



C/2024/5992

4.10.2024.

OBAVIJEST KOMISIJE

Primjena smjernica za tumačenje Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu

(C/2024/5992)

SADRŽAJ

	<i>Stranica</i>
1. Uvod	3
2. Vodeća načela	4
2.1. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednaka prava na slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju kao i svi ostali građani	4
2.1.1. Sprečavanje odbijanja primanja rezervacije ili ukrcaja osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti	4
2.1.2. Zabrana uvođenja posebnih uvjeta ili naknada za putovanje osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti	5
2.2. Besplatna posebna pomoć	5
2.3. Sigurnost zračnog prometa	5
2.4. Suradnja s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti	5
2.5. Besprijeorna visokokvalitetna pomoć prilagođena posebnim potrebama svakog pojedinačnog putnika	6
2.6. Pružanje informacija u pristupačnim oblicima	6
3. Područje primjene Uredbe (EZ) br. 1107/2006	7
3.1. Teritorijalno područje primjene	7
3.2. Osobno područje primjene	7
3.2.1. Definicija osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti	7
3.2.2. Traženje dokaza o zdravstvenom stanju od osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti ..	8
3.2.3. Čimbenici koji mogu biti potencijalni uzrok smanjene pokretljivosti	9
4. Osposobljavanje	9
5. Pravila koja se primjenjuju na pripremu putovanja	10
5.1. Pristupačnost internetskih stranica i usluga na mobilnim uređajima, uključujući mobilne aplikacije, zračnih luka i zračnih prijevoznika	10
5.2. Informacije o sigurnosnim pravilima i ograničenjima zračnih prijevoznika koja se odnose na prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti	11
5.3. Rezervacija	11
5.4. Prethodna obavijest o potrebama za pomoći	12
5.4.1. Prethodna obavijest o potrebi za pomoći	12

5.4.2. Obveza zračnih prijevoznika, njihovih zastupnika i organizatora putovanja da olakšaju dostavu prethodne obavijesti i da je prenesu odgovarajućim sudionicima	13
5.5. Odbijanje rezervacije ili ukrcaja	14
5.6. Zahtjev za osobu u pratnji koja djeluje kao asistent za sigurnost	15
5.7. Putovanje s registriranim psom vodičem	16
5.8. Rezervacija sjedala	17
5.9. Prijenos informacija zračnoj luci i izvršnom zračnom prijevozniku	17
6. Pomoć u zračnoj luci	18
6.1. Određivanje mjesta sastanka	18
6.2. Tko bi trebao pružati pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u zračnim lukama? 19	
6.3. Posebna pristojba za korisnike zračnih luka za financiranje pomoći	19
6.4. Pružanje pomoći u zračnoj luci	21
6.5. Standardi kvalitete zračne luke	24
6.6. Obveza zračnih prijevoznika da u slučaju kašnjenja i otkazivanja posebnu pozornost posvete osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti	25
6.7. Zdravlje i sigurnost osoblja koje pruža pomoć	25
7. Odbijanje ukrcaja putnika s invaliditetom ili putnika smanjene pokretljivosti i uvjetovanje njihova ukrcaja zahtjevom da putuju u pratnji asistenta za sigurnost	26
8. Pomoć koju pruža zračni prijevoznik	26
8.1. Prijevoz registriranih pasa vodiča u kabini	26
8.2. Prijevoz opreme za kretanje	27
8.3. Prijevoz medicinske opreme	27
8.4. Sjedala koja zadovoljavaju posebne potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti	28
8.5. Sjedala osoba u pratnji osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti	28
8.6. Pružanje bitnih informacija o letu	29
8.7. Pomoć pri pristupu toaletnom prostoru	29
9. Gubitak ili oštećenje opreme za kretanje	29
10. Pritužbe	30
11. Uloga nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva: praćenje i osiguravanje usklađenosti	31

1. UVOD

Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽¹⁾ stupila je na snagu 15. kolovoza 2006. U cijelosti se primjenjuje od 26. srpnja 2008 ⁽²⁾.

U člancima 21. i 26. Povelje Europske unije o temeljnim pravima ⁽³⁾ priznaje se pravo osoba s invaliditetom na nediskriminaciju, neovisnost, društvenu i profesionalnu uključenost te sudjelovanje u životu zajednice. U članku 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom utvrđuje se načelo pristupačnosti te se od država stranaka zahtijeva da poduzmu odgovarajuće mjere kako bi osigurale da osobe s invaliditetom mogu pristupiti, na ravnopravnoj osnovi s ostalima, uslugama i prostorima koji su otvoreni ili namijenjeni javnosti, uključujući prijevoz ⁽⁴⁾. Uredba (EZ) br. 1107/2006 ima važnu ulogu u provedbi tih temeljnih prava jer se njome utvrđuju pravila za zaštitu osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu od diskriminacije i osigurava da dobiju pomoć koja im je potrebna kako bi mogli putovati na ravnopravnoj osnovi s ostalim građanima.

Uredba (EZ) br. 1107/2006 donijela je neosporne prednosti osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Međutim, nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva koja se bave provedbom Uredbe (EZ) br. 1107/2006, zračne luke i zračni prijevoznici različito tumače i primjenjuju neke njezine odredbe. Komisija je 2012. objavila prvo izdanje smjernica za tumačenje ⁽⁵⁾ s uputama za tumačenje i primjenu niza odredaba Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva, zračni prijevoznici, zračne luke, putnici i njihova udruženja u međuvremenu su postavili pitanja koja nisu obuhvaćena smjernicama za tumačenje iz 2012. U nedavnoj Komisijinoj evaluaciji Uredbe (EZ) br. 1107/2006 iz 2021. zaključeno je i da postoji potreba za tumačenjem odredaba koje nisu obuhvaćene smjernicama za tumačenje iz 2012 ⁽⁶⁾.

