

Artikel 21
Befordringst

1. 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 ikkeforfælsbehandlingsadgangsregler 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 afhæ, 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 billetudsæder 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 24
Betingelser for, hvornår der ydes assistance

1. Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudsædere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance vedrørende til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet som angivet i artikel 21 og 23, der giver mulighed for en ændring med en enkelt besked, i overensstemmelse med det nedenfor anførte.

a) Assistanzen ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed, den stationsleder, den billetudsæder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, eller det fælles kontaktpunkt i, 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 en 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 assistance. Passageren eller dennes repræsentant træffer alle rimelige foranstaltninger for at oplyse om annullering af sådanne efterfølgende rejser mindst 12 timer i forvejen.

Medlemsstatene 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 medlemsstatene Kommissionen om nævnte tilladelse og giver oplysninger om de foranstaltninger, der er truffet eller påtænkt for at reducere fristen.

b) Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudsædere og rejsebureauer træffer alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage beskeder. Når billetudsædere ikke kan behandle sådanne beskeder, angiver de alternative salgsteder 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. Ansvarret for angivelse af og udarbejdelse 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 stationslederen, der tilbyder denne assistance. Det angivne tidspunkt må højst være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indkøbstingspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødestedspunkt, er personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller før indkøbstingspunktet for alle passagerer.

f) Medlemsstatene 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. Vikarerne for drift 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 23
Assistance på jernbanestationerne og i toget

1. 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 vederlagsfrit 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, togsidde på eller ankomst til en bemanded jernbane station vederlagsfrit assistance, så den pågældende person kan stige på toget, foretage omstigning til en tilsluttet forbindelse, 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 vederlagsfrit 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 stationsledere 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 22
Oplysninger til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet

1. På anmodning oplyser en stationsleder, en jernbanevirksomhed, en billetudsæder 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 stationen og tilknyttede faciliteters samt jernbanestansens tilgængelighed og om adgangsveje til rumende 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 billetudsæder 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, billetudsæderen 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 24
Betingelser for, hvornår der ydes assistance

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

a) Assistanzen ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed, den stationsleder, den billetudsæder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, eller det fælles kontaktpunkt i, 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 en 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 assistance. Passageren eller dennes repræsentant træffer alle rimelige foranstaltninger for at oplyse om annullering af sådanne efterfølgende rejser mindst 12 timer i forvejen.

Medlemsstatene 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 medlemsstatene Kommissionen om nævnte tilladelse og giver oplysninger om de foranstaltninger, der er truffet eller påtænkt for at reducere fristen.

b) Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudsædere og rejsebureauer træffer alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage beskeder, angiver de alternative salgsteder 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. Ansvarret for angivelse af og udarbejdelse 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 stationslederen, der tilbyder denne assistance. Det angivne tidspunkt må højst være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indkøbstingspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødestedspunkt, er personen med handicap eller personen med nedsat mobilitet til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller før indkøbstingspunktet for alle passagerer.

f) Medlemsstatene 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. Vikarerne for drift 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 23
Assistance på jernbanestationerne og i toget

1. 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 vederlagsfrit 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, togsidde på eller ankomst til en bemanded jernbane station vederlagsfrit assistance, så den pågældende person kan stige på toget, foretage omstigning til en tilsluttet forbindelse, 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 vederlagsfrit 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 stationsledere 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 21
Befordringst

1. 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 ikkeforfælsbehandlingsadgangsregler 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.

2. Reservationer og billetter tilbydes personer med handicap og personer med nedsat mobilitet uden ekstra omkostninger. En jernbanevirksomhed, en billetudsæder 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.

OCR / Vision / Tesseract har
detekteret "handicap på billetten"
Ja/Nej

1. Har du et handicap eller nedsat mobilitet, som krævede assistance?
☐ Ja / Nej
☐ Ja / Nej
- Hvis Ja -> Du kan være berettiget til at kunne vurdere retten til assistance.
- ☐ Ja, art. 21(1), art. 23(1), art. 24

2. Bestille du assistance før rejsen?
(hook: pmr_booked)
Ja (dato/tid) / Nej / Forsage men få afslag
- Hvis Ja -> Du skal have (dato/tid) fast.
- ☐ Ja, art. 23(1)(e-g)
- Assistance ydes gratis, hvis du meddeler behov mindst 24 timer før rejsen.*

3. Blev den bestille assistance faktisk leveret?
(hook: pmr_delivered_status)
Ja, fuldt / Delvist / Nej
- Hvis Ja -> Du har mulighed for potentiel svgt.
- ☐ Ja, art. 23(1)(e-g)
- Hvis Ja/Nej, det kan udløse refusion/kompensation (art. 18/20).

4. Manglende der PMR-faciliteter, som var købt før købet?
(hook: pmr_promised_missing)
Ja (beskriv) / Nej / Ved ikke
- Beskriv: "Hvilke faciliteter manglende (fx rampe, platform, lift, skilting)?"
- ☐ Ja, art. 22(1) + Bilag II pkt. 4

UI-elementer og logik
Hvis pmr_user=Ja, vis alle øvrige spørgsmål.
Hvis pmr_booked=Ja og pmr_delivered_status=Nej, så vis banner.
Du har muligvis krav på kompensation og omkostning (Art. 18, 19 og 20).
Hvis pmr_promised_missing=Ja, tilføj som bevis i flowets "downgrade"-profil.
Til backend-evaluering
Aktiver PMR-st, hvis:
pmr_user=Ja
OG (pmr_booked=Ja ELLER pmr_promised_missing=Ja ELLER pmr_delivered_status=Ja)
Afled evt. art. 18 "nedgradering" eller art. 20 "manglende hjælp".
Refleksion : ved RNE opkøbling kommer de ikke til at være omfattet af 60 minutters forsikringsblok såfremt der er PMR og det viser sig at det skyldes mangler at der forekommer forsikringsblok.