

AccessibleEU Rapport

Værd at vide om EU's lovgivning på tilgængelighedsområdet.

Vi samarbejder om at opbygge en mere tilgængelig Europæisk Union for personer med handicap.

Konsortiet består af:



Indhold

1. Om AccessibleEU.....	2
2. Formålet med disse retningslinjer.....	2
3. Europæisk lovgivning om tilgængelighed	2
3.1. Den europæiske lov om tilgængelighed	2
3.2. Offentlige indkøb.....	8
3.3. Kommunikation, medier og informationsteknologi	9
3.4. Kollektiv trafik.....	11
3.5. Digitale tjenester	20
3.6. Adgang til klage og domstolsprøvelse.....	22
4. Standarder knyttet til EU-direktiver og mandater.....	22
4.1. Standarder for tilgængelighed.....	22
5. Bilag I. Tilgængelighedskrav	25
5.1. Krav til digital tilgængelighed.....	25
5.2. Oplysninger om produkter og tjenester	28
5.3. Det europæiske alarmnummer (112).....	28
5.4. Tilgængelighedskrav til transporttjenester.....	29

1. Om AccessibleEU

Det Europæiske Ressourcecenter for Tilgængelighed (AccessibleEU) er et af de flagskibsinitiativer, der foreslås i [Europa-Kommissionens strategi for rettigheder for personer med handicap](#). Centrets hovedformål er at støtte gennemførelsen af Den Europæiske Unions (EU's) tilgængelighedslovgivning i alle medlemsstater og at øge sammenhængen og effektiviteten i tilgængelighedspolitikken ved at lette adgangen til relevant viden. AccessibleEU samler nationale myndigheder, eksperter, fagfolk og andre interessenter fra alle tilgængelighedsområder for at udveksle god praksis, erfaringer og ekspertise for at gøre gennemførelsen af EU-retten lettere.

2. Formålet med disse retningslinjer

Disse retningslinjer er et kortfattet og brugervenligt dokument, der har til formål at give viden om den mest relevante EU-lovgivning og standarder for tilgængelighed. Læserne vil få en bedre forståelse af deres formål, omfang, hovedindhold og krav. Dette dokument indeholder også de datoer, inden for hvilke medlemsstaterne har været eller vil blive forpligtet til at gennemføre de anførte bestemmelser eller gennemføre dem i national lovgivning.

Det er imidlertid vigtigt, at læserne på nationalt plan kontrollerer, hvad deres egne myndigheder eller udbydere har gjort for at overholde lovgivningen. For yderligere forklaringer på de retsakter, der er sammenfattet i dette dokument, har AccessibleEU udarbejdet en række supplerende vejledninger, [der er tilgængelige på centrets websted](#).

3. Europæisk lovgivning om tilgængelighed

3.1. Den europæiske lov om tilgængelighed

3.1.1. Direktiv 2019/882/EU om tilgængelighedskrav til produkter og tjenesteydelser

- **Formål**

[Direktiv 2019/882/EU](#), også kendt som den europæiske lov om tilgængelighed, har til formål at harmonisere nationale love og minimumstilgængelighedskrav for at sikre et velfungerende indre marked. Det endelige mål er at gøre Europa til et mere inkluderende samfund ved at forbedre personer med handicaps´ adgang til produkter og tjenesteydelser, herunder inden for informations- og kommunikationsteknologi (IKT). Dette direktiv fastsætter også krav til overkommelige priser for internetadgang, tale kommunikation og tilgængeligheden af relateret udstyr og tjenester for forbrugere med handicap.

- **Omfanget**

Digitale teknologier er hovedfokus i dette direktiv, som omfatter produkter og tjenester, sendes på markedet efter den 28. juni 2025 [artikel 2]. Det drejer sig bl.a. om:

- Smartphones, tablets, computere og operativsystemer, tv-udstyr
- Pengeautomater og betalingsterminaler
- E-bogslæsere og e-bøger
- Billet- og check-in-maskiner
- Telefontjenester
- Bankvirksomhed
- E-handel
- Websteder og andre informationskilder til transport
- Audiovisuelle medietjenester
- Opkald til det europæiske alarmnummer 112.

[Få adgang til et resumé af tilgængelighedskravene for produkter og tjenesteydelser, der er omfattet af dette direktiv, i denne rapport, afsnit 5.](#)

- **Vigtigste bestemmelser**

EU's medlemsstater skal udmønte dette direktiv i national lovgivning. Selv om de er forpligtet til at opfylde dens mål, kan de frit beslutte, hvordan den skal håndhæves [artikel 31].

- Medlemsstaterne skal sikre, at producenter og tjenesteudbydere kun bringer produkter i omsætning og kun leverer tjenester, der er omfattet af anvendelsesområdet for den europæiske lov om tilgængelighed, når de opfylder de tilgængelighedskrav, der er fastsat i bilag I til direktivet [artikel 6]
- Når produkter og tjenesteydelser opfylder tilgængelighedskravene i den europæiske lov om tilgængelighed, kan medlemsstaterne ikke hindre deres udbredelse på markedet indenfor deres område af årsager, der vedrører tilgængelighedskrav [artikel 6].
- Med hensyn til produkter pålægger den europæiske lov om tilgængelighed fabrikanter, bemyndigede repræsentanter, importører og distributører forpligtelser [artikel 7].
- Fabrikanterne skal sikre, at produkterne konstrueres og fremstilles i overensstemmelse med de gældende tilgængelighedskrav, der er fastsat i dette direktiv. De skal vurdere opfyldelsen af kravene til tilgængelighed og udarbejde en EU-tilgængelighedserklæring, der skal opbevares i 5 år og være tilgængelig for relevante myndigheder efter anmodning. De skal også vedlægge CE-mærkningen [artikel 7].
- Markedsovervågningsmyndighederne skal kontrollere overholdelsen af de gældende tilgængelighedskrav og om nødvendigt kræve, at fabrikanterne træffer alle nødvendige korrigerende foranstaltninger inden for en rimelig frist og, hvis der ikke træffes sådanne foranstaltninger, trækker produktet tilbage fra markedet [artikel 19].
- Tjenesteydere skal udforme og levere tjenester i overensstemmelse med de tilgængelighedskrav, der er fastsat i direktivet, og udarbejde oplysninger, der forklarer, hvordan tjenesterne opfylder de gældende tilgængelighedskrav. Disse oplysninger skal være tilgængelige i forskellige tilgængelige formater og opbevares, så længe tjenesten er i drift [artikel 13].
- Medlemsstaterne skal udpege de myndigheder, der er ansvarlige for at kontrollere, at tjenesterne opfylder tilgængelighedskravene, følge op på klager

og indberette spørgsmål vedrørende manglende overholdelse og kontrollere, at tjenesteyderen har truffet de nødvendige korrigerende foranstaltninger [artikel 23].

