

## Lovgivning i Norge og EU på området universell utforming og transport

### **FNs konvensjon om rettighetene til personer med nedsatt funksjonsevne**

Artikkel 9, 1: (...) partene (skal) treffe hensiktsmessige tiltak for å sikre at mennesker med nedsatt funksjonsevne på lik linje med andre får tilgang til (...) transport (...) Disse tiltakene, som også skal inkludere å identifisere og fjerne det som hindrer og vanskeliggjør tilgjengeligheten, skal blant annet gjelde for:

a) bygninger, veier, transport (...)

### **Norsk lovgivning**

Norsk lovgivning på området offentlig transport (i betydningen persontransport) er i stor grad preget av europeisk lovgivning implementert gjennom EØS-avtalen.

### **Lov om yrkestransport med motorvogn og fartøy (yrkestransportlova)**

Loven trådte i kraft 2003-01-01. Yrkestransportloven har ikke bestemmelser om universell

utforming eller tilgjengelighet, men har krav i forbindelse med transport av personer med

nedsatt funksjonsevne:

§ 37 a. *Virkeområde:*

Førar av drosje, selskapsvogn, turvogn, rutevogn og motorvogn som er spesielt utforma

og/eller utstyrt for transport for funksjonshemma, må under persontransport mot vederlag

ha kjøresetel i tillegg til førarkort.

### **Lov om endringer i yrkestransportlova (gjennomføring av EØS-reglar om busspassasjerrettar)**

Loven trådte i kraft 2015-01-01. Loven innfører ny § 32a om passasjerrettigheter til yrkestransportloven, som bl.a. berører passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

§ 32a Pkt. (2) sier at:

Departementet kan peike ut bussterminalar som skal tilby assistanse til personar med nedsett funksjons- eller rørsleevne, og kan gje nærare forskrift om slike ordningar.

### **Forskrift om universell utforming av motorvogn i løyvepliktig transport mv.**

Denne forskriften av 2009 har hjemmel i lov om yrkestransport med motorvogn og fartøy (yrkestransportloven). Forskriften trådte i kraft 2010-01-01. Forskriften omfatter løyvepliktig persontransport i rute, med buss i klasse II og III samt for løyvepliktig transport for personer med nedsatt funksjonsevne (dvs. motorvogn som er spesielt utformet med tanke på transport for personer med nedsatt funksjonsevne). Reglene omfatter krav til godkjenning av kjøretøyene.

§§ 4. *Krav til buss klasse II og III* og 5 *Ytterligere krav til buss klasse II og III* omhandler krav til busser i klasse II og III, under henvisning til vedlegg VII i EU-direktiv 2001/85/EF. I tillegg til kravene i §§ 4 og 5 skal bussene ha automatisk holdeplassannonsering med tale og elektronisk tavle inne i bussen plassert lett synlig fra reservert plass, og utvendig utroperanlegg (lydfyr) som annonserer hvilken buss som ankommer. Valg av ombordstigningsinnretning baseres på bussenes konstruksjon. Det skal være minst en plass til rullestol i hver buss. I tillegg til disse kravene kan løyvemyndigheten stille ytterligere krav til materiellet enn det som fremgår av denne forskriften.

§ 6. *Spesielle krav til bil for transport for personer med nedsatt funksjonsevne* tar opp spesielle krav til bil for transport av personer med nedsatt funksjonsevne. Slike biler skal ha plass til minst en rullestol og ha dimensjon, trinn, rullestolplass, sitteplass, innfestingsanordning for rullestol, belysning, heis, ramper osv. og nødutgang i henhold til EU direktiv 2001/85/EF (se pkt. 9.2).

§§ 7. *Kontroll*, 8. *Unntak* og -9. *Ikrafttreden og overgangsbestemmelser* tar opp bestemmelser om kontroll, unntak og ikrafttreden.

Forskrift, om tekniske krav og godkjenning av kjøretøy, deler og utstyr (kjøretøyforskriften)

Forskriften trådte i kraft 1997-01-01 og ble sist endret i 2015. Den har hjemmel i vegtrafikkloven.

Forskriften henviser ikke til universell utforming men har bestemmelser som gjelder passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

Kap. 8 *Spesielle kjøretøy* henviser til EU direktiv 2001/85/EF:

§ 8-1. *Generelle krav til buss* (direktiv 2001/85/EF), pkt. 1. *Kravnivå* sier:

Kjøretøy som nevnt i nr. 2 skal tilfredsstillere kravene i direktiv 2001/85/EF. Kravene i bilag VII til direktivet om krav til tekniske hjelpemidler som forenkler adgangsforholdene for bevegelseshemmede passasjerer er obligatorisk bare for buss i klasse I. Hvis buss i andre klasser er utstyrt med innretninger for

forflytningshemmede og/eller rullestolbrukere, skal de relevante krav i bilag VII være oppfylt.

§ 8.4. *Spesielle bestemmelser for buss*:

Pkt. 7.2 har bestemmelser for seteputer på seter beregnet på handikappede personer.

Pkt. 7.3 Sete for handikappede krever at:

busser av klasse I og II skal ha minst 2 sitteplasser som primært er bestemt for handikappede personer. På disse plassene kan seteputens høyde økes til 575 mm og være utformet på hensiktsmessig måte. Slik sitteplass skal ha «stoppknapp» e.l. som er lett tilgjengelig for en handikappet person. Plassene skal være bekvemme å nå, og skal være merket med adkomstsymbol for handikappede eller skilt med tekst: «Reservert handikappede.

Det er også krav til skilt, bremses og krav til piggdekk for kjøretøy spesielt beregnet for transport av personer med nedsatt funksjonsevne.

### **Forskrift om flypassasjerers rettigheter ved nektet ombordstigning og innstilt eller vesentlig forsinket flyging**

Forskriften trådte i kraft 2005-02-17 som norsk implementering av Forordning (EF) 261/2004. Forskriften inneholder egne bestemmelser om rettigheter for passasjerer med nedsatt funksjonsevne, bl.a. at man skal formidle informasjon i tilgjengelig format. Se kapittel 10.2.4 for nærmere beskrivelse av denne.

### **Forskrift om universell utforming av lufthavner, og om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved lufttransport**

Forskriften har hjemmel i luftfartsloven, og trådte i kraft 2013-07-16.

Kravene om universell utforming regnes som presiserende bestemmelser i forhold til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven.

Kapittel 2 *Universell utforming og krav til utstyr* omfatter følgende bestemmelser:

§ 4. *Forholdet til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven* omtaler forholdet til diskriminerings- og tilgjengelighetsloven; kravene til universell utforming er presiserende i forhold til den til enhver tid gjeldende versjon av denne.

§ 5. *Kartlegging og planlegging av universell utforming av eksisterende bygg mv.* spesifiserer at det ikke stilles krav om universell utforming av eksisterende bygg og anlegg ved lufthavner med unntak av bestemmelsene om ombordstigningsløsninger i § 8. På den annen side er operatørene av lufthavner pliktige til å kartlegge eksisterende infrastruktur og lage handlingsplan for å sikre universell utforming.

§ 6. *Universell utforming av nye bygg mv.* spesifiserer at kravene til universell utforming reguleres av byggteknisk forskrift til plan- og bygningsloven.

§ 7. *Kartlegging av universell utforming og bruk av ombordstigningsløsninger* pålegger operatører på alle lufthavner å utarbeide en statusrapport som redegjør for om den tilfredsstillende kravene til ombordstigningsløsning i § 8 og kravene til bruk av løsningene i § 9. Dersom de ikke er innfridd skal det lages en plan for anskaffelse av nytt utstyr/eventuell ny bruk av ombordstigningsløsningene. Organisasjoner av personer med nedsatt funksjonsevne skal involveres i så vel arbeid med statusrapport som utbedringsplan.

§ 8. *Standarden på ombordstigningsløsninger* presiserer at lufthavnoperatører ikke plikter å anlegge nye passasjerbroer ved eksisterende lufthavner, men ved bygging av ny/fysisk endring av eksisterende lufthavn, skal Samferdselsdepartementet bedømme om det skal stilles krav om passasjerbroer, ut fra gjeldende diskriminerings- og tilgjengelighetslov og luftfartsloven. Kriterier er passasjertall, hvorvidt en eventuell endring vil føre til økning i passasjertall, samt hvilke flytyper som opererer fra lufthavnen. De lufthavner som ikke skal ha passasjerbroer skal ha trinnløs rampe eller teknisk løfteanordning, og alle lufthavner skal ha bærestoler.

