

Artikel 20 Assistance

1. Ved forsinkelser ved ankomst eller afgang eller aflysning af en tjeneste underetter jernbanevirksomheden eller stationslederen passeragererne om situationen og forbindelsens eller erstatningsforbindelsens forventede afgang- og ankomststedpunkt, så snart sådanne oplysninger foreligger. Når billetudstedere og rejsebureauer har leveret de også passageren.

– undreretningspligt så passager kan træffe beslutning i hht art. 18 a, b eller c
– undersøge sammenhængen med art. 30

2. Hvis den i stk. 1 omhandlede forsinkelse er på mindst 60 minutter eller tjenesten er aflyst, tilbyder den jernbanevirksomheden, der driver den forsinkede eller aflyste tjeneste, vederlagsfrit passagererne følgende:

a) **måltider og forfriskninger i tilmeldt forholds til ventetiden**, hvis de forefindes eller kan leveres på samme sted som stationen, idet der tages hensyn til kriterier såsom afstanden til leverandøren, den fornødne leveringstid og omkostningerne

b) **hotel- eller anden indkvartering og befodring mellem jernbanestationen og indkvarteringsstedet**, hvis et ophold af en eller flere nætters varighed bliver nødvendigt, eller hvis det er teknisk ikke muligt at overnatte i hotellet, hvor et sædant ophold bliver nødvendigt på grund af de omstændigheder, der er omhandlet i artikel 19, stk. 10, kan jernbanevirksomheden begrænse varigheden af indkvarteringen til højst tre nætter. Det tages så vidt muligt hensyn til adgangskrav for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet og til hjælpehundenes behov

c) **transport fra toget til jernbanestationen, til et andet afgangsted eller til rejseens endelige bestemmelsessted**, hvor og når det er fysisk muligt, hvis toget er blokeret på sporet.

3. Hvis jernbanevirksomheden bliver afbrudt og ikke kan fortsætte inden for et rimeligt tidsrum, tilbyder jernbanevirksomheden snarest muligt passagererne alternative transporttjenester og træffer de fornødne foranstaltninger.

– øjeblikkelig driftsmæssig forpligtelse for seksekabet til at "løfte" passagererne væk fra den strandede situation.

4. Jernbanevirksomheder oplyser berørte passagerer om, hvordan de anmelder om bekrafteelse på, at toget er forsinket, at toget er forsinket, at toget er aflyst. Denne bekrafteelse finder også anwendung i forbindelse med de i artikel 19 fastsatte bestemmelser.

– !!!

5. Når stk. 1-4 finder anvendelse, er jernbanevirksomheden især opmærksom på behovene hos personer med handicap og personer med nedsat mobilitet samt på behovene hos eventuelle ledsagere og hjælpehunde.

– personer med handicap har prioritet

6. Hvis der indføres beredskabsplaner i henhold til artikel 13a, stk. 3, i direktiv 2012/34/EU, koordinerer jernbanevirksomhederne med stationslederen og infrastrukturforvalteren, for at forberede dem på muligheden for større afdrydelser og lange forsinkelser, der fører til, at et betydeligt antal passagerer strander på stationen. Sådanne beredskabsplaner omfatter varslings- og informationssystems tilgængelighedskrav.

