

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

## Beslutning

i Jernbanenævnets tilsyn med DSB's overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28. Jernbanenævnets sag JN36-00005.

### 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 13. januar 2012 overfor DSB igangsat dette.

Jernbanenævnet har på sit møde 15. februar 2013 behandlet og afgjort nedenstående i sagen.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævningsformand: Direktør Torben Sørensen

Nævningsmedlemmer: Professor, MSO, David Dreyer Lassen, prodekan, professor Per Baltzer Overgaard, chefkonsulent Lotte Vibild Schønau, chefkonsulent Martin Salamon og lektor Alex Landex.

Dato 15.02.2013  
j.nr. JN36-00005

### Tilsynets baggrund

Jernbanenævnet har i henhold til jernbanelovens <sup>1</sup> § 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 forhold 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 forpligtelser <sup>2</sup>. 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, hvilket alle jernbanevirksomheder i Danmark er i

---

<sup>1</sup> Lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 af lov om jernbane

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

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 formulering:

”

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 den baggrund ved brev af 13. januar 2012, og med henvisning til forordningens artikel 28 samt bilag III og for såvel året 2010 som 2011, anmodet jernbanevirksomheden DSB om at fremsende følgende:

- *redegørelse og dokumentation for hvorvidt der i jernbanevirksomheden er opstillet servicekvalitetsstandarder, hvorvidt der er indført et kvalitetsstyringssystem til opretholdelsen af servicekvaliteten, samt hvordan dette styringssystem i givet fald er tilrettelagt/struktureret,*
- *redegørelse og dokumentation for hvorvidt og i givet fald hvordan overvågningen af jernbanevirksomhedens eget præstationsniveau indenfor servicekvalitet foregår,*
- *redegørelse og dokumentation for jernbanevirksomhedens årlige offentliggørelse af afrapportering af servicekvalitet sammen med årsberetningen, samt verifikationen heraf (fx ved henvisning til hjemmeside).*

Jernbanenævnet har ved brev af 13. januar 2012 ud over selve forordningen med bilag III særligt henledt opmærksomheden på en vejledende skrivelse fra EU Kommissionen af 29. marts 2011<sup>3</sup> 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.

DSB fremsendte 2. marts 2012 ved et oversigtsskema sin besvarelse af Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål. Besvarelsen var vedlagt et omfattende dokumentationsmateriale i form af bilag.

DSB oplyste i den forbindelse, at jernbanevirksomheden på daværende tidspunkt også var ved at udarbejde de i forordningens artikel 28, stk.2, krævede servicekvalitetsrapporter, og at nævnet ville blive orienteret, så snart rapporterne var udarbejdet.

DSB oplyste herefter 7. august 2012, at jernbanevirksomheden nu havde uploadet DSB's servicekvalitetsrapporter til Det Europæiske Jernbaneagenturs (ERA) hjemmeside og vedlagde de til ERA fremsendte servicekvalitetsrapporter for 2010 og 2011. DSB oplyste samtidig, og ved link hertil, at samme rapporter indenfor en kort tidshori-

---

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

sont ville optræde på DSB's hjemmeside under virksomhedens rapporter og regnskab.

### **Jernbanenævnets gennemgang af fremsendte oplysninger**

Jernbanenævnet konstaterer efter en gennemgang af materiale fremsendt fra DSB følgende:

#### *Opstilling af servicekvalitetsstandarder:*

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 det af DSB's besvarelse 2. marts 2012, at der med kontrakt mellem Transportministeriet og DSB for perioden 2005-2014<sup>4</sup>, inklusive dennes bilag og tillægskontrakter, er fastlagt servicekvalitetskrav til minimum disse syv områder, samt at der for disse er fastlagt en struktur for opfølgning på henholdsvis styring af kvalitetsstandarder herfor.

I relation til forordningens syv områder for servicekvalitet oplyser DSB bl.a. følgende:

#### Ad Oplysninger og billetter

DSB skal i henhold til kontraktens pkt. 1.2.2 udarbejde køreplaner, som skal være offentligt tilgængelige. DSB skal give kunderne oplysninger om køreplaner, forsinkelser og aflysninger samt øvrige forhold af relevans for rejsen. Oplysningerne skal afgives i form af køreplan, online information om trafikken, og kan også gives via pressen, i billetsalg, integrerede butikker og telefonsalg.

DSB er herudover, i henhold til tillægskontrakt 2<sup>5</sup> til kontraktens punkt 5.2.6, forpligtet til at sælge billetter. Salget på stationer skal foregå ved betjent salg eller salg fra automater og fremgangsmåden afstemmes efter passagermængde og behov. DSB skal derudover sælge billetter udenfor stationerne via f.eks. telefon og internet.

---

<sup>4</sup> "Kontrakt mellem Trafikministeriet og DSB om fjern- og regionaltrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014". Underskrevet 4. marts 2004.

<sup>5</sup> "Tillæg 2 til kontrakten mellem Transport- og Energiministeriet og DSB om fjern- og regionaltrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014". Indgået i overensstemmelse med kontraktens punkt 10.6.1. Transportministeriet, udateret.