§ 9. *Bruken av ombordstigningsløsninger* pålegger de lufthavner som har passasjerbroer en plikt til å benytte disse dersom personer med nedsatt funksjonsevne skal om bord på eller stige av et luftfartøy. På lufthavn som har trinnløs rampe eller teknisk løfteanordning skal disse benyttes med mindre det er fysisk umulig (dette må i så fall dokumenteres). Det understrekes at fysisk bæring aldri skal benyttes bortsett fra for flytyper der ingen andre løsninger er mulig å benytte.

§ 11. *Transportløsninger for funksjons- og bevegelseshemmede* krever at alle lufthavner skal ha nødvendig antall rullestoler for bruk i terminalbygningene og for bruk til og fra setet i luftfartøyet. Det skal tilstrebes transportløsninger som kan benyttes av alle passasjerer. Kapittel 3 *Assistanse* §§ 11-18 tar opp ulike aspekter ved krav til assistanse, herunder kvalitetsstandarder (i hht. EU forordning (EF) nr. 1107/2006), krav til opplæring og personell, assistanse til avreisende passasjerer med og uten forhåndsbestilling, assistanse til ankomende passasjerer med og uten forhåndsbestilling, innholdet i assistansen samt

konsultasjon med lufthavnbrukerne.

### **Forskrift om avgifter for bruk av lufthavner drevet av Avinor AS**

Forskriften trådte i kraft 2015-01-01 og omfatter følgende bestemmelse:

§ 2. *Virkeområde* poengterer at forskriften gjelder for avgifter som innkreves som vederlag for lufthavntjenester. Den gjelder ikke bl.a. for vederlag som kreves for tjenester som ytes til personer med redusert mobilitet som nevnt i forskrift 16. juli 2013 nr. 919 om universell utforming av lufthavner, og om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ved luftrtransport.

### **Forskrift om nasjonale tekniske krav m.m. for jernbaneinfrastruktur på det nasjonale jernbanenet (jernbaneinfrastrukturforskriften)**

Denne forskriften har hjemmel i jernbaneloven og ble fastsatt 2011-04-11 av Statens jernbanetilsyn.

§3-4. *Plattformer m.m.* krever at:

ved bygging av nye plattformer og ved vesentlige endringer av eksisterende plattformer skal infrastrukturforvalter sikre universell utforming av plattformene og adkomsten til disse. Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forholdene slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig.

Videre kreves det at høyde- og avstandsforskjeller mellom tog og plattformer skal minimaliseres slik at passasjerenes sikkerhet ved av- og påstigning ivaretas. Nye plattformer skal ikke legges med radius på under 2000 meter. Disse kravene er også relevant i forhold til universell utforming. I kommentarene til forskriften vises det til *Teknisk Spesifikasjon Interoperabilitet (TSI) Personer med nedsatt bevegelighet*, som legger ansvaret for at regelverket oppfylles på jernbaneforetakene. Denne TSlen krever i tillegg at infrastrukturforvalter skal bidra til å sikre at avstand mellom plattform og tog er slik at kjøretøy som er bygget i henhold til TSlen *Rullende materiell*, kan stoppe ved norske plattformer.

### **Forskrift om kjøretøy på det nasjonale jernbanenet (kjøretøyforskriften)**

Forskriften har hjemmel i jernbaneloven og ble fastsatt 2012-06-21 av Statens jernbanetilsyn. Forskriften krever ikke universell utforming, men tilrettelegging.

Vedlegg til forskriften – *krav til kjøretøy* omhandler tillatelse til ibruktaking. Pkt. 5.1.7.

*Ombordstigningshjelpemidler* tar opp bruk av hjelpemidler som skal minske gapet mellom plattform og kjøretøy, hvilket alltid skal vurderes. Hvis gapet er større enn det som følger av TSI-personer med nedsatt bevegelighet pkt. 4.1.2.18.2, skal det finnes egnet ombordstigningshjelpemiddel (jfr. TSI-PRM 4.2.2.12.3) for sikker ombordstigning og av stigning.

Pkt. 5.5 *Seter og spesielle ordninger for bevegelseshemmede* viser til kravene i TSI-PRM 4.2.2.2, så lenge «det ikke er vesentlige konstruksjonsmessige forhold til hinder for å følge kravene».

Pkt. 5.6 *Særlige passasjerinnretninger* og pkt. 5.6.1 *Løftesystemer* viser til kravene i TSI-PRM 4.2.2.12 med samme forbehold som i pkt. 5.5.

Pkt. 10.2 *Nødssituasjoner* krever at det

legges spesielt til rette for evakuering av orienterings- og bevegelseshemmede.

### **Forskrift om krav til sporvei, tunnelbane, forstadsbane m.m. (kravforskriften)**

Forskriften ble fastsatt 2015-01-. Følgende bestemmelser er relevante:

§ 11-3. *Plattformer m.m.*:

Plattformenes lengde skal være tilpasset lengde og utrustning på tog som stopper for av- og påstigning.

Høyde- og avstandsforskjeller mellom tog og plattform skal minimaliseres. Plattformen og

plattformutrustningen skal være utformet slik at føreren har oversikt langs hele toget ved av- og påstigning.

Ved bygging av nye plattformer og ved vesentlige endringer av eksisterende plattformer skal

infrastrukturforvalter sørge for universell utforming av plattformene og adkomsten til disse.

§ 11-4. *Tunneler og broer m.m.*

Tunneler og broer skal utformes og utstyres slik at det gir muligheter for evakuering og selvberging i tilfelle av brann og andre ulykker. Det skal legges til rette for at redningspersonell kan drive effektivt redningsarbeid,

herunder av orienterings- og bevegelseshemmede.

## § 12-6. Evakuering

Kjøretøy skal være utformet slik at evakuering og selvberging kan skje i tilfelle brann og andre ulykker. Det skal legges til rette for at redningspersonell kan drive effektivt redningsarbeid, herunder av orienterings- og bevegelseshemmede. Nødutganger og rømningsveier skal være plassert, dimensjonert og merket slik at evakuering kan foretas på en forsvarlig måte.

### **Forskrift om gjennomføring av vedtak 2008/164/EF av 21. desember 2007 om den tekniske spesifikasjonen for samtrafikkevne vedrørende «personer med nedsatt bevegelighet» i det transeuropeiske jernbanesystem for konvensjonelle tog og høyhastighetstog (TSI-personer med nedsatt bevegelighet)**

Forskriften trådte i kraft 2011-05-23 og har hjemmel i jernbaneloven og samtrafikkforskriften.

Forskriften bestemmer at TSI-PRM gjelder i henhold til EØS-avtalen og håndheves av Statens jernbanetilsyn. For informasjon om TSI, se 10.4.2.

### **Forskrift om gjennomføring av Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 1371/2007 av 23. oktober 2007 om jernbanepassasjerers rettigheter og forpliktelser (jernbanepassasjerrettighetsforskriften)**

Forskriften trådte i kraft 2009-09-03 og er en norsk implementering av Forordning (EF) 1371/2007. Se kapittel 10.2.3 og nærmere beskrivelse av denne.

### **Forskrift om bygging av skip**

Forskriften trådte i kraft 2014-09-15. Forskriften omfatter flere krav relevant for universell utforming av skip.

§ 7. *Krav til universell utforming i passasjerskip sier:*

1) Passasjerskip skal oppfylle kravene etter MSC.1/Circ.735 til universell utforming og sikkerhet for personer med nedsatt funksjonsevne med de tilpasninger som kreves for skipet.

(2) Passasjerskip som er bygget 1. januar 2010 eller senere skal oppfylle følgende krav:

a) Skipet skal være konstruert og utstyrt slik at personer med nedsatt funksjonsevne kan stige om bord og gå i land på en enkel og sikker måte, og, så langt det er mulig, forflytte seg mellom dekkene, enten på egen hånd eller ved hjelp av ramper eller heiser. Det skal settes opp anvisninger til slike adgangsfasiliteter ved alle innganger og andre hensiktsmessige steder om bord på hele skipet.

b) Skilt om bord til hjelp for passasjerene skal være universelt utformet, strategisk plassert og lett å lese for personer med nedsatt funksjonsevne.

c) Skipet skal være utstyrt med hjelpemidler for å kommunisere viktige meldinger til personer med nedsatt funksjonsevne, f.eks. meldinger om forsinkelse, ruteendringer og tjenester om bord.

d) Alarmsystem og -knapper skal være utformet slik at de lett kan nås av alle og at alle kan varsle.

Alarmsignalet skal kunne oppfattes av alle uavhengig av funksjonsevne.

e) Håndlister, korridorer og ganger, døråpninger, dører, heiser, bildekk, passasjersalonger, innredning og toaletter skal være konstruert slik at de i rimelig omfang og på en rimelig måte er universelt utformet.