Osim obveza utvrđenih u Uredbi (EZ) br. 1107/2006, Europska konferencija civilnog zrakoplovstva (ECAC) donijela je nekoliko standarda i preporuka u tom području ⁽⁷⁾. Konkretno, odjeljak 5. Izjave ECAC-a o politici u području olakšavanja civilnog zrakoplovstva sadržava smjernice o olakšavanju prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti ⁽⁸⁾. U članku 9. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da pri utvrđivanju svojih standarda kvalitete upravna tijela zračne luke moraju uzeti u obzir Kodeks o dobrom ponašanju u pružanju zemaljskih usluga osobama smanjene pokretljivosti ECAC-a, koji je jedan od priloga Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5. Osim toga, u uvodnoj izjavi 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da bi pri organiziranju pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te osposobljavanju svojeg osoblja, zračne luke i zračni prijevoznici trebali postupati sukladno Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5 u trenutku donošenja Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

⁽¹⁾ Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽²⁾ Članci 3. i 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 počeli su se primjenjivati 26. srpnja 2007.

⁽³⁾ SL C 326, 26.10.2012., str. 400., ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

⁽⁴⁾ <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>. Europska unija i sve njezine države članice stranke su Konvencije.

⁽⁵⁾ Radni dokument službi Komisije od 11. lipnja 2012., *Smjernice za tumačenje primjene Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air)*, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

⁽⁶⁾ Radni dokument službi Komisije, *Evaluacija Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air)*, SWD(2021) 417 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418>.

⁽⁷⁾ ECAC je međuvladina organizacija koju su osnovali Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva (ICAO) i Vijeće Europe. Trenutačno ima 44 države članice, uključujući svih 27 država članica EU-a. Njegovi su ciljevi uskladiti politike i prakse civilnog zrakoplovstva među državama članicama te istodobno promicati dogovor o političkim pitanjima između država članica i drugih dijelova svijeta.

⁽⁸⁾ Dokument br. 30 ECAC-a dio I. odjeljak 5. Najnovija verzija dokumenta (13. izdanje, prosinac 2023.) dostupna je na: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Dodatni zakonodavni akt EU-a koji osobama s invaliditetom dodjeljuje prava i koji je relevantan u kontekstu zračnog prijevoza jest Direktiva (EU) 2019/882 o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga⁽⁹⁾ (Europski akt o pristupačnosti), u kojoj se utvrđuju zahtjevi za pristupačnost ključnih proizvoda i usluga. Određeni zahtjevi za pristupačnost propisani Direktivom (EU) 2019/882 dopunjuju Uredbu (EZ) br. 1107/2006.

Cilj je ovih smjernica za tumačenje pojasniti odredbe Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i promicati najbolju praksu kako bi se odredbe Uredbe (EZ) br. 1107/2006 bolje primjenjivale te učinkovitije i dosljednije provodile. Međutim, ove smjernice za tumačenje nemaju za cilj iscrpno obuhvatiti sve odredbe i ne donose nove pravne odredbe. Valja napomenuti i da nisu pravno obvezujuće i ne utječu ni na jedno tumačenje prava Unije koje je dao Sud Europske unije. Ove smjernice za tumačenje zamjenjuju smjernice za tumačenje iz 2012.

2. VODEĆA NAČELA

2.1. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednaka prava na slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju kao i svi ostali građani

U uvodnoj izjavi 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednako pravo na slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju kao i svi ostali građani i da se to pravo primjenjuje na zračni promet kao i na sva ostala područja života.

2.1.1. Sprečavanje odbijanja primanja rezervacije ili ukrcaja osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti

U članku 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 propisuje se da zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja ne smije odbiti rezervaciju za let ili ukrcaj osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti zbog njihova invaliditeta ili smanjene pokretljivosti.

U članku 4. stavku 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 propisana su dva odstupanja od zabrane iz članka 3. te uredbe:

- i. ako dotičnu osobu nije moguće prevesti u skladu sa sigurnosnim zahtjevima koji su utvrđeni u međunarodnom pravu, pravu Unije⁽¹⁰⁾ ili nacionalnom pravu ili koje je utvrdilo tijelo koje je predmetnom zračnom prijevozniku izdalo svjedodžbu o sposobnosti zračnog prijevoza;
- ii. ako veličina zrakoplova ili njegovih vrata fizički onemogućava ukrcaj ili prijevoz te osobe.

U skladu s člankom 4. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja moraju učiniti javno dostupnima sigurnosna pravila koja se primjenjuju na prijevoz osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti. Ta bi pravila trebala biti jednostavna, jasna i lako dostupna⁽¹¹⁾.

U članku 4. stavku 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da zračni prijevoznici, njihovi zastupnici ili organizatori putovanja moraju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti obavijestiti o konkretnim razlozima odbijanja ako odbiju prihvatiti njihovu rezervaciju ili ukrcaj. Ti se razlozi moraju temeljiti isključivo na jednom od dva odstupanja iz članka 4. Uredbe. Ako se odbijanje temelji na odstupanju iz članka 4. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja dužan je u skladu s člankom 4. stavkom 1. poduzeti sve razumne mjere kako bi dotičnoj osobi predložio drugu prihvatljivu mogućnost.

