

DSB
Telegade 2
2630 Taastrup

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
Telefon 41 78 03 86
info@jernbanenaevnet.dk
www.jernbanenaevnet.dk

DSB's efterlevelse af reglerne om handicappedes rettigheder i medfør af togpassagerrettighedsforordningen (forordning nr. 2021/782)

12. april 2024
J.nr. 2023-140278

0. Resume

I nærværende sag har Jernbanenævnet (JBN) gennemført tilsyn med DSB's efterlevelse af kravene om handicappedes rettigheder i medfør af den reviderede togpassagerrettighedsforordning, som trådte i kraft den 7. juni 2023.

Som anført i sagsfremstillingen under [afsnit 1](#), nedenfor, har DSB gennemført en række tiltag til forbedring af tilgængeligheden og mulighederne for billetkøb, informationen om rettigheder, m.v. for personer med handicap.

Ligeledes fremgår det, at DSB har gennemført foranstaltninger til sikring af, at personer med handicap opnår assistance som forudsat i forordningen i forbindelse med ind- og udstigning af tog samt i forbindelse med forsinkelser og aflysninger.

Retsreglerne, som danner grundlag for tilsynet, er gengivet i [afsnit 2](#), nedenfor om retsgrundlaget.

I forbindelse med tilsynet har JBN identificeret enkelte udestående punkter, jf. bemærkningerne herom i [afsnit 3](#), nedenfor med anmodningerne 1-6 til DSB og **frister** for DSB's besvarelser, hvortil **henvises**.

Sagen er behandlet på JBN's møde den 29. februar 2024. Ved sagens behandling deltog følgende medlemmer:

Nævningsformand: Dommer Lene Sigvardt.

Nævningsmedlemmer: Professor Per Baltzer Overgaard; professor Lars Peter Raahave Østerdal; professor Birgit Liin; centerleder Henrik Sylvan; senior executive officer Ellen Als og professor Claus Holm.

1. Sagsfremstilling

Den 7. juni 2023 trådte den omarbejdede togpassagerrettighedsforordning 2021/782 (forordningen) i kraft¹.

Forordningen indeholder en udvidelse og opdatering af rettighederne på handicapområdet med henblik på i højere grad at opfylde FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap i forbindelse med togrejser.

Jernbanenævnet (JBN) fører efter jernbanelovens § 103, stk. 4, tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af forordningen². I medfør af denne bestemmelse omfatter tilsynet også gennemførelsesforordningerne med tekniske specifikationer³ (TSI) i det omfang der henvises til disse retsakter i forordningen.

Ved sekretariatets mail af 18. august 2023 til DSB indledtes tilsynet, herunder med en gennemgang af de bestemmelser i forordningen om handicappedes rettigheder, som ønskedes drøftet med DSB.

Den 25. august 2023 afholdtes onlinemøde mellem DSB og sekretariatet, hvor formålet var at få belyst DSB's iværksatte og planlagte tiltag i relation til forordningen.

I det følgende er henvist til de på mødet⁴ gennemgåede bestemmelser (selve bestemmelsens nøjagtige ordlyd er gengivet under retsgrundlaget) og DSB's oplysninger i relation til disse, som fremkom i forbindelse med mødet samt i forbindelse med sekretariatets efterfølgende supplerende skriftlige spørgsmål, som blev besvaret af DSB den 7. november 2023:

Ad artikel 11, stk. 4 Handicappedes billetkøb og reservationer

¹ Forordningen erstattede dermed den hidtil gældende togpassagerrettighedsforordning 1371/2007.

² I forhold til klager vedrørende jernbanevirksomheders overholdelse af forordningen er håndhævelsesbeføjelsen i Danmark delt, idet Jernbanenævnet kan behandle klager, som falder uden for Ankenævnet for Bus, Tog og Metros (ABTM) kompetence, jf. bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 2, stk. 1. ABTM behandler såkaldte civile tvister, dvs. enkeltsager med passagerers klager over jernbanevirksomheder vedrørende konkrete rejser.

³ Kommissionens forordning (EU) nr. 454/2011 af 5. maj 2011 (TSI) samt Kommissionens forordning (EU) nr. 1300/2014 af 18. november 2014 (TSI PRM).

⁴ I henhold til mødereferat af 17. oktober 2023.

DSB oplyste på mødet:

- *“Af forordningen fremgår, at hvis der hverken forefindes et billetkontor eller en tilgængelig billetautomat på afgangsstationen eller andre tilgængelige måder, hvorpå der kan købes billet på forhånd, har personer med handicap lov til at købe billetter i toget uden ekstra omkostninger.*
- *DSB indfrier ikke kravet om én fuldt tilgængelig salgskanal. DSB’s App er dog tæt på at blive certificeret til den højeste kategori af tilgængelighed.*
- *I visse situationer kan togpersonalet beslutte, at en person som er særligt udfordret, og som ikke har en billet kan købe billetter af togpersonalet.⁵*
- *DSB finder førnævnte løsning gunstig, da det er en meget lille andel af handicappede kunder, som kører uden billet, da denne kundegruppe typisk allerede er i dialog med DSB før rejsen.*
- *DSB’s app, som også er den af DSB’s digitale kanaler, som er bedst fungerende, er tæt på at være i den højeste kategori af tilgængelighed, jf. Digitaliseringsstyrelsen som fører tilsyn hermed i forhold til WCAG⁶, jf. Lov nr. 692 af 8. juni 2018 om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer, der henviser til WCAG-standarden. Der offentliggøres tilgængelighedserklæringer for både dsb.dk og DSB’s app.*
- *DSB er tæt på at opnå de 476 point, som kræves for at komme i den højeste tilgængelighedskategori “Mobilapplikationer overholder standarden fuldt ud” – dog har app’en udfordringer med en-*

⁵ DSB har oplyst, at handicappede som udgangspunkt skal købe billet inden påstigning, men at togpersonalet kan udstede en standard børnebillet til handicappede i toget uden ekstra omkostninger (gebyrer eller lignende). DSB’s billetteringskoncept indeholder desuden nogle undtagelser, hvor kunder der har været særligt udfordret ift. at anskaffe sig en gyldig billet (fx billetautomater ude af drift), kan købe en standardbillet af togpersonalet uden ekstra omkostninger. Handicapassistancer der bestilles til rejser med DSB, er uden ekstra omkostninger for kunderne, uanset om det er indland/udland.

⁶ WCAG (Web Content Accessibility Guideline), er et sæt retningslinjer, hvis formål er at sikre, at webindhold er tilgængeligt for alle, herunder personer med forskellige former for funktionsnedsættelser, såsom syns- og hørenedsættelse. Retningslinjerne omfatter områder som tekstlæsarbarhed, navigation, billeder, multimedieindhold og formulardesign.

håndsbetjening, skærmrotation, m.v. Der arbejdes dog på, at app'en får mindst 476 ud af 500 point i forhold til WCAG-standard.

- *Overordnet er det DSB's opfattelse, at langt de fleste kunder med forskellige handicap og funktionsnedsættelser kan anvende DSB's selvbetjeningsløsninger."*

Sekretariatets opfølgende spørgsmål:

Forordningen definerer en person med handicap/nedsat mobilitet som værende en person med en varig eller midlertidig fysisk, mental, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse [...]. Hvordan sikrer DSB sig, at personer med ikke synlige handicap opnår samme rettigheder som personer med synlige handicap/nedsat mobilitet?

DSB's svar:

"Personer med handicap, som rejser med eller uden ledsager, kan få en rabat på deres togbillet, som svarer til en halv pris af en voksenbillet, hvis de kan fremvise et af følgende fem legitimations muligheder:

- *Ledsagerkort Danmark*
- *Medlemskort fra Dansk Blindesamfund*
- *Medlemskort fra Synscenter Refsnæs*
- *Rejseplan for dør til dør rejse (med Flextrafik)*
- *EU Handicapbeviser*

Som nævnt kan togpersonalet derudover i visse situationer beslutte, at en person som er særligt udfordret, og som ikke har en billet, kan købe en billet af togpersonalet.

DSB arbejder aktivt på at sikre, at personer med ikke synlige handicap har samme rettigheder som personer med synlige handicap. Siden maj 2023 har DSB været en del af Solsikkeprogrammet – HD Sunflower, som er et program, der hjælper med at gøre usynlige handicaps og diagnoser synlige.

For at signalere til omverdenen, at man har et usynligt handicap eller en diagnose, kan man bære solsikkesnoeren, som på en diskret måde viser, at man kan have behov for særlig opmærksomhed eller ekstra hjælp. DSB udleverer solsikkesnoeren til de kunder, som ønsker den.

Folkebevægelsen for et Demensvenligt Danmark lancerede i 2021, Demenssymbolet Håndsrækningen. DSB's personale kender symbolet og ved hvad de

skal gøre, hvis de møder et menneske med demens, der kan have brug for ekstra hjælp og opmærksomhed.”

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

I hvilket omfang stiller DSB krav i forhold til dokumentation for en passagers handicap?

DSB's svar:

“DSB stiller kun krav om dokumentation, hvis kunden har købt en billet med rabat jf. ovenstående svar.”

Sekretariatets yderligere spørgsmål:

DSB bedes oplyse, hvorvidt der er steder, hvor nedenstående ikke er opfyldt. DSB bedes angive præcist hvor og i hvilket omfang der ikke er sket opfyldelse og i givet fald, hvorvidt DSB vil udbedre manglen. Forordning 1300/2014, pkt. 4.2.1.8, indebærer følgende vedrørende billetsalg, informationskranker og kundeservicepunkter:

- 1) Når der er manuelle billetsalgsskranker, informationskranker og kundeservicepunkter langs den hindringsfrie rute, skal mindst én skranke være tilgængelig for kørestolsbrugere og små mennesker, og mindst én skranke skal være udstyret med teleslynge som høreteknisk hjælpemiddel.
- 2) Hvis der er en glasafskærmning mellem passageren og ekspedienten ved billetskranken, skal den enten kunne fjernes, eller der skal monteres et samtaleanlæg, hvis den ikke kan fjernes. Sådanne glasafskærmninger skal bestå af klart glas.
- 3) Hvis der er installeret elektroniske anordninger, der viser ekspedienten prisoplysninger, skal der også være sådanne anordninger, der viser prisen for billetkøberen.
- 4) Hvis der er billetautomater på en hindringsfri strækning på en jernbanestation, skal mindst én af disse automater kunne benyttes af kørestolsbrugere og små mennesker.
- 5) Hvis der er opstillet billetkontrolanlæg, skal mindst ét af dem have en fripassage på mindst 90 cm i bredden, og der skal

kunne passere en kørestol med bruger på op til 1250 mm i længden. Ved opgradering eller fornyelse kan en mindstebredde på 80 cm accepteres.

