

Nordjyske Jernbaner
Skydebanevej 1 B
9800 Hjørring

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

Nordjyske Jernbaners efterlevelse af reglerne om handicappedes rettigheder i medfør af togpassagerrettighedsforordningen (forordning nr. 2021/782)

5. januar 2026
J.nr. 2025-284530

0. Resume

Jernbanenævnet har i efteråret 2025 gennemført tilsyn med Nordjyske Jernbaners efterlevelse af reglerne om handicappedes rettigheder i henhold til togpassagerrettighedsforordningen.

De retsregler, som er grundlag for nærværende tilsyn, er gengivet i afsnit 2 nedenfor om retsgrundlaget.

Med henvisning til sagsfremstillingen i afsnit 1, nedenfor, lægger Jernbanenævnet til grund, at Nordjyske Jernbaner har etableret en praksis og en række foranstaltninger, der understøtter handicappede passagerers muligheder for at gennemføre togrejser.

Der er dog enkelte udeståender, jf. bemærkningerne og anmodningerne til Nordjyske Jernbaner i afsnit 3, nedenfor, hvortil henvises.

Fristen for Nordjyske Jernbaners tilbagemeldinger om og opfyldelse af anmodningerne i afsnit 3, nedenfor, fastsættes til **mandag den 2. marts 2026**.

Sagen er behandlet på JBN's møde den 4. december 2025. 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. Med omarbejdningen er reglerne om rettigheder for personer med handicap eller nedsat mobilitet blevet udvidet og skærpet, så de i højere grad afspejler FN's Konvention om rettigheder for personer med handicap i forbindelse med togrejser.

Jernbanenævnet (JBN) fører i medfør af jernbanelovens § 103, stk. 4, tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af forordningen². Tilsynet omfatter tillige gennemførelsesforordningerne med tekniske specifikationer³ (TSI PRM) i det omfang der henvises til disse retsakter i forordningen.

Ved sekretariatets mail af 14. oktober 2025 blev tilsynet overfor Nordjyske Jernbaner (NJ) indledt, herunder med angivelse af de bestemmelser i forordningen, som ønskedes drøftet med NJ.

Den 29. oktober 2025 blev der afholdt et onlinemøde mellem NJ og sekretariatet, med henblik på at få belyst de tiltag, som NJ allerede har iværksat samt for at drøfte yderligere tiltag til at sikre, at NJ efterlever forordningens bestemmelser vedrørende personer med handicap eller nedsat mobilitet. Nordjyllands Trafikselskab (NT) deltog i mødet.

NT ejer hovedparten af NJ og fungerer som køber af offentlig servicetrafik i regionen. NT fastlægger takster, billetsystemer og togkøreplaner (samt køreplaner for regionale og lokale busser) – ofte i samarbejde med Region Nordjylland og de enkelte kommuner.

NJ er ansvarlig for den operative togdrift på strækningerne Skagen – Skørping og Hirtshals – Hjørring i henhold til rammer for den trafikale drift fastlagt af NT.

I det følgende er nævnt de bestemmelser, der blev gennemgået på førnævnte møde⁴ (bestemmelsernes præcise ordlyd fremgår af afsnittet om retsgrundlaget) samt for sekretariatets spørgsmål og NJ's svar:

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 10. november 2025.

Indledningsvist blev NJ anmodet om at redegøre for samarbejdet med DSB omkring bestillinger af handicapservice herunder, hvordan ordningen fungerer i praksis.

- NJ oplyste, at samarbejdet mellem NJ og DSB fungerer godt. Det er DSB, der forestår bookingerne af handicapservice, og NJ der udfører bestillingerne for kunderne på Hirtshalsbanen og Skagensbanen. DSB udfører dog servicen på den del af strækningen, hvor Banedanmark er infrastrukturforvalter.
- NJ oplyste dernæst, at når NJ udfører handicapservice, bliver den foretaget enten af en togrevisor eller af togets lokofører.

Artikel 11, stk. 3. Handicappedes billetkøb og reservationer

NJ blev anmodet om at redegøre for, hvorledes der på stationer uden mulighed for fysisk billetkøb informeres om mulighederne for billetkøb andetsteds.

- NJ oplyste, at der ikke findes betjente billetsalg på deres stationer og ikke alle stationer har billetautomater. På alle stationer er ved info-standeren opslag med information om, hvordan der kan købes billet.
- NJ sender en kopi af opslaget til Jernbanenævnet. NJ vil, i samarbejde med NT, sørge for, at informationer på infostandere og billetautomater bliver opdateret med henvisninger til information om handicapforhold.