U skladu s člankom 10. u vezi s Prilogom II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici obvezni su prevesti opremu za kretanje osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Odbijanje prijevoza opreme za kretanje često ima posljedice koje su usporedive s posljedicama odbijanja prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

⁽⁹⁾ Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

⁽¹⁰⁾ Uredba Komisije (EU) br. 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama u skladu s Uredbom (EZ) br. 216/2008 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 296, 25.10.2012., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj>).

⁽¹¹⁾ Vidjeti točku 5.2.2. za minimalne informacije koje bi trebalo objaviti.

Odbijanje prijevoza opreme za kretanje može se opravdati samo pozivanjem na razloge utvrđene u članku 4. stavku 1. i Prilogu II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 koji se odnose na veličinu zrakoplova i njegovih vrata, primjenjiva pravila za siguran zračni prijevoz opasnog tereta i propise o sigurnosti zračnog prometa.

2.1.2. **Zabrana uvođenja posebnih uvjeta ili naknada za putovanje osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti**

Opće načelo nediskriminacije iz članka 1. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 sprečava prijevoznike da osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti odrede posebne uvjete za putovanje.

Stoga u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici mogu zahtijevati da osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti budu u pratnji druge osobe samo ako im je potrebna pomoć kako bi ispunile primjenjive sigurnosne zahtjeve.

2.2. **Besplatna posebna pomoć**

Kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pružile mogućnosti zračnog prijevoza usporedive s mogućnostima koje su dostupne ostalim građanima, treba im u zračnim lukama i zrakoplovu pružiti pomoć koja je prilagođena njihovim posebnim potrebama⁽¹²⁾. U interesu društvenog uključivanja osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti moraju dobiti tu pomoć bez nadoplate u skladu s člankom 8. stavkom 1. i člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Prema tome, zračni prijevoznici, njihovi zastupnici, putničke agencije, organizatori putovanja i upravna tijela zračne luke ne smiju osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti naplatiti dodatnu pristojbu za pomoć u zračnoj luci ili zrakoplovu.

2.3. **Sigurnost zračnog prometa**

Temeljno načelo sigurnosti zračnog prometa za sve putnike i članove posade mora se poštovati i ne smije se ugroziti. Međutim, kad god je to moguće, to bi načelo trebalo provoditi tako da se uzmu u obzir posebne potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te njihovo pravo na pristup prijevozu na ravnopravnoj osnovi s ostalima i da se ne utječe nerazmjerno na njihovu sposobnost putovanja. Pravila o sigurnosti zračnog prometa trebalo bi primjenjivati transparentno i dosljedno.

2.4. **Suradnja s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti**

Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti općenito najbolje znaju koje su njihove posebne potrebe na putovanju. Stoga je dobra praksa da upravna tijela zračnih luka i zračni prijevoznici uspostave trajni dijalog s organizacijama koje predstavljaju te osobe kako bi bolje zadovoljili njihove potrebe za mobilnošću.

U skladu s posebnim odredbama Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navedenima u nastavku upravna tijela zračnih luka izričito su obvezna surađivati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti.

U skladu s člankom 5. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 upravna tijela zračne luke dužna su surađivati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti pri određivanju točaka dolaska i odlaska u kojima osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti mogu s lakoćom najaviti svoj dolazak u zračnu luku i zatražiti pomoć.

U skladu s člankom 9. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 upravna tijela zračnih luka moraju pri donošenju standarda kvalitete za pomoć surađivati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti (među ostalim tijelima).

U Prilogu 5-D Dokumentu br. 30 ECAC-a navodi se da bi upravna tijela zračne luke i zračni prijevoznici trebali surađivati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti pri izradi programa osposobljavanja, politika i postupaka.

⁽¹²⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Kad se zračni prijevoznici i upravna tijela zračne luke savjetuju s organizacijama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, poželjno je da surađuju s različitim organizacijama koje predstavljaju osobe s raznim vrstama invaliditeta i smanjenja pokretljivosti.

Preporučuje se da upravna tijela zračnih luka i zračni prijevoznici uključe organizacije koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti i u osmišljavanje i ocjenjivanje usluga, uključujući pružanje pomoći te osiguravanje objekata i opreme.

2.5. **Besprijekorna visokokvalitetna pomoć prilagođena posebnim potrebama svakog pojedinačnog putnika**

Pružena pomoć mora se što više prilagoditi posebnim potrebama pojedinačnog putnika u skladu s člankom 7. stavkom 7. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Konkretno, osiguravanje invalidskih kolica s pratnjom za sve osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti pojednostavnjeni je pristup kojim se zanemaruje raznolikost potreba. Moguće je, primjerice, dati upute putnicima s oštećenjem vida i pružiti bitne informacije putnicima s oštećenjem sluha u njima pristupačnom obliku. Pomoć bi trebalo organizirati tako da se izbjegnu prekidi i kašnjenja te istodobno postignu visoki i istovjetni standardi u cijelom EU-u ⁽¹³⁾. To bi trebalo shvatiti kao pružanje primjerene, ugodne, sigurne i besprijekorne pomoći. Stoga bi trebalo što više izbjegavati promjene pružatelja pomoći jer često uzrokuju kašnjenja i prisiljavaju putnike da čekaju nove pratitelje. Putnika kojem se pruža pomoć nikad se ne smije ostaviti da čeka bez pomoći ili pratnje ⁽¹⁴⁾, osim ako je drukčije dogovoreno s njim.

