



KOMISJA EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 11.6.2012 r.
SWD(2012) 171 wersja ostateczna

DOKUMENT ROBOCZY SŁUŻB KOMISJI

Wytoczne interpretacyjne

dotyczące stosowania rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

Wytyczne interpretacyjne dotyczące stosowania rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą¹

Wstęp

Niniejsze wytyczne mające na celu usprawnienie i ułatwienie stosowania rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 („Rozporządzenie”), zostały opracowane w formie odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania odnoszące się do Rozporządzenia. Odpowiedzi zostały sporządzone na podstawie zapytań ze strony Krajowych Organów Wykonawczych (NEB), skarg pasażerów oraz kwestii podniesionych przez Parlament Europejski, a także w następstwie rozmów prowadzonych z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoby starsze oraz z organizacjami reprezentującymi porty lotnicze oraz przewoźników lotniczych. Niniejsze wytyczne z założenia nie wyczerpują wszystkich scenariuszy, przedstawiają natomiast ogólne zasady mające charakter wytycznych dla NEB i stanowiące pomoc dla dostawców usług w stosowaniu Rozporządzenia.

Komisja zobowiązała się do przedstawienia niniejszych wytycznych przed Igrzyskami Paraolimpijskimi w 2012 r. w swoim Sprawozdaniu dla Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego funkcjonowania i skutków rozporządzenia (WE) nr 1107/2006². Służby Komisji dwukrotnie konsultowały się z NEB oraz zainteresowanymi stronami na poziomie europejskim, po raz pierwszy na piśmie w grudniu 2011 r. i styczniu 2012 r., a następnie w ramach prac Grupy konsultacyjnej ds. praw pasażerów linii lotniczych, w trakcie posiedzenia w dniu 16 lutego 2012 r. w Brukseli.

Niniejsze wytyczne podlegają wszelkim przyszłym wykładniom Rozporządzenia dokonanych przez Trybunał Sprawiedliwości i nie stanowią wykładni Rozporządzenia dokonanej przez NEB, Państwa Członkowskie lub Komisję.

Termin „podmioty udzielające pomocy” stosowany poniżej, dotyczy w tym kontekście przewoźników lotniczych, portów lotniczych, organizatorów wyjazdów grupowych, dostawców usług dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub, zgodnie z zobowiązaniami powyższych podmiotów wynikającymi z Rozporządzenia, ich przedstawicieli.

Zasady ogólne

Intencją ustawodawcy sporządzającego projekt Rozporządzenia było umożliwienie osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do podróży lotniczej na równych zasadach z pasażerami bez ograniczeń sprawności ruchowej. W tym celu zapewniono takim osobom szczególne prawa do otrzymywania pomocy, nałożono na podmioty udzielające pomocy stosowne zobowiązania, a tym samym zapewniono ochronę osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej przed dyskryminacją w korzystaniu z ich praw podczas dokonywania rezerwacji i zakupu biletu oraz korzystania z usług transportu lotniczego. Wytyczne sporządzono z uwzględnieniem nadrzędnej i podstawowej zasady bezpieczeństwa lotu wszystkich pasażerów i członków załogi.

¹ Dz.U. L 204 z 26.7.2006 r., s. 1–9.

² COM(2011)166 z 11.4.2011 r.

Odmowa przewozu lub udzielenia żądanej pomocy powinna w każdym przypadku stanowić wyjątek. W związku z powyższym, przed wydaniem odmowy przewozu lub udzielenia pomocy podmioty udzielające pomocy powinny przeanalizować alternatywne metody świadczenia żądanej usługi. Sposób świadczenia każdej usługi powinien mieć charakter proporcjonalny do okoliczności złożenia żądania. Każda odmowa udzielenia pomocy lub przewozu powinna wynikać z przyczyn określonych w Rozporządzeniu. Należy jednakże zauważyć, że umożliwienie dostawcom usług zorganizowania żądanej pomocy wymaga zgłoszenia swych potrzeb przez osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej na co najmniej 48 godzin przed ogłoszoną godziną odlotu. W przypadku braku wcześniejszego zgłoszenia podmioty udzielające pomocy powinny podjąć wszelkie należyte działania, aby udzielić żądanej pomocy.

Artykuł 2 lit. a) – Definicje

Pytanie 1: Kogo dotyczy termin „osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej” i jak szeroko powinien być stosowany?

Definicję osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej określa Artykuł 2 lit. a)³ Rozporządzenia. Zgodnie z motywami Rozporządzenia, zamiarem ustawodawców było zapewnienie pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do transportu lotniczego na równych zasadach z innymi pasażerami⁴. Jeżeli ograniczenie sprawności ruchowej wynika z niepełnosprawności fizycznej, niepełnosprawność taka może mieć charakter trwały lub przejściowy. Spełniając wymogi wynikające z tego zobowiązania, należy wziąć pod uwagę względy praktyczne oraz potrzebę bezpieczeństwa wszystkich pasażerów.

Każde żądanie otrzymania pomocy należy oceniać indywidualnie tak, aby zapewnić proporcjonalność udzielanej pomocy do stopnia ograniczenia sprawności ruchowej, przy czym oczekuje się, że pomoc zostanie udzielona bez zbędnych ograniczeń. W tym kontekście należy podkreślić, że niektórzy pasażerowie mogą potrzebować pomocy jedynie na terenie portu lotniczego⁵, a nie na pokładzie samolotu.

Oznacza to, że przepisy bezpieczeństwa na pokładzie samolotu mają zastosowanie wyłącznie do pasażerów potrzebujących pomocy na pokładzie samolotu. Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, które potrzebują pomocy na terenie portu lotniczego, nie mogą być zaliczone jako osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej na potrzeby przepisów bezpieczeństwa stosowanych przez niektórych przewoźników w celu ograniczenia liczby tych osób na pokładzie statku powietrznego.

(a) Wiek

W przypadku upośledzeń związanych z podeszłym wiekiem, powodujących większe ograniczenie sprawności ruchowej w porównaniu z przeciętnym pasażerem, należy w razie potrzeby udzielić odpowiedniej pomocy. Podeszły wiek może powodować zmniejszenie szybkości i sprawności, z jaką pasażerowie mogą się poruszać na terenie portu lotniczego lub na pokładzie statku powietrznego,

³ O ile nie określono inaczej, każde odniesienie do przepisu w niniejszych wytycznych należy rozumieć jako odniesienie do stosownego przepisu Rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

⁴ Zob. w szczególności motywy 1, 2 i 4 Rozporządzenia.

⁵ Znaczenie może mieć wielkość portu lotniczego, bądź jego cechy szczególne.

a także może wpływać na ich zdolność do korzystania ze sprzętu bezpieczeństwa na pokładzie lub ewakuowania się z samolotu.

Z zakresu stosowania Rozporządzenia nie można wyłączyć również sytuacji z udziałem małych dzieci (w szczególności niemowląt), których wiek może ograniczać ich samodzielność podczas podróżowania drogą lotniczą (np. w przypadku pokonywania dużych odległości w dużych portach lotniczych lub w punktach przesiadkowych). Udzielana pomoc powinna mieć w każdym przypadku charakter proporcjonalny do rzeczywistych potrzeb zainteresowanej osoby w danym otoczeniu (porcie lotniczym lub statku powietrznym) oraz do warunków lotu i w żaden sposób nie powinna być udzielana z uszczerbkiem dla innych pasażerów. Przykładowo, małym dzieciom należy pozwolić, w miarę możliwości, na korzystanie z wózków do momentu wejścia na pokład oraz po wylądowaniu od drzwi samolotu.

(b) Osoby nieletnie pozostające bez opieki

Wielu przewoźników świadczy usługi przewozu małoletnich bez opieki (UM), dzięki którym dzieci, na ogół w wieku 5–16 lat, mogą podróżować pod nadzorem personelu pokładowego bez opieki spokrewnionej osoby dorosłej czy opiekuna. Takich pasażerów nie obejmuje zakres Rozporządzenia. Rozporządzenia nie można wykorzystywać jako substytutu usługi przewozu osoby małoletniej bez opieki.

(c) Otyłość

Motyw (1) Rozporządzenia określa „jakikolwiek inny czynnik” [oprócz niepełnosprawności i wieku] jako potencjalną przyczynę ograniczenia sprawności ruchowej. W związku z powyższym, jeśli stan zdrowia osoby otyłej wyraźnie ogranicza jej sprawność ruchową, na przykład uniemożliwiając swobodne poruszanie się na terenie portu lotniczego lub na pokładzie statku powietrznego, wówczas, w określonych okolicznościach, osobę taką można uznać za osobę o ograniczonej sprawności ruchowej. Podobnie jak w przypadku pozostałych kategorii osób o ograniczonej sprawności ruchowej, wymogi bezpieczeństwa mogą ograniczać dostęp osób otyłych do podróży drogą lotniczą (na przykład z powodu braku odpowiednich miejsc siedzących).

