

Samferdselsdepartementet  
Postboks 8010 Dep  
0030 OSLO

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK.: LS	S. BEH.: BR
17 JUNI 2005	
S.NR.: 05/735-12	ARKIVKODE: 741.0
ANSARFVET:	



Deres ref  
05/735-BR

Vår ref  
Bente Skjetne

Dato  
15.06.05

## Høringsuttalelse vedrørende EU-kommisjonens forslag til forordning om rettigheter for passasjerer med redusert mobilitet på flyreiser

Norges Handikapforbund (NHF) oversender med dette kommentarene til Samferdselsdepartementet vedrørende høring om EU-kommisjonens forslag til forordning om rettigheter for passasjerer med redusert mobilitet på flyreiser.

NHF er en uavhengig interesseorganisasjon som arbeider for full likestilling og samfunnsdeltakelse for mennesker med funksjonsnedsettelse. Hovedmålgruppen er bevegelseshemmede.

Alle mennesker er likeverdige og har rett til et selvstendig liv. Funksjonshemming er et resultat av utestenging og manglende tilgjengelighet. Vårt krav om likestilling med andre borgere dreier seg om å oppnå grunnleggende menneskerettigheter. Fysisk utestenging og sosial isolasjon er diskriminering.

Det finnes i dag ikke noe regelverk eller retningslinjer som sikrer rettighetene til flyreisende med funksjonsnedsettelse. NHF ser det derfor som positivt at EU-kommisjonen gjennom forslaget til forordning vil sikre rettighetene til mennesker med redusert mobilitet i forhold til flyreiser. I forbindelse med forslaget har vi følgende kommentarer:

- ✓ **Flyreisende må ikke avvises som passasjer på bakgrunn av at de har redusert mobilitet**
- ✓ **Assistanse må finnes på de største norske lufthavnene**
- ✓ **Flyplassene må holdes ansvarlig for assistanseordningen**
- ✓ **Kommunikasjonslinjene må kvalitetssikres og følge den reisende**
- ✓ **Assistansetjenesten må være gratis**
- ✓ **Det må stilles krav til opplæring av assistansepersonell**
- ✓ **Sikkerhetsargument for å nekte ombordsstigning**

## **Universell utforming av flyreisen**

Mennesker med funksjonsnedsettelse opplever daglig å bli diskriminert i forhold til flyreiser. Enkelte reiseselskap krever blant annet at rullestolbrukere må ha med assistent på reiser. De som benytter elektrisk rullestol, må søke spesielt om tillatelse til å kunne reise med sin elektriske rullestol. Disse kravene gjelder også mennesker som til daglig klarer seg uten assistanse, og hvor årsaken til problemet ligger i at flyreisen ikke er utformet slik at alle kan benytte den. Mennesker med funksjonsnedsettelse ønsker i hovedsak å klare seg på egen hånd, og i situasjoner hvor de har behov for assistanse, skyldes dette i hovedsak manglende tilgjengelighet i reisekjeden.

Ved å utforme flyreisekjeden universelt, vil alle kunne benytte seg av det ordinære tilbudet i så stor utstrekning som mulig, uten behov for bistand. Dersom bistand ytes, må dette være en del av den servicen som gis til alle reisende. **Universell utforming** av kollektivtransporten bidrar til økt reisekvalitet for alle passasjerer, i tillegg til et kvalitets- og kvantitetsmessig bedre tilbud til reisende med funksjonsnedsettelse. Behovet for spesielle løsninger reduseres, og kan konsentreres til de personer som uansett vil ha behov for tilrettelagte løsninger.

Vi vil for ordens skyld minne om at Stortinget i behandlingen av Nasjonal Transportplan 2006-2015, vedtok et femte hovedmål for transportsektoren, hvor tilgjengelighet for alle skal sikres. Disse kravene må også legges til grunn i forbindelse med luftfarten.

## **NHFs kommentarer til forordningen**

### **Flyreisende må ikke avvises som passasjer på bakgrunn av redusert mobilitet**

Flyreisende med funksjonsnedsettelse må ha like muligheter til å gjennomføre en flyreise som andre. NHF støtter derfor Artikkel 3 (1) hvor det foreslås at bestilling eller ombordstigning i forbindelse med flyreisen ikke kan nektes på bakgrunn av at passasjerer har en funksjonsnedsettelse. Forbud mot å nekte enkelte passasjerer ombordstigning må gjelde alle lufthavner.

### **Assistanse må finnes på de største norske lufthavnene**

For mennesker med funksjonsnedsettelse er det avgjørende at det finnes et assistansetilbud på flyplassene og at denne fungerer, dersom flyreisen skal kunne gjennomføres. I dag tilbys assistanse gjennom flyselskapene, fra innsjekk og til bagasje er utlevert. Et eget assistansefirma finnes kun på Oslo Lufthavn Gardermoen. På landsbasis varierer tilbudet både i omfang og punktlighet, og assistanse må ofte bestilles flere dager før avreise.