2.6. **Pružanje informacija u pristupačnim oblicima**

Zračni prijevoznici i upravna tijela zračne luke trebali bi putnicima u zračnom prijevozu pružiti sve bitne informacije u alternativnim oblicima koji su pristupačni i osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Informacije koje se pružaju putnicima trebale bi biti automatski pristupačne osobama s invaliditetom (posebno kad je riječ o internetskim stranicama, aplikacijama, uređajima za izdavanje karata i šalterima za pomoć), a od 28. lipnja 2025. trebale bi biti usklađene sa zahtjevima za pristupačnost iz Direktive (EU) 2019/882.

„Alternativni oblici” znači da se informacije istodobno pružaju u različitim oblicima kako bi bile pristupačne svima (npr. ako se informacije pružaju na zaslonu i zvučnim sredstvima, bit će dostupne i slijepim i gluhim putnicima). Pristupačni oblici uključuju, ali nisu ograničeni na: uvećani font slova, verziju na Brailleovu pismu, reljefna izbočena slova i brojke, lako čitljive verzije, audioformate kao što su internetske stranice, mobilne aplikacije, videoformat (s titlovima te prijevodom na međunarodni i nacionalni znakovni jezik) i druge elektroničke formate. Davanje informacija nagluhim osobama može se olakšati korištenjem induktivnih petlji (telecoil) i vizualnih informacija (npr. piktogrami). Primjerice, informacije se mogu prikazati na monitorima. Dobra je praksa osigurati da je tijekom radnog vremena zračne luke prisutno osoblje zračne luke koje dobro vlada nacionalnim i međunarodnim znakovnim jezikom. Informacije bi trebalo pružiti barem na onim jezicima na kojima su informacije stavljene na raspolaganje ostalim putnicima ⁽¹⁵⁾.

U skladu s člankom 4. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici i njihovi zastupnici moraju na pristupačan način učiniti javno dostupnima sigurnosna pravila koja se primjenjuju na osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti te sva ograničenja prijevoza tih osoba. Te bi informacije trebale biti pristupačne, jasne i lako dostupne (barem na internetskim stranicama zračnih prijevoznika i njihovih zastupnika).

U skladu s Prilogom II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici također su dužni pružiti sve bitne informacije o letu u pristupačnim oblicima.

U skladu s člankom 5. stavkom 2. i Prilogom I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 upravna tijela zračne luke dužna su na određenim točkama dolaska i odlaska u zračnim lukama osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u pristupačnim oblicima pružiti osnovne informacije o zračnoj luci koje su im potrebne za let.

⁽¹³⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 5. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

⁽¹⁴⁾ U Prilogu 5-D Dokumentu br. 30 ECAC-a navodi se da osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti kojima je potrebna pomoć ne bi smjele ostati bez pratnje dulje od 30 minuta.

⁽¹⁵⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 13. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

U skladu s Prilogom I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 upravna tijela zračne luke moraju u pristupačnim oblicima pružiti informacije koje su osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti potrebne za let.

Od 28. lipnja 2025. upravna tijela zračne luke i zračni prijevoznici morat će pružiti informacije o putovanju (uključujući informacije o putovanju u stvarnom vremenu) u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Direktivi (EU) 2019/882. Ta se obveza primjenjuje i na internetske stranice, usluge na mobilnim uređajima, pametno izdavanje karata, samoposlužne terminale i uređaje za izdavanje karata.

3. PODRUČJE PRIMJENE UREDBE (EZ) BR. 1107/2006

3.1. Teritorijalno područje primjene

U članku 1. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da se ona primjenjuje na osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti koje koriste ili namjeravaju koristiti usluge komercijalnog putničkog zračnog prijevoza pri odlasku iz zračne luke, tranzitu kroz zračnu luku ili dolasku u zračnu luku kad se zračna luka nalazi na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor ⁽¹⁶⁾.

U članku 1. stavku 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 područje primjene njezinih članaka 3., 4. i 10. proširuje se na putnike koji odlaze iz zračne luke koja se nalazi u trećoj zemlji i dolaze u zračnu luku koja se nalazi na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor ako je prijevoznik koji obavlja zračni promet zračni prijevoznik EU-a. Uredba (EZ) br. 1107/2006 stoga se ne primjenjuje na letove koje obavljaju zračni prijevoznici koji nisu iz EU-a (tj. zračni prijevoznici koji nemaju operativnu licenciju države članice EU-a) i putuju iz zračne luke treće zemlje u zračnu luku koja se nalazi na području EU-a.

3.2. Osobno područje primjene

3.2.1. Definicija osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti

U članku 2. točki (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 „osoba s invaliditetom” ili „osoba smanjene pokretljivosti” definirana je kao „bilo koja osoba čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena zbog bilo koje tjelesne invalidnosti (osjetilna ili lokomotorna, trajna ili privremena), intelektualne invalidnosti ili oštećenja ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti ili starosti te čije stanje zahtijeva primjerenu pažnju i prilagodbu njezinim posebnim potrebama usluga koje su na raspolaganju svim putnicima”.