(3) For passasjerskip bygget før 1. januar 2010 gjelder kravene i første og andre ledd bare når ombygging og reparasjoner medfører større forandringer og endret utrustning av områder hvor passasjerer har alminnelig adgang.

## **EU lovgivning**

EU-lovgivning på transportområdet er den mest omfattende lovgivning på EU-nivå som berører universell utforming og dette avspeiles i rapporten. Lovgivningen har form av rettighetsbestemmelser i direktiver og forordninger. Et særtrekk ved lovgivningen er altså at det heller dreier seg om tilgjengelighet og tilrettelegging for en avgrenset gruppe – personer med nedsatt funksjonsevne – enn krav om universell utforming. Dette vil kunne

endre seg når EUs bebudede diskriminerings- og tilgjengelighetslov trer i kraft i fremtiden. EU-lovgivningen på dette området gjelder i Norge gjennom EØS avtalen. Der lovgivningen siteres direkte gjengis den på dansk som en offisiell EU oversettelse.

**Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv 2001/85/EF af 20. november 2001 om særlige bestemmelser for køretøjer, der anvendes til personbefordring og har flere end otte siddepladser ud over førerens plads, og om ændring af direktiv 70/156/EØF og 97/27/EF**

Busdirektivet (Buses and coaches Directive [Direktiv Dir 2001/85/EC] trådte i kraft i EU i

2001 og i Norge den 13. februar 2004 [[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:042:0001:0102:DA:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:042:0001:0102:DA:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:042:0001:0102:DA:PDF)].

Direktivet stiller krav til busser av klasse 1, bybusser. Busser av klasse 2 (forstadsbusser)

og klasse 3 (ekspresbusser) er ikke omfattet. Det er opp til medlemslandene selv å stille

krav for klasse 2 og klasse 3, og da skal tekniske spesifikasjoner anvendes som allerede er

angitt i direktivet. Kommisjonen har tidligere i et notat bebudet at de kan komme med nye

direktiver for nyttekjøretøyer før 2010, uten at det har kommet noe mer konkret om dette.

Busdirektivet stiller konkrete krav til utforming av bussene som i det alt vesentlige kommer

bevegelseshemmede til gode. Kravene er anført i Anneks VII" Requirements for technical

devices facilitating access for passengers with reduced mobility."

Punkt 3.2 omhandler prioriterte sitteplasser for passasjerer med redusert mobilitet,

herunder at minst ett slikt sete skal ha plass under eller ved siden, for en førerhund.

Punkt 3.3 omhandler kommunikasjonshjelpemidler; det skal være slike ved de prioriterte

sitteplassene og ved rullestolplassene.

Punkt 3.4 tar opp piktogrammer, som skal være tydelige og plassert utenfor bussen slik at

det tydelig ses hvilken inngang som er tilgjengelig for rullestoler.

Punkt 3.6 omtaler krav til plasser for rullestoler.

Punkt 3.7 omtaler plassering av klappseter på det sted der rullestoler kan festes.

Punkt 3.8 omtaler festeanordninger for rullestoler.



Punkt 3.10 stiller krav til belysning på ombordstignings- og avstigningspunktene for

personer med redusert mobilitet.

Punkt 3.11 gir direktiver for ulike ombordstigningshjelpemidler, herunder

- 3.11.2 knelingssystemet for bussen

- 3.11.3 heis

- 3.11.4 rampe.

**Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EU) Nr. 181/2011 af 16. februar 2011 om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004**

Forordningen trådte i kraft i 2011 og tar bl.a. opp rettigheter for passasjerer med nedsatt

funksjonsevne.

#### Artikkel 1 krever bl.a.:

c) ikke-diskrimination og obligatorisk assistance til handicappede og bevægelseshæmmede

#### Artikkel 3 definerer passasjerer med nedsatt funksjonsevne:

j) »handicappet« eller »bevægelseshæmmedet«: en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager eller på grund af alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og tilpasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til, efter den pågældendes særlige behovDA

Kapittel III i direktivet omhandler spesielt rettigheter til passasjerer med nedsatt

funksjonsevne.

#### Artikkel 9 *Befordringsret* krever at:

1. Transportører, reiseagenter og reisearrangører må ikke under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning nægte at acceptere en reservation fra, at udstede eller på anden måde levere en billet til eller at lade en person stige på.
2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede uden ekstra omkostninger.

## **Artikkel 10 *Undtagelser og særlige bestemmelser* kræver at:**

1. Uanset artikel 9, stk. 1, kan transportører, rejseagenter og rejsearrangører under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning nægte at acceptere en reservation fra, at udstede eller på anden måde levere en billet til eller at lade en person stige på:
  - a) hvis dette er nødvendigt af hensyn til gældende sikkerhedsmæssige krav i folkeretten, EU-retten eller den nationale ret eller af hensyn til sundheds- og sikkerhedsmæssige krav, der er fastsat af de kompetente myndigheder
  - b) hvis køretøjets konstruktion eller infrastrukturen, herunder busstoppesteder og terminaler, gør det fysisk umuligt at lade den handicappede eller bevægelseshæmmede stige på eller ud eller befordre vedkommende på en sikker eller operationelt gennemførlig måde.
2. Nægtes det at acceptere en reservation eller at udstede eller på anden måde levere en billet under henvisning til de forhold, der er nævnt i stk. 1, informerer transportøren, rejseagenten eller rejsearrangøren den berørte person om eventuelle acceptable alternative befordringer, der udføres af transportøren.
3. Hvis en handicappet eller en bevægelseshæmmede, der er i besiddelse af en reservation eller en billet og har opfyldt kravene i artikel 14, stk. 1, litra a), alligevel nægtes tilladelse til påstigning under henvisning til vedkommendes handicap eller bevægelseshæmning, skal denne person og en eventuel ledsagende person i henhold til nærværende artikels stk. 4 tilbydes valget mellem:
  - a) ret til tilbagebetaling og, hvis det er relevant, en gratis returrejse til det første afrejsested ifølge befordringskontrakten ved førstgivne lejlighed, samt
  - b) bortset fra når det ikke er muligt, fortsættelse eller omlægning af rejsen med rimelige alternative transporttjenester til det bestemmelsessted, som er fastsat i befordringskontrakten.Retten til tilbagebetaling af det beløb, der er betalt for billetten, påvirkes ikke af manglende meddelelse i overensstemmelse med artikel 14, stk. 1, litra a).
4. Hvis en transportør, rejseagent eller rejsearrangør under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning nægter at acceptere en reservation fra, at udstede eller på anden måde levere en billet til eller at lade en person stige på køretøjet af de i stk. 1 nævnte årsager, kan denne person forlange at blive ledsaget af en anden person efter eget valg, som er i stand til at yde den nødvendige assistance til den handicappede eller bevægelseshæmmede, således at årsagerne i stk. 1 ikke længere finder anvendelse. En sådan ledsagende person befordres gratis og har, hvor det er muligt, plads ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede.
5. Hvis transportører, rejseagenter eller en rejsearrangør benytter sig af den undtagelse, der er fastsat i stk. 1, skal de straks informere den handicappede eller bevægelseshæmmede om årsagerne hertil og skal på anmodning meddele vedkommende disse oplysninger skriftligt inden for fem arbejdsdage efter, at anmodningen er indgivet.

## **Artikkel 11 *Tilgængelighed og information* kræver at:**

1. Transportørerne og busterminalernes forvaltningsorganer sikrer, hvor det er hensigtsmæssigt gennem deres organisationer, i samarbejde med organisationer repræsentative for handicappede eller bevægelseshæmmede, at der findes eller fastsættes ikke-diskriminerende adgangsvilkår for befordring af handicappede og bevægelseshæmmede.
2. Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer gør adgangsvilkårene i stk. 1, herunder teksterne til folkeretlige, EU-retlige eller nationale regler, der fastsætter sikkerhedskrav, som udgør grundlaget for disse ikke-diskriminerende adgangsvilkår, offentligt tilgængelige fysisk eller på internettet, efter anmodning i tilgængelige formater, på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på. Når disse oplysninger gives, tages der særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.
3. Rejsearrangørerne gør de adgangsvilkår tilgængelige, der er nævnt i stk. 1, og som finder anvendelse på rejser, der indgår i pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, som de tilrettelægger, sælger eller udbyder til salg.
4. Den i stk. 2 og 3 nævnte information om adgangsvilkår skal udleveres fysisk på anmodning fra passageren.
5. Transportører, rejseagenter og rejsearrangører sikrer, at alle relevante generelle oplysninger om rejsen og befordringsbetingelserne foreligger i formater, der er egnede og tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede; dette gælder, hvor det er relevant, også onlinereservation og -information. Informationen udleveres fysisk på passagerens anmodning.

