

22/2193 - Hørings svar fra Norges Blindforbund på Høring - gjennomføring av forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter - via regjeringen.no

Vårt saksnummer: 22/2193

Høring: Høring - gjennomføring av forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter

Levert: 02/10/2023 20:33:44

Svartype:

Gruppering av høringsinstanser: Bruker- og interesseorganisasjon

Avsender: Norges Blindforbund

Kontaktperson: Farah Ramadan

Kontakt e-post: farah.ramadan@blindeforbundet.no

Høring om ny jernbanepassasjerrettighetsforordning

Først og fremst ønsker vi å takke for muligheten til å kunne gi innspill til ny jernbanepassasjerrettighetsforordning.

Blindeforbundet synes det er flott at den nye forordningen tar sikte på å styrke passasjerenes rettigheter. Blinde og svaksynte, og andre funksjonshemmede, opplever i mye større grad barrierer enn den øvrige befolkningen når de skal reise med kollektivtransport. Dette fører til redusert mobilitet for en stor gruppe mennesker.

Universelt utformet kollektivtransport og en godt fungerende assistansetjeneste er viktig for likestilling av personer med nedsatt funksjonsevne. Dette gjør at man kan reise og bevege seg fritt i samfunnet – på lik linje med sine medborgere. Dette er et prinsipp som må settes høy.

Blindeforbundet støtter endringer som foreslås for å styrke passasjerrettighetene og kommer nærmere inn på noen av de ulike forslagene i dokumentet. Vi er glade for at departementet ikke anser det som aktuelt å redusere omfanget av passasjerrettighetene ved gjennomføring av den nye forordningen i Norge.

3.2. Kapittel II Transportavtale, informasjon og billetter

Det er flott at plikten til å informere om betingelser for kjøp av billett nå også omfatter dem som selger billetter. Vi støtter at det på billetten skal fremgå hvor man kan finne informasjon om kanselleringer, forsinkelser eller om man mister sin neste avgang. Videre mener vi at hvis man har bestilt assistanse, må det også fremgå hvor man kan ringe for å komme i direkte kontakt med assistansetjenesten og den som skal gi assistanse dersom man har bestilt assistanse til reisen sin.

Blindeforbundet er glade for at man også presiserer at informasjonen skal gis i et format som er tilgjengelig for personer med nedsatt funksjonsevne.

Artikkel 6 Sykkel

Vedrørende artikkel 6 om sykler, vises det til at ved nyanskaffelser av tog eller større

oppgraderinger av eksisterende materiell skal det sikres at togene har et tilstrekkelig antall egne plasser for sykler.

Blindeforbundet ønsker her at det legges til at det i dette arbeidet også må sikres tilstrekkelig plass til tandemsykler – plassene må legges opp på en måte som også gir plass til tandemsykler.

Artikkel 9 og 10 (reiseinformasjon og tilgang til trafikk- og reiseinformasjon)

For mange synshemmede kan en stor utfordring rundt det å reise kollektiv være at man opplever reisen som usikker, blant annet fordi man ikke får god nok informasjon om reisen i forkant og underveis, eller føler seg trygg nok på at man blir godt nok ivaretatt dersom uforutsette ting skulle skje under reisen.

Blindeforbundet ber om at man på tog gir både innvendig og utvendig annonsering av holdeplasser og hvilket tog som kommer på plattformen. Det er like viktig at all relevant og viktig informasjon for reisende gis over høyttaleranlegget (både i toget og på stasjonen). Det er en stor gruppe synshemmede, og i befolkningen for øvrig, som ikke behersker eller benytter seg av smartteknologi. Det er derfor viktig at man ikke kun baserer seg på apper eller lignende når man skal gi trafikk- og reiseinformasjon.

Artikkel 11 Tilgang til billetter og reserverasjoner

Vedrørende salgsmetodene som er ramset opp under denne artikkelen, mener vi at det må være mulig å kjøpe billett på flere måter enn kun én av alternativene som nevnes. Slik situasjonen er i dag kan synshemmede ikke bruke de fleste av billettautomatene som er på ulike stasjoner på grunn av manglende universell utforming. At det er en kiosk eller lignende i nærheten av stasjonen vil heller ikke være en gunstig løsning for mange synshemmede, da det ikke nødvendigvis vil være enkelt å finne frem til for mange dersom man ikke er kjent i området – dessuten vil det være tidspunkt på døgnet den ikke er åpen. Siden en app også vil utelukke en del mennesker, så vil heller ikke det være tilstrekkelig.

Blindeforbundet mener derfor at selv om det finnes billettkontor, billettautomat eller andre tilgjengelige måter å kjøpe billett på, på forhånd, skal personer med funksjonsnedsettelse alltid tillates å kjøpe billetter om bord på toget uten ekstra kostnad. Det er veldig viktig at dette alltid er en mulighet, i tillegg til flere alternativer for billettkjøp.

