

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 Nordjyske Jernbaners overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet - meddelelse om yderligere frist.**

Dato 19.04.2013

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 den 13. januar 2012 overfor Nordjyske Jernbaner A/S igangsat dette.

Jernbanenævnet har på sit møde den 19. april 2013 behandlet og truffet nedenstående beslutning i sagen, og nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævnensformand: Direktør Torben Sørensen

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

## **Baggrund**

Det følger af jernbanelovens § 24 b<sup>1</sup>, at Jernbanenævnet fører tilsyn med overholdelsen af jernbanepassagerrettighedsforordningen.

Jernbanenævnet har senest den 28. september 2012 truffet beslutning i sagen<sup>2</sup>, hvorved Nordjyske Jernbaner A/S blev anmodet om fremsendelse af en handlingsplan for gennemførelse af udestående spørgsmål til opfyldelse af kravene i passagerrettighedsforordningens artikel 28<sup>3</sup>.

Nordjyske Jernbaner A/S' svar forelå den 30. november 2012.

---

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

<sup>2</sup> Ved Jernbanenævnets brev og e-mail af 3. oktober 2012 er nævnets beslutning af 28. september 2012 fremsendt til Nordjyske Jernbaner.

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser af 23. oktober 2007 (Jernbanepassagerrettighedsforordningen).

Jernbanenævnet konstaterer, at Nordjyske Jernbaner A/S fortsat ikke har opstillet servicekvalitetsstandarder for samtlige områder for servicekvalitet, jf. Jernbanepassagerrettighedsforordningens bilag III.

Dato 19.04.2013  
J.nr.: JN36-00014

For så vidt angår rengøring har Nordjyske Jernbaner opstillet følgende servicekvalitetsstandarder:

*"Nordjyske Jernbaners tog bliver rengjort en gang dagligt ligesom togets personale løbende forsøger at holde toget i pæn stand. Ved alle døre er der placeret skraldespande til affald, så andre kunder også vil opleve et pænt rent tog på deres rejse. Der bliver løbende fulgt op på rengøringsstandarder i alle tog. Alle tog er udstyret med velfungerende ventilationsanlæg, der sikrer et behageligt indeklima."<sup>4</sup>*

Jernbanenævnet finder, at Nordjyske Jernbaner med denne ordlyd har defineret en servicekvalitetsstandard i overensstemmelse med forordningens målsætning og krav.

Nordjyske Jernbaner bør også for jernbanevirksomhedens øvrige servicekvalitetsområder definere og offentliggøre servicekvalitetsstandarder på en sådan måde, at passagererne bibringes information om, hvilken servicekvalitet, passagererne kan forvente, når disse anvender Nordjyske Jernbaner.

Endvidere bør Nordjyske Jernbaner dokumentere, at der er oprettet et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten samt offentliggøre årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet, jf. bemærkningerne herom i Jernbanenævnets brev af 28. september 2012.

Som yderligere vejledning med henblik på opfyldelse af forordningens krav, herunder om et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, har Nordjyske Jernbaner A/S den 21. februar 2013 blandt andet fået fremsendt Jernbanenævnets seneste beslutninger herom i forhold til to andre jernbanevirksomheder<sup>5</sup>.

Nordjyske Jernbaner har på denne baggrund telefonisk samme dag anmodet om yderligere frist til udgangen af juni måned 2013 for fremsendelse af redegørelse for, at ovennævnte krav i passagerrettighedsforordningen opfyldes fuldt ud. I den forbindelse har Nordjyske Jernbaner navnlig henvist til, at man har igangsat arbejde med ny op-

---

<sup>4</sup> Nordjyske Jernbaners forretningsbetingelser, § 2, jf. [www.njba.dk/Kundeinformation/Forretningsbetingelser.aspx](http://www.njba.dk/Kundeinformation/Forretningsbetingelser.aspx)

<sup>5</sup> Ved e-mail af 21. februar 2013 har Nordjyske Jernbaner A/S modtaget kopi af Jernbanenævnets beslutninger af 15. februar 2013 om art. 28 tilsyn for henholdsvis DSB (JN36-00005) samt for DSB S-tog A/S (JN36-00006).

sætning af hjemmesiden, og at dette arbejde forventes færdiggjort inden sommerferien.

Dato 19.04.2013  
J.nr.: JN36-00014

### **Jernbanenævnets beslutning**

Jernbanenævnet meddeler hermed Nordjyske Jernbaner A/S frist til senest den 1. juli at gennemføre ovennævnte krav samt fremsendelse af en redegørelse herom til Jernbanenævnet.

Dette brev offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

På nævnets vegne

Torben Sørensen  
Nævnetsformand