## **Artikkel 12 *Udpegning af terminaler* kræver at:**

Medlemsstaterne udpeger busterminaler, hvor der skal ydes assistance til handicappede og bevægelseshæmmede. Medlemsstaterne underretter Kommissionen herom. Kommissionen gør en liste over de udpegede busterminaler tilgængelig på internettet.

## **Artikkel 13 *Ret til assistance på udpegede terminaler og i busser* påpeker at:**

1. Transportørerne og busterminalernes forvaltningsorganer yder inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder på terminaler udpeget af medlemsstaterne gratis assistance til handicappede og bevægelseshæmmede i mindst det omfang, der er specificeret i del a) i bilag I, jf. dog adgangsvilkårene i artikel 11, stk. 1.
2. Transportører yder på busser gratis assistance til handicappede og bevægelseshæmmede i mindst det omfang, der er specificeret i del b) i bilag I, jf. dog adgangsvilkårene i artikel 11, stk. 1.

## **Artikkel 14 *Betingelser for ydelse af assistance* sier at:**

1. Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer samarbejder om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede på betingelse af, at:
  - a) den pågældendes behov for assistance meddeles transportøren, busterminalernes forvaltningsorganer, rejseagenten eller rejsearrangøren senest 36 timer, før der er behov for den, og
  - b) de pågældende møder op på det udpegede sted
  - i) på det tidspunkt, transportøren på forhånd har meddelt, og som højst må være 60 minutter før det

offentliggjorte afgangstidspunkt, medmindre en kortere periode er blevet aftalt mellem transportøren og passageren, eller

ii) senest 30 minutter før det offentliggjorte afgangstidspunkt, hvis der ikke er meddelt noget tidspunkt.

2. I tillæg til stk. 1 skal handicappede og bevægelseshæmmede give transportøren, rejseagenten eller rejsearrangøren meddelelse om deres særlige behov med hensyn til siddepladser, når de reserverer eller forhåndskøber deres billet, hvis de har kendskab til behovene på dette tidspunkt.

3. Transportørerne, busterminalernes forvaltningsorganer, rejseagenterne eller rejsearrangørerne skal træffe alle nødvendige foranstaltninger for at kunne modtage handicappedes og bevægelseshæmmedes meddelelse om behov for assistance. Denne forpligtelse gælder alle udpegede terminaler og deres salgssteder, herunder telefonsalg og salg via internettet.

4. Hvis der ikke er givet meddelelse i overensstemmelse med stk. 1, litra a), og stk. 2, træffer transportørerne, busterminalernes forvaltningsorganer, rejseagenterne og rejsearrangørerne alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede tilstrækkelig assistance til at kunne stige på den afgående bus, skifte til en anden forbindelse eller stige ud af den ankommande bus, som vedkommende har købt billet til.

5. Busterminalernes forvaltningsorganer udpeger et sted inden for eller uden for terminalen, hvor handicappede og bevægelseshæmmede kan melde deres ankomst og anmode om assistance. Dette sted skal være klart markeret og stille de vigtigste oplysninger om terminalen og den assistance, der kan ydes, til rådighed i tilgængelige formater.

#### **Artikel 15 Videregivelse af oplysninger til tredjepart sier at:**

Hvis rejseagenter eller rejsearrangører modtager en meddelelse som nævnt i artikel 14, stk. 1, litra a), skal de, inden for deres normale kontortider, så hurtigt som muligt videregive denne oplysning til transportøren eller busterminalernes forvaltningsorganer.

#### **Artikel 16 Uddannelse gir krav til oplæring av personell:**

1. Transportører og, hvis det er relevant, busterminalernes forvaltningsorganer udarbejder handicaprelaterede uddannelsesprocedurer, herunder vejledning, og sørger for:

a) at deres eget personale bortset fra chauffører og det personale, der er ansat af eventuelle andre involverede parter, som yder direkte assistance til handicappede eller bevægelseshæmmede, er uddannet eller har modtaget vejledning som beskrevet i bilag II, del a) og b), og

b) at deres personale, inklusive chauffører, der tager sig direkte af de rejsende eller af spørgsmål relateret til de rejsende, er uddannet eller har modtaget vejledning som beskrevet i bilag II, del a).

2. En medlemsstat kan for en periode på højst fem år fra den 1. marts 2013 indrømme en fritagelse fra anvendelsen af stk. 1, litra b), for så vidt angår uddannelse af chauffører.

DA 28.2.2011 Den Europæiske Unions Tidende L 55/7

### **Artikkel 17 Erstatning for kørestole og andre bevægelseshjælpemidler kræver at:**

1. Transportører og busterminalernes forvaltningsorganer er ansvarlige, når de har forårsaget tab af eller skade på kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger. Den transportør eller busterminalens forvaltningsorgan, der er ansvarlig for tab eller skade, erstatter dette tab eller denne skade.
2. Den i stk. 1 omhandlede erstatning skal svare til omkostningen ved erstatning eller reparation af de tabte eller beskadigede hjælpemidler eller anordninger.
3. Når det er påkrævet, sættes der alt ind på hurtigt at fremskaffe midlertidige erstatningshjælpemidler eller anordninger. Kørestole, andre bevægelseshjælpemidler eller hjælpeanordninger skal, når det er muligt, have tekniske og funktionelle egenskaber, der svarer til egenskaberne ved de tabte eller beskadigede hjælpemidler eller anordninger.

### **Artikkel 18 Fritagelser stiller som krav i forbindelse med fritak at:**

1. Medlemsstaterne kan fritage indenlandsk rutekørsel fra anvendelsen af alle eller nogle af bestemmelserne i dette kapitel, forudsat at de sikrer, at beskyttelsen af handicappede og bevægelseshæmmede i henhold til deres nationale regler mindst er den samme som i henhold til denne forordning, jf. dog artikel 2, stk. 2.
2. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om fritagelser, der indrømmes i medfør af stk. 1. Anser Kommissionen en fritagelse for ikke at være i overensstemmelse med denne artikel, træffer den de nødvendige foranstaltninger. Senest den 2. marts 2018 forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om fritagelser, der er indrømmet i medfør af stk. 1.

## **Kapittel IV om passasjerers rettigheder i forbindelse med aflysninger eller forsinkelser**

### **kræver i Artikel 20 Information at:**

3. Transportøren eller, hvis det er relevant, busterminalens forvaltningsorgan sikrer, at handicappede og bevægelseshæmmede modtager de i stk. 1 og 2 krævede oplysninger i tilgængelige formater. DA L 55/8 Den Europæiske Unions Tidende 28.2.2011

Artikkel 21 *Assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang* krever at i de tilfeller der

passasjerer skal tilbys hotellrom, overnatting osv. skal det tas særlig hensyn til behovene

for passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

Kapittel V *Om generelle regler om informasjon og klager* krever i Artikkel 24 *Ret til*

*reiseinformasjon* at:

Transportører og bustterminalernes forvaltningsorganer giver inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder passagererne fyldestgørende oplysninger under deres rejse. Hvor det er muligt, stilles disse oplysninger efter anmodning til rådighed i tilgængelige formater.

Artikkel 25 *Information om passagerenes rettigheder* sier at:

1. Transportørerne og bustterminalernes forvaltningsorganer sikrer inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, at passagererne senest ved afrejsen modtager passende og forståelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til denne forordning. Disse oplysninger skal stilles til rådighed i terminalerne og, hvor det er relevant, på internettet. På anmodning af en handicappet eller en bevægelseshæmmet skal oplysningerne gives i et tilgængeligt format, hvis det er muligt. Disse oplysninger skal omfatte kontaktoplysninger for det eller de håndhævelsesorganer, medlemsstaterne har udpeget i henhold til artikel 28, stk. 1.

Vedlegg I *Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede* tar opp flere temaer:

#### a) Assistance ved udpegede busterminaler

Assistance og foranstaltninger, der er nødvendige for at gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at:

- meddele deres ankomst i terminalen og anmode om assistance ved de udpegede mødesteder
- bevæge sig fra mødestedet til indtjekningsskranken, ventesalen og afgangsområdet
- stige på køretøjet under anvendelse af en lift eller kørestol eller med anden fornøden assistance, alt efter behov
- anbringe deres bagage
- hente deres bagage
- stige ud af køretøjet
- medbringe en anerkendt hjælpehund om bord i bussen
- indtage deres plads.

