

Samferdselsdepartementet  
Ottar Ostnes  
Postboks 8010 Dep  
0030 OSLO

Deres ref: 05/735-BR  
Saksbehandler: RB  
Vår ref: 05/2886  
Arkivkode: 622  
Dato: 01.06.2005

SAMFERDSDEPARTEMENTET	
NR:	LS
NR:	BR
NR:	05 735-4
NR:	741.0

## Høring av EU kommisjonens forslag til forordning om rettigheter for passasjerer med redusert mobilitet på flyreiser

Sosial- og helsedirektoratet, Deltasenteret, viser til Samferdselsdepartementets brev av 22. april om ovennevnte sak, og vil med dette gi våre kommentarer til Europakommisjonens forslag til forordning.

Deltasenteret er statens kompetansesenter for deltakelse og tilgjengelighet for mennesker med nedsatt funksjonsevne. En av våre sentrale arbeidsoppgaver er foruten å benytte utviklingsarbeid som grunnlag for rådgivning og informasjon, å samle og videreformidle kunnskap om hva som hemmer og hva som fremmer tilgjengelighet for mennesker med funksjonsnedsettelse, bl.a. innen transportområdet.

### Generelle bemerkninger

Innledningsvis vil Deltasenteret beklage at Deltasenteret, som er statens kompetansesenter for deltakelse og tilgjengelighet, ikke ble satt på høringslisten for forskriften og be om at en for ettertiden blir satt på høringslisten i alle saker som berører universell utforming og mennesker med funksjonsnedsettelse.

Det er Deltasenterets oppfatning at det må være lufthavnenes ansvar å sørge for assistanse til passasjerer med redusert mobilitet på lufthavner, og for at prinsippet om universell utforming gjennomføres for å sikre tilgjengelighet for alle.

I forbindelse med prinsippet om universell utforming og flytransport vil Deltasenteret også bemerke at dette ikke bare gjelder spørsmål om tilgjengelighet om bord i passasjerfly men også tilgjengelighet til infrastruktur, flyplasser, terminalbygninger etc. som benyttes i forbindelse med slik transport. Det er et sentralt prinsipp at passasjerer med funksjonsnedsettelse må ha lik rett til å benytte flyreiser som andre og at flyplasser og flyselskaper ikke må diskriminere mot passasjerer på grunn av deres funksjonsnedsettelse, men må sikre lik tilgjengelighet for alle til å benytte slik transport.

Viktige problemer som passasjerer med funksjonsnedsettelse møter, og som det er nødvendig å være oppmerksom på, omfatter:

- Passasjerer med funksjonsnedsettelse blir dessverre ofte diskriminert bl.a. gjennom nektet ombordstigning, eller ved at deres valg av sete blir redusert i forhold til andre passasjerer. Sikkerhetsårsaker blir regelmessig brukt som legitimering av dette. I noen tilfeller blir passasjerer med funksjonsnedsettelse også avkrevet en underskrevet erklæring om at de ikke skal være til sjenanse

Sosial- og helsedirektoratet

for andre, ikke-funksjonshemmede passasjerer, noe som klart virker diskriminerende.

- Det blir fra passasjerer med funksjonsnedsettelsers side ofte meldt om manglende eller utilstrekkelig assistanse i forbindelse med flyreiser, også i Norge.
- Flyselskaper må ikke tillates å ta ekstra betalt for tjenester gitt til passasjerer med funksjonsnedsettelse, slik tilfellet er med enkelte lavprisselskaper.
- Rullestoler og andre tekniske hjelpemidler blir dessverre ofte skadet på grunn av utilfredstillende bagasjebehandling.

### **Forslag til forordning om rettigheter for passasjerer med redusert mobilitet på flyreiser (COM (2005) 47 final)**

Deltasenteret støtter de tre hovedprinsippene som anføres i den foreslåtte forordningen, nemlig at

- Flypassasjerer med funksjonsnedsettelse må ikke direkte betale for assistanse de har behov for
- Passasjerer må ikke nektes reservering eller ombordstigning på grunn av deres funksjonsnedsettelse
- Systemet må sikre uavbrutt tilgang til assistanse for flypassasjerer med funksjonsnedsettelse under hele reisekjeden, fra ankomst til flyplassen man reiser fra og til avreise.

Deltasenteret vil foreslå noen omformuleringer i den engelske teksten til forordningen, med kommentarer.

I **preambelens punkt 1** refereres det til:

"persons suffering the disadvantage of reduced mobility."

