

Handicapservice

Gyldig fra 17. januar 2012



Indhold

[Rejser i Danmark](#)

[Togoperatørens ledsagerordning](#)

[Få et legitimationskort](#)

[Få mere at vide og bestil din rejse hos](#)

[Rejser til udlandet](#)

[Faciliteter i togene](#)

Tog og busser er for alle

At rejse med tog og bus i Danmark er et tilbud til alle. I denne brochure kan du læse om DSB's, DSB Øresund's, Arrivas og de regionale trafikkselskabers tilbud til kunder med reduceret mobilitet i forbindelse med togrejser.

Rejser i Danmark

Rejser med kørestol

I alle DSB's, DSB Øresund's og Arrivas tog er der enten særlige kørestolspladser eller flexarealer, der kan bruges af såvel kørestolsbrugere som af kunder med cykler eller barnevogne.

På en række stationer er der handicaplifte, som er godkendt til at tage kørestole og minicrossere med en maks. længde på 140 cm og en maks. bredde på 70 cm. Det svarer til målene på de indvendige døre i toget. Langt de fleste kørestole kan håndteres af handicapliftene.

På enkelte stationer findes der mindre lifte, som er godkendt til kørestole og minicrossere med en maks. længde på 125 cm og en maks. bredde på 70 cm. Kørestole og minicrossere, som overstiger disse mål, kan kun komme af og på toget på de stationer, der har en stor lift.

Uanset lifttype må den samlede vægt – inkl. kunde – ikke overstige 300 kg. Såvel store som små lifte betjenes af stationspersonalet, Falck eller det lokale taxaselskab.

Gangstativer, rollatorer og sammenklappede kørestole kan du tage med som håndbagage.

→ **DSB
Handicapservice**

Åbent alle dage
08.00 - 15.00.

Direkte telefon:
70 13 14 15, tryk 6

Bestil assistance
via e-mail på:
handicap@dsb.dk

www.dsb.dk/handicap

På hele Kystbanen, Kastrupbanen og rejser videre over Øresund til Sverige er det muligt for rollator- og kørestolsbrugere at foretage spontane rejser. Toget er bemannet med en togfører, som uden varsel kan være behjælpelig ved ind- og udstigning via togets indbyggede rampe.

Rejser du fra Rungsted, Vedbæk eller Skodsborg station, skal du være opmærksom på, at ikke alle tog på Kystbanen er Øresundtog med lavt gulv. På oresund.dk/handicap kan du se, hvilke tog der er planlagt til at køre med lavtgulvsvogne. Driftsmæssige forhold kan dog betyde, at det bliver nødvendigt at ændre i planen.



Adgangsforhold

Der er elevator på alle S-togsstationer, hvor der ikke niveaufri adgang. Der er også elevator på en lang række andre stationer i hele landet. På Nørreport Station er der elevator mellem S-togs- og Regionaltogs perronerne og Metroen. På Ørestad Station er der også elevator mellem Metroen og Øresundsbanens perroner.

Alle kunder kan rejse til og fra samtlige stationer på DSB Øresund strækning, da alle stationer har elevator eller niveaufri adgang.

Assistance på stationer

På en række stationer kan du blive ledsaget til og fra perron samt få hjælp til ind- og udstigning i toget både med og uden lift. Assistenten tilbydes i forbindelse med rejser, der begynder efter klokken 6.00 og er afsluttet inden klokken 24.00. For at kunne få assistance skal du være omfattet af togselskabernes ledsagerordning.

Du skal bestille assistance, når du bestiller billet mellem kl. 8.00 - 15.00 – dog senest 48 timer før rejsen. Ændringer til din rejse kan foretages indtil 48 timer før afrejse. Rejser du med DSB Øresund skal assistancen bestilles senest 2 timer før rejsen. Ved bestilling vil du få oplyst det præcise mødested på stationen.

Har du bestilt assistance til din udrejse og ikke benytter den, bliver assistancen på hjemrejsen automatisk afbestilt.

I Københavns Lufthavn, Kastrup omfatter assistancen hjælp mellem DSB's billetsalg i Terminal 3 og perronerne, hjælp til ind- og udstigning samt hjælp ved skift mellem tog.