#### b) Assistance i bussen

Assistance og foranstaltninger, der er nødvendige for at gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede at:

- få de oplysninger, der er nødvendige for turen, i tilgængelige formater efter anmodning fra passageren
  - stige på og ud under pauser, hvis der er andet personale end chaufføren om bord.
- DA 28.2.2011 Den Europæiske Unions Tidende L 55/11

## Vedlegg 2 *Handicaprelateret uddannelse* tar opp krav til opplæring av personell på slike

### **bussruter:**

#### a) Handicapbevidstgørende uddannelse

Uddannelsen af personale, som er i direkte kontakt med de rejsende, omfatter følgende:

- viden om og hensigtsmæssig adfærd over for passagerer med fysisk, sensorisk (hørelse og syn) eller skjult handicap eller indlæringsvanskeligheder, herunder hvordan der skelnes mellem, hvad personer med reduceret mobilitet, orienteringsevne eller kommunikationsevne selv er i stand til at gøre
- barrierer, som handicappede og bevægelseshæmmede står overfor, herunder holdningsmæssige barrierer, omgivelsesmæssige/konkrete barrierer og organisationsmæssige barrierer
- viden om anerkendte hjælpehunde, herunder deres rolle og behov
- håndtering af uventede situationer
- interpersonelle færdigheder og kommunikationsmetoder i relation til døve og hørehæmmede, synshæmmede, talehæmmede og personer med indlæringsvanskeligheder
- hvordan kørestole og andre bevægelseshjælpemidler håndteres forsigtigt, så de ikke beskadiges



(personale, der er ansvarligt for bagagehåndtering, hvis sådant personale forefindes).

b) Uddannelse i handicapassistance

Uddannelsen af personale, der direkte assisterer handicappede og bevægelseshæmmede, omfatter følgende:

- hvordan en kørestolsbruger hjælpes op af og ned i kørestolen
- færdigheder i at assistere handicappede og bevægelseshæmmede, der rejser med en anerkendt hjælpehund, herunder sådanne hundes rolle og behov
- teknikker til at ledsage synshæmmede passagerer og til håndtering og befording af anerkendte hjælpehunde
- kendskab til de typer hjælpemidler, som kan være til hjælp for handicappede og bevægelseshæmmede, og viden om, hvordan sådanne hjælpemidler håndteres
- brugen af de benyttede hjælpemidler til på- og udstigning og viden om passende procedurer for assistance til på- og udstigning, der tilgodeser handicappedes og bevægelseshæmmedes sikkerhed og værdighed
- forståelse for, at assistancen skal være pålidelig og professionel. Desuden opmærksomhed på, at nogle handicappede passagerer kan føle sig sårbare under rejser, fordi de er afhængige af, at der ydes assistance
- kendskab til førstehjælp.

### **Europaparlamentets og rådets forordning (EF) Nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser**

Forordningen tar bl.a. opp krav i forbindelse med rettigheter for togpassasjerer med nedsatt

funksjonsevne.

**Kapittel 1 *Alminnelige bestemmelser*, Artikkel 1 *Omfang*, fremhever bl.a.:**

d) beskyttelse af og assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer, der rejser med jernbane.

**Artikkel 3 *Definitioner* omfatter bl.a.:**

15) »handicappet« eller »bevægelseshæmmed person«: en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager, eller på grund af alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og tilpasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til, efter den pågældendes særlige behov

Artikkel 8 *Rejseoplysninger* sier at det skal tas spesielt hensyn til hørsels- og

synshemmedes behov.

Artikkel 18 *Assistance* sier bl.a. at det ved forsinkelser skal jernbanevirksomheten ha

spesiell oppmerksomhet på behovene til passasjerer med nedsatt funksjonsevne og deres

behov.

Kapittel V *Handicappede og bevegelseshemmedes behov* har flere artikler som omhandler

jernbanepassasjerer med nedsatt funksjonsevne :

### **Artikkel 19 *Ret til befordring* sier :**

1. Jernbanevirksomheder og stationsledere sikrer under aktiv inddragelse af repræsentative organisationer for handicappede og bevægelseshæmmede personer, at der findes eller fastsættes ikkediskriminerende adgangsregler for befordring af handicappede og bevægelseshæmmede personer.
2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede personer uden ekstra omkostninger. En jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau kan ikke nægte at acceptere en reservation eller at udstede en billet til en handicappet eller bevægelseshæmmed person eller kræve, at denne ledsages af en anden person, medmindre dette er strengt nødvendigt for at overholde de i stk. 1 omhandlede adgangsregler.

### **Artikkel 20 *Oplysninger til handicappede og bevægelseshæmmede personer* sier :**

1. På anmodning skal en jernbanevirksomhed, en billetudsteder eller et rejsebureau oplyse handicappede og bevægelseshæmmede personer om jernbanetjenesternes tilgængelighed og om adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1, samt om faciliteter om bord.
2. Når en jernbanevirksomhed, en billetudsteder og/eller et rejsebureau gør brug af undtagelserne i artikel 19, stk. 2, meddeler den eller det på anmodning skriftligt den pågældende handicappede eller bevægelseshæmmede person sin begrundelse herfor inden for fem arbejdsdage efter, at reservationen eller billetudstedelsen er afvist, eller betingelsen om ledsagelse er fastsat.

### **Artikkel 21 *Adgang og tilgængelighed* krever :**

1. Jernbanevirksomheder og stationsledere sikrer ved anvendelsen af TSI for bevægelseshæmmede personer, at stationer, perroner, vogne og andre faciliteter er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede personer.
2. Er der ikke ledsagende personale på toget, eller er stationen ubemandet, træffer jernbanevirksomheder og stationsledere passende foranstaltninger til at sikre handicappede og bevægelseshæmmede personer adgang til at rejse med tog.

## **Artikkel 22 Assistance på jernbanestationerne krever :**

1. Når en handicappet eller bevægelseshæmmet person afrejser fra, foretager togskifte på eller ankommer til en bemanded jernbanestation, skal stationslederen vederlagsfrit sørge for, at den pågældende får tilstrækkelig assistance til at kunne stige på det afgående tog eller stige af det ankommende tog, som han eller hun har købt billet til, jf. dog adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1.
2. Medlemsstaterne kan gøre en undtagelse fra stk. 1 i tilfælde af personer, der benytter forbindelser, der er omfattet af kontrakter om offentlig tjeneste indgået i overensstemmelse med gældende fællesskabslovgivning, forudsat at den kompetente myndighed har sørget for alternative faciliteter eller ordninger, der garanterer en tilsvarende eller højere grad af adgang til transport.
3. På ubemandede stationer sikrer jernbanevirksomheden og stationslederen, at information gøres let tilgængelig i overensstemmelse med adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1, for så vidt angår de nærmestliggende bemandede stationer og direkte tilgængelig assistance for handicappede og bevægelseshæmmede.

## **Artikkel 23 Assistance i toget sier at :**

En jernbanevirksomhed yder vederlagsfrit handicappede og bevægelseshæmmede personer assistance i toget og under ind- og udstigning, jf. dog adgangsreglerne i artikel 19, stk. 1. I denne artikel forstås ved assistance i toget alle rimelige foranstaltninger, der træffes for at give en handicappet eller bevægelseshæmmet person adgang til samme tjenester i toget som andre passagerer, hvis personen er så handicappet eller bevægelseshæmmet, at vedkommende ikke har uafhængig og sikker adgang til disse tjenesteydelser.

## **Artikkel 24 Betingelser for ydelse af assistance utdyper dette slik :**

Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer samarbejder om at yde assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer i henhold til artikel 22 og 23 i overensstemmelse med det nedenfor anførte:

- a) Assistancen ydes på den betingelse, at den jernbanevirksomhed, den stationsleder, den billetudsteder eller det rejsebureau, hos hvem billetten er købt, får besked om den pågældendes behov mindst 48 timer, før der er behov for denne assistance. Når billetten gælder for flere rejser, er en meddelelse tilstrækkelig, forudsat at der gives passende oplysninger om planlægningen af de efterfølgende rejser.
- b) Jernbanevirksomheder, stationsledere, billetudstedere og rejsebureauer skal træffe alle nødvendige

foranstaltninger for at kunne modtage besked.

c) Hvis der ikke modtages besked i overensstemmelse med litra a), træffer jernbanevirksomheden og stationslederen alle rimelige foranstaltninger for at yde den handicappede eller bevægelseshæmmede person tilstrækkelig assistance til at kunne rejse.

d) Med forbehold af andre enheders beføjelser med hensyn til områder uden for jernbanestationen angiver stationslederen eller en anden bemyndiget person steder i og uden for jernbanestationen, hvor handicappede og bevægelseshæmmede personer kan melde deres ankomst på jernbanestationen og bede om assistance, hvis de har behov for det.

e) Assistance ydes på betingelse af, at den handicappede eller bevægelseshæmmede person er til stede på det sted og tidspunkt, der er angivet af den jernbanevirksomhed eller stationsleder, der tilbyder denne assistance. Det angivne tidspunkt må højst være 60 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indcheckningstidspunktet for alle passagerer. Hvis der ikke er angivet noget mødetidspunkt, skal den handicappede eller bevægelseshæmmede person være til stede på det angivne sted senest 30 minutter før den offentliggjorte afgangstid eller indcheckningstidspunktet for alle passagerer.

