

NOTAT

Dato
J. nr.

Grund- og nærhedsnotat om Kommissionens meddelelse om passagerrettigheder inden for alle transportformer

KOM (2011) 898

Notatet er fremsendt parallelt til Folketingets Transportudvalg og Folketingets Europaudvalg.

Resumé:

Kommissionen har den 19. december 2011 udsendt en meddelelse om passagerrettigheder inden for alle transportformer. Kommissionen har over de seneste 10 år gennemført passagerrettigheder inden for alle transportformer, og Kommissionen gør nu status over reglerne. Endvidere fremlægger Kommissionen i meddelelsen en lang række initiativer, som planlægger på kort og langt sigt og særligt i forbindelse med de kommende revisioner af forordningerne om passagerrettigheder.

1. Baggrund og indhold

Meddelelsen er fremsendt af Kommissionen den 19. december 2011 og forelå i dansk sprogversion den 19. januar 2012.

Af Kommissionens Hvidbog fra 2001 fremgik det, at Kommissionen ville gennemføre tiltag for at sikre passagerers rettigheder inden for alle transportformer. Dette mål er nu 10 år senere nået, idet der er vedtaget forordninger om passagerrettigheder indenfor luftfarts-, jernbane-, skibs- og bustransport. Luftfarts- og jernbaneforordningerne finder allerede anvendelse. Skibs- og bustransportsforordningerne finder anvendelse fra hhv. december 2012 og marts 2013.

Kommissionen anser de fire forordninger om passagerrettigheder for at være en stor succes, men mener fortsat, at der for så vidt angår nogle af rettighederne er rum for forbedring særligt i forhold til korrekt implementering og ensartet fortolkning af rettighederne i de forskellige medlemsstater. Endvidere har passagererne i EU ikke et godt nok kendskab til deres rettigheder.



På denne baggrund har Kommissionen i sin hvidbog fra 2011 påpeget behovet for at styrke implementeringen af de nugældende rettigheder og forbedre disse, hvor det er nødvendigt. Meddelelsen er således det første skridt i retning af at revidere det eksisterende arbejde med passagerrettigheder.

Meddelelsen har til formål:

- at hjælpe transportørerne til en mere sammenhængende og effektiv anvendelse af EU-retten
- at hjælpe nationale myndigheder til en harmoniseret håndhævelse af passagerrettighederne og
- at hjælpe passagerne til en bedre forståelse af, hvad de med rette kan forvente er minimumsstandard, når de rejser.

For at nå disse mål opsummerer Kommissionen de rettigheder og principper som finder anvendelse inden for alle transportformerne i et charter bilagt meddelelsen, som alene er vejledende.

Charteret, som alene er illustrativt og ikke juridisk bindende, består af 10 punkter, som opsummerer de rettigheder, som gælder inden for alle transportformerne: Ret til gratis assistance for alle med nedsat mobilitet, ret til information, ret til refusion af billetprisen, ret til omlægning eller ombookning af rejsen, ret til assistance i tilfælde af lange forsinkelser, ret til kompensation, ret til erstatning for bagage og personskade, ret til hurtigt og let tilgængelig klageadgang, ret til fuld anvendelse af rettighedsforordningerne.

Meddelelsen er endvidere en del af Kommissionens arbejde med at fjerne forhindringer, som står i vejen for, at EU-borgere effektivt kan udnytte deres rettigheder i henhold til EU-retten.

Meddelelsen indeholder Kommissionens gennemgang af passagerrettighederne inden for alle transportformerne og analyserer på de erfaringer, man har i dag inden for luftfart og jernbane, hvor forordningerne har fundet anvendelse i en årrække. På baggrund heraf opridser Kommissionen en række initiativer, som Kommissionen vil tage på kort og på langt sigt.

Initiativer for alle transportformer

I forhold til selve passagerrettighedsforordningerne indeholder meddelelsen følgende forhold, som er rettet mod alle transportformerne:

- Kommissionen vil forfølge en harmoniseret fortolkning af den gældende lovgivning om passagertransportydelse og prisgennemskuelighed.