DSB oplyser også, at al passagerrelevant information om DSB generelt, herunder om billetter, er at finde på DSB's hjemmeside, som løbende opdateres. På hjemmesiden kan der også købes billetter. I DSB's betjente billetsalg kan indhentes oplysninger om billetter, ligesom der på billetautomater er information om de billetter, der kan købes. Her henvises til [www.dsb.dk](http://www.dsb.dk).

DSB overgiver data til Rejseplanen.dk, hvor man som passager kan finde samtlige relevante informationer til planlægning af en rejse. Her henvises til Rejseplanens hjemmeside: [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk).

Herudover kan DSB's Kundeservice kontaktes pr. telefon eller brev/e-mail. For information om kundeservice generelt henvises her til <http://www.dsb.dk/kundeservice/> .

DSB oplyser herudover, at jernbanevirksomheden med sine forretningsbetingelser <sup>6</sup> fastlægger regler for billetter, ændringer i trafikken, tilbagebetaling, forsinkelser, erstatning, reklamationer mm. Her henvises til, at DSB's forretningsbetingelser er at finde på:  
[http://www.dsb.dk/global/pdf/brochure/brochurersiden/2012/forretningsbetingelser\\_jan%2012\\_web.pdf](http://www.dsb.dk/global/pdf/brochure/brochurersiden/2012/forretningsbetingelser_jan%2012_web.pdf).

For så vidt angår opfølgning og overvågning af disse forhold oplyser DSB, at

- Transportministeriet fører tilsyn med DSB's overholdelse af kontrakten,
- DSB's afdeling for digitale kanaler er hovedansvarlig for opdatering og vedligehold af DSB's hjemmeside og afholder månedlige møder med salg og markedsføring, og at der på disse møder beslattes og koordineres opgaver i forhold til enkelte produkter på dsb.dk,
- generel trafikinformation om forstyrrelser i trafikken opdateres af DSB's trafikinformationschef,
- i tilfælde af pludseligt opståede trafikale situationer koordinerer DSB's afdelinger for trafikinformation, salg, kommunikation og kommercielle anliggender opdateringerne på virksomhedens hjemmeside (dsb.dk),
- DSB internt i tilfælde af kundefølgelser om dsb.dk kontakter DSB's afdeling for digitale kanaler med henblik på rettelser på hjemmesiden.

---

<sup>6</sup> DSB's Forretningsbetingelser gyldig fra 17. januar 2012

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

DSB oplyser, at der med kontraktens pkt. 1.7, 1.8 og 1.10 er fastsat regler for hhv. regularitet, pålidelighed og afbødning af virkninger for passagerer ved trafikforstyrrelser.

Ved kontraktens punkt 1.7 og tillæg 4 <sup>7</sup> til denne kontrakt er der fastsat specifikke regularitetsmål for DSB. DSB har som beskrevet i tidligere nævnte tillægskontrakt 4 indført en kompensationsordning for togpassagerer (Rejsetidsgarantiordningen), som kompenserer passagerer for forsinkelser efter nærmere fastsatte regler. Oplysninger om DSB's rejsegarantiordning kan findes på [www.dsb.dk/kundeservice/efter-rejsen/rejsetidsgaranti/](http://www.dsb.dk/kundeservice/efter-rejsen/rejsetidsgaranti/).

DSB's kontraktbetaling kan i tilknytning hertil efter nærmere fastsatte regler justeres i overensstemmelse med opfyldelse af regularitet og udbetalinger via pendlergarantien.

Ifølge kontraktens pkt. 1.10 er DSB forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog. Herunder er der med kontrakten fastlagt regler om rettidig orientering af kunder samt kommunikationsmidler.

Udover kontrakten med Transportministeriet er der indgået en operatørkontrakt med Banedanmark <sup>8</sup>. Operatørkontrakten indeholder bl.a. udførlige aftaler om opgave- og ansvarsfordelingen ved trafikforstyrrelser (forsinkelser og aflysninger), samt om hvordan der løbende samarbejdes og følges op på forstyrrelser.

I overensstemmelse med EU direktiv 2001/14/EF af 26. februar 2001 er der i bilag 7 <sup>9</sup> til operatørkontrakten indlagt en præstationsordning (bod/bonus-aftale) Banedanmark og DSB imellem med det formål at

---

<sup>7</sup> "Tillæg 4 ("tillægskontrakten") i overensstemmelse med punkt 10.6.1 i kontrakten mellem Transportministeriet og DSB om fjern-og regionaltrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014 ("trafikkontrakten)". Transportministeriet 14. december 2009.

<sup>8</sup> Kontrakt mellem Banedanmark og DSB om samarbejdsrelationer og betingelser for benyttelse af infrastrukturen m.v. for perioden 1. januar 2011-31. december 2011 ("Operatørkontrakt"). Underskrevet hhv. 17. og 22. marts 2011.

