A photograph of a woman with long blonde hair tied in a bun, wearing a black t-shirt and a black backpack, pushing a grey stroller. She is standing on a paved platform next to a light blue tram with large windows. The tram has a yellow safety line along its side. A man in a blue and white striped shirt is partially visible on the left, looking down at the stroller. The background shows a clear blue sky and some distant buildings.

Fysisk tilgængelighed for togpassagerer

Oktober 2023

FORBRUGERRÅDET
▲●▼ **tænk**

Indhold

Forord	3
Konklusioner	4
Anbefalinger	8
Bilag 1: Resultater	10
Bilag 2: Regler om tilgængelighed for togpassagerer fastsat i konventioner, EU-regler og dansk lovgivning.....	30
Bilag 3: Om denne undersøgelse	36

Forord

Den fysiske adgang til stationer, perroner og tog er af stor betydning for mange danskeres mulighed for at benytte kollektiv transport. Nogle grupper er mere afhængige af god adgang end andre. Det gælder fx mennesker med bevægelseshandicap, dårligt gående, mennesker der rejser med meget bagage, barnevogn, cykel med flere. Særordninger som flextrafik er dyre og kræver planlægning, og de kan ikke stå alene. Derfor er det vigtigt, at tilgængeligheden til den almindelige, kollektive transport løbende styrkes til gavn for alle. Det betyder blandt andet, at god tilgængelighed skal tænkes ind, når stationer anlægges og renoveres, og når der indkøbes nyt materiel. Det betyder i særdeleshed også, at de stationer og det rullende materiel, som blev opført eller indkøbt, før arbejdet med tilgængelighed blev systematiseret, løbende vurderes og gøres mere tilgængelige, hvor der er behov for det.

Via FN's handicapkonvention er Danmark forpligtet til løbende at arbejde for at styrke inklusion samt spontan og selvstændig adgang til den kollektive transport for mennesker med handicap. Desuden har Danmark med FN's verdensmål forpligtet sig til at skabe "adgang for alle til sikre, tilgængelige og bæredygtige transportsystemer til en overkommelig pris" blandt andet ved at udbygge kollektiv transport med særligt hensyn til mennesker med handicap (mål 11.2)¹.

Det er, som før nævnt, ikke kun mennesker med bevægelseshandicap, som får glæde af øget fysisk tilgængelighed i den kollektive transport. Hvis man indretter bedst for de få, indretter man nemlig bedre for alle². På den måde vil eksempelvis udligning af niveauforskelle gøre adgang til kollektiv transport nemmere for flere passagergrupper såsom børneforældre med barnevogn, ældre med gangbesvær og passagerer med meget bagage eller cykel.

Den kollektive transport vil med andre ord blive mere tilgængelig for alle, hvilket vil give flere mulighed for eller lettere ved at benytte den. I en tid, hvor trafikselskaber og politikere endnu søger løsninger på at få passagererne tilbage efter Covid-19, er det vigtigt, at vi mindsker eventuelle barrierer. Det er også et nødvendigt fokus for at styrke den grønne omstilling og nå vores fælles klimamål.

Vi har undersøgt, hvordan danskerne oplever adgangen til kollektiv transport, og resultaterne viser, at der stadig er behov for forbedringer.

Vores undersøgelse er udelukkende foretaget blandt danskere, som bruger toget i forvejen. Vi antager derfor, at der er et mørketal, da der formentlig er nogen, som ikke bruger toget, fordi de formoder eller af erfaring ved, at de vil opleve (for) stort besvær.

Hvis vi øger tilgængeligheden, er der således et potentiale for at få flere med, mens der omvendt er en risiko for, at nogle vælger kollektiv transport fra, hvis de nødvendige forbedringer ikke finder sted.

I forbindelse med Infrastrukturplan 2035 er der oprettet en pulje på 650 mio. kr. Pengene er afsat til at øge tilgængeligheden på stationer over hele landet i perioden 2022-2035, og det primære formål er at øge tilgængeligheden til kollektiv transport for alle mennesker uanset behov og dermed sikre, at rejser kan foretages spontant på tværs af landet.

Med denne rapport håber vi at kunne bidrage med viden og anbefalinger, som kan spille ind i det vigtige arbejde med at øge tilgængeligheden på stationer i hele landet.

¹ <https://www.verdensmaalene.dk/maal/11>

² Det er tanken bag begrebet *curb cut effect*. https://ssir.org/articles/entry/the_curb_cut_effect

Konklusioner

Svarpersonerne i denne undersøgelse bruger tog, metro og/eller letbane mindst én gang årligt. Resultaterne er kun repræsentative for denne gruppe. Der kan således være et mørketal, idet de, der ikke benytter tog, metro og letbane, måske har fravalgt brugen på grund af oplevede vanskelige adgangsforhold.

Fire ud af ti brugere af tog, metro og letbane er på en eller flere måder fysisk udfordrede

De fleste i denne gruppe har nedsat syn (måske afhjulpnet af briller), mange har nedsat hørelse, rejser med meget bagage eller har cyklen med, og en del rejser med en barnevogn eller er gangbesværede i let eller svær grad.

En stor del af de nuværende brugere af tog, metro og letbane oplever besvær med adgangsforholdene

Hver femte person, der rejser med toget, og hver ottende person, der rejser med metro eller letbane, oplever stort besvær med den fysiske tilgængelighed på hele eller dele af rejsen. Dvs. adgang til stationen, at komme rundt på stationen, indstigning i toget og at komme rundt i toget. Og kun hver fjerde togpassager og hver tredje af de, der rejser med metro eller letbane, kan med sikkerhed sige, at de ikke oplever nogen udfordringer med den fysiske tilgængelighed. Det er et problem.

Forbedret tilgængelighed på stationer og i tog mindsker barriererne for at bruge kollektiv transport. Ikke bare for gangbesværede og kørestolsbrugere, rejsende med meget bagage eller rejsende med barnevogne eller klapvogne, men også for den gennemsnitlige passager.

Det gælder både adgang til perronen, færdsel rundt på stationen, på- og afstigningsforhold og ombord på toget. Forholdene skal være i orden, fra vi begiver os ind på stationen fra fortovet, parkeringspladsen eller cykelstien, og måske via billetsalget kommer ombord på toget, evt. skal på toilettet, og vi senere stiger af toget igen og forlader stationen. En barriere på bare et enkelt af disse punkter kan blive en barriere for den samlede rejse.

Flertal af gangbesværede og kørestolsbrugere oplever adgangsforholdene til stationer og tog som svære

Når vi ser specifikt på gangbesværede og kørestolsbrugere, oplever over halvdelen et eller flere af de fire undersøgte forhold som svære eller umulige. Det gælder særligt "at komme rundt i toget", som tæt ved hver tredje har udfordringer med, "at stige på og af toget" samt "adgangen til stationen", mens færre har udfordringer med at komme rundt på stationen. Også rejsende med barnevogne eller klapvogne samt rejsende med meget bagage oplever udfordringer i et eller andet omfang i forhold til at stige på toget.

Færre gangbesværede og kørestolsbrugere oplever udfordringer med adgang til metro- og letbanestationer

De gangbesværede og kørestolsbrugere oplever i mindre grad udfordringer, når det kommer til metro- og letbanestationerne. Men det er dog godt hver femte, der oplever store udfordringer. Metro- og letbanestationerne i Danmark er af nyere dato, hvor fysisk tilgængelighed i højere grad er tænkt ind i design og anlæg, hvilket kan forklare, at færre oplever problemer med adgangen til disse stationer. Fx er der niveaufri adgang til alle letbaneperroner i Odense og mange i Aarhus, og der er elevatorer på alle metrostationer i København.

Det er dog bemærkelsesværdigt, at et lille flertal af de gangbesværede og kørestolsbrugere, der benytter metro eller letbane alligevel finder adgangen til stationerne besværlig. Mulige forklaringer kan være, at store dele af

Aarhus letbane er anlagt på gammel jernbaneinfrastruktur, hvor der kan være udfordringer med adgangen til visse stationer. Endelig kan adgangen til de underjordiske metrostationer via rulletrapper og elevatorer opleves som en barriere blandt nogle brugergrupper, fx ældre og gangbesværede. Og der kan være perioder, hvor elevatorerne er ude af drift.

Lidt flere togpassagerer oplever besvær med ind- og udstigning

Der er nogenlunde lige mange, der oplever besvær med ind- og udstigningsforholdene, som med adgangsforholdene til og på stationerne. Der lidt flere togpassagerer, som oplever besvær. Og der er forskelle i oplevelsen af tilgængelighed i forbindelse med på- og afstigning blandt forskellige brugergrupper.

Gangbesværede oplever ”meget besvær” eller finder det umuligt at stige på og af toget

Ca. hver fjerde af de gangbesværede angiver, at de oplever ”meget besvær” eller ligefrem finder det umuligt at stige på og af toget. Blandt metro- og letbanepassagerer er andelen markant mindre.

Forskellen må antages at hænge sammen med, at der ikke er niveaufri indstigning i alle togtyper og på alle perroner på grund af forskelle i perronhøjder på togstationer rundt omkring i landet. Omvendt er der niveaufri ind- og udstigning i alle metro- og letbanetog.

Passagerer med barnevogn og klapvogn eller meget bagage oplever besvær med ind- og udstigning

Blandt passagerer, der ofte rejser med barnevogn, klapvogn eller lignende, oplever en højere andel end gennemsnittet besvær med ind- og udstigning. Det samme gælder rejsende med meget bagage. I begge tilfælde gælder det især for togpassagerer.

Flere oplever problemer med at komme rundt i fjern-, regional- og S-tog end i metro- og letbane

Blandt togpassagerer oplever en større andel besvær med at komme rundt i toget sammenlignet med metro- og letbanepassagerer. Forskellen kan hænge sammen med forhold som rejsens længde, hvor nogle togrejser varer i flere timer, hvorfor der kan opstå behov for at komme omkring i toget undervejs på rejsen, hvilket kan give udfordringer. Indretning af togene kan i den sammenhæng være en faktor.

Andelen, der oplever besvær med at komme rundt i toget, er væsentligt højere blandt passagerer, der er gangbesværede eller sidder i kørestol, især blandt togpassagerer. Med tanke på at der ikke er niveauforskelle i metro- og letbanetog, er det bemærkelsesværdigt, at hver tiende gangbesværede og kørestolsbruger oplever problemer med at komme rundt i toget. En mulig forklaring kan være de generelle pladsforhold og trængsel i myldretidsperioder, hvilket besværliggør adgangen for denne passagergruppe.

Årsager til udfordringerne

Glatte adgangsveje og mangel på niveaufri adgang

Flere svarpersoner nævner adgangsvejene til stationen som årsag til besvær. Afhængig af vejrforholdene kan belægningen på veje og fortove være glat, og der er ofte ingen niveaufri adgang til stationsbygning og/eller perronafsnit. Ofte er der kun adgang via kantsten, trapper, rulletrapper eller elevator. Enkelte svarpersoner nævner også dårlig belysning på adgangsvejene.

De oplever ofte trapper som stejle eller glatte. Flere af svarpersonerne peger også på, at der i myldretiden kan være plads-/kapacitetsproblemer på trapperne, hvilket besværliggør adgangen.

Problemer med elevatorer som den hyppigst nævnte årsag til besvær med adgang til stationen

Elevatorer er også blandt de hyppigst nævnte årsager til oplevelsen af besværlig adgang til stationen. Problemerne knytter sig blandt andet til placeringen af elevatorer, hvor man skal gå en omvej, eller hvor der kun er elevator i den ene ende af perronen. Flere nævner også, at elevatorerne ofte er i uorden og/eller generelt er langsomme. Endelig nævner nogle, at elevatorerne ofte benyttes af unge eller andre passagergrupper, som med fordel kunne tage trappen og give plads til passagerer, som har et behov for at benytte en elevator, fx gangbesværede og folk med barnevogne, tung bagage m.v.

Lang eller besværlig vej mellem busholdeplads og stationen nævnes også af nogle respondenter som en kilde til besvær i forbindelse med adgang til stationen.

Generelt er mange af tilbagemeldingerne relateret til niveauforskelle, når man skal rundt på stationen fx ved skift af perron.