Forordningen anbefaler at assistanse finnes på flyplasser som har mer enn to millioner reisende pr år, noe som ekskluderer en rekke norske lufthavner. Vi krever at

forordningen blir harmonisert etter norske forhold og at regelverket blir gjort gjeldende for de største norske lufthavnene. Likevel må det finnes et assistansetilbud på de minste lufthavnene til reisende som har behov for det.

### **Flyplassene må holdes ansvarlig for assistanseordningen**

For reisende med funksjonsnedsettelse er det viktig at assistanseordningen fungerer etter hensikten og at all informasjon som blir gitt følger veien fra du bestiller reisen til du har kommet frem til bestemmelsesstedet. I tillegg må assistanseordningen og servicen fungere likt uavhengig av hvilken flyplass og flyselskap en reiser med. Flyselskapene tilbyr assistanse fra innsjekk til ombordstigning, og for mange vil assistansebehovet ofte starte ved ankomst lufthavn.

NHF mener derfor det er viktig at et uavhengig selskap eller flyplassen er ansvarlig for å kvalitetssikre assistanseordningen. Forsikringsordninger og andre avtaler må flyplassen/assistanseselskapet inngå med det enkelte flyselskap. Selv om mange velger å bestille assistanse i god tid, må det alltid finnes mulighet for å bestille assistanse på kort varsel.

### **Kommunikasjonslinjene må kvalitetssikres og følge den reisende**

NHF mottar stadig henvendelser fra medlemmer som opplever at viktig informasjon om assistanse har forsvunnet på veien fra bestilling til reisen er fullført. Mange opplever derfor at de ikke blir møtt av assistansetjenesten når de kommer til lufthavnen. I tillegg må mange opplyse opp til flere ganger om ulike behov uten at dette blir fanget opp på en god måte.

Uavhengig av hvem som driver assistanseordningen, må både reiseoperatør, flyselskap og lufthavn opprette gode kommunikasjonsrutiner som sikrer at viktig informasjon følger den reisende fra den starter til vedkommende har kommet frem til bestemmelsesstedet.

### **Assistansetjenesten må være gratis**

NHF støtter forordningens prinsipper om at reisende med funksjonsnedsettelse som har behov for assistanse, ikke må betale for denne. I tillegg til assistanse som ytes på flyplassen, må flyselskapene yte de samme assistansetjenestene om bord i flyene gratis.

### **Det må stilles krav til opplæring av assistansepersonell**

Når det gjelder å yte god assistanse til personer med funksjonsnedsettelse, vil vi peke på betydningen av opplæring av assistansepersonell. Erfaring viser at selskap som gjennomfører utdanning av personell, får økt kvalitet i hele servicetilbudet.

Krav til opplæring må gjelde både ansatte i assistanseselskaper, flyplassansatte og ansatte i flyselskapene. Innholdet i opplæringen bør være utviklet i samarbeid med brukerorganisasjonene.

### **Sikkerhetsargument for å nekte ombordsstigning**

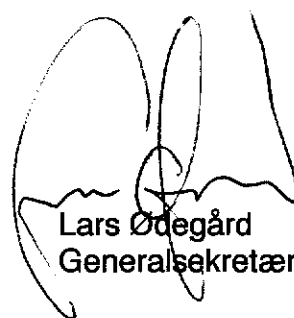
NHF er bekymret med tanke på at flyselskapene eller turoperatør får tillatelse til å nekte en passasjer med funksjonsnedsettelse å reise ved å vise til eksisterende sikkerhetsbestemmelser (artikkel 4). Det vises til en sikkerhetsbestemmelse som er nedfelt i lov, og det vises ikke til hvilken lov. Vi er bekymret for at en slik åpning kan føre til misbruk for å kunne nekte enkelte reisende ombordsstigning. Vi har allerede registrert en slik praksis i Europa og spesielt i forhold til lavprisselskaper. NHF krever derfor tydelig definisjon av hva som ligger til grunn for denne sikkerhetsbestemmelsen.

NHF støtter at flyselskapene skriftlig skal informere passasjerer med redusert mobilitet om årsaken til at de blir nektet ombordsstigning (artikkel 4.2). Disse må i tillegg gis erstatning eller det må ordnes ombooking.

Den nasjonale kontaktgruppen for tilgjengelighet til flyreiser, har i samarbeid utarbeidet et utkast til kvalitetsplan for hele flyreisen. Denne illustrerer godt hvilke elementer hele flyreisen består i og hvilke kvalitetskrav som må være på plass for at flyreisen for mennesker med funksjonsnedsettelser skal kunne gjennomføres. Vi legger ved denne kvalitetsplanen, som på sikt skal sendes til alle norske lufthavner.

Vennlig hilsen  
Norges Handikapforbund

Gunnar Buvik  
Forbundsleder



Lars Ødegård  
Generalsekretær

Vedlegg: Utkast til kvalitetsplan for hele flyreisen