Rejser du til Københavns Lufthavn, Kastrup i forbindelse med en flyrejse skal du bestille assistance som normalt hos DSB Handicapservice. De arrangerer hjælp så en medarbejder fra DSB hjælper dig fra toget til mødestedet i lufthavnen, hvorfra Falck følger dig helt ud til dit flysæde. Der ydes kun bagagehjælp til 1 stk. bagage. Ankommer du med fly skal du også have bestilt assistance på forhånd, herefter får du samme service fra flyet til toget.

For udenlandske kunder er det muligt at spørge efter assistance i DSB's billetkontor i Københavns Lufthavn, Kastrup. Billetsalget er åbent mellem klokken 6.30 og 22.00. Vær blot forberedt på eventuel ventetid på en medarbejder fra DSB eller Falck.

→ Arriva kundeservice

Åbent alle dage
08.00 - 15.00.

Direkte telefon:
70 27 74 82

www.mitarriva.dk

DSBFirst Kundeservice

Direkte telefon:
70 13 13 11



Bestilling af assistance

Du skal bestille assistance senest 48 timer før rejsen med DSB og Arriva. Udrejsestationen afgør hvilket togselskab du skal bestille assistance hos. Rejser du med DSB Øresund mellem Helsingør og Nørreport, skal du bestille assistance senest 2 timer før rejsen.

Assistancen omfatter ikke:

- Ekstraordinær personlig omsorg eller assistance under togrejsen. Sådan hjælp forventer vi, at din ledsager yder.
- Løft fra kørestol til et sæde i toget. På grund af reglerne om arbejdsmiljø for togenes medarbejdere er dette ikke muligt.
- Hjælp til at håndtere bagage. Hvis du benytter kørestol, minicrosser el. lign. er det dog muligt at få bagagehjælp til 1. stk bagage.

DSB Handicapservice

Har åbent alle dage mellem kl. 8.00 og 15.00. Du kan kontakte DSB Handicapservice direkte via valgmenuen på telefon 70 13 14 15 ved at trykke 6, selv om denne mulighed ikke bliver nævnt af telefonsvareren. Du kan også bestille assistance via e-mail på handicap@dsb.dk eller via internettet på www.dsb.dk/handicap.

DSB Øresund

Du kan kontakte DSB Øresund kundecenter på telefon 70 13 13 11. Der er døgnåbent alle ugens 7 dage.

Arriva kundeservice

Har åbent alle dage mellem kl. 8.00 og 15.00. Du kan kontakte Arriva kundeservice på telefon 70 27 74 82 eller via internettet på www.mitarriva.dk

Hvis du ændrer rejseplaner, skal du afbestille assistancen hos det selskab, hvor du har bestilt din rejse.

S-tog

Rejser med S-tog er ikke omfattet af assistanceordningen. Men du kan få hjælp af lokomotivføreren, hvis du har behov for assistance. På perronen skal du blot placere dig, hvor S-togets forreste vogn vil holde og signalere til lokomotivføreren, at du ønsker assistance. På mange stationer er der skilte, som viser, hvor langt toget er, så du kan placere dig det rigtige sted, inden toget kommer.

Husk at fortælle, hvilken station du skal af på – så hjælper lokomotivføreren dig også ud af toget.

Togselskabernes ledsagerordning

Togselskabernes ledsagerordning er et tilbud, som gør det muligt for dig at have en ledsager med og dermed få den hjælp undervejs, som du har brug for. For at kunne benytte ledsagerordningen kræves et særligt legitimationskort, der dokumenterer, at du har mulighed for assistance i forbindelse med togrejsen. Legitimationskortet skal vises sammen med billetten i toget.

Ledsagerordningen betyder, at både du og din ledsager får rabat på billetten, så I sammen rejser til den pris, som svarer til prisen på 2 børnebilletter.

Rejser du uden ledsager, har du også mulighed for at rejse til reduceret pris. Så koster din billet det samme, som en almindelig børnebillet.

Rejser børn mellem 12 og 15 år alene, skal de have en normal børnebillet.

De har mulighed for at få en ledsager med til samme pris som en børnebillet.

