

Informasjonsskriv

Utarbeidet av: Svend Eric Wandaas, juridisk seniorrådgiver, Ruter

Dato: 31.10.2017

1

Oversikt over busspassasjerrettighetsforordningens betydning for kollektivtrafikken i Norge

Innhold

Oversikt over busspassasjerrettighetsforordningens betydning for kollektivtrafikken i Norge	1
1. Bakgrunn	2
2. Generelt om forordningen	3
2.1 Forordningens omfang og gyldighet	3
2.2 Terminologi	3
3. De enkelte rettigheter	4
3.1 Retten til transport og ikke diskriminerende adgangsvilkår.	4
3.2 Retten til assistanse ved reiser over 250 kilometer	6
3.3 Passasjerenes rettigheter ved ulykker, herunder regler om skade på rullestol	7
3.4 Passasjerenes rettigheter ved innstillelse eller forsinkelse	8
3.5 Opplysningsplikt overfor kundene	9
3.6 Klagebehandling	12
3.6.1 Nemndas Kompetanse	12
3.7 Opplæring	12

1. Bakgrunn

Det vises til EU No 181/2011 (Busspassasjerrettighetsforordningen), implementert i norsk rett ved yrkestransportloven § 32 a, Forskrift om klagenemnd for passasjertransport (transportklagenemndforskriften) og forskrift om gjennomføring av EU Rådsforordning nr. 181/2011.

Fokuset i informasjonsskrivet vil være på kollektivtrafikken, selv om de viktigste bestemmelser som kun har betydning for annen busstransport vil bli nevnt.

Informasjonsskrivet gir en kort oversikt over hva bestemmelsene innebærer og må ses i sammenheng med NS 11032 om passasjerrettigheter som er utarbeidet av aktørene i kollektivbransjen og relevante myndigheter og organisasjoner, på oppdrag fra Barne og likestillingsdepartementet. Bakgrunnen for standarden er bl.a. at regelverket om universell utforming og passasjerrettigheter er fragmentert og at det kan være vanskelig for passasjerene å få en oversikt over sine rettigheter. Standardene skal i den forbindelse gi en oversikt over og presisere regelverket.

Et viktig utgangspunkt i regelverk er Diskriminering og tilgjengelighetsloven § 5 som oppstiller et forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne. Diskriminering og tilgjengelighetsloven § 6 gjør bl.a. unntak for saklig forskjellsbehandling som er nødvendig for å oppnå formålet, hvor det er et rimelig forhold med det man ønsker å oppnå og hvor inngripende forskjellsbehandlingen er for den enkelte.

Forbudet gjelder diskriminering av så vel tidligere, faktisk antatt og fremtidig diskriminering - og er vidtrekkende. En vanlig forståelse av bestemmelsen er at den omfatter midlertidig og varig funksjonsnedsettelse.

Et ledd i arbeidet mot diskriminering er universell utforming av tjenesten, jf diskriminering og tilgjengelighetsloven § 13. Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene, inkludert informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT), slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig

Loven gjør unntak dersom plikten til universell utforming medfører en uforholdsmessig byrde, eller dersom virksomheten oppfyller nærmere bestemmelser i lov eller forskrift, jf § 13, fjerde ledd. En slik bestemmelse er gitt i forskrift om universell utforming av motorvogn i løyvepliktig transport mv.

Plikten til å utforme bussene universelt med en avsatt rullestolplass er fastsatt i forskriftens § 4. Det vises her til EUs bussdirektiv vedlegg VII som i punkt 3.6.1 slår fast at det skal avsettes plass for rullestol. I følge § 4 tredje ledd skal det også være minst én rullestolplass.

2. Generelt om forordningen

2.1 Forordningens omfang og gyldighet

Forordningen gjelder busstransport, tilsvarende direktiv finnes for skinnegående transport og båt, og regler i form av generelle minimumsrettigheter for busspassasjerer.

Formålet med forordningen er etter artikkel 2 å fastsette regler for buss og turvogntransport som omhandler;

- Likebehandling av passasjerer, utforming av transportvedtekter, Reisevilkår , herunder også retten til transport.
- Likebehandling av –og obligatorisk assistanse til personer med nedsatt funksjonsevne
- Passasjerenes rettigheter ved ulykker, herunder regler om skade på rullestol
- Passasjerenes rettigheter ved innstilling eller forsinkelse
- Opplysningsplikt overfor kundene
- Klagebehandling
- Opplæring
- Håndhevelsesregler

I det følgende gir en gjennomgang av alle disse reglene med unntak av håndhevelsesreglene som ikke har direkte betydning for passasjerenes rettigheter.