Artikel 11, stk. 4. Handicappedes billetkøb og reservationer

NJ blev anmodet om at oplyse, i hvilket omfang NJ stiller krav i forhold til dokumentationen for en passagers handicap?

- NJ henviste til det i brochuren (side 4) nævnte krav om fremvisning af legitimationskort som betingelse for at opnå prisreduktion i forbindelse med benyttelse af ledsagerordningen. Brochuren indeholder kontaktoplysninger til de forskellige institutioner, hvortil der kan rettes henvendelse med anmodning om at få udstedt et gyldigt legitimationskort. Der stilles ikke krav om dokumentation for handicap ud over legitimationskortet.

NJ blev anmodet om at oplyse, på hvilke stationer NJ har fysiske billetautomater – og hvorledes disse opfylder kravet i forordning 1300/2014, pkt. 4.2.1.8.4, om, at de skal kunne benyttes af kørestolsbrugere og små mennesker?

- NJ oplyste, at der er billetautomater på alle stationer (bortset fra Vidstrup, Vellingshøj, Teglgårdsvej, Kvægtorvet, Bunken, Napstjert og Rummen). Disse opfylder alle førnævnte krav i nævnte forordning (TSI PRM).

I det omfang der ikke er mulighed for at købe billet på stationen, kan der ifølge brochuren om handicapservice købes billet hos NJ's medarbejder i toget uden gebyr, hvis passageren har været ude af stand til at benytte

billetautomaten jf. afsnittet om ledsagerordningen. NJ blev anmodet om at redegøre for, hvorledes denne alternative billetkøbsmulighed fungerer i praksis, og hvorvidt det fungerer med/uden gebyr eller andre ekstra omkostninger for passageren, f.eks. ved behov for assistance til ind- og udstigning?

- NJ forklarede, at ordningen med den alternative billetkøbsmulighed i toget fungerer uden hverken gebyr eller andre ekstra omkostninger for den handicappede passager, herunder også ved behov for assistance til ind- og udstigning. I forhold til dokumentation for handicap henvises til NJ's svar ovenfor.

Gennemførelsesforordning nr. 1300/2014 angiver i pkt. 4.2.2.1.2.1, bl.a. 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. NJ blev anmodet om at oplyse, i hvilket omfang førnævnte er iagttaget i NJ's tog?

- NJ oplyste, at NJ kører med togtyperne Desiro og LINT, som alle opfylder førnævnte TSI PRM-krav.

Det fremgår af brochuren om handicapservice, at der i NJ-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. NJ blev anmodet om at oplyse, hvorledes NJ opfylder disse krav?

- NJ oplyste, at NJ for 3 år siden havde dialog med Dansk Handicap Forbund, hvor såvel togenes indretning i forhold til kørestolsbrugere samt i øvrigt også adgangsforholdene på stationerne blev testet. Dansk Handicap Forbund godkendte i den forbindelse forholdene i relation til de nævnte TSI PRM-krav.

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

Det fremgår af NJ's hjemmeside, at handicapservice bestilles via DSB ved brug af DSB's formular, hvortil der er link.

NJ blev anmodet om at oplyse, hvorvidt der ved omlægning af en rejse med bestilt handicapservice samtidigt bliver sørget for tilsvarende handicapservice til den omlagte rejse?

- NJ bekræftede, at der også bliver sørget for handicapservice i tilfælde af omlægning af en rejse med bestilt handicapservice.

Hvis NJ må aflyse en rejse, fremgår det af brochuren, at alternative løsninger tilbydes, så den handicappede kan nå frem til slutdestinationen. NJ blev anmodet om at beskrive, hvordan processen for dette fungerer i praksis.

- NJ oplyste, at hvis aflysningen sker undervejs på rejsen, vil togrevisoren sørge for, at den handicappede om nødvendigt får en taxa til resten af turen.
- Sker der aflysning af rejsen inden selve rejsen er påbegyndt, er det fjernstyringscentralen, der sørger for at ombooke rejsen, hvis den handicappede ikke allerede selv har foretaget en ny booking.

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

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.

