

Samferdselsdepartementet

postmottak@sd.dep.no



Norges
Handikapforbund

Vår dato: 10/2/2023

Høring – gjennomføring av forordning om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter

Norges Handikapforbund (NHF) takker for muligheten til å kunne gi innspill i denne høringen.

Norges Handikapforbund er en uavhengig samfunnsrettet organisasjon for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Vi arbeider for likestilling, full deltakelse, mangfold og rettigheter. NHF er opptatt av at alle skal ha et likeverdig og tilfredsstillende transporttilbud for å kunne ta del i samfunnslivet på en likeverdig måte.

I dag opplever svært mange mennesker med funksjonsnedsettelse at problemer med tilgangen til offentlig transport, inkludert tog, skaper problemer i hverdagen. Dette går ut over muligheten til å leve deltagende og likestilte liv. Et tilgjengelig og universelt utformet kollektivnett er også bra for andre reisende, særlig for eldre, småbarnsforeldre med barnevogn, og alle med bagasje. Men et universelt utformet togtilbud sørger også for raskere av- og påstigning, og dermed et punktlig, effektivt og sømløst transportsystem. Et godt regelverk som sikrer at funksjonshemmede jernbanepassasjerers rettigheter ivaretas og følges opp er viktig i denne sammenheng.

Våre synspunkter:

- NHF støtter forslaget om at dersom det ikke finnes billettkontor eller billettautomat, eller andre tilgjengelige måter å kjøpe billett på forhånd på, skal personer med funksjonsnedsettelse tillates å kjøpe billetter om bord på toget uten ekstra kostnad.
- NHF støtter presiseringen om at personer med funksjonsnedsettelse ved endring av reisen får tilsvarende assistanse og tilgjengelighet som ved den opprinnelige ruten.
- NHF vil understreke viktigheten av at alt personale som jobber på stasjonen eller om bord i tog, og som er i direkte kontakt med reisende, skal få opplæring og regelmessig oppfriskningskurs for å øke bevisstheten om behovene til passasjerer med funksjonsnedsettelse.

- NHF støtter Forbrukerrådets forslag om at grunnleggende forbrukerrettigheter knyttet til erstatning ved forsinkelse, omlegging og innstilling skal legges tettere opp mot reglene i luftfarten.

Utdyping av våre synspunkter

Vi vil minne om delmål 11.2 i FNs bærekraftsmål: *"Innen 2030 sørge for at alle har tilgang til trygge, lett tilgjengelige og bærekraftige transportsystemer til en overkommelig pris, og bedre sikkerheten på veiene, særlig gjennom utbygging av offentlige transportmidler og med særlig vekt på behovene til personer i utsatte situasjoner, kvinner, barn, personer med nedsatt funksjonsevne samt eldre."* Dette målet kan sammenstilles med artikkel 9 i FNs funksjonshemmedekonvensjon (CRPD) der det slås fast at *"samfunnet skal identifisere og fjerne hindringer som vanskeliggjør tilgangen til bygninger, transport og arbeidsplasser"*. Norge har forpliktet seg på begge, men det kreves en tydelig satsning før man når målene.

Vi er enige i at på steder der det ikke finnes billettkontor eller billettautomater på stasjonen skal det opplyses om andre muligheter for å kjøpe billetter, hvordan det skal gjøres, og om hvor nærmeste billettkontor eller billettautomat finnes. Dersom det ikke finnes billettkontor eller billettautomat eller andre tilgjengelige måter å kjøpe billett på forhånd på, skal personer med funksjonsnedsettelse tillates å kjøpe billetter om bord på toget uten ekstra kostnad. Dette mener vi er et viktig prinsipp.

I høringsnotatet fremgår det at medlemsstaten kan utvide retten til å få kjøpe billett om bord uten tillegg i pris der det ikke er mulig å kjøpe billett på stasjonen, til å gjelde alle reisende. NHF mener dette bør gjøres. Ikke alle funksjonsnedsettelse er synlige, og en diskusjon med togpersonalet om hvorvidt man er funksjonshemmet, eller funksjonshemmet nok, gjerne med medpassasjerer som tilhørere, blir lett en nedverdiggende opplevelse. I tillegg har mange personer i Norge lav kompetanse på digitale transaksjoner.

Dersom et jernbaneforetak foretar omleggingen av reisen foreslås det i høringsnotatet at selskapet skal gi personer med funksjonsnedsettelse tilsvarende assistanse og tilgjengelighet som ved den opprinnelige ruten. Tilbudet kan skille seg fra det som tilbys andre passasjerer for å møte behovene. Dette er svært viktig og vi mener det burde være en selvfølge. I dag vet vi at det på dette området syndes mye. Eksempelvis vil rullestolbrukere få store utfordringer når det blir buss for tog og vi kjenner til mange tilfeller hvor dette medfører at de ikke kan reise. For nettopp rullestolbrukere kan det være nødvendig med drosje, mens det for mennesker med synshemming, eller kognitive funksjonsnedsettelse, kan holde med assistanse. Denne tydeliggjøringen er derfor viktig og må følges opp av transportørene.

I høringsnotatet presiseres det at jernbaneforetak og stasjonsforvaltere skal sikre at alt personale som i sine vanlige arbeidsoppgaver yter assistanse til alle passasjerer, herunder personer med funksjonsnedsettelse 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. Her mangler det mye på god nok service i dag. Vi kjenner til mange tilfeller av diskriminerende adferd blant togpersonell som kan skyldes både mangelfull opplæring og dårlige holdninger. Dette har NHF og andre organisasjoner jobbet aktivt med å endre.

Forordningen åpner i flere bestemmelser for muligheten til å fastsette ytterligere regler, i tillegg til det minimumsnivået forordningen legger seg på. NHF mener at handlingsrommet bør benyttes fullt ut da dette vil gi bedre tjenester i tog-transporten, særlig for mennesker med nedsatt funksjonsevne. Vi ber om at eventuelle endringer i utkastet til forskrift forelegges interesseorganisasjonene.

NHF støtter i tillegg støtte forbrukerrådet som har kommet med noen gode kommentarer som en del av høringsnotatet.

- Innstramming av punktlighetskravene, slik at det skal kortere forsinkelser til før passasjerrettighetene aktiveres. Dette støtter NHF
- Oppjustering av satsene for erstatning. Dette vil være svært viktig for for eksempel rullestolbrukere, siden alternativ videretransport ofte er langt dyrere. NHF støtter derfor dette forslaget.
- Av hensyn til bærekraft bør det legges til rette for at flere skal reise med tog. Derfor bør det vurderes om grunnleggende forbrukerrettigheter knyttet til erstatning ved forsinkelse, omlegging og innstilling skal legges tettere opp mot reglene i luftfarten. Et konkret tiltak som bør vurderes er en rett til erstatning for følgetap ved forsinkelser og kansellering, tilsvarende luftfartsloven § 10-20. Dette er et syn NHF støtter.

Den nye EU-forordningen medfører en del endringer sammenlignet med den någjeldende forordningen om jernbanepassasjerers rettigheter. Disse endringene går stort sett ut på å styrke forbrukervernet til de reisende. Rettighetene til personer med funksjonsnedsettelse er mer fremhevet enn tidligere, og er ment å gi bedre tilgang på informasjon og tjenester. Dette er NHF svært glad for.

Med vennlig hilsen
Norges Handikapforbunds samferdselsnettverk

sign /s

Magnhild Sørbotten
Leder