Forordningen gjelder for reiser med uspesifiserte passasjer kategorier, dvs. hvor det ikke forekommer noen forhåndreservering eller registrering for den enkelte tur.

Forordningen har regler som gjelder kun for reiser over 250 kilometer, jf. artikkel 2 nr. 2. I denne fremstillingen fokuseres hvor ikke annet er nevnt på rettigheter som gjelder for reiser under 250 kilometer.

2.2 Terminologi

I dette informasjonsskrivet benyttes termen Transportør og i artikkel 3 første ledd bokstav e) er transportør definert til enhver fysisk eller juridisk person som tilbyr rutetransport eller transport utenfor ruter og som ikke kun er reisebyrå eller billettutsteder. Dette vil typisk være administrasjonsselskap som Ruter eller Kolumbus. Forordningen benytter også termen. Utførende transportør som er den som utfører transporten helt eller delvis, typisk en operatør.

3. De enkelte rettigheter

3.1 Retten til transport og ikke diskriminerende adgangsvilkår.

a.) Rett til transport etter artikkel 9 og 10

4

Artiklene skal sikre at personer med nedsatt funksjonsevne i størst mulig grad skal kunne reise med kollektivtransport og nevner flere diskriminerende forhold som ikke er tillatt.

Siden kollektivtrafikken normalt ikke har forhåndsreservering er de to mest aktuelle regler at ingen transportør kan nekte å selge eller utstede billett, eller nekte ombordstigning på et transportmiddel med begrunnelse i nedsatt funksjonsevne.

Reglene gjelder med de begrensninger som følger av sikkerhet og utforming av bussene slik det står angitt i artikkel 10. Slik Ruter og Kollektivtrafikkforeningen tolker reglene innebærer dette en henvisning til kravene i EUs bussdirektiv (direktiv 2001/85) vedlegg VII. For busser registrert senere enn 1.11.2014 gjelder også ECE regulativ 107 (gjelder bla regulering av nødutganger)

Bussene er utformet og godkjent etter det Europeiske regelverket og er slik at de har plass til en rullestol med 1300 mm lengde (inkl. bruker) og at ramper og støttevegg for rullestoler i bussklasse 1 skal tåle en totalvekt på 300 kg. Det er m.a.o. ikke forsvarlig å medta vesentlig større rullestoler slik at reglene må forståes med på bakgrunn av denne begrensningen.

Denne sammenhengen kommer ikke tydelig nok frem i forordningen og at det bør tydeliggjøres i forbindelse med implementeringen av forordningen i norsk rett. I det gjeldende utkast til gjennomføringsforskrift er ikke dette gjort, men tolkningen bør likevel være korrekt.

Dersom transportøren nekter å utstede billett og/ eller påstigning med en rullestol som går ut over det format som bussene er utformet for skal man informere om årsaken til dette.

Det bør også avklares hva som innenfor disse rammene ligger i termen «retten til transport». Ruter henstiller f.eks. sine kunder om å gjøre plass på areal som er avsatt til rullestolbrukere dersom en kunde i rullestol vil gå ombord på bussen. Men dersom dette ikke lar seg gjøre fordi bussen er full gjelder prinsippet om «først til mølla». Dette innebærer at Ruter ikke ber noen passasjerer om å gå av for å gjøre plass til rullestolbrukeren. Det vil uansett være vanskelig å følge opp en regel om at passasjerer skal vike plass for rullestolbrukere, da Ruter ikke har muligheter til å håndheve en slik regel.

Det er for øvrig sjelden at dette kommer på spissen. Kunder som opplever å bli frakjørt kan etter reglene i nasjonal reisegaranti få dekket utgifter til alternativ transport, dersom de blir mer enn 20 minutter forsinket.

LDO fikk likevel klage på frakjøring p.g.a. av at det ikke var plass nok om bord på en buss Trondheimsområdet og henvendte seg til AtB i brev 7 juli 2016. I brevet reiste LDO spørsmål om rullestolbrukere likevel ikke burde ha fortrinnsrett til plassen. I samarbeid med Ruter utarbeidet AtB et svar om at rullestolbrukere etter en fortolkning av forskrift om universell utforming av motorvogn i løyvepliktig transport mv ikke hadde en fortrinnsrett til plassen.