- Der er fortsat behov for initiativer som kan at øge passagerernes bevidsthed om rettighederne, så som Kommissionens informationskampagne og hjemmeside om passagerrettigheder.
- I forhold til tredjelande vil Kommissionen promovere og forsøge at udvide anvendelsen af passagerrettighederne.
- Kommissionen vil endvidere i forbindelse med revisionen på luftfartsområdet foreslå foranstaltninger vedr. ret til assistance i tilfælde af ekstraordinære omstændigheder, (som f.eks. askeskyen i 2010), som skal sikre den nødvendige proportionalitet i forhold til den økonomiske byrde for transportørerne. Endvidere mener kommissionen, at der er behov for en mere klar og ensartet anvendelse af reglerne om kompensation i disse ekstraordinære tilfælde indenfor alle transportformerne.
- Kommissionen nævner endvidere værdien af regelmæssige kundetilfredshedsundersøgelser, som gør det lettere for passagerer at sammenligne transportører, tilskynder konkurrence og medvirker til ensartet overvågning og gennemførelse af de nationale håndhævelsesorganer.

En række initiativer er rettet mod de nationale håndhævelsesorganer og passagertransportudbydere:

- Kommissionen fremhæver, at de nationale håndhævelsesorganer bør sikre, at transportørerne har forberedt sig på tilfælde af afbrydelser ved at gennemføre effektive systemer til at sikre overholdelse af passagerrettighederne. Herunder at transportørerne har effektive systemer til at tilbyde passagerne assistance og alternative rejsemuligheder og at transportørerne altid er tilstede i terminaler, når en hændelse finder sted, f.eks. via en agent eller lign.
- Kommissionen vil analysere mulighederne for at forbedre ensrettet og effektiv gennemførelse af passagerrettighederne, herunder om sanktionsmulighederne er tilstrækkelige, eller om der bør tages initiativer for at harmonisere området.
- Kommissionen vil endvidere lede de nationale håndhævelsesorganer hen imod at nå til enighed om fælles retningslinjer for anvendelsen af passagerrettighederne. Først vedr. handicappedes rettigheder i 2012 i lyset af de paralympiske lege, derefter jernbane i 2013, skibstransport i 2014 og bustransport i 2015.
- Kommissionen vil opfordre transportudbydere til at opdatere de systemer, som giver handicappede mulighed for at give den fornødne meddelelse om deres ankomst og tilbyde nemme elektroniske løsninger herunder for intermodale rejser.



Kommissionen planlægger endvidere følgende initiativer, der vil have betydning for passagerrettigheder:

- I 2012 vil Kommissionen præsentere en Europæisk tilgængelighedslov, hvis formål vil være at udvikle et sæt generelle standarder for tilgængelig transportinfrastruktur, der bl.a. skal omhandle billettering, realtids rejseinformation o.l.

Luftfart

På luftfartsområdet vil Kommissionen foretage en revision, hvor følgende punkter vil indgå:

- Information under rejsen og i tilfælde af afbrydelser skal inden for jernbanetransport gives så hurtigt som muligt og ikke senere end 30 min indenfor skibs- og bustransport. Kommissionen vil foreslå en lignende bestemmelse for luftfart.
- Princippet om at aktørerne i rejsekæden skal dele ansvaret, når en passager er berettiget til kompensation, anvendes ikke ordentligt. Kommissionen vil derfor fremme foranstaltninger for at sikre, at driftsvirksomheder trygt kan opfylde deres forpligtelser i visheden om, at økonomiske omkostninger vil blive korrekt fordelt mellem de ansvarlige for forsinkelsen.
- Kommissionen vil se på reglerne om erstatningsansvar for personskade og bagage generelt med henblik på forbedringer. På luftfartsområdet er der ikke, som indenfor de andre transportformer, gennemført særlige bestemmelser om erstatning af mobilitetsudstyr, hvorfor sådanne bestemmelser forventes at indgå i revisionen.
- I forhold til både klager, der indgives til operatøren og til de nationale klageorganer, vil Kommissionen foreslå frister indenfor hvilke, en klagesag senest skal være behandlet.
- Endvidere vil Kommissionen i forbindelse med konsekvensanalysen af revisionsforslaget vurdere tiltag, som skal sikre, at transportørerne gennemfører lettilgængelige og ikke-afskrækkende adgang til at indgive og følge op på klager også for handicappede, samt behovet for at transportører og nationale håndhævelsesorganer leverer statistisk data vedr. antallet af klager.