Besvær ved perronskifte

Kommentarerne vedrørende besvær ved perronskifte knytter sig til flere forskellige forhold.

For det første kan der være sikkerhedsmæssige udfordringer, da man på nogle af de mindre stationer skal krydse sporene for at komme til den rigtige perron. Nogle passagerer oplever det som besværligt og/eller utrygt.

For det andet oplever de besvær på grund af placeringen af elevatorer, trapper og gangbroer, da de på nogle stationer kun er placeret i den ene ende af perronen, hvilket betyder, at man på mange stationer skal gå langt for at skifte perron. I relation til elevatorer nævnes de samme udfordringer som for adgang til stationen. Dvs. at elevatorerne ofte er i uorden, er langsomme eller er overfyldte.

Udfordringerne med trapper er også de samme, dvs. de beskrives som stejle, glatte eller for smalle.

Cykelmedtagning

Der er også nogle forskellige kommentarer vedrørende udfordringer med cykelmedtagning. Kombinationen af trængsel på trapper og i elevatorer kan besværliggøre adgangen for cykler til perronerne, særligt i myldretiden. Cykelslisker på trapperne er også nogle steder placeret uhensigtsmæssigt, så pedalerne fx kan komme i klemme i gelænderet.

Endelig er der en række kommentarer om problemer med at finde vej, som gør det besværligt at navigere rundt på stationen, særligt hvis man ikke er kendt i området.

Konsekvenserne Ekstra rejsetid

For togpassagerer er "ekstra rejsetid" den hyppigst nævnte konsekvens af problemer med tilgængeligheden. Det gælder generelt for alle svarpersoner, men især for gangbesværede og kørestolsbrugere, hvor hver anden har nævnt denne konsekvens.

Ekstra rejsetid kan i den forbindelse være ekstra tid, man er nødt til at indregne ved påstigning, evt. fordi man skal have hjælp til at komme ind og ud af toget, samt ekstra tid ved omstigning undervejs på rejsen, fordi man fx ikke kan benytte trapper, men er nødt til at vente i kø eller gå en omvej for at få adgang til en elevator.

Uanset årsagen er ekstra rejsetid med til at gøre toget mindre attraktivt sammenlignet med andre transportformer, især bil og bus.

Passagererne når ikke tog- eller busforbindelse videre

Mange fortæller, at det hænder, at de ikke når hhv. en tog- eller en busforbindelse videre pga. problemer med den fysiske tilgængelighed. Det bidrager igen til at gøre toget, og den kollektive transport i det hele taget, mindre attraktiv.

Afhængig af hjælp fra andre, når man rejser med barnevogn

Endelig bidrager problemer med tilgængeligheden til, at personer, der ofte rejser med barnevogn, klapvogn el. lign., er afhængige af hjælp fra andre for at kunne komme rundt på stationen og/eller stige ind og ud af toget. Det behøver ikke at være et problem i alle situationer, men kan dog opleves som en barriere i forhold til at kunne rejse spontant og problemfrit i den kollektive transport, hvilket igen bidrager negativt til attraktiviteten.

Anbefalinger

Skal den kollektive trafik være et tilbud for alle, og skal Danmark leve op til vores forpligtelser i konventioner og lovgivning, må der gøres noget ved de skitserede problemer.

Denne undersøgelse viser, at fire ud af ti brugere af tog, metro og letbane på en eller flere måder oplever fysiske udfordringer. Samtidig viser undersøgelsen, at hver femte person, der rejser med toget, og hver ottende person, der rejser med metro eller letbane, oplever stort besvær med den fysiske tilgængelighed på hele eller dele af rejsen. Og det er vel at mærke blandt de, der allerede benytter tog, metro og letbane. Der er sandsynligvis et stort mørketal – og uforløst potentiale – af personer, der har fravalgt tog, metro og letbane, fordi de ved, at adgangsforholdene vil være udfordrende for dem.

I 2021 blev der i infrastrukturplanen afsat en pulje på 650 mio. kr. i perioden 2022-2035 til at øge tilgængeligheden på stationer i hele landet. Det slår dog næppe til i forhold til de skitserede problemer og den kortlægning af tilgængeligheden til de danske jernbanestationer samt ind- og udstigningsmuligheder i tog, som den daværende Trafik- og boligstyrelse gennemførte i 2016. Specielt i lyset af at midlerne kun kan tilføres den statslige jernbane.

Passagerpulsens vigtigste anbefalinger er:

1. Skab bedre sammenhæng på tværs af lokalbaner og statsbaner

Den afsatte pulje til forbedret adgang til stationer er øremærket statsbanestationer, men der er også store lokalbanestationer, som kan have behov for forbedringer. Hvis en passager under sin rejse skal skifte mellem lokalbane og statsbane, vil en barriere på dele af rejsen skabe en barriere for den samlede rejse. Her må man tænke i sammenhæng på tværs af lokal- og statsbanestationer. Hvis man ikke kan komme med toget fra lokalbanestationen til statsbanestationen for at skifte, så er det lige meget med gode adgangsforhold ved statsbanestationen.

En af udfordringerne kan her være de mange aktører og det delte ejerskab – Banedanmark, DSB, DSB Ejendomme, lokalbaner, kommuner, private ejere osv. Hvis det skal undgås, at dette bliver en selvstændig barriere, vil det være hensigtsmæssigt, at parterne enes om at udpege en af parterne til den ansvarlige, der inden for rammerne af et vedtaget fælles mål for projektet, kan facilitere og styre det videre samarbejde. Det vil være forskelligt fra sag til sag, hvilken part der er mest oplagt.

2. Lav en langsigtet prioriteringsplan for nye projekter

Passagerpulsens anbefaler, at man laver en langsigtet prioriteringsplan for nye projekter. Det giver mulighed for løbende at undersøge og sætte gang i nye projekter. Det fremgår af aftaleteksten i Infrastrukturplanen, at der årligt skal laves en prioriteringsplan for nye projekter, som skal gennemføres inden for puljen.

Udmøntningsprocessen er udformet i to trin, hvor der først skal tages politisk stilling til, hvilke projekter der først skal undersøges nærmere. Dernæst skal der træffes politisk beslutning om evt. anlæg på baggrund af beslutningsoplæg fra Banedanmark.

Beslutningsprocessen gør, at der i nogle tilfælde går længere tid, før projekterne kan igangsættes. Banedanmark har oplyst, at det i tilgængelighedspuljens første år blev besluttet at undersøge mulighederne for perronhævning af Brønderslev Station nærmere. Projektet i Brønderslev er besluttet endeligt til anlæg og forventes færdigt i 2025. I 2022 blev beslutningsprocessen om flere projekter udskudt på grund af folketingsvalget i efteråret. Det var således først i februar 2023, at forligskredsen bag Infrastrukturplan 2035 (på indstilling fra Banedanmark)

besluttede, at der skulle ske en nærmere undersøgelse af konkrete tilgængelighedsforbedrende projekter på seks andre stationer.

Denne totrinsproces kan være hensigtsmæssig, fordi der kan være lokale forhold, der vanskeliggør/umuliggør/fordyrer visse typer konstruktioner, og det er blandt andet på den baggrund, at projekterne først undersøges, inden de besluttet endeligt. På den måde bliver beslutningerne taget på et oplyst grundlag. Vi opfordrer alligevel til, at der laves en mere langsigtet prioriteringsplan for løbende at igangsætte nye projekter. Det vil også være til gavn for brugerne at vide, hvilke stationer der er planlagt til at få bedre tilgængelighed, så de har mulighed for at planlægge derefter.

3. Involver lokale brugere fx gennem passagerråd, ældreråd, tilgængelighedsudvalg osv.

Derudover vil vi pege på vigtigheden af at involvere de lokale brugere i beslutningerne om de konkrete løsninger. Det vil både kunne kvalificere resultatet og skabe medejerskab til det. Passagerpuls er gerne behjælpelig med at involvere de regionale passagerråd i denne proces, selv om det ikke er hele løsningen.

4. Pluk de lavthængende frugter og sørg for at allerede implementerede løsninger fungerer

Undersøgelsen peger på, at udfordringer med adgangsforholdene til stationerne ofte skyldes trapper, der er stejle og/eller glatte, at belægningerne på adgangsveje er dårlige, at der mangler ramper, eller at ramperne er placeret, så man skal en større omvej, samt at elevatorer og rulletrapper ofte er ude af drift.

Alle disse forhold bør kunne håndteres for begrænsede midler. Kan trapper ikke udskiftes, så kan de i hvert fald gøres skridsikre og forsynes med flere håndlister. Dårlige belægninger kan repareres, og oppetiden af elevatorer og rulletrapper kan forbedres. Det sidste kræver måske genforhandling af serviceaftaler. Næst efter manglende løsninger er uvirksomme løsninger de værste, for passagererne risikerer at stige af toget på en station i forventning om, at de kan benytte en elevator til at komme væk fra perronen, blot for at konstatere at det ikke er muligt, og at de er nødt til at tage det næste tog videre eller vente på hjælp.

Bilag 1: Resultater

I dette bilag præsenteres resultaterne af to undersøgelser om fysisk tilgængelighed på stationer og i toget. Først en national repræsentativ undersøgelse, der afdækker hvor stor en del af de nuværende brugere af tog, metro og letbane, der oplever udfordringer med tilgængeligheden og dernæst en undersøgelse i Passagerpulsens Passagerpanel, der primært skal afdække hvilke problemer, der er med tilgængeligheden, og hvor disse problemer er.

Oplevelsen af fysisk tilgængelighed på rejser med tog, metro og letbane

Vi har spurgt ind til oplevelsen med fire forskellige forhold i relation til den fysiske tilgængelighed:

- Adgang til stationen
- Færdsel på stationen
- På- og afstigningsforhold
- Ombord på toget

Ud over at præsentere resultaterne for hvert af disse fire forskellige forhold har vi også lavet en beregning, der viser, hvor mange der har udfordringer med mindst ét af de fire forhold. For rejsen med tog, metro og letbane er en kæde, og hvis der er problemer med blot ét af leddene i kæden, kan der være problemer med hele rejsen.

I figurerne vises resultaterne for hhv. "Tog" og "Metro og letbane". "Tog" inkluderer i denne sammenhæng rejser, der foregår med Intercitytog, Regionaltog, S-tog og lokalbaner.

Resultaterne vises for landsgennemsnit (totaler) samt for udvalgte målgrupper, der kan være særligt udfordret i forbindelse med tilgængelighed:

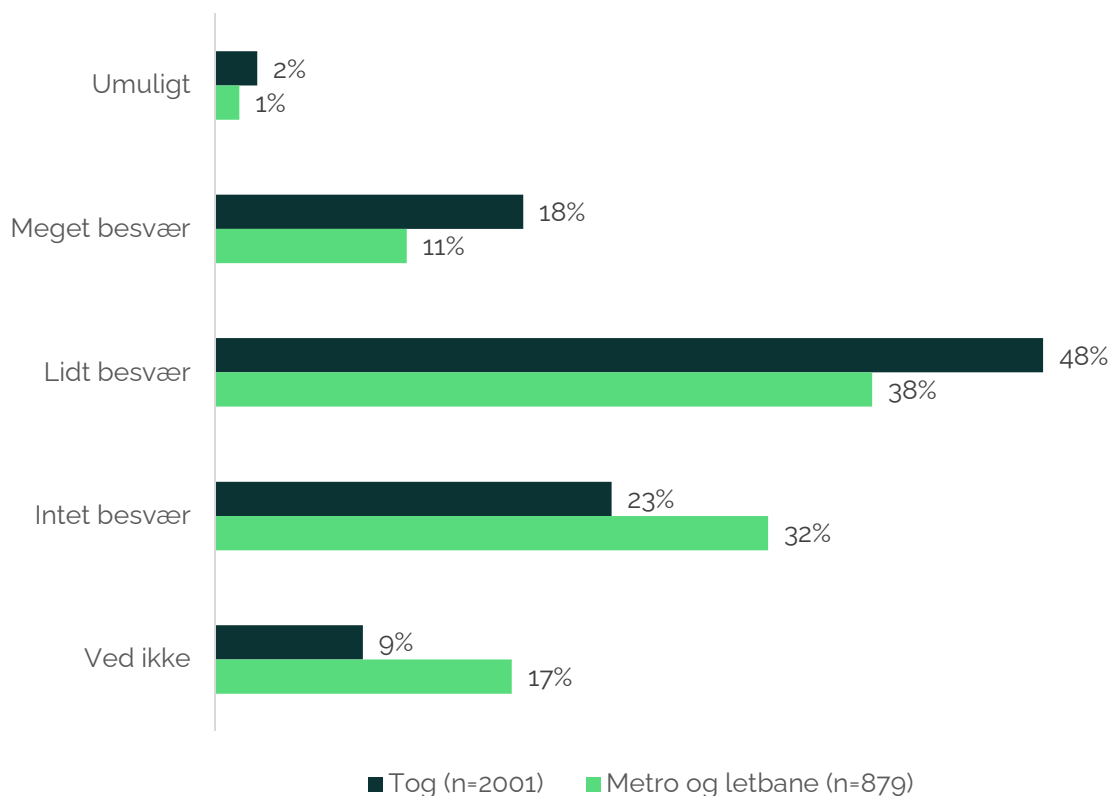
- Gangbesværede og kørestolsbrugere
- Rejser ofte med meget bagage
- Rejser ofte med barnevogn, klapvogn el. lign.
- Har ofte cykel med i toget

Samlet oplevelse af tilgængeligheden til stationer og tog, metro og letbane

Samlet oplever 68 procent udfordringer med tilgængeligheden for mindst ét af de fire målte forhold på **togstationer**. Af disse har 20 procent svaret, at de oplever ét eller flere forhold gør tilgængeligheden på stationen meget besværlig eller umulig.