Blindeforbundet ser ikke noe grunn til at denne retten ikke skal utvides til å gjelde alle reisende, men dersom det må gjøres prioriteringer på dette området så må reisende med nedsatt funksjonsevne prioriteres. Det må være en ufravikelig rettighet at man kan kjøpe billetter om bord uten ekstra kostnader, da mange blinde- og svaksynte ofte ikke kan benytte seg av flere av de andre alternativene.

Artikkel 12 Gjennomgangsbilletter

Blindeforbundet støtter at dersom en rute med fjerntog eller regionaltog drives av ett selskap, så skal billetten tilbys som en gjennomgangsbillett.

3.4. Kapittel IV Forsinkelser, tapt korrespondanse og innstilling av tog

Artikkel 18 Refusjon og omlegging av reiser

Blindeforbundet synes det er veldig bra at det spesifiseres at virksomheter som foretar omleggingen av reisen, skal gi personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelighet tilsvarende assistanse og tilgjengelighet som ved den opprinnelige ruten. Det er viktig at tilbudet møter behovene til passasjerer

med funksjonsnedsettelse.

Blindeforbundet ønsker også å understreke at det her bør gis drosje som alternativ transport der det er hensiktsmessig.

Artikkel 20 Assistanse

Ved forsinkelser mener Norges Blindeforbund at passasjerer med nedsatt funksjonsevne også skal tilbys assistanse, i tillegg til punktene som nevnes i artikkelen. Det betyr at det tilbys at noen er behjelpelige med f.eks. å få kjøpt måltider og forfriskninger, vist til toaletter, innkvartering og videre transport. Dette er også viktig at gjøres i alle reiser der det oppstår uforutsette hendelser.

Det er flott at det spesifiseres i dokumentet at når nr. 1 til 4 i bestemmelsen får anvendelse skal jernbaneforetaket være spesielt oppmerksomme på behovene til personer med funksjonsnedsettelse og nedsatt bevegelsesevne. Men i tillegg til å være ekstra oppmerksom på behovet, må man i en slik situasjon også stille med assistanse til den reisende som har nedsatt funksjonsevne. Blindeforbundet har erfart at i situasjoner der det for eksempel settes inn buss for tog eller andre uforutsette situasjoner oppstår, blir reisen veldig utfordrende for passasjerer som er blinde eller svaksynte. Det er derfor også viktig at ansatte får god nok opplæring i hvordan bistå denne gruppen passasjerer.

Dersom slike hendelser oppstår uplanlagt, må noen få som oppgave å spesielt se og oppdage de passasjerene som trenger det. Man må henvende seg til den reisende, spørre om vedkommende trenger hjelp, forklare situasjonen som har oppstått, forklare veien og tilby en arm slik at man kan bli ledsaget til neste punkt.

3.5. Kapittel V Personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne

Artikkel 21 Rett til transport

Blindeforbundet støtter at Jernbaneforetak og stasjonsforvaltere med aktiv deltakelse fra representative organisasjoner skal fastsette ikke-diskriminerende regler for tilgjengelighet til transport for personer med funksjonsnedsettelse og deres assistenter. Vi ser også på det som en selvfølge at personer med nedsatt funksjonsevne skal kunne reservere og kjøpe billetter uten ekstra kostnad.

Det er et viktig prinsipp at personer med nedsatt funksjonsevne kan reise på lik linje med andre, og at det ikke stilles krav om at man må ledsages/ha med ledsager får å få reise med et aktuelt transportmiddel. Men dersom det for den reisende er behov for eller ønskelig å ha med egen ledsager/assistent på reisen, så skal dette være mulig og uten at det gir ekstra kostnader.

Artikkel 22 Informasjon til personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne

For mange blinde og svaksynte er det helt avgjørende å få god nok informasjon om reisen på forhånd. Informasjon om tilgjengeligheten på stasjonen, hjelpemidler på stasjonen og på toget, og vilkårene for av- og påstigning på toget er med på lette planleggingen av reisen. Dette gjør at mange synshemmede vil føle seg tryggere når de reiser og man vil enklere vite om man har et assistansebehov eller ikke.

Informasjon om stasjonen er universell utformet (ledelinjer, tilgjengelig informasjon på lyd og god skilting er noen eksempler på dette), om det er toaletter, kiosk eller om det tilbys assistanse er viktig og relevant informasjon å få når man skal planlegge reisen sin.

Blindeforbundet mener at i tillegg til at denne informasjonen skal gis på anmodning,

så bør den også være lett tilgjengelig når man skal bestille sin reise.

Artikkel 23 og 24 Assistanse

Artikkel 23 og 24 handler om assistanse og vi velger her å gi en samlet tilbakemelding på hva som er viktig for Blindeforbundet når det gjelder assistanse.