Osobe s invaliditetom nisu homogena skupina i imaju različite potrebe. Neke mogu imati više vrsta invaliditeta. Neke su vrste invaliditeta vidljive, ali mnoge su skrivene i nisu odmah očite drugima (npr. određena kognitivna neurološka stanja i kronične bolesti) ⁽¹⁷⁾. Nekoliko zračnih luka uvelo je dobru praksu koja osobama sa skrivenim invaliditetom omogućuje da nose prikladno dizajniranu traku, narukvicu ili sličan predmet i tako se identificiraju kao osobe kojima je potrebna pomoć.

Za potrebe Uredbe (EZ) br. 1107/2006 invaliditet može biti trajan ili ponekad samo privremen (npr. slomljeni ud). Simptomi invaliditeta mogu biti povremeni, tako da osobe ponekad mogu biti stvarno onesposobljene ili imati smanjenu pokretljivost, a ponekad će biti potpuno sposobne.

⁽¹⁶⁾ U skladu s člankom 355. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) pravo Unije ne primjenjuje se na zemlje i državna područja navedene u Prilogu II. UFEU-u (vidjeti Prilog II. UFEU-u <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT>). Umjesto toga, na te se zemlje i državna područja primjenjuje poseban status pridruživanja utvrđen u skladu s dijelom četvrtim UFEU-a. Osim toga, u skladu s aktom o pristupanju Danske pravo Unije ne primjenjuje se na Farske Otoke. Farske Otoke stoga treba smatrati trećom zemljom u smislu Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

S druge strane, u skladu s člankom 355. UFEU-a odredbe Ugovorâ primjenjuju se na francuske prekomorske departmane (tj. Guadeloupe, Francusku Gijanu, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy i Saint-Martin), Azore, Madeiru i Kanarske otoke. Ta su područja stoga dio države članice na koju se primjenjuje Ugovor u smislu Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Uredba (EZ) br. 1107/2006 primjenjuje se i na Island i Norvešku (u skladu sa Sporazumom o europskom gospodarskom prostoru) te na Švicarsku (u skladu sa Sporazumom između Europske zajednice i Švicarske Konfederacije o zračnom prometu iz 1999.).

⁽¹⁷⁾ Međunarodno udruženje zračnih luka (ACI) Europe objavilo je 2024. smjernice „Pružanje pomoći putnicima s nevidljivim invaliditetom” za upravna tijela zračnih luka. U njima se opisuju najčešće vrste skrivenog invaliditeta i pružaju praktične upute za pružanje pomoći osobama s tim invaliditetom: <https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf>.

Budući da su zračne luke sve veće i složenije i da je vrijeme za dolazak do izlaza za ukrcaj ograničeno, pomoć mogu zatražiti i osobe koje su inače samostalne. Možda im u svakodnevnom životu pomoć nije potrebna, ali moguće je da u ograničenom vremenu ne mogu pješice prijeći velike udaljenosti u zračnim lukama.

Stoga je preporučljivo da upravna tijela zračne luke projektiraju zračnu luku tako da bude prilagođena korisnicima i jednostavna za snalaženje te da koriste jasne, nedvosmislene znakove kako bi bilo potrebno što manje dugog hodanja te da obavijeste putnike o svim važnim informacijama o njihovim letovima i promjenama tih informacija (npr. izlaz za ukrcaj) čim postanu dostupne.

Kad osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti traže pomoć, svaki zahtjev trebalo bi ocijeniti zasebno kako bi pomoć bila razmjerna stvarnim potrebama dotične osobe u posebnim uvjetima okruženja (zračne luke ili zrakoplova) i leta, pri čemu se, međutim, očekuje da se pomoć pruži bez nepotrebnih ograničenja. U tom kontekstu valja naglasiti da će neki putnici možda trebati pomoć samo u zračnoj luci (ili čak samo u određenim zračnim lukama, ovisno o veličini i posebnim značajkama zračne luke), ali ne i u zrakoplovu.

To znači da zračni prijevoznik koji ograniči broj putnika s invaliditetom u zrakoplovu radi usklađivanja s pravilima o sigurnosti zračnog prometa može primijeniti ta ograničenja samo na putnike kojima je pomoć potrebna u zrakoplovu, ali ne na osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti kojima je pomoć potrebna samo u zračnoj luci kako bi došle do izlaza za ukrcaj i nakon dolaska napustile zračnu luku.

3.2.2. Traženje dokaza o zdravstvenom stanju od osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti

Prema Uredbi (EZ) br. 1107/2006 osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti nisu dužne dostaviti dokaz o svojem stanju kako bi opravdale zahtjev za pomoć. Zračni prijevoznici stoga ne smiju tražiti takav dokaz kao preduvjet za pružanje pomoći.

Međutim, posebna detaljna istraga može se provesti ako zračni prijevoznik ili njegov zastupnik, organizator putovanja, upravno tijelo zračne luke ili poduzeće koje pruža posebnu pomoć u ime tijela koje upravlja zračnom lukom ima opravdane razloge za sumnju da je putnik počinio zlouporabu kako bi iskoristio besplatnu pomoć. Istragu bi trebalo provesti iznimno pažljivo i oprezno, vodeći računa o dostojanstvu i pravu na privatnost dotičnog putnika. Pomoć se može odbiti ako se otkrije zlouporaba.

Ako zdravstveno stanje putnika ugrožava njegov siguran prijevoz ili zdravlje drugih putnika i posade⁽¹⁸⁾, zračni prijevoznik, njegov zastupnik ili organizator putovanja može zatražiti liječničko odobrenje kojim se jamči da je putnik sposoban za let. Dobra je praksa da zračni prijevoznici prihvate „zdravstvene iskaznice putnika koji često putuju”, u kojima liječnik potvrđuje da je putnik s kroničnim bolešću sposoban za let. Tijekom razdoblja valjanosti iskaznice neće biti potrebno pribaviti liječničko odobrenje za svako putovanje⁽¹⁹⁾.