For **metro- og letbanestationer** er oplevelsen af tilgængelighed bedre, idet kun 50 pct. oplever, at ét eller flere forhold besværliggør tilgængeligheden, og kun 12 procent har angivet, at et eller flere forhold gør tilgængeligheden på stationen meget besværlig eller umulig.

Figur 1: Figur 1: Samlet oplevelse af tilgængelighed på stationer

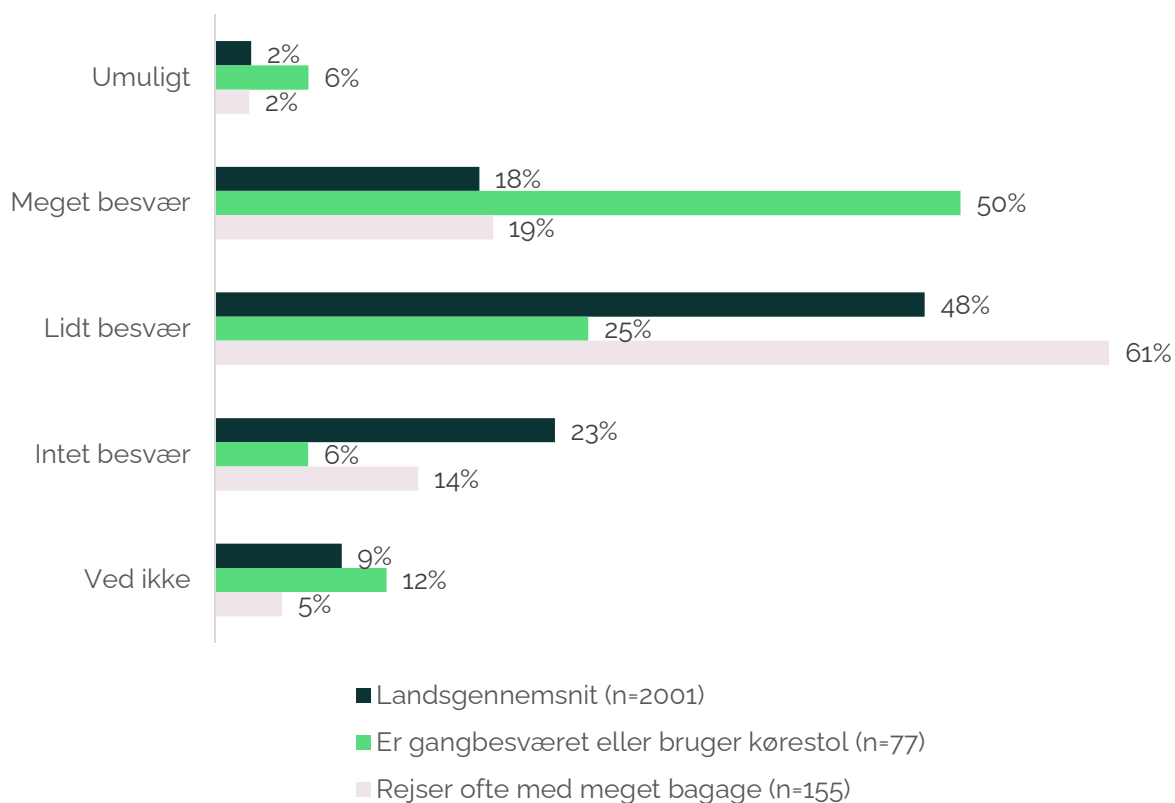


Note:

Resultaterne i Figur 1 viser andelen, der oplever udfordringer med ét eller flere af de fire målte forhold. Har man svaret "umuligt" til ét af forholdene, indgår man i "umuligt" i denne figur. Har man svaret "meget besværligt" til et eller flere forhold, men ikke "umuligt", så indgår besvarelsen i "meget besværligt" osv.

Figur 2 viser den samlede oplevelse af tilgængeligheden på togstationer opgjort på hhv. "gangbesværet eller kørestolsbruger" og "rejer ofte med meget bagage". Begge grupper oplever markant flere problemer med tilgængeligheden end gennemsnittet. Det gælder især for "gangbesværede og kørestolsbrugere", hvor 56 procent oplever tilgængeligheden som "meget besværlig" eller "umulig" for minimum ét af de målte forhold.

Figur 2: Figur 2: Samlet oplevelse af tilgængelighed på togstationer – fordelt på udvalgte målgrupper

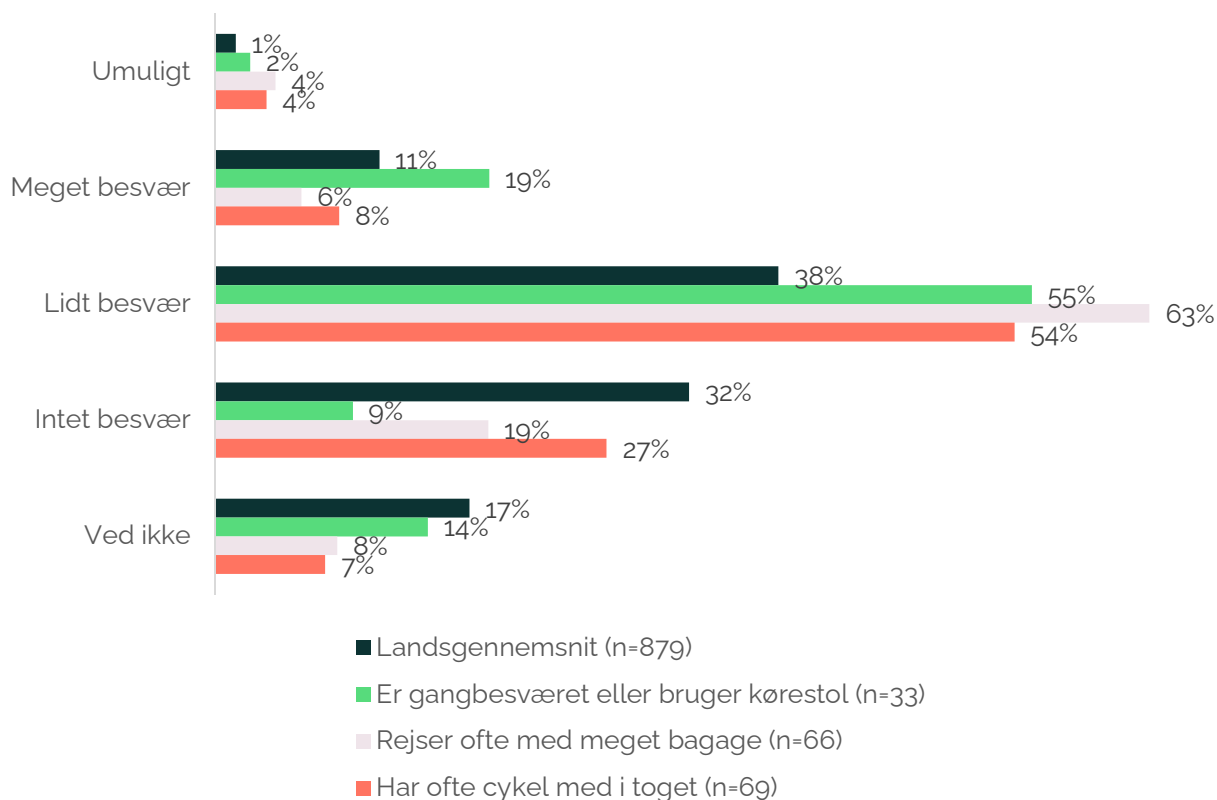


Note:

Resultaterne i Figur 2 viser andelen, der oplever udfordringer med ét eller flere af de fire målte forhold. Har man svaret 'umuligt' til ét af forholdene, indgår man i 'umuligt' i denne figur. Har man svaret 'meget besværligt' til et eller flere forhold, men ikke 'umuligt', så indgår besvarelsen i 'meget besværligt' osv.

Figur 3 viser den samlede oplevelse af tilgængeligheden på metro- og letbanestationer opgjort på hhv. "gangbesværet eller kørestolsbruger", "rejer ofte med meget bagage" og "har ofte cykel med i toget". Også blandt disse grupper oplever markant flere problemer med tilgængeligheden end gennemsnittet, men ikke i lige så stort et omfang som for passagerer på togstationer.

Figur 3: Figur 3: Samlet oplevelse af tilgængelighed på metro- og letbanestationer – fordelt på udvalgte målgrupper



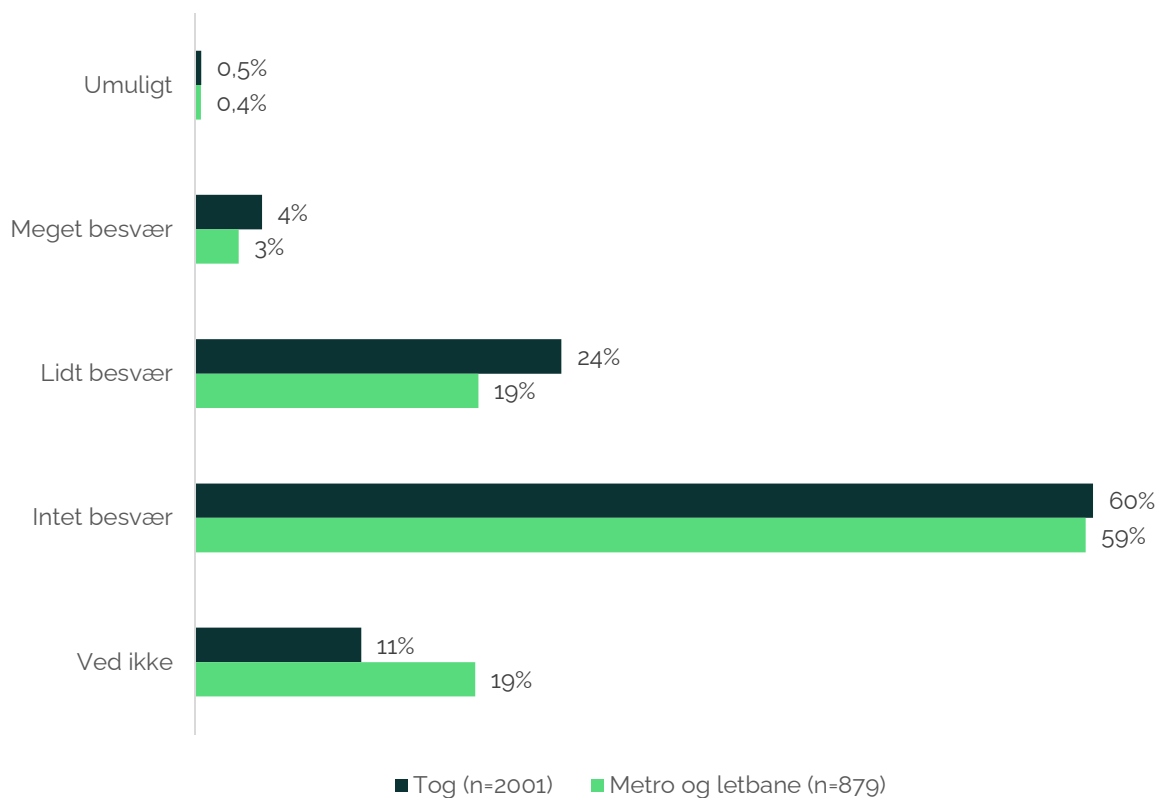
Note:

Resultaterne i Figur 3 viser andelen, der oplever udfordringer med ét eller flere af de fire målte forhold. Har man svaret 'umuligt' til ét af forholdene, indgår man i 'umuligt' i denne figur. Har man svaret 'meget besværligt' til et eller flere forhold, men ikke 'umuligt', så indgår besvarelsen i 'meget besværligt' osv.

