|  |  |
| --- | --- |
| Samferdselsdepartementet  postmottak@sd.dep.no |  |
|  |  |
|  |  |
|  | B23-CL Høring |
|  | Saksbehandler: Cato Lie  Deres ref: 22/193 |
|  |  |
|  | Oslo, 2. februar 2023 |

**Høring – gjennomføring av forordning om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter**

Vi viser til deres brev datert 16. november 2022 om forslag til forskrift jernbanepassasjerers rettigheter og plikter. Her følger FFOs synspunkter.

1. **Innledning**

Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon (FFO) er en paraplyorganisasjon for 87 organisasjoner av funksjonshemmede og kronisk syke og representerer over 350 000 medlemmer. FFO ønsker et samfunn der mennesker som lever med funksjonshemning og kronisk sykdom har like muligheter til å delta på alle samfunnsområder.

FFO jobber derfor på mange interessepolitiske områder for funksjonshemmede og kronisk syke, og universell utforming er ett av disse.

Nesten halvparten av mennesker med funksjonsnedsettelser opplever at tilgang til offentlig transport, herunder tog, er en utfordring i deres hverdag. En slik tilgang er helt nødvendig for å sikre at funksjonshemmede kan bevege seg fritt i samfunnet og en klar forutsetning for likestilling av en stor minoritet. Samtidig er det også bra for andre reisende. En særlig verdi har dette for eldre, småbarnsforeldre med barnevogn, og alle med bagasje – og for et punktlig, effektivt og sømløst transportsystem. Av- og påstigning går mye raskere når transportmateriell, stasjonsløsninger og plattformer er universelt utformet. Et godt regelverk som sikrer at funksjonshemmede jernbanepassasjerers rettigheter ivaretas og følges opp er viktig i denne sammenheng.

1. **FFOs synspunkter**

* *FFO 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.*
* *FFO støtter presiseringen om at personer med funksjonsnedsettelse ved endring av reisen får tilsvarende assistanse og tilgjengelighet som ved den opprinnelige ruten.*
* *FFO understreker viktigheten av at 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 passasjerer med funksjonsnedsettelser.*
* *FFO støtter Forbrukerrådets forslag om at grunnleggende forbrukerrettigheter knyttet til erstatning ved forsinkelse, omlegging og innstilling skal legges tettere opp mot reglene i luftfarten.*

1. **FFOs vurderinger**

Artikkel 9 i FN-konvensjonen for mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD) sier at:

«For at mennesker med nedsatt funksjonsevne skal få et selvstendig liv og kunne delta fullt ut på alle livets områder, skal partene treffe hensiktsmessige tiltak for å sikre at mennesker med nedsatt funksjonsevne på lik linje med andre får tilgang til det fysiske miljøet, til transport (….)»

Også bærekraftsmålene omhandler mennesker med funksjonsnedsettelse, i denne sammenheng spesielt målene 9 og 11, som omhandler industri, innovasjon og infrastruktur og bærekraftige byer og lokalsamfunn. Medlemslandene har vært tydelige på at funksjonshemmede og andre utsatte grupper skal løftes først.

FFO er enig 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 funksjonsnedsettelser tillates å kjøpe billetter om bord på toget uten ekstra kostnad. Dette mener vi er et viktig prinsipp, og vi har jobbet for dette i lengre tid.

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. FFO er ikke uenig i dette. Mange personer i Norge har lav kompetanse på digitale transaksjoner, og siden dette ikke alltid vises utenpå er kanskje det enkleste å åpne for likebehandling her. Men om dette ikke er ønskelig å gå videre med, er vår primære interesse at dette ivaretas for mennesker med funksjonsnedsettelse.

Dersom et jernbaneforetak foretar omleggingen av reisen foreslås det i høringsnotatet at selskapet skal gi personer med funksjonsnedsettelser tilsvarende assistanse og tilgjengelighet som ved den opprinnelige ruten. Tilbudet kan skille seg fra det som tilbys andre passasjerer for å møte behovene. Dette mener FFO burde være en selvfølge. Imidlertid vet vi at det på dette området syndes mye. Både rullestolbrukere og blinde/svaksynte vil for eksempel få store utfordringer når det blir buss for tog og vi kjenner til mange tilfeller hvor det har gått riktig galt. For blinde/svaksynte antar vi at dette kan løses med assistanse, men for rullestolbrukere kan det være nødvendig med drosje. 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 funksjonsnedsettelser 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.

FFO mener at det på dette området også syndes en god del. FFO er involvert i en sak som er til behandling i Diskrimineringsnemnda, som er et tydelig eksempel på at dårlig service kan ødelegge en lenge planlagt reiseopplevelse med tog. Vi kjenner til mange tilfeller av diskriminerende adferd blant tog personell som kan skyldes både mangelfull opplæring og dårlige holdninger. Dette har FFO 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. FFO mener at handlingsrommet bør benyttes fullt ut da dette vil gi bedre tjenester i tog-transporten, særlig for de gruppene vi representerer. Vi ber om at eventuelle endringer i utkastet til forskrift forelegges interesseorganisasjonene.

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

Forbrukerrådet mener det bør vurderes å stramme inn punktlighetskravene, slik at

det skal kortere forsinkelser til før passasjerrettighetene aktiveres. Også satsene for

erstatning bør vurderes justert oppover. Dette synspunktet støttes av FFO.

De sier videre at sammenlignet med standardkompensasjonen for flyreiser i EU er det mye mer tungvint å kreve erstatning, og det er lavere erstatningssummer for tapte transporter på jernbane.

Forbrukerrådet antar at det er et underforbruk av rettigheter her, særlig hos pendlere.

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 FFO støtter.

1. **Avslutning**

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 FFO svært glad for.

