

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0117
- Klageren:** XX på vegne af ægtefællen YY
2730 Herlev
- Indklagede:
CVRnummer:** DSB Fjern- og Regionaltog
25050053
- Klagen vedrører:** Spørgsmålet om DSB overholder togpassagerrettighedsforordningen vedr. handicappedes adgang til assistance til at medtage cykler, idet der kan være hindringer ved tog med høj indstigning
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at DSB ændrer reglerne, så handicappede får lettere adgang til at medbringe cykler mellem landsdelene
DSB gør gældende, at de overholder togpassagerrettighedsforordningen
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. december 2018 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB anses ikke for at have tilsidesat kravene i togpassagerrettighedsforordningen om assistance til handicappedes adgang til at medbringe cykler.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har en ægtefælle med en trehjulet handicapcykel på 40 kg, når motoren er påsat. I forbindelse med rejser rundt i Danmark har de oplevet vanskeligheder i relation til assistance med at få handicapcyklen om bord på toget. Klageren har beskrevet det således:

“Vi købte pladsbilletter ved DSB 7-Eleven i Høje Taastrup 27.05.2018 11.32 til os og vore cykler til afgang fra Hovedbanegården 06.06. kl 07.00. Dagen senere kom jeg i tanke om, at toget på denne afgang måske ikke var med lav indstigning, hvilket ingen er mellem landsdelene viste det sig. Jeg ringede derfor til DSB handicapservice, men fik egentlig bare bekræftet, at det er efter devisen hjælp dig selv, hvad angår handicapcykler. Samme dag sendte jeg en mail til DSB i håb om assistance. 08.06. fik jeg det endelige afslag.

Vores cykeltur til Fyn måtte vi derfor aflyse incl. den bestilte overnatning på [hotel] fra 06-08.06., da jeg ikke alene kan løfte fruens cykel ca. 1 m op i et IC 3 tog. [DSB's] info om, at der ofte er en venlige medpassager, der kan hjælpe, ved jeg ikke lige, hvordan jeg kan bruge, når jeg har pladsbilletter til en given afgang på en given distance.

Pladsbilletterne har jeg fået refunderet ved 7Eleven ved Herlev station og har ikke kopi af disse. Øvrige billetter ville vi have betalt med rejsekortet.

Fruens cykel er en Nihola low med handicapmærke. Den måler b 89 cm og l 180 cm. Vægten er 28 kg uden motor og ca. 40 kg med motor. Cyklen har motor monteret.”

Herudover har klageren beskrevet en anden togtur:

“Vi har lige været på en lille cykeltur i Odsherred og ville tage hjem fra Jyderup st. kl 14.06. Det første billettøren meddelte, var at fruens cykel ikke måtte medtages selvom, det er en handicapcykel. Jeg fortalte hende, at det var forkert jfr. DSB egne regler, men da det var et IC 3 tog, kunne jeg alligevel ikke få cyklen ind i toget. Vi ventede derfor en time til kl 15.06. Billettøren meddelte også i dette tilfælde, at cyklen ikke måtte komme med. Jeg meddelte igen, at det er en handicapcykel og pegede på mærket, men ifølge ham var det kun to hjulede cykler, der måtte medtages i toget, men han sagde dog, at denne gang kunne det gå an, da der var rigelig plads i cykelvognen.

Jeg finder det urimeligt og rystende, at DSB's ansatte regulerer befordring efter regler, de åbenbart ikke kender, og man skal stå i fuld offentlighed med denne diskusion.

De to pågældende billettører var venlige, men vi kan jo sagtens komme ud for en billettør, der har en dårlig dag og som så nægter os medrejse. Vil DSB i dette tilfælde betale en vognmand for vor transport? I givet fald skal vi så checke ind og ud som en normal rejse?

Jeg vil også lige tilføje, at afgang fra Jyderup i går kl. 15.06 var med lav indstigning dvs. med ca. 40 cm fra perronen til togets trinbræt. Det er vel ikke rigtig lav indstigning?”

Og videre har klageren oplyst:

“Vi havde købt billetter til fru og jeg incl. vore cykler til en ferie i det fynske. Kort tid efter købet blev vi opmærksomme på, at billetterne var til tog med høj indstigning, hvilket vi ikke magter med fruens 40 kg tunge handicapcykel. Da vi samtidig blev informeret af DSB handicapservice, at der ikke kørte tog mellem landsdelene med lav indstigning, aflyste vi vor ferie og vore reservationer.

DSB har senere oplyst, at der er 39 tog mellem landsdelene dagligt med lav indstigning. Jeg har med Rejseplanen som kilde fundet frem til, at der er 55 togafgange dagligt fra Hovedbanegården til f.eks. Odense, 4 af disse afgange har lav indstigning, nemlig afgangene 00,00, 15,22, 16,22 & 17,22. til disse afgange *anbefaler* DSB reservation. Jeg har i den forbindelse spurgt, om DSB mener, at handicappede med cykel er stillet rimeligt med den fordeling samt hvor ofte vil den handicappede blive udsat for ikke at kunne komme med, da alle tog med undtagelse af nattoget er i myldretiden, hvor cykelmængden er meget større end udenfor denne.

En returrejse fra Odense med lav indstigning kan være 03,47, 05,51, 06,11 & 07,11. Disse er dog udenfor myldretiden delvist men vel heller ikke særligt handicapvenlige.”