Adgang til stationen

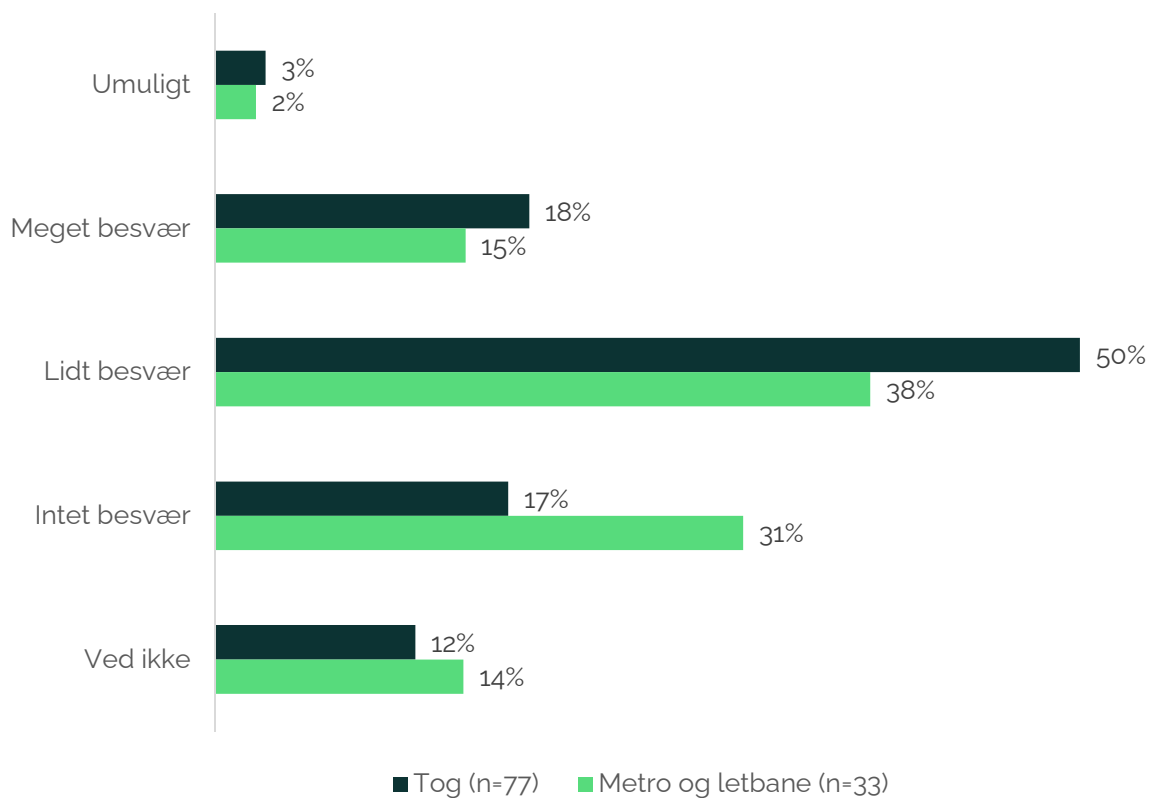
Når det gælder adgangsforholdene til stationen, er andelen, der oplever besvær, lidt højere blandt togpassagerer sammenlignet med metro- og letbanepassagerer. For begge passagergrupper gælder, at ca. 60 procent ikke oplever besvær, mens kun en meget lille andel oplever, at adgangen er "meget besværlig" eller "umulig". Se Figur 4.

Figur 4: Figur 4: Oplevelsen af "Adgang til stationen" – landsgennemsnit



Blandt gangbesværede og kørestolsbrugere oplever en markant højere andel besvær med adgangen til stationen, særligt blandt togpassagerer.

Figur 5: Figur 5: Oplevelsen af "Adgang til stationen" – resultater for målgruppen "Gangbesværet eller kørestolsbruger"

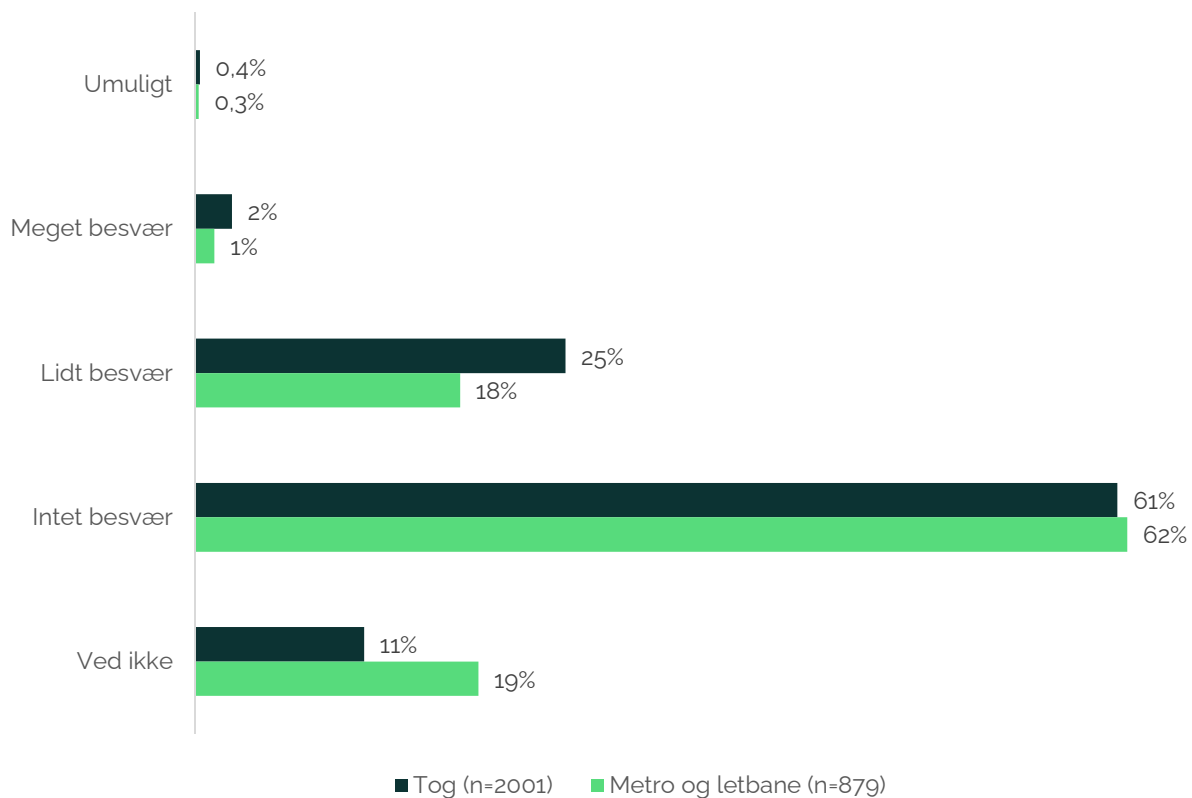


Blandt togpassagerer er det kun 17 procent af de gangbesværede, der ikke oplever problemer, mens andelen er 31 procent blandt de, der benytter metro eller letbane. Se figur 5. Blandt de gangbesværede, der benytter metro eller letbane, finder 55 procent adgangen til stationerne besværlig.

Komme rundt på stationen

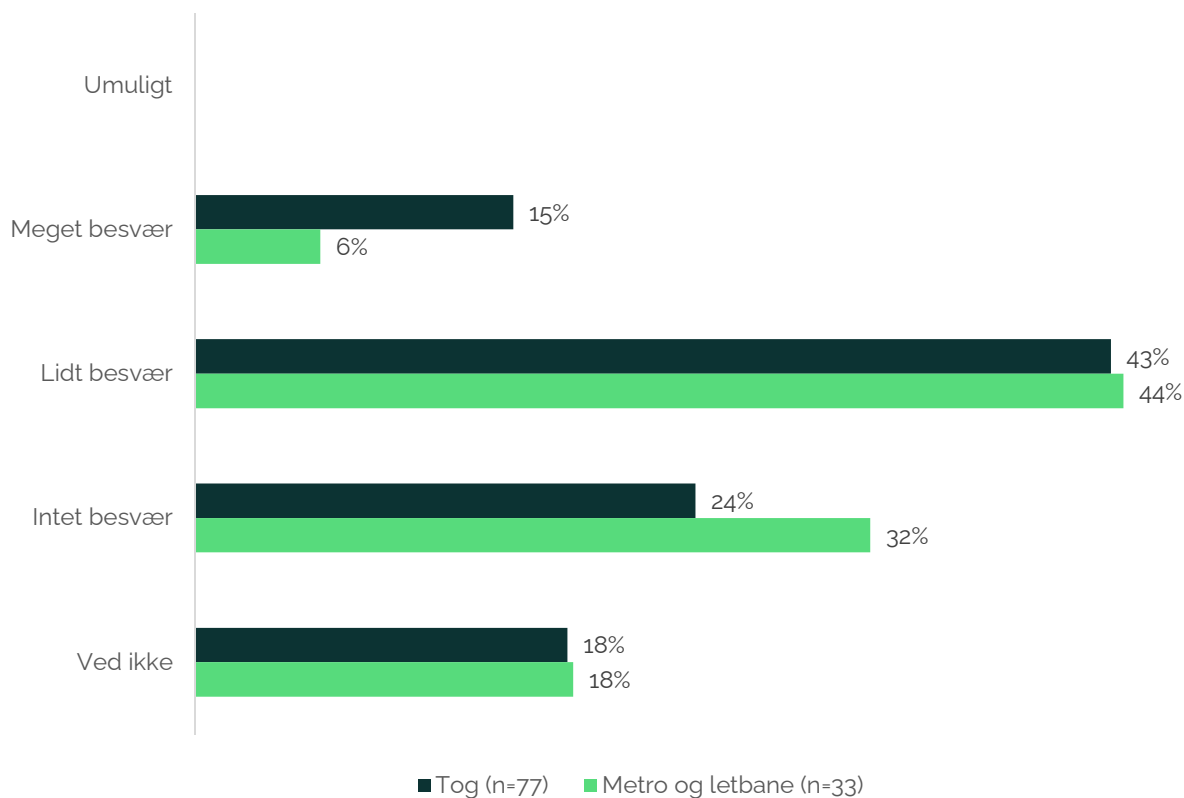
Tendensen er den samme, når det gælder oplevelsen af at kunne komme ubesværet rundt på stationen, som vist i figur 6. Godt 60 procent oplever ingen problemer, mens andelen, der oplever besvær, er lidt højere blandt togpassagerer.

Figur 6: Figur 6: Oplevelsen af "Komme rundt på stationen"



For målgruppen, der er gangbesværet eller sidder i kørestol, er tendensen også den samme. Flere oplever udfordringer med tilgængeligheden, især de, der benytter toget. Se figur 7.

