

Vejledning om tilgængelighedsloven

- Personbefordring med bus, tog, fly og skib

Trafikstyrelsen er håndhævelsesorgan i forhold til implementeringen af artikel 2, stk. 2, litra c, i tilgængelighedsdirektivet¹. De pågældende bestemmelser vedrører krav om tilgængelighed for digitale tjenester på transportområdet (fly, bus, tog og skib). Dette betyder, at Trafikstyrelsen skal føre tilsyn med transporttjenesternes efterlevelse af tilgængelighedskravene for digitale tjenester. For så vidt angår skibe fører Trafikstyrelsen tilsyn med den del, der foregår på havneområdet på land. Tilsynet vil i udgangspunktet være reaktivt.

Søfartsstyrelsen fører tilsyn med den resterende del af personbefordring med skib, dvs. den del, der relaterer sig til transportører, herunder rederier, som har stået for befordringen. Også Søfartsstyrelsens tilsyn vil i udgangspunktet være reaktivt.

Denne vejledning er generel og er primært rettet mod de virksomheder, som skal leve op til de bestemmelser, der vedrører krav om tilgængelighed for digitale tjenester på transportområdet (fly, bus, tog og skib).

Der kan være andre krav, som ikke er med i vejledningen. Trafikstyrelsen opfordrer derfor til at læse hele lovgrundlaget.

Tilgængelighedsdirektivet og tilgængelighedsloven

I april 2019 blev det europæiske tilgængelighedsdirektiv (EAA) vedtaget. Formålet med direktivet er at styrke den frie bevægelighed for produkter og tjenester på EU's indre marked og samtidigt skabe et mere inklusivt samfund, der gør det lettere for personer med handicap og andre funktionsnedsættelser at leve uafhængigt.

I Danmark er tilgængelighedsdirektivet implementeret i lov om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (tilgængelighedsloven)². Tilgængelighedsloven blev endeligt vedtaget den 17. maj 2022 og trådte i kraft den 28. juni 2022. Tilgængelighedskravene finder i udgangspunktet anvendelse på de produkter og tjenesteydelser, som er omfattet af lovens anvendelsesområde, fra den 28. juni 2025.

¹ Europa-Parlamentet og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester

² Lov nr. 801 af 7. juni 2022 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester



Forholdet til passagerrettighedsforordningerne

Tjenester på transportområdet, der opfylder tilgængelighedskrav i EU's passagerrettighedsforordninger og i de danske regler, der implementerer EU-direktivet om interoperabilitet i jernbanesystemet, anses for at opfylde de tilsvarende krav i tilgængelighedsloven. Hvis loven indeholder yderligere krav end dem, der følger af de nævnte EU-regler, gælder kravene i fuldt omfang for tjenesten.

Tilgængelighedsloven supplerer således eksisterende krav om tilgængelighed for personer med handicap og bevægelseshæmmede i de nævnte EU-retsakter.

Tilgængelighed for personbefordring med fly, bus, tog og skib

Efter tilgængelighedslovens § 1, stk. 2, nr. 3, skal virksomheder sørge for, at de nedenfor nævnte elementer af personbefordring med fly, bus, tog og skib opfylder kravene i loven:

- A. Websteder.
- B. Tjenester til mobile enheder, herunder mobilapplikationer.
- C. Elektroniske billetter og elektroniske billettjenester.
- D. Levering af information om transporttjenester, herunder rejseinformation i realtid. Dette begrænses, for så vidt angår informationsskærme, til interaktive skærme på Den Europæiske Unions område.
- E. Interaktive selvbetjeningsterminaler på Den Europæiske Unions område, undtagen dem, som er installeret som integrerede dele af køretøjer, luftfartøjer, skibe og rullende materiel, der anvendes til levering af enhver del af denne personbefordring.

Elementerne A, B, C og D med personbefordring med bus, tog, fly og skib er ikke gældende for transporttjenester i byer og forstæder og regionale transporttjenester.

Elementet E er gældende for transporttjenester i byer og forstæder og regionale transporttjenester.