<sup>9</sup> Kontrakt 2011 mellem Banedanmark og DSB (Operatørkontrakt), Bilag 7 -Bod/Bonus-aftale.

give begge parter yderligere motivation til at minimere trafikforstyrrelser.

DSB oplyser, at et af de seneste tiltag DSB og Banedanmark imellem er ansættelse af én og samme person som chef for rettidighedsenhederne i begge virksomheder, hvilket har til formål yderligere at styrke arbejdet og ansvarsplaceringen i forhold til rettidighed.

På DSB's hjemmeside er der opdateret information om aktuelle planlagte såvel som uforudsete trafikforstyrrelser (forsinkelser og aflysninger). Trafikinformation kan også modtages pr. mobiltelefon.

Information om den generelle regularitet og pålidelighed, samt angivelse af målene for samme, er at finde på DSB's hjemmeside:  
<http://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/togenes-rettidighed/>.

Ligeledes gives der på DSB's hjemmeside opdateret information om trafikforstyrrelser:  
<http://www.dsb.dk/kundeservice/trafikinformation/>.

DSB henviser i øvrigt til DSB's forretningsbetingelser som fastlægger regler for billetter, ændringer i trafikken, tilbagebetaling, forsinkelser, erstatning, reklamationer mv.

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyser DSB, at

- DSB udarbejder ugentlige og månedlige detaljerede driftsrapporter om regularitet, og rettidighed og pålidelighed er et fast tilbagevendende punkt på DSB's koncernledelsesmøder,
- DSB i kvartalsrapporterne til Transportministeriet afrapporterer om opfyldelse af regularitet, pålidelighed og trafikforstyrrelser,
- kvartalsrapporterne oversendes til Transportministeriet, som videre sender disse til Folketingets Transportudvalg (TRU). Eksempel på en sådan kvartalsrapport er fremsendt Jernbanenævnet<sup>10</sup>. DSB oplyser, at disse rapporter offentliggøres på TRU's hjemmeside:  
[http://www.ft.dk/Folketinget/udvalg\\_delegationer\\_kommissioner/Udvalg/Trafikudvalget.aspx](http://www.ft.dk/Folketinget/udvalg_delegationer_kommissioner/Udvalg/Trafikudvalget.aspx).

---

<sup>10</sup> "Afrapportering Fjern-og Regionaltog, 3. kvartal 2011", DSB Koncernsekretariat & Jura, 30. november 2011

- DSB, for så vidt angår aflysninger og som følge af indførelsen af Rejsetidsgarantien, aflægger særskilte rapporter til Transportministeriet herom. Oplysningerne heromkring dækker bl.a. regulariteten på de strækninger som passagererne kan tilmelde sig, det samlede beløb, der er udbetalt til togpassagerer, antallet af pendlere, der er tilmeldt kompensationsordningen og antallet af klager med relation til kompensationsordningen. Eksempel på en sådan afrapportering for Rejsetidsgarantien er fremsendt til Jernbanenævnet <sup>11</sup> ,
- der i operatørkontrakten mellem DSB og Banedanmark er fastsat rammer for løbende opfølgning.

#### Ad Aflysning af togforbindelser,

DSB oplyser, at der jf. kontraktens pkt. 1.7, 1.8 og 1.10 er fastsat regler for hhv. regularitet, pålidelighed og afbødning af virkninger for passagerer ved trafikforstyrrelser. Der er i kontraktens punkt 1.8 fastsat minimumkrav til pålidelighed. Ifølge kontraktens pkt. 1.10 er DSB forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog. Herunder er der regler om rettidig orientering af kunder samt kommunikationsmidler.

Operatørkontrakten med Banedanmark indeholder udførlige aftaler om opgave- og ansvarsfordelingen ved trafikforstyrrelser (forsinkelser og aflysninger) samt om hvordan der løbende samarbejdes og følges op på forstyrrelser.

Som omtalt ovenfor er der i overensstemmelse med EU direktiv 2001/14/EF af 26. februar 2001 med operatørkontraktens bilag 7 (bod/bonus-aftale) indlagt en præstationsordning som giver yderligere motivation til at minimere trafikforstyrrelser.

På DSB's hjemmeside er der opdateret information om aktuelle planlagte såvel som uforudsete trafikforstyrrelser (forsinkelser og aflysninger). Oplysningerne er tilgængelige bl.a. via <http://www.dsb.dk/kundeservice/for-rejsen/trafikinformation/> Trafikinformation kan også modtages pr. mobiltelefon.

---

<sup>11</sup> "Afrapportering for Rejsetidsgarantien – 4. kvartal 2011", DSB Reguleringsforhold den 27. februar 2012.



Der henvises i øvrigt til DSB's forretningsbetingelser, som fastlægger regler for billetter, ændringer i trafikken, tilbagebetaling, forsinkelser, erstatning, reklamationer mm.