- 6) Hvis der bruges drejekors, skal der i hele driftstiden også være en adgangsmulighed uden drejekors for personer med handicappede og bevægelseshæmmede personer.

DSB's svar:

"Ad 1)

DSB har tre billetsalg på hhv. Odense Station, Aarhus Station og København H. Alle tre billetsalg har skranke, der kan justeres i højden, og som derfor er tilgængelige for kørestolsbrugere og små mennesker. Alle billetsalg har mindst en skranke med mulighed for brug af teleslynge på salgsstederne.

Ad 2)

På salgsstederne er der monteret en let afskærmningsplade ved billetskrankerne. De blev sat op i forbindelse med udbruddet af Covid-19. Der er ikke installeret samtaleanlæg ved skrankerne. Det er dog muligt at tale ved siden af eller under pladerne. Endvidere kan personalet gå ud foran skranken og tale med en kunde om nødvendigt. DSB vil overveje, om Covid-19-pladerne fortsat er nødvendige.

Ad 3)

Der er ikke installeret særlige elektroniske anordninger ved skrankerne, som viser prisoplysninger til ekspedienten.

Ad 4)

DSB's billetautomater (kaldet Nautila) er generelt installeret før 2007, og er derfor ikke omfattet af kravene i forordning 1300/2014⁷. Automaterne blev dog udviklet i tæt samarbejde med handicaporganisationerne. Alle billetautomater kan således anvendes af handicappede, da de kan tilgås af en kørestolsbruger fra siden.

DSB har ikke opnået en typegodkendelse/ISV (intermediate state of verification), da ERA's Application guide henviser til en standard, som Nautila ikke kan opfylde.

⁷ Det fremgår af gennemførelsesforordning 1300/2014 (TSI PRM), artikel 2, stk. 3 og 4 (samt punkt 7.1 og 7.2), at gennemførelsesforordningen ikke finder anvendelse på eksisterende infrastruktur, men først ved fornyelse og opgradering. Billetautomater der er sat op før gennemførelsesforordningens ikrafttræden, er derfor ikke omfattet.

DSB arbejder på at få Nautila typegodkendt, så de automatisk lever op til kravene i forordningen.

Videre arbejder DSB på et udbud af helt nye automater, der naturligvis vil overholde TSI PRM (1300/2014).

Ad 5)

DSB har ikke installeret billetkontrolanlæg på stationerne eller i DSB's tog.

Ad 6)

DSB anvender ikke drejekors."

Ad artikel 18, stk. 6 (refusion og omlægning af rejsen⁸) samt artikel 19, stk. 5 - Kompensationsformular i tilgængelige formater

DSB oplyste på mødet:

- *"Formularen for anmodning om kompensation, som findes på DSB's hjemmeside (pr. 18. august 2023) er DSB's egen.*
- *Den fælles formular, som der henvises til i artikel 18 og artikel 19 skulle have været vedtaget af EU-Kommissionen i 2. kvartal af 2023.*
- *Grundet forsinkelser fra EU-Kommissionens side har DSB endnu ikke modtaget den nye formular. Når formularen modtages, vil DSB åbne for muligheden for, at kunder kan benytte sig af denne.*
- *Høringsversionen lagde op til, at formularen skal være tilgængelig på Kommissionens hjemmeside, hvor DSB skal være i stand til at modtage denne f.eks. via post eller mail.*
- *Det er ikke et krav at formularen skal være tilgængelig på DSB's hjemmeside."*

Sekretariatets spørgsmål:

Sekretariatet anmoder om at blive orienteret når Kommissionens endelige formular foreligger – enten ved fremsendelse af et link eller i

⁸ Ved omlægning af rejsen, jf. forordningens artikel 18, stk. 4, findes der i DSB's brochure om Handicapservice et afsnit omhandlende "Trafikomlægninger", som kort beskriver, hvordan kunden skal forholde sig. Derudover har DSB en intern instruks, som angiver, hvad DSB's handicapkoordinator skal gøre i tilfælde af uregelmæssigheder. Instruksen er fremsendt til JBN, jf. nedenstående i relation til artikel 20.

pdf-udgave – samt orientering om, hvornår DSB tager formularen i brug.

DSB's svar:

“DSB vil orientere Jernbanenævnet, når formularen er offentliggjort af EU-Kommissionen. DSB vil kunne tage den i brug fra samme dag.”⁹

Ad artikel 20, stk. 2, litra a) – c), stk. 5 og stk. 6: Assistance til handicappede ved forsinkelser og aflysninger

DSB oplyste på mødet:

- *“ Hvis et tog ikke kan fortsætte, vil DSB's primære plan ift. handicappede næsten altid være at transportere dem til deres slutdestination i en form for taxa eller andet køretøj som kan imødekomme deres behov.*
- *Denne løsning prioriteres over at indlogere denne kundegruppe på hotel, da det kan være udfordrende at finde et hotel og stille et værelse til rådighed, som kan imødekomme kundernes behov.*
- *I særskilte tilfælde, såsom brospærringer vil DSB dog sørge for at stille hotelværelser til rådighed.*
- *DSB har en handicapkoordinering, som bliver kontaktet af personalet, hvis der er handicappede med et tog, som er udsat for forsinkelser eller aflysninger.*
- *Derudover har DSB's kundecenter nogle instrukser, der fortæller, hvad de vagthavende, som sidder i kundecentret, skal gøre i forhold til at hjælpe kunden. Disse indeholder også instrukser om procedure ved tilfælde, hvor en kunde med særlige behov såsom førerhunde skal indlogeres på hotel – forudsat, at kunden ikke kan transporteres på anden vis eller anden erstatningsbefordring.*

⁹ Ved mail af 3. april 2024 orienterede DSB om, at Kommissionen den 27. marts 2024 havde vedtaget Gennemførelsesforordning (EU) 2024/949 om indførelse af en fælles formular for jernbanepassagerers anmodninger om refusion og kompensation ved forsinkelser, ikkeopnåede tilslutningsforbindelser og aflysninger af jernbanetjenester i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782. Gennemførelsesforordningen træder i kraft den 2. juli 2024.

- *Der findes lidt overordnet information i DSB's handicapbrochure om betjeningen af handicappede i tilfælde af aflysninger og omlægning af trafikken. DSB vil i forbindelse med næste opdatering af brochuren tilføje yderligere information om DSB's service i forbindelse med omlægninger og aflysninger.*

DSB bemærker hertil, at det er DSB's opfattelse, at DSB ikke er forpligtet til at offentliggøre interne retningslinjer/instrukser om håndtering af handicappede i forbindelse med omlægninger i trafikken. Som det fremgår ovenfor, vil DSB i forbindelse med den næste opdatering udbygge informationen til kunderne i handicapbrochuren – dette for at betrygge kunderne i at deres assistance håndteres i uorden situationer.”

Sekretariatets spørgsmål:

Det bedes oplyst, hvorvidt DSB har planer om at tydeliggøre informationen om DSB's beredskabsplaner for så vidt angår personer med handicap/nedsat mobilitet på hjemmesiden og i brochuren¹⁰, så kunderne dermed har et sted, hvor de kan gøre sig bekendt med, hvad der gælder i de situationer, hvor toget ikke kører videre, hvordan de skal forholde sig, og hvem de kan/skal kontakte.

DSB's svar:

”DSB har planlagt en opdatering af handicapbrochuren i foråret 2024, hvor DSB vil udvide beskrivelsen af, hvordan DSB i forbindelse med uorden i trafikken håndterer handicapassistenten.”

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

DSB bedes oplyse, hvornår information, jf. ovenstående forventes indarbejdet på henholdsvis hjemmesiden og i brochuren.

DSB's svar:

”På DSB's hjemmeside er der et link til handicapbrochuren, som DSB jf. ovenstående vil opdatere i foråret 2024. En opdatering af brochuren kræver dialog med de øvrige trafikselskaber – da brochuren er fælles.”

¹⁰ Brochure om handicapservice, gældende fra 29. september 2023.

https://www.dsb.dk/globalassets/produkter_og_services/pdf/400402687_handicapservice_september2023_web14.pdf

Sekretariatets anmodning:

Sekretariatet anmoder om at få tilsendt de nævnte instrukser ift. personer med handicap/nedsat mobilitet som anvendes af DSB's Kundecenter i tilfælde af togforsinkelser eller aflysninger.

DSB's svar:

"To interne instrukser er vedlagt, som beskriver håndteringen i Handicapkoordineringen, når der sker driftsforstyrrelser/uregelmæssigheder i trafikken. Enten kontakter togpersonalet Driftsledelsen, der efterfølgende kontakter Handicapkoordineringen. Ofte bliver servicepersonalet/taxachaufførerne opmærksomme på konsekvenserne for kunderne og får ændret i rejseløsningen. Ofte kontakter togpersonalet eller kunden DSB's Handicapservice direkte for at få vejledning til håndtering af en akut situation. DSB har ikke en særlig instruks i Kundecentret for håndtering af PRM-kunder, som oplever driftsforstyrrelser/uregelmæssigheder. DSB vil udarbejde en instruks herom."

