniveau 5.

Udvendig graffiti fjernes ligeledes løbende af ISS.

Rengøringskontroller foretages af DSB, stikprøvevis fra alle udgangsstationer, og samles i månedlige rapporter i henhold til Instastandarden.

Med hensyn til graffiti er målsætningen, at højst 5% af alt materiel må være graffitiramt.

Spørgsmål om rengøringen af Fjern- og Regionaltog indgår endvidere i de løbende kundetilfredshedsmålinger som led i DSB's kvalitetsstyringssystem.

Målsætningen for 2014 er en kundetilfredshed på 7,7 på en skala fra 1-10.

### *Rengøringen af S-tog:*

DSB S-tog er selv ansvarlig for udførelsen af alle rengøringsopgaver på tog-sættene, såvel ind- og udvendig rengøring, som foretages i henhold til den europæiske standard, DS/Insta 800:2006.

Rengøringen er opdelt i 2 hovedkategorier – henholdsvis såkaldt basisrengøring og kampagnerengøring. Basisrengøringen er daglig rengøring med målsætningen at levere en almindelig rengøringsstandard svarende til en karakter på 3,8. Kampagner sættes i gang dels for at sikre rengøringen af alle områder og dels til brug for fokus på specialområder, som for eksempel gulve efter en vinterperiode. Kampagnerne er lagt ind i et årshjul, men kan ændres efter behov.

Udvendig graffiti fjernes på 2 S-togs depoter, hvor DSB forsøger at fjerne graffiti så hurtigt som muligt – kategoriseret efter størrelsen på den graffiti, der er udøvet på togsættet.

Målsætningen er, at der dagligt kører mindre end 30 togsæt med udvendig graffiti. Den indvendige graffiti fjernes løbende.

Rengøringskontroller foretages af interne medarbejdere, stikprøvevis minimum 2 gange pr. depot pr. måned og indgår i en månedlig rapport i henhold til Insta-standarden. Denne suppleres med lejlighedsvis eksterne kontroller.

Derudover indgår spørgsmål om rengøringen af S-tog i de løbende kundetilfredshedsmålinger som led i DSB's kvalitetsstyringssystem.

Målsætningen for 2014 er en kundetilfredshed på 7,0 på en skala fra 1-10.

### Ad Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

DSB gennemfører kvartalsvist kundetilfredsundersøgelser foretaget af et eksternt konsulentfirma ved brug af spørgeskemaer. Krav til disse undersøgelser med hensyn til spørgsmål, kadence og afrapportering er fastlagt i kontrakterne mellem Transportministeriet og DSB om henholdsvis fjern- og regionaltrafik og S-togstrafikken udført som offentlig service.

Hovedområderne for kundetilfredshedsundersøgelserne er:

1. Rettidighed
2. Trafikinformation
3. Rengøring
4. Personlig komfort
5. Produkter & services

Den overordnede målsætning for 2014 er en kundetilfredshed med rejsen alt i alt på 8,1 på en skala fra 1-10.

Endvidere er der fastsat specifikke målsætninger for de enkelte områder.

Kundetilfredshedsmålingerne indgår som led i DSB's kvalitetsstyringssystem, jf. nedenfor.

### Ad Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Med hensyn til kundernes reklamationsmuligheder henviser DSB til sine forretningsbetingelser, som også findes på hjemmesiden<sup>4</sup>, herunder særligt bestemmelsen i § 7 om reklamationer.

---

<sup>4</sup> <http://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/forretningsbetingelser/forretningsbetingelser/>

Heraf fremgår, at klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til DSB's personale i tog eller på stationer, kan sendes til DSB Kundecenter, idet klagen skal være kommet frem senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen og ledsaget af kopi af original stemplet billet eller kort.

Endvidere fremgår det, at DSB inden for 14 dage efter klagens modtagelse vil kvittere herfor og oplyse om dens videre behandling.

Yderligere fremgår det, at DSB er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, samt at klager også kan rettes dertil, idet der for så vidt angår vejledning om fremgangsmåde og betingelser herfor henvises til ankenævnets hjemmeside.

Som målsætning for 2014 er det anført, at DSB vil besvare skriftlige henvendelser inden for 8 dage for så vidt angår spørgsmål om indland generelt, rejsetidsgarantispørgsmål og kontrolafgifter. Med hensyn til henvendelser vedrørende Rejsekortet er målet for besvarelse af skriftlige henvendelser maksimalt 10 dage og for så vidt angår besvarelse af skriftlige henvendelser om udlandssager er målet for besvarelse maksimalt 30 dage.

### Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

DSB oplyser, at assistance til kunder med nedsat mobilitet overordnet ydes i henhold til passagerrettighedsforordningen, DSB's Tilgængelighedspolitik og DSB's kontrakt.

På hjemmesiden<sup>5</sup> findes oplysninger om de tilbud, DSB har til handicappede kunder:

1. Handicapservice kan bestilles enten telefonisk via servicetelefonen eller elektronisk via hjemmesiden. På hjemmesiden findes blandt andet oplysninger om den såkaldte ledsagerordning, hvor bestillinger kan indgives senest 72 timer før rejsen.
2. Billetter kan afhentes på nogle stationer eller kan tilsendes, når de bestilles senest 48 timer før af rejse
3. Kunder med kørestol kan medtage denne i toget, eller få hjælp til at komme ind eller ud af toget mellem kl. 6 og 24 ved forudgående bestilling af assistance senest 48 timer før rejsens opstart.

På hjemmesiden findes desuden brochuren "Handicapservice" med nærmere vejledning til kunder med nedsat mobilitet om rejser med tog og bus. DSB har

---

<sup>5</sup> <http://www.dsb.dk/kundeservice/for-rejsen/handicapservice/>



endvidere udgivet en folder "lige til for handicappede" henvendt til handicappede kunder, organisationer, m.fl.

Dato 21.02.2014  
j.nr. JN36-00005 og  
JN36-00006

I den forbindelse anfører DSB bl.a. på hjemmesiden:

*"Som det er tilfældet for alle DSB's kunder, er det målsætningen, at det også skal være lige til for kunder med et handicap at bruge toget som transportmiddel. Tilgængelighed til stationer og tog er det centrale begreb i forbindelse med handicap løsninger."*

DSB udarbejder en årlig rapport over de ydede handicapservicer til Transportministeriet. Heri indgår målinger baseret på indberetninger fra serviceinspektøren i øst og vest.

DSB har herudover et løbende samarbejde og dialog med handicaporganisationer. Bl.a. afholdes der møder i DSB's handicappanel mindst 4 gange årligt.

Som målsætning for 2014 med hensyn til sikkerheden ved ind/udstigning er det anført, at denne skal ligge på 99,99% for alle assistancer.

Som målsætning for 2014 med hensyn til manglende ydet assistance er det anført, at dette maksimalt må udgøre 0,5% af bestilte assistancer.

Som målsætning for 2014 med hensyn til kundeklager er det anført, at disse maksimalt må udgøre 0,2% af bestilte rejser via ledsagerordningen.