Ako se utvrdi da osoba nije zdravstveno sposobna za letenje (zato što postoji rizik da se prijevoz ne može obaviti sigurno ili zato što bi se mogla ugroziti sigurnost leta), zračni prijevoznik ovlašten je odbiti prijevoz te osobe⁽²⁰⁾.

U članku 2. točki (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća⁽²¹⁾ propisuje se i da zračni prijevoznici mogu odbiti prijevoz osoba koje nisu zdravstveno sposobne za letenje. Stoga se prava putnika povezana s uskraćivanjem ukrcaja u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 ne primjenjuju na osobu kojoj je odbijen ukrcaj iz opravdanih razloga (među ostalim ako je razlog za odbijanje bio taj da se osoba smatrala medicinski nesposobnom za letenje).

⁽¹⁸⁾ U Rezoluciji 700 Međunarodnog udruženja zračnih prijevoznika (IATA) (Prihvaćanje i prijevoz onesposobljenih putnika) (22. izdanje, lipanj 2022.) navode se okolnosti u kojima bi moglo biti primjereno zahtijevati liječničko odobrenje za dotičnog putnika.

⁽¹⁹⁾ Vidjeti točku 3.1.3. o zdravstvenoj iskaznici putnika koji često putuje (FREMEC) u Rezoluciji 700 IATA-e o prihvaćanju i prijevozu onesposobljenih putnika (22. izdanje, lipanj 2002.).

⁽²⁰⁾ U skladu s točkom CAT.GEN.MPA.105 (Odgovornosti zapovjednika (leta) navedenom u poddijelu A Priloga IV. Uredbi Komisije (EU) br. 965/2012 o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letaćkim operacijama u skladu s Uredbom (EZ) br. 216/2008 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 296, 25.10.2012., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj>).

⁽²¹⁾ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

3.2.3. Čimbenici koji mogu biti potencijalni uzrok smanjene pokretljivosti

3.2.3.1. Dob

Oštećenja povezana sa starošću mogu dovesti do većeg smanjenja pokretljivosti nego kod prosječnog putnika. Kad je to potrebno, osobama smanjene pokretljivosti mora se pružiti prilagođena pomoć.

Nekoliko zračnih prijevoznika pruža uslugu za nepraćenu djecu koja omogućuju da djeca putuju sama bez odrasle osobe, rođaka ili skrbnika pod nadzorom zrakoplovnog osoblja. Nepraćena djeca nisu obuhvaćena Uredbom (EZ) br. 1107/2006, a pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ne može biti zamjena za uslugu za nepraćenu djecu.

Situacije u kojima odrasle osobe koje putuju s malom djecom (posebno dojenčadi) čija bi dob mogla ograničiti njihovu mobilnost u zračnoj luci (npr. možda neće moći svladati velike udaljenosti u velikim zračnim lukama u kratkom vremenu ili koristiti stepenice ako nema dizala) ne bi trebale biti isključene iz pružanja pomoći na temelju Uredbe (EZ) br. 1107/2006. U tim se situacijama može pomoći s prijevozom prtljage u zračnoj luci kako bi se odrasla osoba u pratnji mogla usredotočiti na pomaganje maloj djeci u kretanju.

3.2.3.2. Trudnoća

Zračni prijevoznici nisu obvezni prevoziti trudne putnice koje zbog zdravstvenih ili sigurnosnih razloga ne mogu letjeti. Međutim, može se smatrati da su situacije koje utječu na pokretljivost trudne putnice (npr. kad se ne može brzo i lako kretati velikom zračnom lukom), a posebno na točkama povezivanja, obuhvaćene područjem primjene Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

3.2.3.3. Pretile osobe

Pretile osobe čije stanje jasno smanjuje njihovu pokretljivost (npr. ne mogu se lako kretati zračnom lukom ili u zrakoplovu) mogu se smatrati osobama smanjene pokretljivosti. Kao i za sve ostale kategorije osoba smanjene pokretljivosti, sigurnosni zahtjevi mogu pretilim osobama ograničiti pristup zračnom prijevozu (npr. zbog nedostupnosti odgovarajućih sjedala, bilo u pogledu veličine ili čvrstoće samog sjedala ili sigurnosnog pojasa).

4. OSPOSOBLJAVANJE

Osposobljavanje je važan element za postizanje usklađenosti sa zahtjevima Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Osoblje zračnih prijevoznika i upravnih tijela zračne luke (uključujući sve podugovaratelje koji rade u njihovo ime) koje je u izravnom kontaktu s putnicima mora proći odgovarajuću razinu osposobljavanja.

Pri organizaciji osposobljavanja svojeg osoblja upravna tijela zračne luke i zračni prijevoznici trebali bi uzeti u obzir Dokument br. 30 ECAC-a dio I. odjeljak 5 ⁽²³⁾.

Osposobljavanje bi trebalo biti prilagođeno posebnim zahtjevima radnog mjesta i mora uzeti u obzir relevantne pravne obveze utvrđene u Uredbi (EZ) br. 1107/2006 ili u drugom međunarodnom pravu, pravu EU-a ili nacionalnom pravu.