## Artikkel 25 *Erstatning for bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler* sier

at :

Hvis jernbanevirksomheden er ansvarlig for helt eller delvist tab eller beskadigelse af handicappede eller bevægelseshæmmede personers bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler, er der ingen økonomisk begrænsning.

### **Europaparlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 261/2004 av 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91**

Denne forordningen gjelder generelt om flypassasjerers rettigheter ved forsinkelser og kanselleringer av flyreiser, og tar i noen artikler spesielt opp rettigheter for flypassasjerer med nedsatt funksjonsevne:

Artikkel 2 *Definitioner* sier følgende:

i) »bevægelseshæmmed person«: en person, hvis bevægelighet er nedsatt i forbindelse med benyttelsen af transportmidler på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmessigt, permanent eller midlertidigt), mentalt handicap, eller alder, eller som har nedsatt funksjonsevne af andre årsager, og hvis situation kræver særlig opmærksomhed og tilpasning efter personlige behov af ydelser, passagerer har adgang til

Artikkel 9 *Ret til forplejning og indkvartering* sier bl.a. at:

3. I forbindelse med anvendelsen af denne artikel tager det transporterende luftfartsselskab særlige hensyn til

de behov, som bevægelseshæmmede personer og eventuelle ledsagepersoner måtte have, samt til uledsagede børns behov.

**Artikkel 11 *Bevægelseshæmmede personer og personer med særlige behov* kræver at:**

1. Transporterende luftfartsselskaber giver førsteprioritet til transport af bevægelseshæmmede personer og eventuelle ledsagere eller godkendt førerhund samt til uledsagede børn.
2. Ved boardingafvisning, aflysning eller forsinkelser uanset varighed har bevægelseshæmmede personer og eventuelle ledsagere samt uledsagede børn ret til forplejningen og indkvarteringen i henhold til artikel 9 så hurtigt som muligt.

**Artikkel 14 *Forpligtelse til at informere passagererne om deres rettigheder* sier bl.a.:**

3. Med hensyn til blinde og synshæmmede finder bestemmelserne i denne artikel anvendelse ved hjælp af hensigtsmæssige alternative midler.

**Europaparlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly**

Dette var EUs første specifikke rettighetslovgivning rettet mod personer med nedsatt funksjonsevne [<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006R1107&from=EN>].

**Artikkel 1 *Formål og anvendelsesområde* fastslår målsetting for forordningen:**

1. I denne forordning fastsættes der regler for beskyttelse af og bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer, når de rejser med fly, både for at beskytte dem mod forskelsbehandling og for at sikre, at de får bistand.

**Artikkel 3 *Pålæg om befordring* kræver at:**

Et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør må ikke under henvisning til en persons handicap eller bevægelseshæmning nægte:

- a) at acceptere en reservation til et fly, der afgår fra eller ankommer til en lufthavn, på hvilken denne forordning finder anvendelse
- b) den handicappede eller bevægelseshæmmede person at gå om bord i en sådan lufthavn, hvis den pågældende har en gyldig rejsehjemmel og reservation.

#### **Artikel 4 *Undtagelser, særlige betingelser og information* sier at:**

1. Uanset bestemmelserne i artikel 3 kan et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør under henvisning til en persons handicap eller bevægelseshæmning nægte at acceptere en reservation fra den handicappede eller bevægelseshæmmede person eller nægte ombordstigning:

a) hvis dette er nødvendigt af hensyn til de gældende sikkerhedsbestemmelser i folkeretten,

fællesskabsretten eller den nationale ret, eller af hensyn til de sikkerhedskrav, der er fastsat af den myndighed, som har udstedt det pågældende luftfartsselskabs driftstilladelse («air operator's certificate»)

b) hvis flyets størrelse eller adgangsforhold gør det fysisk umuligt at tage den handicappede eller bevægelseshæmmede person om bord eller befordre vedkommende. Nægtes reservation under henvisning til de forhold, der er nævnt i første afsnit, litra a) og b), træffer luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangør rimelige foranstaltninger til at foreslå et acceptabelt alternativ for den pågældende person. En handicappet eller bevægelseshæmmed person, der er blevet nægtet ombordstigning under henvisning til vedkommendes handicap eller bevægelseshæmning, og den person, der ledsager den pågældende i henhold til denne artikels stk. 2, skal tilbydes tilbagebetaling af billetprisen eller mulighed for ombooking til en anden flyvning i henhold til artikel 8 i forordning (EF) nr. 261/2004. Retten til at vælge en returflyvning eller ombooking til en anden flyvning forudsætter, at alle sikkerhedskrav kan opfyldes.

2. Luftfartsselskabet, dets agent eller en rejsearrangør kan på samme betingelser som i stk. 1, første afsnit, litra a), forlange, at en handicappet eller bevægelseshæmmed person ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den nødvendige bistand til den handicappede eller bevægelseshæmmede person.

3. Et luftfartsselskab eller dets agent oplyser om de sikkerhedsbestemmelser, som det eller den anvender ved befordring af handicappede og bevægelseshæmmede personer, samt om alle begrænsninger i personbefordringen eller i befordringen af hjælpemidler som følge af flyets størrelse, og disse oplysninger formidles i tilgængelig form og mindst på de sprog, der er til rådighed for andre passagerer. En rejsearrangør oplyser om sådanne sikkerhedsbestemmelser og begrænsninger i forbindelse med flyvninger, der indgår i pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, som den tilrettelægger, sælger eller udbyder til salg.

4. Hvis et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør gør brug af en undtagelse i henhold til stk. 1 eller 2, skal det eller den straks underrette den handicappede eller bevægelseshæmmede person om årsagerne hertil. Luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangøren skal efter anmodning meddele disse årsager skriftligt til den handicappede eller bevægelseshæmmede person inden fem arbejdsdage fra anmodningen.

### **Artikkel 5 *Udpegning af ankomst- og udgangsmødesteder* sier at:**

1. I samarbejde med lufthavsbrugerne, i givet fald repræsenteret ved et lufthavsbrugerudvalg, og organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, udpeger en lufthavns forvaltningsorgan ankomst- og udgangsmødesteder inden for lufthavnsområdet eller på et sted, der er under direkte kontrol af forvaltningsorganet, såvel i som uden for terminalbygningerne, hvor handicappede eller bevægelseshæmmede personer let kan give meddelelse om deres ankomst til lufthavnen og anmode om bistand.
2. Ankomst- og udgangsmødestederne i stk. 1 skal være klart markeret og skal stille de vigtigste oplysninger om lufthavnen til rådighed i tilgængelig form.

### **Artikkel 6 *Videregivelse af oplysninger* sier at:**

1. Luftfartsselskaber, deres agenter eller rejsearrangører træffer alle fornødne foranstaltninger til modtagelse på alle deres salgssteder på de medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, af meddelelser fra handicappede eller bevægelseshæmmede personer om behov for bistand, også ved telefonsalg og salg via internettet.
2. Når et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør får meddelelse om behov for bistand senest 48 timer før den offentliggjorte afgangstid for flyet, videregiver den senest 36 timer før den offentliggjorte afgangstid for flyet de relevante oplysninger: a) til afgang-, ankomst- og transitlufthavnenes forvaltningsorganer og b) til det transporterende luftfartsselskab, hvis reservationen ikke blev foretaget hos det pågældende luftfartsselskab, medmindre luftfartsselskabets identitet ikke er kendt på meddelelestedspunktet, i hvilket tilfælde oplysningerne videregives så hurtigt, som det er praktisk muligt.
3. I alle andre end de i stk. 2 nævnte tilfælde videregiver luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangøren oplysningerne så hurtigt som muligt.
4. Snarest muligt efter et flys afgang meddeler det transporterende luftfartsselskab forvaltningsorganet i bestemmelseslufthavnen, hvis denne er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, antallet af handicappede og bevægelseshæmmede personer på det pågældende fly, der har brug for bistand som omhandlet i bilag I, og karakteren af denne bistand.