Link til formular:

https://europa.eu/youreurope/citizens/files/forms/reimbursement-compensation-railway/reimbursement-form_da.pdf

NJ blev anmodet om at gøre formularen tilgængelig på NJ's hjemmeside.

- NJ meddelte, at der vil blive indsat et link til formularen på NJ's hjemmeside. Endvidere vil NJ's egen kompensationsformular blive revurderet i lyset af WCAG standardernes tilgængelighedskrav.

Artikel 21 – Adgangsregler fastsat efter inddragelse af interesserepræsentanter

NJ blev anmodet om at oplyse, hvorvidt adgangsreglerne er 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?

- NJ oplyste, at NJ er fast deltager i DSB's handicapudvalg sammen med blandt andre Dansk Handicap Forbund. Der afholdes 4-5 møder årligt til drøftelser om adgangsregler, m.v. Der har desuden været direkte samarbejde med handicapforbundet i forbindelse med test af tog og stationer.

Artikel 22 – Oplysninger til personer med handicap og nedsat mobilitet

I brochuren om handicapservice findes information om stationers tilgængelighed og betingelser for anmodning om handicapservice, m.v. NJ blev anmodet om at oplyse, hvorvidt brochuren kan tilgås i andre formater end den elektroniske udgave, som NJ henviser til via DSB's hjemmeside?

- NJ oplyste, at brochuren kun er tilgængelig digitalt. Udover linket på NJ's hjemmeside til DSB's hjemmeside med brochuren vil NJ opsætte QR koder på opslagene på stationerne for at lette adgangen til brochuren samt øvrig information om passagerernes rettigheder. Dette sker i forbindelse med generel opdatering af information der nævnes under behandling af artikel 11 stk. 3.

I henhold til artikel 22 og 28 foretog sekretariatet tests af NJ's hjemmeside for at vurdere dens webtilgængelighed i overensstemmelse med WCAG-standarderne om offentlig tilgængelighed for personer med handicap og nedsat mobilitet.

Testene er udført ved hjælp af <https://www.accessibilitychecker.org/> og <https://accessibe.com/accessscan> og viste, at hjemmesiden ikke lever op til WCAG-standarderne og dermed ikke opfylder artiklernes krav til tilgængelig information. De pågældende tests er foretaget af siden omhandlende handicap (<https://nj.dk/information/handicap/>).

NJ blev anmodet om at tilpasse hjemmesiden i overensstemmelse med førnævnte standarder.

- NJ oplyste, at hovedparten af kundeservice håndteres via NT's hjemmeside, som allerede opfylder tilgængelighedskravene, men NJ vil også sikre, at deres egen side tilpasses i overensstemmelse med WCAG-kravene.

NJ blev opfordret til at indsætte et link direkte til DSB's handicapbrochure under "Handicap" på hjemmesiden.

- NJ meddelte, at det ikke umiddelbart giver mening at linke direkte til brochuren på NJ's hjemmeside, da al kundeinformation står på NT hjemmeside. Det vil derfor i stedet være relevant at indsætte linket på NT's hjemmeside. Som nævnt ovenfor er der på NJ's hjemmeside link til DSB's hjemmeside, hvor brochuren findes.

Artikel 23 – Assistance på jernbanestationerne og i toget

I brochuren fremgår, at der på udvalgte NJ-stationer er handicaplift eller ramper i forbindelse med niveaufri adgang til/fra perronerne. NJ blev anmodet om at oplyse, hvorvidt de nævnte oplysninger er opdaterede og svarer til de faktiske forhold?

- NJ bekræftede, at brochurens informationer om førnævnte er opdaterede. Det sikres mindst et par gange om året, at oplysningerne opdateres og således svarer til de faktiske forhold. Der afholdes halvårlige møder om bl.a. dette mellem NJ, NT og DSB.

Dernæst fremgår det af brochuren, at der på udvalgte NJ-stationer er mulighed for, at handicappede bliver ledsaget til og fra perron samt får hjælp til ind- og udstigning i toget. Yderligere fremgår det af brochuren, at assistance

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

- NJ oplyste, at der typisk er ca. 3-4 bestillinger om ugen af handicap-service til rejser med NJ's tog. Efter NJ's vurdering fungerer handicap-servicen godt og bliver udført korrekt for så vidt angår ca. 99 pct. af bestillingerne. Det sker dog, at handicapservice bestilles/ønskes i forbindelse med spontane rejser, dvs. med kortere frist end foreskrevet. Disse forsøges også imødekommet, hvis det er muligt. Det kan dog være vanskeligt at imødekomme bestillinger med kort varsel, idet det i givet fald skal kunne ske under overholdelse af køreplanerne. Derfor forbeholder NJ sig retten til at afvise sene bestillinger med henvisning til kravet om 12 timers varsel. NJ har enmandsbetjente tog, og handicapservice udføres af togføreren på en række stationer.