(d) Cięża

Jak wspomniano powyżej, motyw 1 Rozporządzenia mówi o „jakimkolwiek innym czynnikiem” jako potencjalnej przyczynie ograniczenia sprawności ruchowej. Przewoźnicy nie są zobowiązani do przewożenia kobiet w ciąży, jeżeli względy zdrowotne lub bezpieczeństwa kobiet w ciąży mogą uniemożliwiać im podróżowanie drogą lotniczą. Jeżeli jednak sprawność ruchowa pasażerki w ciąży jest ograniczona (co uniemożliwia jej na przykład swobodne i szybkie przemieszczanie się na terenie dużego portu lotniczego, szczególnie w punktach przesiadkowych), może ona zostać uznana za osobę upośledzoną w stopniu, który może być objęty zakresem Rozporządzenia. Również w tym przypadku każde żądanie otrzymania pomocy należy rozpatrywać w kontekście okoliczności jego przedstawienia.

Pytanie 2: Czy dopuszczalne jest żądanie od osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej okazania dowodu potwierdzającego ich stan zdrowia?

Nie. Rozporządzenie nie nakłada na osoby niepełnosprawne ani na osoby o ograniczonej sprawności ruchowej obowiązku okazania dowodu (zaświadczenia medycznego lub innego) potwierdzającego ich niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową w celu uzasadnienia żądania pomocy. Przewoźnicy nie mogą zatem zażądać okazania takiego dowodu jako koniecznego warunku sprzedaży biletu lub zezwolenia na przewóz. Jednakże w sytuacjach, w których stan zdrowia pasażera rodzi uzasadnione wątpliwości co do bezpiecznego odbycia podróży lotniczą lotniczej, bez konieczności otrzymania pomocy podczas lotu, przewoźnik lotniczy może ocenić, czy stan pasażera pozwala na odbycie lotu i zażądać informacji na potrzeby przeprowadzenia przedmiotowej oceny.

Bardziej szczegółowe i dogłębne badanie należy przeprowadzać wyłącznie w przypadku stwierdzenia przez podmiot udzielający pomocy oczywistego nadużycia. Należy je wykonywać z najwyższą starannością, mając na uwadze godność i prawo do prywatności pasażera. Artykuł 4 ust. 4 Rozporządzenia nakłada na podmiot udzielający pomocy wymóg udokumentowania przyczyn odmowy udzielenia pomocy (zob. również Pytanie 4 lit. a)). Ponieważ podmioty udzielające pomocy muszą być w stanie przedstawić NEB (także podczas wszelkich procedur arbitrażowych lub sędziemu, jeśli zajdzie taka potrzeba) podstawę każdej odmowy przyjęcia rezerwacji, o której mowa w Rozporządzeniu, lub zabrania na pokład osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, informacje na ten temat należy przechowywać przez odpowiedni okres czasu. W przypadku braku wyraźnych wytycznych w treści Rozporządzenia Komisja sugeruje, aby organy te przechowywały informacje na ten temat przez okres określony odpowiednimi przepisami krajowymi.

Artykuł 4 – Odstępstwa, specjalne warunki i informacje

Pytanie 3: Jakiego rodzaju pomoc należy udzielić osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na pokładzie samolotu?

Załącznik II do Rozporządzenia określa zakres pomocy przysługujący osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na pokładzie statku powietrznego, z zastrzeżeniem wymogów bezpieczeństwa, o których mowa w Artykule 4 ust. 1 lit. a). Należy rozróżnić wymogi nałożone ze względów bezpieczeństwa (np. możliwość ewakuacji samolotu lub korzystania ze sprzętu bezpieczeństwa na pokładzie, takiego jak pasy bezpieczeństwa, maska tlenowa czy kamizelka ratunkowa) oraz te, które odnoszą się do komfortu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej na pokładzie statku powietrznego (np. podczas spożywania posiłków). Komfort pasażerów nie stanowi sam w sobie wystarczającej podstawy do odmowy przewozu lub wymogu, aby pasażerowi niepełnosprawnemu lub pasażerowi o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba. Z zastrzeżeniem wszelkich nadrzędnych wymogów bezpieczeństwa, decyzja o ewentualnym odbyciu podróży drogą lotniczą należy do pasażera. (Zob. również Pytanie 5 dotyczące osób towarzyszących.)

(a) Załoga samolotu

Podstawowym obowiązkiem załogi samolotu⁶ jest zapewnienie bezpieczeństwa wszystkich pasażerów na pokładzie statku powietrznego. Wszelkie działania, które mogłyby zakłócić wypełnianie obowiązków przez załogę samolotu lub stanowić zagrożenie dla stanu ich zdrowia (z uwzględnieniem

⁶ Od załogi samolotu wymaga się wypełniania obowiązków związanych z bezpieczeństwem pasażerów i lotu na pokładzie samolotu. W tym celu załoga samolotu powinna przejść odpowiednie przeszkolenie, posiadać odpowiednie kompetencje oraz charakteryzować się stanem zdrowia pozwalającym na wypełnianie takich obowiązków.

wymogów BHP), mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo wszystkich pasażerów na pokładzie. Załoga samolotu dba o przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa na pokładzie i organizuje pomoc w razie sytuacji zagrożenia oraz podczas standardowych czynności, m.in. udzielając osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji na temat bezpieczeństwa w formach dostępnych dla takich osób, zgodnie z postanowieniami Załącznika II do Rozporządzenia oraz procedurami określonymi przez operatora.

Rozporządzenie nie wymaga od personelu pokładowego udzielania szczególnej pomocy przy spożywaniu napojów i posiłków czy zażywaniu leków, która wykraczałaby poza usługi świadczone innym pasażerom.

(b) Pomoc medyczna

Jeśli osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności ruchowej potrzebuje skorzystać z opieki medycznej lub użyć urządzenia medycznego podczas podróży lotniczej, ze względów zawodowych oraz związanych z odpowiedzialnością prawną, Rozporządzenie nie nakłada na personel portu lotniczego ani na personel linii lotniczych obowiązku udzielenia pomocy, w przypadku konieczności uzyskania pomocy medycznej lub użycia wyrobu medycznego podczas podróży lotniczej przez osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Jeżeli pasażer uważa, że taka pomoc będzie mu niezbędna i że nie będzie w stanie wykonać tych czynności samodzielnie, wówczas powinna mu towarzyszyć osoba, która udzieli wymaganej pomocy (zob. również Pytanie 5).

(c) Toalety

Zgodnie z treścią Załącznika II, osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają prawo do uzyskania pomocy przy przemieszczeniu się ze swojego miejsca do toalety. Takie przemieszczenie się podlega wymogom bezpieczeństwa określonym w Artykule 4 ust. 1 lit. a) Rozporządzenia. Rozporządzenie nie nakłada na personel pokładowy wymogu udzielenia pomocy w zakresie podnoszenia pasażera lub udzielania mu pomocy przy korzystaniu z toalety (zob. również Pytanie 22).

(d) Informacje na temat ograniczeń w zakresie podróżowania i zasad bezpieczeństwa

Zgodnie z Artykułem 4 ust. 3 Rozporządzenia, przewoźnicy lotniczy przed podróżą informują osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o możliwych ograniczeniach, takich jak: brak dostępu do toalet, brak ruchomych podłokietników od strony przejścia między rzędami, rozmiar foteli oraz szerokość przejścia między rzędami itp., związanych z wymogami bezpieczeństwa lub rozmiarem samolotu, tak aby osoby te mogły podjąć świadomą decyzję o ewentualnym odbyciu podróży lotniczej danym lotem. Przewoźnicy lotniczy powinni również przedstawiać informacje w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych na temat możliwych ograniczeń na swoich stronach internetowych.

Pytanie 4: Czy przewoźnicy lotniczy mają obowiązek publikowania informacji na temat wszelkich ograniczeń dotyczących przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub na temat przewozu ich sprzętu

medycznego, sprzętu do poruszania się lub przedmiotów sklasyfikowanych jako „towary niebezpieczne”⁷, takich jak akumulatory czy tlen?

Tak. Artykuł 4 ust. 3 Rozporządzenia stanowi, że przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel ma obowiązek publicznego udostępnienia informacji dotyczących wymogów bezpieczeństwa oraz odpowiednich informacji na temat ograniczeń związanych z rozmiarem samolotu, które mają zastosowanie do przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej i sprzętu do poruszania się. Zgodnie z postanowieniami Załącznika II do Rozporządzenia, podstawę do ograniczenia przewozu sprzętu do poruszania się mogą stanowić wyłącznie względy związane z rozmiarem samolotu oraz zastosowaniem odpowiednich przepisów dotyczących towarów niebezpiecznych.