Plikten til å utforme bussene universelt med en avsatt rullestolplass er fastsatt i forskrift om universell utforming av motorvogn i løyvepliktig transport mv. § 4. Det ble i svaret til LDO vist til EUs bussdirektiv vedlegg VII som i punkt 3.6.1 slår fast at det skal avsettes plass for rullestol. I følge § 4 tredje ledd skal det også være minst én rullestolplass. Med rullestolplass menes ifølge forskriftens § 2 annet ledd bokstav d): Rullestolplass: Plass beregnet for passasjer sittende i rullestol.

Ordlyden «plass beregnet for» er den samme ordlyd som brukes når sitteplass defineres i forskriftens annet ledd bokstav c): Sitteplass: Plass beregnet for sittende passasjerer i faste eller demonterbare stoler.

Dette trekker klart i retning av at kravet etter forskriften er at det er avsatt en slik plass, men det betyr ikke at plassen skal være tilgjengelig dersom den allerede er opptatt. Noe annet vil også være vanskelig å følge opp i praksis. LDO var enig i denne tolkingen av bestemmelsen.

De fleste transportører henstiller likevel til passasjerene om å avgi plass til rullestol bruker dersom dette er mulig, men dersom det ikke er plass nok må rullestolbrukeren vente på neste avgang. Dette skjer i praksis bare unntaksvis.

Videre bør «reservasjonsregelen» i artikkel 9 nr. 1-2 tolkes slik at dette kun gjelder dersom man har en reservasjonsordning. Ruter har for eksempel ingen reservasjonsordning for ordinære kunder. For kunder som har rett til spesialtransport etter Opplæringslovens regler har Ruter en reservasjonsordning, hvor bl.a. spesielle behov må oppgis.

b) Ikke diskriminerende adgangsvilkår

Forordningens artikkel 11 har en regel om at relevante transportører og terminaloperatører skal fastsette ikke diskriminerende adgangsvilkår. Bestemmelsen gjelder kun for reiser over 250 kilometer og er derfor kun unntaksvis relevant for kollektivtrafikken. Det kan opplyses om at Ruter i Oslo og Akershus ikke har noen linjer som er over 250 kilometer lange. De ikke diskriminerende adgangsvilkår skal fastsettes i samarbeid med organisasjoner for mennesker med nedsatt funksjonsevne.

Adgangsvilkårene, herunder bestemmelser vedtatt av EU og regelverk på nasjonalt plan skal offentliggjøres på nettsiden. En tolkning av dette er at relevante regler i Busspassasjer -rettighetsforordningen og nasjonalt regelverk skal publiseres sammen med en tolkning/ presisering av reglene.

I praksis bør det være slik at det er transportøren som tar ansvar for oppfyllelse av denne plikten i transportvedtekter/ reisevilkårene, mens terminaloperatørene fokuserer på vilkår for å få assistanse og hva denne assistansen kan gå ut på.

De ikke diskriminerende adgangsvilkår skal også kunne gjøres tilgjengelig på papir, noe som kan være viktig for passasjerer som ikke har smarttelefon eller for eksempel har kognitive utfordringer.

Forordningens artikkel femte ledd har en regel om at bla transportørene, skal sikre at alle relevante alminnelige opplysninger om reisen og transportvilkårene, herunder eventuelt ved reservasjon og opplysninger på Internett, foreligger i en form som er egnet og lett tilgjengelig for funksjonshemmede og bevegelseshemmede personer. Relevant informasjon kan i den forbindelse være opplysninger om barrierer på - og eventuelle assistanseordninger på terminaler, se nærmere i hhv. 3.5 og 3.4.

Opplysningene skal på anmodning fra passasjerer deles ut i fysisk form.

I Norge er det på oppdrag av Barne - og Likestillingsdepartementet (BLD) gjort et arbeid med å utarbeide en Norsk standard som skal gi en oversikt og presisere gjeldende regelverk, inklusive de rettigheter som følger av Busspassasjerrettighetsforordningen. Standarden gir langt på vei god veiledning over hva som ligger i ikke diskriminerende adgangsvilkår, hvilken informasjon som må gis og på hvordan man skal ivareta krav til universell utforming ved formidlingen av informasjonen.