Artikel 26 – Uddannelse af personale

NJ blev anmodet om at redegøre for, hvorledes bestemmelsens krav til handicaprelateret uddannelse af personale med kontakt til de rejsende iagttages af NJ.

- NJ oplyste, at NJ underviser deres togrevisorer og lokoførere i blandt andet håndteringen af handicappede, herunder i at udvise særlig opmærksomhed, hvis kunder bærer fx solsikkesnoeren eller demenstegnet "*håndsrækningen*". Derudover undervises de i konflikthåndtering.
- Undervisningen sker hvert andet år og er obligatorisk for nye togrevisorer og lokoførere, inden de tiltræder.

Artikel 28 – Klager

Efter forordningens Artikel 28, stk. 3, skal oplysninger om klagebehandlings-proceduren være offentligt tilgængelige. NJ blev anmodet om at oplyse, hvorledes NJ opfylder dette krav?

- NJ bemærkede, at der på side 1 i brochuren henvises til punkt 16 i de Fælles Landsdækkende Rejseregler vedrørende klage-proceduren.
- Dernæst henviste NJ til, at der på NJ's hjemmeside findes en klageformular, som kan anvendes af alle.

Artikel 30 – Oplysninger til passagerer om deres rettigheder

NJ blev anmodet om at oplyse, hvorledes der i forbindelse med køb af billetter til rejser med NJ's tog gives information til passageren om dennes rettigheder efter forordningen?

I den forbindelse henviste sekretariatet til, at NJ på hjemmesiden - under "Rejseregler" - via et link henviser til EU-forordningen for

jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007. Linket bør udskiftes med et link til den gældende forordning 2021/782.

- NJ meddelte, at linket vil blive udskiftet med et link til den gældende forordning.

NJ blev anmodet om at oplyse, hvorvidt er der på NJ's billetautomater og på stationerne i øvrigt, som benyttes af NJ, henvises til information til passagererne om deres rettigheder efter forordningen?

- NJ oplyste, at de vil opsætte QR koder på førnævnte steder med henblik på at give passagererne lettere adgang til både brochuren og øvrig information om deres rettigheder i henhold til togpassagerrettighedsforordning. NJ er i dialog med NT for at sikre nemmest mulig adgang til korrekte og fyldestgørende oplysninger. Andre modeller end QR-koder undersøges også.

Den Danske gennemførelsesplan for TSI PRM

Trafikstyrelsen har i 2017 udarbejdet *"Den danske gennemførelsesplan for TSI PRM"*.

NJ blev anmodet om at oplyse om status for de områder, som NJ har ansvaret for?

- NJ oplyste, at der ikke er nogen udeståender på de områder, NJ har ansvaret for i gennemførelsesplanen for TSI PRM.

Partshøring:

Udkast til nærværende afgørelse er den 8. december 2025 fremsendt med anmodning til Nordjyske Jernbaner om fremsendelse af eventuelle bemærkninger senest mandag den 22. december 2025.

Nordjyske Jernbaner har ikke fremsendt yderligere bemærkninger inden for førnævnte frist.

2. Retsgrundlaget

Jernbaneloven⁵ indeholder blandt andet følgende bestemmelser:

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

Jernbanepassagerrettighedsforordningen⁶ (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:

- 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

⁵ Lov nr. 686 af 27. maj 2015 Jernbaneloven med senere ændringer

⁶ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (omarbejdning)

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 adgangsbestingelser 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 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. Vilkaerne 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

Udpeging 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 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)⁷ 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.*
- 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*

⁷ 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.

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

3. Jernbanenævnets bemærkninger og anmodninger til Nordjyske Jernbaner

Med henvisning til sagsfremstillingen ovenfor lægger Jernbanenævnet til grund, at Nordjyske Jernbaner har etableret en praksis og en række foranstaltninger, der understøtter handicappede passagerers muligheder for at gennemføre togrejser.

Nordjyske Jernbaners arbejde med at opdatere hjemmesiden vil kunne forbedre informationerne om handicapservice og handicappedes rettigheder i forbindelse med rejser med Nordjyske Jernbaner.

Særligt i forhold til informationen til de handicappede passagerer er der fortsat forhold, som ikke fuldt ud lever op til kravene i forordningen.

På nogle punkter er der behov for yderligere præciseringer og opfølgning for at sikre, at oplysninger om billetkøb, assistance, tilgængelighed og passagerrettigheder fremstår korrekte, let tilgængelige og i overensstemmelse med forordningens bestemmelser.

Nordjyske Jernbaner har oplyst, at passagererne på stationer uden betjent billetsalg og uden billetautomater informeres om billetkøbsmuligheder, m.v. via opslag på infostanderne. Nævnet ønsker at gennemgå opslaget i forhold til de under sagsfremstillingen ovenfor omtalte informationskrav, når der foreligger et udkast til nyt opslag efter at dette er udarbejdet i samarbejdet med Nordjyllands Trafikselskab.

Nævnet noterer, at oplysninger om kompensations- og refusionsmuligheder i dag ikke fremgår fuldt ud af Nordjyske Jernbaners hjemmeside, men der fremadrettet vil blive indsat et link til EU's fælles kompensationsformular.

Tilgængeligheden for handicappede vil desuden blive forbedret, når Nordjyske Jernbaner har tilpasset hjemmesiden og Nordjyske Jernbaners kompensationsformular, så disse fremover opfylder WCAG-standardernes krav til digital tilgængelighed.

Opsætning af QR-koder på stationer og ved billetautomater, så passagererne nemt kan tilgå brochuren om handicapservice samt øvrig information om deres rettigheder efter togpassagerrettighedsforordningen vil være en yderligere væsentlig forbedring. Nævnet ønsker at gennemgå den tekst, der vil fremkomme via QR-koderne, når den foreligger i udkast.

I overensstemmelse med Nordjyske Jernbaners oplysninger lægges det til grund, servicen udføres korrekt i cirka 99 pct. af tilfældene, og at spontane henvendelser om assistance så vidt muligt imødekommes, selvom kravet om 12 timers forudbestilling ikke er iagttaget. I forbindelse med oplysningen om førnævnte frist på hjemmesiden bør der også være information om den nævnte håndtering af sene bestillinger, som passagerne kan forvente.

På baggrund af de nævnte bemærkninger – og med henvisning til sagsfremstillingen i afsnit 1 og afsnit 2 ovenfor om retsgrundlaget i øvrigt - anmodes Nordjyske Jernbaner om at:

- 1) Fremsende den aktuelt opsatte tekst med information om billetkøb, m.v. samt dernæst udkastet til den opdaterede version af opslaget med oplysninger om handicapforhold, som skal opsættes på stationerne.

- 2) Sikre tilgængelig information om kompensation og refusion, herunder:
 - a. At der etableres et link på Nordjyske Jernbaners hjemmeside til EU's fælles kompensationsformular, og
 - b. At Nordjyske Jernbaner gennemfører en WCAG-gennemgang og tilpasning af egen kompensationsformular.
- 3) Fremsende udkast til den vejledende tekst, som vil fremgå ved brug af de QR-koder, som skal opsættes på stationer og ved billetautomater (handicapbrochuren og øvrig information om passagerrettigheder).
- 4) Opdatere Nordjyske Jernbaners hjemmeside i overensstemmelse med WCAG-standarden, herunder sikre, at alle oplysninger af relevans for handicappede passagerer præsenteres i et tilgængeligt, overskueligt og læsevenligt format.
- 5) Tydeliggøre kravet om 12 timers forudbestilling af assistance i relevant informationsmateriale på hjemmesiden herunder også i forhold til, hvad passagerer med handicap kan forvente i relation til sene bestillinger af assistance.

Jernbanenævnet anmoder om Nordjyske Jernbaners tilbagemelding med den nævnte dokumentation, m.v., således, at ovennævnte anmodninger er opfyldt **senest mandag den 2. marts 2026**.

*

På det foreliggende grundlag har Jernbanenævnet ikke yderligere bemærkninger om Nordjyske Jernbaners efterlevelse af togpassagerrettighedsforordningens bestemmelser vedrørende personer med handicap eller nedsat mobilitet.

Nærværende tilsynsbrev er meddelt i henhold til jernbanelovens § 103, stk. 4, og offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

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.