Tilgængelighedslovens definitioner af elementer af personbefordring med fly, bus, tog og skib

Personbefordring med fly: Kommerciel passagerflyvning som defineret i artikel 2, litra l, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 ved afrejse fra, transit gennem eller ankomst til en lufthavn, når lufthavnen er beliggende på en medlemsstats område, herunder flyvninger fra en lufthavn beliggende i et tredjeland til en lufthavn beliggende på en medlemsstats område, når disse flyvninger opereres af EU-luftfartsselskaber.

Personbefordring med bus: Tjenester, der er omfattet af artikel 2, stk. 1 og 2, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 181/2011.



Personbefordring med tog: Alle jernbanetjenester som omhandlet i artikel 2, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 bortset fra tjenester omhandlet i nævnte forordnings artikel 2, stk. 2.

Personbefordring med skib: Passagerbefordring, der er omfattet af artikel 2, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1177/2010, med undtagelse af tjenester, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, i nævnte forordning.

Transporttjenester i byer og forstæder: Transporttjenester i byer og forstæder som defineret i artikel 3, nr. 6, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/34/EU, dog således at de i denne lov³ kun omfatter tog, bus, metro, sporvogn og trolleybus. I artikel 3, nr. 6 defineres: »transport i byer og forstæder« som: transportydelser, hvis hovedformål er opfyldelse af behovene i et bycentrum eller byområde, herunder et grænseoverskridende byområde, samt transportbehovene mellem et sådant bycentrum eller byområde og de omkringliggende områder.

Regionale transporttjenester: Regionale transporttjenester som defineret i artikel 3, nr. 7, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2012/34/EU, dog således at de i denne lov⁴ kun omfatter tog, bus, metro, sporvogn og trolleybus. I artikel 3, nr. 7 defineres »regional transport« som: transportydelser, hvis hovedformål er opfyldelse af transportbehovene i en region, herunder en grænseoverskridende region.

Skal elementer af personbefordring med fly, bus, tog og skib, der er produceret før den 28. juni 2025 gøres tilgængelige?

Alle tjenester, der leveres til forbrugere fra den 28. juni 2025, skal som udgangspunkt overholde tilgængelighedskravene.

Aftaler om levering af tjenester, som er indgået før den 28. juni 2025, kan fortsætte uændret, indtil de udløber, dog ikke senere end den 28. juni 2030. Tjenester som har et planlagt udløb efter denne dato skal gøres tilgængelige.

Selvbetalings-tjenester, som lovligt er anvendt til levering af tjenester før den 28. juni 2025, kan fortsat anvendes til levering af lignende tjenester indtil slutningen af terminalernes økonomiske levetid og senest 20 år efter ibrugtagning.

Krav til elementer af personbefordring med fly, bus, tog og skib

Hvad betyder tilgængelighed for virksomhederne?

Tilgængelighedsloven regulerer bl.a. websteder, tjenester til mobile enheder, elektroniske billetter, elektroniske billet-tjenester, information om transporttjenester og interaktive selvbetjeningsterminaler, der alle er relevante for de virksomheder, som tilbyder disse

³ Lov om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester

⁴ Do.



tjenester. Disse tjenester skal i udgangspunktet opfylde tilgængelighedskravene, hvis de bringes i omsætning eller leveres til forbrugere fra den 28. juni 2025.

Hvad er de generelle krav til personbefordring

I tilgængelighedslovens bilag 1, afdeling 3, er der oplistet en række eksempler på overholdelsen af kravene for personbefordring med fly, tog, bus og skib. Af lovens bilag 2, afdeling 3, findes konkrete eksempler på disse krav.

Virksomheder, der leverer følgende tjenester indenfor personbefordring med fly, bus, tog og skib, jf. lovens § 1, stk. 2, nr. 3, herunder:

- websteder,
- tjenester til mobile enheder,
- elektroniske billetter og elektroniske billettjenester,
- information om transporttjenester
- og interaktive selvbetjeningsterminaler,

skal sikre at leveringen af disse tjenester, forbedrer brugen af tjenesterne blandt personer med handicap. Tilgængelighed indebærer, at tjenestens designes på en måde, hvor flest mulige mennesker kan finde, tilgå og bruge tjenesten uden særligt besvær og som udgangspunkt uden hjælp. Dermed er der mange måder, hvorpå tilgængeligheden af tjenester kan øges.

