

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO Vedrørende genoptagelsesansøgning fra DSB

**Journalnummer:** 2016-0198

**Klageren:** XX  
3540 Lyngø

**Indklagede:** DSB Fjern- og Regionaltog  
**CVRnummer:** 25005305

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 15. juni 2017 behandlet ansøgningen fra DSB om genoptagelse af sagen, som blev afgjort på mødet den 7. marts 2017 og sendt til parterne den 4. april 2017. DSB oplyste den 27. april 2017, at de ønskede sagen genbehandlet af Ankenævnet, hvilket var inden for 30 dages fristen jf. vedtægterne § 22, stk. 2.

Flertallet bestående af 3 medlemmer (Tine Vuust, Asta Ostrowski og Torben Steenberg) udtalte følgende i afgørelsen fra den 7. marts 2017:

*"Efter EU-passagerrettighedsforordningen artikel 18 skal jernbanevirksomheden eller stationslederen ved forsinkelser underrette passagerne om situationen mv., så snart sådanne oplysninger foreligger, og passagererne skal ved togaflysninger snarest muligt tilbydes alternativ transporttjeneste, jf. stk. 3. Det er ankenævnets opfattelse, at jernbaneselskabet for at opfylde sine forpligtelser i så henseende også skal følge op på, om de iværksatte tiltag virker efter hensigten, herunder om informationen når passagerne på relevant måde, og om den alternative transport, der er bestilt, kører som aftalt.*

*Det lægges efter DSB's oplysninger til grund, at DSB inden for den første time efter tognedbruddet bestilte busser til at køre mellem Hillerød og Holte helt i overensstemmelse med forordningens anvisninger, og at der også blev indsat togrevisorer på de berørte stationer, som kunne vejlede passagererne.*

*Imidlertid må det efter klagerens oplysninger lægges til grund, at den afgivne information oplevedes som mangelfuld og utilstrækkelig, og at der på Birkerød station ikke ankom nogen togbus mod Allerød st. i det tidsrum på 1 time og 36 minutter, hvor han og ægtefællen ventede ved skiltene for togbusser på forpladsen på Birkerød st., hvilket bekræftes af DSB's udskrift fra døgnrapporten, hvorefter det er anført kl. 17:30, at der har været kunder mellem Holte og Hillerød som har klaget over manglende busser.*

*Det er på denne baggrund ankenævnets opfattelse, at DSB ikke i tilstrækkelig grad fulgte op på, om de tiltag, man havde iværksat for at afbøde virkningerne af tognedbruddet, også virkede efter*

*hensigten, og at den alternative transport, som beskrives i togpassagerrettighedsforordningens artikel 18, stk. 3 således ikke skete på en sådan måde, at den levede op til bestemmelsens indhold.*

*Vedrørende klagen over manglende forplejning finder ankenævnet, at DSB på Birkerød station, hvor der var en kiosk åben, henset til oplysningerne om det varme vejr og ventetidens faktiske længde, gratis burde have tilbudt passagerne forfriskninger i overensstemmelse med forordningens artikel 18, stk. 2.*

*Da klageren allerede er kompenseret for sin taxaregning, og da artikel 18 ikke ses at være en bestemmelse, som kan håndhæves ved pålæggelse af sanktioner, foretager ankenævnet sig ikke yderligere vedrørende denne del af klagen.*

*Vedrørende klagen over handicappedes forhold mangler klageren retlig interesse, hvorfor denne afvises.*

*For så vidt angår klagerens og ægtefællens eventuelle ret til erstatning for billetprisen efter artikel 17, som også finder anvendelse, selv om der har foreligget force majeure, jf. EU-Kommissionens guidelines for fortolkning, må dette spørgsmål afgøres af DSB efter modtagelse af billetterne. Det bemærkes, at der er i artikel 17, stk. 3, er mulighed for, at jernbanevirksomheden fastsætter en minimumsgrænse for udbetaling af erstatning på højst 4 Euro.*