Ad artikel 21, stk. 1 og 2 Adgangsregler om befodringsret for handicappede og personlige hjælpere - aftaler efter punkt 4.4.3 i gennemførelsesforordning 1300/2014

DSB oplyste på mødet:

- *"Aftaler i henhold til gennemførelsesforordning nr. 1300/2014, pkt. 4.4.3 – der er på nationalt plan indgået aftale mellem DSB, Lokaltog (Roskilde – Køge), Arriva, Midtjyske Jernbaner (Holstebro – Skjern), Skånetrafiken (på dansk side), Nordjyllands Trafikselskab/Nordjyske Jernbaner, m.v. hvilket er beskrevet i brochuren. Det er i Danmark generelt operatøren og ikke infrastrukturforvalteren, der står for betjening af indstigningshjælpemidler og assistance.*
- *I medfør af aftalen forpligter DSB sig til på vegne af Arriva, Nordjyllands Trafikselskab/Nordjyske Jernbaner, Midtjyske Jernbaner (Holstebro – Skjern), Lokaltog (kun mellem Roskilde og Køge) og Skånetrafiken (på dansk side) – at varetage både koordineringen af handicapservice på tværs af jernbanevirksomheder, herunder modtage bestillinger og udføre assistancen, m.v. – også på kombinerede rejser.*

- *I handicappanelet¹¹ drøfter DSB tiltag til at forbedre servicen for handicappede. Panelet består af repræsentanter fra handicaporganisationer, jernbanevirksomheder, Banedanmark, Transportministeriet og Ældresagen. Dog deltager kun de repræsentanter, som ønsker det.*
- *I forhold til rejser på tværs af grænser stiller UIC¹² et fælles bookingværktøj til rådighed, som anvendes af jernbanevirksomheder/operatører til at sende bestillinger om handicapassistance til bestemte afgang – et såkaldt internationalt PRM-system.*
- *Tilsvarende de danske "fælles landsdækkende rejseregler" findes der internationale rejseregler, som gælder når kunder køber billetter på tværs af landegrænser (General Conditions of Carriage for Rail Passengers (GCC-CIV/PRR)). Heri beskrives kundens rettigheder, som er fælles for landene når kunden køber en international billet.*
- *På internationale rejser til eller via Tyskland opererer DSB pt. med en frist på 36 timer ved anmodninger om handicapassistance, hvilket skyldes at tyske DB ikke kan leve op til forordningens frist på 24 timer¹³. På rejser til eller via Sverige opererer DSB med en frist på 24 timer.¹⁴*
- *De 36 timer skyldes en undtagelse i forordningen, som giver mulighed for, at operatører kan operere med en 36 timers frist – dog gælder dette kun frem til 30. juni 2026 (jf. artikel 24, litra a, sidste pkt.)."*

Ad artikel 22 Oplysninger til handicappede

DSB oplyste på mødet:

- *"Mange oplysninger om faciliteter bl.a. på stationer findes i handicapbrochuren.*

¹¹ Af DSB's senest offentliggjorte servicekvalitetsrapport for 2022, fremgår blandt andet, at DSB har udpeget en centralt placeret medarbejder med særligt ansvar for DSB's tiltag i forhold til tilgængelighed og handicapservice. Denne medarbejder har løbende samarbejde og dialog med handicaporganisationer, herunder blandt andet ved møder i DSB's handicappanel, som afholdes mindst 4 gange om året.

¹² International Union of Railways, www.uic.org

¹³ Se DSB's tilbagemelding i forbindelse med partshøringen, side 19

¹⁴ Se note 2.

- Denne brochure er kørt igennem diverse tilgængelighedsværktøjer, således at den burde kunne benyttes på flere måder af alle skærmlæsere.
- Bl.a. er ikoner på oversigten over stationer byttet ud med et ja/nej for netop at gøre dem anvendelige i oplæsningsprogrammer. Ligeledes er billeder ændret til prosa.
- Dette er bl.a. gjort for at gøre brochuren compliant med WCAG
- Flere tiltag er allerede foretaget såsom at ændre kontrasterne i brochuren for at imødekomme svagtseendes behov.
- Overordnet skal DSB kunne understøtte diverse værktøjer benyttet af handicappede, såsom oplæsningsværktøjer."

Sekretariatets spørgsmål:

Hvordan har DSB løst oplysningsforpligtelsen på ubemandede stationer, der sikrer let adgang til oplysninger om fx nærmeste bemandede station m.v., jf. artikel 22, stk. 3?

DSB's svar:

"DSB har været i dialog med Transportministeriet og andre europæiske togooperatører uden at få et svar på, hvordan denne forpligtelse skal overholdes. Det er DSB's opfattelse, at kravet ikke giver mening i dansk sammenhæng, da kunden skal bestille assistance senest 12 timer før rejsen. Oplysningerne om bestillingen af handicapassistance findes på dsb.dk og i handicapbrochuren samt ved telefonisk kontakt til DSB's Kundecenter. På DSB's stationer henvises der på skilte til de fælles landsdækkende rejseregler, hvor der er en beskrivelse af assistancen til handicappede. Det skal bemærkes, at alle stationer er ubemandede i visse tidsrum, så kravet vil i givet fald omfatte alle stationer."

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

På hjemmesiden – hvordan informerer DSB personer med handicap/nedsat mobilitet om de nærmeste perroner med niveaufri adgang i de tilfælde, hvor stationen ikke er omfattet af TSI PRM?

DSB's svar:

"DSB informerer om dette i handicapbrochuren, hvor der er et kort vedr. stationer med niveaufri adgang."

Ad artikel 23 Assistance til handicappede på jernbanestationerne og i toget

DSB oplyste på mødet:

- *“De stationer i handicapbrochuren som er markeret med grøn, tillader niveaufri adgang, har lifte, ramper til at hjælpe med ind- og udstigning i toget.*
- *De stationer som er markeret med rød, er stationer, hvor DSB ikke kan udføre assistancen af forskellige årsager, men DSB har et kørselstilbud fra en “rød” station til den nærmeste station, hvor kunden så kan få assistance til ind- og udstigning af toget.*
- *I forhold til perronhøjder og stationer er DSB afhængig af Banedanmark, da det er Banedanmarks ansvar.*
- *Internationalt betaler den handicappede fuld pris for en billet og ledsageren kører gratis.*
- *I Danmark kører både den handicappede og ledsageren på en børnebillet hver (dvs. halv pris for hver).*
- *DSB har dog intet krav om, at handicappede skal have ledsager med.”*

Sekretariatets spørgsmål:

Gennemførelsesforordning nr. 1300/2014 foreskriver i pkt.

4.2.2.1.2.2, at mindst 10 pct. i hvert togsæt og hver enkeltvogn skal være markeret som fortrinsvis forbeholdt personer med handicap/nedsat mobilitet. Pladserne foreslås markeret med et mærkat der angiver, at andre passagerer skal afstå disse siddepladser til dem, der har ret til at benytte dem, når det er nødvendigt. Endvidere tilføjes det, at de forbeholdte siddepladser ikke må være klapsæder.

DSB bedes oplyse i hvilket omfang disse mærkater allerede findes i DSB's regionaltog og Intercitytog – hvis det ikke er tilfældet bedes DSB redegøre for, hvorvidt det overvejes at opsætte et sådant mærkat i DSB's regionaltog og Intercitytog samt hvornår det forventes opsat/gennemført?

DSB's svar:

"I gennemførelsesforordning 1300/2014 fremgår det i artikel 2, stk. 4, at forordningen ikke finder anvendelse på eksisterende infrastruktur eller rullende materiel i EU's jernbanesystem, jf. stk. 1, som allerede er i brug på banenet- tet (eller en del af det) i en medlemsstat på den dato, fra hvilken gennemfø- relsesforordningen finder anvendelse, jf. artikel 12.

DSB's materiel blev idriftsat før 1. januar 2015, hvorfor det ikke skal leve op til gennemførelsesforordningens krav.

I artikel 2, stk. 5 fremgår det, at forordningen videre finder anvendelse på eksisterende infrastruktur og rullende materiel i EU's jernbanesystem, jf. stk. 1, når det skal fornyes eller opgraderes i overensstemmelse med artikel 20 i direktiv 2088/57/EF, under hensyntagen til denne forordnings artikel 8 og til punkt 7.2 i bilaget. DSB har ikke foretaget en sådan fornyelse eller opgrade- ring af materiellet, som forudsætter, at DSB ansøger Trafikstyrelsen om en nu ibrugtagningssgodkendelse.

DSB er i gang med at anskaffe nyt materiel, der naturligvis vil leve op til kra- vene i TSI PRM.

DSB skal for en ordens skyld gøre opmærksom på, at der i gennemførelses- forordningens bilag pkt. 7.3.2.1 er et særtilfælde (P-tilfælde) for Danmark og Tyskland for så vidt angår forbeholdte siddepladser (punkt 4.2.2.1):

"10 % af alle siddepladser skal være forbeholdte siddepladser. I tog, hvor pladsbestilling er mulig eller obligatorisk, skal mindst 20 % af de forbeholdte siddepladser være markeret med pikto- gram, mens de øvrige 80 % af de forbeholdte siddepladser kan bestilles eller reserveres på forhånd. I tog uden mulighed for pladsbestilling skal alle forbeholdte siddepladser være markeret med et særligt piktogram som fastsat i punkt 4.2.2.1.2.1."

I Danmark er kravet således alene mærkater ved 20 % af de forbeholdte pladser, svarende til 2 % af togets samlede pladser, i tog hvor pladsbestilling er mulig eller obligatorisk, f.eks. i IC-tog eller i Lyntog.

DSB kan dog oplyse, at selvom DSB's materiel ikke er omfattet af TSI PRM (1300/2014) har DSB opsat mærkater med forbeholdte sæder i de fleste ma- terieltyper, som anført nedenfor. For god orden skyld skal det dog bemærkes, at der alene er tale om mærkater. DSB køber ikke nye sæder eller flytter rundt på dem. Så alle målene i TSI PRM for forbeholdte sæder er ikke over- holdt.

I DSB's IC3-tog og IR4-tog, der hovedsageligt anvendes til IC og lyntog er 2% af sæderne markeret. I DSB's dobbeltdækkervogne, der benyttes til regionaltoget der ikke kan reserveres, er der opsat mærkater ved 10 % af pladserne, dog vil enkelte vogne først for det udført primo 2024.

Der er ikke opsat mærkater i DSB's IC4-tog.

