

NSB AS - PASSASJERRETTIGHETER

TILSYNSRAPPORT

Rapport nr. 2012-28

NSB AS - PASSASJERRETTIGHETER

TILSYNSRAPPORT

Rapport nr.: 2012-28
Saksnr: 12/2789
Tilsynsperiode: 21.11.2012 – 26.11.2012
Foretak: NSB AS
Kontaktperson: Stein Erik Jensen
Tilsynslag: Arild Bruun, revisjonsleder
Erik Freuchen, fagekspert

Rapportens innhold

Denne tilsynsrapporten beskriver avvik etter tilsyn med passasjerrettigheter hos NSB AS.

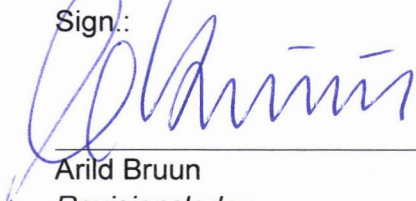
Hovedkonklusjon

NSB AS sine rutiner for ivaretagelse av passasjerrettigheter oppfyller etter SJTs mening kravene i jernbanepassasjerrettighetsforskriften. På enkelte områder har NSB AS bedre vilkår enn minstekravene i forskriften.

Ut fra tilsynsmøtet og stikkprøver ved billettautomat og billettluker ved togstasjon, er det tilsynets inntrykk at NSB AS har god styring med passasjerrettigheter. Det understrekes at stikkprøvene er begrenset til kun en stasjon.

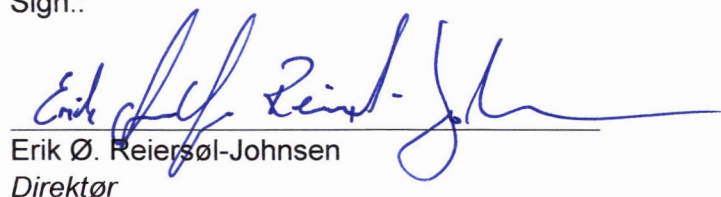
Utarbeidet dato: 07.01.2013

Sign.:


Arild Bruun
Revisjonsleder

Godkjent dato: 10. 1. 2013

Sign.:


Erik Ø. Reiersøl-Johnsen
Direktør

1	Om tilsynet	4
2	Generelle inntrykk fra tilsynet	5
3	Avvik	5
4	Observasjoner.....	6
5	Gjennomføring	6
	Vedlegg 1 – Stikkprøver i feltarbeidet	7
	Vedlegg 2 - Deltagerliste tilsynsmøte	8

1 Om tilsynet

Bakgrunn

Gjennom jernbanepassasjerrettighetsforskriften av 03.09.2010 har Samferdselsdepartementet implementert Europaparlaments- og rådsforordning nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 i norsk rett. Forskriften setter krav til jernbaneforetakene blant annet når det gjelder informasjon ved billettsalg, transportvilkår, forpliktelser ved forsinkelser, erstatningsansvar, assistanse til funksjons- og bevegelseshemmede og etablering av kvalitetsstandarder.

Gjennomføringen av tilsynet

Tilsynet er gjennomført dels som dokumentgjennomgang og dels i form av et tilsynsmøte hos NSB Kommersiell. Ved dokumentgjennomgangen er informasjonen på www.nsb.no og NSBs mobilapp også gjennomgått. I tillegg er det foretatt stikkprøver ved billettautomat og personell ved Nationaltheateret stasjon. Virksomheten har gitt SJT nødvendig tilgang til dokumenter og personell – og har lagt alle forhold til rette for en effektiv gjennomføring av tilsynet.

Tilsynets mål og omfang

Tilsynet hadde som mål å avklare hvorvidt NSB ivaretar sine forpliktelser etter jernbanepassasjerrettighetsforskriften, herunder hvordan passasjerenes rettigheter etter forskriften blir formidlet til passasjerene.

Funn

Statens jernbanetilsyn vurderer virksomhetens bestemmelser og rutiner mot kravene som er stilt i jernbanepassasjerrettighetsforskriften. Denne forskriften, og øvrige deler av jernbanelovgivningen med kommentarer finnes på: <http://www.sjt.no/no/no/Lover-og-forskrifter/>. Statens jernbanetilsyn grupperer funnene i avvik og observasjoner.

AVVIK defineres som manglende samsvar med bestemmelser i norsk jernbanelovgivning.

OBSERVASJON er forhold som ikke omfattes av definisjonen avvik, men som Statens jernbanetilsyn mener det er riktig å påpeke for å ivareta sikkerheten til passasjerer og tredjeperson.