I 2012 vil Kommissionen udgive en undersøgelse om gennemsommeligheden af priserne på flyrejser. Undersøgelsens formål er at finde den bedste måde at tilbyde passagerne en gennemsomlig pris på, hvilket inkluderer, at den endelige pris skal være let tilgængelig og let at sammenligne med andre tilbud.



Kommissionen vil herudover foreslå retningslinier vedr. implementeringen af bestemmelserne vedr. assistance for bevægelseshæmmede i forordning 1107/2006.

Endelig vil Kommissionen undersøge muligheden for at yde assistance til strandede passagerer i tilfælde af lange forsinkelser, tilsvarende de regler, der gælder for de andre transportformer.

Jernbane

- I en kommende rapport om implementeringen af jernbanepassagerforordningen vil Kommissionen undersøge effekten af de manglende eksplicite bestemmelser om antidiskrimination.
- Kommissionen påpeger behovet for, at der indenfor jernbanesektoren indgås frivillige aftaler om tidsfrister for behandling af klager, da disse er fastsat indenfor de andre transportsektorer.
- Endvidere vil Kommissionen foreslå, at klagesager, der indgives til de nationale klageorganer, skal behandles indenfor en bestemt frist. I dag er der kun en sådan frist for jernbaneoperatørers klagebehandling.

1. Gældende dansk ret og forslagets konsekvenser herfor

Meddelelsen har ikke lovgivningsmæssige konsekvenser for Danmark, men de initiativer, som Kommissionen lægger op til indenfor fællesskabslovgivningen, kan senere få lovgivningsmæssige konsekvenser.

2. Høring

Meddelelsen er sendt i høring til EU-specialudvalget for transport samt relevante transportvirksomheder med høringsfrist den 9. januar 2012.

Erhvervsflyvningens Sammenslutning (ES) har oplyst, at de ikke har nogle bemærkninger.

DI:

”DI Transport takker for det fremsendte materiale, der består af kommissionens meddelelse vedrørende passagerrettigheder i alle transportformer.

DI Transport hilser kommissionens tanker om at opnå ensartede principper i forhold til passagerrettigheder for de forskellige transportformer velkommen. Men det er vigtigt at fastholde, at selv om der i regeldannelsen skal bygges på ensartede principper, må de konkrete og specifikke regler være i stand til at



afspejle de grundlæggende forskelle mellem de enkelte transportformer, og dermed fremstå logiske og proportionale i forhold til transportformens karakter. De praktiske konditioner er ofte væsentligt forskellige mellem de enkelte transportformer, f.eks. mellem kollektiv bustransport som offentlig service og intercontinental flyvning.

Kommissionen peger i afsnit 9 (og afsnit 10) på krav til klagebehandling, herunder at sikre hurtige afgørelser. Vi bemærker, at der i forhold til klagehåndtering, herunder klage- og ankenævn, er ganske store forskelle mellem de enkelte EU-lande. Det er i den forbindelse vigtigt at sikre, at det veludbyggede danske system for klagebehandling, ikke berøres negativt.”

Dansk Erhverv:

”Dansk Erhverv kan overordnet støtte forslaget, der bærer præg af en realistisk tilgang til området samt at der er blevet lyttet til de involverede brancher. Det er generelt nødvendigt, at hver af de involverede parter i markedsføring, salg og gennemførelse af en transport, påtager sig deres eget ansvar, og alle aktivt arbejder for at formindske de gener, og det økonomiske spild, der måtte opstå, hvis de gældende regelsæt er usammenhængende og/eller siger hinanden imod.

Vi kan i den forbindelse støtte, at, at den rejsende har ret til transport på andre flyselskaber end det, der måtte aflyse, eller blev ramt af den lange forsinkelse.