[Få adgang til et resumé af oplysninger om produkt- og servicekrav i denne rapport, afsnit 5.2.](#)

- **Bygget miljø**

Den europæiske lov om tilgængelighed giver medlemsstaterne mulighed for at overholde tilgængelighedskravene for så vidt angår det byggede miljø, der anvendes af kunder til tjenesteydelser, der er omfattet af direktivet. Bilag III indeholder en liste over vejledende krav med henblik herpå [artikel 4].

- **Fritagelse**

Små virksomheder, der leverer tjenesteydelser, er generelt undtaget fra at overholde direktiv 2019/882. [Artikel 4].

- **Uforholdsmæssig byrde og grundlæggende ændring: hvad indeholder det, og hvornår kan de påkaldes**

De tilgængelighedskrav, der er fastsat i dette direktiv, finder anvendelse, i det omfang de ikke kræver en ændring af produktet eller tjenesteydelserne, der medfører en grundlæggende ændring af deres grundlæggende karakter, eller pålægger de berørte producenter eller tjenesteudbydere en uforholdsmæssig stor byrde, dvs. en yderligere uforholdsmæssigt stor organisatorisk eller finansiell byrde for virksomheden (såsom at tage en stor del af deres menneskelige og finansielle ressourcer). Manglende prioritering, tid eller viden bør ikke betragtes som legitime grunde. Organisationer, der modtager finansiering, uanset om de er offentlige eller private, kan ikke kræve en uforholdsmæssig stor byrde på grund af finansielle problemer.

De berørte fabrikanter og tjenesteudbydere skal vurdere, om overholdelse af tilgængelighedskravene vil medføre en grundlæggende ændring eller pålægge en

uforholdsmæssig stor byrde. De skal dokumentere denne vurdering og opbevare alle relevante resultater i en periode på fem år. [Artikel 14].

- **Tidsfrister**

- 28. juni 2022 – Frist for medlemsstaternes til at indføre direktivet i national lovgivning.
- 28. juni 2025 - Medlemsstaterne skal sikre implementeringen i den nationale lovgivning
- 28. juni 2030 – udløber den overgangsperiode, hvor tjenesteudbydere kan anvende produkter, der ikke opfylder tilgængelighedskravene i den europæiske lov om tilgængelighed. Inden denne dato skal hver medlemsstat indsende en rapport – og derefter en hvert 5. år – med en evaluering af anvendelsen af direktivet.
- 28. juni 2045 - alle utilgængelige selvbetjeningsterminaler skal fjernes.

3.1.2. Direktiv 2016/2102/EU om tilgængeligheden af websteder og mobilapplikationer for offentlige organer

- **Formål**

[Direktiv 2016/2102/EU](#) fastsætter de minimumskrav, som websteder og applikationer skal opfylde for at være tilgængelige for personer med handicap. Medlemsstaterne kan opretholde eller indføre foranstaltninger i overensstemmelse med EU-retten, der er mere vidtgående end de minimumskrav til websteders og mobilapplikationers tilgængelighed, der er fastsat i dette direktiv.

- **Omfanget**

Det gælder for websteder og mobilapplikationer, der tilhører offentlige myndigheder i alle medlemsstater. Målet er at forbedre adgangen til offentlige online-tjenester for personer med handicap.

- **Vigtigste bestemmelser**

- Medlemsstaterne skal sikre, at offentlige myndigheder træffer de nødvendige foranstaltninger til at gøre deres websteder og mobilapplikationer mere tilgængelige ved at gøre dem opfattede, anvendelige, forståelige og robuste.
- Offentlige myndigheder kan benytte sig af en undtagelse for et specifikt websted eller en specifik mobilapplikation, når overholdelse af tilgængelighedskravene ville pålægge dem en uforholdsmæssig stor byrde under hensyntagen til det pågældende offentlige organs størrelse, ressourcer og art samt de anslåede omkostninger og fordele for det pågældende offentlige organ i forhold til de anslåede fordele for personer med handicap [artikel 5]
- Offentlige organer skal fremlægge en detaljeret tilgængelighedserklæring om, hvordan deres websteder opfylder kravene i direktivet eller følger den model, der er fastlagt i [EU's gennemførelsesafgørelse 2018/1523 af 11. oktober 2018](#) [artikel 7].
- Medlemsstaterne er også ansvarlige for at fremme adgangen til kurser og uddannelse i hvordan man skaber, behandler og opdaterer tilgængeligt indhold til websteder og mobilapplikationer. De skal også øge bevidstheden om betydningen af tilgængelighedskrav og udveksle god praksis [artikel 7].
- Overholdelsen af tilgængelighedskravene i dette direktiv skal overvåges af medlemsstaterne, som skal rapportere til Europa-Kommissionen om det relevante resultat [artikel 8].
- Offentlige organer skal give brugerne oplysning om, hvordan de indberetter tilgængelighedsproblemer, og et link til en klageformular eller en anden mekanisme, der er oprettet til dette formål [artikel 8].

- **Tidsfrister**

Fristen for alle websteder i EU's offentlige sektor for at overholde dette direktiv var den 23. september 2020 og for mobilapplikationer den 23. juni 2021 [artikel 12].

[Få adgang til en oversigt over tilgængelighedsbehov og -krav i denne rapport, afsnit 5.](#)

3.2. Offentlige indkøb

3.2.1. Direktiv 2014/24/EU om offentlige udbud

- **Direktivets formål og anvendelsesområde**

[Direktiv 2014/24/EU](#) fastsætter reglerne for offentlige udbud i Europa. Det fastlægges, hvornår tilgængelighed er obligatorisk ved indkøb af produkter og tjenesteydelser. Dette direktiv er et af de to vigtigste EU-direktiver, der fastlægger rammerne for offentlige udbud sammen med direktiv [2014/25/EU](#) ([forsyningsvirksomhedsdirektivet](#)).

- **Omfanget**

Den gælder kun for udbud med en værdi, der anslås til mindst de tærskelværdier, som Europa-Kommissionen har fastsat. Disse tærskelværdier revideres hvert andet år. Interesserede parter skal regelmæssigt konsultere Den Europæiske Unions Tidende for at få en ajourføring af disse tærskelværdier [artikel 1].