Przepisy Rozporządzenia uznają, że osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą wymagać dodatkowej pomocy w celu odbycia podróży drogą lotniczą. Z uwagi na szerokie spektrum pasażerów, których obejmują przepisy, nie istnieje definicja sprzętu medycznego, ani określenie ilości sprzętu medycznego, który można przewozić (w odróżnieniu od sprzętu do poruszania się, którego ilość jest ograniczona do dwóch sztuk). Okoliczności każdego żądania przewozu takiego sprzętu należy rozpatrywać indywidualnie, z uwzględnieniem potrzeb pasażera.

Można wyróżnić sytuacje, w których osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej potrzebuje dodatkowego limitu bagażu dla sprzętu medycznego, oraz sytuacje, w których pasażer, który może być również osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej, przewozi dodatkowy zwykły bagaż, za który może zostać pobrana opłata.

(a) Informacje

Zgodnie z postanowieniami Artykułu 4 ust. 3 przewoźnicy lotniczy informują pasażerów o stosowanych przez nich zasadach bezpieczeństwa oraz o wszelkich ograniczeniach w przewozie, które mogą stosować. Wszystkie informacje na ten temat muszą zostać udostępnione publicznie, bezpłatnie oraz w dostępnych formatach, aby ograniczyć do minimum sytuacje, w których osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej odmawia się przyjęcia na pokład z powodu braku przygotowania. Jeżeli nawet pasażerowie ci nie są świadomi ograniczeń i nie poczynią odpowiednich przygotowań, przewoźnicy lotniczy są zobowiązani do udzielenia im wszelkiej niezbędnej pomocy.

Artykuł 4 ust. 4 stanowi, że w przypadku odmowy rezerwacji lub przewozu przewoźnik ma obowiązek **niezwłocznego** poinformowania pasażerów o przyczynach takiej odmowy. Ponadto, przewoźnik musi przedstawić pasażerowi na żądanie, w terminie 5 dni roboczych, jasno sformułowane wyjaśnienie na piśmie odnośnie przyczyn odmowy, z odniesieniami do konkretnych przepisów prawa krajowego, unijnego lub międzynarodowego, mającego zastosowanie w danym przypadku. Odpowiedzi niezawierające odniesień do konkretnych przepisów prawa będą uznawane za niezgodne z rozporządzeniem.

NEB powinny dokładać wszelkich starań w celu informowania osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej o ich prawach. Zadaniem NEB jest również zwiększanie

⁷ Konfiguracja kabin w samolotach zarejestrowanych w UE podlega europejskiej certyfikacji przez EASA. Samoloty spoza UE są certyfikowane przez odpowiedni organ krajowy. Przewóz towarów niebezpiecznych również podlega wymogom UE (zgodnie z instrukcjami technicznymi ICAO).

świadomości tych pasażerów, tak aby mogli oni podejmować świadome decyzje dotyczące wyboru przewoźnika lotniczego.

Podobnie jak inni pasażerowie, osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zwrócić się do Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net)⁸ o radę lub pomoc dotyczącą złożenia skargi. Sieć ściśle współpracuje z NEB przy rozpatrywaniu skarg.

Przewoźnicy lotniczy są zobowiązani do jak najszybszego (najlepiej na etapie rezerwacji)⁹ poinformowania osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej o braku możliwości zrealizowania przewozu, aby osoby te mogły inaczej zaplanować podróż. W przypadku tych pasażerów jest to niezbędny element zawieranej umowy przewozu, mający na celu spełnienie zapisów Rozporządzenia. W związku z tym należy w miarę możliwości korzystać z nowoczesnych (internetowych) narzędzi komunikacyjnych i informacyjnych, z uwzględnieniem potrzeb zainteresowanego pasażera.

Strony przewoźników lotniczych, ich przedstawicieli oraz organizatorów wycieczek powinny zapewniać dostęp konsumentów niepełnosprawnych na równych zasadach z wszystkimi pasażerami. Należy unikać tworzenia równoległych stron internetowych dla osób niepełnosprawnych. Przy projektowaniu stron należy zawsze uwzględniać obowiązujące międzynarodowe wytyczne oraz normy UE, uwzględniając jednocześnie potrzeby pasażerów z upośledzeniami, takimi jak ślepota lub wady wzroku, głuchota lub utrata słuchu, trudności w uczeniu się, ograniczone zdolności poznawcze, ograniczone możliwości poruszania się, nadwrażliwość na światło lub wszelkie połączenia powyższych schorzeń.

NEBs powinny monitorować dostępność stron internetowych swoich krajowych przewoźników lotniczych oraz stosowane przez nich metody wcześniejszego zgłaszania potrzeby pomocy zgodnie z Artykułem 14 ust. 1, a także powinny regularnie zgłaszać wszelkie poważne trudności oraz przykłady najlepszych praktyk do sieci NEB i Komisji Europejskiej.

(b) Tlen medyczny

Ponieważ tlen medyczny jest jednym z rodzajów sprzętu medycznego wymienionych w Załączniku II do Rozporządzenia, osoby niepełnosprawne mogą bezpłatnie przewozić tlen w kabinie pasażerskiej, pod warunkiem, że spełnia on wszelkie wymogi dotyczące przewozu towarów niebezpiecznych (oparte o przepisy ICAO) i z zastrzeżeniem wcześniejszego powiadomienia przewoźnika. Przewoźnicy lotniczy mogą podjąć decyzję o bezpośrednim dostarczeniu tlenu pasażerowi. Niemniej jednak przewoźnicy nie mają jednak takiego obowiązku. Przewoźnik lotniczy może pobrać opłatę za bezpośrednie dostarczenie tlenu. W przypadku pobierania opłat za dostarczenie tlenu medycznego przewoźnicy mogą zaproponować niższą stawkę za usługę. Przewoźnicy są zobowiązani do opublikowania kosztów takiej usługi w ramach obowiązujących zasad i ograniczeń. Przewoźnicy lotniczy mogą nałożyć wymóg wcześniejszego zgłoszenia zapotrzebowania na tlen, jeżeli osoba niepełnosprawna zażąda korzystania z zapasów przewoźnika lotniczego w trakcie lotu.

Na chwilę obecną nie ma europejskich zasad certyfikacji tlenu dla transportu lotniczego, która ułatwiłaby proces identyfikacji. Biorąc pod uwagę międzynarodowe ramy, służby Komisji, przy

⁸ W tym skarg na podstawie rozporządzenia (WE) 261/2004 w sprawie praw pasażerów w przypadku odwołania lotu lub odmowy przyjęcia na pokład.

⁹ Zob. słowo „niezwłocznie” w Artykule 4 ust. 4.

wspieraniu właściwych organów krajowych, będą zachęcać EASA i ICAO do przyjęcia wspólnych norm identyfikacyjnych.

Pytanie 5: Osoby towarzyszące

(a) Na jakiej podstawie przewoźnik lotniczy może nałożyć wymóg towarzyszenia osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przez inną osobę?

Artykuł 3 Rozporządzenia stanowi, iż przewoźnicy lotniczy nie mogą odmówić rezerwacji ani zabrania na pokład pasażerów ze względu na ich ograniczoną sprawność ruchową. Ogólna zasada niedyskryminacji uniemożliwia przewoźnikom nakładanie specjalnych warunków dotyczących podróżowania osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Artykuł 4 ust. 2 przewiduje kilka wyjątków od powyższej zasady ogólnej. W związku z tym, w celu dostosowania się do obowiązujących wymogów bezpieczeństwa przewoźnik lotniczy może wymagać, aby osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba zdolna do udzielenia im niezbędnej pomocy. Taki warunek można oprzeć jednak wyłącznie na wymogach bezpieczeństwa określonych prawem międzynarodowym, unijnym lub krajowym lub na wymogach ustanowionych przez organ, który wydał certyfikat przewoźnika lotniczego¹⁰.

Okoliczności pozwalające przewoźnikowi na nałożenie tego warunku, lub też w praktyce każdego innych ograniczeń w zakresie przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub sprzętu do poruszania się, muszą być dostępne publicznie, np. określone w zasadach dotyczących przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, mogących stanowić część „Warunków świadczenia usług” przewoźnika.

Przewoźnik lotniczy może nałożyć wymóg, aby osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba wyłącznie w przypadku, w którym osoby te nie są samodzielne. Jeżeli jednak przewoźnicy lotniczy wymagają, aby osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba, muszą przedstawić szczegółowe uzasadnienie takiego wymogu, zgodnie z postanowieniami Artykułu 4 ust. 4¹¹.

Przewoźnicy, pragnąc ustalić, czy osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą podróżować w towarzystwie innej osoby, mogą zadać takim osobom pytania odnoszące się do kryteriów określonych w obowiązujących przepisach bezpieczeństwa.