Hertil har DSB anført, at DSB kan hjælpe med at løfte en kørestol eller andre hjælpemidler ombord på toget, når dette er muligt med DSB's stationslifte. DSB's lifte kan håndtere genstande på op til 70 x 140 cm. DSB's lifte er således i stand til at håndtere genstande, som er større end de lovgivningsmæssige krav i EU Kommissionens forordning nr. 1300/2014 (PRM/TSI). Klagers hustru 3-hjulede cykel kan med en status som handicaphjælpemiddel medtages i DSB's tog på samme vilkår som 2-hjulede cykler. Vil klagerens hustru være sikret en plads til sin cykel på en bestemt afgang, skal der købes en pladsbillet til cyklen, og hun vil ikke blive afvist at komme med toget. I situationer hvor det ikke er muligt, eller der er fravalgt at købt en pladsbillet til cyklen, kan cyklen medtages, når pladsforholdene ombord tillader det. Klagers hustru kan derfor på grund af pladmangel få afvist at medtage sin cykel. Dette vilkår gælder for alle kunder, som ønsker at medtage en cykel. I sådanne situationer henvises kunden til at benytte den næste togafgang. DSB's tilbud om cykelmedtagning i DSB's tog er i overensstemmelse med EU Kommissionens forordning nr. 1371/2007 artikel 5.

DSB sendte følgende svar til klageren efter klagens indgivelse til ankenævnet:

”

Efter at du har klaget til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, er DSB blevet opmærksom på, at vi ikke tidligere har svaret dig specifikt om muligheden for at få din hustru cykel med ombord i toget på en rejse den 6. juni.

1

Jeg har forståelse for jeres ønske om at kunne medtage din hustru cykel på jeres togrejser, og DSB ønsker også at imødekomme dette ønske i det omfang, som det er praktisk muligt.

T

2

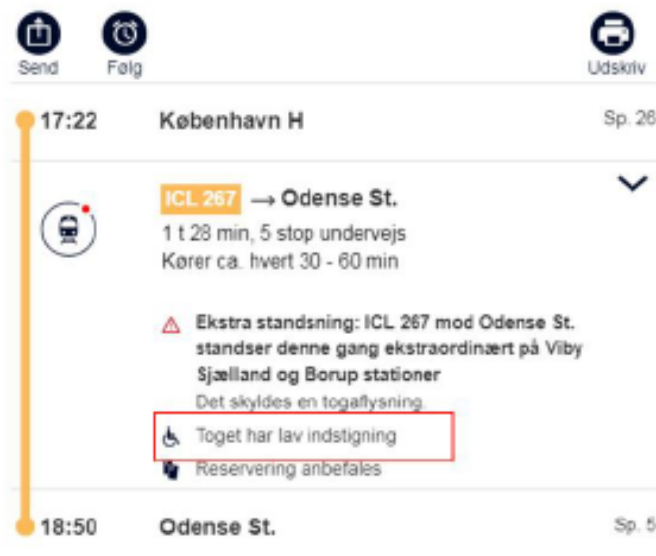
v

Som du har erfaret, er det muligt at have din hustru Nihola Cykel med i DSB's tog, dog under forudsætning af, at I selv kan stå for at få cyklen ombord.

Da I henvendte jer til DSB om jeres rejse den 6. juni, burde I være blevet oplyst, hvilke togaftage, der denne dag var planlagt til at køre med lav indstigning, og som I derfor kunne benytte. DSB undskylder, at I ikke fik denne information og vejledning.

Jeg kan oplyse, at der ugentligt er planlagt 39 togforbindelser mellem landsdelene, som køres med en togtype med lav indstigning. I kan på Rejseplanen finde information om, hvilke togaftage der køres med lav indstigning, ligesom I kan få denne information ved at kontakte DSB Kundeservice på 70 13 14 15.

Som vist herunder, vil det på Rejseplanen være angivet at toget har lav indstigning.




Send Følg Udskriv


17:22 København H Sp. 26

ICL 267 → Odense St.

1 t 28 min, 5 stop undervejs
Kører ca. hvert 30 - 60 min

⚠ Ekstra standsning: ICL 267 mod Odense St. standser denne gang ekstraordinært på Viby Sjælland og Borup stationer
Det skyldes en togaflysning

 Toget har lav indstigning

 Reservering anbefales

18:50 Odense St. Sp. 5

DSB kan desværre ikke tilbyde at hjælpe jer med at få cyklen ombord på tog med høj indstigning, da cyklen er for stor til at blive liftet ombord med de handicaplifte, som findes på DSB's stationer. Disse lifte kan håndtere kørestole og hjælpemidler med en maksimal længde på 140 cm og en maksimal bredde på 70 cm. Dette er i overensstemmelse med de lovmæssige krav.

DSB's kan heller ikke tilbyde at hjælpe jer med at løfte cyklen ind i toget, da dette, på grund af cyklens vægt og størrelse, vil være i strid med dansk lovgivning for arbejdsmiljøregler, som gælder for DSB's personale.

Da der er begrænset plads i toget, er det kun muligt at få cyklen med ombord, når pladsforholdene tillader det, og det vil altid være togpersonalet, som under hensyntagen til de øvrige rejsende og sikkerheden afgør, om der er plads. DSB's personale kan derfor være nødsaget til at afvise, at I kan få cyklen med.

Har I oplevet at blive afvist med anden begrundelse end pladsforholdene, beror dette på en beklagelig fejl. Foranlediget af din henvendelse, vil DSB følge op internt for sikre, at reglerne for medtagning af en handicapcykel er kendt hos personalet.

Da din hustru har et ledsagerkort, og cyklen er mærket med et handicapsymbol, er det ikke nødvendigt, at købe billet til cyklen. Vil I være sikret en plads til cyklen på en afgang med lav indstigning, er det muligt til nogle afgange at købe en cykelpladsbillet til 30 kroner. Cykelpladsbilletterne kan bestilles hos DSB Kundeservice på 70 13 14 15.

DSB ser frem til at kunne byde jer velkommen ombord i toget.

„

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Der skelnes i reglerne vedrørende handicapassistance mellem den handicappede person og pågældendes kørestol/hjælpemidler.

DSB har oplyst, at assistance med at få personen om bord på toget kan bestilles op til 12 timer før afgang. Ifølge EU's togpassagerrettighedsforordningen artikel 24, skal der være mulighed herfor senest 48 timer før afgang.