Tilsynsrapport

Denne tilsynsrapporten beskriver de avvik som er avdekket, og de observasjoner som er registrert gjennom tilsynet.

Statens jernbanetilsyn praktiserer negativ rapportering fra tilsyn. Det vil si at tilsynsrapporter i hovedsak omhandler manglende samsvar med bestemmelser i norsk jernbanelovgivning. Forhold der kravene er tilfredsstillende oppfylt beskrives normalt ikke.

Oppfølging av tilsynet

Statens jernbanetilsyn pålegger som hovedregel at virksomheten innen en tidsfrist identifiserer årsaken til avvikene og iverksetter tiltak både for å fjerne avvikene og årsakene til disse.

Tilsynet kategoriserer ikke avvik i forhold til alvorlighetsgrad. Virksomheten må selv vurdere alvorlighetsgrad og eventuelt behov for å prioritere gjennomføring av tiltak raskere enn frister tilsynet setter.

Vi forventer at observasjoner håndteres slik at disse ikke senere utvikler seg til/bidrar til avvik.

2 Generelle inntrykk fra tilsynet

NSB sine rutiner for ivaretagelse av passasjerrettigheter oppfyller etter SJTs mening kravene i jernbanepassasjerrettighetsforskriften. På enkelte områder har NSB bedre vilkår enn minstekravene i forskriften. Dette gjelder f.eks. vilkårene for å få erstatning ved forsinkelser, og erstatningens størrelse.

Det ble opplyst at klagebehandlingen i hovedsak skjer innenfor de tidsfrister som er angitt i forordningens artikkel 27 nr. 2.

Ut fra tilsynsmøtet og stikkprøver ved billettautomat og billettluker ved togstasjon, er det tilsynets inntrykk at NSB har god styring med passasjerrettigheter. Det understrekes at stikkprøvene er begrenset til kun en stasjon.

3 Avvik

Avvik 1

NSB AS sin årsrapport om kvaliteten på sine tjenester er ikke fullstendig.

Avvik fra:

Jernbanepassasjerrettighetsforskriften § 1 Gjennomføring av forordning (EF) nr. 1371/2007 i norsk rett.

EØS-avtalen vedlegg XIII nr. 42h(forordning (EF) nr. 1371/2007) om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser gjelder som forskrift med de tilpasninger som følger av vedlegg XIII, protokoll 1 til avtalen og avtalen for øvrig.

Jf.

Forordning (EF) nr. 1371/2007 artikkel 27, nr. 3 Klager.

Jernbaneforetaket skal i den årsrapporten som er nevnt i artikkel 28, angi antall og type mottatte klager, behandlede klager, svartid og eventuelle forbedringstiltak som er iverksatt.

Jf.

Forordning (EF) nr. 1371/2007 artikkel 28, nr. 2 Kvalitetsstandarder for tjenester

Jernbaneforetakene skal overvåke sin egen virksomhet på grunnlag av kvalitetsstandardene for tjenestene. Jernbaneforetakene skal hvert år sammen med årsrapporten offentliggjøre en rapport om kvaliteten på sine tjenester. Rapportene om kvaliteten på tjenestene skal offentliggjøres på jernbaneforetakenes nettsider. Disse rapportene skal i tillegg gjøres tilgjengelige på Det europeiske jernbanebyrås nettsider.

Bevis:

1. Årsrapport om kvaliteten på NSB sine tjenester omfatter ikke forbedringstiltak som er iverksatt på bakgrunn av mottatte klager.

4 Observasjoner

Det ble ikke notert noen observasjoner under tilsynet.

5 Gjennomføring

Tilsynsmøte	21.11.2012
Stikkprøver Nationaltheateret stasjon	26.11.2012

Vedlegg 1 – Stikkprøver i feltarbeidet

- Årsrapport 2011 for kvaliteten på tjenestene
- Skjema for klager/refusjon/erstatning
- Transportvilkår for NSB utlevert ved togstasjonen
- Informasjonsbrosjyre for assistanse på stasjonen utlevert ved togstasjonen (utgitt av Jernbaneverket)
- Samtaler med to salgsmedarbeidere ved togstasjonen
- Kjøp av togbillett ved en av togstasjonens billettautomater

Vedlegg 2 - Deltagerliste tilsynsmøte

Fra Statens jernbanetilsyn:

- Arild Bruun
- Erik Freuchen

Fra NSB AS

- Dagfrid Hestnes
- Otto Roheim
- Rune Sperlin
- Stein Jensen
- Karen Hancke