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyser DSB, at

- der internt udarbejdes ugentlige og månedlige detaljerede driftsrapporter om regularitet og pålidelighed,
- DSB internt, på sine ugentlige koncernledelsesmøder, har rettidighed og pålidelighed som et fast tilbagevendende punkt til drøftelse,
- DSB, i sine kvartalsrapporter til Transportministeriet afrapporterer om pålidelighed, aflysninger og erstatningsbefordring. For dokumentation se ovenfor,
- der i operatørkontrakten mellem DSB og Banedanmark er fastsat rammer for løbende opfølgning disse to parter imellem.

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

DSB oplyser, at jernbanevirksomheden, jf. tidligere nævnte tillægs-kontrakt 2 til kontrakten mellem Transportministeriet og DSB, er ansvarlig for den fornødne rengøring og oprydning af de bygninger, stationer og arealer, som DSB har ansvaret for.

Ifølge kontraktens punkt 1.9 om kundetilfredshed, specifikt afsnittet om kundemålinger ved tidligere nævnte tillæg 4 til kontrakten mellem Transportministeriet og DSB, skal DSB halvårligt i forbindelse med kundetilfredshedsundersøgelser spørge til kundernes tilfredshed med togets generelle stand og rengøring på det tog, hvor undersøgelsen er foretaget. Et markant fald i tilfredsheden med rengøring af togvogne og stationsbygninger kan medføre en reduceret kontraktbetaling, ligesom DSB i så tilfælde skal beskrive, hvilke foranstaltninger man vil tage på dette område.

DSB har indgået kontrakt med ISS om rengøring i togene på fjern- og regionalstrækninger. I kontrakten med ISS er nedfældet præcise krav til rengøringen. Kvalitetsstyringssystemet, der anvendes, indgår som en del af rengøringsstandarden INSTA 800. For så vidt angår forklaring af kvalitetsstyringssystemet INSTA 800 henviser DSB til følgende link:

[http://www.dk.issworld.com/om\\_iss\\_dk/kvalitet\\_og\\_miljoe/insta800/pages/default.aspx](http://www.dk.issworld.com/om_iss_dk/kvalitet_og_miljoe/insta800/pages/default.aspx)

DSB's andel af stationsarealerne, der i øvrigt er delt mellem DSB og Banedanmark, rengøres primært af medarbejdere fra DSB, som beskæftiger sig med stationsrengøring mv. (DSB Ground Service). Der er opstillet interne mål for rengøringen.

Den tidligere nævnte operatørkontrakt mellem DSB og Banedanmark indeholder jf. dennes punkt 2.2.7. aftale om rengøring af de stationsarealer, som Banedanmark har ansvaret for.

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyser DSB, at

- Transportministeriet fører tilsyn med DSB's overholdelse af kontrakten,
- DSB løbende følger op på kontrakten med ISS via kvalitetsstyringssystemet INSTA 800,
- DSB udarbejder ugentlige kontrolrapporter med henblik på at følge ISS' opfyldelse af kontrakten. Eksempel på kontrolrapport med ISS er fremsendt til Jernbanenævnet <sup>12</sup>,
- DSB udarbejder kvalitetsrapporter for rengøringen af DSB's stationsarealer hver måned. Eksempel på kvalitetsrapport for rengøring på stationsarealer indenfor fjerntog er fremsendt til Jernbanenævnet <sup>13</sup>,
- der følges op på målopfyldelsen med henblik på eventuelle korrigerende handlinger,
- DSB og Banedanmark er i løbende kontakt vedrørende overholdelse af operatørkontrakten.

#### Ad Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

Det er i henhold til punkt 1.9 i kontrakten mellem Transportministeriet og DSB samt tillægskontrakt 4 hertil aftalt, at DSB halvårligt skal gennemføre kundetilfredsundersøgelser.

---

<sup>12</sup> Rapport "DSB Kundekvalitet" Togproduktion Klargøring, Komfort uge 5", udateret. Rapportens pkt. 4 omhandler togvask og instakontrol på rengøring.

<sup>13</sup> Kvalitetsrapport for rengøring på stationsarealer indenfor fjerntog. Udateret. ansvarsfordeling Banedanmark og DSB imellem fremgår bl.a. heraf.

DSB gennemfører således halvårslige kundetilfredshedsundersøgelser. Spørgsmålene i kundeundersøgelserne er specificerede i kontrakten, og det er fastlagt, at såfremt DSB ikke opnår et nærmere anvist niveau for kundetilfredshed foretages der reduktion i kontraktudbetalingen, ligesom DSB i så tilfælde skal beskrive, hvilke foranstaltninger man vil tage.

Udover de halvårslige undersøgelser omfattet af kontrakten med Transportministeriet, følger DSB hver måned op på kundernes henvendelser/klager til DSB (primært kundecentret) i en intern rapport "Kundens Puls".

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyser DSB, at

- kundetilfredshedsundersøgelser drøftes i ledelsen og omdeles til relevante medarbejdere,
- de halvårslige rapporter om kundetilfredshed fremsendes Transportministeriet, som videresender disse til Folketingets Transportudvalg (TRU), på hvis hjemmeside disse rapporter offentliggøres:
- [http://www.ft.dk/Folketinget/udvalg\\_delegationer\\_kommissioner/Udvalg/Trafikudvalget.aspx](http://www.ft.dk/Folketinget/udvalg_delegationer_kommissioner/Udvalg/Trafikudvalget.aspx)
- Eksempel på en sådan oversendt rapport er fremsendt Jernbanenævnet fra DSB <sup>14 15</sup> .

