



Samferdselsdepartementet

10.02.2023

Høringsuttalelse om gjennomføring av forordning (EU) 2021/782 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter

Pensjonistforbundet og SAKO-organisasjonene (LO-Stats Pensjonistutvalg, Telepensjonistenes Forbund, Fagforbundets sentrale pensjonistutvalg, Postens Pensjonistforbund, Politiets Pensjonistforbund og Jernbanepensjonistenes Forbund) viser til høringsbrev datert 17.11.2022 fra Samferdselsdepartementet om forslag til forskrift som gjennomfører EU-forordning 2021/782 av 29. april 2021 om jernbanepassasjerers rettigheter og plikter, og leverer med dette våre innspill til høringen.

Vi ser frem til at forordningen for jernbanepassasjerers rettigheter og plikter innføres, og ser at innføringen vil bidra til et mer aldersvennlig samfunn og medføre flere forbedringer for befolkningen. Vi vil i vårt innspill legge vekt på hvor viktig det er for eldre at medlemsstaten benytter seg av mulighetsrommet til å innføre unntak fra forordningen, gjennom ytterligere styrking av jernbanepassasjerers rettigheter. I våre innspill vil vi særskilt legge vekt på tilgang til kjøp av billetter, behov for ikke-digitale tjenester og informasjon, samt fysiske tilgjengelighetskrav.

Forordningen skal sikre at kvaliteten på jernbanetransporten øker i forholdet til andre transportmåter. For oss er det minst like viktig å ivareta at alle kollektive transportmåter har god kvalitet målt ved brukerens faktiske og opplevde kvalitet på tilbudet – uavhengig deres forhold til hverandre. Det er viktig at forordningen tilrettelegger for helhetlige, kvalitative og sømløse tilbud. Det er likevel et viktig arbeid å styrke jernbanepassasjerers rettigheter særskilt, og dette oppleves som et godt tidspunkt for innføring av forordningen.

Muligheter for unntak – til fordel for brukerne

Når det gjelder bruk av unntak, mener Pensjonistforbundet at slike skal benyttes kun når unntakene gir muligheter for å gi brukerne av tilbudet et positivt fortegn. Slik vi ser det er det viktig at reisen oppleves som sømløs enten det er en regional eller en nasjonal reise, uavhengig av påstigningssted. For at flere skal velge kollektive reiser også blant eldre, så er det viktig å ivareta passasjerer like godt på hele reisen, og sikre et tilbud som også gjør det attraktivt å velge togreise.

Postadresse:

Pb. 6714 St. Olavs pl.
0130 Oslo

Besøksadresse:

Torggata 15

pf@pensjonistforbundet.no
www.pensjonistforbundet.no

Telefon: 22 34 87 70
Faks: 22 34 87 83

Bankgiro: 9001.05.50202
Org.nr.: 970 323 910



Det må absolutt ikke gjøres unntak fra å sikre god tilgjengelighet for personer med funksjonsnedsettelse og bevegelseshemming. Pensjonistforbundet og våre mange foreninger jobber aktivt for å skape et aldersvennlig samfunn over hele landet, der eldre deltar aktivt i samfunnet på lik linje med andre. Eldre opplever langt flere hindre enn mange andre for å ta i bruk offentlige rom, enten det gjelder fysiske eller digitale barrierer. Selv om det er mange som behersker digitale verktøy og kan orientere seg på nett, er det så mange som 600 000 som regnes som ikke-digitale, hvorav eldre utgjør hovedandelen. I dag medfører dette en stor barriere for å reise kollektivt for mange eldre, og det oppleves som at tilbud som har vært tilgjengelig for alle tidligere, i senere år har blitt begrenset til å gjelde enkelte grupper. Derfor er det svært viktig for oss i denne høringen å legge vekt på bruken av det mulighetsrommet som er gitt i forordningen til å sørge for at eldre har lik tilgang på tjenestene som andre grupper.

Billetter og tilgjengelighet

For å kunne reise, må det være enkelt å kjøpe billetter, og det må være like lett for eldre som for andre. Det må ikke forekomme forskjellsbehandling i forbindelse med kjøp av billetter, og dette fordrer at det finnes flere typer løsninger enn skjerm- og nettbaserte løsninger. Vi mener at der hvor det er mulig, bør det være åpent for å kjøpe fysiske billetter på stasjoner, for eksempel i kiosker eller ved servicepunkt. Billettautomater må utformes på en måte som er brukervennlig også for eldre dersom man ønsker at disse skal tas i bruk av alle.

Pensjonistforbundet mener at regelverket bør gi alle passasjerer rett til vederlagsfritt å kjøpe billetter om bord i toget, uansett om det er muligheter til å få forhåndskjøpt billetter andre steder eller ikke.

