

NSB AS

TILSYNSRAPPORT NR. 2013-31

**Klagebehandling etter
jernbanepassasjerrettighetsforskriften**

1	Bakgrunn og mål.....	3
2	Konklusjon.....	3
3	Avvik.....	4
4	Observasjoner.....	4
5	Andre forhold.....	4
6	Om tilsynet.....	4
6.1	Administrative data.....	4
6.2	Gjennomføring av tilsynet.....	5
6.3	Tilsynsomfang.....	5
6.4	Tilsynskriterier.....	5
6.5	Om tilsynsfunn.....	5
6.6	Tilsynsrapport.....	5
6.7	Oppfølging og sanksjonsmiddelbruk.....	5
	Vedlegg 1 – Stikkprøver.....	6

1 Bakgrunn og mål

Samferdselsdepartementet har gjennom jernbanepassasjerrettighetsforskriften av 03.09.2010 implementert Europaparlaments- og rådsforordning nr. 1371/2007 av 23. oktober 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, etablering av kvalitetsstandarder og en klageordning i forhold til passasjerenes rettigheter og plikter.

Tilsynet hadde som mål å avklare hvorvidt NSB AS ivaretar sine forpliktelser etter jernbanepassasjerrettighetsforskriften i sitt system for behandling av klager fra passasjerer.

Tilsynet ble gjennomført på bakgrunn av tilsynets fastlagte årsprogram for tilsyn.

2 Konklusjon

Basert på de opplysninger som er gitt fra NSB AS og den gjennomgåtte dokumentasjon av transportvilkår og utvalgte klagesaker, er det tilsynets oppfatning at NSB etterlever forskriftens og transportvilkårenes krav til behandling av klagesaker. I de gjennomgåtte saker der transportklagenemnda har gitt klager medhold, har NSB etterkommet transportklagenemndas anbefaling og foretatt de nødvendige korrigeringer i rutiner og kjøpsbetingelser.

Rapportdato:

5. 2. 2014

Sign.:



Arild Bruun
Revisjonsleder

Sign.:



Erik Ø. Reiersøl-Johnsen
Direktør

3 Avvik

Det ble ikke konstatert avvik under tilsynet.

4 Observasjoner

Observasjon 1

NSB krever i sin klageordning, transportvilkårenes § 9 at krav/klager må fremsettes innen 3 måneder. Det er uklart om forordningens artikkel 27 hjemler en slik begrensning i tid.

Tilsynsbevis:

1. NSB krever i sin klageordning, transportvilkårenes § 9 at krav/klager må fremsettes innen 3 måneder. Det er uklart om forordningens artikkel 27 hjemler en slik begrensning i tid.

Observasjon 2

I en periode har NSB hatt en behandlingstid for klager på inntil to måneder. Det fremkommer ikke hvorvidt klager i disse tilfellene har fått foreløpig svar innen en måned slik forordningens artikkel 27 nr. 2 krever.

Tilsynsbevis:

1. I en periode har NSB hatt en behandlingstid for klager på inntil to måneder. Det fremkommer ikke hvorvidt klager i disse tilfellene har fått foreløpig svar innen en måned slik forordningens artikkel 27 nr. 2 krever.

5 Andre forhold

Ved klagebehandlingen hos NSB fremkommer det i enkelttilfeller svar til kunden der kunden synes å oppfatte svaret som standard svar der kundens anførsler ikke er vurdert. NSB bør vurdere om det i slike tilfeller kan være grunn til i større grad å kommentere kundens anførsler. Eksempler finnes i Transportklagenemndas avgjørelse i sakene 8/12 J og 77/12 J, samt saken omtalt i Aftenpostens nettutgave 12. september 2013.

6 Om tilsynet

6.1 Administrative data

Rapport nr.:	2013-31
Saksnr.:	13/1708
Virksomhet:	NSB AS
Kontaktperson:	Otto S. Roheim
Tilsynsteam:	Erik Freuchen, Arild Bruun

6.2 Gjennomføring av tilsynet

Virksomheten har gitt tilsynsteamet nødvendig tilgang til dokumenter som forespurt.

6.3 Tilsynsomsfang

Tilsynet er gjennomført som dokumentgjennomgang. Gjennomgangen omfattet generelt NSBs svar på spørsmål stilt i varselet om tilsyn, samt klageordningen som er en del av NSBs transportvilkår, hvilken informasjon som gis om klageordningen, gjennomgang av utvalgte avgjørelser fra transportklagenemnda der transportklagenemnda er uenig i NSBs klagebehandling og gjennomgang av NSBs komplette dokumentasjon fra 5 av de ovennevnte sakene fra transportklagenemnda. Det er i denne forbindelse også sett på om NSB har besvart klagen innen de frister som gjelder. I tillegg er NSBs redegjørelse for sin oppfølging av en konkret klagesak, publisert i Aftenpostens nettutgave 12. september 2013 gjennomgått.

6.4 Tilsynskriterier

Tilsynskriteriene er kravene i jernbanepassasjerrettighetsforskriften.

6.5 Om tilsynsfunn

Tilsynet er gjennomført som en systematisk, uavhengig og dokumentert prosess for å fremskaffe tilsynsbevis og vurdere i hvilken grad bevisene oppfyller tilsynskriteriene. Tilsynsbevisene vil være grunnlaget for tilsynsfunnene. Statens jernbanetilsyn grupperer tilsynsfunnene i avvik og observasjoner.

Avvik er mangel på oppfyllelse av krav i eller i medhold av lov,

Observasjon er forhold som ikke er avvik, men som kan utvikle seg til det.

Vi forventer at virksomheten vurderer observasjoner og håndterer disse slik at de ikke utvikler seg til/bidrar til avvik.

6.6 Tilsynsrapport

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

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

Tilsynet er basert på stikkprøver. Det innebærer at det kan eksistere mangler som ikke er blitt avdekket.

6.7 Oppfølging og sanksjonsmiddelbruk

Statens jernbanetilsyn pålegger som hovedregel at virksomheten innen en tidsfrist identifiserer årsaken til avvikene, iverksetter tiltak både for å fjerne avvikene og årsakene til disse og å evaluere effekten av gjennomførte tiltak. Pålegg gis i et oversendelsesbrev der denne rapport følger som vedlegg.

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.

Vedlegg 1 – Stikkprøver

- Transportklagenemndas avgjørelser i sakene 2-5 2012 J, 7-8 2012 J, 29/12 J, 31/12 J, 37/12 J, 67/12 J, 77/12 J, 2/13 J og 10/13 J.
- NSBs komplette dokumentasjon i klagesakene 2/12 J, 4/12 J, 8/12 J, 77/12 J og 2/13 J