

Metro Service A/S
Metrovej 3
2300 København S
Att: Quality Coordinator Flemming Kronby

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

Dato 03.09.2014
j.nr. JN36-00013

Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, Jernbanenævnets JN36-00013

Ovennævnte tilsynssag om Metro Service A/S' overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet blev senest behandlet af Jernbanenævnet på sit møde den 21. oktober 2013 ¹.

I den forbindelse konstaterede nævnet, at Metro Service A/S havde opfyldt en række af kravene i forordningens artikel 28², idet nævnet dog anmodede om følgende:

1. Dokumentation for, at Metro Service A/S havde defineret servicekvalitetsstandarder vedrørende rengøring og offentliggjort disse i forhold til passagererne.
2. Yderligere dokumentation for Metro Service A/S' egenkontrol, herunder eksempelvis plan for interne audits og resultater af undersøgelser af kundetilfredsheden foretaget efter 2010.
3. Dokumentation for opfyldelsen af kravet om offentliggørelse af årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med årsrapporten for så vidt angår den seneste årsrapport.
4. Dokumentation for opfyldelse af ovennævnte krav om offentliggørelse af årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet på Metro Service A/S' websted samt tilgængeliggørelse af disse på Det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

¹ Der henvises her til Jernbanenævnets beslutning i nævnets tilsyn med Metro Service A/S's overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 af 21. oktober 2013, JN36-00013.

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser.

Ved mail af 12. juni 2014 til Jernbanenævnet meddelte Metro Service A/S blandt andet:

"Dokumentation for opfyldelse af de 4 punkter, findes ved at følge nedestående link:

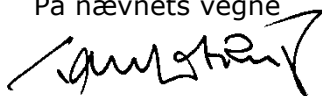
1. Servicekvalitetsstandarder vedrørende rengøring er offentliggjort <http://www.m.dk/#!/om+metroen/facts+om+metroen/statistik/rengoering>
2. Egenkontrolplan, og resultat af kundetilfredshedsundersøgelse <http://www.m.dk/#!/om+metroen/facts+om+metroen/statistik/kundetilfredshed>
3. Årsrapport for servicekvalitetsniveauet, samt den seneste rapport <http://www.m.dk/#!/om+metroen/om+os/metro+service/kundevison>
<http://www.m.dk/#!/om+metroen/om+os/metroselskab+et/selskabsdokumenter>
4. Årsrapport er tilgængeliggjort på Metro Service A/S' websted, samt på Det Europæiske Jernbaneagenturs Websted <http://www.m.dk/#!/om+metroen/om+os/metro+service/kundevison>
https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/vjew.aspx?id=117 "

Ved gennemgang foretaget den 21. august 2014 af de nævnte oplysninger fra Metro Service A/S har Jernbanenævnet konstateret, at Metro Service A/S nu også opfylder kravene i forhold til ovennævnte punkter - herunder om offentliggørelse af servicekvalitetsstandarder vedrørende rengøring, yderligere dokumentation for egenkontrol samt offentliggørelse af årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med blandt andet seneste årsrapport på hjemmesiden og offentliggørelse af årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet på ERA's hjemmeside.

På denne baggrund finder Jernbanenævnet, at tilsynssagen kan afsluttes på det foreliggende grundlag.

Dette brev offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

På nævnets vegne



Tom Latrup-Pedersen
Nævnetsformand