Figur 7: Figur 7: Oplevelsen af "Komme rundt på stationen" – resultater for målgruppen "Gangbesværet eller kørestolsbruger"

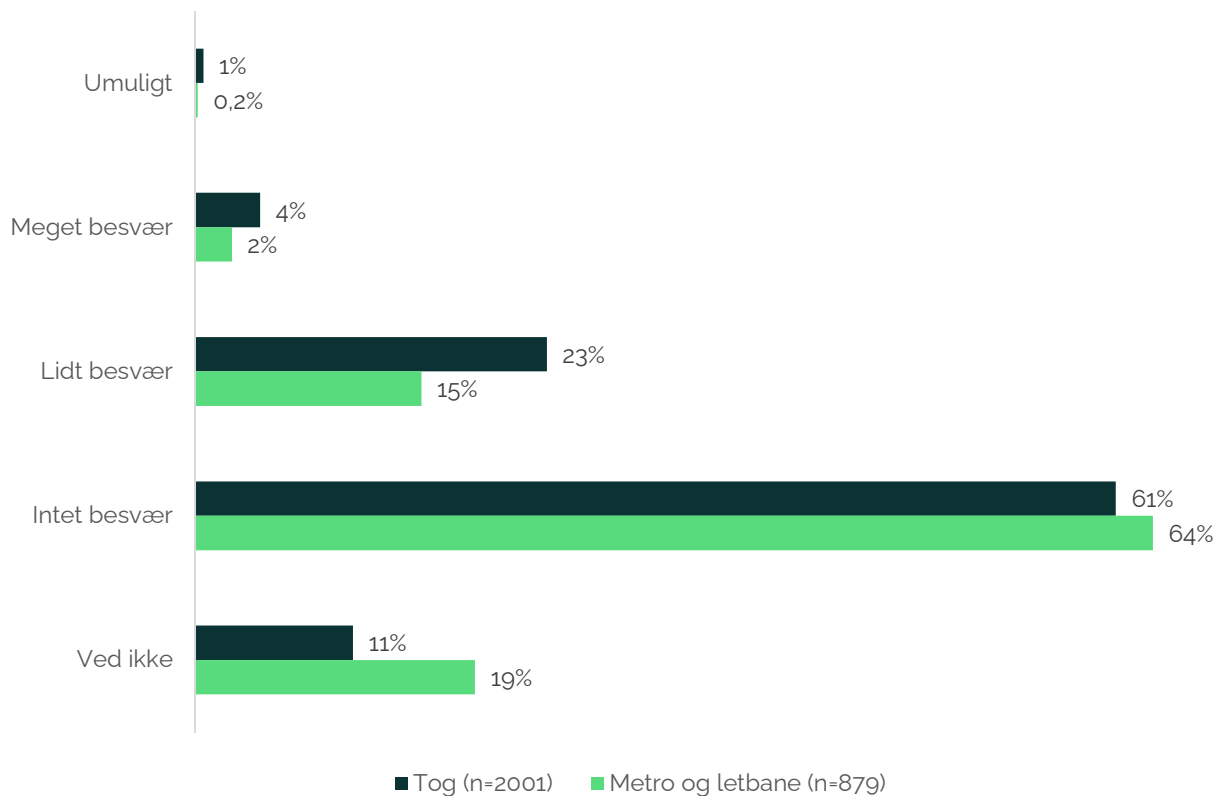


50 procent af de gangbesværede har svaret, at de finder det besværligt at komme rundt på metro- og letbanestationerne. Der er dog en vis usikkerhed forbundet med resultaterne, da antallet af svarpersoner er lavt.

Stige på og af toget

Andelen, der oplever besvær med ind- og udstigningsforholdene, ligger på niveau med adgangsforholdene til og på stationen blandt begge passagergrupper. Andelen er dog også her lidt højere blandt togpassagerer.

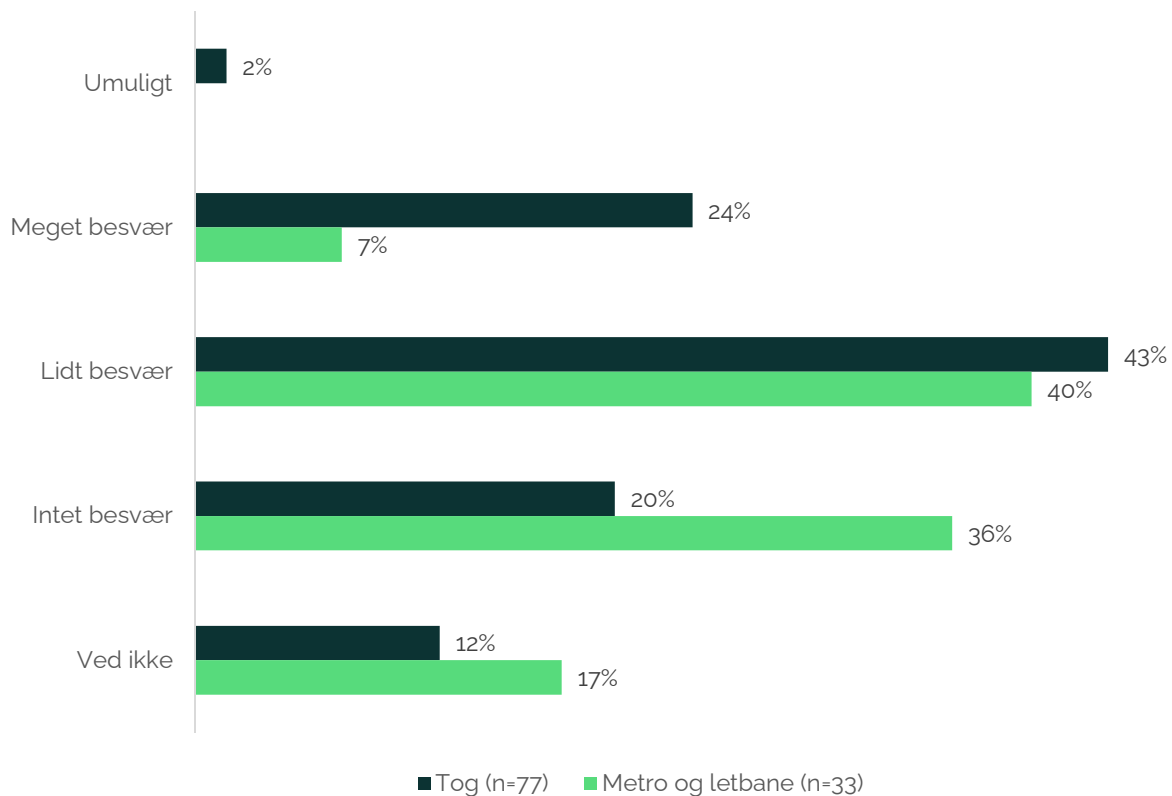
Figur 8: Figur 8: Oplevelsen af "Stige på og af toget"



Der er dog forskelle i oplevelsen af tilgængelighed i forbindelse med på- og udstigning blandt forskellige brugergrupper.

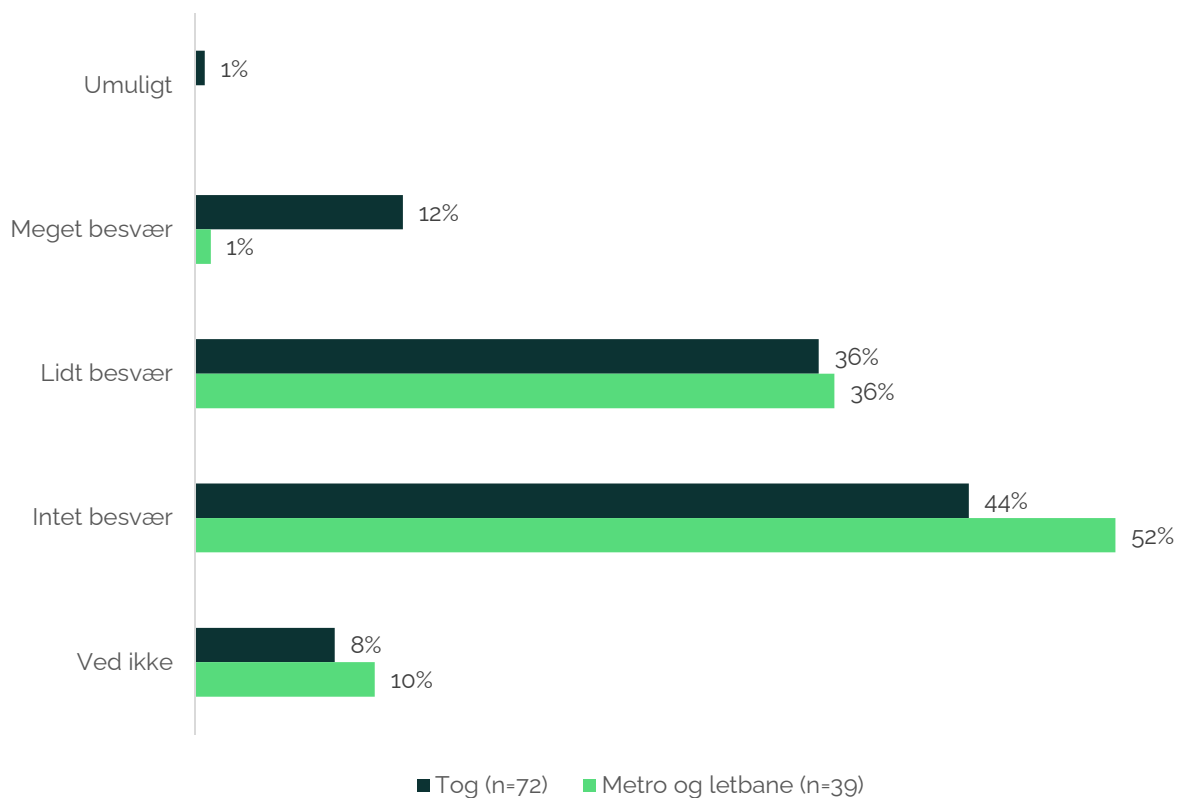
Blandt togpassagerer har 26 procent af de gangbesværede svaret, at de oplever "meget besvær" eller ligefrem finder det umuligt at stige på og af toget. Blandt metro- og letbanepassagerer er andelen blot 7 procent. Se figur 9.

Figur 9: Figur 9: Oplevelsen af "Stige på og af toget" – Resultater for "gangbesværede og kørestolsbrugere"



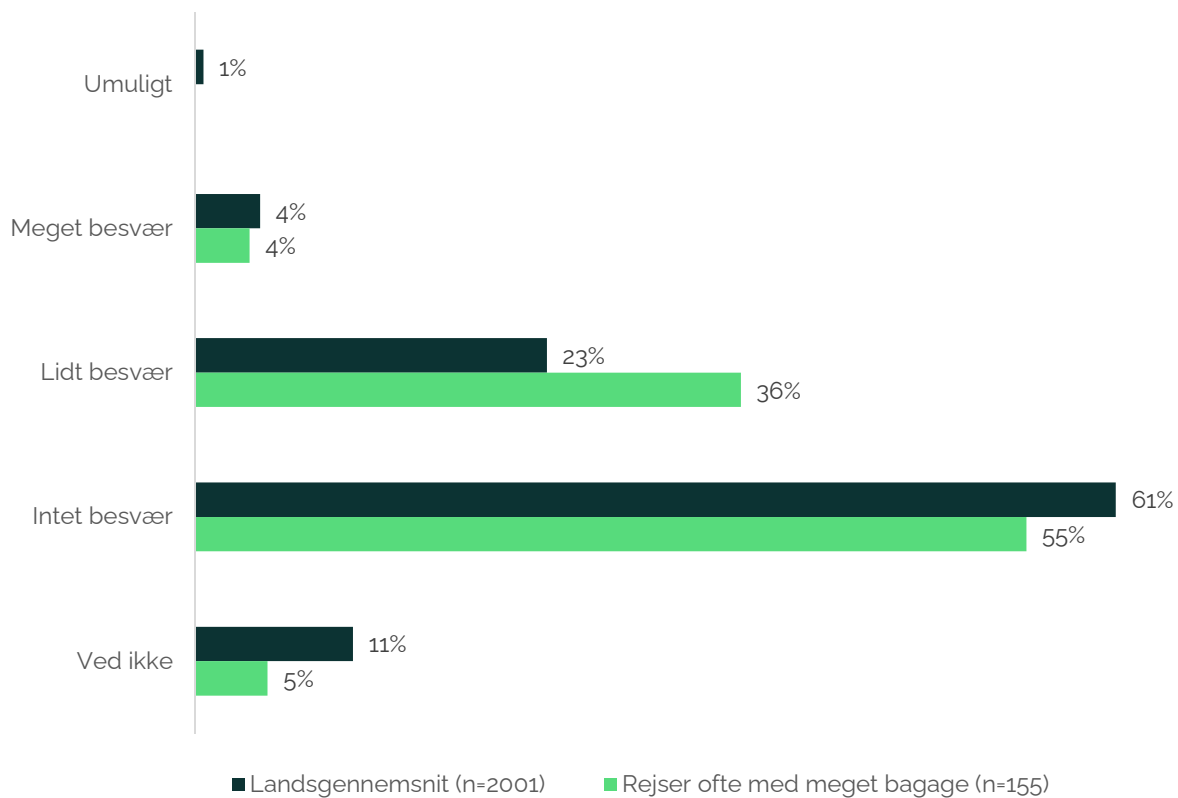
Også blandt passagerer, der ofte rejser med barnevogn, klapvogn eller lignende, oplever en højere andel besvær med ind- og udstigning. Det gælder især for togpassagerer, hvor 49 procent oplever besvær. Se figur 10.