- **Vigtigste bestemmelser**

- Indkøbsprocessen skal helst gennemføres ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler. Disse må ikke være diskriminerende og skal opfylde tilgængelighedskravene [artikel 22].
- Tekniske specifikationer skal opfylde tilgængelighedskriterierne i den europæiske lov om tilgængelighed [artikel 42].
- Det økonomisk mest fordelagtige tilbud skal identificeres på grundlag af prisen eller omkostningerne og kan omfatte det bedste forhold mellem pris og kvalitet, som skal vurderes på grundlag af kriterier, herunder kvalitative, miljømæssige og/eller sociale aspekter, der er knyttet til genstanden for den pågældende offentlige kontrakt. Sådanne kriterier kan omfatte tilgængelighed [artikel 67, stk. 2].

- **Tidsfrister**

Fristen for medlemsstaternes indførelse af dette direktiv i national lovgivning var den 18. april 2016 [artikel 90].

3.3. Kommunikation, medier og informationsteknologi

3.3.1. Direktiv 2018/1972/EU om en europæisk kommunikationskodeks

- **Formål**

[Direktiv 2018/1972/EU](#) har til formål at gennemføre et harmoniseret indre marked for telekommunikation, medier og informationsteknologi for at fremme sammenhæng og kvalitet for elektroniske kommunikationstjenester i Europa. Det har også til formål at sikre bedre forbrugerbeskyttelse og give slutbrugere med handicap, herunder ældre, adgang til kommunikationstjenester på lige fod med andre.

- **Omfanget**

Direktivet regulerer elektroniske kommunikationsnet (telenet), teletjenester og tilhørende faciliteter og tjenester [artikel 1]

- **Vigtigste bestemmelser**

Kodeksen kræver, at medlemsstaterne sikrer, at alle forbrugere, herunder forbrugere med handicap, har adgang til prismæssigt overkommelige og tilgængelige kommunikationstjenester. I den forbindelse skal de:

- Indføre passende foranstaltninger til at fremme skabelsen af et marked for produkter og tjenesteydelser til overkommelige priser, der omfatter faciliteter for personer med handicap, herunder udstyr med kompenserende teknologier. F.eks. bør omkostningerne for forbrugere med handicap til anvendelse af videreformidlingstjenester, svare til de gennemsnitlige omkostninger ved talekommunikationstjenester [punkt 226].
- Gøre beredskabstjenester tilgængelige, herunder det europæiske alarmnummer 112, for slutbrugere med handicap. Denne tjenesteydelse skal være gratis [artikel 109, stk. 7].

- Adgang til beredskabstjenester for personer med handicap skal svare til dem, der gælder for personer uden handicap [artikel 109, stk. 5].

[Få adgang til en oversigt over tilgængelighedskrav til alarmnummer 112 i dette dokument, afsnit 5.3.](#)

- Sikre, at kunder med handicap drager fordel af fri konkurrence og har lige adgang til elektroniske kommunikationstjenester og kan vælge tjenesteudbyder på lige fod med andre. F.eks. at de har adgang til tilsvarende vilkår og betingelser, herunder priser, priser og tjenestekvalitet [jf. punkt 297].
- Sikre, at der ydes passende og tilgængelig støtte til kunder med handicap i forbindelse med en given tjenesteydelse [artikel 85, stk. 4].
- Sikre, at oplysninger vedrørende tjenesten, herunder aftalemæssige oplysninger, gives på en klar, forståelig måde og i et tilgængeligt format [artikel 102].

- **Tidsfrist**

Fristen for medlemsstaternes implementering af dette direktiv i national lovgivning var den 21. december 2020. Senest i juni 2025 skal der som minimum indføres undertekster i realtid i alle medlemsstater [[European Emergency Number Association](#), 2021, s. 16].

3.3.2. Direktiv 2018/1808/EU om audiovisuelle medietjenester

- **Formål**

[Direktiv 2018/1808/EU](#) regulerer koordineringen på EU-plan af national lovgivning om audiovisuelle medietjenester. Dette omfatter traditionel radio- og tv-transmission samt nye onlineplatforme og nye medier og finder således anvendelse på en række tjenesteudbydere såsom radio- og tv-selskaber, platforme for videodeling og andre on-demand audiovisuelle medietjenester, der opererer i Den Europæiske Union.

- **Omfanget**

Direktivet gælder for medietjenesteudbydere, der er etableret i medlemsstaterne. I princippet anses en medietjenesteudbyder for at være etableret i en medlemsstat, hvis dens hovedkontor er placeret i en medlemsstat og de redaktionelle beslutninger træffes i samme medlemsstat. Audiovisuelle medietjenester, der udelukkende er bestemt til modtagelse i tredjelande, er ikke omfattet af dette direktiv [artikel 2].

- **Vigtigste bestemmelser**

- Medlemsstaterne skal sikre, at medietjenesteudbydere under deres jurisdiktion gør deres indhold tilgængeligt for personer med handicap, herunder syns- og/eller hørehæmmede [jf. punkt 22].
- Personer med handicap skal have adgang til et kontaktpunkt, hvor de kan indhente oplysninger eller indgive klager vedrørende tilgængelighedsspørgsmål, som er tilgængelige og til at tilgå online [artikel 7].

- **Tidsfrister**

Fristen for gennemførelse af direktivet udløb den 19. september 2020.

3.4. Kollektiv trafik

Den 23. november 2023 foreslog Europa-Kommissionen [passagermobilitetspakken](#), hvor der lægges særlig vægt på behovene hos passagerer med handicap og/eller nedsat mobilitet. Disse forslag har til formål at forbedre passagerernes og de rejsendes oplevelse ved at styrke deres rettigheder.

Forslaget indeholder stærkere håndhævelsesmekanismer og indfører nye regler for flypassagerer, der har booket deres fly gennem en formidler. Det beskytter også rettighederne for passagerer, der benytter forskellige typer transport på én rejse. For eksempel tog og busser. Bevægelseshæmmede personer, der skifter fra en transportform til en anden under deres rejse, vil blive assisteret ved forbindelsespunkter af transportører og terminaloperatører, når de rejser i henhold til en enkelt transportkontrakt, eller når de rejser gennem multimodale passagerknudepunkter. Desuden skal luftfartsselskaber, der anmoder

bevægelsehæmmede passagerer om at rejse ledsaget, give den ledsagende person tilladelse til at rejse gratis.

Indtil den pakke om passagermobilitet, der blev foreslået i november, er vedtaget, vil den lovgivning, der opsummeres nedenfor, dog forblive i kraft.

3.4.1. Forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser

- **Formål**

[Forordning \(EU\) nr. 2021/782](#) fastsætter regler vedrørende rettigheder for jernbanepassagerer med handicap og vilkår, der tilbydes af jernbanetransportudbydere.