Punkterne 9 & 10 om flyselskabernes forpligtigelser over for passagerer og bagage samt adgang til et hurtigt og effektivt klagesystem hilses også velkommen. Pkt. 10 om håndhævelse af passagerrettigheder ligger godt i tråd med det sideløbende arbejde på ADR-området.

Vi finder derimod den solidariske hæftelse, især i forbindelse med ”right to care” (pkt. 7.1) problematisk. Rejsebranchen har blandt andet ofte oplevet, at flyselskabet løber fra deres egne direkte forpligtigelser til at sørge for hotel og forplejning, hvorefter rejsebureauet bliver pålagte denne direkte pligt på deres vegne. Den efterfølgende regresprocedure kan ofte være meget træg.”

Danmarks Rederiforening:

”Vi har et par kommentarer:

- I pkt. 3.1. nævnes det, at publicering af ”operator performance reviews” og ”passenger satisfaction surveys” vil fremme konkurrencen. Vi støtter principielt sådan publicering, men da ”operators” opererer services af forskellig karakter og størrelse vil der ikke være ”one size that fits all”. ”Operators” bør derfor selv kunne vælge, hvor, i hvilken form og hvordan publicering sker.



- I 7.2 nævnes, at “measures to provide a clearer and more coherent application of the rules on extraordinary circumstances across all modes need to be taken”. Vi har umiddelbart svært ved at se, hvordan anvendelsen af reglerne kan blive mere “coherent” end i dag, da forskellen mellem de enkelte ”transport modes” og de ”extraordinary circumstances” og deres effekt gør, at det hver gang må blive en konkret vurdering.
- I pkt. 8 nævnes, at der ikke er regler om en National Enforcement Body på ”maritime”. Vi kan ikke se en rolle for en NEB på maritime, men mener at carrier liability fortsat bedst afgøres ved domstolene i overensstemmelse med de internationale ansvarsregler.”

Forbrugerrådet:

”Forbrugerrådet har modtaget følgende høring om – A European vision for Passengers: Communication on Passenger Rights in all transport modes – og bemærker, at der i meddelelsen synes at mangle klare udmeldinger om hvad visionen konkret betyder for passagerrettighederne der findes på alle transportformerne. Således er der allerede igangsat en høring på flypassagerområdet som Forbrugerrådet vil besvare på et senere tidspunkt.

Forbrugerrådet vil dog bemærke at der synes at lægges op til en konsolidering af passagerrettighedsreglerne på tværs af transportformerne således at man fremadrettet vil arbejde for at skrive rettighederne sammen som rammevilkår for alle transportformerne. Forbrugerrådet er meget bekymret for denne udmelding og ser det ikke som et positivt element i forhold til at sikre en høj forbrugerbeskyttelse. Således er der på flere områder forskellige hensyn at tage til den specifikke transportform; f.eks. fordi en rejse til internationale destinationer langt fra ens hjem kan medføre større eller andre behov for forbrugerbeskyttelse.

Tillige kan det frygtes at en laveste fællesnævner for f.eks. transportudbydernes omsorgsforpligtelse vil forringe de nuværende regler f.eks. på fly området ctr. busområdet. Forbrugerrådet skal tillige oplyse at det grundet den korte frist ikke har været muligt at koordinere vores kommentarer med vores europæiske forbrugerorganisation BEUC og har ikke på nuværende tidspunkt yderligere kommentarer til den fremsendte høring.”

DSB:

”Kommissionen har publiceret ”A European vision for Passengers: Communication on Passenger Rights in all transport modes” med henblik på at opsamle erfaringer med implementering af den lovgivning, der er gennemført om passagerrettigheder. Det overordnede formål hermed er at styrke anvendelsen af kollektiv trafik, herunder ikke mindst den kombinerede anvendelse af forskellige former for kollektiv trafik, internationalt, nationalt og regionalt med tog, fly,



bus med videre blandt andet gennem styrkelse af passagerrettighederne for kombinerede rejser.

DSB er selvsagt enig i dette overordnede formål og finder også, at der er et potentiale for forbedringer af de forskellige former for trafikalt samspil til gavn for såvel kunderne som aktørerne i den kollektive trafik. Her kan en sikring af passagerernes rettigheder for kombinerede rejser også efter DSB's opfattelse spille en rolle.