I relation til forordningens artikel 20 om oplysninger til handicappede har DSB anført, at der er 39 ugentlige afgange mellem landsdelene med lav indstigning, og at disse tog kan søges i www.Rejseplanen.dk.

DSB opfylder efter ankenævnets opfattelse således EU-reglerne på disse punkter.

I EU-reglerne om lifte er anført, at minimumsbredde skal være 70 cm plus minimum 5 cm i hver side til hænder under bevægelse, og minimumslængde skal være 120 cm plus 5 cm til fødder, og der skal kunne løftes 300 kg.

DSB har i relation til handicaphjælpemidler oplyst, at deres lifte kan håndtere kørestole/ hjælpemidler op til en maksimal størrelse på 140 x 70 cm og en vægt på 300 kg.

Da klagerens ægtefælles cykel måler 89 X 180 cm og vejer ca. 40 kilo, når motoren er påmonteret, er cyklen for stor til at være omfattet af passagerens rettighed til at få hjælpemidlet løftet om

bord med lift. DSB overtræder således ikke reglerne ved ikke at kunne tilbyde dette til klagerens ægtefælle.

Når en trehjulet cykel har status som handicaphjælpemiddel, betragtes den som en tohjulet cykel. Den kan således medtages, hvis den rejsende selv kan sørge for at få cyklen ombord. DSB har henvist til, at arbejdsmiljølovgivningen sætter grænser for den maksimale vægt, som en medarbejder må løfte ind og ud af toget. DSB har videre oplyst, at den pågældende cykels vægt indebærer, at DSB efter disse begrænsninger ikke kan yde assistance til at løfte cyklen ind og ud af toget.

Ankenævnet finder på den baggrund, at DSB ikke tilsidesætter reglerne ved ikke at tilbyde dette, også selv om der er tale om en afgang med lav indstigning.

Vedrørende plads i toget har DSB oplyst, at passagerer, der har pladsbillet til en cykel, vil være sikret mulighed for at medtage cyklen på den togafgang, som der er købt pladsbillet til – dette gælder også trehjulede cykler med handicapstatus. Det er muligt at købe pladsbillet til cykler til DSB's IC og ICLyn tog.

Ankenævnet bemærker, at selv om klageren således kan reservere en plads i toget til en afgang med høj indstigning, hvor det ikke er muligt at yde assistance til at få cyklen om bord, tilsidesætter DSB ikke reglerne.

Endelig har DSB oplyst, at i situationer hvor passageren ikke har en pladsbillet til cyklen, vil det være op til togets personale at vurdere, om der aktuelt er plads i det pågældende tog til at medtage en cykel, en barnevogn eller en kørestol/hjælpemiddel. Det skyldes primært, at disse genstande kun kan placeres på bestemte pladser i toget, og at de på grund af deres dimensioner kan stille særlige krav om plads (dørbredde, vestibulemå) for at kunne få adgang til de særlige pladser for disse genstande.

DSB kan derfor efter ankenævnets opfattelse med henvisning til pladsmangel afvise at medtage klagerens ægtefælles cykel på afgang, hvortil der ikke er bestilt plads til cyklen.

DSB har beklaget, at klageren den 6. juni 2018 ikke fik en grundigere vejledning i den pågældende dags togafgange med lav indstigning. Ankenævnet finder, at DSB derudover har besvaret klagerens henvendelser i fornødelnt omfang.

På baggrund af det anførte finder ankenævnet ikke grundlag for at udtale kritik af DSB, som overholder EU-reglerne, men ankenævnet opfordrer DSB til at overveje, om det er muligt at øge antallet af togafgange med lav indstigning i dagtimerne.

RETSGRUNDLAG:

FRA TOGPASSAGERRETTIGHEDSFORORDNINGEN:

Artikel 5

Cykler

Jernbanevirksomheder skal give passagererne mulighed for, i givet fald mod betaling, at medtage cykler, hvis de er lette at håndtere,

hvis det ikke er til gene for den pågældende jernbanetjeneste, og
hvis det rullende materiel gør det muligt

KAPITEL V

HANDICAPPEDE OG BEVÆGELSESHÆMMEDE PERSONER

Artikel 19

Ret til befordring

1. Jernbanevirksomheder og stationsledere sikrer under aktiv inddragelse af repræsentative organisationer for handicappede og bevægelseshæmmede personer, at der findes eller fastsættes ikkediskriminerende adgangsregler for befordring af handicappede og bevægelseshæmmede personer.

2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede personer uden ekstra omkostninger. En jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau kan ikke nægte at acceptere en reservation eller at udstede en billet til en handicappet eller bevægelseshæmmed person eller kræve, at denne ledsages af en anden person, medmindre dette er strengt nødvendigt for at overholde de i stk. 1 omhandlede adgangsregler.

Artikel 20

Oplysninger til handicappede og bevægelseshæmmede personer

1. På anmodning skal en jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau oplyse handicappede og bevægelseshæmmede personer om jernbanetjenesternes tilgængelighed og om adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1, samt om faciliteter om bord.
2. Når en jernbanevirksomhed, en billetudsteder og/eller et rejsebureau gør brug af undtagelserne i artikel 19, stk. 2, meddeler den eller det på anmodning skriftligt den pågældende handicappede eller bevægelseshæmmede person sin begrundelse herfor inden for fem arbejdsdage efter, at reservationen eller billetudstedelsen er afvist, eller betingelsen om ledsagelse er fastsat.

Artikel 21

Adgang og tilgængelighed

1. Jernbanevirksomheder og stationsledere sikrer ved anvendelsen af TSI for bevægelseshæmmede personer, at stationer, perroner, vogne og andre faciliteter er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede personer.
2. Er der ikke ledsagende personale på toget, eller er stationen

ubemandet, træffer jernbanevirksomheder og stationsledere passende foranstaltninger til at sikre handicappede og bevægelseshæmmede personer adgang til at rejse med tog.