Det gis eksempler fra reguleringen i Norsk standard i punkt 3.5.

3.2 Retten til assistanse ved reiser over 250 kilometer

Bestemmelsen om assistanse på bussterminaler gjelder etter forordningen kun for passasjerer som skal reise innenfor Norges grenser og hvor reiseavstanden er 250 kilometer eller mer.

Bestemmelsene i forordningens artikkel 12-14 som pålegger transportører og bussterminalenes forvaltningsorganer på utpekte terminaler å yte gratis assistanse til handikappede og bevegelseshemmede i et angitt omfang, gjelder i utgangspunktet kun for rutetransport med planlagt reiseavstand på over 250 km.

Samferdselsdepartementet har i forskrift om gjennomføring av forordningen § 4 sagt at Veidirektoratet skal utpeke terminaler foreslått regulert at retten til assistanse også skal gjelde for reiser under 250 kilometer. Veidirektoratet har fått ansvar for å utpeke terminalene og i en forsøksordning er Oslo Bussterminal, Bergen busstasjon og Lillehammer skystasjon utpekt.

Retten til assistanse innebærer at en person som har behov for assistanse skal motta nødvendig assistanse på terminal for å kunne gjennomføre sin reise. Dette kan bla innebærer følgende:

Assistansen skal være bestilt senest 24 timer på forhånd, men selv om den ikke er det skal bussterminalen eller transportøren yte den nødvendige assistanse dersom man der- og da har tilstrekkelig ressurser.

Forordningens artikkel 21 har også regler om assistanse ved reiser over 3 timer og hvor det inntreer en forsinkelse på minst 90 minutter. Her stilles det krav til bla forpleining

Vedlegg 1 til Busspassasjerrettighetsforordningen lister opp hva assistanse nærmere kan gå ut på, blant annet følgende forhold:

- ❖ Forflytte seg innenfor terminalen fra for eksempel skranke, venterom og avgangshall.
- ❖ Stige om bord i kjøretøyet
- ❖ Laste bagasjen om bord
- ❖ Forflytte seg til sitteplass
- ❖ Ha med førerhund/ blindehund
- ❖ Forlate kjøretøyet.

Hva assistansen kan gå ut på er også nærmere presisert i NS 11032 punkt 6.2;

Assistanse skal ytes:

- *til og fra transportmidlet på utvalgte betjente terminaler og stasjoner;
(MERKNAD Utføres av utpekt kompetent personale.)*
- *ombord, og ved på – og avstigning;
(MERKNAD Ytes av personal på transportmidlet.)*
- *til og fra toalett;
(MERKNAD Omfatter ikke assistanse under toalettbesøket)*
- *ved bytte av utgang eller plattform, forsinkelser, ombookinger og lignende;*

3.3 Passasjerenes rettigheter ved ulykker, herunder regler om skade på rullestol

I Forordningens artikkel 17 oppstiller ansvar for transportøren dersom en rullestol eller annet bevegelsesutstyr som f.eks. en rullator er blitt borte eller blitt skadet under transport. Ordlyden i bestemmelsen er at transportøren er «ansvarlig dersom de har forårsaket» at utstyr blir bort eller skadet, noe som trekker i retning av objektivt ansvar.

Dersom rullestolbrukeren ikke har sikret rullestolen sin med de sikkerhetsordninger som finnes om bord som vegg med sidestøtte i bussklasse I og «belte/ stropper» i bussklasse II og III så er skaden selvforskyldt og transportørens ansvar vil bortfalle helt eller delvis, avhengig av omstendighetene i saken, jf. ovenfor under punkt 2.1 a) Rett til transport.

Erstatningssummen skal svare til passasjerens gjenanskaffelseskostnad og etter tredje ledd er transportøren også ansvarlig for nødvendig midlertidig utstyr.

I forordningens artikkel 7 finnes regler om erstatningsansvar ved ulykke som i stor grad henviser til reglene i nasjonalrett. For busspassasjerers vedkommende

innebærer dette en henvisning til Bilansvarslovens § 4 hvor sjåførens ansvar og § 15 hvor plikten til ansvarsforsikring fremgår.

Artikkel 7 sier videre at erstatningsbeløpet skal beregnes i samsvar med nasjonal rett, men setter en nedre grense på eventuelle maksbeløp slik at de minimum må være på 220 000 EURO pr passasjer og 200 EURO pr kolli.