Tilgængelighed kan f.eks. opnås ved, at information gives gennem mere end én sensorisk kanal, f.eks. i form af undertekster til en video eller taktile elementer på et tastatur.

Virksomheder skal ligeledes sikre, at produkter der anvendes i forbindelse med ovenstående tjenester, også er omfattet af tilgængelighedsloven.

I det nedenstående afsnit vil der komme eksempler på, hvordan virksomhederne kan leve op til tilgængelighedslovens krav til elementer af personbefordring med fly, bus, tog og skib.

Hjemmesider og tjenester til mobileenheder (mobilapplikationer):

Hjemmesider og mobileenheder med relation til en tjeneste skal gøres tilgængelige på en ensartet og hensigtsmæssig måde. Det følger af de generelle tilgængelighedskrav til alle tjenester, at hjemmesider og mobile enheder skal leve op til de generelle tilgængelighedskrav. F.eks. skal der gives oplysninger om tjenesternes funktioner. Derudover skal hjemmesiden mv. f.eks. levere oplysninger om de tjenester, der leveres igennem hjemmesiden.

Eksempler på krav til hjemmesider og tjenester til mobileenheder er, at oplysningerne skal præsenteres på en let forståelig måde, som brugerne kan opfatte. Derudover skal oplysningerne stilles til rådighed gennem mere end én sensorisk kanal. Et eksempel på dette kan være, at der også er mulighed for at benytte lyd og undertekst på f.eks. en instruktionsvideo.

Andre eksempler på krav er bl.a. at give en tekstbeskrivelse af billeder, give brugerne nok tid til at læse, formidle og styre indhold på en forudsigelig måde og sikre kompatibilitet med kompenserende teknologier, så personer med forskellige handicap kan læse og interagere med en hjemmeside og mobilenhed.



Elektroniske billetter:

Elektroniske billetter er et system, hvor rejsehjemmel i form af en eller flere billetter, abonnementer eller kredit lagres elektronisk på et fysisk transportkort eller en anden anordning i stedet for at blive udskrevet på en papirbillet.

Elektroniske billetter skal gøres tilgængelige på en let forståelig måde og skal leve op til de generelle tilgængelighedskrav. Når der formidles kommunikation, skal det f.eks. gøres med mere end én sensorisk kanal gennem alternativer til syn, hørelse mv.

Elektroniske billettjenester:

Elektroniske billettjenester er systemer, hvor billetter til personbefordring købes, herunder online ved hjælp af en anordning med interaktiv databehandlingskapacitet, og leveres til køberen i elektronisk form, så de kan udskrives på papir eller fremvises under rejsen på en mobil enhed med interaktiv databehandlingskapacitet.

Elektroniske billettjenester skal leve op til de generelle tilgængelighedskrav. F.eks. hvis den elektroniske billet til personbefordring indeholder visuelle betjeningsmåder, skal billetten også indeholde mindst én betjeningsmåde, som ikke forudsætter syn. Dvs. at det skal sikres at en svagtseende person kan anvende en fil, ved f.eks. at udskrive den i punktform.

Andre eksempler på krav til elektroniske billettjenester er, at leveres der en elektronisk fil (elektronisk billet til personbefordring), så skal det sikres, at filen kan læses på computeren ved hjælp af skærmbriller, så blinde eller svagtseende personer kan læse oplysningerne på filen.

Information om transporttjenester:

I tilgængelighedsloven er levering af information om transporttjenester begrænset til at omfatte rejse information i realtid og dermed interaktive skærme⁵. I loven er tekst i realtid beskrevet som følger:

"En slags tekstkonversation i punkt til punkt-situationer eller i multipunktkonference, hvor den tekst, der indtastes, sendes på en sådan måde, at brugeren opfatter kommunikationen som værende kontinuerlig på et tegn for tegn-grundlag"

Det omfatter f.eks. interaktive informationsskærme, der leverer oplysninger om rejsetider, aflyste- eller forsinkede afgange m.v.