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

Sekretariatet er opmærksom på, at S-tog ikke er omfattet af TSI PRM, men vil gerne høre, hvorvidt DSB overvejer at gøre noget tilsvarende her?

DSB's svar:

"Det er DSB's forventning, at der vil blive opsat mærkater ved 10 % af pladserne i DSB's S-tog i perioden fra 2024 til 2026. Dog igen med det forbehold, at alle mål i TSI PRM ikke kan overholdes for det eksisterende materiel."

Ad artikel 24 Assistance¹⁵ til handicappede og fælles kontaktpunkt

DSB oplyste på mødet:

- *"Der er ikke udpeget noget nationalt kontaktpunkt. DSB har dog en landsdækkende koordinerende rolle – på tværs af alle de deltagende operatører. De facto en slags kontaktpunkt."*

Ad artikel 25 Kompensation for skader på mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger og hjælpehunde

DSB oplyste på mødet:

- *"Planen for kompensation for mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger og hjælpehunde er den samme som planen, hvor perso-*

¹⁵ Forordningens artikel 24 angiver som betingelse for, at der ydes assistance, at jernbanevirksomheden skal have besked mindst 24 timer før der er behov for assistance. I Danmark, herunder hos DSB, er denne frist på 12 timer. Det er dog ikke nødvendigt at bestille assistance i forvejen ved rejser med S-tog og Lokaltog (ekskl. strækningen Roskilde – Køge). Togets personale assisterer ved behov med udlægning af rampe. Dermed yder DSB en bedre service i forhold til fristerne for anmodning om service end foreskrevet i artikel 24.

ner kommer til skade og/eller har et erstatningskrav. Her skal kunden henvende sig til Kundecentret.

- *DSB har ikke tidligere haft sager om kompensation for mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger og hjælpehunde eller lignende. Dette kan skyldes, at det er landets kommuner der i langt de fleste tilfælde er ansvarlige for at udlevere hjælpemidler til handicappede. Kunden vil derfor ikke lide et økonomisk tab i forbindelse med skader på udstyr under rejsen.*
- *DSB er opmærksomme på, at de skal dække eventuelle krav, fx midlertidige krav, såsom kundens omkostninger til leje eller midlertidig anskaffelse af udstyr.”*

Ad artikel 26 Uddannelse af personale

DSB oplyste på mødet:

- *“DSB har udviklet et e-læringskursus, hvor personalet lærer at håndtere handicappede korrekt.*
- *Kurset består af videomateriale, spørgsmål og øvelser, som er udviklet af DSB selv, men inspireret af lignende fra Københavns Lufthavn.*
- *Kurset er udviklet i samarbejde med handicappede som i små videoer fortæller hvilket handicap de har, hvad deres assistancebehov er, og hvilke forventninger de har til DSB, togrejsen og personalet.*
- *Kurset er obligatorisk for det personale, som har kontakt med handicappede, dvs. togpersonale, stationsledere m.v.*
- *Kurset er kvalitetssikret af DSB’s HR-afdeling.*
- *E-læringsmodellen giver DSB mulighed for at følge med i, hvem der har gennemført og bestået kurset og hvem der mangler.*
- *Det er tanken, at DSB-medarbejderne løbende skal genopfriske kurset og det er udviklet sådan at spørgsmålene kan justeres.”*

Sekretariatets spørgsmål:

Kan DSB præcisere, hvor ofte det er tiltænkt, at DSB’s personale skal genopfriske kurset, således at DSB sikrer, at al personale med kontakt til særligt denne kundegruppe er opdateret på de seneste krav og forventninger til personalet?

DSB svar:

“DSB er på nuværende tidspunkt i gang med at udrulle kurset til de relevante medarbejdere. Nyansatte medarbejdere skal gennemgå kurset. Medarbejderne skal derudover tage kurset hvert tredje år.”

Ad artikel 28 Håndtering af klager

DSB oplyste på mødet:

- *“Hos DSB har kunden flere forskellige klagemuligheder f.eks. gennem brev, mail eller klageformularen, hvor den sidste er den primære kanal.*
- *Formularerne udvikles og forbedres løbende for at kunne leve op til WCAG-standarder.*
- *DSB er begyndt at udvikle og forbedre de mest brugte og mest relevante formularer, herunder de formularer som henvender sig til folk med handicap.*
- *Disse forbedrede formularer skulle være tilgængelige på DSB's hjemmeside i uge 34 eller 35¹⁶.*
- *DSB har testet deres klageformular på en ansat, som er blind, for bedst muligt at kunne optimere og tilpasse formularen til blinde/svagtseendes behov.*
- *Brødteksten i klageformularen og de fælles landsdækkende rejsereregler er gjort tilgængelig via oplæsningsprogrammer.”*

Sekretariatets forslag:

Brochuren om “Handicapservice” bør opdateres som nævnt ovenfor herunder også med vejledning om klagebehandlingsproceduren og kontaktinformation til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

DSB bemærkede hertil:

“En klagevejledning og beskrivelsen af proceduren herfor fremgår af de fælles landsdækkende rejsereregler, som der linkes til på DSB's hjemmeside. Endvidere henvises der til rejsereglerne på skilte på stationerne.”

¹⁶ Formularerne er efterfølgende gjort tilgængelige, jf. nedenfor.

Ad artikel 29 Standarder for servicekvalitet

DSB oplyste på mødet:

- *“Servicekvalitetsrapporten for 2022 er netop blevet offentliggjort på hjemmesiden, hvori der også er et afsnit om assistancen til handicappede/bevægelseshæmmede personer.”*

Sekretariatets spørgsmål:

Sekretariatet bemærker, at DSB's servicekvalitetsrapport er gjort tilgængelig på Den Europæiske Unions Jernbaneagents websted¹⁷. DSB bedes redegøre for, hvordan DSB's kvalitetsstyringssystem er/vil blive tilpasset til at påse DSB's præstationsniveau på handicapområdet i forhold til forordningens nye regler og krav.

DSB's svar:

“I servicekvalitetsrapporten er der et afsnit om DSB's service til handicappede, hvor det fremgår, at kunderne kan bestille handicapassistance ved rejser i Danmark senest 12 timer før rejse. Endvidere fremgår det, hvor kunderne kan få mere information om DSB's handicapassistance. I rapporten fremgår det, hvor mange handicapassistancer DSB har udført i 2022.

Den væsentligste ændring på handicapområdet i den nye forordning er, at varslingstiden for handicapassistance sænkes fra 48 til 24 timer. Som bekendt overholder DSB dette krav, jf. ovenfor. Det er DSB's vurdering, at den væsentligste information om DSB's handicapassistance og DSB's præsentation for så vidt angår antallet af handicapassistancer allerede fremgår af servicekvalitetsrapporten. På den baggrund vil DSB ikke foretage justeringer i DSB's kvalitetsstyringssystem.”

Ad artikel 30, stk. 2 Oplysninger til passagerer om deres rettigheder

DSB oplyste på mødet:

- *“På alle stationer er der henvisninger til de fælles rejseregler, hvori man kan finde de relevante kontaktinformationer.*
- *Desuden henviser DSB til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro samt til deres kundeambassadør i mails og breve.”*

¹⁷ ERADIS – European Railway Agency Database of Interoperability and Safety
https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/search_results.aspx

Sekretariatets forslag:

Sekretariatet gentog opfordringen til at tydeliggøre passagerernes rettigheder samt klagemuligheder i såvel brochuren som på hjemmesiden.

Art. 30 i forordningen foreskriver, at jernbanevirksomheder og stationsledere på passende vis oplyser passagerer, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882 og gennemførelsesforordning 1300/2014 (TSI PRM) på stationen, i toget og på deres websted om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning og om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 31.

Dette er Ankenævnet for Bus, Tog og Metro i forhold til behandling af klager over jernbanevirksomheder vedrørende konkrete rejser (civilretlige tvister) og til Jernbanenævnet i forhold til øvrige spørgsmål om overholdelse af forordningen.

DSB's svar:

"Ovenstående er tydeligt beskrevet i de fælles landsdækkende rejseregler¹⁸, som omfatter alle trafiksselskaberne i Danmark. Rejsereglerne og en klagevejledning kan findes via DSB's hjemmeside. Der henvises videre til rejsereglerne via skilte på stationer og i tog, og kunderne bliver gjort opmærksom på rejsereglerne ifm. billetkøb. DSB ser derfor ikke, at der er behov for at opdatere handicapbrochuren med klagevejledningen."

Den danske gennemførelsesplan for TSI PRM¹⁹

DSB oplyste på mødet:

- *"Banedanmark har ansvaret for landets stationer.*

¹⁸ Link til de fælles landsdækkende rejseregler: <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landdaekkende-rejseregler.ashx>

¹⁹ Den danske gennemførelsesplan for TSI PRM, udarbejdet af Trafik-, Bygge og Boligstyrelsen, september 2017. <https://transport.ec.europa.eu/system/files/2018-03/nip-prm-tsi-denmark.pdf>

- *DSB har ansvaret for at tilbyde services og sikre at kunderne også får den service de har bestilt.*
- *Der er bestilt nyt materiel, som fremadrettet skal leve op til TSI PRM-kravene – dog er der en lang tidshorisont på, hvornår al rullende materiel vil kunne leve 100 pct. op til TSI PRM-kravene – det samme gælder for stationerne.”*

*

Den 7. december 2023 stillede sekretariatet spørgsmål til DSB om, hvorvidt klageformularerne på DSB's hjemmeside var blevet opdateret. Årsagen til dette var, at DSB på ovennævnte online-møde den 25. august 2023 oplyste, at disse ville blive forbedret og gjort tilgængelige på DSB's hjemmeside i uge 34 eller 35.

Hertil svarede DSB ved mail af 11. december 2023:

“DSB har foretaget en række forbedringer af kontaktformularen til DSB's Kundeambassadør ([DSB Kundeambassadør Kontakt · Kundeselvbetjening \(micro-softcrmportals.com\)](#)) og i formularen vedr. bestilling af handicapassistancer ([Jeg ønsker at bestille Handicapservice · Kundeselvbetjening \(dsb.dk\)](#)). Der er blandt andet foretaget en gennemgang af formularernes skærmopløsning og kontrastforhold. Der er endvidere foretaget forbedringer og test i forhold til at formularerne kan anvendes på en mobiltelefon. DSB har således foretaget en række bagvedliggende ændringer, som ikke nødvendigvis er synlige for brugeren.