### **DSB's kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarderne**

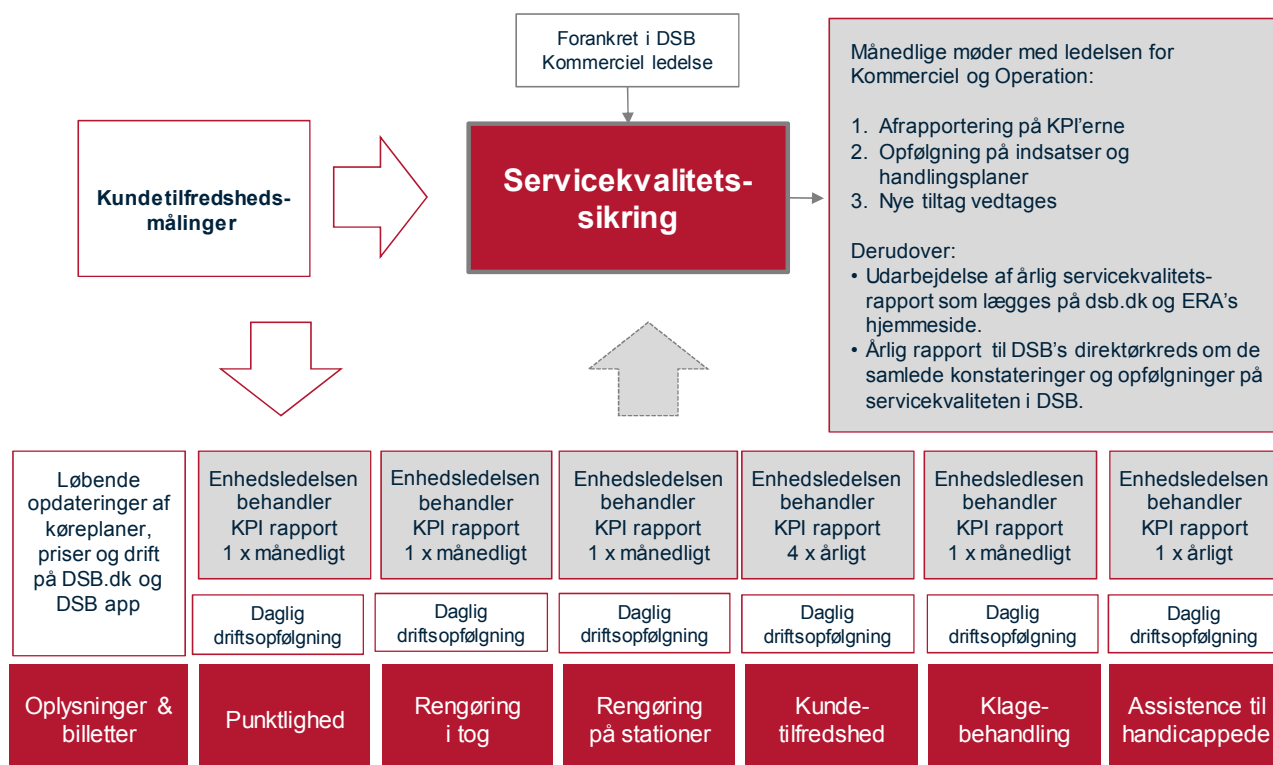
I henhold til dokumentet "Kvalitetssikring af servicekvalitetsstandarder i DSB" af 30. januar 2014 er DSB's kvalitetsstyringssystem struktureret omkring følgende elementer: Målfastsættelse, kvalitetssikringsarbejdet samt afrapporteringen af servicekvalitetsmål.

DSB oplyser om sin målfastlæggelse og kvalitetssikringsarbejde, at dette omfatter følgende hovedelementer:

1. DSB koncernledelsen fastlægger med definitionen af DSB's værditråde de målepunkter og målsætninger, som virksomheden følger op på.
2. Målepunkter og målsætninger kaskaderes fra topledelsen ned i organisationen, som ledere på hvert niveau godkender, implementerer og følger op på.
3. Opfølgning sker i den daglige drift med løbende rapporteringer (frekvensen dog forskelligt fra område til område).
4. Enhedsledelsen følger op på rapportering af nøgletal og definerer handlingsplaner for at forbedre nøgletal, der ligger under målsætningen.

5. Servicekvalitetssikringen mødes månedligt for at gennemgå rapport over nøgletal og at gøre status på tiltag/indsatsområder samt at vedtage eventuelle nye tiltag.

Kvalitetssikringen af servicekvalitetsstandarderne forventes således foretaget som vist i nedenstående figur 1.



**Figur 1:** "Kvalitetssikring af servicekvalitetsstandarder", figur under punkt 1.2 i dokumentet "Kvalitetssikring af servicekvalitetsstandarder i DSB" af 30. januar 2014.

DSB oplyser endvidere i brev af 14. januar 2014 til Jernbanenævnet, at ovennævnte skal være implementeret senest 1. maj 2014.

## Jernbanenævnets bemærkninger

### Kravene til jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder

Det følger af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, stk. 1, at jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder, der som minimum omfatter punkterne i forordningens bilag III.

De generelle krav, som følger heraf med hensyn til jernbanevirksomhedernes opstilling af servicekvalitetsstandarder, er nærmere omtalt i Jernbanenævnets

beslutninger af 15. februar 2013<sup>6</sup> og kravet om offentliggørelse af servicekvalitetsstandarderne er særligt omtalt i Jernbanenævnets beslutning af 21. oktober 2013<sup>7</sup>.

I forlængelse heraf og med henvisning til gennemgangen ovenfor af det på DSB's hjemmeside offentliggjorte dokument om DSB's servicekvalitetsstandarder, finder Jernbanenævnet, at DSB nu opfylder kravene efter forordningen med hensyn til opstilling og offentliggørelse af servicekvalitetsstandarder.

### *Kravene til jernbanevirksomhedens kvalitetsstyringssystem*

Det følger af forordningens artikel 28, stk. 1, 1. pkt., at jernbanevirksomhederne skal indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten.