Informationer om transporttjenester skal leve op til de generelle tilgængelighedskrav. F.eks. skal det sikres, at informationen om transporttjenesten kan læses af synshæmmede personer. Dvs. at rejseinformation i realtid skal leveres så personer med begrænset syn, kan læse rejseinformationen.

⁵ Personbefordringsvirksomheder er kun forpligtet til at sikre, at kravene er opfyldt for så vidt, angår den del, der udbydes inden for den Europæiske Union



Andre eksempler på krav til information om transporttjenester er, at de virksomheder som tilbyder rejseinformation i realtid, skal sikre, at informationen leveres, så tekst mv. er i et format, så synshæmmede personer kan læse teksten.

Interaktive selvbetjeningsterminaler:

Interaktive selvbetjeningsterminaler, når de indgår som element til personbefordring med fly, bus, tog eller skib, omfattes af tilgængelighedslovens anvendelsesområde. Interaktive selvbetjeningsterminaler, der er integreret i køretøjer, luftfartøjer, skibe og rullende materiel er undtaget i loven.

Med interaktive selvbetjeningsterminaler menes der f.eks. billetautomater, der udsteder fysiske billetter og køb af rejsehjemmel.

Eksempler på krav til interaktive selvbetjeningsterminaler er, at de har tekst til tale-teknologi, og at der er mulighed for at bruge mere end én sensorisk kanal f.eks. både tekst og tale. Det skal desuden være muligt at forlænge det tidsrum, der er til rådighed, hvis det kræver en reaktion inden for et bestemt tidsrum.

Kan et produkt eller en tjeneste undtages fra tilgængelighedskravene?

Det vil være muligt at undtage tjenesterne fra tilgængelighedskravene, hvis det enten vil medføre en grundlæggende ændring af tjenesten eller en uforholdsmæssigt stor byrde for den erhvervsdrivende at overholde kravene.

I tilgængelighedslovens § 8 findes to undtagelser, der kan fritage virksomheder fra at opfylde tilgængelighedskravene.

1. Tilgængelighedskravene gælder ikke, hvis overholdelse af kravene kræver en væsentlig ændring af et produkt eller en tjeneste, så produktets eller tjenestens karakteristika ændres grundlæggende.
2. Tilgængelighedskravene gælder heller ikke, hvis kravene medfører en uforholdsmæssig stor byrde for en erhvervsdrivende.

Tilgængelighedsloven gælder for en række tjenester. Udgangspunktet for tjenester er, at det er tjenesteyderen, som leverer en tjeneste til en forbruger, der er ansvarlig for, at tjenesten er i overensstemmelse med tilgængelighedskravene. Det betyder, at den erhvervsdrivende, som leverer tjenesten til forbrugere skal sikre sig, at tjenesten overholder tilgængelighedskravene, som gælder generelt for tjenester og specifikt for elementer af personbefordring med fly, bus, tog eller skib.

Det er tjenesteyderen, som skal lave vurderingen af, om et produkt eller en tjeneste kan undtages fra tilgængelighedskravene. Det er som udgangspunkt tjenesteyderen, der bringer et produkt i omsætning eller leverer en tjeneste til forbrugere, der skal foretage og dokumentere vurderingen.

I nogle tilfælde vil tjenesteyderen have behov for information fra andre aktører i forsynings- eller distributionskæden.



Tjenesteyderen forstås som en fysisk eller juridisk person, som leverer en tjeneste på EU-markedet, eller som tilbyder at levere en sådan tjeneste til forbrugere i Den Europæiske Union, jf. lovens § 3, nr. 4.

Der skal laves en vurdering, uanset om overholdelse af kravene medfører en uforholdsmæssigt stor byrde for en erhvervsdrivende eller om overholdelse medfører en væsentlig ændring af et produkt eller en tjeneste.

Tilgængelighedskravene skal opfyldes i det omfang, de ikke udgør en uforholdsmæssig stor byrde eller i det omfang, at de ikke medfører en grundlæggende ændring af et produkt eller en tjeneste. Med andre ord kan der være nogle tilgængelighedskrav, som skal opfyldes (f.eks. oplysninger om et produkts tilgængelighedsfunktionaliteter), mens andre krav ikke skal opfyldes (f.eks. en ændring af et produkts brugergrænseflade og design).