U skladu s člankom 11. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 tri su razine obveza osposobljavanja:

- (a) osoblje koje radi za upravna tijela zračne luke i zračne prijevoznike (uključujući zaposlenike podugovaratelja) i pruža izravnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti mora proći osposobljavanje u okviru kojeg će steći specifično i stvarno znanje o tome kako zadovoljiti potrebe tih putnika ⁽²³⁾;

⁽²³⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

⁽²³⁾ Primjerice, posrednici za rezervacije i osoblje pozivnog centra zračnih prijevoznika trebali bi proći posebno osposobljavanje o tome kako tražiti informacije o invaliditetu ili smanjenoj pokretljivosti, koje su uobičajene potrebe za pomoći osoba s određenim invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću te kako evidentirati i osigurati pravilno prosljeđivanje informacija o pomoći. Trebalo bi podučavati i o zdravstvenim i sigurnosnim aspektima pružanja pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti kako se tijekom pružanja pomoći ne bi ugrozili zdravlje i sigurnost osoblja.

- (b) osoblje koje radi za upravna tijela zračne luke ili zračne prijevoznike u zračnoj luci i u izravnom je kontaktu s putnicima mora proći osposobljavanje o jednakosti osoba s invaliditetom te informiranje o invaliditetu⁽²⁴⁾. Ta je obveza osposobljavanja manje zahtjevna, a osposobljavanje je općenitije od osposobljavanja osoblja (iz prethodnog stavka) koje pruža izravnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Međutim, primjenjuje se na veću skupinu osoblja;
- (c) svi novi zaposlenici zračnih prijevoznika i upravnih tijela zračne luke (uključujući one koji nisu u izravnom kontaktu s putnicima)⁽²⁵⁾ moraju proći osposobljavanje o invaliditetu. Razina i intenzitet osposobljavanja trebali bi ovisiti o tome je li osoblje u izravnom kontaktu s putnicima. Ako nije, osposobljavanje može biti najmanje zahtjevno i najopćenitije od tri vrste osposobljavanja utvrđene u članku 11. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Upravna tijela zračnih luka i zračni prijevoznici moraju voditi računa o tome da njihovo cjelokupno osoblje redovito pohađa tečajeve za obnovu znanja.

Sve osoblje uključeno u zračni prijevoz trebalo bi proći odgovarajuće osposobljavanje. Primjerice, putnički agenti trebali bi proći osposobljavanje kako bi razumjeli potrebe i vrstu pomoći koja je potrebna različitim kategorijama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Isto tako, zaštitarsko osoblje trebalo bi proći osposobljavanje kako bi sigurnosne provjere provodilo uz najveće poštovanje dostojanstva osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

O sadržaju programa osposobljavanja trebalo bi se savjetovati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Operatori zračnih luka i zrakoplova trebali bi razmotriti uključivanje tih organizacija u ocjenjivanje sadržaja svojih programa osposobljavanja i, ako je moguće, u samo pružanje osposobljavanja⁽²⁶⁾.

Dokument br. 30 ECAC-a dio I. odjeljak 5. sadržava smjernice o opsegu, sadržaju i organizaciji različitih programa osposobljavanja⁽²⁷⁾ koje bi zračni prijevoznici i upravna tijela zračne luke trebali uzeti u obzir pri oblikovanju svojih programa osposobljavanja⁽²⁸⁾.

5. PRAVILA KOJA SE PRIMJENJUJU NA PRIPREMU PUTOVANJA

5.1. Pristupačnost internetskih stranica i usluga na mobilnim uređajima, uključujući mobilne aplikacije, zračnih luka i zračnih prijevoznika

Internetske stranice i usluge na mobilnim uređajima (uključujući mobilne aplikacije zračnih luka i zračnih prijevoznika) imaju bitnu ulogu u pružanju informacija korisnicima pri rezervaciji zrakoplovnih karata i obavješćivanju o potrebama za pomoći. Pri osmišljavanju takvih pristupačnih internetskih stranica uvijek bi trebalo uzeti u obzir postojeće međunarodne smjernice⁽²⁹⁾ i standarde EU-a⁽³⁰⁾ za zadovoljavanje potreba osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. U Prilogu 5-J Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5. detaljno su opisani standardi koje bi zračne luke i zračni prijevoznici trebali poštovati kako bi svoje internetske stranice i mobilne aplikacije učinili pristupačnima osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. U tim se standardima posebno navodi da bi informacije za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebale biti lako dostupne i navedene na jednoj stranici do koje se dolazi jednim klikom s početne internetske stranice zračnog prijevoznika ili zračne luke. Od 28. lipnja 2025. upravna tijela zračnih luka i zračni prijevoznici morat će svoje internetske stranice i usluge na mobilnim uređajima (uključujući mobilne aplikacije) prilagoditi tako da budu pristupačne osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti na ravnopravnoj osnovi sa svim ostalim putnicima, u skladu s člankom 2. stavkom 2. točkom (c) podtočkama i. i ii. Direktive (EU) 2019/882.

⁽²⁴⁾ Ta bi kategorija trebala uključivati i zapovjednike zrakoplova kako bi mogli donositi utemeljene odluke o ukrcaju osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti. Posebnu pozornost trebalo bi posvetiti njihovu osposobljavanju o „vrstama skrivenog invaliditeta”.

⁽²⁵⁾ Primjerice, osoblje koje pruža zemaljske usluge trebalo bi biti osposobljeno za rukovanje opremom za kretanje.

⁽²⁶⁾ Vidjeti Prilog 5-G Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5.