Figur 10: Figur 10: Oplevelsen af "Stige på og af toget" – Resultater for "Rejser ofte med barnevogn, klapvogn eller lignende"



Blandt togpassagerer, der ofte rejser med meget bagage, oplever en højere andel besvær med på- og afstigning i toget sammenlignet med landsgennemsnittet. 40 procent oplever således besvær mod 28 procent for gennemsnittet. Se figur 11.

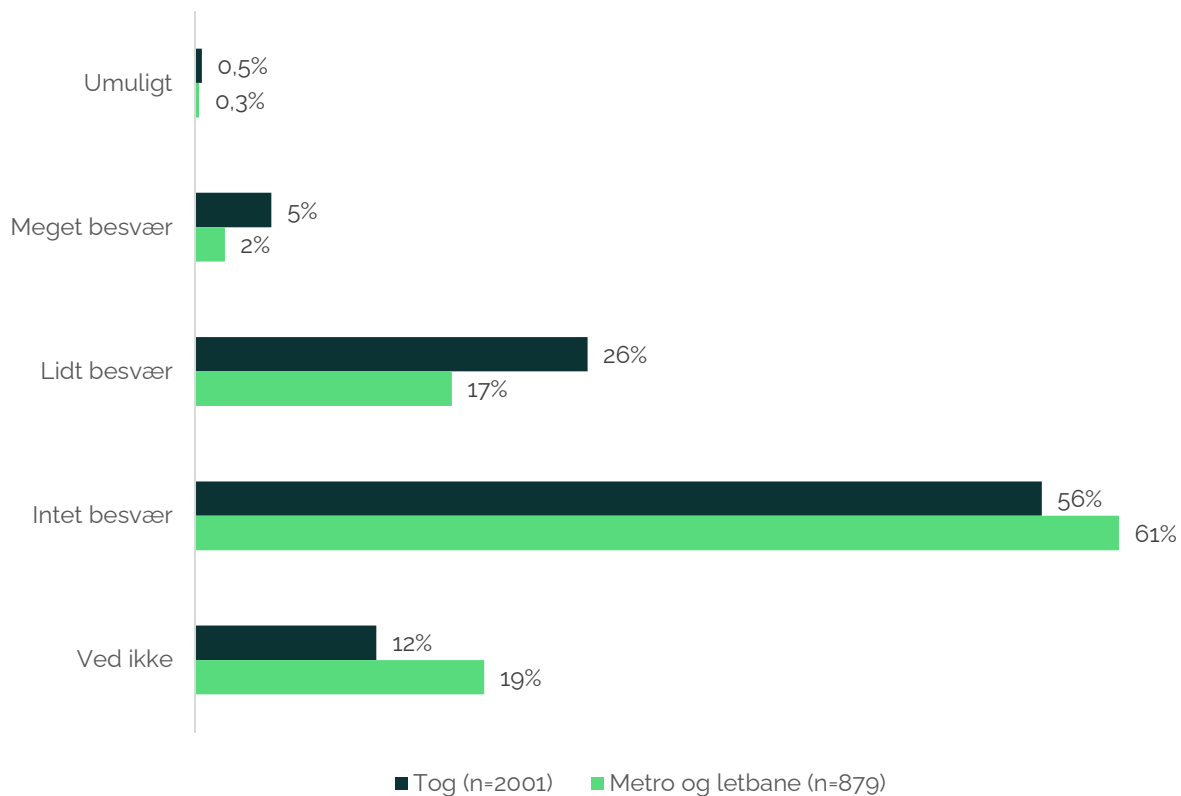
Figur 11: Figur 11: Oplevelsen af "Stige på og af toget" – Resultater for Tog



Ombord på toget

Blandt togpassagerer oplever en større andel besvær med at komme rundt i toget sammenlignet med metro- og letbanepassagerer. Se figur 12.

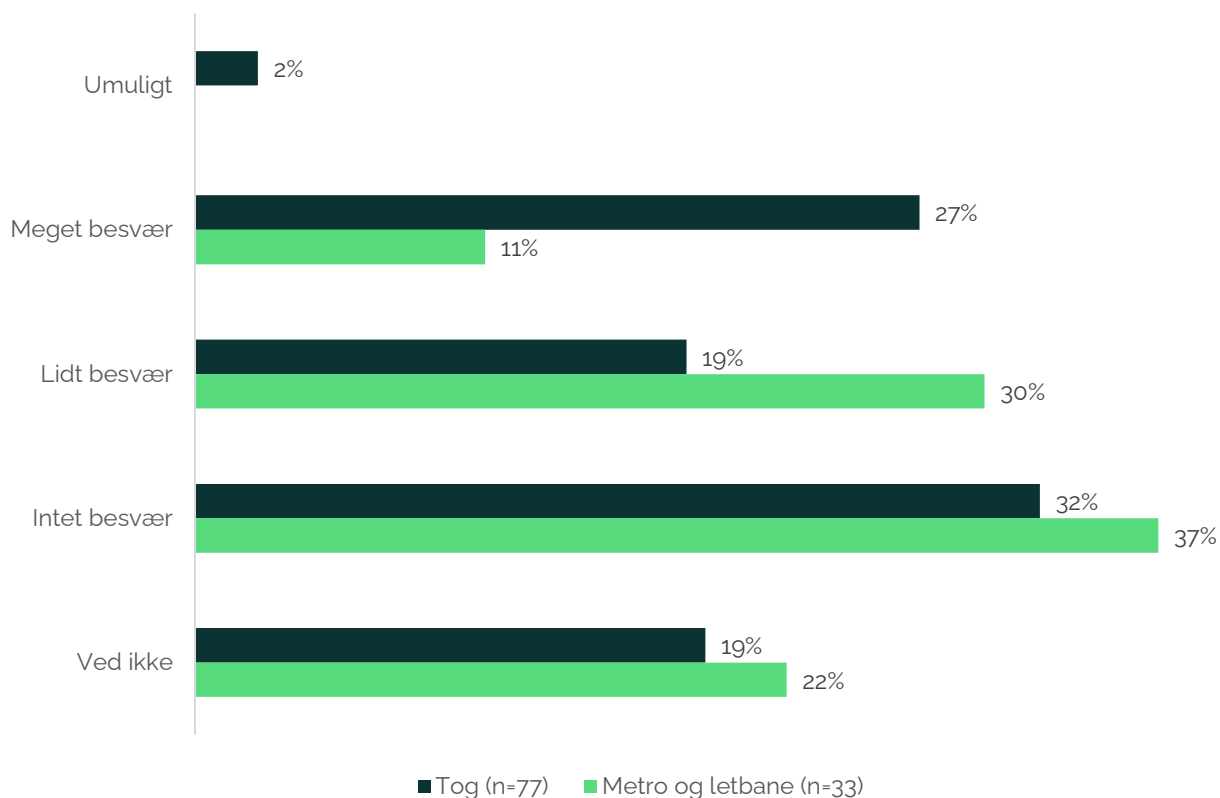
Figur 12: Figur 12: Oplevelsen af "Komme rundt i toget, ombord på toget"



Andelen, der oplever besvær med at komme rundt i toget, er væsentlig højere blandt passagerer, der er gangbesværede eller sidder i kørestol, især blandt togpassagerer. Se figur 13.

48 procent af togpassagererne oplever således besvær mod 41 procent blandt metro- og letbanepassagerer.

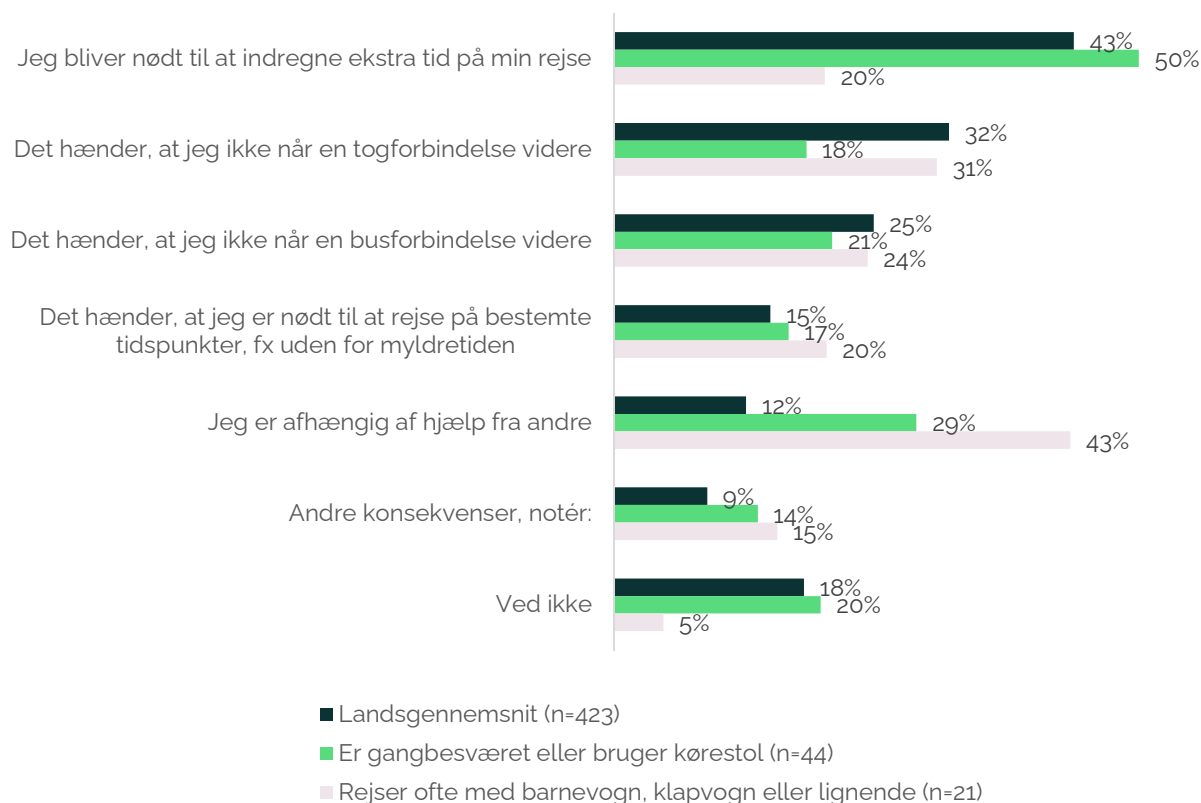
Figur 13: Figur 13: Oplevelsen af ” Komme rundt i toget, ombord på toget” – Resultater for ”gangbesværede og kørestolsbrugere”



Konsekvenser af problemer med tilgængeligheden

I figur 14 er vist resultater for togpassagerer i relation til, hvilke konsekvenser besvær med tilgængelighed har for deres brug af toget.