- **Omfanget**

I princippet gælder EU's jernbanepassagerrettigheder for al personbefordring med jernbane i alle medlemsstater. Medlemsstaterne kan dog fritage visse typer tjenesteydelser fra anvendelsen af disse rettigheder i henhold til forordningerne. Forordningen henviser til personer med handicap og personer med nedsat mobilitet: dette betyder enhver person, der har en varig eller midlertidig funktionsnedsættelse, som kan hindre dem i fuldt ud og effektivt at benytte transportmidler på lige fod med andre passagerer, eller hvis mobilitet i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af alder [artikel 2].

- **Vigtigste bestemmelser**

- Reservation og billetter til passagerer med handicap må ikke medføre ekstra omkostninger [artikel 11, stk. 4].
- Alle oplysninger om rejsen, herunder ændringer i tidsplan, nødsituationer og adgangsfaciliteter om bord, skal være til stede i tilgængelige formater [artikel 22, stk. 1].

- Stationsledere og jernbaneselskaber skal tilbyde assistance både på stationen og ombord gratis til passagerer med handicap. Bevægelseshæmmede personer skal uden problemer kunne stige på og af toget (artikel 23, stk. 1).
- Hvis et jernbaneselskab kræver, at en handicappet person ledsages i toget, skal ledsageren have ret til at rejse gratis og om muligt sidde ved siden af hovedpassageren [artikel 23, stk. 1b].
- Passagerer med handicap skal have adgang til de samme tjenester som andre passagerer, når de befinder sig om bord [artikel 23, stk. 1h].
- Passagererne skal have fuld erstatning og uden unødigt forsinkelse for tab eller beskadigelse af bevægelseshjælpemidler, herunder behandling af servicehunde, der kommer til skade under rejsen [artikel 13].
- Hvis rejsen afbrydes og ikke kan fortsætte samme dag, og jernbaneselskabet skal tilbyde overnatning for natten, skal der så vidt muligt også tages hensyn til eventuel servicehunds behov [artikel 20, stk. 2].
- Stationsledere og transportvirksomheder skal indføre et klagebehandlingssystem for passagererne. Instruktioner og nærmere oplysninger om klageproceduren skal være til stede i tilgængelige formater [artikel 28].
- Personer med handicap skal anmode om rejseassistance med mindst 24-timers forhåndsadvisering for at anmode om rejseassistance (24 timer før afrejse). Stationsledere og tjenesteudbydere skal dog gøre en rimelig indsats for at tilbyde assistance, selv uden 24 timers varsel [artikel 24].
- Desuden bør personale, der beskæftiger sig med sådan assistance, modtage målrettet handicaprelateret uddannelse, så de ved, hvordan de imødekommer behovene hos passagerer med handicap. Der skal planlægges regelmæssige genopfriskningskurser [artikel 26].

- **Tidsfrister**

Denne forordning gælder for alle medlemsstater fra juni 2023.

3.4.2. Kommissionens forordning (EU) nr. 1300/2014 om de tekniske specifikationer for interoperabilitet (TSI-PRM) gældende for tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet i Unionens jernbanesystem

- **Formål**

[Kommissionens forordning \(EU\) nr. 1300/2014](#), omhandler tog- og jernbanestationers tilgængelighed. Formålet er, at alle medlemsstater arbejder på at forbedre tilgængeligheden af deres jernbanesystem for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet.

- **Omfanget**

TSI'en om bevægelseshæmmede gælder for alle offentlige områder på stationer, der er beregnet til passagertransport. Det dækker alle aspekter, der er relevante for tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet (f.eks. infrastruktur, rullende materiel, drift og trafikstyring) [artikel 2].

- **Vigtigste bestemmelser**

- Nye og renoverede tog og stationer skal være udstyret med tilgængelighedsfaciliteter som f.eks.:
 - Toiletter med kørestolsadgang
 - Lydsignaler
 - Teleslynger ved billetskranken
 - Taktile markering på perroner
 - Belysning

Se afsnit 4.2 i bilaget for yderligere oplysninger.

- Medlemsstaterne skal udarbejde og bestræbe sig på at gennemføre en national gennemførelsesplan, der beskriver, hvordan de gradvis vil fjerne alle identificerede hindringer for tilgængelighed på hele jernbanenettet [artikel 8].

- **Tidsfrister**

Kommissionens forordning blev offentliggjort i november 2014 og trådte i kraft i januar 2015.

3.4.3. Forordning (EU) nr. 181/2011 om buspassagerers rettigheder

- **Formål**

[Forordning \(EU\) nr. 181/2011](#) fastsætter regler vedrørende buspassagerers rettigheder og de betingelser, som bustransportudbydere tilbyder.

- **Omfanget**

Forordningen gælder for passagerer, der rejser med rutekørsel med bus fra en terminal beliggende på en medlemsstats område og har en rejsestrækning på 250 km eller derover.

- **Vigtigste bestemmelser**

- Passagerer har ret til erstatning eller lignende erstatning for mistede eller beskadigede mobilitetshjælpemidler eller -anordninger under rejsen. Erstatningen skal svare til omkostningerne ved udskiftning eller reparation af det mistede eller beskadigede udstyr [artikel 7].
- Busselskaber kan ikke nægte en reservation eller billet til en person på grund af handicap eller nedsat mobilitet. Afslag er kun tilladt af berettigede sikkerhedsmæssige årsager. F.eks. hvis køretøjets konstruktion gør det umuligt at gå sikkert om bord eller fra borde for en handicappet passager [artikel 9].
- Onlinereservations- og billetsalgssystemer (websteder eller applikationer) skal være tilgængelige for handicappede passagerer [artikel 9].
- Bustransportudbydere kan ikke opkræve ekstra omkostninger af passagerer med handicap for reservationer og billetter. Betingelserne skal være de samme som dem, der gælder for andre passagerer [artikel 9].
- Hvis en transportør, et rejsebureau eller en rejsearrangør afviser en reservation fra en person på grund af handicap eller nedsat mobilitet af sikkerhedsmæssige årsager, kan den pågældende person anmode om at blive ledsaget af en anden

person, der er i stand til at yde den nødvendige bistand. Den ledsagende person skal befordres gratis og så vidt muligt sidde ved siden af den handicappede (artikel 10).

- Transporttjenesteydere og stationspersonale skal yde gratis assistance til personer med handicap ved terminaler og om bord på busser og skal være behørigt uddannet til dette formål [artikel 13].
- Busterminalens forvaltningsorgan udpeger et sted i eller uden for terminalen, hvor handicappede og bevægelseshæmmede kan melde deres ankomst og anmode om assistance. Stedet skal være tydeligt skiltet og indeholde grundlæggende oplysninger om terminalen og den ydede bistand i tilgængelige formater [artikel 13].