DSB er i gang med at foretage en lignende gennemgang af vores rejsetidsgaranti formularer.”

Partshøring af DSB:

Udkast til nærværende tilsynsafgørelse blev den 4. marts 2024 fremsendt til DSB med anmodning om eventuelle bemærkninger **inden 19. marts 2024**.

Ud over nævnets bemærkninger i høringsudkastet var nævnet blevet opmærksomme på, at der var en uoverensstemmelse mellem henholdsvis teksten i brochuren om, at førerhunde ikke måtte medtages på 1. klasse og teksten på hjemmesiden om, at førerhunde gerne må medtages på 1. klasse (DSB 1'). Dette blev DSB anmodet om at korrigere i lyset af forordningens artikel 21, stk. 1, hvorefter adgangsreglerne skal være ikke-diskriminerende overfor handicappede.

DSB har ved mail af 19. marts 2024 fremsendt meddelelse om at *“..teksten på DSB’s hjemmeside er korrekt. Altså at service- og førerhunde må være i alle zoner i DSB’s tog bortset fra stillezonen af hensyn til allergikere. Service- og førerhunde er således tilladt i familiezonen og på DSB 1’, hvor andre hunde ikke er tilladt.*

Fejlen i brochuren vil blive opdateret den 16. april 2024, sammen med de øvrige rettelser i brochuren som nævnets tilsyn har givet anledning til.

Det er DSB’s vurdering, at denne adgangsregel, hvorefter service- og førerhunde ikke er tilladt i stillezonen er en adgangsregel, der er i overensstemmelse med forordningens artikel 21, stk. 1, da begrænsningen vedrørende stillezonen er nødvendig af hensyn til andres sundhed.

DSB kan i den forbindelse oplyse, at Ligebehandlingsnævnet på baggrund af en konkret klage²⁰ har afgjort, at DSB havde løftet bevisbyrden for, at det var nødvendigt med et generelt forbud mod dyr i stillezonen for at sikre andres (allergikeres) sundhed, hvorfor denne adgangsregel ikke var i strid med handicapdiskriminationsloven.” DSB havde følgende bemærkninger til høringsudkastet:

- Deutsche Bahn (DB) overgik til 24 timers frist for anmodning om assistance pr. 4. marts 2024. DSB har opdateret informationen herom på hjemmesiden, og vil opdatere handicapbrochuren i forbindelse med opdateringen i april måned (ad note 13).
- DSB vil i brochuren indsætte en henvisning med et link til klagevejledningsproceduren i de landsdækkende rejseregler.
- Den nye brochure forventes offentliggjort den 16. april 2024, hvorefter DSB vil sende brochuren til nævnet.
- Antal møder i DSB’s handicappanel er justeret fra 4 gange årligt til 3 gange årligt.
- DSB har ikke oplysninger vedrørende planmæssigt udførte DSB’s assistancer ved uplanlagte hændelser eller forsinkelser og aflysninger. DSB vil i servicekvalitetsrapporten for 2024 oplyse antallet af handicapassistancer der bliver udført som planlagt (fx 99,3 pct. succesfulde handicapassistancer).

²⁰ KEN nr. 9233 af 8. februar 2023. Ligebehandlingsnævnets afgørelse om handicap – adgangs begrænsning – er handicap – ej medhold (j.nr. 21-45513).
<https://www.retsinformation.dk/eli/accn/W20230923325>

- I den nye passagerrettighedsforordning fremgår det, at servicekvalitetsrapporterne skal offentliggøres hvert andet år. Derfor skal næste rapport først offentliggøres i 2025 med data for 2024.
- DSB har med høringssvaret fremsendt deres instruks til DSB's Kundecenter – et såkaldt "action-card" – om håndtering af PRM kunder i forbindelse med driftsforstyrrelser. De sætninger som er relevante i forhold til handicapassistance er fremhævet.
- For så vidt angår udbuddet af nye billetautomater oplyser DSB, at DSB er i de indledende stadier af processen. Der foreligger ikke en tidsplan på nuværende tidspunkt. Det projekteres af Rejsekort & Rejseplan. DSB kan derfor ikke besvare spørgsmålet i dette halvår.
- DSB har fremsendt kopier af aftalerne om koordinering af handicap-service som DSB har indgået med Arriva, Lokaltog, Midtjyske Jernbaner, Nordjyske Jernbaner og Skånetrafiken.

2. Retsgrundlaget

Jernbaneloven²¹ indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

"§ 103, stk. 4, ... fører Jernbanenævnet tilsyn med overholdelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser. "

Jernbanepassagerrettighedsforordningen²² (forordningen) indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

"Artikel 1

Genstand og formål

For at sikre en effektiv beskyttelse af passagerer og tilskynde til rejse med jernbane fastsættes der i denne forordning regler for jernbanetransport med hensyn til følgende:

²¹ Lov nr. 686 af 27. maj 2015 Jernbaneloven med senere ændringer

²² Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning)

- a) *Ikkeforskelsbehandling mellem passagerer, hvad angår befordringsvilkår og udstedelse af billetter*
- b) *Jernbanevirksomhedernes ansvar og deres forsikringspligt over for passagerer og deres bagage*

[...]

- f) *Ikkeforskelsbehandling af og assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet*

[...]

Artikel 3

Definitioner

[...]

21) *”person med handicap” og ”personer med nedsat mobilitet”*: enhver person, med en varig eller midlertidig fysisk, mental, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre vedkommende i fuldt ud og effektivt at benytte transportmidler på lige fod med andre passagerer, eller hvis bevægelighed under benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af alder

Artikel 21

Befordringsret

Jernbanevirksomheder og stationsledere sikrer under aktiv inddragelse af repræsentative organisationer og hvis det er relevant, repræsentanter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, at der findes eller fastsættes ikkeforskelsbehandlende adgangsregler for befordring af personer med handicap, herunder deres personlige hjælpere, der er anerkendt som sådan i overensstemmelse med national praksis og personer med nedsat mobilitet. De pågældende regler tager hensyn til de aftaler, der er omhandlet i punkt 4.4.3. i bilaget til forordning (EU) nr. 1300/2014, navnlig hvad angår den enhed, der er ansvarlig for at yde assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

2. Reservationer og billetter tilbydes personer med handicap og personer med nedsat mobilitet uden ekstra omkostninger. En jernbanevirksom-

hed, en billetudsteder eller et rejsebureau kan ikke nægte at acceptere en reservation eller at udstede en billet til en person med handicap eller en person med nedsat mobilitet eller kræve, at denne ledsages af en anden person, medmindre dette er strengt nødvendigt for at overholde de i stk. 1 omhandlede adgangsregler.

Artikel 22

Oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

På anmodning oplyser en stationsleder, en jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014 og direktiv (EU) 2019/882, om stationens og tilknyttede faciliteters samt jernbanetjenesternes tilgængelighed og om adgangsreglerne til rullende materiel i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 21, stk. 1, og oplyser personer med handicap og personer med nedsat mobilitet om faciliteter om bord.

2. Når en jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau gør brug af undtagelserne i artikel 21, stk. 2, meddeler den eller det på anmodning skriftligt den pågældende person med handicap eller person med nedsat mobilitet sin begrundelse herfor inden for fem arbejdsdage efter, at reservationen eller billetudstedelsen er afvist, eller betingelsen om ledsagelse er fastsat. Jernbanevirksomheden, billetudstederen eller rejsebureauet træffer rimelige foranstaltninger for at foreslå den pågældende person en acceptabel alternativ befordring under hensyntagen til dennes tilgængelighedsbehov.

3. På ubemandede stationer sikrer jernbanevirksomheden og stationslederen, at der er let adgang til oplysninger, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i forordning (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014 og direktiv (EU) 2019/882, og især at de vises i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 21, stk. 1, for så vidt angår de nærmest liggende bemandede stationer, og for så vidt angår direkte tilgængelig assistance for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

Artikel 23

Assistance på jernbanestationerne og i toget

Personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet assisteres på følgende vis:

- a) En personlig hjælper, der er anerkendt som sådan i overensstemmelse med national praksis, kan rejse til en særlig takst, eventuelt vederlagsfrit og kan, hvis det er praktisk muligt, sidde ved siden af personen med handicap.
- b) Når en jernbanevirksomhed kræver, at en passager ledsages om bord på toget i overensstemmelse med artikel 21, stk. 2, har den ledsagende person ret til at rejse vederlagsfrit og, hvis det er muligt, sidde ved siden af personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet.
- c) De har mulighed for at blive ledsaget af en hjælpehund i overensstemmelse med relevant national ret.
- d) På ubemandede tog yder stationsledere eller jernbanevirksomheder vederlagsfri assistance i overensstemmelse med de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 21, stk. 1, under ind- og udstigning på toget, hvis der er uddannet personale i tjeneste på stationen.
- e) Stationslederen eller jernbanevirksomheden yder ved afrejse fra, togskitte på eller ankomst til en bemanded jernestation vederlagsfri assistance, så den pågældende person kan stige på toget, foretage omstigning til en tilslutningsforbindelse, som vedkommende har billet til, eller foretage afstigning af toget, forudsat at der er uddannet personale i tjeneste. Hvis der på forhånd er givet besked om behovet for assistance i overensstemmelse med artikel 24, litra a), sikrer stationslederen eller jernbanevirksomheden, at assistancen ydes som ønsket.
- f) På ubemandede stationer yder jernbanevirksomheder vederlagsfri assistance i toget og under ind- og udstigning, hvis der er uddannet ledsagende personale om bord på toget.
- g) Hvis der ikke er uddannet ledsagende personale om bord på et tog og på en station, træffer stationslederen eller jernbanevirksomheder alle rimelige foranstaltninger for at sikre personer med handicap eller personer med nedsat mobilitet adgang til jernbanebefordring.
- h) Jernbanevirksomheder træffer alle rimelige foranstaltninger for at give personer med handicap og personer med nedsat mobilitet adgang til de

samme tjenester i toget som andre passagerer, hvor de ikke kan få uafhængig og sikker adgang til disse tjenester.

