

GoCollective
Skøjtevej 26
2770 Kastrup

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

GoCollectives efterlevelse af reglerne om handicappedes rettigheder i forbindelse med togrejser

24. marts 2025
J.nr. 2024-220562

0. Resume

I nærværende sag har Jernbanenævnet gennemgået GoCollectives generelle efterlevelse af reglerne i togpassagerrettighedsforordningen vedrørende rettigheder for personer med handicap eller nedsat mobilitet, jf. sagsfremstillingen i afsnit 1, samt retsgrundlaget i afsnit 2, nedenfor.

Med henvisning til afgørelsen og bemærkningerne i afsnit 3, nedenfor, bemærker Jernbanenævnet, at GoCollective ses i vidt omfang at opfylde de nævnte regler.

Der er dog enkelte udeståender, idet GoCollective fortsat arbejder på at få justeret og optimeret hjemmesiden i forhold til overholdelse af WCAG-standarderne. Desuden mangler den særlige formular til brug for anmodninger om refusion og kompensation, jf. gennemførelsesforordning 2024/949, at blive gjort tilgængelig på hjemmesiden.

GoCollective anmodes om **senest den 1. juni 2025** at give en tilbagemelding med bekræftelse om:

1. At afsnittet om rejsetidsgaranti på GoCollectives hjemmeside er opdateret således, at den også indeholder formularen i gennemførelsesforordning 2024/949.
2. At teksten på hjemmesiden er justeret og optimeret i overensstemmelse med WCAG-standarderne.

Sagen er behandlet på Jernbanenævnets møde den 27. februar 2025. Ved sagens behandling deltog følgende nævnsmedlemmer:

Nævnsformand: Dommer Lene Sigvardt.

Øvrige nævnsmedlemmer: Professor Per Baltzer Overgaard; professor Lars Peter Raahave Østerdal; professor Birgit Liin; centerleder Henrik Sylvan; senior executive officer Ellen Als og vicedirektør Jacob Schaumburg-Müller.

1. Sagsfremstilling

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

Forordningen indeholder blandt andet 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 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 25. november 2024 til GoCollective⁴ indledtes tilsynet, herunder med en gennemgang af de bestemmelser i forordningen om handicappedes rettigheder, som ønskedes drøftet med GoCollective.

Den 28. januar 2025 afholdtes møde mellem GoCollective og sekretariatet, hvor formålet var at få belyst GoCollectives tiltag i relation til forordningen.

I det følgende er henvist til de på mødet gennemgåede bestemmelser, (bestemmelsernes nøjagtige ordlyd er gengivet under retsgrundlaget, jf. afsnit 2, nedenfor), samt GoCollectives svar og oplysninger i relation til disse:

Artikel 11, stk. 4. Handicappedes billetkøb og reservationer

På mødet blev GoCollective bedt om at beskrive ordningen med bestilling af handicapservice gennem DSB i relation til rejser med GoCollective⁵, og hvordan dette fungerer i praksis.

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 Tilsynet vedrører GoCollectives (tidligere Arriva) togpassagerruter i Jylland og på Fyn, jf. <https://gocollective.dk/trafikinformationer/straekningsoversigt/>.

⁵ Handicapservice til rejser med GoCollectives tog bestilles gennem DSB, enten på telefon 70131419 eller via følgende link på GoCollectives hjemmeside:

GoCollectives svar:

"Kunder ringer eller skriver til DSB ved bestilling af assistance. De bliver på GoCollectives hjemmeside også henvist til DSB. DSB er døgnbemandet, og de yder derfor en bedre service end krævet samt, hvad det er sandsynligt GoCollective ville kunne tilbyde, hvis GoCollective selv skulle tage imod bestillingerne. DSB sender relevant information videre til GoCollective efter bestilt assistance for hver enkelt bestilling. Derved kan GoCollective videregive information til DSB, hvis der forventes forstyrrelser på rejsen. I tilfælde af aflyst rejse (togbusser) vil transport alt andet lige foregå via taxa. DSB ejer stationerne og er ansvarlige for stationernes fysiske indretning samt personalet på stationerne. DSB har aftaler med underleverandører (ofte taxaselskaber), der typisk udfører assistancerne."

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

Forordningen definerer⁶ en person med handicap/nedsat mobilitet som 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 benyttelse af transportmidler er nedsat på grund af alder. Hvordan sikrer GoCollective sig, at personer med ikke synlige handicap opnår samme rettigheder som personer med synlige handicap/nedsat mobilitet?

GoCollectives svar:

"Personer med handicaps – synlige såvel som usynlige – opfordres på vores hjemmeside til evt. at kontakte os telefonisk, hvis de har ønske om hjælp til reservation/billetkøb. Ligeså kan personer med handicaps – synlige såvel som usynlige – i toget påberåbe sig deres undtagelse fra den almindelige regel om billetkøb inden ombordstigning, og købe billet hos vores personale, såfremt der vurderes at foreligge grundlag herfor. Særligt for personer med ikke synlige handicaps vil det gælde, at man til støtte for kommunikationen i toget med vores personale kan bære solsikkesnor for at indikere sit støttebehov – men det er ikke et krav."