I begge tilfælde skal vurderingen dokumenteres og opbevares i en periode på mindst 5 år efter seneste tilgængeliggørelse af et produkt eller levering af en tjeneste. Dokumentationen skal udleveres, hvis en relevant kontrolmyndighed anmoder om det.

Mikrovirksomheder, der handler med tjenester, er fritaget fra at dokumentere vurderingen.

Undtagelse som følge af en grundlæggende ændring

Tilgængelighedsloven opstiller ikke kriterier for at vurdere, om det kræver en væsentlig ændring af et produkt eller en tjeneste og produktets eller tjenestens grundegenskab at overholde tilgængelighedskravene.

Tilgængelighedsloven omfatter mange typer af produkter og tjenester. Det vil afhænge af den erhvervsdrivendes konkrete vurdering, om der er tale om en grundlæggende ændring. Er der f.eks. tale om et smartwatch, vil der være visse fysiske begrænsninger for at overholde krav til produktets brugergrænseflade og funktionsdesign. Det vil f.eks. ikke være muligt at have et tastatur, der forsynes med taktile tegn, uden at dette vil kræve en væsentlig ændring af produktets grundegenskab. Dette skyldes, at det vil være en forudsætning for brugen af et smartwatch, at det kan bæres om en persons håndled.

Undtagelse som følge af en uforholdsmæssig stor byrde

Tilgængelighedsloven opstiller kriterier for at vurdere, om det er en uforholdsmæssig stor byrde at gøre produktet eller tjenesten tilgængelig.

Der er 3 hovedkriterier:

1. Forholdet mellem omkostninger for at opfylde kravene og de samlede omkostninger ved at udbyde produktet eller tjenesten.

Vurderingen skal tage hensyn til både organisatoriske engangsomkostninger og løbende produktions- og udviklingsomkostninger.

Organisatoriske engangsomkostninger er udgifter til:

- yderligere ressourcer med ekspertise inden for tilgængelighed



- uddannelse eller ansættelse af arbejdskraft med kompetencer inden for tilgængelighed
- omkostninger til omlægning i produktudviklingen eller leveringen af tjenester
- udarbejdelse af vejledningsmateriale om tilgængelighed
- at forstå lovgivningen om tilgængelighed

Løbende produktions- og udviklingsomkostninger er omkostninger til:

- design af produktets eller tjenestens tilgængelighedsfunktionaliteter
- fremstillingsprocesserne, der er påløbet undervejs
- test af produktets eller tjenestens tilgængelighed
- at udarbejde dokumentation

2. Forholdet mellem de anslåede omkostninger og fordele for din virksomhed og den anslåede fordel for personer med handicap.

3. Forholdet mellem omkostninger til tilgængelighed og din virksomheds nettoomsætning.

Vurderingen skal tage hensyn til både organisatoriske engangsomkostninger og løbende produktions- og udviklingsomkostninger.

Organisatoriske engangsomkostninger er omkostninger til:

- yderligere ressourcer med ekspertise inden for tilgængelighed
- uddannelse eller ansættelse af arbejdskraft med kompetencer inden for tilgængelighed
- omkostninger til omlægning i produktudviklingen eller leveringen af tjenester
- udarbejdelse af vejledningsmateriale om tilgængelighed
- at forstå lovgivningen om tilgængelighed

Løbende produktions- og udviklingsomkostninger er omkostninger til:

- design af produktets eller tjenestens tilgængelighedsfunktionaliteter
- fremstillingsprocesserne, der er påløbet undervejs
- test af produktets eller tjenestens tilgængelighed
- at udarbejde dokumentation



Dokumentationskrav

Virksomheder, der leverer en tjeneste til forbrugeren, skal give oplysninger om tjenestens funktion, og om de produkter, der evt. kan blive anvendt sammen med tjenesten. Der skal gives oplysninger om f.eks. tilgængelighedskendetegn, funktioner og mulighed for at anvende kompenserede redskaber. Dvs. hvordan tjenesten opfylder tilgængelighedskravene. Hvem gælder tilgængelighedsloven for?