Passagerrettighederne er bundet til kontrakten/billetten mellem kunden og den enkelte operatør (jernbaneselskab, flyselskab, regionale trafikselskaber) og tværgående passagerrettigheder omfattende rejser med flere selskaber er kun kendt og fastlagt i juridisk bindende form for internationale jernbanerejser, primært i kraft af det samarbejde, de europæiske jernbaneselskaber har haft inden for rammerne af CIT. For så vidt angår internationale jernbanerejser har Jernbanepassagerrettighedsforordningen (1371/2007) i høj grad bygget på dette samarbejde og i væsentligt omfang indarbejdet den relevante aftale som en del af forordningen (og den har derfor heller ikke medført nævneværdige reale ændringer på dette område). Etablering af passagerrettigheder på tværs af billetter/kontrakter og involverede selskaber vil være en juridisk kompliceret opgave, der kræver et grundigt forarbejde. Den lader sig ikke løse blot ved gennem lovgivning at tildele passagererne nogle rettigheder.

På jernbaneområdet er der for eksempel på erstatningsområdet også uden for personskade og dødsfald et snævert samspil mellem de enkelte landes erstatningsretlige regler og praksis og de enkeltes passagerers rettigheder. Mere ensartede passagerrettigheder kræver derfor også en eksplicit tilpasning af de nationale erstatningsretlige regler af betydning herfor.

Forbedring af tilgængelighed gennem diverse elektroniske platforme som eksempelvis omtalt i afsnit 2 og 3 anser DSB også for ønskelig, men det må i hvert enkelt tilfælde bero ikke blot på tekniske muligheder, men må også inddrage økonomiske konsekvenser og forudsætter i øvrigt, at der indgås de fornødne kommercielle servicemæssige aftaler mellem de involverede parter som eksempelvis også forudsat i TAP+TSI hhv. PRM+TSI.

Det af kommissionen initierede samarbejde mellem de enkelte landes NEB på jernbaneområdet (jf. afsnit 10) har hidtil været præget af stor lukkethed. Skal dette samarbejde udbygges til gavn for implementeringen af passagerrettighederne er det nødvendigt med en langt større åbenhed og dialog med inddragelse også af jernbanevirksomhederne.

Kommissionens meddelelse har karakter af et katalog over velmente forbedringer af passagerernes rettigheder. DSB skal ikke undlade at gøre opmærksom på, at der kan være endog særdeles store omkostninger forbundet med at realisere dem + f.eks. forslaget om the European Accessibility Act +, uden at det fører tilsvarende indtægter for DSB.”



DH:

”Danske Handicaporganisationer (DH) har modtaget ovenstående til høring. DH takker for muligheden for at fremkomme med vore synspunkter og har følgende bemærkninger:

Der er fortsat behov for en fokus på passagerrettigheder med henblik på at skabe en sammenhængende mulighed for at rejse fra eget hjem og til ønsket destination inden for eller uden for EU. Der er fortsat ”huller” i reguleringen, eller dele af denne, når det gælder rejser lokalt, regionalt, nationalt og globalt. Der er langt igen, før alle borgere i EU har sammenlignelige muligheder for at rejse, når de vil, hvorhen de ønsker – og hvorfra de ønsker.

Det er fortsat en udfordring at få nationale myndigheder med ansvar for implementeringen af reguleringen fra EU til at fungere rimelig transparent og ensartet på tværs af EU. Reguleringen fra EU inkluderer ikke passagerrettigheder for passagerer med reduceret mobilitet/handicap på lige fod med andre. Der er altid tale om særlige rettigheder i særlige afsnit. Der er behov for en langt større inklusion i tankegangen – og kun behov for særlige afsnit med rettigheder, når de har et formål.

Det er et problem for personer med reduceret mobilitet/handicap, at der ikke ses på passagerrettigheder i et meget bredere perspektiv, fx således at producenter af transportudstyr eller tilstødende infrastruktur (stationer, havneanlæg, stoppesteder etc.) også inkluderes, når der skabes nye passagerrettigheder. Det virker fx uhensigtsmæssigt i betydelig grad, at en chauffør i en tilgængelig bybus ikke også har det som en naturlig opgave at skulle assistere personer med reduceret mobilitet/handicap, der ønsker at benytte bybussen. Det er da uhensigtsmæssigt at skulle sikre anden form for assistance ved alle stoppesteder i stedet.