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

DSB skal fastsætte sine forretningsbetingelser i henhold til gældende lovgivning <sup>16</sup> samt jf. punkt 5.3.1 i kontrakten mellem Transportministeriet og DSB. Forretningsbetingelserne skal bl.a. indeholde bestemmelser om reklamationer og klageadgang m.m.

Der henvises endvidere til indførelsen af Rejsetidsgarantien jf. ovenfor.

---

<sup>14</sup> DSB's "Afrapportering af kundetilfredshedsundersøgelse" nr. 2, gælder for 2. halvår 2011. Afrapportering op mod trafikkontrakt, viser bl.a. historisk udvikling siden 1. halvår 2007.

<sup>15</sup> DSB's "Afrapportering af kundetilfredshed (tilfredshed på rejserelationer)" nr 3, gælder for 1. og 2. halvår 2011. Afrapportering op mod trafikkontrakt.

<sup>16</sup> Lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2011 om jernbane § 12.

Retningslinjer og vilkår for refusion og erstatning som følge af forsinkelser og aflysninger fremgår således af DSB's forretningsbetingelser. Hertil kommer, at retningslinjer og vejledning i forhold til erstatning eller refusion også kan findes på DSB's hjemmeside:

<http://www.dsb.dk/kundeservice/>. DSB's kundecenter modtager henvendelser fra kunderne og tager stilling til evt. refusion og erstatning.

For så vidt angår opfølgning og overvågning, oplyser DSB, at

- DSB kvartalsvis rapporterer til Transportministeriet om Rejsetidsgarantien. Oplysningerne dækker bl.a. det samlede beløb, der er udbetalt til togpassagerer, og antallet af klager med relation til kompensationsordningen,
- DSB's Kundecenter på baggrund af de modtagne henvendelser hver måned udarbejder en intern rapport: "Kundens Puls". DSB har tilsendt Jernbanenævnet en udgave af denne interne rapport<sup>17</sup>,
- rapporten "Kundens Puls" bruges til at holde øje med særlige problemer, og hvilke foranstaltninger der i givet fald er taget. Rapporten er til intern brug og omdeles til alle medarbejderne i Kundecentret, og rundsendes også til andre relevante medarbejdere i DSB herunder ledelsen. Rapporten, som typisk er på 20-30 sider, indeholder statistik over klage, statistik over hvor mange der har fået udbetalt kompensation som følge af forsinkelser/aflysninger og der er uddrag fra henvendelser og svar herpå. Rapporten fortæller, hvordan der er fulgt op på de enkelte områder eller fortæller om nye tiltag,
- der er internt fastlagt mål for behandlingen af henvendelser i Kundecentret. Besvarelse af skriftlige henvendelser skal bl.a. ske inden 10 dage, og 85 % af alle telefoniske henvendelser skal besvares. Der udarbejdes dagligt statistik herfor som offentliggøres på DSB's intranet,
- der til internt brug årligt udarbejdes en opgørelse over forskellige områders målopfyldelse. DSB har tilsendt Jernbanenævnet en af disse årlige opgørelser fra Kundecentret til internt brug i DSB<sup>18</sup>,

---

<sup>17</sup> "Kundens Puls" januar 2012, udformet af DSB Kundeservice.

<sup>18</sup> Årsopgørelse 2011 fra DSB Kundecenter benævnt "Månedrapport". Indeholder bl.a. oplysninger om besvarelser af kundehenvendelser, sygefravær, omsætning af Erhvervs kort, Uddannelseskort o.a.

- DSB oktober 2011 oprettede en intern funktion med formålet at være med til at sikre, at DSB's kunder får den service, som disse forventer eller er berettiget til (DSB's Kundeambassadør). DSB's kunder har således mulighed for at klage over Klagecentrets beslutninger til denne funktion. Funktionen kan også selv tage emner op til undersøgelser på grundlag af henvendelser eller den løbende interne overvågning af DSB's kundeundersøgelser og statistik over kundehenvendelser. Kundeambassadøren udformer anbefalinger til DSB's administrerende direktør,
- kundeambassadøren udarbejder en halvårlig rapport over sine aktiviteter. Første statusrapport dækker 1. halvår 2012 og kan findes på DSB's hjemmeside: [www.dsb.dk/kundeservice/efter-rejsen/dsb-kundeambassador](http://www.dsb.dk/kundeservice/efter-rejsen/dsb-kundeambassador).

#### Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Den service, DSB som minimum skal tilbyde handicappede og bevægelseshæmmede er fastlagt med bilag 5 i kontrakten mellem Transportministeriet og DSB.