## *Artikkel 7 Ret til bistand i lufthavne tar opp rettighetene til passasjerer med nedsatt*

### *funksjonsevne når vedkommende befinner seg i lufthavnen sier, når det gjelder assistanse*

#### *på flyplasser at:*

1. Når en handicappet eller bevægelseshæmmet person ankommer til en lufthavn med henblik på at rejse med fly, er lufthavnens forvaltningsorgan ansvarligt for at sikre, at den i bilag I omhandlede bistand ydes på en sådan måde, at personen kan tage det fly, hvortil vedkommende har en reservation, forudsat at den pågældendes særlige behov for sådan bistand er blevet meddelt det berørte luftfartsselskab, dets agent eller rejsearrangøren mindst 48 timer før den offentliggjorte afgangstid for flyet. Denne meddelelse omfatter også returflyvningen, hvis udrejsen og returflyvningen er booket hos samme luftfartsselskab.
2. Når brugen af en anerkendt ledsagehund er nødvendig, imødekommes dette behov, forudsat at det er meddelt luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangør i overensstemmelse med eventuelle nationale regler for transport af ledsagehunde om bord på fly.
3. Hvis der ikke er afgivet nogen meddelelse i henhold til stk. 1, træffer forvaltningsorganet alle rimelige foranstaltninger til at yde den i bilag I omhandlede bistand på en sådan måde, at den pågældende kan tage det fly, hvortil vedkommende har en reservation.
4. Bestemmelserne i stk. 1 finder anvendelse på betingelse af, at:
  - a) personen er til stede ved indcheckningen:
    - i) på det tidspunkt, der forud og skriftligt (herunder ved hjælp af elektroniske midler) er angivet af luftfartsselskabet eller rejsearrangøren, eller
    - ii) hvis der ikke er angivet noget tidspunkt, senest en time før den offentliggjorte afgangstid, eller
  - b) personen ankommer til et mødested inden for lufthavnsområdet, der er udpeget i henhold til artikel 5:
    - i) på det tidspunkt, der forud og skriftligt (herunder ved hjælp af elektroniske midler) er angivet af luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangøren, eller
    - ii) hvis der ikke er angivet noget tidspunkt, senest to timer før den offentliggjorte afgangstid.
5. Når en handicappet eller bevægelseshæmmet person er i transit i en lufthavn, hvor denne forordning finder anvendelse, eller af et luftfartsselskab eller en rejsearrangør overføres fra det fly, hvortil vedkommende har en reservation, til et andet fly, er forvaltningsorganet ansvarligt for at sikre, at den i bilag I omhandlede bistand ydes på en sådan måde, at personen kan tage det fly, hvortil vedkommende har en reservation.
6. Ved en handicappet eller bevægelseshæmmet persons ankomst med fly til en lufthavn, hvor denne

forordning finder anvendelse, er lufthavnens forvaltningsorgan ansvarligt for, at den i bilag I omhandlede bistand ydes på en sådan måde, at personen kan nå frem til sit udgangsmødested i lufthavnen som omhandlet i artikel 5. 7. Den bistand, der ydes, skal så vidt muligt være tilpasset den enkelte passagers særlige behov.

Artikkel 8 *Ansvar for bistand i lufthavne* tar opp spesielle forhold rundt myndigheter som

skal sørge for bistand til passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

Artikkel 9 *Kvalitetsstandarder for bistand* stiller bl.a. krav til brukermedvirkning og til at

lufthavnenes forvaltningsselskaper skal selv stille kvalitetsstandarder.

Artikkel 10 *Bistand fra luftfartsselskaper* krever at flyselskapene skal yte assistanse

vederlagsfritt til passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

## Artikkel 11 Uddannelse krever at:

Luffartsselskaber og lufthavnenes forvaltningsorganer sørger for:

- a) at deres eget personale og det personale, der er ansat af eventuelle underentreprenører, og som yder direkte bistand til handicappede eller bevægelseshæmmede personer, har kendskab til, hvordan de behov, som personer med forskellige former for handicap eller bevægelseshæmning har, imødekommes
- b) at lufthavnspersonale, som er i direkte kontakt med de rejsende, uddannes med henblik på øget bevidsthed om og ligebehandling af handicappede
- c) at alle nyansatte straks ved ansættelsen får handicaprelateret uddannelse, og at personalet får genopfriskningskurser efter behov.

Bilag I *Bistand under lufthavnenes forvaltningsorganers ansvar* specificerer hva slags type

bistand lufthavnene er forpliktet til å yte.

Bilag II *Bistand fra luftfartsselskaber* specificerer flyselskapenes forpliktelser til

tilrettelegging.

**Europaparlamentets og Rådets forordning (EU) Nr. 1177/2010 af 24. november 2010 om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004**

Denne forordningen tar bl.a. opp rettigheter for passasjerer ved så vel internasjonal som

innenlands sjøtransport, heriblant rettigheter for personer med nedsatt funksjonsevne. EU-

forordningen ble vedtatt 2010-11-24 og gjeldende i EU/EØS fra 2012-12-18.

I innledningens (preambelens) pkt 4 står det at:

(4) Det indre marked for personbefordring ad søvejen og ad indre vandveje bør komme alle borgere til gode. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor, uanset om grunden til deres handicap eller bevægelseshæmning er invaliditet, alder eller andre forhold, have samme mulighed for at benytte passagersejladser og krydstogter som andre borgere. Handicappede og bevægelseshæmmede har samme rettigheder som alle andre borgere med hensyn til fri bevægelighed, valgfrihed og ikke-diskrimination.

Punkt 6 tar opp prinsippet om gratis assistanse og fastsettelse av adgangsbetingelser:

6) På baggrund af artikel 9 i De Forenede Nationers konvention om handicappedes rettigheder og for at give handicappede og bevægelseshæmmede samme mulighed for at deltage i sørejser og rejser på indre vandveje som alle andre borgere bør der fastsættes regler for ikke-diskrimination og assistance under rejsen. Handicappede og bevægelseshæmmede bør derfor kunne blive befordret og ikke nægtes befordring, undtagen af sikkerhedsmæssige grunde, som er fastsat af de kompetente myndigheder. De bør have ret til assistance i havne og om bord på passagerskibe. Af hensyn til den sociale integration bør denne assistance være gratis for de pågældende. Transportørerne bør fastsætte adgangsbetingelser, fortrinsvis efter det europæiske standardiseringssystem.

Pkt. 7) anbefaler medlemslandene å følge prinsippet om universell utforming av

#### infrastruktur i havnene:

(7) Ved fastlæggelse af, hvordan nye havne og terminaler skal indrettes, og i forbindelse med større ombygninger bør de organer, der er ansvarlige for de pågældende faciliteter, tage hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov, navnlig de krav, der udspringer af princippet » design for alle « . Transportørerne bør tage hensyn til sådanne behov ved beslutninger om konstruktionen, når passagerskibe nybygges eller ombygges i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/87/EF af 12. december 2006 om fastsættelse af tekniske forskrifter for fartøjer på indre vandveje

Pkt 21 tar opp krav om informasjon til passasjerene og nevner flere alternative formater på

#### informasjonen:

(21) Der bør gives udtømmende oplysninger til passagerne i formater, der er tilgængelige for alle, om deres rettigheder i medfør af denne forordning, således at de er i stand til reelt at udøve disse rettigheder. Det hører til passagerernes rettigheder at få oplysninger om passagersejladser eller krydstogtet før og under rejsen. Alle vigtige oplysninger til passagerer bør tillige gives i formater, der er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede, og som gør det muligt for passagerer at få adgang til samme oplysninger ved at anvende eksempelvis tekst, blindskrift, lyd, video og/eller elektroniske formater.

Artikkel 3 *Definitioner* gjengir samme definisjon av passasjerer med nedsatt funksjonsevne

som de andre transportrelaterede forordningene og direktivene.

**Kapittel II *Handicappedes og bevægelseshemmedes rettigheder*** tar opp flere bestemmelser som spesielt angår passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

**Artikkel 7 *Befordringsret*** sier at:

1. Transportører, reiseagenter og reisearrangører må ikke under henvisning til handicap eller bevægelseshæmning som sådan nægte at acceptere en reservation, at udstede eller på anden måde levere en billet eller at tage personer om bord.
2. Reservationer og billetter skal tilbydes handicappede og bevægelseshæmmede uden ekstra omkostninger og på samme betingelser som for alle andre passagerer.