Alle børn under 12 år rejser gratis sammen med en voksen på Standard.
Den voksne skal købe en billet til normal pris.

Ledsagerordningen giver mulighed for at:

- Købe en ledsagerbillet til samme pris som en børnebillet eller at købe et 10-turskort til dig og din ledsager, som gælder både til togrejsen og til bybus til og fra afgang- og ankomst stationen.
- At bestille assistance på stationen.
- Købe billet af togpersonalet uden gebyr, hvis du er ude af stand til at betjene billetautomaten og i øvrigt ikke har behov for assistance til ind- og udstigning (gælder ikke i S-tog).
- Få tilsendt billetten uden at skulle betale gebyr.

Ved rejser i Skåne får du også rabat, når du rejser sammen med en ledsager.

Legitimationskort

For at benytte ledsageordningen – og for at få handicapassistance - skal du have et legitimationskort som dokumentation for, at du har mulighed for assistance i forbindelse med togrejsen. Det er ikke nødvendigt at være medlem af en handicaporganisation for at få kortet.

Legitimationskortet fås hos:

Danske Handicaporganisationers Brugerservice
Kløverprisvej 10 B
2650 Hvidovre
Telefon 36 75 17 93
E-mail service@handicap.dk

Blinde eller svagsynede kan få legitimationskortet hos:

Dansk Blindesamfund
Thoravej 35
2400 København NV
Telefon 38 14 88 44
E-mail info@dkblind.dk

eller hos:

Synscenter Refnæs
Bo og Fritid
Kystvejen 112
4400 Kalundborg
Telefon 59 57 01 00
E-mail SCR-raad@regionsjalland.dk

Førerhunde

Du kan tage din førerhund gratis med i alle tog, men af hensyn til allergikere skal de dyrefri områder respekteres. Reserverer du plads i InterCity og InterCityLyn, skal du betale pladsbillet for hunden. Pladserne til dig og din førerhund vil blive placeret over for eller ved siden af hinanden. På rejsen skal din hund opholde sig på gulvet ved sin plads. Førerhunde må ikke medtages på DSB 1 i IC3 toget, da de skal gennem et dyrefrit område for at komme dertil.

→ S-tog Information

Telefon:
70 13 14 15

DSB Information

Telefon:
70 13 14 15

Rejser du til Bornholm via Sverige, skal du være opmærksom på de svenske veterinære krav. Få mere at vide hos Jordbruks Verket, www.sjv.se eller telefon +46 36 15 50 00.

Trafikoplægninger

I perioder, hvor S-tog er erstattet af busser pga. sporombygning eller lign., kan du ikke få din kørestol med i busserne.

I stedet kan du bestille kørsel med taxa på S-togsstrækninger med trafikoplægninger. Taxaen skal bestilles senest dagen før. Få yderligere information om S-tog på telefon 70 13 14 15.

I tilfælde af at regionaltoogs- eller fjerntoogsstrækninger er helt lukket for togkørsel, kan der afhængig af den enkelte situation ydes taxakørsel. Nærmere information fås hos DSB på telefon 70 13 14 15, hos DSB Øresund på telefon 70 13 13 11 eller hos Arriva på telefon 70 27 74 82.

På www.dsb.dk/elevator eller hos Servicetelefonen 24 68 30 30 kan du få oplyst, hvis der er en elevator ude af drift.

Handicapkørsel fra dør-til-dør

De regionale trafikselskaber tilbyder handicapkørsel fra dør-til-dør. For at blive godkendt til dit lokale trafikselskabs kørselsordning skal du henvende dig til socialforvaltningen i din kommune. Når du er godkendt, gælder togselskabernes ledsagerordning også for dig.

Dør-til-dør rejser, hvor der også indgår tog, skal bestilles senest 72 timer før, du skal af sted. Når du bestiller, får du billetten tilsendt sammen med en rejseplan. Du skal vise begge dele sammen med legitimationskortet ved billetkontrollen.

Hvis du aflyser rejsen, skal du afbestille den samme sted, som du har bestilt den.