Uwzględniając fakt, że Artykuł 4 ust. 1 lit. a) odnosi się do różnych przepisów (w tym do przepisów krajowych oraz wymogów bezpieczeństwa ustanowionych przez organ wydający danemu przewoźnikowi lotniczemu certyfikat przewoźnika lotniczego), jeżeli przewoźnicy lotniczy wymagają, aby pasażerowi towarzyszyła inna osoba, powinni oni przedstawić jasno sformułowane i dokładne wyjaśnienie takiego wymogu, wraz z odniesieniem do mających zastosowanie przepisów.

(b) Czy można oczekiwać, że miejsce dla osoby towarzyszącej będzie bezpłatne?

¹⁰ przykładowo <http://www.ukaccs.info/accesstoairtravelfordisabled.pdf>, pkt. 3.14.

¹¹ Zob. Pytanie 4 lit. a), akapit 2.

Jak wspomniano powyżej, zgodnie z ogólną zasadą, osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą podróżować same, podobnie jak każdy inny pasażer. Rozporządzenie zezwala przewoźnikom lotniczym na wprowadzenie wymogu towarzyszenia innej osoby osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wyłącznie ze względów bezpieczeństwa (zob. Artykuł 4 ust. 2). Rozporządzenie nie odpowiada na pytanie, czy miejsce dla osoby towarzyszącej powinno być oferowane bezpłatnie. Służby Komisji zalecają, aby w przypadku, gdy przewoźnik lotniczy wymaga, aby osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyły inne osoby, miejsca dla tych osób były oferowane bezpłatnie lub po znacznie obniżonej cenie. Warto również podkreślić dobrą praktykę stosowaną przez niektóre linie lotnicze, które w zależności od okoliczności proszą innego pasażera odbywającego lot o podjęcie się roli osoby towarzyszącej.

Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny otrzymać pełne informacje na temat wymogów bezpieczeństwa stosowanych przez danego przewoźnika lotniczego oraz kosztu dodatkowego miejsca siedzącego, o ile przewoźnik chce powołać się na przysługujące mu prawa zgodnie z postanowieniami Artykułu 4 ust. 2.

(c) Czy istnieje wymóg zapewnienia osobie towarzyszącej miejsca siedzącego obok osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej?

Załącznik II do Rozporządzenia stanowi, iż przewoźnicy lotniczy podejmują wszelkie należyte starania, aby zapewnić osobie towarzyszącej miejsce obok osoby niepełnosprawnej oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Oznacza to, że linie lotnicze powinny zawsze starać się umieścić osobę towarzyszącą obok osoby niepełnosprawnej oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, zwłaszcza w przypadku dokonania wcześniejszego zgłoszenia przez pasażera, nawet jeśli wymaga to zmiany miejsc siedzących innych pasażerów, jednakże z należyтым uwzględnieniem skutków finansowych dla pasażera proszonego o zmianę miejsca.

Artykuł 6 – Przekazywanie informacji

Pytanie 6: Czy istnieje potrzeba ustalenia zharmonizowanego minimalnego zestawu i poziomu informacji wymaganych przez przewoźnika lotniczego/port lotniczy przy przyjmowaniu zgłoszenia potrzeby udzielenia pomocy, w celu usprawnienia udzielania pomocy lub uzasadnienia odmowy rezerwacji/przewozu?

Uwzględniając międzynarodowy charakter podróży lotniczych, uważa się, że sama branża lotnicza ma najlepsze predyspozycje, aby określić zakres wymaganych informacji oraz sposób ich gromadzenia i przekazywania, jednakże pod kierunkiem i przy wsparciu NEB oraz, w razie potrzeby, innych organów krajowych ds. bezpieczeństwa.

Zgodnie z Artykułem 6 Rozporządzenia, przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele oraz organizatorzy wycieczek są zobowiązani do ułatwiania przyjmowania zgłoszeń potrzeby udzielenia pomocy w punktach sprzedaży. W celu poprawy jakości usług świadczonych osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, przewoźnik lotniczy może zażądać przekazania dodatkowych informacji. Takie informacje mogą obejmować:

- charakter i opis potrzebnej pomocy (w szczególności w odniesieniu do osób towarzyszących, bagażu oraz wskazania miejsc rozpoczęcia i zakończenia udzielenia pomocy);

- opis sprzętu do poruszania się (ilość, model, wymiary, ciężar, rodzaj akumulatora, instrukcja obsługi);
- opis sprzętu medycznego;
- stopień samodzielności pasażera w posługiwaniu się sprzętem podczas lotu;
- certyfikowanego psa przewodnika (zob. również Pytanie 8).

Niezależnie od powyższego, każda późniejsza odmowa rezerwacji/zabrania na pokład musi być oparta o obowiązujące wymogi bezpieczeństwa lub kwestie związane z rozmiarem samolotu. Ponadto, jeżeli przewoźnicy lotniczy starają się zebrać dodatkowe informacje, a w efekcie nie uzyskują ich wcale lub uzyskują niewystarczający ich poziom, fakt ten nie może sam w sobie uzasadniać odmowy przyjęcia rezerwacji lub zabrania pasażera na pokład. Należy podkreślić, że zgodnie z Artykułem 7 ust. 3 Rozporządzenia należy podjąć wszelkie należyte starania w celu udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które nie dokonały wcześniejszego zgłoszenia.

Artykuł 7 ust. 1–3 – Wcześniejsze zgłoszenie – przepis dotyczący „należytych starań”

Pytanie 7: Jakie działania mają obowiązek podjąć podmioty udzielające pomocy, jeżeli osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie dokonały zgłoszenia swoich szczególnych potrzeb przed podróżą?

Zgodnie z Artykułem 6 Rozporządzenia wcześniejsze zgłoszenie jest niezbędnym elementem procesu mającego na celu ułatwienie skutecznego wykorzystywania zasobów oraz zapewnienie udzielenia odpowiedniej pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgłoszenie powinno być w pełni zgodne z przepisami UE dotyczącymi ochrony danych, o czym mowa w motywie 12 Rozporządzenia.

Artykuł 7 ust. 1 nakłada na organ zarządzający portem lotniczym obowiązek udzielenia pomocy w taki sposób, „aby ta osoba mogła skorzystać z lotu” w przypadku pasażerów, którzy dokonali wcześniejszego zgłoszenia, w porównaniu do mniej rygorystycznego obowiązku, o którym mowa w Artykule 7 ust. 3, mówiącego jedynie o „należytych staraniach” mających na celu udzielenie tej samej pomocy osobom, które nie dokonały wcześniejszego zgłoszenia. Artykuł 7 uprawnia więc organ zarządzający portem lotniczym do zmiany sposobu udzielania pomocy, nadając pierwszeństwo osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które dokonały wcześniejszego zgłoszenia, przed osobami, które takiego zgłoszenia nie dokonały.

Podmioty udzielające pomocy mogą, wobec powyższego przy jej udzielaniu, traktować priorytetowo osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, które dokonały wcześniejszego zgłoszenia, z zastrzeżeniem zapewnienia niedyskryminacyjnego podejścia oraz podjęcia wszystkich należytych starań w celu udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które nie zgłosiły wcześniej swoich potrzeb.

Rozporządzenie nakłada wymóg odgrywania aktywnej roli przez podmioty udzielające pomocy w realizacji każdego żądania otrzymania pomocy ze strony osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele oraz organizatorzy wycieczek wdrożą wszystkie niezbędne środki ułatwiające wcześniejsze zgłaszanie, w szczególności w przypadkach, gdy osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej dokonują rezerwacji i zakupu bezpośrednio przez strony internetowe (on-line). W momencie dokonywania rezerwacji pasażerów należy wyraźnie poinformować o dostępnych sposobach wcześniejszego zgłoszenia przewoźnikowi swoich potrzeb w zakresie pomocy. Potwierdzenie wcześniejszego zgłoszenia potrzeby pomocy powinno być zawarte w rezerwacji. Wcześniejsze zgłoszenie jest zawsze bezpłatne, niezależnie od miejsca dokonywania rezerwacji lub wcześniejszego zgłoszenia. Ponadto należy wprowadzić dodatkowy sposób (np. procedurę telefoniczną) umożliwiający osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przekazywanie dodatkowych informacji na temat używanego przez nie sprzętu do poruszania się; dzięki tej procedurze swoje potrzeby mogliby zgłaszać także pasażerowie, którzy w momencie dokonywania rezerwacji nie byli niepełnosprawni, ani nie mieli ograniczeń ruchowych, a którzy później stali się niepełnosprawni lub ich sprawność ruchowa uległa ograniczeniu. Pobieranie opłat z tytułu wcześniejszego zgłoszenia jest sprzeczne z postanowieniami Artykułu 10. Jak określono powyżej, NEB muszą monitorować sposób organizacji ułatwień w zakresie dokonywania wcześniejszych zgłoszeń przez przewoźników, ich przedstawicieli oraz organizatorów wycieczek na swoim terytorium. NEB powinny informować Komisję oraz sieć NEB o wszelkich wykrytych brakach, usprawnieniach, najlepszych praktykach oraz ewentualnych sankcjach.