*Som følge af det anførte skal DSB betale 10.000 kr. i gebyr for tabt sag til ankenævnet, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.*

*Det bemærkes, at erstatningsspørgsmålet ikke var en del af klagen, og at DSB ikke har haft anledning til forud for sagens indbringelse for ankenævnet at træffe afgørelse herom."*

Den 19. maj 2017 begrundede DSB genoptagelsesansøgningen, og klagerens kommentarer hertil er indsat med rødt: "

DSB anmoder på baggrund af nedenstående Ankenævnet om at genoptage sagen.

Ankenævnet har i sin afgørelse lagt vægt på, at:

- f* den afgivne information oplevedes som mangelfuld og utilstrækkelig
- f* der ikke ankom togbusser mod Allerød Station i det tidsrum på 1 time og 36 minutter, hvor klager og dennes ægtefælle ventede på Birkerød Station
- f* DSB ikke i tilstrækkelig grad fulgte op på, om de iværksatte tiltag afbød virkningerne af tognedbruddet
- f* DSB henset til det varme vejr gratis burde have tilbudt de ventende passagerer forfriskninger.

DSB har i den anledning følgende bemærkninger:

### Baggrund

Når der indtræffer større driftsforstyrrelser, som tilfældet var mellem Holte og Hillerød den 26. august 2016, iværksætter DSB et beredskab, der skal sikre passagererne videre befordring samtidig med, at der igangsættes de nødvendige foranstaltninger for at genoprette normal drift.

Det er DSB's Driftscenter, der træffer beslutning om, hvilke konkrete foranstaltninger, der skal iværksættes. I dette beredskab indgår bl.a. indsættelse af togbusser som erstatningsbefordring.

Med dette formål har DSB indgået aftale med et busselskab, Papuga bus, om at stille busser til rådighed over hele landet. I praksis sker det ved, at Papuga Bus modtager bestilling og herefter effektuerer den i samarbejde med en lang række busfirmaer, der sikrer, at der kan indsættes busser i fornødent omfang.

Denne aftale indebærer, at Papuga minimum skal have mindst 12 busser bemandet og klar til afsendelse til indsættelsesstedet snarest muligt og senest 1 time efter modtagelse af en bestilling fra DSB.

Busserne afsendes fra vognmanden snarest muligt efter modtagelse af DSB's bestilling, i det omfang busser og chauffører er til rådighed. Alt efter hvilke stationer der skal betjenes med togbusser, vil der medgå tid, inden busserne når frem til Stationerne.

Busserne indsættes, efterhånden som de kommer frem til udgangsstationerne. I dette tilfælde blev der bestilt busser til Holte og Hillerød til at sørge for, at de ventende passagerer på Holte, Birkerød, Allerød og Hillerød Station kunne komme frem til den station, hvortil de havde billet.

Google angiver køretiden mellem garagen i Hundige og stationen i Holte til 30 minutter uden for myldretiden for en personbil og til Hillerød på 40 minutter. For en bus i myldretiden må den forventes at være længere.

Konkret den 26. august var det muligt umiddelbart ved DSB's bestilling kl. 15:45 at afsende 4 tog-busser til stationerne. Yderligere 14 busser blev afsendt kl. 16:00.

Allerede kl. 15:45 var den første bus fremme ved Holte Station. Klokket 16:15 ankom yderligere 2 busser, kl. 16:30 ankom endnu 3 busser, og fra kl. 17:00 var der idriftsat 18 busser til at varetage erstatningsbefordringen mellem Hillerød og Holte.

Der afgik ingen - INGEN - busser fra Birkerød Station nordpå i tidsrummet 16.00 til 17.36. Hvornår første bus måtte være afgået nordpå, kan jeg ikke sige, fordi vi forlod stationen i en taxa klokken 17.36.