3.4 Passasjerenes rettigheter ved innstillelse eller forsinkelse

Etter forordningens artikkel 19 skal transportøren dersom han har rimelig grunn til å forvente at avgangen blir innstilt eller forsinket med mer enn 120 min fra terminal tilby passasjerene følgende;

- Fortsatt reise til bestemmelses stedet, enten med neste avgang eller med en alternativ avgang – men likevel på samme vilkår.
- Refusjon av billettprisen og tilbaketransport hvor det er relevant.

Artikkelen gjelder for bussreiser over 250 kilometer.

De fleste fylker har imidlertid innført en variant av Nasjonal garanti som gjelder for kollektivtrafikken. Som kjent gir reisegarantien rett til alternativ transport i form av drosje ved en forsinkelse dersom transportøren ikke selv setter opp alternativ transport:

- 20 minutter forsinket på reiser under 1 time med inntil 550 kr
- 40 minutter forsinket på reiser mellom 1 og 3 timer med inntil 825 kr
- 60 minutter forsinket på reiser over 3 timer med inntil 1100 kr

For kollektivtrafikk er det særlig kulepunkt 1, men også kulepunkt 2 som er aktuell.

Den nasjonale reisegarantien har en ansvarsbegrensning slik at dette ansvaret ikke gjelder dersom forsinkelsen skyldes forhold utenfor transportørens kontroll. Oslo og Akershus er annerledes avgrenset slik at man ikke kan kreve erstatning for forhold som er forhåndsannonsert.

Reisegarantien går likevel lengre i å gi passasjerene rettigheter som reelt kan sett sikre de videre transport med minst mulig avvik enn det Busspassasjerrettighets forordningen gir, noe som særlig kan være av betydning for en passasjer med nedsatt funksjonsevne som i praksis vil kunne ha mindre muligheter for å benytte alternativ transport.

3.5 Opplysningsplikt overfor kundene

Tilgjengelige vilkår og informasjon

Tilgjengelige vilkår og informasjon er en viktig forutsetning for å kunne benytte kollektivtrafikk i praksis.

Busspassasjerrettighetsforordningen artikkel 4 stadfester det nokså åpenbare at passasjeren har rett til en billett eller tilsvarende dokument som gir rett til transport.

Det er ikke sagt noe om hvordan informasjon om billettering bør gis og i hvilket format. Her gir bla forskriften om universell utforming av informasjons- og kommunikasjonsteknologiske løsninger (IKT forskriften) mer utfyllende regler. Disse regler er inntatt i NS 11032 og går i korthet ut på:

Av artikkelens annet ledd fremgår at avtalevilkår og takster skal gis uten indirekte eller direkte forskjellsbehandling på grunn av sluttkundens nasjonalitet eller transportørens - eller eventuelt billettutsteders etableringssted i EU.

Regelen innebærer blant annet at vilkårene må fremgå på engelsk.

Etter artikkel 24 skal transportørene og terminaladministratorene sørge for at passasjerene får tilstrekkelig opplysninger under hele reisen, og på anmodning skal dette gis i lett tilgjengelig form. Forordningens artikkel 11, som gjelder for reiser over 250 kilometer, stiller som nevnt også krav om at ikke diskriminerende adgangsvilkår og relevante opplysninger om reisen skal forefinnes i ett lett og tilgjengelig format.

Opplysninger under hele reisen omfatter hele reisekjeden - før reisen påbegynnes – under – og etter reisen om for eksempel rutetider og avvik.

Retten til informasjon i alle stadier av reisen er spesifisert ytterligere i en Norsk standard NS 11032 som er utarbeidet av kollektivbransjen, organisasjonene, Standard Norge og forbrukermyndighetene. Denne inneholder også en del andre sentrale tema som følger av det særnorske regelverket om universell utforming, som blant annet følgende;

Billett og billettering

- Kjøp av billett
- Krav ved bruk av billett

Rett til og bestilling av assistanse på tog og buss, herunder krav til forhåndsbestilling og assistansens innhold

Krav til tilrettelagt informasjonsinnhold, herunder;

- ❖ Informasjon om vilkår
- ❖ Informasjon om barrierer
- ❖ Informasjon ved billettkjøp
- ❖ Ruteinformasjon og avviksinformasjon

