

## Sagsresumé

### Jernbanenævnets tilsyn med jernbanevirksomheden DSB's overholdelse af artikel 28 i Europa- Parlamentet og Rådets forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007



Den 15. februar 2013 har Jernbanenævnet truffet beslutning i en sag om tilsyn med DSB's overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, herunder forordningens Bilag III, om standarder for servicekvalitet.

Jernbanenævnets tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtigelser følger af jernbanelovens § 24 b.

Forordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet indebærer, at jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringssystem til at opretholde servicekvaliteten med.

Der skal som minimum være standarder for servicekvalitet på syv områder nærmere fastlagt med forordningens Bilag III. Herudover skal virksomheden på baggrund af standarderne overvåge sit eget præstationsniveau, samt årligt offentliggøre sit servicekvalitetsniveau på egen hjemmeside og på det Europæiske Jernbaneagenturs (ERA) websted.

Jernbanenævnet bemærkede, at forordningens artikel 28 ikke fastlægger mere præcise krav til opbygningen af et kvalitetsstyringssystem samt til definitionen på en servicekvalitetsstandard – og at der i betragtning af forordningens uklarhed herom må indrømmes jernbanevirksomhederne en vis frihed.

Ved vurderingen af, om jernbanevirksomheden opfylder forordningens krav i forhold til kvalitetsstyringssystem og servicekvalitetsstandarder fandt Jernbanenævnet herefter, at udgangspunktet burde være, hvilke minimumskrav, der efter almindelig anerkendt praksis måtte antages at være nødvendige for, at henholdsvis et kvalitetsstyringssystem og servicekvalitetsstandarder kunne opfylde deres formål.

Generelt skal det herefter i forhold til forordningens syv servicekvalitetsområder kunne dokumenteres, at virksomheden:

- har opstillet servicekvalitetsstandarder i henhold til forordningens bilag III, herunder med beskrivelser af, hvilken servicekvalitet, man som passager kan forvente,
- 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,

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

Dato 15.02.2013  
J.nr.: JN36-00005

- har relevant overvågning og opfølgning indenfor området herunder med ledelsens involvering.

Dato 15.02.2013  
J.nr.: JN36-00005

Tilsynet viste, at DSB havde tilgængeliggjort oplysninger om alle de syv områder for servicekvalitet.

Jernbanenævnet kunne imidlertid ikke på det foreliggende grundlag vurdere, hvorvidt DSB i tilstrækkelig grad havde opstillet servicekvalitetsstandarder til opfyldelse af forordningens krav herom.

Der manglede således for de fleste områder nærmere beskrivelser af, hvilken servicekvalitet man som passager kunne forvente. Disse standarder bør underbygges af passagerrettet information om virksomhedens tiltag med henblik på at sikre kunden den definerede servicekvalitet.

Oplysningerne om de syv områder for servicekvalitet bestod primært i henvisninger til kravene i henhold til kontraktgrundlaget over for virksomhedens ejer samt hvorledes disse krav overholdes internt og produktionsmæssigt.

Der manglede derimod for de fleste områder nærmere beskrivelse af, hvilken servicekvalitet man som passager kunne forvente. Sådanne standarder burde opstilles og underbygges af passagerrettet information om virksomhedens tiltag med henblik på at sikre, at kunden oplever den definerede servicekvalitet som opfyldt.

Dernæst var det ikke dokumenteret, at DSB havde etableret et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af virksomhedens servicekvalitet, og det var ikke dokumenteret, at DSB overvågede eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarder.

Derimod kunne det konstateres, at der på DSB's websted i tilknytning til DSB's offentliggørelse af sine årsrapporter, både for årene 2010 og 2011, var foretaget offentliggørelse af separate servicekvalitetsrapporter om servicekvalitetsniveauet i overensstemmelse med forordningens artikel 28, stk.2, 3. pkt.

Endvidere havde DSB for både årene 2010 og 2011 tilgængeliggjort sine servicekvalitetsrapporter, på det Europæiske Jernbaneagenturs websted i overensstemmelse med forordningens artikel 28, stk.2, 4. pkt.

Jernbanenævnet anmodede på denne baggrund DSB om til Jernbanenævnet senest 1. maj 2013 at fremsende en handlingsplan for, hvordan man vil tilsikre efterlevelse af ovennævnte udestående spørgsmål i forhold til passagerrettighedsforordningen.