I første omgang drejer det sig om "at rydde op". Dvs. at få sendt de passagerer, der allerede står og venter samlet op og kørt til deres bestemmelsesstation.

Når busserne når frem, vil der ofte have samlet sig mange passagerer på stationerne, mens togene har stået stille. Det vil derfor bero på en konkret vurdering af DSB's personale på stedet, og baseret på de busser, der er til rådighed, hvordan de først ankomne busser skal køre, eksempelvis direkte til endestationen eller med stop på mellemstationer.

Der var intet DSB-personale på Birkerød Station, og det har derfor ikke været muligt at foretage en vurdering.

Set med passagerøjne kan det måske opfattes som om, at der ikke er nogen plan, fordi der måske kommer en eller to busser hurtigt efter hinanden, og derefter går et langt tidsrum, inden der kommer yderligere busser. Dette afspejler dog blot, at alle bestilte busser endnu ikke umiddelbart er til rådighed, og at DSB disponerer busserne til at køre, der hvor behovet er størst. I det konkrete tilfælde var der umiddelbart én enkelt bus fremme ved Holte Station kl. 15:45 – jævnfør oversigt på side 5.

Der kørte som nævnt ingen togbusser nordpå fra Birkerød Station i tidsrummet 16.00-17.36, og der blev ikke givet information om, hvornår de kunne ventes.

Et uregelmæssigt mønster i bussernes ankomst/afgang fra stationerne er derfor i den indledende fase, hvor alle bestilte busser endnu ikke er til rådighed, ikke i sig selv overraskende eller udtryk for, at der ikke er en plan for indsættelsen, eller at busserne ikke er bestilt eller leveret.

Der kan derfor godt være kunder, der har måtte ventet i mere end en time, inden de kunne komme videre med en togbus.

Ja, der var adskillige kunder, der måtte vente mere end halvanden time på Birkerød Station uden at modtage nogen form for information, endsige assistance, fra DSB-personale, der slet ikke var til stede på stationen, og det lod sig ikke gøre at få information på DSB's telefon 70 13 14 15, hvor der ikke blev svaret.

## Information til kunderne

I den indledende fase af indsættelsen af togbusser kan der endnu ikke angives nogen meningsfulde oplysninger om bussernes ankomst- eller afgangstidspunkt. Først, når der er "ryddet op", kan der iværksættes en egentlig køreplan med oplysning om tilnærmede afgangstider eller næste bus forventede afgang.

Jeg kan konstatere, at den nævnte 'oprydning' ikke var iværksat hvad angår kørsel nordpå fra Birkerød klokken 17.36. Hvornår det muligvis skete, ved jeg ikke.

DSB's kan dokumentere, at der i det tidsrum, hvor klager opholdt sig på Birkerød Station, var 63 højtalerudkald om den indstillede togdrift og erstatningsbefordring.

Det er muligt, men som jeg skrev i min oprindelige klage, kan man ikke høre højtalerudkald på forpladsen, hvor man skal vente på togbusserne. Der opstod også hurtigt en intens trafik af privatbiler og taxaer, fordi passagerne var henvist til selv at sørge for videre transport.

Der var intet DSB-personale til stede på noget tidspunkt for at yde service eller koordinere, og telefon 70 13 14 15 svarede ikke.

Der blev over højtalerne på stationen informeret om, at der desværre ikke kørte tog, og at der derfor var togbusser på vej - højtalerudkaldene blev givet løbende med få minutters mellemrum. Tidspunkt og varighed for udkaldene fremgår af bilag 1.

Således blev følgende oplyst på Birkerød Station kort efter at klager ifølge sine egne oplysninger ankom til stationen og i alt 63 gange inden klager, efter det oplyste, forlod stationen.