DSB udgiver sammen med de øvrige togoperatører brochuren "Handicapservice". Med denne brochure vejledes kunder med nedsat mobilitet ved rejser med tog og bus. Brochuren "Handicapservice" findes her:

[http://www.dsb.dk/global/pdf/brochure/brochurersiden/2012/handicapservice\\_jan%202012.pdf](http://www.dsb.dk/global/pdf/brochure/brochurersiden/2012/handicapservice_jan%202012.pdf)

DSB har endvidere udgivet en folder "lige til for handicappede" der henvender sig til såvel handicappede kunder, organisationer som politikere. Folderen "lige til for handicappede" kan bestilles på DSBs hjemmeside:

<http://www.dsb.dk/kundeservice/for-rejsen/handicapservice/lige-til-for-handicappede/>

Rent organisatorisk har DSB en medarbejder, som er ansvarlig for DSB's tiltag i forhold til handicappede. Denne person varetager løbende samarbejde og dialog med handicaporganisationer. Blandt andet afholdes møder i DSB's Handicappanel mindst 4 gange årligt.

For så vidt angår opfølgning og overvågning oplyser DSB, at

- Transportministeriet fører tilsyn med DSB's overholdelse af kontrakten, og er repræsenteret i DSB Handicappanel.

- DSB siden 2003 en gang årligt har fremsendt en redegørelse til Folketingets Ombudsmand indeholdende de seneste tiltag på stationer og i tog for at forbedre tilgængeligheden for kunder med nedsat mobilitet. DSB har tilsendt Jernbanenævnet en af disse oversigter til Folketingets Ombudsmand <sup>19</sup>.
- DSB årligt udarbejder en oversigt til DSB's Handicappanel for benyttelsen af DSB's handicapservice. Følgende data indgår i oversigten:
  - Årlige antal solgte billetter/10 turskort i henhold til ledsagerordningen,
  - Årlige antal udførte handicapassistancer udført af DSB eller DSB's underentreprenører(Falck og Taxa), samt antallet af de af kunderne annullerede assistancer,
  - Antal kunder med nedsat mobilitet der årligt benytter den landsdækkende handicapkørselsordning, hvor rejsen bestilles og planlægges af de regionale trafikselskaber,
  - Antallet af årligt ydet handicapassistancer til EU-borgere med nedsat mobilitet der benytter toget. Assistance koordineres via et fælles værktøj, der er udviklet i PASSAGE <sup>20</sup> under UIC.

DSB har til Jernbanenævnet fremsendt eksempler på sådanne oversigter tilsendt DSB's Handicappanel <sup>21 22</sup>.

Jernbanenævnet konstaterer sammenfattende på baggrund af ovennævnte, at DSB har tilgængeliggjort information om samtlige syv servicekvalitetsforhold i henhold til forordningens Bilag III.

---

<sup>19</sup> Notat "Tilgængelighed til DSBs stationer" fra DSB Fjern & Regionaltog til Transportministeriet, 18. maj 2011.

<sup>20</sup> PASSAGE-systemet er et internationalt reservationssystem jernbaneoperatørerne imellem der af operatørerne anvendes til brug for tilrettelæggelse af rejser bestilt af handicappede og bevægelseshæmmede.

<sup>21</sup> Oversigt " Ledsagerbilletter og assistancer 2008-2010" til DSB's Handicappanel. Udateret.

<sup>22</sup> Oversigt ledsagerordning 2000-2010 "Billetstatistik: DSB Billetstatistik: salg månedligt", udateret.

Som anført indledningsvist tager Jernbanenævnet ved dette tilsyn ikke stilling til kvaliteten af de anførte oplysninger.

*Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:*

DSB har med sin besvarelse af 2. marts 2012 fremsendt en oversigt<sup>23</sup> hvormed der, ved reference til gældende kontraktgrundlag mellem DSB og Transportministeriet<sup>24</sup>, for hvert af de syv servicekvalitetsområder beskrives DSB's koncerninterne struktur for overvågning og opfølgning heraf, samt opfølgning fra Transportministeriets side for disse områder. Som dokumentation herfor er fremsendt en lang række bilag.

Herudover har DSB med samme oversigt som yderligere dokumentation herfor angivet en række links til bl.a. DSB's hjemmeside (se afsnit "*Opstilling af kvalitetsstandarder*").

Jernbanenævnet bemærker, at der ikke fra DSB foreligger dokumentation for, at DSB har opstillet et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af sin servicekvalitet henholdsvis sine servicekvalitetsstandarder, jf. artikel 28, stk.1, 1. pkt. 2., led, eller at virksomheden 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 DSB på sin hjemmeside for 2010 og 2011 har offentliggjort rapporter om virksomhedens servicekvalitet. DSB har 7. august 2012 til Jernbanenævnet fremsendt offentligt tilgængelige links hertil (<http://www.dsb.dk/om-dsb/virksomheden/rapporter-og-regnskab/servicekvalitetsrapporter>).

DSB har tilsvarende for 2010 og 2011, på sit websted foretaget offentliggørelse af sine årsrapporter.

*Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:*

---

<sup>23</sup> Dokument: "12-02 Besvarelse af tilsyn om passagerrettighedsforordningen Artikel 28"

<sup>24</sup> Kontrakt mellem Trafikministeriet og DSB om fjern- og regionaltrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014, Tillæg 2 til kontrakten mellem Transport- og Energiministeriet og DSB om fjern- og regionaltrafik udført som offentlig service i perioden 2005-2014, Tillæg 4 til trafikkontrakten 2005-2014.

Jernbanenævnet konstaterer ved en gennemgang 23. august 2012 af det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheds servicekvalitetsrapporter <sup>25</sup>, at DSB er blandt de danske jernbanevirksomheder, der både for 2010 og 2011 har uploadet servicekvalitetsrapporter på dette websted, jf. artikel 28, stk.2, 4.pkt.

## **Jernbanenævnets udtalelse**

### Bemærkninger til forordningens krav om kvalitetsstyringssystem

Forordningens artikel 28 stk. 1 fastlægger ikke nærmere krav til jernbanevirksomhedens opbygning af et kvalitetsstyringssystem inden for 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 <sup>26</sup>.

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 <sup>27</sup> (jernbanesikkerhedsdirektivet).

---

<sup>25</sup> [www.era.europa.eu/Core-Activities/Interoperability/Pages/Rail-PRR-QR](http://www.era.europa.eu/Core-Activities/Interoperability/Pages/Rail-PRR-QR)

<sup>26</sup> Jernbanenævnets konklusioner på dette område baserer sig bl.a. på rådgivning indhentet hos Dansk Standard, Rådgivning og Trafikstyrelsens Center for Jernbane september-december 2012.

<sup>27</sup> 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



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.<sup>28</sup>.

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 ledelsessystemer<sup>29</sup>, 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 indenfor området herunder med ledelsens involvering.

---

jernbanevirksomhed og direktiv 2001/14/EF om tildeling af jernbaneinfrastrukturkapacitet og opkrævning af afgifter for brug af jernbaneinfrastruktur samt sikkerhedscertificering (jernbanesikkerhedsdirektivet)

<sup>28</sup> "En systembaseret fremgangsmåde. Anvendelsesvejledning i udformning og indførelse af et sikkerhedsledelsessystem indenfor jernbanesektoren ". Det Europæiske Jernbaneagentur 13. december 2010, version 1.0.

<sup>29</sup> 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 DSB's dokumentation

I forhold til DSB's forpligtigelser overfor kvalitetsstyringssystem og servicekvalitetsstandarder udtaler Jernbanenævnet:

DSB angiver på sin hjemmeside information om samtlige syv servicekvalitetsområder anført i forordningens Bilag III.

Jernbanenævnet konstaterer, at det via DSB's hjemmeside er muligt for en jernbanerejsende at finde beskrivelser af, hvordan man som passager skal forholde sig i en række forskellige situationer, samt hvor og hvordan man som passager kan få information herom. F.eks. vedrørende DSB's rejsegaranti, udarbejdelse og opfølgning på rengøringsrapporter, kundetilfredshedsundersøgelser, kundeambassadøren, handikapservice, billetinformation samt kundeservice (før, under og efter rejsen).

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

Det fremsendte materiale fra DSB rummer efter Jernbanenævnets opfattelse generelt ikke sådanne beskrivelser.

En undtagelse herfra er servicekvalitetsområdet vedrørende assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer, for hvilken DSB har formuleret følgende:

*"Rejsen med tog skal være lige til for alle DSB's kunder – også for de handicappede"*<sup>30</sup>.

Jernbanenævnet finder, at DSB med denne formulering for dette af sine servicekvalitetsområder således har defineret en servicekvalitetsstandard i overensstemmelse med forordningens målsætninger og intention.

Jernbanenævnet finder tilsvarende, at den information som DSB for dette servicekvalitetsområde stiller til rådighed for den rejsende (pjecer, foldere m.v.), bibringer handicappede og/eller bevægelseshæmmede rejsende samt disses eventuelle ledsagere, hensigtsmæssig viden om, hvad man fra DSB's side har gjort, for at udsagnet *"Rejsen med tog skal være lige til for alle DSB's kunder – også for de handicappede"* af disse opleves som opfyldt.

---

<sup>30</sup> <http://www.dsb.dk/kundeservice/for-rejsen/handicapservice/lige-til-for-handicappede/>

Jernbanenævnet udtaler i forlængelse heraf:

at DSB også for jernbanevirksomhedens øvrige servicekvalitetsområder bør definere og offentliggøre servicekvalitetsstandarder herfor, på en sådan måde, at en passager også for disse områder bibringes information om, hvilken servicekvalitet passageren kan forvente, når denne anvender DSB, samt

at DSB underbygger disse standarder med passagerrettet information om, hvilke aktiviteter DSB gennemfører indenfor det enkelte område med sigte på, at kunden får den definerede servicekvalitet.

Jernbanenævnet bemærker herudover, at DSB bl.a. med sin svarskrivelse af 2. marts 2012 har anskueliggjort og fremsendt dokumentation for at der, såvel internt i DSB samt overfor jernbanevirksomhedens ejer, er etableret forskellige strukturer for opfølgning og overvågning for samtlige syv servicekvalitetsområder.