Pensjonistforbundet mener at selskapene må ha plikt til å utstede gjennomgangsbilletter, slik at passasjerer som må benytte flere transportselskaper for å komme fra a til b kun trenger å forholde seg til ett utsalgssted. Dette må også gjelde når billetten kjøpes i toget. Tilbud om gjennomgangsbilletter må ta hensyn til minstetider for overganger som er realistiske for brukere med redusert bevegelse og funksjonsnedsettelse. Det må fremkomme tydelig hvordan overgangstider baseres, f. eks på avstand mellom plattformer, lengder, hellingsgrader mellom a og b, og ved kollektivreiser som skal korrespondere må det være mulig å beregne tid til egen forflytning for alle brukere ved kjøp av overgangsbilletter, også brukere med funksjonsnedsettelse og bevegelseshemming.

Informasjon til bruker

Vi støtter fullt ut forordningens punkt som oppfordrer medlemsstatene til å opprette nasjonale kontaktpunkt for å samordne informasjon og assistanse, men det må også ivaretas med gode lokale informasjonstilbud og tilbys som lokale kontaktpunkter. Her oppfordrer vi til aktivt samarbeid med brukerorganisasjonene for å få på plass best

Postadresse:

Pb. 6714 St. Olavs pl.
0130 Oslo

Besøksadresse:

Torggata 15

pf@pensjonistforbundet.no
www.pensjonistforbundet.no

Telefon: 22 34 87 70
Faks: 22 34 87 83

Bankgiro: 9001.05.50202
Org.nr.: 970 323 910



mulig tjenester tilpasset de som skal bruke tjenestene, og gå så bredt ut som mulig i prosessen for å sikre god representasjon og ivaretagelse av ulike brukerbehov.

Sanntidsinformasjon er ofte kommunisert digitalt, og dette er gjerne vanskelig tilgjengelig for eldre brukere med lav digital kompetanse. Det er ønskelig at konduktører har et større informasjonsansvar under togreiser, også når det gjelder forsinkelser på reiser. I stasjonsområdene er det viktig å sikre at personer med nedsatt syn og hørsel, noe som ofte gjelder eldre, har den informasjonen de trenger for å føle seg trygge på at de får gjennomført reisen de har møtt opp for å få til. Tilgjengelig stasjonspersonale bør ha en proaktiv rolle og oppsøke personer som kan ha behov for informasjon. I tillegg mener vi at mange har et større behov for å kjenne til sine rettigheter som reisende på reiser med forsinkelser og brudd, og konduktørene bør ha en mer aktiv rolle i informasjonsarbeidet i førstelinje til reisende som ikke behersker digitale verktøy og informasjon på nett.

Svært mange har behov for mer fysisk forutsigbarhet på reisen enn det de opplever i dag, og det som gjelder tilgang til tog og perrong må ivaretas bedre. Eiere av stasjonsområde må sikre tilgang til stasjonsområde og perrong, og togselskapene må sikre at passasjerene kommer seg på toget og at det er enkel tilgang fra tog til perrong. Her må det være god kommunikasjon mellom forvaltning av eiendom og drift, og det forventes langt større sømløshet for reisende med funksjonsnedsettelse og bevegelsehemming ved forordningens innføring.

Fysisk tilgjengelighet

Pensjonistforbundet mener at det må være et tydelig regelverk for assistanse og hjelp under og i tilknytning til reise, også når det gjelder reiser med jernbane. God og tydelig skilting, samt hørbar informasjon til brukere må være tilgjengelig både på tog, perrong og i stasjonsområde, og togpersonell bør få god opplæring i hvordan de på best mulig måte kan yte informasjon til ulike brukere når de får henvendelser og spørsmål, eller er i situasjoner hvor mange har behov for informasjon.

Pensjonistforbundet mener at det må bli enklere for reisende med bevegelsesutfordringer å be om assistanse til av- og påstigninger. I dag oppleves dette som svært begrensende for å benytte kollektive reiser, og særlig i forhold til gitte maksfrister på enkelte kollektivtilbud hvor man som rullestolbruker eller bevegelsehemmet gjerne må be om tilpasset reise mer enn et døgn i forkant av nødvendig reise. Dette gjør at attraktiviteten ved å reise kollektivt er lav, og at man ofte blir nødt til å velge et mindre miljøvennlig alternativ. For mange blir det også fordyrende med kollektive reiser, som kan føre til færre reiser, som igjen bidrar til mindre sosial og fysisk aktivitet. Ikke alle reisende med bevegelsesutfordringer på et tidlig stadium har behov for en særskilt tjeneste, men kun en hjelpende hånd, og derfor mener vi at konduktører også bør ha av- og påstigningshjelp som en del av sin grunnopplæring og som sitt arbeidsopplegg.

Postadresse:

Pb. 6714 St. Olavs pl.
0130 Oslo

Besøksadresse:

Torggata 15

pf@pensjonistforbundet.no
www.pensjonistforbundet.no

Telefon: 22 34 87 70
Faks: 22 34 87 83

Bankgiro: 9001.05.50202
Org.nr.: 970 323 910



Eksisterende infrastruktur med standarder som ikke sikrer god tilgjengelighetsgrad for reisende med funksjonsnedsettelse og bevegelsesutfordringer, må oppgraderes omgående.

Vennlig hilsen
For Pensjonistforbundet

Arne Halaas
Generalsekretær

Margrethe Gaassand
Rådgiver bolig og tilgjengelighet