

NSB GJØVIKBANEN AS

TILSYNSRAPPORT NR. 2015-19

PASSASJERRETTIGHETER

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	4
6.3	Tilsynsomfang	4
6.4	Tilsynskriterier	4
6.5	Om tilsynsfunn.....	4
6.6	Tilsynsrapport.....	5
6.7	Oppfølging og sanksjonsmiddelbruk	5

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 Gjøvikbanen AS (NSBG) ivaretar sine forpliktelser etter jernbanepassasjerrettighetsforskriften når det gjelder etablering av kvalitetsstandarder, informasjon, rettigheter ved forsinkelser mv.

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

2 Konklusjon

Basert på den dokumentasjon som er gjennomgått, og opplysninger som ble mottatt under tilsynet, fremstår informasjonen fra NSBG til passasjerene som tilstrekkelig ved salg av billetter, oppståtte forsinkelser mv.

NSBG har etablert kvalitetsstandarder for blant annet informasjon, billettsalg, punktlighet, kompensasjon ved forsinkelser og kanselleringer, renhold, kundetilfredshet, klagebehandling og assistanse for bevegelseshemmede.

Det ble opplyst at NSBGs assistanse til bevegelseshemmede tilpasses behovet i hvert enkelt tilfelle.

Rapportdato: 1. juli 2015

Erik Ø. Reiersøl-Johnsen
Direktør

Arild Bruun
Revisjonsleder

Dokumentet er elektronisk godkjent og sendes uten signaturer

3 Avvik

Det ble ikke konstatert avvik under tilsynet.

4 Observasjoner

Det ble ikke notert observasjoner under tilsynet.

5 Andre forhold

Det ble ikke notert andre forhold under tilsynet.

6 Om tilsynet

6.1 Administrative data

Saksnr.:	15/518
Tilsynsteam:	Arild Bruun

6.2 Gjennomføring av tilsynet

Virksomheten ble varslet om at tilsyn ville bli gjennomført før sommeren. Tilsynet i tog ble gjennomført 24.06.2015.

6.3 Tilsynsomfang

Tilsynet er gjennomført ved en gjennomgang av virksomhetens transportvilkår (nedlastet fra NSB.no), dokumentet "Om retten til transporten for personer med nedsatt funksjonsevne" (nedlastet fra NSB.no) samt Service Quality Performance Report 2014 (mottatt fra NSBG). I tillegg er det gjennomgått informasjon NSBs billettapp ved kjøp av billett hos NSBG og gjennomført samtale med ombordpersonale i tog. I forbindelse med togreise ble også informasjon gitt fra ombordpersonale ved overgang til buss for tog vurdert.

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

Statens jernbanetilsyn praktiserer negativ rapportering fra tilsyn. Det vil si at tilsynsrapporter i hovedsak omhandler manglende samsvar med jernbanelovgivningen. 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.