Figur 14: Figur 14: Konsekvenser af problemer med tilgængeligheden – Resultater for Tog



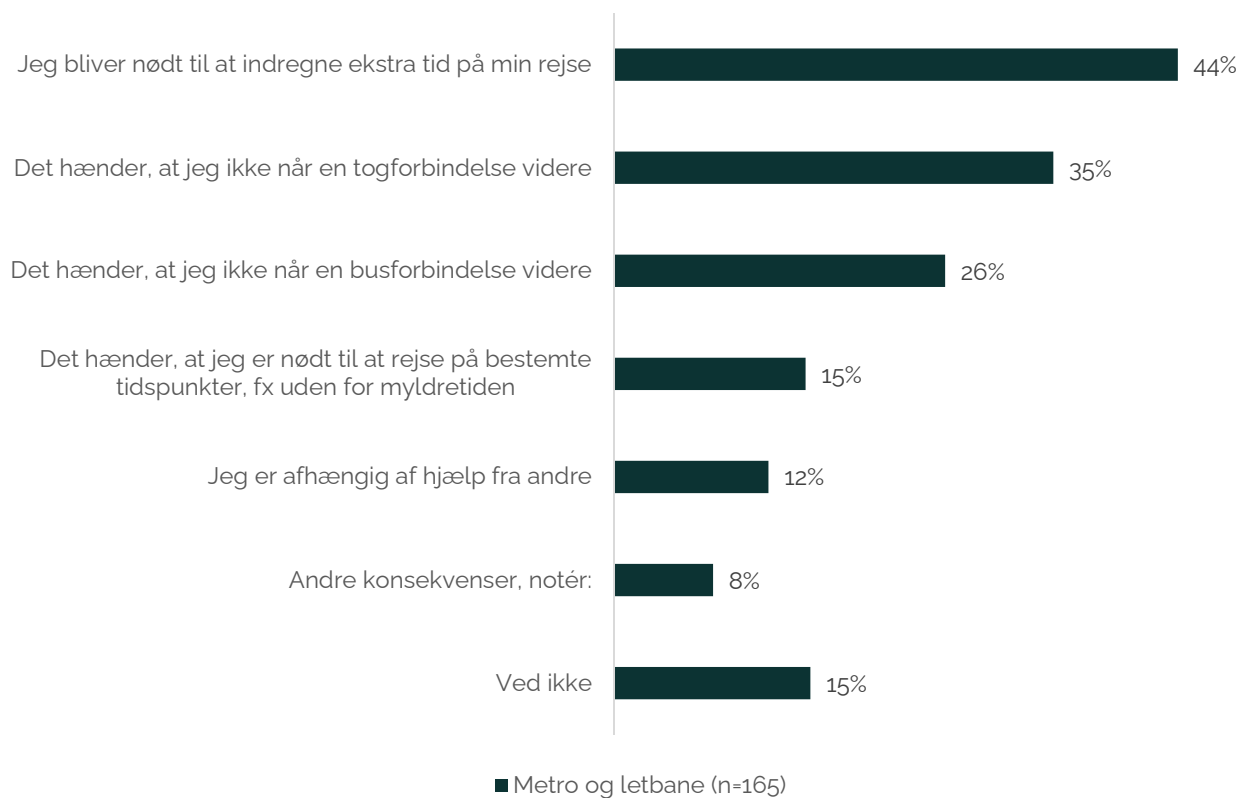
For togpassagerer er ekstra rejsetid den hyppigst nævnte konsekvens af problemer med tilgængeligheden. Det gælder generelt for alle svarpersoner, men især for gangbesværede og kørestolsbrugere, hvor hver anden har nævnt denne konsekvens.

32 procent og 25 procent har svaret, at det hænder, at de ikke når hhv. en tog- eller en busforbindelse videre pga. problemer med den fysiske tilgængelighed. Det bidrager igen til at gøre toget, og den kollektive transport mindre attraktiv.

Endelig bidrager problemer med tilgængeligheden til, at personer, der ofte rejser med barnevogn, klapvogn eller lignende, er afhængige af hjælp fra andre for at kunne komme rundt på stationen og/eller til at stige ind og ud af toget. Det behøver ikke at være et problem i alle situationer, men kan dog opleves som en barriere i forhold til at kunne rejse spontant og problemfrit i den kollektive transport, hvilket igen bidrager til at gøre kollektiv transport mindre attraktiv.

For metro- og letbanepassagerer er konsekvenserne af besvær med tilgængeligheden de samme, dvs. især længere rejsetid og risiko for mistede forbindelser. Se figur 15.

Figur 15: Figur 15: Konsekvenser af problemer med tilgængeligheden – resultater for Metro og letbane



Årsager til oplevelse af besvær med tilgængeligheden på stationer

Som en opfølgning på resultaterne, der blev gennemgået i forrige afsnit, udsendte vi et spørgeskema til deltagere i Passagerpulsens eget webpanel bestående af brugere af den kollektive transport. Deltagerne blev bedt om at besvare en række spørgsmål om tilgængeligheden på den station, de oftest benytter på deres rejser med tog, metro eller letbane.

Vi modtog i alt 1.548 besvarelser.

339 svarede, at de oplevede adgangen til stationen som "lidt besværlig", "meget besværlig" eller "umulig", svarende til 22 procent.

391 oplevede mulighederne for at komme rundt på stationen som "lidt besværlig", "meget besværlig" eller "umulig", svarende til 25 procent.

Vi bad i den forbindelse alle, der oplevede besvær med hhv. adgangen til stationen og/eller muligheden for at komme rundt på stationen om at sætte ord på, hvilke årsager der var til oplevelsen af besvær. De åbne besvarelser er efterfølgende blevet læst igennem og inddelt i forskellige årsagskategorier.

Resultaterne præsenteres i det følgende.

Adgang til stationen

De 339 besvarelser fordeler sig på følgende årsager opsummeret i Tabel 1 herunder.

Tabel 1: Tabel 1: Årsager til oplevelse af besværlig adgang til stationen

Årsager:	Antal	Andel	Nøgleord:
Trapper	94	28%	Stejle, glatte
Adgangsveje	91	27%	Vejbelægning, ikke adgang til station fra gadeplan (omvej)
Elevator	78	23%	Ofte ude af drift, langsom, for lidt kapacitet, omvej for at benytte
Niveauforskel	38	11%	Kun adgang til stationen via trapper, trin m.v.
Cykelparkering	45	13%	Få eller ingen pladser, ikke overdækket, ikke aflåst, afstand til station
Bilparkering	25	7%	Få eller ingen pladser, betaling, afstand til station
Rulletrapper	14	4%	Ofte ude af drift, ikke adgang fra gadeplan
Busholdeplads	13	4%	Afstand til station
Belysning	9	3%	Dårlig eller manglende belysning
Wayfinding	8	2%	Mangelfuld eller ingen skiltning
Andet	19	6%	
Ved ikke	19	6%	
Total	339	100%	

Adgang til stationen omfatter i denne forbindelse adgang til stationens bygninger og perroner fra gadeplan.

Trapper opleves ofte som stejle eller glatte. Flere af svarpersonerne peger også på, at der i myldretiden kan være plads-/kapacitetsproblemer på trapperne, hvilket besværliggør adgangen.

"Der er en trappe ned til tunnellen, elevatoren er tit i uorden. Og det er tungt med cyklen ned ad trappen."

(Kvinde, 56 år, Birkerød Station)

Adgangsvejene til stationen nævnes af flere svarpersoner som årsag til besvær. Afhængig af vejforholdene kan belægningen på veje og fortove være glat, og der er ofte ingen niveaufri adgang til stationsbygning og/eller perronafsnit. Ofte er der kun adgang via kantsten, trapper, rulletrapper eller elevator. Enkelte svarpersoner nævner også dårlig belysning på adgangsvejene.

Elevatorene er også blandt de hyppigst nævnte årsager til oplevelsen af besværlig adgang til stationen.

Problemerne knytter sig blandt andet til placeringen af elevatorer, hvor man skal gå en omvej, eller hvor der kun

er elevator i den ene ende af perronen. Flere nævner også, at elevatorerne ofte er i uorden og/eller generelt er langsomme. Endelig nævner nogle, at elevatorerne ofte benyttes af unge eller andre passagergrupper, som med fordel kunne tage trappen og give plads til passagerer, som har et behov for at benytte en elevator, fx gangbesværede og folk med barnevogne, tung bagage m.v.

”Da jeg er synshandicappet og gangbesværet, er der meget lang vej fra den nordlige ende af stationen til den sydlige ende af stationen, da både elevator og rulletrapper er samlet på et sted, i stedet for at være midt på, eller i hver sin ende af stationen”

(Mand, 57 år, Ørestad Station)

Cykelparkeringsforhold nævnes også som besværlig af flere. Blandt årsagerne er besværlig adgang mellem cykelparkeringsområderne og stationen, hvor man fx skal krydse en vej eller busbane. Manglende plads i stativer, dårlig vedligeholdelse, hærværk og manglende overdækning nævnes også af flere.

Cykelparkeringen omkring Taastrup Station er kaotisk, for få pladser, langt fra adgangen til stationen og ikke mindst bliver cyklerne udsat for hærværk. Dette sker især hvis man stiller cyklen i de stativer der er placeret tættest på stationen. Stativerne er mørke og utrygge at bruge.

(Mand, 55 år, Taastrup Station)

Lang eller besværlig vej mellem busholdeplads og stationen nævnes også af nogle respondenter som en kilde til besvær i forbindelse med adgang til stationen.

”[...] Fra busholdeplads: ned ad trapper/”snegl” eller med elevator ned, gennem tunnel og op ad 2 hold trapper /op med elevator. Fra torvet: gennem tunnel og op ad to hold trapper / op med elevator. [...]”

(Kvinde, 70 år, Albertslund Station)

Komme rundt på stationen

De 391 besvarelser fordeler sig på følgende årsager opsummeret i Tabel 2 herunder.

Tabel 2: Tabel 2: Årsager til oplevelse af besvær med at komme rundt på stationen

Årsager:	Antal	Andel	Nøgleord:
Niveauforskel	98	25%	Kun adgang via trapper, trin m.v.
Elevator	74	19%	Ofte ude af drift, langsom, for lidt kapacitet, kun i den ene ende af perronen
Afstande	63	16%	Langt at gå ved perronskift
Trapper	57	15%	Stejle, glatte, kun i den ene ende af perronen
Trængsel	32	8%	Trængsel på trapper, i elevatorer m.v.
Wayfinding / skiltning	31	8%	Mangelfuld eller ingen skiltning
Cykelmedtagning	19	5%	Vanskeligt pga. pladsforhold, niveauforskelle m.v.
Rulletrapper	15	4%	Ofte ude af drift
Tunnel	13	3%	Beskidt, lugter af urin, ikke ordentlig oplyst m.v.
Krydse skinner	12	3%	Usikkert at skifte perron, ikke muligt at skifte perron eller krydse spor, når der holder tog
Gangbro	7	2%	Omvej ved perronskifte
Adgangsveje	13	3%	Vejbelægning, ikke adgang til station fra gadeplan (omvej)
Belysning	5	1%	
Andet	34	9%	
Ved ikke	34	9%	
Total	391	100%	

Generelt er mange af tilbagemeldingerne relateret til niveauforskelle, når man skal rundt på stationen fx ved skift af perron.

Kommentarerne vedrørende besvær ved perronskifte knytter sig til flere forskellige forhold.

For det første kan der være sikkerhedsmæssige udfordringer, da man på nogle af de mindre stationer skal krydse sporene for at komme til den rigtige perron. Det opleves som besværligt og/eller utrygt af nogle passagerer.

"Man skal krydse skinnerne, for at komme på til spor 2. Ofte holdet toget på spor 1 i vejen og ellers er overgangen på sporet ikke det bedste."

(Mand, 38 år, Veksø Station)

For det andet opleves besvær pga. placeringen af elevatorer, trapper og gangbroer, da de på nogle stationer kun er placeret i den ene ende af perronen, hvilket betyder, at man på mange stationer skal gå langt for at skifte perron.

I relation til elevatorer nævnes de samme udfordringer som for adgang til stationen. Dvs. at elevatorerne ofte er i uorden, er langsomme eller er overfyldte.

Udfordringerne med trapper er også de samme, dvs. de beskrives som stejle, glatte eller for smalle.