Jeżeli osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej będzie zmuszona do dokonania zmiany lotu na lot innym przewoźnikiem, np. z powodu odwołania lotu¹² lub zamiany samolotu na inny, niezapewniający przewozu takiej osobie, pierwszy przewoźnik powinien dołożyć starań w zakresie udzielenia wsparcia drugiemu przewoźnikowi w udzieleniu żądanej, wcześniej zgłoszonej potrzeby pomocy, zapewniając tym samym sprawny przebieg podróży.

Wszystkie strony zgadzają się, iż większa liczba dokonanych wcześniej zgłoszeń usprawnia stosowanie Rozporządzenia. Rozporządzenie nakłada wymóg wcześniejszego zgłaszania, w miarę możliwości, przewozu elektrycznych wózków inwalidzkich (zob. Załącznik II). Przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele oraz organizatorzy wycieczek powinni zachęcać osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej do dokonywania wcześniejszych zgłoszeń również w następujących przypadkach:

- przewozu tlenu medycznego;
- wymogu dostępu do respiratora lub maski tlenowej;
- przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które dokonują rezerwacji i podróżują jako grupa;

¹² W przypadku odwołania lub opóźnienia lotu, osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą skorzystać także z praw określonych w Rozporządzeniu (WE) nr 261/2004, w szczególności w Artykule 8, 9 i 11.

- wymogu obecności wózka inwalidzkiego na pokładzie, biorąc pod uwagę fakt, że taki sprzęt nie jest wyraźnie wymagany przepisami Rozporządzenia (należy zauważyć, że nie oznacza to zapewnienia wózka inwalidzkiego na pokładzie, jeżeli nie znajduje się on na wyposażeniu samolotu).

Artykuł 7 ust. 2 – Psy przewodnicy

Pytanie 8: Jakie są obowiązki przewoźników lotniczych oraz organów zarządzających portami lotniczymi w zakresie przewozu psów przewodników?

„Certyfikowane psy przewodnicy” są przyjmowane na pokład samolotu bez dodatkowych opłat dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej (Artykuł 10) i przewożone w kabinie (Załącznik II), pod warunkiem dokonania wcześniejszego zgłoszenia przed podróżą przewoźnikowi, jego przedstawicielowi lub organizatorowi wycieczek. Zgodnie z postanowieniami Artykułu 7 ust. 2 przewóz psów przewodników drogą lotniczą odbywa się z zastrzeżeniem wszelkich obowiązujących europejskich lub krajowych przepisów dotyczących przewozu zwierząt, np. w związku z wymogami bezpieczeństwa dotyczącymi ograniczeń w zakresie przewozu w kabinie.

Rozporządzenie (WE) nr 998/2003¹³ Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 maja 2003 r. w sprawie wymogów dotyczących zdrowia zwierząt ma zastosowanie do transportu zwierząt domowych o charakterze niehandlowym. Rozporządzenie dotyczy transportu zwierząt towarzyszących swoim właścicielom i określa szczegółowe kryteria przewozu transgranicznego takich zwierząt.

Zgodnie z powyższym Rozporządzeniem (zwanym również „Rozporządzeniem o paszportach dla zwierząt domowych”) zwierzę, przed odbyciem podróży transgranicznej, musi spełnić określone wymogi, w szczególności w odniesieniu do wymaganych systemów identyfikacji („paszportu”) oraz świadectwa szczepienia. Przedstawiciele branży lotniczej, NEB oraz strony zainteresowane, w szczególności stowarzyszenia osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, powinni odgrywać aktywną rolę w zwiększaniu świadomości właścicieli psów przewodników na temat tych wymogów oraz w udzielaniu informacji na temat kryteriów określonych w przepisach unijnych i krajowych, które należy spełnić przed transportem transgranicznym psów przewodników.

Obowiązek umożliwienia przewozu certyfikowanych psów przewodników przez przewoźników lotniczych i portów lotniczych nie jest sprzeczny z Rozporządzeniem nr 998/2003, o ile takie psy spełniają wymogi tego Rozporządzenia.

Artykuł 7 ust. 7 – Stosowna pomoc

Pytanie 9: Co należy rozumieć przez pomoc, która jest „dostosowana do szczególnych potrzeb poszczególnych pasażerów”?

Udzielenie stosownej pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zarówno na pokładzie, jak i w porcie lotniczym, należy każdorazowo oceniać indywidualnie, przykładając podobną wagę do oceny sprzętu medycznego, sprzętu do poruszania się czy urządzeń służących udzieleniu pomocy, których pasażerowie mogą potrzebować, z zastrzeżeniem stosownych

¹³ Dz.U. L 146 z 13.6.2003 r., s. 1.

ograniczeń dotyczących bezpieczeństwa lub ochrony. Wcześniejsze zgłoszenie ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia stosowanej pomocy w każdym przypadku.

Choroba

Pasażer, który zachoruje podczas lotu, nie jest zasadniczo objęty zakresem Rozporządzenia. Załoga statku powietrznego, jednakże, musi dbać o bezpieczeństwo tego pasażera, podobnie jak wszystkich innych pasażerów znajdujących się na pokładzie.

Pytanie 10: Czy porty lotnicze powinny zapewniać różne rodzaje wózków inwalidzkich?

Przy pozyskiwaniu sprzętu do poruszania się, takiego jak wózki inwalidzkie, organy zarządzające portem lotniczym oraz ich przedstawiciele powinni uwzględniać zróżnicowane potrzeby osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz liczbę pasażerów, którzy mogą wymagać takiej pomocy.

Przyjmuje się, że wielkość portu lotniczego może mieć wpływ na dostępność różnych rodzajów wózków inwalidzkich¹⁴. Mimo możliwości ograniczonego wyboru w małych, regionalnych portach lotniczych, oczekuje się, że większe porty lotnicze będą dysponować większym wyborem wózków inwalidzkich, spełniających wymogi pasażerów. NEBs powinny zachęcać krajowe porty lotnicze do udzielania w dostępnych formach informacji dla osób niepełnosprawnych¹⁵ na temat używanego sprzętu.

Za najlepszą praktykę dla organów zarządzających portami lotniczymi uważa się zezwolenie osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej – w miarę możliwości i o ile nie stanowi to odstępstwa od obowiązujących przepisów bezpieczeństwa – na korzystanie z własnego sprzętu do poruszania się do momentu wejścia na pokład samolotu, w szczególności w tych przypadkach, w których rodzaje wózków inwalidzkich dostępne w porcie lotniczym nie są odpowiednie dla rodzaju niepełnosprawności danego pasażera. Podobnie, jeżeli jest to możliwe z uwagi na procedury obsługi związane z bezpieczeństwem, osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny uzyskać dostęp do swego sprzętu do poruszania się w momencie zejścia z pokładu samolotu i nie powinny być obowiązane do odbierania go w hali bagażowej.

Zaleca się, aby dostawcy usług postępowali zgodnie z „Wytycznymi dotyczącymi obsługi naziemnej osób o ograniczonej sprawności ruchowej” zawartymi w Dokumencie 30 Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego (ECAC)¹⁶, w szczególności w załączniku 5 D, określającym standardy usług świadczonych przez porty lotnicze na rzecz odlatujących i przylatujących osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, niezależnie od tego, czy dokonały one wymaganego zgłoszenia.

¹⁴ Zob. wyrażenie „w miarę możliwości” w Artykule 7 ust. 7.

¹⁵ Formy dostępne dla osób niepełnosprawnych oznaczają, że informacje powinny być przekazywane za pomocą środków tekstowych, audio, wideo (z napisami lub tłumaczeniem na język migowy) lub elektronicznych, w postaci dostępnej dla wszystkich odbiorców. Formy dostępne dla osób niepełnosprawnych obejmują m.in. duży druk, wersję tekstu pisaną alfabetem Braille’a, wersję łatwą do czytania, format audio, np. kasyety lub płyty CD, format wideo, np. płyty DVD, oraz informacje w formacie elektronicznym.

¹⁶ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications_events_news/ecac_documents/ecac_docs.

Pytanie 11: Czy udzielanie pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej obejmuje przewóz ich bagażu z hali bagażowej do wyznaczonego punktu?

Tak. Wyrażenie „stosowna pomoc” w rozumieniu art. 7 ust. 7 Rozporządzenia oznacza, że dostawca usług musi dostosować pomoc do indywidualnych potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Taka pomoc powinna być proporcjonalna, a zarazem powinna umożliwiać osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przemieszczanie się w porcie lotniczym w celu odbycia podróży drogą lotniczą.

W oparciu o powyższe, podmioty udzielające pomocy mają możliwość dostosowania poziomu świadczonych usług do każdej sytuacji w oparciu o analizy każdego przypadku.

Motyw 5 stanowi, iż pomoc musi być zapewniona przy odlocie i przylocie. Jednym z obowiązków organów zarządzających portami lotniczymi wymienionych w Załączniku I do Rozporządzenia jest świadczenie pomocy niezbędnej do umożliwienia osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej „przemieszczenia się z samolotu do hali bagażowej i odbioru bagażu” oraz „przemieszczenia się z hali bagażowej do wyznaczonego punktu”. Ten drugi rodzaj pomocy należy rozumieć tak, że obejmuje ona przewóz bagażu wraz z przewozem osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej z hali bagażowej do wyznaczonego punktu.

Stosując zasadę niedyskryminacji, o której mowa w Rozporządzeniu, należy unikać dyskryminacji innych pasażerów. Oznacza to, że limity wagowe dla zwykłego odprawianego bagażu mają również zastosowanie do osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, tj. osoby te są zobowiązane do wniesienia opłaty za nadbagaż, o ile nie jest to sprzęt medyczny ani dwie sztuki sprzętu do poruszania się wymaganego do odbycia podróży, zgodnie z postanowieniami Załącznika II do Rozporządzenia.

Ograniczenia wagowe nie mają zastosowania do przewozu sprzętu medycznego oraz sprzętu do poruszania się, ani do pomocy sprzętu rehabilitacyjnego (z zastrzeżeniem przestrzegania ograniczenia maksymalnie dwóch sztuk sprzętu do poruszania się na jedną osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich obowiązujących ograniczeń dotyczących przewozu towarów niebezpiecznych lub rozmiaru i wymogów certyfikacyjnych samolotu). Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą potrzebować pomocy przy przenoszeniu bagażu, w tym nadbagażu, za który wniosły opłatę, w szczególności w punktach przesiadkowych, w tym w intermodalnych punktach przesiadkowych na terenie portu lotniczego.

Artykuł 8 ust. 4 – Obliczenie wysokości specjalnej opłaty lotniskowej
--

Pytanie 12: Jaki jest koszt pomocy świadczonej w portach lotniczych oraz w jaki sposób należy obliczać wysokość specjalnej opłaty lotniskowej?

Artykuł 8 ust. 1 Rozporządzenia nakłada wymóg świadczenia usług określonych w Załączniku I osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej bez pobierania dodatkowych opłat. Artykuł 8 ust. 3 umożliwia organowi zarządzającemu portem lotniczym zwrot

kosztów udzielania pomocy w oparciu o zasadę niedyskryminacji poprzez nałożenie opłaty na wszystkich użytkowników portu lotniczego.

Taka specjalna opłata musi być zgodna z definicją określoną w Artykule 8 ust. 4 Rozporządzenia i musi być zasadna, powiązana z kosztami, przejrzysta i ustanowiona przez organ zarządzający portem lotniczym po konsultacji z użytkownikami portu lotniczego.

Organ zarządzający portem lotniczym musi przeprowadzić proces konsultacji z użytkownikami portów lotniczych, obejmujący faktyczną wymianę opinii na temat elementów związanych z obliczaniem wysokości opłaty.

Rozporządzenie stanowi jednak, że po zakończeniu procesu konsultacji organ zarządzający portem lotniczym jest organem właściwym do podjęcia ostatecznej decyzji i wdrożenia polityki i wysokości opłaty. Rozporządzenie nie zezwala, aby użytkownicy portu lotniczego, zgodnie z definicją określoną w Rozporządzeniu, podejmowali decyzje w sprawie wysokości opłaty i zobowiązuje do tego organy zarządzające portem lotniczym.

Rozporządzenie przewiduje włączenie kosztu kapitału własnego jako elementu kalkulacji kosztów przy ustalaniu wysokości opłaty¹⁷. Należy prowadzić oddzielną księgowość dla działań związanych z udzielaniem pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. NEB i użytkownicy portu lotniczego powinni mieć dostęp do poddanej audytowi rocznej informacji o dochodach wygenerowanych z opłat oraz kosztów poniesionych w związku z udzielaniem pomocy.

NEBs, wyznaczone zgodnie z Artykułem 14 ust. 2, odpowiadają za monitoring i egzekucję zadowalającego wdrożenia postanowień Artykułu 8 Rozporządzenia.

Pytanie 13: Czy infrastrukturę służącą do poruszania się (np. windy i autobusy przystosowane do przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, z których mogą korzystać zarówno osoby niepełnosprawne, jak i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i inni pasażerowie) można częściowo finansować ze „specjalnej opłaty” (Artykuł 8)?

Tak. Celem „specjalnej opłaty” jest jednak finansowanie pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. W związku z tym jej wykorzystanie na potrzeby infrastruktury służącej do poruszania się, z której mogą korzystać zarówno osoby niepełnosprawne, osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, jak i inni pasażerowie, jest możliwe jedynie w wyjątkowych przypadkach. Artykuł 8 ust. 5 Rozporządzenia nakłada wymóg prowadzenia oddzielnej księgowości dla działalności związanej z udzielaniem pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej od księgowości związanej z innym rodzajem działalności prowadzonej przez porty lotnicze.

Kwestię finansowania infrastruktury służącej do poruszania się, np. autobusów lub wind, z których korzystają nie tylko osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, ale także inni pasażerowie, można wyjaśnić na dwóch poniższych przykładach:

¹⁷ Koszt kapitału własnego należy rozumieć jako oczekiwany podział zysku przedsiębiorstwa pomiędzy jego inwestorów (np. akcjonariuszy). Jest to stopa zwrotu, którą port lotniczy teoretycznie wypłaca swym inwestorom kapitałowemu w celu uzyskania od nich kapitału własnego (aktywów netto).

- jeżeli infrastruktura została zmodernizowana tak, aby umożliwić dostęp do niej również osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej (tj. zainstalowanie windy przystosowanej do potrzeb tych pasażerów), koszty modernizacji (lub dodatkowe koszty przeznaczone na potrzeby osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej) mogą zostać, w razie konieczności, pokryte ze „specjalnej opłaty”;
- jeżeli infrastrukturę wprowadza się ze względu na potrzeby osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, ale jest ona przeznaczona do użytku również dla innych pasażerów (np. instalacja windy w miejscu, w którym istniały tylko schody ruchome), wtedy ze „specjalnej opłaty” może zostać sfinansowana jedynie część proporcjonalna do jej użytkowania przez osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w porównaniu do całkowitej eksploatacji¹⁸. W tym zakresie będą miały zastosowanie standardowe zasady rachunkowości.

Artykuł 9 – Normy jakości odnoszące się do udzielania pomocy

Pytanie 14: Czy Rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 nakłada na porty lotnicze domniemany obowiązek zachowania zgodności z normami jakości portów lotniczych?

Tak. Artykuł 9 wymaga, aby porty lotnicze, w których wielkość handlowych przewozów pasażerskich wynosi ponad 150 000 pasażerów rocznie, przyjęły i opublikowały normy jakości w zakresie udzielanej pomocy. Artykuł 14 ust. 1 interpretowany w związku z Artykułem 9 ust. 1 nakłada na NEB wymóg monitorowania zgodności pomocy udzielanej przez organy zarządzające portami lotniczymi z przyjętymi przez nie normami jakości.

Artykuł 11 – Szkolenia

Pytanie 15: Jakie normy dla szkoleń należy stosować, aby zapewnić porównywalny poziom szkoleń we wszystkich Państwach Członkowskich i jakiego personelu powinny one dotyczyć?

Szkolenia stanowią istotny element zapewnienia odpowiedniego stosowania Rozporządzenia oraz zgodności z jego wymogami. Artykuł 11 stanowi, że cały personel linii lotniczych oraz portu lotniczego mający kontakt z pasażerami, w tym wszyscy podwykonawcy pracujący w imieniu linii lotniczych lub portu lotniczego, muszą przejść odpowiednie szkolenia. Komisja zwraca również uwagę na motyw 10 Rozporządzenia, odnoszący się do dokumentu nr 30 Część I Sekcja 5 ECAC, w szczególności do Załącznika 5 G¹⁹.

Istnieją trzy poziomy zobowiązań w zakresie szkoleń:

- a) personel (w tym podwykonawcy) pracujący w imieniu organów zarządzających portami lotniczymi, przewoźników lotniczych lub podmiotów świadczących usługi obsługi

¹⁸ Komisja zauważa, że w sprawozdaniu końcowym ACI dotyczącego oceny Rozporządzenia nr 1107/2006 z dnia 20 czerwca 2010 r. całkowita liczba osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej odpowiadała średnio wartości 0,7 %.

¹⁹ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications_events_news/ecac_documents/ecac_docs.

naziemnej i udzielający bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej musi posiadać szczegółową i praktyczną wiedzę w zakresie zaspokajania potrzeb tych pasażerów (Artykuł 11 lit. (a));

- b) personel pracujący w imieniu organów zarządzających portami lotniczymi, przewoźników lotniczych lub podmiotów świadczących usługi obsługi naziemnej, mający bezpośredni kontakt z ogółem pasażerów, musi przejść szkolenie w zakresie równego traktowania osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także ukończyć szkolenie świadomości niepełnosprawności. W tym przypadku obowiązek odbycia szkolenia jest mniej rygorystyczny, ale stosuje się do większej liczby pracowników (Artykuł 11 lit. (b));
- c) ostatni wdrożony obowiązek ma zasadniczo bardzo szeroki zakres: wszyscy nowi pracownicy linii lotniczych, podmiotów świadczących usługi obsługi naziemnej oraz organów zarządzających portami lotniczymi (nawet jeżeli nie mają bezpośredniego kontaktu z pasażerami w trakcie wykonywania pracy obowiązków służbowych) muszą odbyć szkolenie dotyczące niepełnosprawności (Artykuł 11 lit. (c)). Do poziomu i intensywności szkolenia tej ostatniej kategorii personelu stosuje się zasadę proporcjonalności.

Personel naziemny powinien również przejść odpowiednie szkolenie w zakresie obsługi sprzętu służącego do poruszania się.

Pracownicy ochrony powinni odbyć odpowiednie szkolenie w celu zagwarantowania poszanowania godności osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podczas kontroli.

Pożądana jest wymiana najlepszych praktyk pomiędzy poszczególnymi NEB w zakresie zapewnienia odpowiedniego przeszkolenia personelu mającego bezpośredni kontakt z pasażerami, tak aby uwrażliwić go na kwestie związane z niepełnosprawnością oraz zapoznać pracowników z zasadą niedyskryminacji, a także aby zapewnić pełniejszą wiedzę na temat sposobów zaspokajania potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Artykuł 14 ust. 1 – Kompetencje krajowych organów wykonawczych (NEB)

Pytanie 16: Jak powinna kształtować się współpraca między NEB, w szczególności w odniesieniu do przekazywania spraw właściwemu NEB?

Zdaniem Służb Komisji, w odniesieniu do kompetencji NEB należy zastosować podejście „oparte na incydentach”, wzorowane na porozumieniu między krajowymi organami wykonawczymi zgodnie z treścią Rozporządzenia (WE) nr 261/2004 o udowodnionej efektywności i oparte o następujące zasady:

- w przypadku skarg związanych z pomocą, do której udzielenia zobowiązany jest zarządzający portem lotniczym, właściwym NEB powinien być ten organ w Państwie Członkowskim, na którego terytorium znajduje się ten port lotniczy;
- w przypadku skarg związanych z pomocą, której ma udzielać przewoźnik lotniczy:

- jeżeli miejsce odlotu znajduje się w Państwie Członkowskim, właściwym NEB powinien być ten organ w tym Państwie Członkowskim;
- jeżeli miejsce odlotu znajduje się w państwie innym niż Państwo Członkowskie, a lot obsługuje przewoźnik posiadający koncesję UE, właściwym NEB powinien być ten organ w pierwszym Państwie Członkowskim przylotu;
- poza powyższymi sytuacjami i z uwzględnieniem zasady terytorialności, jeżeli incydent miał miejsce podczas lotu, wówczas NEB Państwa Członkowskiego, które wydało koncesję danemu przewoźnikowi lotniczemu, może zostać poproszone o udzielenie pomocy w rozwiązaniu sprawy;
- aby zapewnić efektywne stosowanie Rozporządzenia, NEBs muszą współpracować ze sobą i wzajemnie sobie pomagać, tak aby właściwy NEB odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi dotyczącej konkretnego przewoźnika był w stanie uzyskiwać informacje niezbędne do rozpatrzenia skargi, z uwzględnieniem przepisów unijnych i krajowych dotyczących ochrony danych;
- aby zapewnić efektywne stosowanie Rozporządzenia, NEB państwa, które udzieliło danemu unijnemu przewoźnikowi lotniczemu koncesji, jest zobowiązany do monitoringu jego praktyk handlowych, „podręczników procedur” oraz narzędzi i procedur stosowanych przez tego przewoźnika w celu zapewnienia pełnej zgodności z Rozporządzeniem. NEB, które wykryły na swoim terytorium błędne stosowanie Rozporządzenia w związku z ogólnymi praktykami, narzędziami i procedurami przewoźnika, muszą powiadomić NEB w państwie, które udzieliło koncesji, aby umożliwić NEB koordynację działań służących wyeliminowaniu nadużyć, gdzie tylko jest to możliwe;
- odejście to jest zgodne z Artykułem 14 ust. 1, stanowiącym, że organ lub organy odpowiedzialne za wykonanie Rozporządzenia w Państwie Członkowskim odpowiadają za loty rozpoczynające lub kończące się w portach lotniczych na terytorium tego Państwa Członkowskiego. Należy podkreślić, że NEB odpowiedzialny za egzekucję Rozporządzenia może być innym podmiotem niż NEB otrzymujący skargę. Zgodnie z Artykułem 15 ust. 2 osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą przysyłać skargi do NEB odpowiedzialnego za wykonanie rozporządzenia lub do innego NEB²⁰, a zgodnie z treścią Artykułu 15 ust. 3 KOW, który otrzymuje skargę, ma obowiązek przesłać ją do NEB odpowiedzialnego za wykonanie Rozporządzenia.

Załącznik I – Pomoc udzielana przez porty lotnicze –obsługa naziemna sprzętu do poruszania się

Pytanie 17: Jak należy interpretować odpowiedzialność prawną portu lotniczego wynikającą z Rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w przypadku utraty lub uszkodzenia sprzętu do poruszania się, biorąc pod uwagę fakt, że obsługa naziemna takiego sprzętu jest w rzeczywistości realizowana przez personel własny przewoźnika lotniczego/dostawcy usług obsługi naziemnej?

a) Odpowiedzialność

²⁰ W tym kontekście zob. również motyw 17

Artykuł 12 Rozporządzenia zezwala właścicielowi sprzętu do poruszania się na dochodzenie odszkodowania w przypadku utraty lub uszkodzenia sprzętu podczas obsługi w porcie lotniczym lub przewozu na pokładzie samolotu.

Załącznik I do Rozporządzenia stanowi, że porty lotnicze są odpowiedzialne na naziemną obsługę sprzętu do poruszania się. Załącznik I nie zmienia jednak odpowiedzialności prawnej w odniesieniu do obsługi takiego sprzętu. Przewoźnicy lotniczy i ich przedstawiciele pozostają odpowiedzialni w przypadku uszkodzenia sprzętu do poruszania się zgodnie z przepisami prawa międzynarodowego, unijnego i krajowego. W takich przypadkach zastosowanie mają zwykle postanowienia Konwencji Montrealskiej²¹. Żaden z przepisów Rozporządzenia nie uniemożliwia przewoźnikom lotniczym ani ich przedstawicielom starania się o zwrot kosztów wypłaconych odszkodowań w przypadku, gdy uszkodzenie sprzętu do poruszania się nastąpiło wskutek działań organu zarządzającego portem lotniczym lub jakiegokolwiek innej osoby trzeciej.

b) Odpowiedzialność za zarządzanie sprzętem do poruszania się

Zdaniem Służb Komisji, Rozporządzenie nie zmienia obecnego podziału zadań pomiędzy liniami lotniczymi a portem lotniczym, ale zapewnia organom zarządzającym portami lotniczymi szczególne uprawnienia nadzorcze w odniesieniu do naziemnej obsługi sprzętu służącego do poruszania się. Porty lotnicze są zobowiązane do zapewnienia odpowiedniego zarządzania tą usługą i powinny ją aktywnie organizować i nadzorować. Porty lotnicze powinny opracować plan działania dla tego procesu, uwzględniający normy jakości oraz mechanizm umożliwiający monitorowanie realizacji uzgodnione przez linie lotnicze i dostawców usług obsługi naziemnej.

Właściwe zarządzanie sprzętem do poruszania się i jego przewóz jest procesem realizowanym wspólnie przez porty lotnicze i przewoźników lotniczych. Ostateczną decyzję co do możliwości przewiezienia takiego sprzętu podejmuje, ze względu na bezpieczeństwo, przewoźnik lotniczy. W przypadku odmowy przewozu przewoźnik lotniczy powinien szczegółowo uzasadnić powody takiej decyzji. Na żądanie osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej należy przedstawić szczegółowe wyjaśnienie na piśmie w formie dostępnej dla takich osób. Informacje te powinny być przechowywane przez odpowiedni okres czasu, do momentu zakończenia wszelkich procesów prawnych lub alternatywnych procedur rozstrzygnięcia sporów będących skutkiem wydania odmowy (zgodnie z terminami określonymi w Artykule 35 Konwencji Montrealskiej).

Pytanie 18: W jaki sposób można pogodzić względy BHP pracowników portu lotniczego i linii lotniczych (lub pracowników organów, z którymi zawarły one umowę) z faktem, że pomoc w dotarciu do miejsc w samolocie i ich opuszczeniu zazwyczaj udzielana jest zwykle manualnie?

Dbanie o zdrowie i bezpieczeństwo pracowników portu lotniczego i linii lotniczych odbywa się przede wszystkim poprzez odpowiednie przeszkolenie personelu mającego bezpośredni kontakt z pasażerami (zob. Pytanie 15 dotyczące szkolenia). W większości Państw Członkowskich funkcjonują przepisy krajowe regulujące odpowiedzialność pracodawców w zakresie ochrony zdrowia i dbania o bezpieczeństwo swoich pracowników. Wskutek tego pomoc udzielana przez pracowników portów

²¹ Konwencja Montrealska z 1999 r. zapewnia wspólny system odpowiedzialności w odniesieniu do wszystkich przewozów (w tym do usług krajowych w obrębie Unii Europejskiej) na mocy rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97.

lotniczych i przewoźników lotniczych, powinna w miarę możliwości uwzględniać korzystanie z pomocy mechanicznych, takich jak wózki inwalidzkie, wózki inwalidzkie wykorzystywane do wejścia na pokład, pokładowe wózki inwalidzkie oraz podjazdy lub windy. Również w tym względzie Służby Komisji zachęcają do współpracy pomiędzy przewoźnikami lotniczymi w zakresie potencjalnego wspólnego korzystania z wózków inwalidzkich na pokładzie.

W przypadku problemów związanych z zdrowiem i bezpieczeństwem pracy pracowników na skutek przestrzegania przepisów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 oraz w celu propagacji opracowywania najlepszych praktyk w tej dziedzinie, NEBs mogą zachęcać organy zarządzające portami lotniczymi oraz przewoźników lotniczych do raportowania rzeczywistej skali problemów doświadczanych przez personel podczas udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, a także ich powiązań z wymogami regulacyjnymi w zakresie BHP (zob. również Pytanie 3 dotyczące pomocy udzielanej na pokładzie).

Załącznik II – Pomoc udzielana przez przewoźników lotniczych

Pytanie 19: Jak można zdefiniować sprzęt do poruszania się?

Rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 nie zawiera jasno określonej definicji „sprzętu do poruszania się”. Sprzęt taki można jednak zdefiniować jako każdy sprzęt mający na celu umożliwienie poruszania się osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej lub pomoc w poruszaniu się tym osobom. Aby udzielić żądanej pomocy, dostawcy usług powinni zwracać się do tych pasażerów o udzielenie wszystkich niezbędnych informacji dotyczących przewozu ich sprzętu do poruszania się z wyprzedzeniem.

Pytanie 20: Czy Załącznik II do Rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 należy interpretować w taki sposób, że prawo do zabrania sprzętu do poruszania się nie ogranicza się do urządzeń potrzebnych podczas podróży, ale obejmuje również urządzenia potrzebne w miejscu docelowym?

Ponieważ Załącznik II do Rozporządzenia nie zawiera jasno określonej definicji „sprzętu do poruszania się”, nie ma możliwości ograniczenia go wyłącznie do urządzeń potrzebnych podczas podróży. Ponadto użyte w Załączniku II słowo „transport” oraz zaliczenie do przewożonych urządzeń także elektrycznych wózków inwalidzkich, z których nie można korzystać podczas podróży, można rozumieć jako rozszerzenie tego prawa na urządzenia potrzebne w miejscu docelowym, z uwzględnieniem faktu, iż Rozporządzenie ogranicza liczbę urządzeń przewożonych bezpłatnie do dwóch sztuk.

a) Sprzęt sportowy

Rozporządzenie zezwala osobom niepełnosprawnym na przewiezienie dwóch sztuk sprzętu do poruszania się bez ponoszenia dodatkowych opłat. W związku z tym, jeżeli pasażer niepełnosprawny chce przewieźć sprzęt do poruszania się, który może być również wykorzystywany w celach sportowych lub jako sprzęt dodatkowy poza jedną sztuką sprzętu do codziennego poruszania się, wówczas sprzęt ten musi zostać przewieziony bezpłatnie. Zasady transportu sprzętu sportowego, który nie jest sprzętem do poruszania się, mają zastosowanie również do osób niepełnosprawnych.

Pytanie 21: Przydzielanie miejsc siedzących osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz koncepcja „należytych starań”.

a) Co obejmuje koncepcja „należytych starań”?

Załącznik II do Rozporządzenia nakłada na przewoźników lotniczych wymóg podjęcia wszelkich należytych starań w celu zaspokojenia potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej przy przydzielaniu miejsc siedzących. Wymóg ten ma zastosowanie od momentu dokonania rezerwacji do momentu zajęcia przez pasażera przydzielonego mu miejsca. Przydział miejsc dla wszystkich pasażerów podlega odpowiednim wymogom bezpieczeństwa. Przykładowo, zgodnie z nimi, osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie mogą zajmować takich miejsc siedzących, gdzie ich obecność mogłaby uniemożliwić załodze samolotu pełnienie ich obowiązków, blokować dostęp do sprzętu ratunkowego lub utrudniać ewakuację samolotu.

W przypadku osób z nogami w gipsie lub unieruchomionymi w inny sposób, przewoźnicy powinni podjąć należyte starania, aby zapewnić im miejsca siedzące w pierwszym rzędzie lub inne miejsca zapewniające większą ilość miejsca na nogi.

b) Czy przewoźnik lotniczy powinien bezpłatnie podnieść standard siedzeń lub oferować dodatkowe miejsca siedzące osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wymagającym więcej niż jednego miejsca?

Ponieważ Rozporządzenie nie zawiera żadnych informacji na ten temat, przewoźnicy lotniczy stosują w tym zakresie odmienną politykę. Niektórzy przewoźnicy mogą podjąć decyzję o podniesieniu standardu usług dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, natomiast inni wybierają opcję bezpłatnego transportu osób towarzyszących (zgodnie z Artykułem 4 ust. 2). Na mocy Rozporządzenia przewoźnicy nie mają obowiązku podejmowania któregokolwiek z tych środków. Polityka przewoźników lotniczych w zakresie przydziału miejsc osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej powinna być jednak przejrzysta (np. powinna wskazywać, czy miejsca przydziela się według kolejności zgłoszeń). W przypadku stosowania ograniczeń dotyczących miejsc dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej do wiadomości publicznej należy podawać stosowne informacje, np. na stronie internetowej przewoźnika, zgodnie z Artykułem 4 ust. 3 (zob. również Pytanie 5 dotyczące miejsc dla osób towarzyszących.)

Pytanie 22: Czy wymóg udzielenia pomocy w dojściu do toalety oznacza, że wszystkie samoloty muszą posiadać wózki inwalidzkie na pokładzie?

Zgodnie z Załącznikiem II do Rozporządzenia załoga samolotu ma obowiązek udzielania osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej stosownej pomocy w przemieszczaniu się z miejsca siedzącego do toalety, jeżeli osoby te zażądają takiej pomocy. Żadne procedury wdrożone w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nie powinny utrudniać załodze samolotu wykonywania obowiązków, ani też zagrażać jej zdrowiu i bezpieczeństwu (zob. Pytanie 3 dotyczące pomocy na pokładzie samolotu).

W tym celu należy wykorzystywać wózki inwalidzkie na pokładzie, o ile są dostępne. Dla porównania – zgodnie z prawodawstwem USA, do posiadania takich wózków zobowiązane są wszystkie samoloty posiadające więcej niż 60 miejsc. Nie należy odmawiać wstępu na pokład osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej jedynie ze względu na brak możliwości udzielenia jej pomocy w przemieszczaniu się do toalety z powodu braku wózka inwalidzkiego na pokładzie. Jeżeli jest to możliwe, osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny być informowane z wyprzedzeniem o braku wózka inwalidzkiego na pokładzie, co pomoże im podjąć świadomą decyzję o ewentualnej podróży na takich warunkach. Brak możliwości skorzystania z toalety przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej nie musi wiązać się z kwestiami bezpieczeństwa, a zatem może nie stanowić uzasadnionej przyczyny odmowy przewozu, w szczególności podczas podróży na krótkich dystansach (zob. również Pytanie 5 lit. a)).

Zgodnie z motywem 11 Rozporządzenia przewoźnicy lotniczy powinni w miarę możliwości uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej przy podejmowaniu decyzji w kwestii projektu nowych i modernizowanych samolotów. Decyzje takie mogą obejmować zapewnienie odpowiedniego wózka inwalidzkiego na pokładzie oraz zaprojektowania dostępnych dla osób niepełnosprawnych toalet.