- **Tidsfrister**

Forordningen gælder for alle medlemsstater fra den 1. marts 2013.

3.4.4. Forordning (EU) nr. 1107/2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly

- **Formål**

[Forordning \(EU\) nr. 1107/2006](#) fastsætter regler for beskyttelse og bistand til handicappede og bevægelseshæmmede passagerer, der har til hensigt at rejse med erhvervsmæssig passagertrafik.

- **Omfanget**

Forordningen gælder for passagerer til en flyafgang fra, i transit eller til en lufthavn, der er beliggende på en medlemsstats område. Reglerne gælder også for passagerer, der rejser fra et tredjeland til en medlemsstat i et EU-luffartsselskab [artikel 1].

- **Relevante bestemmelser**

- Flyselskaber kan ikke nægte en reservation eller billet til nogen person på grund af handicap eller nedsat mobilitet. Afslag er kun tilladt af berettigede sikkerhedsmæssige årsager [artikel 3].
- Passagerer, der afvises efter køb af billet, har ret til refusion eller omlægning af rejsen [artikel 2].
- Lufthavnene skal udpege et sted, hvor handicappede passagerer kan melde deres ankomst og anmode om bistand [artikel 5].
- Der skal ydes bistand til handicappede passagerer i lufthavnen og flyet samt ved ombord- og udstigning [jf. bilag I].
- Bistanden skal være gratis [se artikel 8].
- Luftfartsselskaberne og lufthavnsdriftsorganerne skal sikre, at deres personale er behørigt uddannet i, hvordan de yder bistand [artikel 11].
- Passagerer med handicap skal underrette luftfartsselskaberne, deres agenter eller rejsearrangører om deres særlige behov senest 48 timer før det offentliggjorte afgangstidspunkt [artikel 6].
- Luftfartsselskaber kan anmode passagerer med handicap om at rejse ledsaget af en person, der er i stand til at yde assistance, hvis passageren ikke kan opfylde vigtige sikkerhedskrav uden assistance (f.eks. at nå redningsvesten, spænde sikkerhedsselen og evakuere flyet i en nødsituation) [artikel 3].
- Hvis et luftfartsselskab ikke overholder denne forordning, kan passagerer med handicap indgive en klage til lufthavnens, luftfartsselskabets forvaltningsorgan eller det organ, der er udpeget af den medlemsstat, hvor lufthavnen er beliggende [artikel 15].
- Medlemsstaterne kan fastsætte sanktioner over for ethvert EU-luftfartsselskab, der ikke overholder denne forordning [artikel 16].
- Oplysninger om sikkerhedsregler og -begrænsninger, der gælder for udstyr og anordninger, der anvendes af handicappede passagerer, skal være til stede i

tilgængelige formater. Dette gælder for rejsearrangører og rejsebureauer, der foretager reservationer af flyrejser [artikel 4].

- Servicehunde skal indkvarteres på fly i overensstemmelse med gældende national lovgivning [artikel 7].

- **Tidsfrister**

Forordningen gælder for alle medlemsstater fra juli 2008.

3.4.5. Direktiv 2009/45/EU om sikkerhedsregler og -standarder for passagerskibe

- **Formål**

[Direktiv 2009/45/EF](#) indfører et ensartet sikkerhedsniveau for liv og ejendom på nye og eksisterende passagerskibe og højhastighedspassagerfartøjer, når begge kategorier af skibe og fartøjer sejler i indenrigsfart. Det fastlægger også procedurer for forhandlinger på internationalt plan med henblik på harmonisering af reglerne for passagerskibe i udenrigsfart.

- **Omfanget**

Dette direktiv gælder for følgende passagerskibe og -fartøjer i indenrigsfart [artikel 3].:

- Nye og eksisterende passagerskibe med en længde på 24 meter og derover
- Højhastighedspassagerfartøjer

- **Vigtigste bestemmelser**

Yderligere oplysninger findes i bilag III.

- Fartøjet skal være konstrueret således, at personer med handicap eller nedsat mobilitet let kan gå om bord og fra borde med eller uden assistance. Det skal også gøre det muligt for dem at bevæge sig rundt om fartøjet, gå ind og ud på dæk uden hjælp eller på ramper og elevatorer. Gelændere, gange, døråbninger og døre skal kunne rumme en person i en kørestol.

- Skiltning på et skib med hjælp til passagerer bør være tilgængelig og letlæselig for bevægelseshæmmede personer (herunder også for personer med sensoriske handicap) og være placeret på centrale steder.
- Operatørerne bør være i stand til visuelt og mundtligt at kunne give meddelelser til personer med handicap om bord på skibet. Alarmsystemer skal være udformet således, at de er tilgængelige for bevægelseshæmmede passagerer, herunder passagerer med sensoriske handicaps og passagerer med indlæringsvanskeligheder.

- **Tidsfrister**

Dette direktiv skulle have været gennemført af alle medlemsstater senest i januar 2003.

Forordning (EU) nr. 1177/2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje

- **Formål**

[Forordning \(EU\) nr. 1177/2010](#) fastsætter reglerne vedrørende rettigheder for passagerer, der rejser ad søvejen eller indre vandveje, og de betingelser, som transportvirksomhederne tilbyder.

- **Omfanget**

- Denne forordning finder anvendelse på passagerer, der rejser med passagertransport, der udføres af en EU-transportvirksomhed, og som går om bord og/eller fra borde på en medlemsstats område. Der er dog visse undtagelser, f.eks. finder forordningen ikke anvendelse på skibe, der har tilladelse til at befordre op til 12 passagerer, eller udflugter og sightseeingture, bortset fra krydstogter [artikel 2].

- **Vigtigste bestemmelser**

- Medlemsstaterne sikrer, at havneforvaltere og transportvirksomheder indfører ikke-diskriminerende adgangsregler for passagerer [artikel 9].

- Passagerer må ikke nægtes reservation, billet eller ombordstigning på grund af handicap eller nedsat mobilitet. Afslag er kun tilladt af berettigede sikkerhedsmæssige årsager [artikel 7].
- Assistance på stedet til passagerer med handicap skal ydes gratis i havnen og om bord. Passagererne skal kunne gå sikkert om bord og fra borde på skibet. Terminaloperatørerne skal sikre, at deres personale er tilstrækkeligt uddannet til at yde denne bistand [artikel 14].
- Oplysninger om rejsen, herunder adgangsbetinngelser, skal være til stede i tilgængelige formater [artikel 9].
- Servicehunde skal indkvarteres i overensstemmelse med lovgivningen i den medlemsstat, hvor tjenesteyderen driver virksomhed, fra [artikel 10].