Artikel 22

Assistance på jernbanestationerne

1. Når en handicappet eller bevægelseshæmmed person afrejser fra, foretager togskifte på eller ankommer til en bemandet jernbanestation, skal stationslederen vederlagsfrit sørge for, at den pågældende får tilstrækkelig assistance til at kunne stige på det afgående tog eller stige af det ankommende tog, som han eller hun har købt billet til, jf. dog adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1.
2. Medlemsstaterne kan gøre en undtagelse fra stk. 1 i tilfælde af personer, der benytter forbindelser, der er omfattet af kontrakter om offentlig tjeneste indgået i overensstemmelse med gældende fællesskabslovgivning, forudsat at den kompetente myndighed har sørget for alternative faciliteter eller ordninger, der garanterer en tilsvarende eller højere grad af adgang til transport.
3. På ubemandede stationer sikrer jernbanevirksomheden og stationslederen, at information gøres let tilgængelig i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1, for så vidt angår de nærmestliggende bemandede stationer og direkte tilgængelig assistance for handicappede og bevægelseshæmmede.

Artikel 23

Assistance i toget

En jernbanevirksomhed yder vederlagsfrit handicappede og bevægelseshæmmede personer assistance i toget og under ind- og udstigning, jf. dog adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1. I denne artikel forstås ved assistance i toget alle rimelige foranstaltninger, der træffes for at give en handicappet eller bevægelseshæmmed person adgang til samme tjenester i toget som andre passagerer, hvis personen er så handicappet eller bevægelseshæmmed, at vedkommende ikke har uafhængig og sikker adgang til disse tjenesteydelser.

Artikel 24

Betingelser for ydelse af assistance

Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer i henhold til artikel 22 og 23 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, får besked om den pågældendes behov mindst 48 timer, før der er behov for denne assistance. Når billetten gælder for flere rejser, er en meddelelse tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser.

b) Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage besked.

c) Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med litra a), træffer jernbanevirksomheden og stationslederen alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede person tilstrækkelig assistance til at kunne rejse.

d) Med forbehold af andre enheders beføjelser med hensyn til områder uden for jernbanestationen angiver stationslederen eller en anden bemyndiget person steder i og uden for jernbanestationen, hvor handicappede og bevægelseshæmmede personer kan melde deres ankomst på jernbanestationen og bede om assistance, hvis de har behov for det.

e) Assistance ydes på betingelse af, at den handicappede eller bevægelseshæmmede person 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 indcheckningstidspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødetidspunkt, skal den handicappede eller bevægelseshæmmede person være til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indcheckningstidspunktet for alle passagerer.”

Arbejds miljølovens regler om løft. <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledninger/l/d-3-1-loft-traek-og-skub>.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

” Vi købte pladsbilletter ved DSB 7-Eleven i Høje Taastrup 27.05.2018 11.32 til os og vore cykler til afgang fra Hovedbanegården 06.06. kl 07.00. Dagen senere kom jeg i tanke om, at toget på denne afgang måske ikke var med lav indstigning, hvilket ingen er mellem landsdelene viste det sig. Jeg ringede derfor til DSB handicapservice, men fik egentlig bare bekræftet, at det er efter devisen hjælp dig selv, hvad angår handicapykler. Samme dag sendte jeg en mail til DSB i håb om assistance. 08.06. fik jeg det endelige afslag.

Vores cykeltur til Fyn måtte vi derfor aflyse incl. den bestilte overnatning på [hotel] fra 06-08.06., da jeg ikke alene kan løfte fruens cykel ca. 1 m op i et IC 3 tog. [DSB's] info om, at der ofte er en venlige medpassagerer, der kan hjælpe, ved jeg ikke lige, hvordan jeg kan bruge, når jeg har pladsbilletter til en given afgang på en given distance.

Pladsbilletterne har jeg fået refunderet ved 7Eleven ved Herlev station og har ikke kopi af disse. Øvrige billetter ville vi have betalt med rejsekortet.

Fruens cykel er en Nihola low med handicapmærke. Den måler b 89 cm og l 180 cm. Vægten er 28 kg uden motor og ca. 40 kg med motor. Cyklen har motor monteret. Kopi af fruens ledsagerkort er vedlagt.

Jeg håber dette er fyldestgørende til vurdering af sagen men vil dog gerne fortælle om vores rejse med DSB i går også.

Vi har lige været på en lille cykeltur i Odsherred og ville tage hjem fra Jyderup st. kl 14.06. Det første billettøren meddelte, var at fruens cykel ikke måtte medtages selvom, det er en handicapcykel. Jeg fortalte hende, at det var forkert jfr. DSB egne regler, men da det var et IC 3 tog, kunne jeg alligevel ikke få cyklen ind i toget. Vi ventede derfor en time til kl 15.06. Billettøren meddelte også i dette tilfælde, at cyklen ikke måtte komme med. Jeg meddelte igen, at det er en handicapcykel og pegede på mærket, men ifølge ham var det kun tohjulede cykler, der måtte medtages i toget, men han sagde dog, at denne gang kunne det gå an, da der var rigelig plads i cykelvognen.

Jeg finder det urimeligt og rystende, at DSB's ansatte regulerer befording efter regler, de åbenbart ikke kender, og man skal stå i fuld offentlighed med denne diskusion.

De to pågældende billettører var venlige, men vi kan jo sagtens komme ud for en billettør, der har en dårlig dag og som så nægter os medrejse. Vil DSB i dette tilfælde betale en vognmand for vor transport? I givet fald skal vi så checke ind og ud som en normal rejse?

Jeg vil også lige tilføje, at afgang fra Jyderup i går kl. 15.06 var med lav indstigning dvs. med ca 40 cm fra perronen til togets trinbræt. Det er vel ikke rigtig lav indstigning? DSB's regler er klare for handicappedes medtagning af handicapcykel men totalt uforståelige og meget urimelige.