Der er også nogle forskellige kommentarer vedrørende udfordringer med cykelmedtagning. Kombinationen af trængsel på trapper og i elevatorer kan besværliggøre adgangen for cyklister til perronerne, særligt i myldretiden. Cykelslisker på trapperne er også nogle steder placeret uhensigtsmæssigt, så pedalerne fx kan komme i klemme i gelænderet.

"Jeg har ofte cykel med. Sliskerne er mega smalle og på trappen op til Toftegårds Alle, kan det være umuligt da slisken sidder så tæt på gelænderet at cyklens pedal sætter sig fast."

(Kvinde, 64 år, Valby Station)

Endelig er der en række kommentarer om wayfinding, som gør det besværligt at navigere rundt på stationen, særligt hvis man ikke er kendt i området.

"Man skal meget ned og op igen når man skal til metroen eller til linje C fra Stig Lommers Plads. Gæster / folk der ikke er vant til den fortæller ofte at det var svært at finde rundt. Man kan nok forbedre skiltningen - men næppe undgå at skulle meget ned og op."

(Kvinde, 71 år, Flintholm Station)

Bilag 2: Regler om tilgængelighed for togpassagerer fastsat i konventioner, EU-regler og dansk lovgivning

FN's konvention om rettigheder for personer med handicap

Danmark ratificerede i 2009 FN's Handicapkonvention og påtog sig derved en forpligtelse til at indrette sin lovgivning og administrative praksis i overensstemmelse med konventionens krav. Danmark tiltrådte tillægsprotokollen til konventionen den 23. september 2014.

Med ratifikationen bekræftede Danmark endnu en gang, at alle mennesker, herunder også personer med handicap, er født lige og frie, og med en ret til forfølge disse universelle rettigheder. Staten skal dermed sørge for, at personer med handicap har samme ret til livet som alle andre.

De væsentligste bestemmelser af betydning for kollektiv transport er artiklerne 1, 9 og 19:

Artikel 1. Formål

Formålet med denne konvention er at fremme, beskytte og sikre muligheden for, at alle personer med handicap fuldt ud kan nyde alle menneskerettigheder og grundlæggende frihedsrettigheder på lige fod med andre, samt at fremme respekten for deres naturlige værdighed. Personer med handicap omfatter personer, der har en langvarig fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, som i samspil med forskellige barrierer kan hindre dem i fuldt og effektivt at deltage i samfundslivet på lige fod med andre.

Artikel 9. Tilgængelighed

1. Med henblik på at gøre det muligt for personer med handicap at få et selvstændigt liv og deltage fuldt ud i alle livets forhold, skal deltagerstaterne træffe passende foranstaltninger til at sikre, at personer med handicap på lige fod med andre har adgang til de fysiske omgivelser og transportmuligheder, information og kommunikation, herunder informations- og kommunikationsteknologi og -systemer, og de øvrige faciliteter og tilbud, der er åbne for eller gives offentligheden, både i byområder og i landdistrikter. Disse foranstaltninger, som omfatter identifikation og afskaffelse af hindringer og barrierer for tilgængelighed, gælder bl.a. for:
 - a) bygninger, veje, transportmuligheder og andre indendørs og udendørs faciliteter, herunder skoler, boliger, sygehuse og andre sundhedsfaciliteter og arbejdspladser.
 - b) informations- og kommunikationstjenester samt andre tjenester, herunder elektroniske tjenester og nødberedskab.
2. Deltagerstaterne skal ligeledes træffe passende foranstaltninger til:
 - a) at udvikle, udbrede kendskabet til og overvåge gennemførelsen af minimumsstandards og vejledninger for tilgængeligheden af faciliteter og tilbud, der er åbne for eller gives til offentligheden,

- b) at sikre, at private udbydere af faciliteter og tilbud, som er åbne for eller gives til offentligheden, tager hensyn til alle aspekter af tilgængelighed for personer med handicap,
- c) at sørge for, at involverede aktører undervises i de problemer med tilgængelighed, som personer med handicap står overfor,
- d) at sørge for, at offentligt tilgængelige bygninger og andre faciliteter har skiltning med punktskrift og i letlæselige og letforståelige former,
- e) at sørge for forskellige former for bistands- og formidlingspersoner, herunder hjælpere, oplæsere og professionelle tegnsprogstolke, for at lette tilgængeligheden til offentligt tilgængelige bygninger og andre faciliteter,
- f) at fremme andre passende former for bistand og støtte til personer med handicap for at sikre, at de har adgang til information,
- g) at fremme adgangen for personer med handicap til ny teknologi og nye systemer på informations- og kommunikationsområdet, herunder internettet,
- h) at fremme udformning, udvikling, produktion og distribution af tilgængelig teknologi og tilgængelige systemer på informations- og kommunikationsområdet på et tidligt stadie, så denne form for teknologi og systemer bliver tilgængelige til den lavest mulige pris.

Artikel 19. Retten til et selvstændigt liv og til at være inkluderet i samfundslivet

Deltagerstaterne anerkender, at alle personer med handicap har lige ret til at leve i samfundet med samme valgmuligheder som andre, og skal træffe effektive og passende foranstaltninger til at gøre det lettere for personer med handicap fuldt ud at nyde denne rettighed samt fuldt ud at blive inkluderet og deltage i samfundet, herunder ved at sikre:

- c) at samfundets tilbud og faciliteter til den almene befolkning er tilgængelige for personer med handicap på lige fod med andre og tager hensyn til deres behov.

Forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser

Reglerne om personer med handicap og personer med nedsat mobilitet findes i kapitel V:

KAPITEL V. PERSONER MED HANDICAP OG PERSONER MED NEDSAT MOBILITET

Artikel 21. Befordringsret

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 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

1. 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

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, togskitte på eller ankomst til en bemanded jernbanestation vederlagsfrit 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 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 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.
- b) Denne besked accepteres uden yderligere omkostninger, uanset hvilke kommunikationsmidler der anvendes.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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.
- i) 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. Vilkårene 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

1. Hvis jernbanevirksomheder og 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 genanskaffelse eller reparation af det mistede eller beskadigede mobilitetsudstyr eller hjælpeanordninger

- b. omkostningerne til genanskaffelse eller behandling af kvæstelser af en hjælpehund, der er mistet eller kvæstet, og
 - c. rimelige omkostninger til midlertidig mobilitetsudstyr, hjælpeanordninger eller hjælpehunde, hvis sådanne midlertidige 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 midlertidig 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

1. Jernbanevirksomheder og stationsledere sørger for, at alt personale, herunder nyansat personale, som i deres daglige arbejde 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.

EU Direktiv 2019/882 om tilgængelighedskrav for produkter og tjeneste

Dette direktiv definerer personer med handicap i overensstemmelse med De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap, vedtaget den 13. december 2006 (UNCRPD).

Formålet med direktivet er at skabe en større tilgængelighed for personer med handicap, som defineret i overensstemmelse med De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap, vedtaget den 13. december 2006 (UNCRPD), som Unionen har været part i siden den 21. januar 2011, og som samtlige medlemsstater, dermed også Danmark, har ratificeret.

Direktivet retter sig også mod andre personer, der oplever funktionelle begrænsninger, f.eks. ældre personer, gravide kvinder eller personer, der rejser med bagage, vil også drage nytte af dette direktiv. Begrebet »personer med funktionelle begrænsninger« som omhandlet i dette direktiv omfatter personer med en fysisk, psykisk, intellektuel eller sensorisk funktionsnedsættelse, aldersrelateret handicap eller andre permanente eller midlertidige legemlige begrænsninger, som i samspil med forskellige barrierer medfører, at deres adgang til produkter og tjenester begrænses, og at sådanne produkter og tjenester skal tilpasses disse personers særlige behov.

Særlige krav i direktivet til transportområdet

Transporttjenester i byer og forstæder og regionale transporttjenester skal sikre tilgængeligheden af de selvbetjeningsterminaler, der anvendes i forbindelse med leveringen af tjenesten.

For personbefordring med fly, bus, tog og skib, bortset fra transporttjenester i byer og forstæder og regionale transporttjenester, ved at:

- I. Sikre leveringen af oplysninger om tilgængeligheden af køretøjer, omkringliggende infrastruktur og det byggede miljø samt bistand til personer med handicap

- II. Sikre leveringen af oplysninger om intelligente billetsystemer (elektronisk reservation, bestilling af billetter osv.), tidstro passagerinformation (køreplaner, information om trafikafbrydelser, tilslutningsforbindelser og vidererejse med andre transportmidler osv.) og yderligere serviceoplysninger (f.eks. bemanning på stationer, elevatorer, som er ude af drift, eller tjenester, som midlertidigt ikke er til rådighed)

Den Danske implementering

Direktiv 2019/8802 er implementeret i dansk lovgivning i lov om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (lov nr. 801 af 07/06/2022).

Bilag 3: Om denne undersøgelse

Afgrænsning og metode

Fysisk tilgængelighed er afgrænset til togstationer og forhold på stationen. Der ses derfor bort fra adgangsveje, der leder hen til stationen, samt busterminaler og busstoppesteder.

Rapporten tager udgangspunkt i resultaterne fra to undersøgelser gennemført i hhv. analyseinstituttet Norstats webbaserede befolkningspanel og Passagerpulsens eget webbaserede passagerpanel.

I den første undersøgelse, gennemført i Norstats webpanel, har vi spurgt et repræsentativt udsnit af 2.001 danskere, som rejser med toget mindst én gang årligt om deres oplevelse af den fysiske tilgængelighed på danske togstationer og ombord i toget. I undersøgelsen har vi sondret mellem rejser, der foregår med 1) Tog og 2) Letbane og Metro. Resultaterne præsenteres i Bilag 1 fordelt på både totaler (landsgennemsnit) og relevante målgrupper (fx gangbesværede) i de tilfælde, hvor der er signifikante forskelle.

I den anden undersøgelse, gennemført i Passagerpulsens webpanel, har vi bedt 1.548, primært højfrekvente, togpassagerer om at sætte ord på, hvilke udfordringer de oplever med den fysiske tilgængelighed på danske togstationer – hvis de oplever udfordringer. Resultaterne præsenteres ligeledes i Bilag 1.

Befolkningsundersøgelsen

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført i perioden 29. august til 9. september 2022 via Norstats befolkningspanel med en nettostikprøve på 2.001 besvarelser, heraf 879 der bor i et geografisk område med metro eller letbane.

Antallet af besvarelser betyder, at den maksimale, statistiske usikkerhed på totaler er +/- 2,2 procentpoint.

Data er vejlet på køn, alder og region.

Sample-universet udgøres af et repræsentativt udsnit af danskere på 18 år og derover.

Om deltagerne:

Køn:

	Vejet	Uvejlet
Mand	49%	44%
Kvinde	51%	56%

Alder:

	Vejet	Uvejlet
18-29	21%	23%
30-39	16%	10%
40-49	15%	14%
50-64	24%	28%
65+	24%	24%

Geografi:

	Vejet	Uvejet
Region Hovedstaden	35%	24%
Region Sjælland	15%	17%
Fyn og Øerne	8%	13%
Syd- og Sønderjylland	12%	12%
Region Midtjylland	21%	20%
Region Nordjylland	9%	15%

Passer noget af følgende på dig?

	Vejet	Uvejet
Er gangbesværet eller bruger kørestol	3%	4%
Har nedsat syn	20%	20%
Har nedsat hørelse	9%	10%
Rejser ofte med barnevogn, klapvogn eller lignende	5%	4%
Rejser ofte med meget bagage	8%	8%
Har ofte cykel med i toget/bussen	7%	6%
Ingen af disse	60%	60%

Den opfølgende undersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført blandt togpassagerer i perioden 28. november til 9. december 2022 via Passagerpulsens webpanel med en nettostikprøve på 1.548 besvarelser.

Data er ikke vejlet.

Sampleuniverset udgøres af fortrinsvis højfrekvente brugere af kollektiv transport med en overvægt af deltagere bosat i hovedstadsområdet.

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

© Forbrugerrådet Tænk København 2023

**Rapporten er udarbejdet af:
Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk**

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk
Ryesgade 3A, 2. th, 2200 København N.
Telefon: +45 77 41 77 41
E-mail: passagerpulsen@fbr.dk
Hjemmeside: www.passagerpulsen.taenk.dk