Diskrimination

Det er ofte således, at såkaldte neutrale regler medfører en direkte diskrimination af personer med reduceret mobilitet/handicap. Det kan fx gælde spørgsmålet, om et konkret handicap kan fordrer ekstra plads ved et flysæde. Da denne plads oftest kun findes i forbindelse med businessbilletter, fx i et fly, bliver passageren krævet at skulle betale ekstraomkostningerne i forhold til at rejse på økonomiklasse. Men der er ingen, der siger, at der ikke også kunne være pladser på økonomiklassen, hvor der er ekstra plads. Det gælder fx også spørgsmålet om medtagelse af mobilitetshjælpemidler i nogle flytyper eller hos nogle flyselskaber baseret på vægt, hvilket oftest kan undgås ved ændret procedure i forbindelse med håndteringen af mobilitetshjælpemidler.

Måske bør det overvejes, hvorvidt der skal være en særlig rettighed for personer med reduceret mobilitet/handicap til ikke at kunne blive afvist at rejse i tilfælde af overfyldte fly, tog eller skibe? Det vil altid være forbundet med ekstra



besvær og omkostninger, hvis personer med reduceret mobilitet/handicap skal kompenseres i forhold til besværet ved at blive ude-lukket fra en forventet rejse. Der er tale om en problemstilling, der på denne måde vil kunne løses tilfredsstillende for såvel personerne selv, som de selskaber, der er ansvarlige for rejsen og/eller assistancen.

Desuden bør det overvejes, hvorvidt der er udfordringer, der kan skyldes multipel diskrimination, fx kombinationen af seksualitet og handicap eller handicap og køn. Dette kan være relevant ved indretning af tilgængelige toiletter.

Retssikkerhed

Det er nødvendigt at blive meget præcis, når det gælder beskrivelse af grunde til at kunne udelukke fx personer med reduceret mobilitet/handicap fra at benytte en form for transport, der er åben for befolkningen som helhed. For det første er det vigtigt at nuancere i forhold til, hvorvidt der kan være tale om en risiko for andre eller ej. Denne risiko skal vurderes i forhold til de enkelte former for transport, da det ikke kan udelukkes, at der vil være stor forskel i forhold til risikoen på tværs af forskellige former for transport. For det andet er det meget vigtigt at fokusere på retssikkerheden, når det gælder personer med reduceret mobilitet/handicap, fordi afvisningen af at kunne benytte et konkret transportmiddel oftest vil blive foretaget af personalet. Personalet har ikke nødvendigvis den fornødne viden om en evt. risiko forbundet ved et konkret handicap, og er derfor ikke i stand til at træffe denne beslutning ensartet og med respekt for borgernes retssikkerhed. For det tredje er det vigtigt, at de nationale myndigheder også sikrer sig, at de har de fornødne forudsætninger for at kunne behandle sager inden for dette område, ligesom de skal være i stand til at formidle viden til aktørerne, således retssikkerheden kan styrkes og klagesager kan undgås.

Det bør ikke være således, at man kan afvises uden henvisning til alternative rejsemuligheder, hvis der er tale om, at den såkaldte normale form for transport mellem afrejsested og destinationen af forskellige årsager, fx størrelse eller konstruktion, ikke er i stand til at med-tage en rejsende med reduceret mobilitet/handicap og/eller dennes mobilitetshjælpemidler.

Bestilling af billetter

I forbindelse med muligheden for at kunne købe billetter i alle lande i EU, bør man også tænke på, at det skal være muligt på tværs af landene at bestille den nødvendige assistance for personer med reduceret mobilitet/handicap. Og det skal være nemt og ubureaukratisk.