1. Fruen har en Nohola handicapcykel som uden motor vejer 28 kg og ca. 10 kg mere med en påmonteret motor. Cyklen er lidt uhandy med en rund tønne foran uden håndtag og et glimrende håndtag i bagegebæren.
2. Cyklen er meget brugt som kommunal handicapcykel.
3. DSB har valgt i deres togplan, at kun køre med tog med høj indstigning mellem landsdelene, og i regionerne med ca halvdelen af togene eller flere med lav indstigning. Jeg tror ikke, der er mange handicappede, der med en medrejsende ven eller ægtefælle kan bugsere en sådan cykel ind i et tog med høj indstigning. DSB angiver, at der gerne er en venlig passager, der kan hjælpe, dvs. når man er kommet med toget, må man blive der, til man finder en stærk og venlig passager, der kan hjælpe, uanset hvor ens rejse måtte være til.
4. I disse trafikale trængselstider vil man gerne flytte så mange rejsende fra biler til cykel eller offentlig transport, ligesom turistorganisationer nationalt og regionalt gør meget for cykelturisme. DSBs regler synes ikke at stemme ret godt med disse intentioner.
5. Pudsigt kan man godt få sin cykel med toget til Sverige, som kører med lav indstigning.
6. Det er kun nogle få år siden, at DSB ændrede på regler om medtagning af handicapcykler, da disse stort set udelukkede alle handicapcykler pga størrelse.

7. De nuværende regler vil jeg bede om, bliver reguleret meget snart, da de er fuldstændig urimelige og udelukker cyklende handicappedes rejse mellem landsdelene.

Det er da ganske nyt, at DSB nu oplyser, at der er 39 togforbindelser mellem landsdelene med lav indstigning. Jeg har netop i dag søgt rejser fra Kbh med disse. Der er 3 (alle i myldretiden med flere cykler og dermed dårligere muligheder for fruens cykel) ud af 55 afgang med lav indstigning, som går til hhv. Odense og Århus. Jeg kan også finde en videre forbindelse til Esbjerg, men ingen til Nordjylland. En returrejse vil formentlig være noget nær umulig på en dag, da de rejser, jeg har fundet har afgang fra Odense hhv. 0551, 0611 og 0711. Finder DSB at man med denne køreplan ligestiller handicappedes muligheder med andre passagerer?

Findes der en søgefunktion i Rejseplanen til tog med lav indstigning, da jeg kun har kunnet finde disse ved åbne alle afgang på hele dagen for netop at finde disse, det er en noget tidskrævende og besværlig proces?

Som der skives i svaret, kan man sikre sig en plads til en given afgang ved at købe en pladsbillet til cyklen, men det er jo i klar modstrid med, at denne kun kan komme med, når pladsforholdene tillader dette, DSB har oplyst os, at der ikke er mulighed for at notere det er reservation til en større cykel. Er det i øvrigt muligt at købe cykelpladsbillet i togene med lav indstigning?

Hvad angår assistance fra DSB's handicapservice må man selvfølgelig overholde arbejdsreglerne, men vi benyttede faktisk denne mulighed for 7 år siden. Den gang var liftene af samme størrelse som i dag, det var derfor håndens hjælp vi fik. Jeg kan næppe tro, man ikke kan få lifte af en større, der passer til dagens cykler, det er så op til DSB, hvordan man vil opfylde passagerernes transport behov.

Jeg kan kun bifalde, at DSB laver en opfølgning til personalet om reglerne for handicappedes rettigheder, da vi kun har oplevet forkerte informationer og afvisninger ved de seneste kontakter med jeres personel, jfr. min mail af 30.08.

Som jeg også skrev i min anførte mail, hører jeg gerne, om DSB mener, det er passende med en indstigningshøjde i Jyderup på ca. 40 cm og en udstigningshøjde på Hovedbanen på ca. -1 cm, når vi taler om tog med lav indstigning.

Jeg hører også gerne DSBs svar på mit spørgsmål på, om hvad vi skal gøre, når personalet afviser os uden pladsmæssige eller andre saglige grunde. Skal vi ringe efter en vognmand på DSBs regning, og skal vi checke ind og ud for den ikke udførte rejse?"

Indklagede anfører følgende:

"Handicapassistance

DSB kan oplyse, at klagers hustru tilbydes handicapassistance til at komme ombord på alle DSB's tog. For rejser med Fjern- og Regionaltog kan assistancen bestilles frem til 12 timer før rejsetidspunktet.

I overensstemmelse med de beskrevne krav i tillæg M til EU KOMMISSIONENS FORORDNING (EU) Nr. 1300/2014 (PRM/TSI) kan DSB hjælpe med at lifte en kørestol/hjælpemiddel ombord på toget:

"5.3.1.3. Perronlifte

.....

5) Løfteplatformens overflade skal have en fribredde på mindst 800 mm og en længde på 1 200 mm. Tillæg M fastsætter, at der over et plan, der ligger 100 mm over løfteplatformen, skal være en yderligere længde på 50 mm til fødderne, både når kørestolen vender mod toget, og når den vender mod perronen.

.....

Tillæg M

Kørestol, der kan medbringes i et tog

M.1 ANVENDELSESOMRÅDE Dette tillæg fastsætter grænseværdierne for den tekniske konstruktion af en kørestol, der kan medbringes i et tog.

M.2 EGENSKABER De tekniske minimumskrav er:

Grunddimensioner

— Bredde: 700 mm plus minimum 50 mm i hver side til hænder under bevægelse — Længde: 1 200 mm plus 50 mm til fødder

.....”

DSB's lifte kan håndtere kørestole/hjælpemidler op til en maksimal størrelse på 140 x 70 cm og en vægt på 300 kg.

DSB's service til kunder, der anvender kørestol/handicaphjælpemidler, er dermed i overensstemmelse med kravene til togoperatører beskrevet i PRM/TSI.

Allerede på grund af den omhandlede cykels længde kan den ikke liftes ind og ud af togetog den er dermed ikke omfattet af forordningens krav til assistance.

