

## Tjenester og assistanse

Passasjerrettigheter er en sentral del av reisekjeden. Det regnes med at ca. 25 % av passasjerer på offentlige transportmidler har problemer med tilgjengelighet, enten det gjelder fysisk tilgjengelighet, mangel på sanntidsinformasjon eller annet. Men i tillegg gjelder krav om informasjon i uventede situasjoner, assistanse for eksempel ved kanselleringer, og annet. Mange av dagens bestemmelser for passasjerrettigheter er en del av EU-bestemmelsene som gjelder i Norge gjennom EØS avtalen.

## Standarder

### Standarder relevanter for tjenester og assistanse

Det er ikke i dag laget en samlet standard som tar opp krav for å sikre likeverdig tilgjengelighet til tjenester, men diverse standarder og veiledere tar opp tilgjengelighetskrav på områder som er relevante for universell utforming av reisekjeden. Standard Norge har i dag en komite som utarbeider en standard for tilgjengelighet og universell utforming knyttet til tjenester.

## Lover og forskrifter

### Styrkede passasjerrettigheter for passasjerer med funksjonsnedsettelse på buss, trikk, T-bane og bybane

I en pressemelding fra Samferdselsdepartementet av 26. februar 2016 meldes det at det skal etableres nasjonal klageordning for passasjerer med buss, trikk, t-bane og bybane. Målet er å styrke rettighetene reisende med kollektivtransport, herunder buss, trikk, T-bane og bybane. Standard Norge har en standardiseringskomite som bl.a. arbeider med standard for passasjerrettigheter.

### Lovgivning i Norge og EU på området universell utforming og persontransport - status 2016

Både norsk lovgivning og EU-lovgivning relevant for Norge gjennom EØS avtalen har utviklet seg de siste årene. Det følgende gir en oversikt over lover, forskrifter og EU-direktiver som er relevante for området universell utforming og tilgjengelighet når det gjelder persontransport, passasjerrettigheter på ulike transportområder og annet.

### EU Forordning om rettigheter for busspassasjerer er trådt i kraft

1. mars 2013 trådte en EU forordning som sikrer busspassasjerer med nedsatt funksjonsevne bedre rettigheter. Standardisering blir et viktig verktøy for å oppfylle målene i forordningen, som også vil gjelde i Norge.

## **Lov om offentlige anskaffelser og krav om universell utforming**

I lov om offentlige anskaffelser og i anskaffelsesforskriften er det stilt krav om at oppdragsgiver under planleggingen av en anskaffelse bl.a. skal ta hensyn til universell utforming av anskaffelsen. Men dette er et hensyn som også bør følges opp i resten av prosessen for offentlige anskaffelser noe som kan gjøre på flere områder.

## **Rettigheter for busspassasjerer**

Det er vedtatt rettighetslovgivning for passasjerer som reiser med buss av ulike klasser nasjonalt og internasjonalt. Denne stiller bl.a. krav om at busser har lavgulv og kan senkes slik at rullestolbrukere enkelt kommer seg ombord, at det er kontrastfarger i bussen, reservert plass for førerhund etc. Europakommisjonen har også foreslått ny lovgivning for passasjerer på internasjonale bussruter som også er relevant for Norge.

## **Rettigheter for passasjer innen maritim transport**

Den tidligste lovgivningen i EU som skulle sikre passasjerrettigheter og som tok opp spesielle bestemmelser for passasjerer med nedsatt funksjonsevne, var direktiv om skipspassasjerers rettigheter på internasjonale båtreiser. I dag er man i arbeid med å vedta tilsvarende lovgivning for lokal båttransport.

## **Rettigheter for passasjerer på togreiser**

Det har vært innført lovgivning i EØS landene om rettigheter for passasjerer på togreiser, såvel nasjonalt som internasjonalt. I denne forbindelse opprettet Samferdselsdepartementet i 2012 en Passasjerklagenemd som er felles for såvel fly- som togpassasjerer.

## **Rettigheter for flypassasjerer med nedsatt funksjonsevne**

Fra 2007 er det gjeldende forskrift om rettigheter for flypassasjerer med nedsatt funksjonsevne og bevegelsesevne.

## **Politiske dokumenter**

### **Nasjonal transportplan 2014-2023**

Nasjonal transportplan 2014-2023 (Melding til Stortinget Meld. St. 26 (2012–2013)) er gjeldende transportplan (pr. 2016) og inneholder mye informasjon om planlagte tiltak innen universell utforming og transport.

Et eget kapittel og flere avsnitt i Nasjonal Transportplan 2014-2019 tar opp universell utforming i persontransport.

### **Nasjonal transportplan**

Nasjonal transportplan er regjeringens dokument for å trekke opp langsiktig strategi for samferdsel i Norge. Ett av hovedmålene for NTP er universell utforming. Dette gjennomføres gjennom en rekke konkrete tiltak.

## **Fagartikler**

## **Hvorfor mange personer med funksjonsnedsettelse velger ikke å benytte kollektivtransport**

En rapport fra Transportøkonomisk Institutt, TØI, har fokus på hvorfor - etter flere år med universell utforming som offentlig politikk - flere personer med funksjonsnedsettelse enn andre grupper fortsatt kvier seg for å reise med kollektivtransport.

## **Ledsagerbevis for personer med nedsatt funksjonsevne**

Ordningen med ledsagerbevis for personer med nedsatt funksjonsevne er en ikke lovpålagt ordning som der den er vedtatt lokalt bidrar til å gi funksjonshemmede en anledning til å delta i samfunnslivet. En viktig del av dette er å kunne benytte offentlig transport og ha med seg ledsager det det ikke er mulig å gjøre bruk av transportmidlet uten assistanse.

Reisekjeden.no er utviklet og oppdateres av



**SAMFERDSELSDEPARTEMENTET**