Standardisering

Der er behov for et styrket åbent og demokratisk arbejde med standardisering inden for de enkelte former for transport og på tværs af disse – inklusive den



tilstødende infrastruktur – således den sammenhængende rejse bliver mulig, og det bliver muligt at kunne sikre en overensstemmelse mellem forventninger og oplevelse hos personer med reduceret mobilitet/handicap. Med åbent og demokratisk arbejdet mener vi et arbejde, hvor repræsentanter for rejsende med reduceret mobilitet/handicap inviteres inden for og sikres de nødvendige ressourcer til at kunne bidrage på et lige niveau med eksperterne fra udbyderne af transport, og hvor det sikres, at den enkelte industri/transportform ikke har mulighed for at dominere resultatet unødvendigt. Det skal sikres, at EU ikke vedtager standarder, der ikke lever op til grundlæggende krav om åbenhed, demokrati og bred inddragelse af alle repræsentanterne.

Det er nødvendigt, at der udarbejdes standarder, der også beskriver krav til tilgængelig information til personer med reduceret mobilitet/handicap – og som tager hensyn til de mange forskellige behov, der findes på tværs af denne gruppe rejsende, fx blinde og svagtseende, ordblinde, personer med nedsat kognitive funktionsevne, personer med nedsat arm- og håndfunktion osv.

Assistance

Af hensyn til omkostninger, effektivitet og bedst mulig service for rejsende med reduceret mobilitet/handicap, vil det være en fordel, hvis reguleringen indrettes således, at det er en leverandør, der varetager den samlede assistance/håndtering vedrørende passagerer med særlige behov – inklusive deres mobilitetshjælpemidler gennem hele processen. Det vil sikre muligheder for effektiv træning og uddannelse, optimal udvikling af udstyr til støtte for assistancen, og ikke mindst bedre muligheder for en klar rollefordeling i forbindelse med udbud af denne form for service/assistance og andre former for udbud inden for transport-området. Samtidig vil det være med til at sikre en optimal mulighed for at skabe tryghed omkring rejsen for personer med reduceret mobilitet/handicap.

Det vil være fremmende for forståelsen af behov for assistance til personer med reduceret mobilitet/assistance, hvis der udvikles et system med et internationalt anerkendt ledsagekort (eller nationale ledsagekort), der kan dokumentere behovet for nødvendig assistance for personerne, når de rejser med den såkaldte kollektive transport – uanset dennes karakter. Det vil være med til at støbe fundamentet for eksistensberettigelse for EU – nemlig den frie mobilitet.

Det er vigtigt, at der ikke skabes unødvendige administrative og bureaukratiske regler, der i sig selv kan være med til at virke indirekte diskriminerende for personer med reduceret mobilitet/handicap. Det kan fx være, når der er krav om tidlig information og registrering af behov for assistance – når det ikke er nødvendigt af hensyn til planlægningen at give denne information så tidligt. Den form for reguleringer forhindrer mulighederne for at rejse spontant for personer med reduceret mobilitet/handicap. Samtidig er det erfaringen, at informationerne meget sjældent bruges til det, de er tiltænkt. Det virker ofte som



en overraskelse for rejseselskaberne og andre, når personer med reduceret mobilitet/handicap møder frem. Først da går planlægningen i gang.

Kompensation af ekstra omkostninger

Der er et behov for at understrege, at der ikke må være ekstra omkostninger forbundet ved, at personer med reduceret mobilitet/handicap benytter nogen form for transport åben for befolkningen som helhed, herunder kørsel med taxa. Det gælder også i forbindelse med at skulle medtage nødvendige mobilitetshjælpemidler.

DH mener, det skal præciseres på tværs af reguleringen, at rejser for personer med reduceret mobilitet/handicap ikke må være forbundet med ekstraomkostninger sammenlignet med rejser for personer uden reduceret mobilitet/handicap – og at beregningen skal inkludere alle udgifter, herunder også udgifter til nødvendig assistance og ledsagelse.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at når planlægningen vedrørende rejse for personer med reduceret mobilitet/handicap bliver forstyrret, forlænget eller forandret i betydelig grad, vil der være en række følgeomkostninger, som også skal kompenseres, frem for udelukkende at se på den rejsende selv (fx ekstraomkostninger ved transport, ledsager, overnatning osv.). Det er vigtigt at sikre, at personer med reduceret mobilitet/handicap kompenseres i samme omfang som andre, dvs. at der tages hensyn til de rimelige ekstra omkostninger, der er forbundet ved ændringerne eller afbrydelsen af den konkrete rejse.