- **Tidsfrister**

Forordningen har været anvendt i alle medlemsstater fra den 18. december 2012.

[Få adgang til et resumé af de generelle tilgængelighedskrav, der gælder for offentlig transport i Europa, i afsnit 5.4 i denne rapport.](#)

3.5. Digitale tjenester

3.5.1. Forordning (EU) 2022/2065 om et indre marked for digitale tjenester (retsakt om digitale tjenester)

- **Formål**

[Forordning \(EU\) nr. 2022/2065](#) fastsætter harmoniserede regler for levering af digitale formidlingstjenester på det europæiske indre marked til formidlingstjenester, der tilbydes modtagere i EU.

- **Omfanget**

Forordningen gælder for formidlingstjenester, der tilbydes modtagere i EU [artikel 2].

- **Vigtigste bestemmelser**

I denne forordning opfordres der til, at der indføres en adfærdskodeks, der letter adgangen til meget store onlineplatforme og søgemaskiner for at sikre, at oplysningerne opfylder tilgængelighedskravene i EU-lovgivningen. Sådanne oplysninger skal med andre ord være lette at finde og tilgængelige for personer med handicap [artikel 47].

- **Tidsfrister**

Forordningen trådte i kraft i november 2022 og skal gælde for alle medlemsstater fra den 17. februar 2024.

3.5.2. Forordning (EU) nr. 910/2014 om elektronisk identifikation og tillidstjenester til brug for elektroniske transaktioner på det indre marked

- **Formål**

[Forordning \(EU\) nr. 910/2014](#) har til formål at forbedre tilliden til elektroniske transaktioner i hele EU og øge effektiviteten af offentlige og private online-tjenester og e-handel. Det fjerner også hindringer for elektroniske identifikations- og e-signatursystemer, så både enkeltpersoner og juridiske enheder kan anvende deres elektroniske identifikation i ethvert EU-land.

- **Omfanget**

Forordningen fastlægger en retlig ramme på tværs af grænser for elektroniske signaturer, elektroniske segl, elektroniske tidsstempel, certificeret elektronisk levering og webstedsautentifikation [artikel 2].

- **Vigtigste bestemmelser**

Når det er muligt, skal tillidstjenester og slutbrugerprodukter, der anvendes til levering af disse tjenester, gøres tilgængelige for personer med handicap [artikel 15].

- **Tidsfrister**

Denne forordning finder anvendelse på alle medlemsstater fra den 1. juli 2016.

3.6. Adgang til klage og domstolsprøvelse

3.6.1. Direktiv 2012/29/EU om minimumsstandarder for ofre for kriminalitet med hensyn til rettigheder, støtte og beskyttelse

- **Formål**

[Direktiv 2012/29/EU](#) har til formål at sikre, at ofre for kriminalitet anerkendes, behandles på en respektfuld, professionel, sensitiv og ikkediskriminerende måde og modtager passende information, støtte og beskyttelse. Det har også til formål at sikre, at de er i stand til at deltage i straffesager.

- **Omfanget**

Direktivets bestemmelser gælder for ofre for alle forbrydelser, men der lægges særlig vægt på specifikke kategorier af ofre, herunder ofre med handicap.

- **Vigtigste bestemmelser**

EU's medlemsstater skal sikre at ofre med handicap fuldt ud kan nyde godt af de rettigheder, der er fastsat i dette direktiv, på lige fod med andre, f.eks. ved at sikre, at kommunikationen foregår i et enkelt og tilgængeligt sprog, mundtligt eller skriftligt. De skal også lette adgangen til de lokaler, hvor straffesagen føres, og at de oplysninger, der gives, opfylder tilgængelighedskriterierne i EU-lovgivningen [punkt 15].

- **Tidsfrister**

Direktivet trådte i kraft i november 2012. Fristen for gennemførelse udløb den 16. november 2015.

4. Standarder knyttet til EU-direktiver og mandater.

4.1. Standarder for tilgængelighed

4.1.1. EN 301 549 Tilgængelighedskrav til IKT-produkter og -tjenester

- **Standardens formål og omfang**

Den europæiske standard [EN 301 549](#) specificerer kravene til funktionel tilgængelighed for en række informations- og kommunikationsteknologiske (IKT) løsninger. De seneste 2 versioner af denne standard blev harmoniseret. Den seneste version, [EN 301 549 v3.2.1](#), er den, der er gældende i øjeblikket.

Standarden, der indeholder en beskrivelse af testprocedurer og en evalueringsmetode for hvert krav, og som henviser til WCAG 2.1 for anvendelse af tilgængelighedskrav. Den er beregnet til at blive brugt på webbaserede og ikke-web-baserede teknologier, produkter og tjenester, der bruger både software og hardware.

Denne standard blev vedtaget som svar på Europa-Kommissionens standardiseringsmandat M [376](#) og [M 554](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Tilgængelighed og anvendelighed af det byggede miljø – Funktionelle krav

- **Standardens formål og omfang**

[Standard EN 17210:2021](#) blev udviklet som svar på Europa-Kommissionens standardiseringsmandat [M 420](#) Bygget miljø. Det specificerer en række funktionelle tilgængeligheds- og brugervenlighedskrav og anbefalinger til mange konstruktionselementer, montering, indvendig konfiguration samt de komponenter og fittings, der udgør det byggede miljø.

Specifikt vedrører disse funktionelle krav og anbefalinger de konstruktionsmæssige aspekter af udendørs fodgænger- og byområder, tilgang og adgang til bygninger, indendørs bevægelse og brug af faciliteter i bygningerne, udgang af bygninger i normale situationer og evakuering i nødstilfælde. Standarden indeholder også funktionelle krav og anbefalinger relateret til bygninger med specifikke anvendelser såsom indkvartering, herunder hoteller og tilpassede boliger (til mennesker med handicap), kultur-, fritids- og sportsbrug og transportfaciliteter, blandt andre.

Kravene og anbefalingerne er formuleret kvalitativt og beskriver de mål, der skal nås med udgangspunkt i brugernes mangfoldighed i et livsforløbsperspektiv. De

kan anvendes som kriterier for tildeling af offentlige kontrakter samt til andre formål, f.eks. i forbindelse med lovgivning om tilgængelighed.