Tilgængelighedsloven fastsætter tilgængelighedskrav til både produkter og tjenester, der leveres til forbrugere. Tilgængelighedsloven gælder derfor for virksomheder, som handler med udvalgte forbrugerprodukter og tjenester, der leveres til forbrugere.

En forbruger er i lovens forstand enhver fysisk person, der køber et produkt eller modtager en tjeneste, når dette ikke sker som led i vedkommendes erhverv, jf. lovens § 3, nr. 18.

Tilgængelighedsloven stiller ikke krav til tjenester og produkter, der leveres mellem virksomheder. Gælder tilgængelighedskrav for små virksomheder?

Tilgængelighedskravene gælder som udgangspunkt for alle virksomheder, der handler med produkter eller leverer tjenester, som er omfattet af tilgængelighedsloven. Der er dog en undtagelse for mikrovirksomheder, dvs. virksomheder med færre end ti ansatte og en årlig omsætning eller samlet årlig balance på mindre end 2 mio. euro. Mikrovirksomheder skal ikke opfylde tilgængelighedskravene i samme omfang som andre virksomheder.

I nogle tilfælde er mikrovirksomheder helt undtaget fra tilgængelighedskravene. Tjenester, som leveres af mikrovirksomheder, skal således ikke leve op til tilgængelighedskravene.

Mikrovirksomheder, der handler med produkter, er underlagt en mere lempelig dokumentationspligt. Mikrovirksomheder, som vurderer, at et produkt er undtaget fra at overholde tilgængelighedskravene, skal således ikke dokumentere vurderingen.

Mikrovirksomheder skal ikke orientere myndighederne, når de pågældende virksomheder har bragt et produkt i omsætning eller leveret en tjeneste, som er undtaget fra tilgængelighedskravene.

Mikrovirksomheder opfordres dog til at opfylde tilgængelighedskravene i det omfang, det er muligt. Mikrovirksomheder kan også frivilligt opfylde tilgængelighedskravene.

Hvordan defineres en mikrovirksomhed?

Ifølge tilgængelighedslovens § 3, nr. 19, beskæftiger en mikrovirksomhed færre end ti personer, og den har enten en årlig omsætning eller samlet årlig balance på højst 2 mio. euro. Både forudsætningerne for antal ansatte og den årlige omsætning eller balance skal være opfyldt. Hvis virksomheden f.eks. har 11 ansatte, falder den ikke længere ind under definitionen af en mikrovirksomhed. Hvilke handlemuligheder har forbrugeren, hvis vedkommende ikke mener, at tilgængelighedskravene ikke er opfyldt?

En forbruger kan indbringe en sag for Trafikstyrelsen eller Søfartsstyrelsen med henblik på at sikre, at tilgængelighedskravene opfyldes. Herved forstås, at forbrugeren kan anmelde produkter eller tjenesters manglende opfyldelse af tilgængelighedskravene til den relevante



kontrolmyndighed. Det er op til kontrolmyndigheden at vurdere, om forbrugerens anmeldelse giver anledning til en nærmere vurdering af produktet eller tjenesten.

Forbrugeren kan desuden til enhver tid indbringe en sag for domstolene efter retsplejeloven.

Kan virksomheder straffes med bøde, hvis tilgængelighedskraverne ikke er opfyldt?

Ja, virksomheder har pligt til at sikre, at tjenester leveres i overensstemmelse med tilgængelighedskraverne. De kan derfor straffes med bøde, hvis tilgængelighedskraverne ikke overholdes.

På alle områder, som tilgængelighedsloven omfatter, er der myndigheder, som kontrollerer efterlevelsen af tilgængelighedskraverne. Kontrollen foretages både proaktivt, f.eks. som led i kampagner eller som stikprøvebaseret kontrol, og reaktivt, f.eks. på baggrund af anmeldelser fra forbrugere. Trafikstyrelsen og Søfartsstyrelsen foretager reaktiv kontrol.

Kontrolmyndighederne kan ikke udstede bøder, men hvis tilgængelighedskraverne ikke opfyldes, kan kontrolmyndighederne indstille til politiet at udstede bøder.

Som udgangspunkt vil de relevante kontrolmyndigheder påbyde, at ulovlige forhold bringes i orden, forud for at de ulovlige forhold evt. anmeldes til politiet.