Jernbanenævnet konstaterer i den forbindelse, at dokumentationen fremsendt fra DSB primært i det væsentligste består af henvisninger til, hvilke krav der for de syv servicekvalitetsområder er fastlagt i henhold til jernbanevirksomhedens kontraktgrundlag overfor sin ejer, samt hvordan disse krav overholdes internt og produktionsmæssigt.

I relation til forordningens målsætning om opfyldelsen af en passagers forventninger og rettigheder bemærker Jernbanenævnet særligt DSB's Kundecenterfunktion, den interne rapport "Kundens Puls" samt den interne funktion benævnt "DSB's Kundeambassadør". Disse vurderes alle at være elementer af væsentlig betydning for varetagelsen af passagerers behov og interesser.

Jernbanenævnet kan dog ikke på det foreliggende grundlag tage stilling til, om de af DSB beskrevne aktiviteter i et samlet hele udgør et kvalitetsstyringssystem i den forståelse et sådant bør ses i henhold til jernbanepassagerrettighedsforordningen.

Jernbanenævnet udtaler i forlængelse heraf:

For så vidt angår forpligtigelsen til etablering af kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, og på grundlag af gængs kvalitetsstyringspraksis, bør DSB som minimum kunne dokumentere:

at DSB's servicekvalitetspræstationsniveau overvåges. DSB bør således dokumentere tilstedeværelsen af procedurer, der fastlægger hvormed egenkontrol af servicekvalitetsniveau samt kundetilfredsundsundersøgelser gennemføres,

at DSB styrer afvigelser, samt gennemfører korrigerende og forebyggende handlinger,

at DSB anvender data fra sin egenkontrol, kundetilfredshedsmålinger, status på handlingsplaner, kundekontakt samt effekten af sine korri-gerende og forebyggende handlinger til aktivt at opretholde service-kvaliteten, samt

at DSB's ledelse aktivt tager del i evalueringen af resultaterne af ovenstående.

Jernbanenævnets generelle anbefalinger heromkring fremgår af **Bilag 1**.

### **Sammenfatning**

Jernbanenævnet konkluderer sammenfattende at:

- a. Det er dokumenteret, at DSB har tilgængeliggjort informationer om alle 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,
- b. Jernbanenævnet ikke på grundlag af de foreliggende oplysninger er i stand til at vurdere, hvorvidt jernbanevirksomheden DSB har opstillet servicekvalitetsstandarder i henhold til forordningen, og nævnet kan ikke på det foreliggende grundlag vurdere jernbanevirksomhedens efterlevelse af forordningens krav herom,
- c. Det ikke er dokumenteret at DSB har etableret et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af virksomhedens servicekvalitet henholdsvis servicekvalitetsstandarder,
- d. Det ikke er dokumenteret, at DSB overvåger eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarder,
- e. DSB for både året 2010 og 2011 ved offentliggørelse af separate servicekvalitetsrapporter har foretaget offentliggørelse af sit servicekvalitetsniveau på virksomhedens websted i tilknytning til virksomhedens offentliggørelse af sin årsrapport og således efterlever forordningens artikel 28, stk.2, 3. pkt.,
- f. DSB for både året 2010 og 2011 har tilgængeliggjort sine servicekvalitetsrapporter på det Europæiske Jernbaneagenturs websted og således efterlever forordningens artikel 28, stk. 2, 4. pkt.

### **Jernbanenævnets beslutning**

Jernbanenævnet anmoder DSB om til Jernbanenævnet at fremsende en handlingsplan for, hvordan man i forhold til ovennævnte punkter b, c og d vil sikre efterlevelse af passagerrettighedsforordningen. Denne handlingsplan skal sendes til Jernbanenævnet senest den 1. maj 2013.

Såfremt DSB ikke finder at kunne overholde denne frist, bedes dette snarest begrundet med en redegørelse for, hvilken eventuel begrænset forlængelse af fristen, som måtte DSB måtte finde nødvendig.

Denne beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.

Torben Sørensen  
Nævnformand

### **Vedlagte Bilag**

- **Bilag 1** Øvrige anbefalende bemærkninger vedrørende servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem

## **BILAG 1**

### **Anbefalinger 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. cm<sup>2</sup>, 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.

og virksomheden bør mindst en gang årligt 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 ses 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.

**Eksempel** på servicekvalitetsstandard og DSB's underbyggende aktiviteter:

Servicekvalitetsstandard	Eksempler på aktiviteter i DSB, der kan bruges til at opstille en handlingsplan for servicekvalitetsstandarden
Beskriv hvad kunden kan forvente vedr. rengøring af togvogne (DSB's standard)	Indført en anerkendt rengøringsstandard. Ugentlig opfølgning på leverandørens opfyldelse af rengøringskontrakten. DSB's egenkontrol (hvis der er en) Kundeambassadørens opfølgning

**Figur 1**