Der er udarbejdet to tekniske rapporter, der skal læses sammen med standarden EN 17210. Det drejer sig om:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Tilgængelighed og anvendelighed af det byggede miljø – Tekniske ydelseskriterier og specifikationer. Dette dokument eksemplificerer de tekniske ydelseskriterier og specifikationer for at opfylde de funktionelle krav i den europæiske standard EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Tilgængelighed og anvendelighed af det byggede miljø – Overensstemmelsesvurdering. Dette dokument vurderer overensstemmelsen med de funktionelle krav i EN 17210-standardens.

4.1.3. EN 17161:2019 Design for alle – Tilgængelighed

- **Standardens formål og omfang**

[Standard 17161:2019](#) specificerer krav og anbefalinger, der gør det muligt for organisationer at udvide mangfoldigheden af de mennesker, de betjener, ved at identificere deres forskellige behov, egenskaber, evner og præferencer og involvere dem i deres procedurer og processer. Det hjælper også organisationer med at overholde gældende lovkrav vedrørende tilgængelighed af deres produkter, varer og tjenesteydelser.

Dette dokument fremmer tilgængelighed efter en Design for alle-tilgang for produkter, varer og tjenesteydelser til daglig brug og deres interoperabilitet med kompenserende teknologier. Det giver dog ikke tekniske designspecifikationer.

Kravene i denne standard er generiske og gælder for en lang række produkter og tjenester.

5. Bilag I. Tilgængelighedskrav

5.1. Krav til digital tilgængelighed

Følgende tilgængelighedsbehov og -krav skal tages i betragtning ved udvikling af websteder, applikationer samt andre produkter og tjenesteydelser, der er omfattet af EU-lovgivningen, herunder dem, der vedrører bus-, tog-, luft- og vandvejstransport.

Bemærk: Tabel A.1 i standard EN 301 549 indeholder en mere detaljeret liste over tilgængelighedskrav til webindhold.

5.1.1. Brug uden syn

Der skal være mindst én anvendelsesmåde, der ikke kræver syn. For eksempel ved hjælp af skærmlæsere eller punktskrift. For at forbedre anvendelse uden syn skal indholdet omfatte følgende:

- Tekstalternativer - alt ikke-tekstligt indhold, såsom billeder, skal have et tekstalternativ, der formidler den tilsvarende betydning eller formål. (EN 301 549 reference: afsnit 10.1.1).
- Tilstrækkelig indholdsstruktur – indholdet skal have korrekt indlejrede overskrifter (H1, H2, H3) og etiketter. Det skal være logisk og semantisk organiseret. (EN 301 549 reference: afsnit 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Tilgængeligt via tastatur - Al funktionalitet i indholdet skal kunne betjenes via en tastaturgrænseflade, ikke kun med en mus. (EN 301 549 reference: afsnit 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Multimedieindhold - alt multimedieindhold skal være synstolket. EN 301 549 reference: afsnit 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Brug med nedsat syn

Digitalt indhold, digitale produkter og tjenester skal levere eller være kompatible med funktioner, der giver slutbrugere med nedsat syn mulighed for at se det bedre.

- Forøgelse af tekstens størrelse – størrelsen på teksten skal kunne ændres, så det ikke er nødvendigt at scrolle. (EN 301 549 reference: afsnit 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).

- Tilstrækkelig farvekontrast – Farvekontrastkombinationer skal være tilstrækkelige. Brugere skal også kunne justere farvekontrasten. (EN 301 549 reference: afsnit 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

5.1.3. Brug uden farvesyn

Indhold må ikke kræve, at slutbrugerne skelner mellem farver.

- Brug af farver - enhver information, der formidles udelukkende ved hjælp af farver, skal have et tilgængeligt alternativ såsom tekst. (EN 301 549 reference: afsnit 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Brug uden hørelse

Hvis produktet eller tjenesten har multimedieindhold, skal der være et alternativ til den auditive information.

- Tegnsprogstolkning – medieindhold, der er tilgængeligt på et websted eller i en applikation, skal omfatte tegnsprogstolkning EN 301 549-henvisninger: afsnit 6.5).

5.1.5. Brug med begrænset hørelse

Hvis produktet eller tjenesten leverer multimedieindhold, skal det indeholde funktioner, der giver brugerne mulighed for at høre oplysningerne bedre. Brugere uden hørelse kan også drage fordel af disse tilgængelighedsfunktioner.

- Billedtekster - alt multimedieindhold skal have billedtekster. (EN 301 549 reference: afsnit 7.1).
- Alternativ til talebeskeder – hvis webstedet, applikationen eller produktet leverer kommunikationstjenester, skal der være et alternativ til talebeskeder. F.eks. sms-tjenester (EN 301 549, referenceafsnit 6.4).
- Tekstfunktionalitet i realtid - et eksempel på disse funktioner er en software, der genererer undertekster i realtid under telefonopkald.

Personen med nedsat hørelse læser, hvad personen i den anden ende siger (EN 301 549 referenceafsnit 6.2).

5.1.6. Brug uden tale evne

Hvis indholdet, produktet eller tjenesten kræver stemmeinput, skal den indeholde et alternativ. Nogle brugere uden stemmefunktioner drager fordel af tilgængelighedsfunktioner, der er designet til brugere uden eller med begrænset hørelse, såsom sms-tjenester eller tekstfunktionalitet i realtid.

- Giv et alternativ til godkendelse ved hjælp af stemmegenkendelse (EN 301 549 referenceafsnit 5.3).
- En videokonferenceplatform, der leverer talekommunikation, skal også have en tekstkommunikationskanal i realtid (referenceafsnit 6.2.1.2 i EN 301 549).
- En stemmebaseret tjeneste skal tilbyde et alternativ, der ikke kræver tale (EN 301 549, referenceafsnit 6.4).

5.1.7. Brug med begrænset bevægelighed og styrke

Produkter må ikke indeholde funktioner, der indebærer anvendelse af stor styrke eller omfattende rækkevidde. Produkter, der kræver, at brugerne rører ved en skærm, foretager håndledsbevægelser eller anvender magt, skal dog indeholde alternativer, såsom stemmestyringsfunktioner.

- Tvunget brug - brugere skal ikke bruge kræfter på at aktivere et element på en brugergrænseflade. (EN 301 549 reference: afsnit 8.4.2.2.).

5.1.8. Minimer indhold, der kan udløse anfald ved lysoverfølsomhed

Undgå at offentliggøre indhold, der blinker 3 gange eller mere i sekundet, eller at blitzen er under de generelle grænser for flash og røde blink. Tillad brugere at stoppe animationer inkluderet (EN 301 549 reference: afsnit 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Brug med begrænset kognition, sprog eller indlæringsevne

Oplysninger om produkter eller tjenesteydelser skal være klare og uden brug af teknisk jargon eller komplekse termer (EN 301 549, referenceafsnit 9.3.1). Desuden skal brugsanvisninger og etiketter være tydelige (EN 301 549, referenceafsnit 9.3.3.2).