Få mere at vide og bestil din rejse hos



Tolderlundvej 9
5000 Odense C
Tlf: 63 11 22 22



Banegårdspladsen 5
6600 Vejen
Tlf.: 76 60 86 10



Movia Flextrafik
Gl. Køge Landevej 3
2500 Valby
Tlf.: 70 26 27 27



Nordjyllands Trafik
John F Kennedys Plads 1 R
9100 Ålborg
Tlf.: 99 34 11 47



Søren Nymarksvej 3
8270 Højbjerg
Tlf.: 87 40 83 84



BAT
Din bus på Bornholm
Snellemark 30
3700 Rønne
Tlf.: 56 95 21 21

Rejser til udlandet

Har du legitimationskort fra Dansk Blindesamfund eller fra Synscenter Refnæs, kan du tage en ledsager eller førerhund gratis med til mange europæiske lande. Hvis du rejser med førerhund, skal du være opmærksom på reglerne om ID-mærkning, EU pas for dyr og rabiesvaccination. De fleste EU-lande har ens regler. Du kan finde de generelle regler hos Fødevarerstyrelsen på www.foedevarestyrelsen.dk eller telefon 33 95 60 00.

Få mere at vide om togafgange og pladsreservering i EU hos DSB handicapservice på telefon 70 13 14 15 tryk 6. Her kan du også høre om mulighederne for assistance på skifte- og ankomststationer i EU.

→ DSB Handicapservice

Direkte telefon:
70 13 14 15, tryk 6

NSB

Telefon:
+47 81 50 08 88

www.nsb.no

Mattilsynet

Telefon:
+47 06040

www.mattilsynet.no

SJ

Telefon:
+46 771 75 75 75

www.sj.se

SJ's Kundtjeneste

Telefon:
+46 771-75 75 99

Jordbruks Verket

Direkte telefon:
+46 36 15 50 00

www.sjv.se

Skånetrafikken

Telefon
+46 771 77 77 77

www.skånetrafiken.se

Tyskland

På strækningerne København-Hamburg- Berlin og Århus-Hamburg kører der dagtog (IC3-tog eller ICE-tog) med plads til kørestol, handicaptoilet og siddepladser for handicappede og ledsagere. Skal du med et af disse tog, skal du reservere plads senest 8 dage før rejsen.

Få mere at vide om togaftage og pladsreservering i Tyskland hos DSB Udland på telefon 70 13 14 15. Her kan du også høre om mulighederne for assistance på skifte- og ankomststationer i Tyskland.

Norge

Information om togaftage og pladsreservering i Norge fås hos NSB på www.nsb.no og på telefon (+47) 815 00 888. Selvom Norge ikke er et EU-land, følger Norge EU's regler for at medtage hund. Eventuelle spørgsmål kan rettes til de norske veterinærmyndigheder, Mattilsynet, på www.mattilsynet.no eller telefon (+47) 51 68 43 42.

Sverige

I Sverige kan du få mere at vide om togrejser og pladsreservering hos SJ på www.sj.se og på telefon (+46) 771-75 75 75. Rejser du med Øresundstøget og skal skifte tog i Malmö, kan du bestille assistance senest 24 timer før rejsen hos SJ's Kundtjeneste på telefon (+46) 771-75 75 99. Sverige har særlige veterinære krav for indførsel af hunde. Få mere at vide hos Jordbruks Verket, www.sjv.se eller telefon (+46) 0771-22 322 3.

Faciliteter i togene

Alle DSB's, DSB Øresund's og Arrivas tog er røgfri, og der findes dyrefri områder. Pladsreservation for en kørestol er gratis, men du skal betale for pladsreservationen til ledsagerpladsen.

IC4

Toget er indrettet med en lavgulsvogn ved siden af handicaptoiletet. Der er 2 kørestolspladser i passagerafdelingen. Yderligere kørestolspladser kan benyttes i flexarealet. IC4 kører som InterCity- og InterCityLyn mellem København og Århus/Aalborg.

IC3 og IR4

I alle togsæt er der kørestolspladser i passagerafdelingen nærmest handicaptoiletet. Det er muligt at reservere plads til to kørestole i hvert togsæt. Ind- og udstigning med kørestol sker ved hjælp af de handicaplifte, der findes på en række stationer.