**Artikkel 8 *Undtagelser og særlige bestemmelser*** sier at:

1. Uanset artikel 7, stk. 1, kan transportører, reiseagenter og reisearrangører nægte at acceptere en reservation fra, at udstede eller på anden måde levere en billet til eller at tage en handicappet eller bevægelseshæmmede om bord:
  - a) hvis dette er nødvendigt af hensyn til gældende sikkerhedsmæssige krav i folkeretten, EU-retten eller den nationale ret eller af hensyn til sikkerhedsmæssige krav, der er fastsat af de kompetente myndigheder
  - b) hvis passagerskibets konstruktion eller havnens infrastrukturog udstyr, herunder havneterminaler, gør det umuligt at bringe vedkommende om bord eller fra borde eller befordre vedkommende på en sikker eller operationelt gennemførlig måde.
2. Nægtes det at acceptere en reservation eller at udstede eller på anden måde levere en billet under henvisning til de forhold, der er nævnt i stk. 1, træffer transportøren, reiseagenten eller reisearrangøren alle rimelige foranstaltninger til at foreslå den berørte person en acceptabel alternativ befordring i form af en passagersejlsad eller et krydstogt, der udføres af transportøren.
3. Hvis en handicappet eller en bevægelseshæmmede, der er i besiddelse af en reservation eller en billet og har opfyldt kravene i artikel 11, stk. 2, alligevel nægtes indskibning på grundlag af denne forordning, skal denne person og en eventuel ledsagende person i henhold til denne artikels stk. 4 tilbydes valget mellem enten tilbagebetaling af billetprisen eller omlægning af rejsen i henhold til bilag I. Retten til at vælge en returrejse eller omlægning af rejsen forudsætter, at alle sikkerhedsmæssige krav kan opfyldes.
4. Transportører, reiseagenter og reisearrangører kan, hvis det er strengt nødvendigt, på samme betingelser som fastsat i stk. 1 forlange, at en handicappet eller en bevægelseshæmmede ledsages af en anden person, som er i stand til at yde den nødvendige assistance til den handicappede eller den bevægelseshæmmede. For så vidt angår passagersejlsadser befordres en sådan ledsagende person gratis.
5. Når transportører, reiseagenter og reisearrangører gør brug af bestemmelserne i stk. 1-4, underretter de straks den handicappede eller den bevægelseshæmmede om de specifikke grunde hertil. Efter anmodning skal disse grunde skriftligt meddeles til den handicappede eller den bevægelseshæmmede senest fem arbejdsdage efter, at anmodningen er fremsat. I tilfælde af afvisning i henhold til stk. 1, litra a), skal der henvises til de gældende sikkerhedsmæssige krav.

**Artikkel 9 *Tilgængelighed og information*** sier bl.a. når det gjelder krav til informasjon at:

- 1, Transportørerne og terminaloperatørerne sikrer, hvor det er hensigtsmæssigt gennem deres organisationer

og i samarbejde med organisationer repræsentative for handicappede eller bevægelseshæmmede, at der findes eller fastsættes ikke-diskriminerende adgangsbetingelser for befordring af handicappede og bevægelseshæmmede samt disses ledsagere. Der gives efter anmodning meddelelse om adgangsbetingelserne til de nationale håndhævelsesorganer.

2Transportører og terminaloperatører gør adgangsbetingelserne i stk. 1 offentligt tilgængelige fysisk eller på internettet, efter anmodning i tilgængelige formater, og på de samme sprog, hvorpå oplysninger normalt gives til alle passagerer. Der skal tages særligt hensyn til handicappedes og bevægelseshæmmedes behov.

*Artikkel 10 Ret til assistance i havne og om bord på skibe* gir transportselskaperne og

havneoperatører plikt til å yte gratis assistanse til passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

*Artikkel 11 Betingelser for ydelse af assistance* anfører betingelse for at passasjerer skal få

slik assistanse, bl.a. at det skal gis 48 timers varsel om behov og at passasjerer som møter

på avtalt sted ikke skal møte tidligere enn 60 minutter før det avtalte møtetidspunkt.

Passasjerene skal også gi melding om eventuelle behov mht. lugar, medbringelse av

medisinsk utstyr og liknende. Det skal også være plass til passasjerens tjenestehund

dersom dette er avtalt med transportør, reisebyrå eller reisearrangør i henhold til nasjonale

regler.

Artikkel 13 *Kvalitetsstandarder for assistance* tar opp bl.a. brukermedvirkning, og krav til

informasjon i tilgjengelig format:

1. Terminaloperatører og transportører, der driver havneterminaler eller har utført passagersejladser med flere end 100 000 erhvervsmessige passagerbevegelser i alt i det foregående kalenderår, fastsetter, inden for rammerne af deres respektive ansvarsområder, kvalitetsstandarder for den i bilag II og III omhandlede assistance og fastlægger, hvor det er hensigtsmæssigt gennem deres organisationer, de ressourcer, der er nødvendige til opfyldelse af disse standarder, i samarbejde med organisationer repræsentative for handicappede og bevægelseshæmmede.

2. Ved fastsættelsen af sådanne standarder tages der fuldt hensyn til internationalt anerkendte politikker og adfærdskodekser til lettelse af befordringen af handicappede og bevægelseshæmmede, især IMO's henstilling om konstruktion og drift af passagerskibe, så de imødekommer ældres og handicappedes behov.

3. Terminaloperatører og transportører gør de kvalitetsstandarder, der er omhandlet i stk. 1, offentligt tilgængelige fysisk eller på internettet i en tilgængelig form og på de samme sprog, som oplysninger normalt gives til alle passagerer på.



Artikkel 14 *Uddannelse og instruksjon* stiller krav om opplæring av personal i forbindelse

med tjenesteytelse overfor passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

Artikkel 15 *Erstatning for bevegelseshjælpemidler eller andre spesifikke hjelpemidler*

stiller krav i forbindelse med hjelpemidler som blir skadet eller går tapt og transportørenes

og terminaloperatørenes ansvar.

Artikkel 17 *Assistance i tilfælde af aflyste eller forsinkede afgang* stiller krav om at slik

informasjon skal formidles i tilgjengelig format under særlig hensyntagen til passasjerer

med nedsatt funksjonsevne.

Artikkel 22 *Ret til reiseinformasjon* og Artikkel 23 *Information om passagerernes rettigheder*

stiller samme krav som Artikkel 17.

Bilag I *Ret til tilbakebetaling eller omlægning af rejsen for handicappede og*

*bevægelseshæmmede, jf. Artikel 8* tar opp muligheter for kompensasjon til passasjerer

med nedsatt funksjonsevne, f.eks. alternativ transport, refusjon av utgifter og muligheter for

dekning av omkostninger dersom passasjerer må transporteres til opprinnelig destinasjon

dersom man har måttet endre reiseruten.

Bilag II *Assistance i havne, herunder ved ind- og udskibning, jf. Artikel 10 og 13* utdyper

kravene til transportører og havneoperatører når det gjelder assistanse samt tilgjengelighet

til forskjellige fasiliteter.

Bilag III *Assistance om bord på skibe, jf. Artikel 10 og 13* utdyper tilsvarende krav til

transportør når det gjelder assistanse som skal ytes når passasjerer med nedsatt

funksjonsevne er om bord på skip.

Bilag IV *Handicaprelateret uddannelse, herunder instruktion, jf. Artikel 14* uddyper de krav

som skal stilles til oplæring av personal om bord på skip i forbindelse med tjenester

overfor passasjerer med nedsatt funksjonsevne.

Direktivet er nå vedtatt tatt inn i EØS-avtalen i vedtak av 2015-04-30 [

<http://europolov.no/rettsakt/rettigheter-til-batpassasjerer/id-2066>].

Europaparlamentets og Rådets forordning (EF) Nr. 392/2009 af 23. april 2009 om transportørers erstatningsansvar ved ulykker under søtransport af passagerer

Artikkel 4 *Erstatning for så vidt angår bevægelseshjælpemidler eller*

*andre specifikke hjælpemidler* krever at:

Ved bortkomst eller beskadigelse af bevægelseshjælpemidler eller andre specifikke hjælpemidler, der anvendes af en bevægelseshæmmet passager, er transportørens erstatningsansvar omfattet af bestemmelserne i artikel 3, stk. 3, i Athenkonventionen. Erstatningen skal svare til enten genanskaffelsesværdien af det pågældende hjælpemiddel eller, hvor det er relevant, udgifterne til reparation.

Reisekjeden.no er utviklet og oppdateres av



**SAMFERDSELSDEPARTEMENTET**