Cykelmedtagning

DSB tilbyder som en særlig service, at kunder, der anvender en 3-hjulet cykel med status som et handicap-hjælpemiddel, kan medtage denne i DSB's tog. Den rejsende skal dog selv sørge for at få cyklen med ombord.

Arbejds miljølovgivningen sætter grænser for den maksimale vægt, en medarbejder må løfte ind og ud af toget: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledninger/l/d-3-1-loft-traek-og-skub>.

På grund af cyklens vægt kan DSB derfor ikke yde assistance til at løfte cyklen ind og ud af toget.

DSB tilbyder som hovedregel udelukkende medtagning af almindelige cykler i togene, mens 3-hjulede cykler og tandems uden status som handicaphjælpemiddel er udelukket fra medtagning i henhold til de fælles landsdækkende rejseregler pkt. 4.3, Generelt:

”... Der kan kun medbringes almindelige tohjulede cykler og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lignende. Der er dog enkelte undtagelser for påhængsvogne, tandemcykler og ladcykler, se afsnit 4.2 og afsnit 4.3.2....”

”4.3.2. Særligt om ladcykler og tandemcykler

Tandemcykler kan ikke medtages i metro, busser og lokalebanetog.

I S-tog og Øresundstog kan der medtages tandemcykler. I Regionaltog, Interregionaltog, InterCity, InterCityLyn og Arrivas tog kan tandemcykler tages med i visse tog, når adgangsforholdene tillader det, og togper-

sonalet i øvrigt skønner, at der er plads. Der betales 2 gange den pris, der skulle have været betalt for en almindelig cykel. I internationale tog kan tandemcykler ikke medtages.

Kunder, der er omfattet af Ledsageordningen eller har legitimationskort fra Dansk Blindesamfund betaler i henhold til Ledsageordningen, jævnfør afsnit 3.3, det samme som for en almindelig cykel i DSB's og Arrivas tog.

Ladcykler kan alene medtages i DSB's tog over Øresund mellem stationerne Tårnby og Hyllie."

Plads i toget

Kunder, der har pladsbillet til en cykel, vil være sikret mulighed for at medtage cyklen på den togafgang, som der er købt pladsbillet til – dette gælder også 3-hjulede cykler med handicapstatus. Det er muligt at købe pladsbillet til cykler til DSB's IC og ICLyn tog, og pladsbilletten kan købes hos DSB Kundeservice, som kan kontaktes på 70 13 14 15.

I situationer, hvor kunden ikke har en pladsbillet til cyklen, vil det være op til togets personale at vurdere, om der aktuelt er plads i det pågældende tog til at medtage en cykel, en barnevogn eller en kørestol/hjælpemiddel. Det skyldes primært, at disse genstande kun kan placeres på bestemte pladser i toget, og at de på grund af deres dimensioner kan stille særlige krav om plads (dørbredde, vestibulemå), for at kunne få adgang til de særlige pladser for disse genstande.

Togets personale kan derfor være nødt til at afvise passagerer, der ønsker at medtage de nævnte genstande, fordi de aktuelle pladsforhold i det pågældende tog ikke muliggør, at de kan medtages i netop dette tog. I de tilfælde henvises kunden til at benytte det næste tog. Denne bestemmelse adskiller sig i øvrigt ikke fra, at togets personale kan være nødt til at afvise passagerer, fordi pladsforholdene nødvendiggør dette.

DSB har sikret, at reglerne for medtagning af en handicapcykel er kendt hos togpersonalet. Afvisning af andre årsager end pladsforholdene bør derfor ikke ske.

Følgende fremgår af de fælles landsdækkende rejseregler:

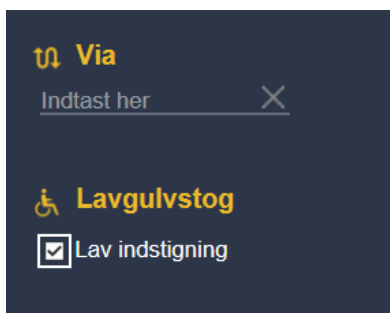
"3.3. Medtagning af hjælpemidler

Kørestole, rollatorer og lignende kan medtages, forudsat at der efter personalets vurdering er plads. Kørestole og lignende medtages udelukkende på de dertil indrettede pladser. Er samtlige pladser i tog eller bus optaget af kørestole, cykler, barnevogne eller kunder med omfangsrig bagage, henvises kunden til at benytte næste bus eller tog.

Den kunde, som er steget på først med en enhed, har fortrinsret, medmindre en anden kunde har pladsbillet til enheden."

Tog med lav indstigning

Ugentligt betjenes 39 af DSB's togafgange mellem landsdelene med togsæt, som har lav indstigning. På Rejseplanen kan disse togafgange fremsøges, ved hjælp af en særlig søgefunktion ved afkrydsning i søgefeltet "Lav indstigning".



Infrastruktur

PRM/TSI foreskriver standarder for indretning af togmateriel, således at der i forbindelse med perroner i niveau 55 cm over skinneoverkant, kan sikres niveaufri indstigning. Kravet gælder udelukkende for nyt og opgraderet materiel, som tages i brug efter forordningens ikrafttræden (2014):

”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. TSI'en finder anvendelse på følgende banenet: a) det transeuropæiske jernbanesystem for konventionelle tog som defineret i direktiv 2008/57/EF, bilag I, afsnit 1.1 b) det transeuropæiske jernbanesystem for højhastighedstog som defineret i direktiv 2008/57/EF, bilag I, afsnit 2.1 c) alle andre dele af banenettet. TSI'en omfatter ikke de tilfælde, der er omhandlet i direktiv 2008/57/EF, artikel 1, stk. 3.

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.”

På afgangene mellem landsdelene vil togafgange betjent med IC4-tog sikre denne niveaufri indstigning, når stationerne har den nævnte perronhøjde.