Med hensyn til de generelle minimumskrav til jernbanevirksomhedernes kvalitetsstyringssystem, der følger af denne bestemmelse, samt vejledning og anbefalinger herom i øvrigt, henvises til Jernbanenævnets beslutninger af 15. februar 2013 og 21. oktober 2013.

I forlængelse heraf og med henvisning til gennemgangen ovenfor af de af DSB til Jernbanenævnet fremsendte dokumenter om DSB's kvalitetsstyringssystem og servicekvalitetsstandarder af 30. januar 2014 bemærkes:

Ifølge dokumentet om DSB's kvalitetsstyringssystem har DSB formaliseret et kvalitetsstyringssystem, som ifølge DSB's brev af 14. januar 2014 til Jernbanenævnet skal være implementeret senest den 1. maj 2014, og som blandt andet vil omfatte:

- Handlingsplaner og opfølgning for de opstillede servicekvalitetsstandarder herunder med ledelsens involvering. Det fremgår således af DSB's model til beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet, at handlingsplaner og opfølgninger heraf i forhold til servicekvalitetsstandarderne skal behandles på månedlige møder med ledelsen.
- Resultatmålinger evalueringer og overvågning i forhold til servicekvalitetsstandarderne og handlingsplanerne. Det fremgår således af DSB's model til beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet, at der foretages daglig driftsopfølgning i relation til kundetilfredshedsmålingerne samt ledelsens evalueringer og reviderede handlingsplaner.

---

<sup>6</sup> Jf. Jernbanenævnets beslutning af 15. februar 2013 i sag JN36-00005 vedrørende DSB og Jernbanenævnets beslutning af 15. februar 2013 i sag JN36-00006 vedrørende DSB S-tog.

<sup>7</sup> Jernbanenævnets beslutning af 21. oktober 2013 i sagerne JN36-00005 og JN36-00006 vedrørende DSB's overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28.

- Korrigerende og forebyggende handlinger. Det fremgår således af DSB's model til beskrivelse af kvalitetsstyringssystemet, at vedtagelse af nye tiltag og daglig driftsopfølgning indgår i forbindelse med den løbende servicekvalitetssikring.

Jernbanenævnet lægger på denne baggrund til grund, at det af DSB beskrevne kommende kvalitetsstyringssystem for DSB, herunder ledelsesopfølgningen forbundet hermed, vil opfylde de minimumskrav, som følger af forordningen.

Da kvalitetsstyringssystemet som nævnt først vil være fuldt ud implementeret hos DSB pr. 1. maj 2014, tager Jernbanenævnet dog forbehold for eventuelt at anmode DSB om fremsendelse af dokumentation for implementeringen af kvalitetsstyringssystemet efter den nævnte dato.

### *Kravene til afrapportering*

Jernbanenævnet har ved sine beslutninger af 15. februar 2013 konstateret,

at kravene efter forordningens artikel 28, stk. 2, 2. og 3. pkt., med hensyn til offentliggørelse af rapporter om servicekvaliteten sammen med årsrapporterne og på hjemmesiden, var opfyldte,

at kravet efter forordningens artikel 28, stk. 2, 4. pkt., om offentliggørelse af rapporter om servicekvaliteten på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted, ligeledes var opfyldt.

### *Sammenfattende*

Sammenfattende findes det på ovenstående baggrund godtgjort, at DSB med implementeringen af det ovenfor omtalte kvalitetsstyringssystem vil opfylde kravene hertil efter jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, og at DSB i øvrigt ses at opfylde de øvrige ovenfor nævnte krav efter denne bestemmelse.

**Jernbanenævnets beslutning**

Idet det lægges til grund, at DSB som oplyst vil implementere det ovenfor nævnte kvalitetsstyringssystem senest den 1. maj 2014, og at DSB dermed ses at ville opfylde kravene hertil i jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, samt da det i øvrigt er godtgjort, at DSB opfylder de øvrige ovenfor nævnte krav efter denne bestemmelse, finder Jernbanenævnet, at tilsynssagen hermed kan afsluttes på det foreliggende grundlag.

Jernbanenævnet tager dog forbehold for eventuelt at anmode DSB om fremsendelse af dokumentation for implementeringen af kvalitetsstyringssystemet efter den nævnte dato.

Denne vejledende udtalelse offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.

Torben Sørensen  
Nævningsformand

Bilag 1: Oversigt over sagens akter pr. 21. februar 2014.