2. De regler, der er omhandlet i artikel 21, stk. 1, fastsætter ordningerne for udøvelsen af de rettigheder, der er omhandlet i denne artikels stk. 1.

Artikel 24

Betingelser for, hvornår der ydes assistance

Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance vederlagsfrit til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet som angivet i artikel 21 og 23, der giver mulighed for en anordning med en enkelt besked, i overensstemmelse med det nedenfor anførte:

- a) Assistancen ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed, den stationsleder, den billetudsteder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, eller det fælles kontaktpunkt, jf. litra f), hvor det er relevant, får besked om passagerens behov, mindst 24 timer før der er behov for denne assistance. En enkelt besked pr. rejse er tilstrækkelig. Denne besked videregives til alle jernbanevirksomheder og stationsledere, der medvirker i rejsen.

Denne besked accepteres uden yderligere omkostninger, uanset hvilke kommunikationsmidler der anvendes.

Gælder billetten eller periodekortet for flere rejser, er én besked tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser, og under alle omstændigheder mindst 24 timer før første gang, der er behov for assistancen. Passageren eller dennes repræsentant træffer alle rimelige foranstaltninger for at oplyse om annullering af sådanne efterfølgende rejser mindst 12 timer i forvejen.

Medlemsstaterne kan tillade, at fristen på 24 timer for at give besked som omhandlet i første, andet og tredje afsnit forlænges til 36 timer, men ikke efter den 30. juni 2026. I sådanne tilfælde underretter medlemsstaterne Kommissionen om nævnte tilladelse og giver oplysninger om de foranstaltninger, der er truffet eller påtænkt for at reducere fristen.

- b) *Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer træffer alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage besked. Når billetudstederne ikke kan behandle sådanne beskeder, angiver de alternative salgssteder eller alternative måder at give besked på.*
- c) *Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med litra a), træffer jernbanevirksomheden og stationslederen alle rimelige foranstaltninger for at yde personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet tilstrækkelig assistance til at kunne rejse.*
- d) *Uden at det berører denne artikels litra f) angiver stationslederen eller en anden bemyndiget person steder, hvor personer med handicap og personer med nedsat mobilitet kan meddele deres ankomst på jernbanestationen og bede om assistance. Ansvar for angivelse af og udbredelse af oplysninger om disse steder fastsættes i de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 21 stk. 1.*
- e) *Assistance ydes på betingelse af, at personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet er til stede på det sted og tidspunkt, der er angivet af den jernbanevirksomhed eller stationsleder der tilbyder denne assistance. Det angivne tidspunkt må højst være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indtjekningstidspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødetidspunkt, er personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller før indtjekningstidspunktet for alle passagerer.*
- f) *Medlemsstaterne kan kræve, at stationsledere og jernbanevirksomheder på deres område samarbejder om at oprette og drive fælles kontaktpunkter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Vilkkårene for driften af de fælles kontaktpunkter fastsættes i de adgangsregler, der er omhandlet i artikel 21, stk. 1. De fælles kontaktpunkter har ansvar for at:*
- I. *Acceptere anmodninger om assistance på stationer*
 - II. *Meddele individuelle anmodninger om assistance til stationsledere og jernbanevirksomheder og*
 - III. *Give oplysninger om tilgængelighed*

Artikel 25

Kompensation for mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger og hjælpehunde

Hvis jernbanevirksomheder stationsledere forårsager bortkommelse eller beskadigelse af mobilitetsudstyr, herunder kørestole og hjælpeanordninger, eller tab af eller skade på hjælpehunde, der benyttes af personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, er de være ansvarlige for tabet, beskadigelsen eller kvæstelsen og yder kompensation uden unødigt forsinkelse. Denne kompensation består af:

- a) *Omkostningerne til genanskaffelsen eller reparation af det mistede eller beskadigede mobilitetsudstyr eller hjælpeanordninger*
- b) *Omkostninger til genanskaffelse eller behandling af kvæstelser af en hjælpehund, der er mistet eller kvæstet, og*
- c) *Rimelige omkostninger til midlertidigt mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger eller hjælpehunde, hvis sådanne hjælpemidler ikke stilles til rådighed af jernbanevirksomheden eller stationslederen i overensstemmelse med stk. 2.*

2. Når stk. 1 finder anvendelse, træffer jernbanevirksomheder og stationsledere hurtigt alle rimelige foranstaltninger for straks at stille nødvendig midlertidigt mobilitetsudstyr eller hjælpeanordninger til rådighed. Personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet har lov til at beholde de pågældende midlertidige hjælpemidler eller hjælpeanordninger indtil den i stk. 1 omhandlede kompensation er udbetalt.

Artikel 26

Uddannelse af personale

Jernbanevirksomheder og stationsledere sørger for, at alt personale, herunder nyansat personale, som i deres daglige arbejder yder direkte assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet, modtager handicaprelateret uddannelse for at have viden om, hvordan de imødekommer behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

De tilbyder også alt det personale, der arbejder på stationen eller i togene og har direkte kontakt med de rejsende, uddannelse og regelmæssige genopfriskningskurser med henblik på at øge kendskabet til

behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

2. Jernbanevirksomheder og stationsledere kan acceptere deltagelse af ansatte med handicap i den i stk. 1 omhandlede uddannelse og kan overveje deltagelse af passagerer med handicap og passagerer med nedsat mobilitet og/eller organisationer, der repræsenterer dem.

Artikel 29

Standarder for servicekvalitet

1. Jernbanevirksomhederne fastsætter servicekvalitetsstandarder og indfører et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne omfatter som minimum punkterne i bilag III.
2. Jernbanevirksomhederne overvåger deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. De offentliggør en rapport om deres servicekvalitetsniveau på deres websted senest den 30. juni 2023 og hvert andet år derefter. Sådanne rapporter gøres også tilgængelige på Den Europæiske Unions Jernbaneagenturs websted.
3. Stationslederne fastsætter servicekvalitetsstandarder på grundlag af de relevante punkter i bilag III. De overvåger deres niveau i henhold til disse standarder og giver på anmodning de nationale offentlige myndigheder adgang til oplysningerne om deres niveau.

Artikel 30

Oplysninger til passagerer om deres rettigheder

1. Når jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer sælger billetter til befordring med jernbane, oplyser de passagererne om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning. Med henblik på at opfylde dette oplysningskrav kan de anvende et sammendrag af bestemmelserne i denne forordning, som Kommissionen udarbejder på Unionens officielle sprog og stiller til rådighed for dem. De giver nævnte oplysninger enten på papir, i elektronisk form eller på anden måde, herunder i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882 og i forordning (EU) nr. 1300/2014. De angiver, hvor sådanne oplysninger kan findes i til-

fælde af aflysninger, ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en lang forsinkelse.

2. Jernbanevirksomheder og stationsledere oplyser på passende vis passagererne, også i tilgængelige formater i overensstemmelse med bestemmelserne i direktiv (EU) 2019/882 og forordning (EU) nr. 1300/2014, på stationen, i toget og på deres websted om deres rettigheder og forpligtelser i henhold til denne forordning og om kontaktoplysninger for det eller de organer, der er udpeget af medlemsstaterne, i henhold til artikel 31.

Artikel 31

Udpegning af nationale håndhævelsesorganer

Medlemsstaterne udpeger hver især et eller flere organer, som skal være ansvarligt/e for håndhævelsen af denne forordning. Ethvert organ træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.

2. Ethvert organ skal med hensyn til dets organisation, finansiering, retlig form og beslutningstagning være uafhængigt af infrastrukturforvaltere, opkrævningsorganer, tildelingsorganer eller jernbanevirksomheder.

3. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om det eller de organer, som udpeges i overensstemmelse med denne artikel, og om dets eller deres respektive ansvarsområder. Kommissionen og de udpegede organer offentliggør disse oplysninger på deres websteder.

[...]

Artikel 32

Håndhævelsesopgaver

De nationale håndhævelsesorganer overvåger nøje, at nærværende forordning, og ligeledes forordningen (EU) nr. 454/2011 og (EU) nr. 1300/2014, i det omfang der henvises til dem i nærværende forordning, efterleves, og træffer de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at passagerernes rettigheder respekteres.

2. Med henblik på stk. 1 stiller jernbanevirksomheder, stationsledere, infrastrukturforvaltere samt billetudstedere og rejsebureauer de relevante dokumenter og oplysninger til rådighed for de nationale håndhæ-

velsesorganer efter disses anmodning uden unødigt forsinkelse og i alle tilfælde inden for en måned fra modtagelsen af anmodningen. I komplekse sager kan det nationale håndhævelsesorgan forlænge denne frist til højst tre måneder fra modtagelsen af anmodningen. De nationale håndhævelsesorganer tager ved varetagelsen af deres funktioner hensyn til de oplysninger, som de får forelagt af det organ, der er udpeget i henhold til artikel 33 med henblik på klagebehandling, hvis dette er et andet organ. De kan også træffe beslutninger om håndhævelsesforanstaltninger på grundlag af individuelle klager, der er videregivet af et sådant organ.

3. De nationale håndhævelsesorganer offentliggør hvert andet år rapporter med statistikker om deres aktiviteter og herunder anvendte sanktioner, senest den 30. juni i følgende kalenderår. Disse rapporter gøres tilgængelige på Den Europæiske Unions Jernbaneagenturs websted.

4. Jernbanevirksomhederne giver deres kontaktoplysninger til det eller de nationale håndhævelsesorganer i de medlemsstater, hvori de driver virksomhed. [...]

Bilag III

MINIMUMSSTANDARDE FOR SERVICEKVALITET

Oplysninger og billetter

Forbindelsers punktlighed og generelle principper for håndtering af trafikforstyrrelser

Forsinkelser

- i. Den samlede, gennemsnitlige forsinkelser af tjenester angivet i procent opdelt på hver driftskategori (langdistance, regional og byer/forstæder)*
- ii. Forsinkelser angivet i procent som følge af de i artikel 19, stk. 10, nævnte forhold*
- iii. Tjenester med forsinket afgang angivet i procent*
- iv. Tjenester med forsinket ankomst angivet i procent*
 - Forsinkelser under 60 minutter angivet i procent*
 - Forsinkelser på 60 – 119 minutter angivet i procent*

- *Forsinkelser på 120 minutter eller derover angivet i procent*

Aflysninger af tjenester

- i. *Aflysninger af tjenester angivet i procent opdelt på hver driftskategori (international, indenlandsk langdistance, regional og byer/forstæder)*
- ii. *Aflysninger af tjenester angivet i procent opdelt på hver driftskategori (international, indenlandsk langdistance, regional og byer/forstæder) som følge af de i artikel 19, stk. 10, nævnte forhold.*

Rengøring af rullende materiel og stationsfaciliteter (luftkvalitets- og temperaturkontrol i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne, osv.)

Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

Klagebehandling, refusion og kompensation for manglende overholdelse af servicekvalitetsstandarder

Assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og drøftelser om denne assistance med repræsentative organisationer og hvis det er relevant, repræsentanter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.”

*

Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) nr. 1300/2014 (TSI PRM)²³ af 18. november 2014 om den tekniske specifikation for interoperabilitet gældende for tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer i EU's jernbanesystem, indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

"Artikel 1

Genstand

I denne forordning fastlægges den tekniske specifikation for interoperabilitet (TSI) gældende for tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer i EU's jernbanesystem, jf. bilaget.

Artikel 2

Anvendelsesområde

- 1. TSI'en finder anvendelse på delsystemerne Infrastruktur, Drift og trafikstyring, Trafiktelematik og Rullende materiel som beskrevet i direktiv 2008/57/EF, bilag II, punkt 2, og i bilaget til nærværende forordning, punkt 2.1. Den omfatter alle de aspekter af disse delsystemer, der er relevante for tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer.*
- 2. [...]*
- 3. TSI'en finder anvendelse på al ny infrastruktur og alt nyt rullende materiel i EU's jernbanesystem, jf. stk. 1, som tages i brug efter den dato, fra hvilken forordningen finder anvendelse, som anført i artikel 12, jf. dog bilagets punkt 7.1.1 og 7.1.2.*
- 4. TSI'en finder ikke anvendelse på eksisterende infrastruktur eller rullende materiel i EU's jernbanesystem, jf. stk. 1, som allerede er i brug på banenettet (eller en del af det) i en medlemsstat på den dato, fra hvilken forordningen finder anvendelse, jf. artikel 12.*

²³ Som ændret ved Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2019/772 af 16. maj 2019 om ændring af forordning (EU) nr. 1300/2014 for så vidt angår statusoversigter til identifikation af hindringer for tilgængelighed, information af brugerne og overvågning og evaluering af fremskridt med hensyn til tilgængelighed

5. Dog finder TSI'en anvendelse på eksisterende infrastruktur og rullende materiel i EU's jernbanesystem, jf. stk. 1, når det skal fornyes eller opgraderes i overensstemmelse med artikel 20 i direktiv 2008/57/EF, under hensyntagen til denne forordnings artikel 8 og til punkt 7.2 i bilaget.

Artikel 8

Nationale gennemførelsesplaner

1. Medlemsstaterne skal vedtage nationale gennemførelsesplaner, der mindst omfatter de oplysninger, der er anført i bilagets tillæg C, med henblik på gradvis at fjerne alle identificerede hindringer for tilgængelighed.
2. De nationale gennemførelsesplaner skal bygge på eksisterende nationale planer og på statusoversigten, jf. artikel 7, hvis denne foreligger, eller på andre relevante og pålidelige informationskilder.
3. De nationale gennemførelsesplaner løber over en periode på mindst 10 år og ajourføres regelmæssigt, mindst hvert femte år.

Medlemsstaterne afgør de nationale planers anvendelsesområde og gennemførelsestempo.

4. De nationale gennemførelsesplaner skal indeholde en strategi, herunder en prioriteringsregel, med kriterier og prioriteringer for udpegelse af stationer og enheder af rullende materiel til fornyelse eller opgradering. Strategien skal udformes i samarbejde med infrastrukturforvaltere, stationsledere, jernbanevirksomheder og efter omstændighederne andre lokale myndigheder (herunder lokale transportmyndigheder). Repræsentative brugerorganisationer, herunder organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, skal høres.
5. I hver medlemsstat erstatter den i stk. 4 omhandlede prioriteringsregel, der er fastsat i bilagets tillæg B, som gælder indtil der er vedtaget en national gennemførelsesplan i den på gældende medlemsstat.
6. Medlemsstaterne skal fremsende deres nationale gennemførelsesplaner til Kommissionen senest den 1. januar 2017. Kommissionen offentliggør de nationale gennemførelsesplaner og alle efterfølgende revisioner, der er fremsendt i medfør af stk. 9, på sit websted og underretter medlemsstaterne om dem gennem det udvalg, der er nedsat ved direktiv 2008/57/EF.

7. *Senest seks måneder efter at notificeringsprocessen er afsluttet, udarbejder Kommissionen en sammenlignende oversigt over strategierne i de nationale gennemførelsesplaner. På grundlag af denne oversigt og i samarbejde med det rådgivende organ, der er omhandlet i artikel 9, opstiller den fælles prioriteringer og kriterier for at fremme TSI'ens gennemførelse. Disse prioriteringer skal indarbejdes i bilagets kapitel 7 som led i revisionen i henhold til artikel 6 i direktiv 2008/57/EF.*
8. *Medlemsstaterne skal revidere deres nationale gennemførelsesplaner i overensstemmelse med de prioriteringer, der er omhandlet i stk. 7, senest 12 måneder efter vedtagelsen af den reviderede TSI.*
9. *Medlemsstaterne fremsender de reviderede nationale gennemførelsesplaner, jf. stk. 8, og andre ajourføringer af de nationale gennemførelsesplaner, jf. stk. 3, til Kommissionen, senest fire uger efter at de er godkendt."*

Bilaget til Kommissions gennemførelsesforordning (EU) 1300/2014 indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

4.2.1.8 Billetsalg, informationsskranker og kundeservicepunkter

- 1) *Når manuelle billetsalgsskranker, informationsskranker og kundeservicepunkter langs den hindringsfrie rute, skal mindst én skranke være tilgængelig for kørestolsbrugere og små mennesker, og mindst én skranke skal være udstyret med teleslynge som høreteknisk hjælpemiddel.*
- 2) *Hvis der er en glasafskærmning mellem passageren og ekspedienten ved billetskranken, skal den enten kunne fjernes, eller der skal monteres et samtaleanlæg, hvis den ikke kan fjernes. Sådanne glasafskærmninger skal bestå af klart glas.*
- 3) *Hvis der er installeret elektroniske anordninger, der viser ekspedienten prisoplysninger, skal der også være sådanne anordninger, der viser prisen for billetkøberen.*
- 4) *Hvis der er billetautomater på en hindringsfri strækning på en jernbanestation, skal mindst én af disse automater kunne benyttes af kørestolsbrugere og små mennesker.*

- 5) Hvis der er opstillet billetkontrolanlæg, skal mindst ét af dem have en fri-passage på mindst 90 cm i bredden, og der skal kunne passere en kørestol med bruger på op til 1250 mm i længden. Ved opgradering eller fornyelse kan en mindstebredde på 80 cm accepteres.
- 6) Hvis der bruges drejekors, skal der i hele driftstiden også være en adgangsmulighed uden drejekors for personer med handicap/nedsat mobilitet.

4.2.2.1.2.1 Generelt

- 1) I hvert fast togsæt og hver enkeltvogn skal mindst 10% af siddepladserne i hver klasse være markeret som fortrinsvis forbeholdt handicappede og bevægelseshæmmede personer.
- 2) De forbeholdte siddepladser og de vogne, de findes i, skal være mærket med skilte i overensstemmelse med tillæg N. Det skal angives, at andre passagerer skal afstå disse siddepladser til dem, der har ret til at benytte dem, når det er nødvendigt.
- 3) De forbeholdte siddepladser skal være placeret i passagerrummene og tæt på yerdørene. I dobbeltdækkervogne eller-togsæt, kan der være forbeholdte siddepladser på begge dæk.
- 4) Udstyr monteret på forbeholdte siddepladser skal mindst være på samme niveau som det, der er monteret på almindelige siddepladser af samme type.
- 5) Når siddepladser af en bestemt type er udstyret med armlæn, skal forbeholdte siddepladser af samme type være udstyret med bevægelige armlæn. Dette gælder ikke for armlæn langs vognsiden og i kupeer langs en skillevæg. Bevægelige armlæn skal kunne klappes op langs ryglænet, så der bliver uhindret adgang til siddepladsen og til nabosiddepladsen, hvis den er forbeholdt.
- 6) Forbeholdte siddepladser må ikke være klapsæder.
- 7) Hver forbeholdt siddeplads og den plads, der står til rådighed for passageren, skal være i overensstemmelse med figur H1 i tillæg H.
- 8) Det samlede brugbare siddeareal på en forbeholdt siddeplads skal være mindst 450 mm bredt (se figur H1).

- 9) På hver forbeholdt siddeplads skal sædehyndens overside være mellem 430 mm og 500 mm over gulv ved sædets forkant.
- 10) Over hver siddeplads skal der være mindst 1680 mm frihøjde målt fra gulv, undtagen i dobbeltdækkertog med bagagehylder over siddepladserne. I disse tilfælde er en mindre frihøjde på 1520 mm tilladt for forbeholdte siddepladser under bagagehylderne, forudsat at mindst 50 % af de forbeholdte siddepladser har en frihøjde på 1680 mm.
- 11) Hvis der er sæder med indstillelige ryglæn, gælder disse mål med ryglæne er i helt opret stilling.

4.4.3 Tilvejebringelse af indstigningshjælpemidler og assistance

Infrastrukturforvalteren eller stationslederen og jernbanevirksomheden skal aftale, hvordan indstigningshjælpemidler stilles til rådighed og administreres, samt hvordan der tilbydes assistance og alternativ transport i overensstemmelse med forordning (EF) nr. 1371/2007, således at det ligger klart, hvem der er ansvarlig for betjening af indstigningshjælpemidler og for alternativ transport. Infrastrukturforvalteren (eller stationslederen(-erne)) og jernbanevirksomheden skal sikre, at den ansvarsfordeling, de aftaler, er den samlet set mest holdbare løsning.

Aftalerne skal fastsætte:

- På hvilke stationsperroner infrastrukturforvalteren eller stationslederen skal betjene et indstigningshjælpemiddel, og hvilket rullende materiel det skal bruges sammen med
- På hvilke perroner jernbanevirksomheden skal betjene et indstigningshjælpemiddel, og hvilket rullende materiel, det skal bruges sammen med
- På hvilket rullende materiel jernbanevirksomheden skal sørge for og betjene et indstigningshjælpemiddel, og ved hvilken perron det skal bruges
- På hvilket rullende materiel jernbanevirksomheden skal sørge for et indstigningshjælpemiddel, som skal betjenes af infrastrukturforvalteren eller stationslederen, og ved hvilken perron det skal bruges
- På hvilke vilkår der skal tilvejebringes alternativ transport, hvis:
 - o Perronen ikke kan opnås ad en hindringsfri rute, eller
 - o Der ikke kan ydes assistance med benyttelse af et indstigningshjælpemiddel mellem perronen og det rullende materiel.”

3. Jernbanenævnets bemærkninger og anmodninger til DSB

I nærværende sag har Jernbanenævnet gennemgået DSB's generelle efterlevelse af reglerne i forordningen vedrørende rettigheder for personer med handicap eller nedsat mobilitet, jf. sagsfremstillingen i afsnit 1, ovenfor.

Heraf fremgår, at DSB har gennemført en lang række tiltag til opfyldelse af de krav, som følger af forordningens bestemmelser.

DSB ses således at have forbedret mulighederne for, at personer med handicap eller nedsat mobilitet kan foretage en rejse med toget, blandt andet i medfør af DSB's selvbetjeningsløsninger ved billetkøb samt ved bestilling af assistance.

Eksempelvis har DSB foretaget en række forbedringer i forhold til billetkøb via DSB's mobilapplikation, idet DSB dog fortsat arbejder med visse udfordringer i forhold til at nå en højere grad af tilgængelighed, herunder i forhold til enhandsbetjening, skærmrotation, m.v.²⁴.

Brochuren om handicapservice²⁵ har DSB arbejdet for at gøre mere tilgængelig for handicappede, blandt andet ved at erstatte ikoner og billeder med prosa, så den bliver anvendelig i oplæsningsprogrammer. Ligeledes er kontrasterne ændret med henblik på at imødekomme svagtseendes behov.

DSB har oplyst, at brochuren i foråret 2024 vil blive opdateret med en beskrivelse af, hvordan DSB i forbindelse med driftsforstyrrelser vil håndtere handicapassistenten.

Endvidere har DSB i partshøringssvaret oplyst, at der i brochuren vil blive indsat en henvisning med et link til klagevejledningsproceduren i de landsdækkende rejseregler.

Jernbanenævnet bemærker, at det optimale ville være at gengive klagevejledningen i brochuren. Nævnet kan dog tiltræde DSB's ønske om i stedet for dette at anvende et link, dog underforudsætning af, at linket leder direkte til den relevante del af teksten i de landsdækkende rejseregler, hvor der findes en korrekt, klar og tydelig klagevejledning. DSB oplyser, at brochuren med de ovenfor nævnte opdateringer, vil blive offentliggjort i april 2024.

²⁴ I henhold til § 6 i lov nr. 692 af 8. juni 2018 om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer, påser Digitaliseringsstyrelsen som tilsynsmyndighed blandt andet overholdelse af de såkaldte WCAG-krav.

²⁵ Brochuren udgives af DSB sammen med Arriva, Midtjyske Jernbaner, Lokaltog og Skånetrafiken.

For så vidt angår assistance fremgår det af forordningens artikel 24, at den skal ydes på betingelse af, at jernbanevirksomheden modtager passagerens anmodning mindst 24 timer før den pågældende rejse. På dette punkt ses DSB at tilbyde en bedre service, idet den rejsende ved indenlands rejser blot skal bestille assistance senest 12 timer før rejsen.

I forhold til assistance ved udenlands rejser har DSB oplyst, at DB (Deutsche Bahn) overgik til en 24 timers frist den 4. marts 2024, og i den forbindelse har DSB opdateret hjemmesiden med de nye frister på 24 timer. Ligeledes har DSB oplyst, at brochuren bliver opdateret med oplysninger herom.

På denne baggrund anmodes DSB om:

1. At fremsende kopi af brochuren, når denne er opdateret, jf. bemærkningerne ovenfor, senest 1. juni 2024.

*

I henhold til forordningens artikel 26 har DSB udviklet et e-læringskursus om uddannelse af personale, som er obligatorisk for alle ansatte, der har kontakt med handicappede. DSB har i forbindelse med tilsynet oplyst, at DSB er i gang med at udrulle kurset til de relevante medarbejdere, samt at medarbejderne derudover skal gennemføre kurset hvert tredje år.

Dernæst følger det af forordningens bilag III, jf. artikel 29, stk. 1, at jernbanevirksomhederne skal fastsætte servicekvalitetsstandarder, herunder blandt andet for *"Assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og drøftelser om denne assistance med repræsentative organisationer og, hvis det er relevant, repræsentanter for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet."*

Med de ovenfor nævnte opdateringer af teksterne på hjemmesiden og i brochuren vil DSB kunne opfylde førnævnte for så vidt angår standarder for assistance til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

I forhold til drøftelser af assistancen med repræsentative organisationer, m.v., har DSB (jf. sagsfremstillingen ovenfor) oprettet det såkaldte handicap-panel med repræsentanter for bl.a. handicaporganisationer med henblik på drøftelser af tiltag til at forbedre servicen for de handicappede.

I DSB's senest offentliggjorte servicekvalitetsrapport er der anført rammer for førnævnte, idet det fremgår, at DSB har en centralt placeret medarbejder, som er særskilt ansvarlig for DSB's tiltag i forhold til tilgængelighed og handicapservice. Endvidere fremgår det, at denne medarbejder har løbende samar-

bejde og dialog med handicaporganisationer, herunder blandt andet i forbindelse med møder i DSB's handicappanel, som afholdes 3 gange årligt.

Dermed opfylder DSB førnævnte krav om servicekvalitetsstandarder for drøftelser af assistancen med repræsentative organisationer, m.v.

Dernæst fremgår det af servicekvalitetsrapporten, at DSB's kundecenter hver måned udarbejder en intern opsamling på modtagne klager, som videresendes til de relevante personer i DSB med henblik på opfølgning og forbedring af DSB's produkter.

Det følger af forordningens artikel 29, stk. 1, at jernbanevirksomheden skal indføre et kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten.

Jernbanenævnet har i forbindelse med tidligere tilsynsafgørelser²⁶ udtalt at en række elementer som minimum må indgå i et kvalitetsstyringssystem for at opfylde forordningens krav.

Med de oven for omtalte tiltag ses DSB i det væsentlige at have iværksat de elementer, der skal indgå i kvalitetsstyringssystemet i relation til handicap-service.

Dog er det et krav, at DSB skal offentliggøre rapporter om servicekvalitetsniveauet på grundlag af overvågning af DSB's eget præstationsniveau, jf. forordningens artikel 29, stk. 2.

I servicekvalitetsrapporten (afsnit 6) er opgjort antal solgte handicaprejser med DSB samt dernæst antal udførte handicapassistancer samlet set for DSB, Arriva, Nordjyske Jernbaner, Midtjyske Jernbaner, Lokaltog og Skånetrafiken.

Derimod er der ikke oplysninger om niveauet for DSB's faktiske og korrekt udførte handicapassistancer i forhold til antallet af bestilte handicapassistancer, som DSB skulle udføre.

DSB har oplyst, at DSB ikke har mulighed for at oplyse antallet af DSB's assistancer ved uplanlagte hændelser eller forsinkelser og aflysninger, men at DSB i servicekvalitetsrapporten for 2024, som offentliggøres i 2025, vil oplyse antallet af handicapassistancer der er blevet udført som planlagt.

Yderligere bør der være bemærkninger om faktisk gennemførte drøftelser i handicappanelet.

²⁶ De nævnte tidligere tilsynsafgørelser vedrører den tidligere gældende tilsvarende bestemmelse i § 28 i forordning 1371/2007. De generelle krav til jernbanevirksomhedens kvalitetsstyringssystem er gennemgået i Jernbanenævnets tilsynsbrev til DSB af 15. februar 2013 i sag JN36-00005.

På denne baggrund

2. Anmodes DSB om senest 1. juni 2024 at oplyse, hvornår servicekvalitetsrapporten for 2024 forventes at foreligge samt at fremsende rapporten når den foreligger.

*

Udover ovennævnte anmodes DSB om:

4. Senest ultimo 2024, at oplyse, hvor lang processen med udbud af nye billetautomater er nået, og hvornår DSB forventer, at de nye billetautomater kan tages i brug.

*

På det foreliggende grundlag har Jernbanenævnet ikke yderligere anmodninger/bemærkninger vedr. DSB's efterlevelse af bestemmelserne i togpassagerrettighedsforordningens artikler som vedrører personer med handicap/nedsat mobilitet.

Nærværende tilsynsafgørelse er meddelt i henhold til jernbanelovens § 103, stk. 4.

Afgørelsen offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside og fremsendes i kopi til Transportministeriet.

På Jernbanenævnets vegne



Lene Sigvardt
Nævningsformand

Klagevejledning

Afgørelsen kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed, jf. bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 17, stk. 1. Eventuel retssag til prøvelse af afgørelsen skal være anlagt inden 8 uger, jf. bekendtgørelsen om Jernbanenævnet, § 17, stk. 3.