Krav til formidling og format på informasjon

- ❖ Visuell informasjon, herunder;
 - Informasjon formidlet på skilt
 - Informasjon formidlet på monitorer
- ❖ **Informasjon formidlet på nettsider og mobilapplikasjoner**

Tillatt medbragt bagasje under reisen

Krav til transportørens ivaretagelse av passasjerrettigheter ved forsinkelse, kansellering og mangler, herunder regler om;

- ❖ Alternativ transport
- ❖ Refusjon
- ❖ Erstatning og regler om standarderstatning

Mangler ved tjenesten

Regler om klageadgang og klagehåndtering

Når det gjelder format legges det til grunn at det norske regelverket gir mer vidtgående plikter slik at det kun unntaksvis kan aksepteres at man ikke gir slik informasjon i et universelt utformet format som er tilgjengelig for flest mulig.

Regelverkets krav til format og innhold av slik informasjon er spesifisert nærmere i NS 11032. Standardens punkt 8.1 stiller blant følgende krav til format.

«8.1 Generelt

Informasjon skal gis på en enkel og lett forståelig måte.

Informasjon skal formidles i alternative format.

I 8.2–8.3 angis krav til formidling av informasjon i ulike format.

Lydbasert informasjon skal formidles på en lettforståelig og tydelig måte...»

Dette presiseres ytterligere i standarden i punkt 8.2 om visuell informasjon og punkt 8.3 om informasjon på nettsider, «apper» mm. Reglene følger av norske regler om dette i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og IKT forskriften og standardens regulering av dette går derfor lengre enn forordningen.

NS 11032 punkt 4.2 stiller følgende krav til innhold:

«4.2 Krav ved bruk av billett

Bestiller eller transportør skal sikre at den reisende får tilstrekkelige opplysninger til å kunne gjennomføre sin reise.

Billetten skal gi følgende opplysninger:

- *hvor passasjerer finner vilkår for reisen;*
- *billettens gyldighet mht. tid og strekning;*
- *pris som er betalt;*
- *passasjerer billetten gjelder for (voksen, barn eller honnørbillettinnehaver, student);*
- *spor, utgang eller gate, holdeplass og annet, der dette er aktuelt;*
- *eventuell plikt til å fremvise dokumentasjon for rett til rabatt eller rett til fritak for gyldig billett...»*

I tillegg har Standarden krav til hvordan billetteringen skal foregå i punkt 4.1 Standardens punkt 7 har dessuten en rekke krav til annen informasjon som avviksinformasjon og et eget punkt om plikt til å gi informasjon om barrierer.

«7.2 Informasjon om barrierer

Transportør skal ha kjennskap til og gi informasjon om tilgjengelighet på terminaler og stasjoner og eventuelle utfordringer ved på- og avstigning og ombord på transportmidlet.

MERKNAD Informasjon skal omfatte både midlertidige og permanente barrierer og andre forhold»

Reglene følger av en tolkning av diskriminerings- og tilgjengelighetsloven §§ 5, 13 og EUs busspassasjerrettighetsforordning artikkel 9 og artikkel 24.

Artikkel 25 pålegger videre Transportørene å publisere informasjon om rettighetene i denne forordningen, inklusive klageadgangen som nevnes nedenfor. Dersom det er mulig skal denne informasjonen gis i et lett tilgjengelig format, men som det fremgår ovenfor følger det strengere krav av nasjonale regler.

Artikkel 11 i Forordningen har også regler om at Transportørene og Terminaladministratorene skal fastsette ikke diskriminerende adgangsvilkår i samarbeid med organisasjoner som representerer personer med nedsatt funksjonsevne

Vilkårene skal publiseres. Etter artikkel 11 nummer 5 skal alminnelige opplysninger om transportvilkårene, inklusive opplysninger om eventuelle reservasjonsløsninger og informasjon på internett foreligge i lett tilgjengelig (universelt utformet) format. Opplysningene skal også på anmodning kunne deles i en papirutgave, noe som kan være aktuelt for f.eks. eldre mennesker som ikke bruker smarttelefon.

Bestemmelsen gjelder kun for reiser over 250 kilometer, noe som egentlig virker noe underlig da de fleste Transportører i kollektivbransjen vil kunne oppfylle disse kravene i praksis.