*"Der kører i øjeblikket togbusser mellem Hillerød og Holte. Linje A kører hver 20. minut mellem Birkerød og Hundige. Der kører to slags togbusser mellem Hillerød og Holte. Den ene kører direkte mellem Hillerød og Holte. Den anden standser ved alle stationer mellem Hillerød og Holte. Vær opmærksom på, at du kan ikke tage din cykel med togbussen. Ændringerne skyldes, der mangler strøm til togene mellem Hillerød og Birkerød".*

*"Det er S-tog. Togbusserne til Holte og mod Hillerød kører fra busstoppestedet ud for 7-eleven".*

Disse informationer gives fra det tidspunkt, de første busser er begyndt at køre.

Umiddelbart efter afbrydelsen af togkørslen blev der givet følgende information:



*”Her er S-toget. Linje A kører desværre kun mellem Birkerød og Hundige i øjeblikket hvert 20 minut. Der kører ingen S-tog mellem Hillerød og Birkerød i øjeblikket. Det skyldes, at der mangler strøm til at køre togene ved Allerød Station. Der er bestilt togbusser, der kører mellem Hillerød og Holte. Der kommer til at køre togbusser mellem Hillerød og Holte. Linje A kommer til at køre mellem Birkerød og Hundige hvert 20. minut. Linje E kører som normalt mellem Holte og Hundige hvert 10. minut. Der er bestilt togbusser, der kører mellem Hillerød og Holte. Der kører ingen S-tog fra Hillerød, Allerød og Birkerød Station. Fra Birkerød Station kører kun linje A hvert 20. minut mod København H og Hundige. Togbusserne er fremme om 30- 40 minutter”.*

Eksempler på lydfiler fra udkaldene på Birkerød Station den 26. august er medsendt til Ankenævnet.

Det forekommer underordnet, eftersom man kan ikke høre udkaldene på forpladsen, når der er trafik. Det er muligt, at det kan høres en stille aften. Det er i øvrigt ikke fravær af højtalerudkald, jeg har

klaget over, men fraværet af busser og det totale fravær af service. Der var intet DSB-personale til stede.

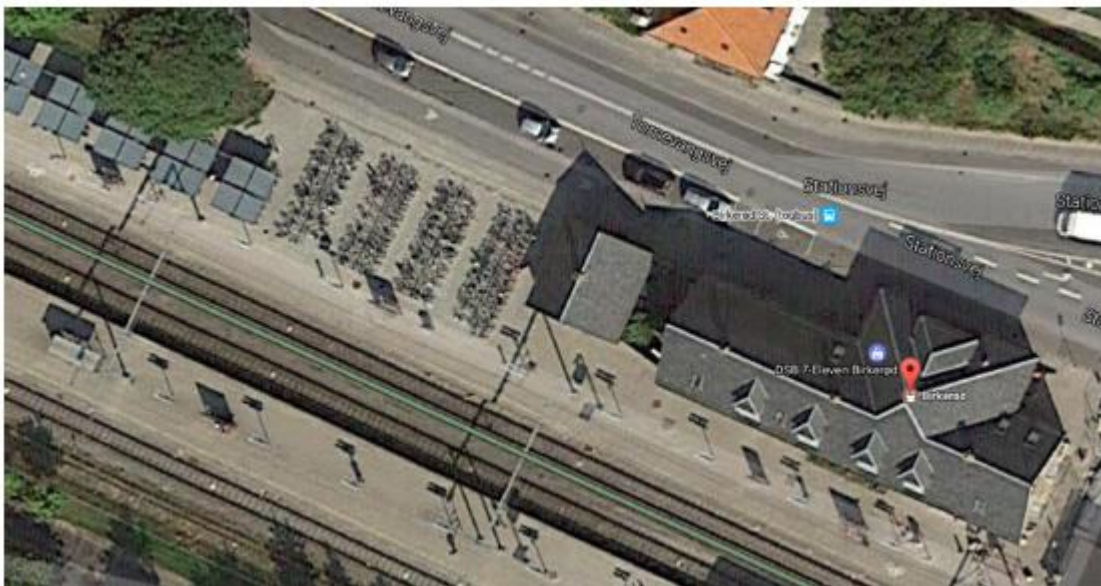
På informationsskærmene på stationen har kunderne også fået informationer om erstatningsbefordring med togbusser. Den præcise informationer er ikke tilgængelige på nuværende tidspunkt, da disse informationer kun gemmes i tre måneder.