Til dette har klageren anført:

”1.Vi havde købt billetter til fru og jeg incl. vore cykler til en ferie i det fynske. Kort tid efter købet blev vi opmærksomme på, at billetterne var til tog med høj indstigning, hvilket vi ikke magter med fruens 40 kg tunge handicapcykel. Da vi samtidig blev informeret af DSB handicapservice, at der ikke kørte tog mellem landsdelene med lav indstigning, aflyste vi vor ferie og vore reservationer.

1. DSB har senere oplyst, at der er 39 tog mellem landsdelene dagligt med lav indstigning. Jeg har med Rejseplanen som kilde fundet frem til, at der er 55 togafgangene dagligt fra Hovedbanegården til f.eks. Odense, 4 af disse afgangene har lav indstigning, nemlig afgangene 00,00, 15,22, 16,22 & 17,22. til disse afgangene anbefaler DSB reservation. Jeg har i den forbindelse spurgt, om DSB mener, at handicappede med cykel er stillet rimeligt med den fordeling samt hvor ofte vil den handicappede blive udsat for ikke at kunne komme med, da alle tog med undtagelse af nattoget er i myldretiden, hvor cykelmængden er meget større end udenfor denne.

2. En returrejse fra Odense med lav indstigning kan være 03,47, 05,51, 06,11 & 07,11. Disse er dog udenfor myldretiden delvist men vel heller ikke særligt handicapvenlige.
3. Kunne man ønske sig en rejse længere ud i det danske land på tilsvarende vis, kan man iht Rejseplanen komme til Århus og Esbjerg på samme dag, men der kan ikke anvises nogle rejser til Ålborg f.eks. Er det lukket land?
4. Jeg forstår, at med en reservation som kun anbefales, kan man nemt komme i en situation, hvor cykelvognen er optaget af ikke pladsreserverede cykler og med de få afgang, der er med lav indstigning, kan det nemt blive til en overnatning. Er det rimeligt og i overensstemmelse med ligeværdig handicaptransport.
5. Hvad angår lifte har DSB jo selv valgt at følge minimumskravet. Ved et andet valg kunne de handicappedes cykler medtages i alle tog.

2. 29.august ville vi tage toget hjem til København fra Jyderup med vore cykler. Billettøren på både afgang 14.06 og efterfølgende 15.06 påstod uretmæssigt, at fruens handicapcykel måtte ikke medtages i toget uanset, der var meget plads. Vi kom dog med det sidste.

I den forbindelse har jeg spurgt, om hvordan vi skal forholde os i en sådan fremtid situation, skal vi ringe efter en vognmand og desuden checke ind som normalt og igen checke ud på den påtænkte station, men svaret herpå efterlyser jeg stadig!!

Den nævnte afgang 15.06 havde lav indstigning, dvs. der var ca 40 cm fra perronen til togets trinbræt. På Hovedbanegården var der ingen niveauforskel. Jeg mangler svar fra DSB på, om man finder højden i Jyderup værdig til en angivelse som lav indstigning. Svaret ønskes stadig.

DSB angiver i sit svar af 12.10. i forhold om med tog med lav indstigning og efterfølgende om infrastruktur, hvor man afslutter med at konkludere "IC4 tog vil sikre niveaufri indstigning, når stationer har perronhøjde, der opfylder TSI. Det kan ikke udelukkes, at jeg har misforstået sammenhængen mellem denne TSI og lav indstigning, men jeg kan da ikke se at IC4 kan kategoriseres som et tog med lav indstigning, når gulvet i toget ligger ca 1 m over perron som i IC3, men dette hører jo i al tilfælde fremtiden til.

Det er da ganske nyt, at DSB nu oplyser, at der er 39 togforbindelser mellem landsdelene med lav indstigning. Jeg har netop i dag søgt rejser fra Kbh med disse. Der er 3 (alle i myldretiden med flere cykler og dermed dårligere muligheder for fruens cykel) ud af 55 afgang med lav indstigning, som går til hhv. Odense og Århus. Jeg kan også finde en videre forbindelse til Esbjerg, men ingen til Nordjylland. En returrejse vil formentlig være noget nær umulig på en dag, da de rejser, jeg har fundet har afgang fra Odense hhv. 0551, 0611 og 0711. Finder DSB at man med denne køreplan ligestiller handicappedes muligheder med andre passagerer?

Findes der en søgefunktion i Rejseplanen til tog med lav indstigning, da jeg kun har kunnet finde disse ved åbne alle afgang på hele dagen for netop at finde disse, det er en noget tidskrævende og besværlig proces?

Som der skives i svaret, kan man sikre sig en plads til en given afgang ved at købe en pladsbillet til cyklen, men det er jo i klar modstrid med, at denne kun kan komme med, når pladsforholdene tillader dette, DSB har oplyst os, at der ikke er mulighed for at notere det er reservation til en større cykel. Er det i øvrigt muligt at købe cykelpladsbillet i togene med lav indstigning?

Hvad angår assistance fra DSB's handicapservice må man selvfølgelig overholde arbejdsreglerne, men vi benyttede faktisk denne mulighed for 7 år siden. Den gang var liftene af samme størrelse som i dag, det var derfor håndens hjælp vi fik. Jeg kan næppe tro, man ikke kan få lifte af en størrelse, der passer til dagens cykler, det er så op til DSB, hvordan man vil opfylde passagerernes transport behov.

Jeg kan kun bifalde, at DSB laver en opfølgning til personalet om reglerne for handicappedes rettigheder, da vi kun har oplevet forkerte informationer og afvisninger ved de seneste kontakter med jeres personel, jfr. min mail af 30.08.

Som jeg også skrev i min anførte mail, hører jeg gerne, om DSB mener, det er passende med en indstigningshøjde i Jyderup på ca. 40 cm og en udstigningshøjde på Hovedbanen på ca. –1 cm, når vi taler om tog med lav indstigning.