Sekretariatets yderligere spørgsmål:

<https://kc.dsb.dk/da-DK/webformularer/handicapservice/jeg-oensker-at-bestille-handicapservice/>.

⁶ Jf. forordningens artikel 3, nr. 21.

I hvilket omfang stiller GoCollective krav i forhold til dokumentationen for en passagers handicap?

GoCollectives svar:

"Kravet om dokumentation følger kundens kundetypevalg i billetkøbet. Hvis man ønsker at købe billet med rabat begrundet i handicap, vil man skulle opfylde dokumentationskrav, jf. side 4 i brochuren "Handicapservice" hvor reglerne er beskrevet, ligesom der findes en liste over de organisationer, hvorfra legitimationskort kan rekvireres. Ofte vil kontrolpersonale udføre en bedømmelse på stedet og ikke gå videre, hvis handicap er åbenlyst."

Sekretariatets spørgsmål:

Hvor har GoCollective fysiske billetsalg (billetkontorer eller tilgængelige billetautomater) – og hvorledes opfylder disse forordning 1300/2014, pkt. 4.2.1.8, vedrørende billetsalg, informationsskranker og kundeservicepunkter?

GoCollectives svar:

"GoCollective råder ikke over fysiske billetsalg, hvilket heller ikke er krævet jf. vores trafikkontrakt⁷. GoCollective har indgået en Brugsrets aftale med DSB for selskabets brug af DSB's stationer (med tilhørende billetsalgsudstyr) til støtte for selskabets togetjening. Det følger af Brugsrets aftalen, at GoCollective ikke kan stille krav til DSB om særlige ønsker til udstyr, idet DSB's udstyr skal benyttes, som det er og forefindes. At fysiske salgssteder ikke længere indgår i GoCollectives distribution, er i god overensstemmelse med den digitalisering, hele samfundet har gennemlevet de senere år – her fremhæves køb på apps. Udskiftninger af billetsalgsudstyr, herunder med henblik på at overholde nye krav i forordningen, er DSB's ansvar. GoCollective har heller ikke betjente billetsalg længere."

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

I det omfang der ikke er mulighed for at købe billet på stationen, kan der ifølge brochuren om handicapservice og jeres hjemmeside købes billet hos GoCollectives medarbejdere i toget uden gebyr, hvis passageren har været ude af stand til at benytte billetautomaten. I brochuren er det under afsnittet om ledsagerordningen nævnt som en yderligere betingelse, at passageren *"ikke har behov for assistance til ind- og udstigning"* (side 4). Dette ønskes ligeledes uddybet. Det ønskes ligeledes forklaret, hvorledes denne alternative billetkøbsmulighed fungerer i praksis, og hvorvidt det fungerer med/uden

⁷ GoCollectives trafikkontrakt med Transportministeriet fremgår af <https://www.trm.dk/publikationer/2019/toqkontrakt-i-midt-og-vestjylland-samt-paa-svendborgbanen/>. Her findes også trafikkontraktens "Tillægskontrakt 4" med særlige krav vedrørende handicapservice.

gebyr eller andre ekstra omkostninger for passageren, f.eks. ved behov for assistance til ind- og udstigning?

GoCollectives svar:

"Ved rejse med ledsager forventes ledsager at kunne assistere passager med handicap under rejsen og således også i forbindelse med billetkøb (på stationen), der dermed vil kunne finde sted uden at undtagelse fra de almindeligt gældende regel om, at billetkøb før ombordstigning er nødvendig. Passagerer med handicap, som rejser uden ledsager, kan købe billet i toget hos personalet uden gebyr. Assistance til ind- og udstigning håndteres efter reglerne for den tilbudte service "Handicapservice" og betragtes som adskilt fra billetkøbssituationen. GoCollective er ikke den primære pennefører på brochuren, hvorfor en omformulering af det nævnte vilkår formentlig ikke kan forventes."

Sekretariatets spørgsmål:

Gennemførelsesforordning nr. 1300/2014 angiver i pkt. 4.2.2.1.2.1, at mindst 10 % af pladserne i hvert togsæt og hver enkeltvogn skal være markeret som fortrinsvist forbeholdt personer med handicap eller nedsat mobilitet. Disse pladser bør være markeret med et mærkat, der angiver, at andre passagerer skal afstå disse siddepladser til de berettigede, når det er nødvendigt. De nævnte forbeholdte siddepladser må ikke være klapsæder. GoCollective bedes oplyse, i hvilket omfang førnævnte er iagttaget i GoCollectives tog?

GoCollectives svar:

"Ovenstående er i skrivende stund ikke iagttaget i GoCollectives tog. GoCollectives materiel idriftsat før 1. januar 2015⁸, hvorfor reglerne efter GoCollectives opfattelse ikke finder anvendelse. Når nyt/opdateret materiel skal bestilles, vil det skulle overholde de nævnte krav. "

Sekretariatets spørgsmål:

Det fremgår af brochuren om handicapservice, at der i GoCollectives tog er enten særlige kørestolspladser eller flexarealer, der kan benyttes af kørestolsbrugere. Gennemførelsesforordning nr. 1300/2014 angiver i pkt. 4.2.2.2, krav om mindste antal kørestolspladser samt andre krav vedrørende kørestolspladser. Hvorledes opfylder GoCollective disse krav?

GoCollectives svar:

"GoCollectives materiel er gældende for alle typer idriftsat før 1. januar 2015, hvorfor reglerne efter GoCollectives opfattelse ikke finder anvendelse. Togsæt er udstyret med flexarealer (til kørestole,

⁸ Jf. artikel 15 i gennemførelsesforordning 1300/2014 som gengivet nedenfor i afsnit 2 om retsgrundlaget.

minicrossere, barnevogne, cykler m.m.) – kapacitet varierer i forhold til den konkrete brug (hvis flexarealet eksempelvis er delvist optaget af store mini-crossere, vil der være mindre kapacitet til rådighed, end hvis flexområdet er delvist optaget af samme antal mindre cykler). Opdaterede toge forventes ikke i denne kontraktperiode (de eksisterende toge forventes anvendt indtil udgangen af 2028 med potentiel forlængelse på yderligere to år). Nye/opdaterede toge vil skulle overholde de nævnte krav.”

Artikel 18, stk. 4 – Omlægning af rejser med bestilt handicapservice

Sekretariatets spørgsmål:

Det fremgår af GoCollectives hjemmeside, at handicapservice bestilles via DSB, enten telefonisk eller ved brug af DSB's formular, hvortil der er link på GoCollectives hjemmeside.

Hvis GoCollective må omlægge en rejse, hvortil der er bestilt handicapservice – bliver der så også samtidigt sørget for tilsvarende handicapservice med sammenlignelig tilgængelighed til den omlagte rejse?

GoCollectives svar:

“GoCollective modtager fra DSB løbende information om bestilte handicapservice. GoCollective orienterer DSB hvis der indtræffer driftsforstyrrelse på en rejse, hvortil der er bestilt handicapservice. Der ydes fornøden assistance til den omlagte rejse; den konkrete løsning afhængig af hvorvidt forstyrrelsen indtræffer før eller efter den handicappedes rejse er påbegyndt. Der kan blive tale om enten omlægning til anden afgang eller kørselstilbud.”

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

Hvis GoCollective må aflyse en rejse, fremgår det af brochuren, at alternative løsninger tilbydes således, at den handicappede kan nå frem til slutdestinationen. GoCollective bedes beskrive, hvordan processen for dette fungerer i praksis.

GoCollectives svar:

“GoCollective henviser til svaret på foregående spørgsmål.”

Artikel 18, stk. 6 og Artikel 19, stk. 5 – Formular i tilgængelige former

Sekretariatets spørgsmål:

Ved Kommissionens gennemførelsesforordning 2024/949 er vedtaget en fælles formular for anmodninger om refusion og kompensation, som

Kommissionen har stillet til rådighed i en version, der er tilgængelig for personer med handicap og nedsat mobilitet.

Passagererne har ret til at bruge denne formular, men er ikke forpligtede dertil, idet anmodninger om refusion og kompensation også kan fremsættes på anden vis.

Vil førnævnte formular blive gjort tilgængelig på jeres hjemmeside?

GoCollectives svar:

"GoCollective vil på baggrund af dialogen med Jernbanenævnet gøre formularen tilgængelig på vores hjemmeside."

Artikel 21 – Adgangsregler fastsat efter inddragelse af interesserepræsentanter

Sekretariatets spørgsmål:

På GoCollectives hjemmeside findes adgangsregler for handicappede og disses hjælpere. Er disse adgangsregler fastsat under inddragelse af repræsentative organisationer og repræsentanter for personer med handicap og nedsat mobilitet, jf. Artikel 21, stk. 1 – og i givet fald hvorledes?

GoCollectives svar:

"Adgangsregler for handicappede og disses hjælpere er fastsat i samvirke med DSB med hvem GoCollective har en udliciteringsaftale på området. GoCollective deltager som fast part i DSB's Handicappanel, hvor flere handicaporganisationer bl.a. også indgår. Panelet virker til fordel for deling af erfaringer og implementering af forbedringer i servicen for personer med handicap. Paneldeltagelse er et tilbud til de repræsentative organisationer, der er intet krav herom."

Artikel 22 – Oplysninger til personer med handicap og nedsat mobilitet

Sekretariatets spørgsmål:

I brochuren om handicapservice findes information om stationers tilgængelighed og betingelser for anmodning om handicapservice, m.v. Brochuren kan tilgås på GoCollectives hjemmeside. Hvorvidt er oplysningerne i brochuren gjort tilgængelige i andre formater end den elektroniske udgave af brochuren på hjemmesiden?

GoCollectives svar:

"Brochuren Handicapservice har været gjort til genstand for opdateringer til højnelse af brochurens tilgængelighedsværdi således, at den nu burde fremstå mere egnet til kørsel i oplæsningsprogrammer etc. Således er ikoner på stationsoversigt byttet ud med ja/nej ligesom"

billeder bl.a. er ændret til prosa. Ved henvendelse til GoCollectives Kundeservice kan brochuren endvidere rekvireres i fysisk udgave ved behov/ønske herfor."

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

I henhold til artikel 22 og 28 foretog Jernbanenævnet tests af GoCollectives hjemmeside for at vurdere dens webtilgængelighed i overensstemmelse med WCAG og artiklernes krav om offentlig tilgængelighed for personer med handicap og nedsat mobilitet.

Testene, udført via <https://www.accessibilitychecker.org/> og <https://accessibe.com/accessscan>, viste, at hjemmesiden ikke lever fuldt ud op til WCAG-standarderne.

Er GoCollective opmærksom på denne manglende overensstemmelse, og er der planer om at udbedre forholdene?

GoCollectives svar:

"GoCollective (tidl. Arriva) gik 16. april 2024 live med en ny hjemmeside efter ejerskifte og som levering på et deraf følgende behov for nyt firmanavn. GoCollective har fra udviklingsfasen haft fokus på webtilgængelighed og overholdelse af WCAG-standarderne på gocollective.dk, så siden i dag opfylder kravene på langt de fleste parametre.

Vi er i løbende dialog med webbureauet for at få justeret og optimeret hjemmesiden, så den opfylder alle krav i forhold til WCAG 2.1 og for at komme på forkant med WCAG 2.2, når de nye kriterier på et tidspunkt bliver implementeret i en opdateret version af den europæiske standard EN 301 549."

Artikel 23 – Assistance på jernbanestationerne og i toget

Sekretariatets spørgsmål:

Det fremgår af brochuren om handicapservice, at der på GoCollectives stationer er godkendte handicap-lifte eller ramper og niveaufri adgang til/fra perronnerne.

Er det korrekt, at der på alle GoCollectives stationer er godkendte handicap-lifte eller ramper i forbindelse med niveaufri adgang til/fra perronnerne?

GoCollectives svar:

"Stationer markeret med grøn i Handicapbrochuren tillader niveaufri adgang til/fra toget – fysisk beskaffenhed af stationer og togmateriel anvendt til togbetjening på afgang afdør om lifte/ramper er nødvendige for at sikre dette. Stationer markeret med rød i Handicapbrochuren er stationer, hvorfra vores partner på Handicapservice af

forskellige grunde ikke kan udføre assistance og hvorfra der i stedet ydes kørselstilbud til nærmeste station, hvor assistance til ind- og udstigning kan ydes.”

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

Dernæst fremgår det af brochuren⁹, at der på alle GoCollectives stationer er mulighed for at blive ledsaget til og fra perron samt at få hjælp til ind- og udstigning i toget. Er dette korrekt?

GoCollectives svar:

”Nævnets spørgsmål giver os anledning til ved næste revisionsrunde at genbesøge det pågældende tekststykke og evt. opfordre DSB (som dokumentejer) til at foretage en tekstrettelse i brochuren. Som nævnt gives der fra alle stationer et tilbud til PRM-personer om assistance. Men fra stationer markeret med rød vil assistancen ydes som kørselstilbud til nærmeste station hvor niveaufri ind-/udstigning kan finde sted med given hjælp. Derudover er der mødepunkter ved hver station, hvorfra assistancen starter og slutter.”

Sekretariatets yderligere spørgsmål:

Yderligere fremgår det af brochuren, at assistance til bl.a. GoCollectives tog bestilles hos DSB. Har GoCollective oplysninger om, dels antallet af årlige bestillinger af assistance ved rejser med GoCollectives tog, samt hvorvidt der rent faktisk bliver ydet den foreskrevne assistance i forbindelse med disse bestillinger?

GoCollectives svar:

”Antallet af ydede assistancer fremgår af DSB’s fakturering. Parterne har oprettet et Samarbejdsforum med en fast møderække (4 gange om året) og har den indgåede leverandøraftale på handicapområdet som en del af sit arbejdsgrundlag. På møderne ydes der opfølgning på aftalestoffet, ligesom forbedringstiltag drøftes/beslutes. DSB har desuden lavet opgørelse, som stilles til rådighed for Nævnet¹⁰.

GoCollective sender deres brugertilfredshedsundersøgelser vedrørende de af GoCollective benyttede stationer, til DSB, så DSB kan benytte dette til eventuel stationsudvikling.”

⁹ Link til DSB’s brochure om handicapservice: https://www.dsb.dk/globalassets/produkter_og_services/pdf/400404399_handicapservice_dec2024_web_interaktiv.pdf

¹⁰ GoCollective har ved mail af 3. februar 2025 fremsendt den nævnte opgørelse for 2024. Opgørelsen viser blandt andet, at der blev leveret den bestilte handicapservice i 623 tilfælde, hvorimod kunderne oplevede svigt fra DSB’s side i 5 tilfælde. Endvidere viser opgørelsen, at der blev gennemført 1.559 assistancer med taxa. Kunderne oplevede svigt fra taxaselskabets side i 8 tilfælde.

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

Har GoCollective oplysninger om antallet af årlige klager over handicapservice i forbindelse med rejser med GoCollectives tog – og hvilke specifikke spørgsmål, der måtte være klaget over, jf. artikel 28, stk.4?

GoCollectives svar:

“GoCollective har ingen opgørelse over antallet af årlige klager over Handicapservice¹¹ – DSB laver ikke en sådan. DSB kategoriserer ikke klager indenfor handicapområdet. Fra DSB er modtaget en opgørelse over gennemførte hhv. fejlede handicapassistancer og årsag/kilde hertil for 2024. Der var i alt 2182 gennemførte assistancer (handicapservice og assistancer med taxa. Der var i alt 13 tilfælde, hvor kunderne oplevede svigt, enten på grund af svigt fra DSB eller underleverandør (taxaselskabet). De nævnte tilfælde af svigt betyder dog ikke, at kunderne i disse tilfælde slet ikke har modtaget hjælp – men blot, at kunderne ikke har fået hjælp akkurat som bestilt.”

Sekretariatets yderligere spørgsmål:

Hvornår forventer GoCollective at offentliggøre en servicekvalitetsrapport fra 2024, jf. forordningens artikel 29, stk. 2?

GoCollectives svar:

“Seneste rapport, GoCollective har udarbejdet, er fra 2023 dækkende kalenderåret 2022 – efter ikrafttræden af nye regler 1/7-23, hvoraf det følger at rapport skal offentliggøres hvert andet år, er det GoCollectives intention at kunne offentliggøre ny Servicekvalitetsrapport inden udgang 1. kvartal 2025. Det eksakte udgivelsestidspunkt vil imidlertid afhænge af de fornødne datas tilgængelighed.”

Artikel 26 – Uddannelse af personale

Sekretariatets anmodning:

GoCollective bedes redegøre for, hvorledes bestemmelsens krav til handicaprelateret uddannelse af personale med kontakt til de rejsende efterleves af GoCollective.

GoCollectives svar:

“I grunduddannelsen af personale med kontakt til de rejsende indgår uddannelse i mødet med mennesker med handicap herunder ydelse af handicapservice, uagtet at GoCollective har indgået udliciteringsaftale med DSB herom. Det følger af, at vores eget personale i enkelte

¹¹ Sekretariatet har den 17. februar 2025 undersøgt de på Ankenævnet for Bus, Tog og Metro offentliggjorte klagesager. Her findes ingen klagesager vedrørende handicapservice bestilt hos DSB, herunder i forhold til rejser med GoCollectives tog.

tilfælde rekvireres af DSB til egen udførelse, hvor DSB ellers vil finde levering af kontraktudførelse vanskelig. Der er dog ikke et decideret isoleret fokus på mennesker med handicap, de indgår som en del af et større fokus på at møde kunden, der hvor kunden er. Dette skyldes, at GoCollective normalt ikke står for selve udførelsen af handicapassistance.

Udover at det ligger i Grunduddannelsen, indgår det handicaprelaterede område i vedligeholdende uddannelseselementer for "medarbejderens møde med det enkelte menneske uanset sæt af forudsætninger", ligesom casestudies og drøftelsen heraf indgår i mødesamlinger med personalegruppen."

Artikel 28 – Klager

Sekretariatets spørgsmål:

Efter forordningens Artikel 28, stk. 3, skal oplysninger om klagebehandlingsproceduren være offentligt tilgængelige. Har GoCollective planer om at lave et link til en klageformular specifikt ift. Handicapservice på GoCollectives hjemmeside?

GoCollectives svar:

"Der er nu givet klageadgang for brugere af Handicapservice ved link til klageformular specifikt på websted for GoCollective Handicapservice under "Spørgsmål/Svar"."

Artikel 30 – Oplysninger til passagerer om deres rettigheder

Sekretariatets spørgsmål:

Hvorledes gives der i forbindelse med køb af billetter til rejser med GoCollectives tog information til passageren om dennes rettigheder efter forordningen?

GoCollectives svar:

"På GoCollectives hjemmeside kan der under rubrikken "Kort & billetter" klikkes på "Betingelser og rejseregler". Herefter klikkes på "Fælles landsdækkende rejseregler", hvorefter der fremkommer links til blandt andet togpassagerrettighedsforordningen (på dansk og engelsk).

I de digitale kanaler, hvor billetter med gyldighed til GoCollectives tog er udstillet til salg, fremgår endvidere links til rejseregler og forordning, det gælder kanalerne rejsekort, rejsebillet og DSB's app og webbutik.

I brugergrænsefladen for DSB's billetautomater, hvorfra billetter til GoCollectives tog ligeledes sælges, findes under "I" (Information) vejledning til kunden i forhold til hvor information om rejseregler,

klageadgang, rejsetidsgaranti m.v. kan findes. Billede af plakat med ovenstående information vil blive sendt til Jernbanenævnet¹²."

Sekretariatets supplerende spørgsmål:

Hvorvidt er der på GoCollectives billetautomater og på stationerne i øvrigt, som benyttes af GoCollective, henvisning til information til passagererne om deres rettigheder efter forordningen?

GoCollectives svar:

"I rejseregeldokumentet, som kan findes ved iagttagelse af vejledning givet i automaten, findes link til togpassagerrettighedsforordningen."

Den Danske gennemførelsesplan for TSI PRM

Sekretariatets spørgsmål:

Trafikstyrelsen har i 2017 udarbejdet "Den danske gennemførelsesplan for TSI PRM". Hvad status er for de områder, som GoCollective har ansvaret for?

GoCollectives svar:

"GoCollective vil som overordnet sigtelinje fortsat arbejde for at fremme muligheden for spontan rejse for personer med handicap. Hvor det ikke er muligt, vil GoCollective samarbejde med DSB om ydelse af Handicapservice ligesom vi indgår i drøftelser vedr. DSB's anskaffelser af lifte m.m. samt indgåelse af underleverandøraftaler med lokale aktører.

Ved materielanskaffelser (nyt materiel) vil reguleringen indgå i de stillede krav til det nye materiel."

Partshøring:

Nærværende afgørelse er den 3. marts 2025 fremsendt som partshøringsudkast til GoCollective med anmodning om eventuelle supplerende bemærkninger senest 17. marts 2025.

GoCollective har ikke fremsendt bemærkninger til afgørelsesudkastet inden for fornævnte frist.

¹² Den nævnte plakattekst er sendt til Jernbanenævnet ved GoCollectives mail af 3. februar 2025.

2. Retsgrundlaget

Jernbaneloven¹³ indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

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

§ 105. Jernbanenævnet kan påbyde jernbanevirksomheder, infrastrukturforvaltere og andre virksomheder på jernbaneområdet at give de oplysninger, som er nødvendige for Jernbanenævnets virksomhed.”

Jernbanepassagerrettighedsforordningen¹⁴ (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 jernbane-transport med hensyn til følgende:

- 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

¹³ Lov nr. 686 af 27. maj 2015 Jernbaneloven med senere ændringer

¹⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning)

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 jernbanevirksomhed, 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 adgangsbetingelser 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, togskifte på eller ankomst til en bemannet 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. Ansvaret 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. Vilkaårene 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 tilfælde 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 håndhævelsesorganer 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 servicekvalitetsstandarde

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)¹⁵ 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.*

¹⁵ 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 gennemførelsetempo.

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. [..]*

Artikel 12

Ikrafttræden

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i Den Europæiske Unions Tidende.

Den anvendes fra den 1. januar 2015. [...]

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 yderdørene. 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 ryglænene 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 kan ikke opnås ad en hindringsfri rute, eller
 - o Der ikke kan ydes assistance med benyttelse af et indstigningshjælpemiddel mellem perronen og det rullende materiel.”

I ”Tillægskontrakt 4 – Handicapservice” til Transportministeriets trafikkontrakt med GoCollective (tidligere Arriva) for 2020-2028¹⁶, er blandt andet fastsat følgende krav:

”2.3 Handicapservice.

Operatøren har ansvaret for at levere en handicapassistance og oplysning herom i overensstemmelse med Passagerrettighedsforordningen, artikel 19-25. Kravene til Operatørens oplysning om handicapassistance er nærmere beskrevet nedenfor, jf. pkt. 3.1.1 og 3.1.3.

Assistancen skal endvidere som minimum svare til de nedenfor beskrevne krav. Kravene er nærmere specificerede end Passagerrettighedsforordningen, for så vidt angår såkaldte ”dør til dør-rejser”, indretningen af en række Stationer, medbringning af hjælpemidler, tidsrum for tilbud om assistance, den såkaldte ledsageordning og diverse øvrige oplysninger, som Operatøren skal fremlægge via sin hjemmeside og telefonservice, jf. pkt. 3.1.1. og 3.1.3.

Operatøren skal i hele Kontraktperioden arbejde positivt for forbedringer af assistancen.

Operatøren skal etablere en telefonservice, jf. pkt. 3.1.3, som blandt andet skal informere passagerer om og modtage bestilling af rejsen, og hvor passagerer, andre operatører og trafikelskaber på hverdage inden for tidsrummet kl. 06:00-24:00 kan bestille assistance til personer med handicap i overensstemmelse med Operatørens handicapservice.

Operatøren skal aftale den detaljerede organisering af handicapassistenten med andre trafikoperatører med udgangspunkt i nedenstående krav til Operatørens handicapservice. Operatøren er forpligtet til at deltage i denne organisering af arbejdet og til positivt at medvirke til, at

¹⁶ <https://www.trm.dk/publikationer/2019/togkontrakt-i-midt-og-vestjylland-samt-paa-svendborgbanen/>

handicapservicen bliver forbedret, herunder indgå i dialog herom med de relevante handicaporganisationer.

Kommer der nye aftaler på området, er Operatøren forpligtet til at indgå i disse uden yderligere kompensation.

2.3.1. Omfang af handicapassistance

Handicapassistance omfatter følgende:

- *Ledsagelse fra perron til perron på alle Stationer.*
- *Ledsagelse til/fra de med andre trafikoperatører aftalte mødesteder på Stationer med niveaufri adgang til/fra perronerne.*
- *Transport mellem den Station, passageren ønsker at rejse fra/til, og den nærmeste Station med niveaufri adgang mellem perron og tog, jf. pkt. 2.3.3, såfremt der ikke tilbydes niveaufri adgang på den Station, passageren ønsker at rejse fra/til.*
- *Hjælp til ind- og udstigning i toget både med og uden rampe eller lift, herunder på Stationer med niveaufri adgang, jf. pkt. 2.3.3.*

Handicapassistance skal ydes, når rejsen begynder efter kl. 06:00 og er afsluttet inden kl. 24:00. Handicapassistance udføres uden omkostninger for kunden.

2.3.2. Bestilling af assistance.

Ved handicaprejser mellem to Stationer, hvor en passager har behov for handicapassistance, skal rejsen bestilles senest 12 timer før afrejse.

Ved rejse med Operatøren skal assistance kunne bestilles via Operatørens telefonservice, jf. pkt. 3.1.3.

Hvis rejsen aflyses eller ændres, afbestilles den samme sted, som den er bestilt.

2.3.3. Niveaufri adgang

Operatøren er forpligtet til at tilbyde niveaufri adgang ved hjælp af handi-caplift eller handicaprampe på perronen eller i togsættet på følgende Stationer:

- *Brande*
- *Herning*
- *Hjallese*
- *Holstebro*
- *Jelling*
- *Ribe (ingen eksisterende lift eller rampe)*
- *Ringe • Silkeborg (ingen eksisterende lift eller rampe)*
- *Skive*
- *Skjern (ingen eksisterende lift eller rampe)*
- *Stenstrup*
- *Struer*

- Svendborg
- Thisted
- Tønder (ingen eksisterende lift eller rampe)
- Varde (ingen eksisterende lift eller rampe)
- Viborg
- Vildbjerg.

Der findes ikke handicaplift eller handicaprampe på Stationerne i Ribe, Silkeborg, Skjern, Tønder og Varde, jf. ovenstående.

Der findes på Stationerne Skive, Thisted og Viborg handicaplifte, der kan betjene kørestole mv. med en maksimal længde på 125 cm og en maksimal bredde på 70 cm og med en vægt på op til 300 kg, inklusive passage-
ren. På de resterende Stationer findes store lifte, som er godkendt til kørestole og mini-crossere med en maksimal længde på 140 cm og en maksimal bredde på 70 cm og med en vægt på op til 300 kg, inklusive passage-
ren.

Kørestole og mini-crossere længere end 125 cm kan kun komme på og af på de Stationer, hvor der findes en stor lift.

Samtlige ovennævnte handicaplifte er ejet af DSB og opfylder kravet om niveaufri adgang.

Såfremt Operatøren ønsker at leje handicapliftene med henblik på at opfylde kravet om niveaufri adgang, er dette muligt. For nærmere oplysninger henvises til Baggrundsmaterialet.

Såfremt Operatøren anskaffer egne handicaplifte eller handicapramper, skal disse overholde de til enhver tid gældende TSI PRM.

Gangstativer, rollatorer og sammenklappelige kørestole kan medtages som håndbagage.

2.3.4. "Dør til dør-rejser" (handicapkørsel med trafikselskaberne)

Operatøren er forpligtet til at samarbejde med DSB og trafikselskaberne om udveksling af "dør til dør-kunder" mellem tog og til/fra transport, som det er aftalt angående "dør til dør-rejser" mellem Danske Regioner, de regionale trafikselskaber og Dansk Blindesamfund.

En "dør til dør-rejse" omfatter transport fra bopæl til udvekslingsstation i det trafikselskabs geografiske område, hvor den visiterede har bopæl, rejse med Operatøren og herefter transport fra udvekslingsstation til besøgssted i det trafikselskabs geografiske område, den visiterede skal besøge.

For de kunder, der er visiterede til trafikselskabernes individuelle handicapkørselsordning, gælder følgende i forbindelse med bestilling og håndtering af en "dør til dør-rejse":

a) Kunden (den visiterede) bestiller "dør til dør-rejsen" senest 72 timer før afrejse via det trafikselskab, der står som rejsearrangør. Rejser afbestilles via samme trafikselskab.

b) Efter bestilling får kunden tilsendt billetten sammen med en rejseplan, som ved billetkontrol begge skal vises sammen med kundens legitimationskort.

c) Rejserne påbegyndes og afsluttes inden for tidsrummet kl. 06:00-24:00.

Operatøren er i den forbindelse forpligtet til at samarbejde med DSB og de regionale trafikselskaber om udpegning af udvekslingsstationer (Stationer, hvor der mellem de regionale trafikselskaber, DSB og Operatøren er aftalt en udveksling af "dør til dør-kunder" mellem tog og til/fra transport), så der som minimum sker en videreførelse af de på udbudstidspunktet udpegede udvekslingsstationer. For nærmere oplysninger henvises til Baggrundsmaterialet.

2.3.5. Ledsagerordningen

Operatøren er forpligtet til at indgå de relevante aftaler med henholdsvis Dansk Blindesamfund og Danske Handicaporganisationer samt DSB, DSB Øresund, trafikselskaberne og Metroselskabet om deltagelse i ledsagerordningen for blinde og stærkt svagsynede personer samt stærkt bevægelseshæmmede og psykisk udviklingshæmmede personer med konstant eller periodisk behov for assistance i forbindelse med rejser med bus, tog og metro.

Operatøren skal yde visse rabatter og billetkøbstilbud til disse personer, jf. Bilag 7, pkt. 2.3.3.

Ordningen kræver et legitimationskort som dokumentation for berettigelse til at benytte ordningen.

Operatørens rabatter, billetkøbstilbud og service til passagerer omfattet af ledsagerordningen skal som minimum følge de på tidspunktet for udbudet gældende vilkår. For nærmere oplysninger henvises til Baggrundsmaterialet.

Uanset indholdet af ovennævnte aftaler om deltagelse gælder tillige følgende særlige vilkår, medmindre aftalerne stiller passagererne bedre:

- Kunden skal kunne få billetter gebyrfrit sendt på faktura.
- Kundens billet til togrejsen er desuden gyldig til bybus til/fra afgang- og ankomststation.
- Kunden skal gebyrfrit kunne købe billet af eventuelt togpersonale, hvis kunden er ude af stand til at betjene en billetautomat og i øvrigt ikke har behov for assistance til ind- og udstigning af tog, således at assistenten kunne have købt billetten for kunden.
- Førerhunde regnes ikke som ledsagere og skal kunne tages gratis med i Operatørens tog. Pladsen til førerhunden skal tildeles over for eller ved siden af kunden ved vis á vis sædeopstilling. Kunden skal kunne medtage gangstativer, rollatorer og sammenklappede kørestole som håndbagage."

3. Jernbanenævnets bemærkninger og anmodninger til GoCollective

I nærværende sag har Jernbanenævnet gennemgået GoCollectives generelle efterlevelse af reglerne i forordningen vedrørende rettigheder for personer med handicap eller nedsat mobilitet, jf. sagsfremstillingen i afsnit 1, samt retsgrundlaget i afsnit 2, ovenfor.

På baggrund af ovennævnte bemærker Jernbanenævnet, at GoCollective ses i vidt omfang at opfylde de nævnte regler, idet det blandt andet bemærkes:

- At GoCollective blandt andet gennem samarbejdsaftalen med DSB har truffet rimelige foranstaltninger til at sikre, at personer med handicap og nedsat mobilitet ydes handicapservice og assistance i forbindelse med rejser med GoCollectives tog.
- At der i forbindelse med GoCollectives samarbejde med DSB føres statistik og følges op i forhold til, hvorvidt handicapservice og assistance rent faktisk ydes som forudsat i forhold til passagererne.
- At GoCollective informerer tilstrækkeligt om passagerernes rettigheder til handicapservice og assistance, m.v. via hjemmesiden, brochuren, ved opslag samt via de digitale salgskanaler.
- At GoCollective er opmærksom på kravene vedrørende tilgængelighed, m.v., for materiel, som finder anvendelse, når nyt materiel tages i brug.

Som nævnt i sagsfremstillingen ovenfor, arbejder GoCollective dog fortsat på at få justeret og optimeret hjemmesiden i forhold til overholdelse af WCAG-standarden. Desuden har GoCollective meddelt, at den særlige formular til brug for anmodninger om refusion og kompensation, jf. gennemførelsesforordning 2024/949, vil blive gjort tilgængelig på hjemmesiden.

På denne baggrund anmodes GoCollective **senest den 1. juni 2025** at give en tilbagemelding med bekræftelse om:

- At afsnittet om rejsetidsgaranti på GoCollectives hjemmeside er opdateret således, at den også indeholder formularen i gennemførelsesforordning 2024/949.
- At teksten på hjemmesiden er justeret og optimeret i overensstemmelse med WCAG-standarden.

*

På det foreliggende grundlag har Jernbanenævnet ingen bemærkninger i øvrigt vedrørende GoCollectives overholdelse af de nævnte regler vedrørende rettigheder for personer med handicap eller nedsat mobilitet.

Denne afgørelse er truffet efter jernbanelovens § 103, stk. 4, og § 105, samt de i øvrigt ovenfor nævnte regler.

Afgørelsen offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

På Jernbanenævnets vegne

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'L' followed by a series of loops and a final downward stroke.

Lene Sigvardt
Nævnshoved

Klagevejledning

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