Det forekommer underordnet, hvad der står på skærmene, eftersom passagererne står og venter på forpladsen og selvfølgelig ikke vil risikere at gå glip af en bus ved at forlade ventekøen. Lokomotivføreren gav besked om, at der ville afgå togbusser nordpå, da vi ankom til Birkerød klokken 16.00 - busserne kom bare ikke.

Højtalerudkaldene er sket via højtalerne på stationens perroner.

Kunder, der ventede på togbusser på stationens forplads, har haft uhindret adgang til at komme ind på perronen for at følge med i informationerne fra DSB.

Som kortet herunder viser, ligger togbussernes holdeplads umiddelbart foran stationsbygningen. Holdepladsen er angivet ved skiltning, og der er mindre end 20 meter fra togbussens holdeplads og ind på perronen.



Det er DSB's klare opfattelse, at den fremlagte dokumentation tydeligt viser, at der i tidsrummet 16:00 – 17:28 var 63 højtalerudkald på Birkerød Station. Baseret på eksemplerne på informationer til kunderne, kan det også konstateres, at DSB, klart informerede om situationen, og at der var bestilt togbusser, som var på vej. Det er også DSB's opfattelse, at pågældende information må opfattes som klar og tydelig og afgivet med den præcision, der i det pågældende tidsrum var mulig.

**De ventende passagerer modtog ingen - INGEN - information.**

#### **Erstatningsbefordring med togbus**

Som DSB har dokumenteret, blev der bestilt 16 togbusser samt to busdriftsleder til hhv. Holte og Hillerød Station for at koordinere buskørslen mellem de 4 berørte stationer. Busserne blev bestilt telefonisk kl. 15:45, og kl. 16:19 blev der sendt en mail til busselskabet.

Som opfølgning på bestilling af togbusser kan DSB dokumentere hvor mange busser, der har kørt mellem de 4 stationer i tidsrummet 15:45 – 2:30:

Herunder er opgørelsen fra busselskabet til DSB over den faktiske indsættelse af togbusser, som danner grundlag for DSB's betaling til busselskabet.

Opgørelsen viser bestillingstidspunktet kl. 15:45, svarende til DSB's opgørelse, afsendestidspunktet fra garage og den faktiske ankomst til stationer, hvornår busserne er afsendt og hvornår de er fremme ved udgangsstationen.

Der er i tidspunktet fra bestillingens afgivelse til bussernes afsendelse og indsættelse disponeret således, at nogle busser er sendt til Hillerød for at starte der.

De indsatte Busdriftslederen har til opgave at overvåge bussernes kørsel og om nødvendigt korrigere disponeringen af busserne. Busdriftslederen har kontakt til DSB's lokale personale og står for den løbende kontakt til chaufførerne.

Opgørelsen viser, at der i tidsrummet 15:45 – 16:45 var indsat 7 busser og i tidsrummet 16:45 – 20:15 var indsat 18 busser. Fra kl. 20:15 blev der droslet ned i antallet af busser.

Fra en togbus bliver indsat, vil der gå ca. 30 – 45 minutter, inden bussen når frem til udgangsstationerne Hillerød og Holte, afhængig af hvorfra bussen afsendes. Der findes busgarager flere steder på Sjælland.

Den konkrete disponering af, hvorfra busserne skulle starte, blev aftalte mellem DSB og busselska-

Dato	Bestillings tidspunkt	Bestiller	Station fra	Station til	Årsag	Bemærkninger	Kørsel start (garage)	Kørsel slut (garage)	Køretid - beregningsgrundlag	Forventet ankomst til station	Aktuel ankomst til station	Kørsel med passagerer færdig
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		15:45	02:00	10:15	15:45	15:45	02:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		15:45	02:00	10:15	16:15	16:15	02:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		15:45	02:00	10:35	16:15	16:15	02:20
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		15:45	02:40	10:25	16:45	16:45	02:40
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	20:30	04:30	16:30	16:30	20:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	20:00	04:00	16:30	16:30	20:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	20:30	04:30	16:30	16:30	20:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	22:30	06:30	17:00	17:00	22:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	20:00	04:00	17:00	17:00	20:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	20:00	04:00	17:00	17:00	20:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	21:30	05:30	17:00	17:00	21:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	21:30	05:30	17:00	17:00	21:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	20:00	04:00	17:00	17:00	20:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	02:30	10:30	17:00	17:00	02:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	22:30	06:30	17:00	17:00	22:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	21:00	05:00	17:00	17:00	21:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	20:00	04:00	17:00	17:00	20:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		16:00	20:00	04:00	17:00	17:00	20:00
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning	Busdriftsleder	17:00	02:30	09:30	17:30	17:30	02:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Hillerød		Køretidledning	Busdriftsleder	21:00	02:30	05:30	21:00	21:00	02:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		20:00	02:30	06:30	20:00	20:00	02:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		20:00	02:30	06:30	20:00	20:00	02:30
25-09-2016	15:45	Oppo Fiene	Holte	Hillerød	Køretidledning		20:00	02:30	06:30	20:00	20:00	02:30

bet. Indsættelsen af togbusser disponeres ud fra det kendte rejsemønster, den berørte strækning samt tidspunktet på dagen. Fredag eftermiddag er kundestrømmen størst i nordgående retning, og flest busser blev derfor sendt til Holte Station i opstartsfasen.

DSB's registreringer fra dagen viser, at der kl. 16:20 begyndte at ankomme busser. Dette stemmer overens med klagers oplysninger om, at der ankom togbusser til Birkerød Station, efter at klager havde haft en ventetid på stationen på 35 minutter. Køretiden for en togbus mellem Holte og Hillerød, der betjener de mellemliggende stationer er kalkuleret til 34 minutter, men kan selvfølgelig variere afhængig af trafikforholdene på de berørte veje.

Det er DSB's opfattelse, at den ventetid som klager oplevede på 1 time og 36 minutter, ikke er i strid med de forpligtigelser, som Trafikselskaberne skal kunne imødekomme i henhold til EU Forordningens artikel 18.

Der er efter DSB's opfattelse ingen angivelser i forordninger af, hvornår alle passagerer skal være sikret videre transport, men alene angivelse af, at selskabet snarest muligt skal arrangere alternativ transport.

Af artikel 18 stk. 3 fremgår,

at Trafikselskabet "snarest muligt" skal arrangere alternativ transport for passagererne. Der er således i forordningens artikel 18 ikke angivet en specifik grænse for, hvor længe passagererne skal kunne tåle at vente på viderebefordring.



I et så tætbeholdt område som det, der er tale om - og med så hyppige togafgange under normale forhold - er det bestemt ikke urimeligt at forvente at kunne blive viderebefordret efter 1 time og 36 minutter - eller hvor meget længere, der nu gik, inden man fik etableret kørsel med togbusser nordpå fra Birkerød. Ellers er det meget svært at se den praktiske nytte af direktivet.

I forordningens artikel 17 er angivet, at passagererne skal kompenseres med 50 % af billetprisen ved forsinkelser på mere end 2 timer. Der følger heraf, at forsinkelser og ventetid på mere end 2 timer kan forekomme inden for rammerne af forordningen.

Den 26. august 2016 måtte togdriften mellem Holte og Hillerød indstilles kl. 15:17 og erstattes med togbusser. DSB har med ovenstående dokumenteret at:

- f* Der kl. 15:45 blev bestilt 16 togbusser og to operationsledere hos Papuga Bus
- f* At de første busser begyndte at køre mod de berørte stationer umiddelbart ved bestillingen kl. 15:45
- f* At de første busser ankom til stationerne kl. 16:20
- f* At der fra kl. 16:45 var indsat 18 togbusser
- f* At både DSB og Busselskabet har indsat personale til at følge afviklingen af erstatningsbefordringen

DSB kan med disse oplysninger konkludere, at der inden for ½ time efter at nedbruddet indtraf, var bestilt busser som erstatning for toget inden for rammerne af forordningen.

**Det er underordnet - busserne kørte ikke nordpå.**

På baggrund af ovenstående er det DSB's opfattelse, at en ventetid på videre befordring på 1 time og 36 minutter ikke i sig selv er i strid med jernbaneselskabernes forpligtigelser i henhold til artikel 17 og 18 i EU forordningen.

#### **DSB's opfølgning på iværksatte initiativer**

Ankenævnet har i sin kendelse konstateret, at DSB ikke i tilstrækkelig grad fulgte op på, om de iværksatte tiltag afbød virkningerne af tognedbruddet.

Det er DSB's opfattelse, at registreringer i de logs, som DSB har fremsendt som dokumentation for forløbet, viser, at der pågik opfølgning.

Følgende fremgår af DSB's interne logs:

- f* Kl. 15:40: Personale ankommer til de berørte stationer
- f* kl. 15:54: De bestilte togbusser er på vej mod stationerne
- f* kl. 16:10: Passagererne fra de berørte tog er evakueret
- f* kl. 16:20: De bestilte busser begynder at ankomme til stationerne
- f* Kl. 17:30: Der er modtaget klager fra kunder over manglende busser
- f* Kl. 19:15: Der bliver drosle ned på kapaciteten af togbusser

Ovenstående registreringer viser, at DSB løbende har fulgt op på situationen på de berørte stationer, samt at der har været personale til stede på stationerne, som har indmeldt deres observationer.

**Der var ikke noget synligt DSB-personale til stede på Birkerød Station i tidsrummet 16.00-17.36. Ekspedienten i SevenEleven oplyste, at han ikke anede noget om transportforholdene**

Både DSB og Papuga følger leverancen af busser med henblik på at sikre, at busserne leveres som aftalt. Det er er DSB's erfaring både fra drift og de opfølgingsmøder, der jævnligt holdes, at leverings sikkerheden er meget stor, og der kun undtagelsesvis forekommer nævneværdige afvigelser. DSB har ikke konstateret sådanne afvigelser i forbindelse med indsættelsen af busser den 26. august.

Såfremt afviklingen med togbusser ikke forløber som planlagt, vil dette blive registreret i DSB's driftslog. Der er den 26. august ikke foretaget registreringer, der indikerer, at der ikke er kørt busser som planlagt mellem Holte og Hillerød Station.

**Det er muligt, men jeg var i modsætning til DSB til stede, og der kørte ingen busser nordpå.**

I DSB's driftslog fra den 26. august er der kl. 17:30 noteret, at der er kunder, der har klaget over manglende busser. På dette tidspunkt har togbusserne kørt med fuld kapacitet mellem de 4 berørte stationer fra kl. 17:00. Det forhold, at der klokken 17,30 registreres klager over manglende busser, giver ud fra det bestilte antal busser og deres indsættelse og den besluttede indsættelse i sig selv ikke anledning til yderligere opfølgning eller bestilling af yderligere busser.

Baseret på DSB's erfaring og viden om passagermængde på strækningen og tidspunktet på dagen, valgte DSB ikke at indsætte yderligere busser. Dels aftager myldretidstrafikken netop omkring kl. 17:30, dels er det forventeligt, at der, efter at der er indsat togbusser, vil gå ca. en time, inden der er "ryddet op" i den store mængde af passagerer, som har samlet sig på stationerne. Dette er i overensstemmelse med at DSB kl. 19:15 har registreret, at der på dette tidspunkt er overkapacitet af busser i forhold til mængden af passagerer.

DSB kan dokumentere, at der den 26. august var en operationsleder på hhv. Holte og Hillerød Station, samt andet personale på Holte, Hillerød og Allerød Station. Det er bl.a. disse medarbejderes opgave at overvåge og følge op på afviklingen og i fornødent omfang eventuelt bede om yderligere busser, hvis det skønnes nødvendigt

**Der var altså intet personale på Birkerød Station, som hidtil anført af DSB.**

Under afviklingen af erstatningsbefordringen vil dialogen og opfølgningen ske via radiokommunikation og telefoner. Eventuelle problemstillinger vil blive registreret i DSB's driftslog. At DSB's driftslog ikke i detaljer beskriver hele forløbet omkring afviklingen af erstatningsbefordring den 26. august, er ikke ensbetydende med, at der ikke blev fulgt op, men udtryk for at situationen ikke gav anledning til at registre afvigelser fra det planlagte.

Tilsvarende fremgår af busselskabets opgørelse der viser, at der er ankommet togbusser til stationerne i overensstemmelse med DSB's bestilling og det kontraktuelt aftalte mellem DSB og Papuga.

Der er dermed intet, der indikerer, at der ikke blev indsat togbusser som aftalt med busselskabet, eller at indsatsen ikke er blevet overvåget.

### Forplejning

Forordningen foreskriver, at DSB ved forsinkelser på mere end 60 minutter i rimeligt forhold til ventetiden, og såfremt det forefindes og kan leveres på rimelige vilkår, skal tilbyde forfriskninger og måltider til de ventende passagerer.

Hertil kommer EU-kommissionens retningslinjer til fortolkning (3. juli 2015) af artikel 17 og 18 som angiver:

- f* Trafikselskabet skal sørge for forplejning i rimeligt forhold til den forventede ventetid, såfremt dette er tilgængeligt, eller på rimelige vilkår kan tilvejebringes under hensyntagen til den tid, det måtte tage at tilvejebringe til stationen samt de omkostninger, der vil være forbundet hermed.

Hvorvidt DSB ved forsinkelser og aftysninger tilbyder de ventende passagerer forplejning, vil bero på et konkret skøn efter omstændighederne.

I den konkrete situation har DSB ikke fundet, at der forelå sådanne omstændigheder, at der var grundlag for udlevere forplejning.

Det skal bemærkes, at erstatningsbefordring med togbusser var igangsat mindre end 1 time efter nedbruddet, hvorefter de ventende passagerer kunne begynde at genoptage deres rejse.

Nej, den var ikke. Det var 28 grader i skyggen, men passagerene var aldeles overladt til sig selv og måtte selv skaffe sig det fornødne. Hvis der skal være en mening med EU-bestemmelsen, skal fristen naturligvis overholdes. Der var intet DSB-personale på Birkerød Station.

DSB har på den baggrund vurderet:

- f* At DSB med rimelig grund set i forhold til ventetiden for kunderne, samt opgaven forbundet med at tilvejebringe og uddele forfriskninger på stationerne, har kunne afstå fra at iværksætte, at der blev delt forfriskninger ud til de ventende passagerer.

”

## ANKENÆVNETS FLERTALSAFGØRELSE:

Sagen har været forelagt ankenævnet på grundlag af de oplysninger, der nu er fremkommet, og flertallet fastholder sit votum, idet flertallet konstaterer, at der ikke var personale på Birkerød st., og idet der ikke er noget i det nu anførte, som giver grundlag for – mod klagerens forklaring – at lægge til grund, at nogle af de indsatte busser kørte ind forbi Birkerød St. Klageren fik derfor ikke

mulighed for at kontakte personale, som måtte formodes at ville have været i radiokontakt med de ansvarlige for bustransporten, og kunne tage hånd om situationen på Birkerød st.

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand