

Nordjyske Jernbaner A/S
Skydebanevej 1B
9800 Hjørring

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

Vedr. Jernbanenævnets tilsyn med Passagerrettighedsforordningens Artikel 28 om standarder for servicekvalitet.

Dato 28.09.2012
J.nr.: JN36-00014

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 Nordjyske Jernbaner A/S igangsat dette.

Jernbanenævnet har på sit møde 28. september 2012 behandlet og truffet beslutning i sagen, og 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, lektor Alex Landex og seniorforsker Lotte Larsen.

Tilsynets baggrund

Jernbanenævnet har i henhold til jernbanelovens ¹ § 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 ². Der tænkes her primært på 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 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 Nordjyske Jernbaner A/S om at fremsende følgende:

Dato 28.09.2012
J.nr.: JN36-00014

- *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).*

Nordjyske Jernbaner er med Jernbanenævnets brev af 13. januar 2012 blevet gjort bekendt med selve forordningen, dennes bilag III samt en vejledende skrivelse fra EU Kommissionen af 29. marts 2011³ vedrørende definition af servicekvalitetsstandarder og minimumskrav til servicekvalitetsrapporternes indhold.

Jernbanevirksomhedens efterlevelse af enkeltkrav til jernbanevirksomheden, der ved forordningens øvrige bestemmelser eller ved vejledende skrivelser fra Kommissionen knytter sig til ovennævnte servicekvalitetsområder, er ikke omfattet af nærværende tilsyn.

Nordjyske Jernbaner besvarede 8. marts 2012 Jernbanenævnets henvendelse af 13. januar 2012. Jernbanevirksomheden anførte som sin dokumentation og redegørelse for nævnets tilsynsspørgsmål, at der på selskabets hjemmeside www.njba.dk og ved link til det regionale trafikselskab informeres om billetpriser, rejsegaranti samt oplysninger forbundet med transport af handicappede.

Herudover oplyste selskabet, at visse forhold forbundet med offentliggørelse af selskabets kundetilfredshedsundersøgelser afventede en afklaring med Nordjyllands Trafikselskab, dette forventeligt den 15. marts 2012.

³ 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.

Jernbanenævnet konstaterede over for Nordjyske Jernbaner den 12. april 2012, at oplysninger om offentliggørelse i forlængelse af den nævnte afklaring ikke var modtaget.

Dato 28.09.2012
J.nr.: JN36-00014

Nordjyske Jernbaner forklarede, at afklaringen med det regionale trafikselsskab endnu manglede, samt at baggrunden herfor var ekstraarbejde til bl.a. Nordjyske Jernbaner som følge af en påsejling af Limfjordens jernbanebro (28. marts 2012).

Jernbanenævnet modtog 27. april 2012 Nordjyske Jernbaners afklaring med trafikselsskabet vedrørende offentliggørelse af selskabets kundetilfredshedsundersøgelser.

Nordjyske Jernbaner oplyste 25. maj 2012 til Jernbanenævnet, at selskabet efter egen opfattelse ved brev af 8. marts 2012 har besvaret Jernbanenævnets tilsynsspørgsmål af 13. januar 2012.

Nordjyske Jernbaners efterlevelse af krav i jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, jf. bilag III

Jernbanenævnet kan konstatere følgende:

Opstilling af servicekvalitetsstandarder:

Nordjyske Jernbaner oplyser 8. marts 2012, at der på selskabets hjemmeside informeres om billetpriser, rejsegaranti samt handicapbefordring, og henviser for alle tre forhold bl.a. til det regionale trafikselsskabs bestemmelser på området (Nordjyllands Trafikselsskab).

Nordjyske Jernbaner oplyser herudover, at en del servicekrav fremgår af kontrakten mellem Nordjyske Jernbaner og Nordjyllands Trafikselsskab, uden at det dog nærmere dokumenteres, hvori disse servicekrav består.

Jernbanenævnet har ingen bemærkninger til, at de krævede oplysninger stilles til rådighed for passagererne via en hjemmeside.

Jernbanenævnet har primo september 2012 gennemgået hjemmesiderne www.njba.dk og www.nordjyllandstrafikselsskab.dk og konstaterer, at Nordjyske Jernbaner på egen hjemmeside har enkelte oplysninger tilgængelige af generel servicekvalitetsmæssig karakter, og at jernbanevirksomheden herudover i udstrakt grad henviser til oplysninger tilgængelige på det regionale trafikselsskabs hjemmeside.

Jernbanenævnet bemærker, at Jernbanepassagerrettighedsforordningen efter dennes artikel 2, stk. 1, alene finder anvendelse på jernbanevirksomheden og ikke det regionale trafikselsskab, som denne måtte være organiseret under. Jernbanenævnets tilsynskompetence indbefatter ikke de regionale trafikselsskaber.

Jernbanenævnet finder på det grundlag, at de rettigheder og forpligtigelser, der udspringer af jernbanepassagerrettighedsforordningen, og som måtte være relevante som information til jernbanepassagererne om deres rettigheder, herunder information om jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder m.v., entydigt bør fremgå hos, og være tilgængeligt fra, den enkelte jernbanevirksomhed. Oplysningerne kan eventuelt gives via f.eks. det regionale trafikskabs hjemmeside, såfremt der fra egen hjemmeside linkes direkte til de pågældende oplysninger, eller jernbanevirksomheden kan give alle oplysningerne via trafikskabs hjemmesiden.

Det skal imidlertid under alle omstændigheder fremgå entydigt, hvilke oplysninger der gælder for jernbanen, og jernbanevirksomheden alene er ansvarlig for, at samtlige oplysninger krævet i jernbanepassagerrettighedsforordningen tilvejebringes og offentliggøres.

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, konstaterer Jernbanenævnet som følger:

Jernbanenævnets egen gennemgang af Nordjyske Jernbaners hjemmeside viser, at der via denne er tilgængelig information vedrørende følgende servicekvalitetsforhold hos jernbanevirksomheden:

- Oplysninger og billetter
- Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser
- Aflysning af togforbindelser
- Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer
- Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne.

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

Der er ved gennemgangen ikke konstateret tilgængelige oplysninger vedrørende jernbanevirksomhedens

- Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vogne, hygiejneniveau på toiletter osv.),
- Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne.

Om tilfredshedsundersøgelser oplyser Nordjyske Jernbaner 27.april 2012, at der kvartalsvis gennemføres passagerundersøgelser, samt at det på møde mellem Nordjyllands Trafikskab og Nordjyske Jernbaner 24. april 2012 er aftalt, at disse undersøgelser udsendes

samlet med opdatering for alle fire kvartaler i et format anvendeligt til offentliggørelse på Nordjyske Jernbaners hjemmeside. Materialet ses ikke pt. at være tilgængeligt.

Dato 28.09.2012
J.nr.: JN36-00014

Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:

Der foreligger ingen dokumentation for, at Nordjyske Jernbaner har opstillet et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af sine servicekvalitetsstandarder, jf. artikel 28, stk. 1, 1. pkt., 2. led, eller at virksomheden, ud over de kvartalsvise passagerundersøgelser, overvåger eget præstationsniveau på baggrund af sådanne standarder, jf. artikel 28, stk. 2, 1. pkt.

Afrapportering:

Jernbanenævnet konstaterer generelt, at årsberetninger for Nordjyske Jernbaner ikke er tilgængelige på virksomhedens hjemmeside, og at det således ikke er muligt at konstatere, hvorvidt der indgår afrapportering af virksomhedens servicekvalitet heri. Der henvises til artikel 28, stk. 2, 2. pkt.

Jernbanenævnet konstaterer, at Nordjyske Jernbaner hverken for 2010 eller 2011 har foretaget en offentliggørelse af sit servicekvalitetsniveau på virksomhedens websted i tilknytning til virksomhedens årsberetninger, jf. artikel 28, stk. 2, 3. pkt.

Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:

Jernbanenævnet konstaterer ved en gennemgang 23. august 2012 af det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheds servicekvalitetsrapporter⁴, at Nordjyske Jernbaner ikke er blandt de danske jernbanevirksomheder, der har uploadet servicekvalitetsrapporter på dette websted, jf. artikel 28, stk. 2, 4. pkt.

Sammenfatning

Jernbanenævnet finder:

at det er dokumenteret, at Nordjyske Jernbaner har tilgængeliggjort informationer om en række, men ikke alle, af de syv områder for servicekvalitet, som en jernbanevirksomhed i henhold til forordningens

⁴ www.era.europa.eu/Core-Activities/Interoperability/Pages/Rail-PRR-OR

artikel 28, stk.1, 2. pkt., jf. bilag III, som minimum skal have servicekvalitetsstandarder for,

Dato 28.09.2012
J.nr.: JN36-00014

at Jernbanenævnet ikke på grundlag af de foreliggende oplysninger er i stand til at vurdere, hvorvidt jernbanevirksomheden Nordjyske Jernbaner har opstillet servicekvalitetsstandarder, og nævnet kan ikke på det foreliggende grundlag vurdere jernbanevirksomhedens efterlevelse af forordningens krav herom,

at det ikke er dokumenteret, at Nordjyske Jernbaner har etableret et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af virksomhedens servicekvalitetsstandarder,

at det ikke er dokumenteret, at Nordjyske Jernbaner overvåger eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarder,

at Nordjyske Jernbaner hverken for året 2010 eller 2011 har foretaget offentliggørelse af sit servicekvalitetsniveau på virksomhedens websted i tilknytning til virksomhedens årsberetning, og

at Nordjyske Jernbaner hverken for året 2010 eller 2011 har tilgængeliggjort sine servicekvalitetsrapporter på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

Jernbanenævnets beslutning

Jernbanenævnet anmoder Nordjyske Jernbaner om til Jernbanenævnet at fremsende en handlingsplan for, hvordan man i forhold til de nævnte punkter vil tilsikre efterlevelse af passagerrettighedsforordningens bestemmelser. Denne handlingsplan bedes fremsendt til Jernbanenævnet senest den 1. december 2012.

Såfremt Nordjyske Jernbaner ikke finder at kunne overholde denne frist, bedes virksomheden snarest redegøre nærmere for begrundelsen herfor.

Dette brev offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.

Torben Sørensen
Nævningsformand