5.2. Oplysninger om produkter og tjenester

Oplysninger om tjenester og produkter, der er omfattet af den europæiske lov om tilgængelighed, skal være tilgængelige i mere end ét format. For eksempel på et websted, applikation, audiovisuelt materiale osv. Dette omfatter oplysninger om tilgængelighedsfaciliteter, der tilbydes af udbydere af luft-, tog-, bus- og vandvejtjenester.

Oplysningerne om produkter, der kommer på selve produktet (mærkning, emballage og advarsler) og brugsanvisninger (brugervejledning, hjemmeside, app osv.) skal omfatte følgende:

- Formålet med produktet, hvordan man aktiverer og bruger det
- Kompatibilitet med kompenserende teknologier
- Tilgængelighedsfunktioner der er indbygget og hvordan man bruger disse

5.3. Det europæiske alarmnummer (112)

Handicappede, herunder døvblinde, skal have adgang til det fælleseuropæiske alarmnummer, 112, på lige fod med andre. Dette er bindende for alle medlemsstater.

- Tjenesten skal være kompatibel med alternative kommunikationsformer såsom sms, tekst i realtid, videoopkald eller relætjenester, herunder allerede skrevet tekst eller piktogrammer. IKT, der leverer relaytjenester eller nødtjenesteadgang, skal opfylde [gældende krav i ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (EN 301 594 reference: afsnit 13).
- Når du bruger tekstbaseret kommunikation såsom SMS, chat eller tekst i realtid, skal operatørerne fortælle opkalderne, at beskeden er modtaget.

- Operatørerne skal kunne besvare videoopkald ved hjælp af nationalt og internationalt tegnsprog.
- Let forståeligt sprog skal bruges i al kommunikation med opkaldere.
- Stille opkald skal tages i betragtning, da den, der ringer op, kan være en person i en reel nødsituation, som muligvis ikke er i stand til at tale.

(Kilde: [EENA, \(2021\). Tilgængelighed for beredskabstjenester for personer med handicap](#)).

5.4. Tilgængelighedskrav til transporttjenester

Bus- og havneterminaler, lufthavne og togstationer skal være udformet således, at passagererne let kan finde vej og bevæge sig rundt. Nedenfor er et resumé af de generelle krav til at gøre transporttjenester tilgængelige. For en detaljeret forklaring og instruktioner om, hvordan man designer offentlige transportsteder, henvises til standarden EN 17210: 2021.

- **Information** - Ruter inde på en station eller en terminal skal være korrekt skiltet og godt oplyst. Skilte skal være lette at læse og forstå. Oplysningerne skal være fuldstændige og præcise med genkendelige symboler, ikoner og piktogrammer. Der skal også være taktil skiltning for personer med synshandicap. Skiltning med oplysninger om nødsituationer og sikkerhed bør prioriteres højere end reklame. (EN 17210:2021 reference: afsnit 6.2, 6.4, 6.6 og 6.7).
- **Tilstrækkelig visuel kontrast** - Der skal være forskellige niveauer af visuel kontrast for at gøre det lettere for folk at opfatte deres omgivelser og genkende de forskellige områder. For eksempel en moderat kontrast mellem store overflader (gulve, vægge, lofter osv.), Døre og dørkarme, døråbnings- og lukkekomponenter, gelændere og vægge og andre faste elementer i miljøet. For sikkerhedsrelaterede elementer skal der gives høj kontrast. For eksempel glasvægge, adgang til rulletrapper, trappetrin, osv. (EN 17210:2021 reference: afsnit 6.3).
- **Auditiv information** - Stationer, terminaler og lufthavne skal give lydinformation for at advare om farer og nødsituationer, underrette om

gatenumre osv. Disse oplysninger skal være letforståelige, i et passende omfang og utvetydige. De skal også være tilgængelig i mere end ét format, f.eks. som en offentlig meddelelse **og** i en applikation. (EN 17210:2021 reference: afsnit 6.5).

- **Tilgængelige ruter** - Der skal være mindst én tilgængelig rute til rådighed for at forbinde alle hovedelementerne i en terminal. F.eks. ankomststeder, tilgængelige indgange, herunder passagerinformations steder. Disse ruter skal følge den korteste afstand fra indgangen til destinationen og parkeringsområdet. Det skal også være adskilt fra passage af køretøjer, herunder cykler, med en kantsten, rækværk eller barriere. (EN 17210:2021 reference: afsnit 7.1).
- **Ind- og udstigningsområder** - Skal markeres med det internationale tilgængelighedssymbol og ISO-symbolet. Når der er en niveauforskel mellem vejen og fortovet, skal der være en fordybning for at lette passage for personer, der bruger kørestole. Køretøjer med særlige løfteanordninger skal give plads til, at en person, der bruger kørestol, kan manøvrere sikkert. Sæderne skal være placeret tæt på ind- og udstigningsområdet. Derudover skal taktile gangfladeindikatorer leveres for at give blinde mennesker mulighed for at finde vej ind og ud. (EN 17210:2021 reference: afsnit 8.2).
- **Tilgængelige parkeringspladser** - Parkeringspladser, der er forbeholdt handicappede, skal være tæt på bygningens indgang. Antallet af reserverede pladser skal fastsættes i henhold til national lovgivning. (EN 17210:2021 reference: afsnit 8.3).
- **Ramper** - Bygninger skal designes på en sådan måde, at ramper ikke er nødvendige. Ramper er nødvendige, når hældningen på en tilgængelig rute er større end en let hældning. Derudover bør der gives en trinvis adgang, med mindre niveauændringen er lig med eller mindre end to trin. Ligeledes bør sektioner med buede ramper undgås. Indendørs ramper bør kun bruges til at dække begrænsede niveauforskelle og aldrig til at forbinde forskellige etager i en bygning. (EN 17210:2021 reference: afsnit 10.1).

- **Tilgængelige toiletter** - Tilgængelige toiletter er vigtige på ethvert offentligt sted. De skal være i områder, der er lette og hurtige at finde. Mindst et badeværelse skal være unisex for at give hjælp til begge køn. De skal også gøre det muligt at overføre en bruger fra en kørestol til toilettet. Derudover bør toiletter omfatte en håndvask og give måder at ringe efter hjælp i tilfælde af en nødsituation. (EN 17210:2021 reference: afsnit 12.1).