Viktige elementer som bør inngå i assistansetjenesten ramses opp som punkter under her:

- Ett kontaktpunkt for assistansetjenesten.
- Universelt utformet bestillingsløsning
- Mulig å bestille assistanse via telefon
- Mulig å bestille kort tid før avreise
- Tilgang på informasjon for å vurdere assistansebehov
- Trygghet om at assistansebehovet blir ivaretatt
- Veileder for utføring av assistanse i kollektivtransporten

Vi ber spesielt om at Norge ikke benytter seg av muligheten til å utvide fristen for bestillingen til 36 timer, men heller etterstrebe at reisende kan bestille assistansetjenester under 24 timer før en reise. For at man skal kunne leve frie og selvstendige liv, må også personer med nedsatt funksjonsevne spontant kunne bruke kollektivtransport for å forflytte seg.

Det er viktig at man selv kan definere assistansebehovet sitt. Noen vil trenge ledsaging til på- og avstigning, noen ønsker å bli vist til setet sitt og til toaletter. Ved bytting av tog, er det viktig å være oppmerksom på at noen kan trenge å bli vist til ulike fasiliteter (som f.eks. kiosk eller toaletter) eller ha behov for å luften førerhunden sin dersom det er lang ventetid før transitt. Jo mer informasjon som er tilgjengelig for den enkelte om forholdene på tog eller stasjonsområde, jo enklere er det å vurdere assistansebehovet sitt.

Blindeforbundet ønsker å understreke viktigheten av at tilbudet om assistanse må utvides til å gjelde langt flere stasjoner og knyttes til flere transportmidler enn det er i dag. Denne tjenesten må være samordnet og det må være ett kontaktpunkt for dette.

Vi viser til våre innspill til høringen i 2021 om samordnet bestilling av assistanse for mer utfyllende informasjon rundt disse punktene. Den kan dere finne ved å gå på blindeforbundets nettsider:

https://www.blindeforbundet.no/om-blindeforbundet/filer-horinger/horingssvar_-_samordnet_bestilling_av_assistanse.docx

Artikkel 25

Blindeforbundet støtter selvsagt forslaget om at dersom personer med nedsatt funksjons- og bevegelsesevne mister eller får skade på hjelpemidler, herunder fører- og servicehunder, skal de bli kompensert for tapet dersom jernbaneforetaket eller driver av stasjonen kan skyldes for skaden. Og at de skal også være behjelpelige med å skaffe midlertidig erstatningsutstyr.

Artikkel 26 Opplæring av personale

Blindeforbundet støtter forslaget: «Jernbaneforetak og stasjonsforvaltere skal sikre at alt personale som i sine vanlige arbeidsoppgaver yter assistanse til personer med funksjonsnedsettelse og personer med nedsatt bevegelsesevne får opplæring slik at de er i stand til å fylle behovene disse passasjerene har. Alt personale som jobber på

stasjonen eller om bord i tog, og som er direkte i kontakt med reisende, skal få opplæring og regelmessig oppfriskningskurs for å øke bevisstheten om behovene til disse passasjerene.»

Dette er et viktig punkt for Blindeforbundet. For personer som er blinde eller svaksynte har det veldig mye å si hvordan man blir møtt av personell. Det er viktig at man føler seg sett og at man blir tilbudt hjelp. Vi erfarer dessverre at det har oppstått en del uheldige situasjoner som både kan skyldes dårlige holdninger, men også mangelfull opplæring.

Avslutning

Avslutningsvis ønsker vi å understreke viktigheten av at all informasjon gjøres tilgjengelig. Dette gjelder i all kommunikasjon med reisende (både i bestilling av reiser, når uforutsette ting skjer, kanseleringer, klager o.l.). Det må være like enkelt for en synshemmet å kjøpe billett, som å melde ifra om endringer og kunne sende inn klager dersom det skulle dukke opp situasjoner som krever det.

Universell utformede stasjoner og kollektivtransport, samordnet assistansetjeneste på langt flere stasjoner, samt teknologi som er universelt utformet, ser vi på som viktig i arbeidet med å sikre at personer med nedsatt funksjonsevne får lik tilgang til transportsystemet.

Dette er også noe som slås fast i FNs konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne (CRPD). Personer med nedsatt funksjonsevne skal kunne leve selvstendige liv og kunne delta fullt ut på alle livets områder.

Blindeforbundet anser det som svært viktig at Norge ikke legger seg på et minimumsnivå, men benytter de handlingsrom som blir gitt for å styrke passasjerenes rettigheter ytterligere, særlig for reisende med nedsatt funksjonsevne.

Med vennlig hilsen

Sverre Fuglerud (sign)

Seksjonsleder samfunnskontakt

Norges Blindeforbund

Farah Ramadan (sign)

Rådgiver interessepolitisk avd.

Norges Blindeforbund

Alle svar må gjennom en manuell godkjenning før de blir synlige på www.regjeringen.no.