Deltasenteret mener dette innebærer en holdning om å fokusere problemene med manglende tilgjengelighet på den individuelle passasjer i stedet for omgivelsene, tjenestene og infrastrukturen. Vi foreslår derfor formuleringen:

The single market for air services should benefit citizens in general. Consequently disabled persons and passengers with reduced mobility caused by age or another factor, should have opportunities for air travel comparable to those of other citizens."

I **Artikkel 2 Definisjoner** har man definert "personer med redusert mobilitet" som den eneste gruppen som omfattes av forordningen. Dette begrepet skal illustrere at det ikke bare personer med funksjonsnedsettelse som møter hindringer i samfunnet, og Deltasenteret har intet imot dette begrepet som sådan ut fra prinsippet om universell utforming. Men på den annen side er begrepet problematisk fordi det ikke implisitt omfatter blinde, svaksynte, døve, hørselshemmede eller personer med lærevansker, som ikke nødvendigvis har redusert "mobilitet" på reiser men møter hindringer i form av manglende kommunikasjon, orienteringsevne eller ikke kan klare seg selv.

Deltasenteret foreslår på denne bakgrunn at man bruker formuleringen:

Regulation concerning the rights of disabled persons and passengers with reduced mobility when travelling by air" og at man i resten av teksten benytter begrepet "disabled persons and passengers with reduced mobility."

**Artikkel 4 Avgrensning, spesielle betingelser og informasjon**, har en bestemmelse om at: "an air carrier or its agent or a tour operator may refuse to accept a reservation

from or to embark a person with reduced mobility (...) in order to meet applicable safety requirements duly established by law (...).”

Det er etter vår oppfatning uklart om det her siktes til nasjonal lovgivning, EU-lovgivning eller flyselskapenes egne regler. For det andre er Deltasenteret opptatt av at sikkerhetsbestemmelser ikke skal kunne brukes til å nekte ombordstigning for passasjerer med nedsatt funksjonsevne, som allerede kommentert. Det er også et problem dersom slike regler praktiseres ulikt mellom medlemsstatene i EØS området slik at en passasjer kan reise med et flyselskap i et land men bli nektet ombordstigning av det samme selskapet i et annet land. Det er derfor viktig at Samferdselsdepartementet tar initiativ til at man får harmoniserte regler for hele EØS området når det gjelder sikkerhetshensyn.

Deltasenteret støtter at flyselskapene skriftlig skal informere passasjerer med redusert mobilitet som nektes om bord- eller avstigning om årsaken til slik nekting. (Artikkel 4.2) Sikkerhetsregler og restriksjoner hva angår passasjerer med funksjonsnedsettelse pga flyets størrelse eller mangel på mannskap bør annonseres offentlig og ikke bare på oppfordring slik Artikkel 4 krever. På den annen side krever Artikkel 4 ikke at det gis erstatning eller ordnes med ombooking for passasjerer som er nektet ombordstigning. Deltasenteret mener dette er et punkt som bør tas opp fra Samferdselsdepartementets side slik at flypassasjerer med funksjonsnedsettelse som nektes ombordstigning får erstatning eller at det ordnes med ombooking på flyruter der alle sikkerhetshensyn er tilfredsstillt.

**Artikkel 5 Rett til assistanse på flyplasser:** Deltasenteret støtter formuleringen om at:

”the managing body of the airport shall provide the assistance specified in Annex 1 (...).”

Vi er av den oppfatning av assistanse må ytes uten merkostnader under hele reisekjeden for passasjerer med funksjonsnedsettelse. Fordelen ved at flyplassene gjøres ansvarlig for å yte assistanse for flypassasjerer med funksjonsnedsettelse på flyplassen er at man ikke kun får hjelp fra innsjekkingspunktet men fra det øyeblikk man ankommer flyplassen.

Deltasenteret er kritisk til at det kun skal ytes ”reasonable efforts” fra flyplassautoritetenes side for flypassasjerer med funksjonsnedsettelse i tilfelle av mellomlandinger – så lenge passasjerene har gitt den obligatoriske forhåndsvarsel på 24 timer bør det kreves av så vel avreiseflyplassen som mellomlandingsflyplassen(e) at man yter assistanse til flypassasjerer med funksjonsnedsettelse uten forbehold.

**Artikkel 6 Ansvar for assistanse på flyplasser:** Deltasenteret støtter formuleringen (6.1) om at: ”The managing body of an airport shall provide the assistance specified in Annex 1 free of charge to persons with reduced mobility”, og at ”The managing body of an airport providing assistance in accordance with paragraph 1 may levy a charge on the air carriers using the airport for the purpose of funding this assistance” (6.2).

Deltasenteret ber Samferdselsdepartementet støtte at finansiering av flyplassenes assistanse gis obligatorisk og uten unntak for enkelte flyselskaper. Unntak fra en slik regel kan etter vår oppfatning føre til at prinsippet om en fullt tilgjengelig reisekjede i verste fall kan bli brutt fordi flyselskaper kun gir assistanse fra innsjekkingspunktet,

ikke fra man ankommer flyplassen. For det andre kan dette skape forvirring og usikkerhet blant flypassasjerer med funksjonsnedsettelse som ønsker sikkerhet for at noen yter assistanse på flyplassen. Unntaksbestemmelser kan også true den økonomiske bærekraften for ordningen med gratis assistanse på flyplassene ved siden av at et slikt system lett blir mer komplisert og tungrodd når man skal ta stilling til hvilke flyselskaper som skal få unntak fra bestemmelsen. Dersom enkelte flyselskaper tilbyr assistanse av høyere kvalitet enn andre står det i henhold til forordningen fritt for flyplassene å velge mellom flere tilbydere av slike tjenester, men da under forutsetning av at de følger EØS-reglene for offentlige anskaffelser og at tjenestene er gratis for flypassasjerer med funksjonsnedsettelse.

**Artikkel 7 Kvalitetsstandarder for assistanse**, setter en grense for flyplasser hvis årlige trafikkbelastning er på mer enn to millioner passasjerer når det gjelder å sette standarder for kvaliteten på assistansen. Deltasenteret er av den oppfatning at en slik grense er et brudd på prinsippet om universell utforming og at det kan slå uheldig ut særlig i Norge med sine mange mindre lokalflyplasser, der flypassasjerer med funksjonsnedsettelse risikerer et dårligere tilbud dersom denne regelen anvendes. Det vil også bli vanskeligere å sikre en fullt tilgjengelig reisekjede for flypassasjerer med funksjonsnedsettelse dersom en slik grense settes ut fra antall passasjerer.

**Artikkel 7 Melding om behov for assistanse**, stiller krav om at flyselskaper og turoperatører skal ta imot meldinger om behov for assistanse. Deltasenteret foreslår at det stilles krav om at selskapene på sine hjemmesider for booking av flyreiser skal følge prinsippet om universell utforming av hjemmesidene, for eksempel i henhold til WAI retningslinjene (se <http://www.w3.org/wai>). Dette vil også gjøre det lettere for flypassasjerer med funksjonsnedsettelse å forhåndsmelde deres eventuelle behov for assistanse.

**Anneks 1 Assistanse på flyplassene**: Deltasenteret foreslår at det settes krav om et minimumsnivå for tjenestene som ytes på flyplassene til flypassasjerer med funksjonsnedsettelse, basert på prinsippet om universell utforming og på kunnskapen om at ulike grupper flypassasjerer har ulike behov for assistanse. Man vil med dette unngå at passasjerer gis tjenester de ikke ønsker, for eksempel at blinde flypassasjerer blir fraktet med rullestol i stedet for å bli ledsaget til skranke eller gate.

Innsjekkingsautomater bør være tilgjengelige for alle.

Flypassasjerer med funksjonsnedsettelse må garanteres full kompensasjon dersom deres tekniske hjelpemidler som er en forutsetning for deres mulighet til å fungere på lik linje med andre, blir ødelagt. I Anneks 1 stilles det bare krav om: "(..) temporary replacement of damaged or lost mobility equipment".

Informasjon må gis i alternative formater slik at den er tilgjengelig for alle.

**Anneks II Assistanse om bord på fly**, underlegger frakt av tjenestehunder nasjonal lovgivning og begrenser slik frakt til flyreiser på under fem timers varighet. Deltasenteret stiller seg undrende til en slik begrensning:

- En undersøkelse foretatt av European Blind Union i 2003 viste at de fleste flyselskaper frakter førerhunder gratis i kabinen uten noen form for tidsbegrensning.

- Det er vanlig at blinde og svaksynte i dag kan fly med sine førerhunder for eksempel mellom New York og Paris og mellom Berlin og Sydney. Det vil derfor være negativt å sette begrensninger i en europeisk forordning på dette området.

Endelig anbefaler Deltasenteret at det føyes til et punkt om at universell utforming benyttes ved planlegging og bygging av alle nye flyplasser, samt at barrierer fjernes på de eksisterende.

Med vennlig hilsen

*Toril Bergerud Buene*  
Toril Bergerud Buene  
Leder

  
Rudolph Bryn  
Rådgiver