3.6 Klagebehandling

Forordningens artikkel 26 og 27 har regler om at det skal innføres en klagenemnd. Denne er i norsk rett implementert ved forskrift om klagenemnd for passasjertransport (transportklage-nemndforskriften)

Det vil føre for lang å komme inn på alle enkeltheter og siden ordningen er godt kjent skal det kun påpekes noen viktige forhold ved denne klageordningen.

12

3.6.1 Nemndas Kompetanse

Nemnda er gitt kompetanse til å behandle klagesaker om regler og rettsprinsipper som har betydning for forholdet mellom kunder og tjenesteyter. Etter forskriften § 1-4 omfattes ikke bare rettighetene etter forordningene, men også rettigheter etter andre regler eller rettsprinsipper. Inn under dette faller transportørens Transportvedtekter eller Reisevilkår. Dette fremstår som en god og helhetlig løsning for passasjerer som ofte i de større byene i Norge reiser med flere transportmiddel men på samme billett. Dette er nå organisert i en Transportklagenemnd for kollektivreiser.

Nemndene består av en nøytral juridisk leder, samt representanter for både tjenesteytere og passasjerinteresser.

Representasjon og finansiering

Kollektivtrafikkforeningen representer kollektivtrafikken i Norge i klagenemndas styre. Ruter har i likhet med NSB en representant i nemnda.

Klagenemnda er finansiert av Transportører i Norge ut ifra antallet klageberettigede passasjerer.

Klageadgangen

Etter forordningen må man først klage til Transportøren. Klagefristen er tre måneder. Etter en endring av forskriften den 29 juni 2016 er klagefristen nå ett år, jf. § 5-2.

3.7 Opplæring

Etter forordningens artikkel 16 skal det gis den nødvendig opplæring om passasjerers funksjonsnedsettelse og behovet for universell utformede løsninger. For reiser under 250 kilometer gjelder dette opplæring for personale, herunder førere som kommer i direkte kontakt med de reisende.

I Forordningens vedlegg II bokstav a til er det gitt regler om opplæring av personell.

Dette omfatter blant annet:

- Bevissthet om og opplæring i hensiktsmessig adferd overfor personer med nedsatt funksjonsevne som f.eks. går ut på syn, bevegelse eller kognitive evner.

Et eksempel kan her være innsikt i hvor mye armstyrke som kreves for å manøvrere en rullestol eller å gå lengre strekninger på krykker.

Et annet kan være betydning av universell utformet bilder/ piktogrammer og konsekvensene for en svaksynt eller en person med nedsatt kognitive evner.

- Opplæring i hindringer som personer med nedsatt funksjonsevne møte, herunder holdningsmessige, fysiske, eller organisatoriske hindringer.
Et eksempel kan være barrierer i form av nivåforskjeller, avstand mellom buss og plattform mm.
- Kunnskap om førerhunder, roller og behov.
Et helt grunnleggende eksempel er at man ikke skal forstyrre en førerhund og i tillegg innsikt om hva man bør gjøre dersom førerhunden likevel blir forstyrret.
- Mellommenneskelige ferdigheter og kommunikasjon.
Eksempel på opplæring kan her være at de som skal utøve assistanse i det minste må vite om alternative måter man kan kommunisere med en person med ingen eller nedsatt hørselsevne, mulig at man bør gi opplæring i grunnleggende tegnspråk, i hvertfall slik at en som er på vakt har noe kompetanse på dette.
- Forsiktig behandling av utstyr, herunder rullestoler og annet utstyr som personer med nedsatt bevegelse har behov for.

Opplæring i assistanse til personer med funksjonsnedsettelse gjelder kun for reiser over 250 kilometer men siden man etter de norske regler skal få assistanse på utpekte terminaler uavhengig av distanse får reglene også betydning for passasjerer som reiser under 250 kilometer. Reglene går blant annet ut på:

- ❖ Metoder for å hjelpe rullestolbrukere inn/ut av rullestolen
- ❖ Evne til å gi assistanse til passasjerer med førerhund
- ❖ Kjennskap til utstyr som kan være til hjelp for personer med nedsatt funksjonsevne, og ikke minst håndtering av slikt utstyr.
- ❖ Håndtering av utstyr for på/ avstigning og kunnskap om første hjelp
- ❖ Kunne få vesentlige opplysninger i lett tilgjengelig format

Det vises også til vedlegg 1 som er en mer detaljert presentasjon av et mulig opplæringsprogram som er tenkt å møte forordningens krav.