Det er vigtigt at sikre, at forskellige former for medicinsk udstyr og/eller mobilitetshjælpemidler sikres erstatning ved skade, bortkomst eller forsinkelse i forhold til konsekvenserne ved dette. Det gælder om at erstatte den værdi, den konkrete konsekvens udgør (nyanskaffelse, reparation, erstatning, udlån osv.). I den sammenhæng er det også nødvendigt at se på forholdet mellem nationale, EU og globale reguleringer.

Information og kommunikation

Af hensyn til personer med reduceret mobilitet/handicap er det nødvendigt også at sikre, at information om forsinkelser, ændringer m.v. også sikres givet i et tilgængeligt format, således det er muligt for alle at kunne følge med i driften og dens evt. konsekvenser for planlægningen og/eller gennemførelsen af rejsen. Det gælder også informationen givet gennem andre kanaler end fx papir, hjemmesider eller mundtligt. Dette kunne i nogle tilfælde være SMS.

Det er vigtigt, at der også skabes muligheder og rammer, for at personer med reduceret mobilitet/handicap får mulighed for at indberette deres erfaringer (inkl. klager) i forhold til, hvordan hele systemet omkring deres assistance fungerer. Det er kun gennem inddragelse af kunderne, at vi skaber et system, der kan udvikle sig selv på baggrund af deres erfaringer.



3. Statsfinansielle, samfundsøkonomiske og administrative konsekvenser af forslaget

Meddelelsen er i sit indhold for generel til, at der kan foretages konkrete vurderinger af de statsfinansielle, samfundsøkonomiske og administrative konsekvenser. Flere dele af meddelelsens temaer vil dog – hvis de gennemføres – kunne have sådanne konsekvenser. Det gør sig f.eks. gældende i forhold til de af Kommissionens påtænkte præsentation af en Europæisk tilgængelighedslov.

4. Nærhedsprincippet

Da der er tale om en meddelelse, er nærhedsprincippet ikke relevant.

5. Regeringens foreløbige generelle holdning

Regeringen har været positiv overfor de regler, der hidtil er blevet vedtaget på passagerrettighedsområdet. Regeringen mener, at det er en god idé at skabe et samlet overblik over passagerrettigheder, herunder at evaluere på erfaringerne hidtil.

Regeringens holdning til fremtidige regler for passagerrettigheder vil bero på en vurdering af de konkrete forslag som Kommissionen måtte fremsætte som opfølgning på meddelelsen herunder særligt forslagernes økonomiske effekter.

Regeringen mener, at der i enhver henseende bør tages højde for de forskelle, herunder organisatoriske og økonomiske, der er på transportformerne. Derfor bør reglerne om passagerrettigheder, alene ensrettes i det omfang det giver mening for de enkelte transportformer.

Således må det, når Kommissionen fremsætter konkrete forslag, herunder forslag til en 'Europæisk tilgængelighedslov' analyseres, om tiltag vedrørende passagerrettighederne vil medføre urimeligt store udgifter eller administrationsbyrder for henholdsvis staten og/eller operatørerne, og om nærhedsprincippet er iagttaget.

Endvidere er det regeringens opfattelse, at lokal transport særligt på busområdet reguleres bedst nationalt.

Eventuelle krav til kundetilfredshedsundersøgelser bør kun gennemføres, hvis de ikke påfører operatørerne uforholdsmæssige omkostninger.

Regeringen ser frem til de bebudede forslag fra Kommissionen herunder forslag til præcisering af passagerrettighederne på luftfartsområdet.

6. Generelle forventninger til andre landes holdninger

Der er ikke kendskab til andre landes holdninger til meddelelsen.



7. Europa-Parlamentets udtalelser

Parlamentets holdning foreligger endnu ikke.

8. Tidligere forelæggelser for Europaudvalget

Meddelelsen har ikke tidligere været forelagt Folketingets Europaudvalg.