IC3 kører primært som InterCity og InterCityLyn. IR4 kører som InterCity mellem København-Sønderborg og København-Odense og som InterCityLyn København-Fredericia. I regionaltrafikken bruges IR4 bl.a. mellem Odense og Fredericia og som myldretidstog på Kystbanen.

Intercity Bornholm

InterCity Bornholm mellem København H og Vstad køres med Øresundstog. Toget kører ikke ombord på færgen, men der er elevator i færgeterminalerne i Vstad og Rønne. I Vstad er der desuden dansk ledsagerordning på stationen. Assistance kan du bestille hos DSB Handicapservice.

Dobbeltdækkertog

I dobbeltdækkertogene er kørestolspladsen placeret i flexarealet nærmest handicaptoiletet. I toget er der lavgulsvogne med indbygget lift, der

→ DSB Handicapservice

Åbent alle dage
08.00 - 15.00.

Direkte telefon:
70 13 14 15, tryk 6

Bestil assistance
via e-mail på:
www.dsb.dk/handicap

betjenes af togpersonalet. Da perronerne ikke er lige høje på alle stationer, er det ikke alle steder, at liftene kan benyttes. Kontakt derfor DSB Handicapservice før du rejser på telefon 70 13 14 15 – tryk 6.

Dobbeltdekkertogene kører bl.a. mellem Østerport og Kalundborg og mellem København H og Nykøbing Falster.

Desiro-tog

I Desiro-togene er der lavt gulv i en del af toget, og ramper i toget til brug ved ind- og udstigning. Da perronerne ikke er lige høje på alle stationer, er det ikke alle steder, at ramperne kan benyttes. Kontakt derfor DSB Handicapservice før du rejser. Kørestolspladsen er placeret i flexarealet nær ved handicap-toilettet. Toget standser ikke automatisk ved alle stationer, så husk at trykke på stopknappen, når du skal af.

Desiro-togene kører mellem Svendborg og Odense og mellem Odense og Fredericia.

MR-tog

I den ene halvdel af togsættet er der et flexrum med plads til kørestole. Til ind- og udstigning benyttes handicaplift. Der er ikke handicaptoilet.

MR kører i regionaltrafikken i Jylland, primært mellem Århus og Esbjerg og på strækningen Fredericia-Herning-Struer. På Sjælland kører MR på strækningen Roskilde - Køge - Næstved.

S-tog

I S-tog er der flexrum med plads til kørestole. Flexrummene findes forrest og bagest i hvert togsæt. Her er der også ramper til brug ved ind- og udstigning. Ramperne betjenes af lokomotivføreren.

Øresundstog

Øresundstog kører på strækningen Helsingør-København-Malmö. Fra Malmö fortsætter Øresundstoget på nogle afgange mod Göteborg, Helsingborg og Kalmar.

I Øresundstogens midtervogn er der et flexareal med lavt gulv, som gør det nemt at komme ind og ud - eventuelt med hjælp fra din ledsager eller togpersonalet. Toget har en kørestolsrampe til ind- og udstigning. Rampen betjenes af togpersonalet. Kørestolspladsen er placeret i flexarealet nærmest handicaptoilettet. De udvendige trykknapper i den ene dør ved flexarealer er udstyret med lydmodul.

På Kystbanen suppleres Øresundstoget med IR4 i myldretiderne.

I IR4-togsæt er der kørestolspladser i passagerafdelingen nærmest handicap-toilettet. De udvendige trykknapper i den forreste og bageste dør er udstyret med lydmodul. Lift er nødvendig ved ind- og udstigning.

Lint41

Lint41-togene er indrettet med lavt gulv ved begge indgangspartier, og der forefindes ramper til brug ved ind- og udstigning. Ramperne betjenes af Arrivas tog-personel. Kørestolspladserne er placeret nær de handicapvenlige toilet.

Lint41 kører på Arrivas strækninger mellem Tønder og Esbjerg, Esbjerg og Skjern, Skjern og Struer, Struer og Thisted, Struer og Århus samt Århus og Skjern.