Jeg hører også gerne DSBs svar på mit spørgsmål på, om hvad vi skal gøre, når personalet afviser os uden pladsmæssige eller andre saglige grunde. Skal vi ringe efter en vognmand på DSBs regning, og skal vi checke ind og ud for den ikke udførte rejse?"

Hertil har DSB anført:

"Indledningsvis skal DSB beklage, at klager i forbindelse med en planlagt rejse den 6. juni 2018 ikke fik information om, at der ugentligt er planlagt 39 togforbindelser mellem landsdelene med lav indstigning, og at det på Rejseplanen er muligt særskilt at søge efter togforbindelser med lav indstigning.

DSB har forstået klagers henvendelse således, at klager ønsker, at DSB skal tilbyde assistance, så klagers ægtefælles kan medtage sin 3-hjulede cykel. For DSB er spørgsmålet herefter, om DSB er pligtig hertil efter relevant lovgivning eller i kraft af sine kommercielle tilbud til kunderne.

Det er DSB's opfattelse, at der ikke er nogen lovgivning, der indebærer, at DSB har en sådan forpligtelse. Det er der redegjort for nedenfor og i de tidligere svar, herunder også svar til klager. Det er også DSB's opfattelse, at DSB ikke på nogen måde har givet anledning til at tro, at DSB tilbyder assistance til kunder, der ønsker medtagning af en trehjulet cykel.

DSB opfatter i øvrigt klagers henvendelse, sådan som den har udviklet sig, mere som principiel og generel end gående på en konkret hændelse og et konkret civilretligt krav.

Handicapassistance

DSB ønsker at fremhæve, at klagers hustru tilbydes hjælp til at komme ombord på alle DSB's tog. Der skal til nogle togafgange bestilles handicapassistance med et varsel på minimum 12 timer. For flere detaljer kan DSB henvise til denne vejledning: <https://candidate.hr-manager.net/ApplicationInit.aspx?cid=14&ProjectId=189529&MediaId=75>

DSB kan hjælpe med at lifte en kørestol eller andre hjælpemidler ombord på toget, når dette er muligt med DSB's stationslifte. DSB's lifte kan håndtere genstande på op til 70 x 140 cm. DSB's lifte er dermed i stand til at håndtere genstande, som er større end de lovgivningsmæssige krav i EU Kommissionens forordning nr. 1300/2014 (PRM/TSI). DSB henviser også til DSB's svar i sagen fra den 12. oktober.

DSB tilbyder dermed handicapassistance i overensstemmelse med de lovgivningsmæssige krav på området.

Cykelmedtagning

Klagers hustrus 3-hjulede cykel kan med en status som handicaphjælpemiddel medtages i DSB's tog på samme vilkår som 2-hjulede cykler.

Vil klagers hustru være sikret en plads til sin cykel på en bestemt afgang, skal der købes en pladsbillet til cyklen. Med en pladsbillet til cyklen vil klagers hustru ikke blive afvist at komme med toget.

I situationer hvor det ikke er muligt, eller det er fravalgt at købe en pladsbillet til cyklen, kan cyklen medtages, når pladsforholdene ombord tillader det. Klagers hustru kan derfor på grund af pladsmangel få afvist at medtage sin cykel. Dette vilkår gælder for alle kunder, som ønsker at medtage en cykel. I sådanne situationer henvises kunden til at benytte den næste togafgang, og DSB dækker ikke omkostninger til anden transport.

DSB's tilbud om cykelmedtagning i DSB's tog er dermed i overensstemmelse med EU Kommissionens forordning nr.1371/2007 artikel 5:

Artikel 5

Cykler

Jernbanevirksomheder skal give passagererne mulighed for, i givet fald mod betaling, at medtage cykler, hvis de er lette at håndtere, hvis det ikke er til gene for den pågældende jernbanetjeneste, og hvis det rullende materiel gør det muligt.

Tog med lav indstigning

Som oplyst kører der på ugebasis 39 togforbindelser med lav indstigning mellem landsdelene, dog betjenes rejseruten København – Aalborg i den nuværende køreplan ikke med tog med lav indstigning. Igen skal det fremhæves, at klagers hustru har mulighed for at bestille handicapassistance til rejser mellem København og Aalborg.

Infrastruktur

EU Kommissionens forordning nr. 1300/2014 (PRM/TSI) foreskriver standarder for indretning af togmateriel. DSB's togmateriel fra 2014 og frem lever op til de beskrevne krav i forordningen. For uddybning henvises til DSB's svar af 12. oktober 2018.

Da forordningens krav gælder for nyt og opgraderet materiel fra 2014 og frem, betyder det i praksis, at der på togafgange betjent med IC4-tog er sikret lav indstigning - dette under forudsætning af at stationernes perronhøjde er i niveau 55 cm over skinneoverkant. På stationer hvor perronhøjden ikke er i niveau 55 cm over skinneoverkant, vil der være en niveauforskel."

Til dette har klageren anført afsluttende:

"Som jeg læser svaret fra DSB giver stort set ingen kommentarer til de rejste spørgsmål som f. eks. 1.1 og 1.2. Til pkt 1.3 anerkende DSB, at Nordjylland er lukket land for handicappede med en cykel.

Svaret til pkt 1.4 har jeg tidligere læst, som det er altid op til togpersonalet at vurdere, om den omtalte cykel kan medtages – pladsbillet eller ej - I betragtning af de få daglige afgang (1 – 3) er det en tvivlsom mulighed.

Pkt 2 1 & 2 ser jeg ikke DSB's kommentarer, i hvert fald ikke så jeg kan forstå svaret. Dette gælder ligeledes pkt. 3 .

Det skal ikke være nogen hemmelighed, at jeg synes ikke, at DSB stiller de handicappede i en rimelig situation med de få daglige afgang (eller ingen afgang).

Jeg kan sagtens remse alle punkter op igen til vore to rejser, men jeg ser ikke sagen udvikler sig og hører derfor Ankenævnets kommentarer.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnetsformand