

Forskrift om endring av forskrift om funksjonshemmede og bevegelseshemmedes rettigheter i forbindelse med lufttransport

Fastsatt av Samferdselsdepartementet xx. juni 2008 med hjemmel i lov 11. juni 1993 nr. 101 om luftfart (luftfartsloven) § 7-1 tredje ledd, § 10-42, § 10-43, § 15-4 og 16-1.

I

I forskrift 28. januar 2008 nr. 69 om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter i forbindelse med lufttransport gjøres følgende endringer:

Tredje setning i § 3 skal lyde:

Overtredelsesgebyr som nevnt i luftfartsloven § 10-43 første ledd nr. 1 kan ilegges for brudd på forordningen artikkel 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10 og 11.

Ny fjerde setning i § 3 skal lyde:

I tillegg kan det ilegges overtredelsesgebyr for brudd på kravene i § 4 første ledd slik disse fremgår av vedlegget til forskriften, og for brudd på § 4 tredje ledd.

§ 4 skal lyde:

Alle lufthavner skal tilby assistanse til funksjonshemmede og bevegelseshemmede passasjerer som tilfredsstillende de kravene til kvalitetsstandard som følger av vedlegget til forskriften og som utgjør en del av forskriften. Det samme gjelder de kravene til utstyr og opplæring som følger av vedlegget. Lufthavner som tilfredsstillende kravene i vedlegget anses samtidig å tilfredsstillende kravene i forordningen artikkel 9 nr. 1 og 2.

Første ledd er ikke til hinder for at lufthavnadministrasjonen på den enkelte lufthavnen, i samarbeid med Komiteen for lufthavnbrukere, dersom slik finnes, og organisasjoner som representerer funksjonshemmede og bevegelseshemmede passasjerer fastsetter kvalitetsstandardene som er strengere enn det som følger av vedlegget. Et luftfartsselskap og lufthavnadministrasjonen kan også avtale at det skal ytes assistanse av en høyere standard og tjenester av en annen art i overensstemmelse med forordningen artikkel 9 nr. 4 og 5.

Lufthavnadministrasjonen på den enkelte lufthavnen skal offentliggjøre de kvalitetsstandardene som følger av vedlegget til forskriften og de eventuelle tilleggsstandardene som er fastsatt i henhold til annet ledd første punktum.

Følgende vedlegg føyes til forskriften:

Vedlegg

1. Krav til utstyr og passasjerenes rett til å benytte utstyret:
 - 1.1 Alle lufthavner skal ha nødvendig antall av følgende utstyr:

- a) Rullestoler (fortrinnsvis av typen som ikke legges sammen, og som brukeren kan trille selv) med et stivt sete, høy ryggstøtte, avtakbare armlener, justerbare fothvilere, bevegelig fotstøtte og en forsvarlig brems.
 - b) Rullestoler til ombordstigning, som vil bli brukt til å transportere funksjons- eller bevegelseshemmede personer til og fra setet deres i flyet.
- 1.2 I tillegg til kraven i pkt. 1.1 skal lufthavner med mer enn [50.000] passasjerbevegelser årlig ha nødvendig antall av følgende utstyr:
- c) Trappeklatrere(e) tilpasset de flytypene som trafikkerer lufthavnen.
- 1.3 I tillegg til kravene i pkt. 1.1 og 1.2 skal lufthavner med mer enn [600.000] passasjerbevegelser årlig ha nødvendig antall av følgende utstyr dersom lufthavnen ikke har broer som i praksis alltid benyttes til parkering av fly som transporterer passasjerer som benytter rullestol:
- d) Løfteanordning(er) som kan løfte funksjons- og bevegelseshemmede personer til flydørterskelen når flyet står på oppstillingsplass uten brotilknytning.
- 1.4 I tillegg til kravene i pkt. 1.1, 1.2 og 1.3 skal Oslo lufthavn, Gardermoen ha nødvendig antall av følgende utstyr:
- e) Tilgjengelig minibuss for å transportere funksjons- og bevegelseshemmede personer mellom terminalbygning og fjernoppstillingsplass for fly, dit andre personer fraktes med buss. Minibussen skal være utstyrt med som låser rullestolene sikkert fast, og være utstyrt med passasjersikringsutstyr i samsvar med standarden for slikt utstyr. De må også være utstyrt med en ombordstigningsanordning – rampe eller heis – for å gjøre det mulig for den funksjons- eller bevegelseshemmede personen (rullestolbrukeren) å stige på og komme seg av minibussen.
- 1.5 Funksjons- og bevegelseshemmede passasjerer har krav på å benytte utstyr som omtalt i pkt. 1.1 til 1.4 i den grad det er nødvendig for å sikre en verdig behandling.

2 Krav til opplæring av personell

- 2.1 Enhver som yter tjeneste eller arbeid for et foretak som yter tjenester som er omfattet av forskriften skal ha gjennomgått og bestått relevant kurs. Opplæringen skal gi generell kunnskap om funksjons- og bevegelseshemming (pkt. 2.2) og spesiell kunnskap om assistansetjenesten (pkt. 2.3) slik at de kan oppfylle behovene til funksjons- og bevegelseshemmede personer.
- 2.2 Kurset skal omfatte bevisstgjørende opplæring om funksjons- og bevegelseshemming, herunder;

- a) bevissthet om hensiktsmessig respons overfor passasjerer med fysiske, sensoriske, (hørsel og syn), skjulte eller læringsmessige funksjonshemminger, herunder hvordan man skiller mellom uførhet som skyldes redusert bevegelighet, orienteringsevne eller kommunikasjonsevne;
- b) holdningsmessige, miljømessige/fysiske og organisasjonsmessige hindringer som personer med bevegelseshemming møter;
- c) hjelpe- og førerhunder, herunder rollen og behovene disse har;
- d) håndtering av uforutsette hendelser;
- e) samarbeidsevner og kommunikasjonsmetoder med døve, hørselshemmede, synshemmede og talehemmede personer, og personer med lærevansker;
- f) generell bevissthet om retningslinjene fra European Civil Aviation Conference, International Air Traffic Association og Den europeiske unionen og om lover og forskrifter som regulerer rettighetene til flypassasjerer, og
- g) hvordan man håndterer rullestoler og andre mobilitetshjelpemidler forsiktig for å unngå skade.

2.3 Enhver som direkte assisterer funksjons- eller bevegelseshemmede personer skal i tillegg til kravene i pkt. 2.2 være i stand til å skille mellom forskjellige typer funksjons- og bevegelseshemminger, og ha kjennskap til den best egnede form for bistand til hver av disse. Kjennskapen skal omfatte;

- h) hvordan man hjelper rullestolbrukere å komme seg opp i og ut av en rullestol,
- i) ferdigheter til å gi assistanse til funksjons- og bevegelseshemmede personer som reiser med en hjelpe- eller førerhund, inkludert rollen og behovene til disse hundene,
- j) ledsagerteknikker for å følge og svaksynte passasjerer og for håndtering og frakt av førerhunder og andre hjelpehunder,
- k) forståelse av hvilke typer utstyr som kan hjelpe funksjons- og bevegelseshemmede personer, og hvordan man håndterer slikt utstyr,
- l) bruken av utstyr til hjelp ved ombordstigning eller avstigning og kjennskap til egnede prosedyrer for hjelp ved ombordstigning eller avstigning, som ivaretar sikkerheten og verdigheten til funksjons- og bevegelseshemmede personer,
- m) tilstrekkelig forståelse for behovet for pålitelig og profesjonell assistanse, herunder forståelse for at enkelte funksjons- eller bevegelseshemmede passasjerer kan føle seg sårbare under reiser på grunn av at de er totalt avhengige av den assistansen de får, og
- n) førstehjelp.

2.4 Lufthavnadministrasjonen er ansvarlig for at opplæringskravene ovenfor etterleves.

- 2.5 a) Personer som direkte assisterer funksjons- og bevegelseshemmede passasjerer skal ha gjennomført opplæringskravene i pkt. 2.2 og 2.3 innen 1. september 2008.
- b) Øvrige personer som er omfattet av opplæringskravene i pkt. 2.2 må ha gjennomført opplæring som nevnt der innen 1. september 2009.

3 Generelle servicestandarder

Standarden på den servicen som ytes til funksjons- og bevegelseshemmede personer skal minst tilfredsstillende kravene i pkt. 3.1 til 3.5 nedenfor.

3.1 Service til avreisende passasjerer med forhåndsbestilling

For lufthavner med mer enn [1 million] passasjerbevegelse årlig gjelder følgende krav til hvor lang tid det skal gå fra funksjons- eller bevegelseshemmet passasjer melder sin ankomst til de får assistanse:

- 80 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 10 minutter
- 90 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 20 minutter
- ingen skal vente lenger enn 30 minutter

For lufthavner med mindre enn [1 million] passasjerbevegelser årlig gjelder følgende krav til hvor lang tid det skal gå fra funksjons- eller bevegelseshemmet passasjer melder sin ankomst til de får assistanse:

- 80% av passasjerene skal ikke vente lenger enn 10 minutter på assistanse
- ingen passasjerer skal vente lenger enn 15 minutter på assistanse

3.2 Service til avreisende passasjerer uten forhåndsbestilling

For lufthavner med mer enn [1 million] passasjerbevegelser årlig gjelder følgende krav til hvor lang tid det skal gå fra funksjons- eller bevegelseshemmet passasjer melder sin ankomst til de får assistanse:

- 80 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 25 minutter
- 90 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 35 minutter
- ingen skal vente lenger enn 45 minutter

For lufthavner med mindre enn [1 million] passasjerbevegelser årlig gjelder følgende krav til hvor lang tid det skal gå fra funksjons- eller bevegelseshemmet passasjer melder sin ankomst til de får assistanse:

- 80 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 25 minutter på assistanse
- ingen passasjerer skal vente lenger enn 30 minutter på assistanse

3.3 Service til ankommende passasjerer med forhåndsbestilling

For lufthavner med mer enn [1 million] passasjerbevegelser årlig gjelder følgende krav til hvor lang tid det skal gå før funksjons- eller bevegelseshemmet passasjer får assistanse ved flyet:

- 80 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 5 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- 90 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 10 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- ingen av passasjerene skal vente lenger enn 20 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")

For lufthavner med mindre enn [1 million] passasjerbevegelser årlig gjelder følgende krav til hvor lang tid det skal gå før funksjons- eller bevegelseshemmet passasjer får assistanse ved flyet:

- 80 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 5 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- ingen av passasjerene skal vente lenger enn 10 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")

3.4 Service til ankommende passasjerer uten forhåndsbestilling

For lufthavner med mer enn [1 million] passasjerbevegelser årlig gjelder følgende krav til hvor lang tid det skal gå før funksjons- eller bevegelseshemmet passasjer får assistanse ved flyet:

- 80 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 25 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- 90 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 35 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- ingen av passasjerene skal vente lenger enn 45 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")

For lufthavner med mindre enn [1 million] passasjerbevegelser årlig gjelder følgende krav til hvor lang tid det skal gå før funksjons- eller bevegelseshemmet passasjer får assistanse ved flyet:

- 80 % av passasjerene skal ikke vente lenger enn 25 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- ingen av passasjerene skal vente lenger enn 30 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")

3.5 Innholdet i oppfølgingen under assistanse

Ved assistanseoppdrag har ikke passasjer krav på å bli fulgt opp under hele oppholdet på lufthavnen, men lufthavnen er ansvarlig for;

- a) å følge opp den enkelte ved forsinkelse eller bytte av utgang;

- b) at passasjeren kan benytte seg av et system som gjør det mulig å påkalle assistanse ved behov for å komme til toalett, og
- c) at det etableres et system som gjør det mulig for passasjeren å påkalle assistanse ved kjøp av mat og drikke.

II

Forskriften trer i kraft straks.

Vedlegget pkt. 2.5 har særskilt regler om når kravene til opplæring skal være gjennomført.