→ Yderligere Information

DSB Kundecenter

Tlf. 70 13 14 15

www.dsb.dk

DSB Øresund Kundecenter

Tlf. 70 13 13 11

www.dsbfirst.dk

MOVIA

Handicapordning

Tlf. 70 26 27 27

www.moviatrafik.dk

SJ, Sverige

Tlf. +46 77 17 75 99

www.sj.se

Connex, Sverige

Tlf. +46 77 12 60 00

www.connex.se

Her kan du rejse til og fra med assistance

	Assistance Tidsrum	Elevator/ Niveaufri adgang	Kørestol til rådighed	Handicap- Toilet	Lift/ rampe	Lede- linier
Bremming	6 - 24	●			L+	
Brønderslev	6 - 24	●		●	L+	●
Esbjerg	6 - 24	●	●	●	L+	
Espergærde	8 - 15	●		●		●
Fredericia	6 - 24	●	●	●	L+	●
Frederikshavn	6 - 24	●	●	●	L+	●
Glostrup	8 - 15	●				
Glumsø	8 - 15	●				●
Grenå	6-24	●			L	
Haslev	8 - 15	●				
Hellerup	8 - 15	●				
Helsingør	6 - 24	●		●	L	
Herning	6 - 24	●		●	L+	
Hjørring	6 - 24	●	●	●	L+	
Hobro	6 - 24	●		●	L+	●
Holbæk	6 - 24	●			L	
Holstebro	6 - 24	●			L+	●
Horsens	6 - 24	●		●	L+	
Hvalsø	8 - 15	●				
Høje Taastrup	6 - 24	●	●	●	L+	●
Kalundborg	6 - 24	●	●	●	L	
Kbh. Lufthavn,	6 - 24	●		●	L+	
Knabstrup	8 - 15	●				●
Kolding	6 - 24	●	●	●	L+	
Kørsør	6 - 24	●		●	L+	
København H	6 - 24	●	●	●	L+	●
Køge	6 - 24	●				
Langå	6 - 24	●		●	L+	
Lundby	8 - 15	●				●
Malmö C	8 - 15	●		●	L	
Middelfart	8 - 24	●	●	●	L+	
Nivå	8 - 15	●				
Nyborg	6 - 24	●	●	●	L+	●
Nykøbing F	6 - 24	●	●		L	
Næstved	6 - 24	●			L+	
Odense	6 - 24	●	●	●	L+	●
Randers	6 - 24	●	●	●	L+	●
Ribe	6 - 24	●			L	
Ringe	6 - 24	●				
Ringkøbing	6 - 24	●		●	L	
Ringsted	6 - 24	●		●	L+	
Roskilde	6 - 24	●		●	L+	
Rungsted Kyst	8 - 15	●		●		
Rødekro	8 - 15		●		L+	
Silkeborg	6 - 24	●		●	L	●
Skanderborg	6 - 24	●		●	L+	●
Skive	6 - 24	●	●	●	L	●
Skjern	6 - 24	●		●	L	
Slagelse	6 - 24	●		●	L+	
Snekkersten	8 - 15	●				
Struer	6 - 24	●		●	L+	
Svendborg	6 - 24	●				
Sønderborg	6 - 24	●		●	L+	●
Thisted	6 - 24	●		●	L	
Tinglev	8 - 15		●			
Tølløse	8 - 15					
Tønder	8 - 15	●				●
Tårby	8 - 15	●		●		●
Varde	6 - 24	●		●	L	
Vejen	6 - 24	●		●	L+	●
Vejle	6 - 24	●	●	●	L+	●
Viborg	6 - 24	●		●	L	
Vojens	6 - 24	●	●		L+	
Vordingborg	6 - 24	●		●	L	
Ystad/Bornh.	6 - 24	●			L+	
Ølby	8 - 15	●				
Østerport	8 - 15	●		●		
Aalborg	6 - 24	●	●	●	L+	●
Århus	6 - 24	●	●	●	L+	

L+ Stor lift (140 cm lang/70 cm bred/300 kg)

→ DSB Handicapservice

Åbent alle dage
08.00 - 15.00.

Direkte telefon:
70 13 14 15, tryk 6

Bestil assistance
via e-mail på:
www.dsb.dk/handicap