⁽²⁷⁾ Vidjeti posebno Prilog 5-G Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5.

⁽²⁸⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

⁽²⁹⁾ Trenutačno Smjernice o pristupačnosti internetskog sadržaja (WCAG) 2.1: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

⁽³⁰⁾ Vidjeti primjerice usklađenu europsku normu o pristupačnosti IKT-a (EN 301 549): <https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility>.

5.2. Informacije o sigurnosnim pravilima i ograničenjima zračnih prijevoznika koja se odnose na prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti

U članku 4. stavku 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navedeno je da zračni prijevoznik ili njegov zastupnik „mora na pristupačan način i barem na onim jezicima na kojima su informacije stavljene na raspolaganje ostalim putnicima, učiniti javno dostupnima sigurnosna pravila koja se primjenjuju na prijevoz osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti kao i bilo koja ograničenja na njihov prijevoz ili na prijevoz pomagala za kretanje zbog veličine zrakoplova”. Međutim, organizator putovanja „stavlja ta sigurnosna pravila i ograničenja na raspolaganje za letove koji su uključeni u putovanja, odmore i kružna putovanja u paket-aranžmanima koje organizira, prodaje ili nudi na prodaju”.

Te bi informacije trebale uključivati barem ⁽³¹⁾: sva ograničenja povezana sa sigurnosnim zahtjevima ili ograničenja zbog veličine zrakoplova, situacije u kojima je potrebna osoba u pratnji za pružanje sigurnosne pomoći, nepostojanje pristupačnog toaletnog prostora, nepostojanje pokretnih naslona za ruke uz prolaz, dimenzije sjedala i veličinu prolaza povezane sa sigurnosnim zahtjevima ili veličinom zrakoplova, informacije o pristupačnosti unutar zrakoplova, informacije o tome ima li zračni prijevoznik invalidska kolica u zrakoplovu za pristup toaletnom prostoru, informacije o prijevozu medicinske opreme i registriranih pasa vođača, informacije o opskrbi medicinskim kisikom, informacije o tome kako dobiti pomoć i kako podnijeti pritužbu. Jezik bi trebao biti jednostavan i jasan. Zračni prijevoznici trebali bi te informacije učiniti lako dostupnima na svojim početnim stranicama i putem službe za korisnike kako bi osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti mogle donijeti informiranu odluku o tome hoće li putovati određenim letom na temelju sigurnosnih postupaka i pomoći koja se pruža u zrakoplovu.

Kad god je to moguće, te bi informacije trebalo staviti na raspolaganje putnicima prije nego što rezerviraju kartu ili barem čim postanu dostupne.

5.3. Rezervacija

Kako bi se poboljšalo prethodno obavješćivanje zračnih prijevoznika o potrebi za pomoći (među ostalim preko njihovih zastupnika i organizatora putovanja), a osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućila maksimalna pristupačnost, korisnici bi trebali imati mogućnost rezervirati kartu telefonom ili putem interneta. Zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja koji potiču korisnike da rezerviraju isključivo na internetskim stranicama trebali bi uzeti u obzir činjenicu da neke osobe možda neće moći pristupiti njihovim internetskim stranicama zbog razloga povezanih s njihovim invaliditetom ⁽³²⁾.

Osobe koje rezerviraju karte na internetskim stranicama možda će radije telefonski objasniti kakvu pomoć trebaju zbog svojih specifičnih potreba. To posrednicima za rezervacije omogućuje da postave relevantna pitanja i bolje shvate potrebe korisnika za pomoći. Dobra je praksa da zračni prijevoznici uspostave posebne besplatne telefonske linije (uključujući usluge videoprijenosa na nacionalnom znakovnom jeziku) i imaju tim specijaliziran za rješavanje pitanja pristupačnosti povezanih sa zahtjevima za pomoć. Prije nego što prihvate rezervacije osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja trebali bi poduzeti sve razumne mjere da provjere postoji li sigurnosni razlog zbog kojeg se te osobe ne mogu ukrcati na predmetni let ⁽³³⁾.

Preporučljivo je da i drugi posrednici primjenjuju takav pristup. Pravovremena razmjena informacija između zračnih prijevoznika i tih drugih posrednika ključna je za pravilno informiranje putnika.

Zastupnici zračnih prijevoznika trebali bi upozoriti korisnike da prije leta provjere sigurnosna i zaštitna ograničenja zračnog prijevoznika jer bi ona mogla utjecati na prijevoz medicinske opreme ili opreme za kretanje (npr. određene vrste baterija za opremu za kretanje). Kad je riječ o putovanju s opremom za kretanje, zastupnici zračnih prijevoznika trebali bi informirati korisnike o pravilima o odgovornosti za gubitak ili oštećenje opreme za kretanje kako bi oni mogli razmotriti hoće li dati posebnu izjavu interesa ⁽³⁴⁾ ili ugovoriti odgovarajuću policu osiguranja.

⁽³¹⁾ Vidjeti Prilog 5-J Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5.

⁽³²⁾ Trebalo bi razmotriti i da se na raspolaganje stavi tekstualni telefon i tako gluhim osobama i osobama s oštećenjem sluha omogućiti pristupačnost.

⁽³³⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

⁽³⁴⁾ Vidjeti poglavlje 9. ovih smjernica za tumačenje o posebnoj izjavi interesa.

Kad osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti nude povezane letove, zračni prijevoznici i putničke agencije trebali bi im osigurati dovoljno vremena da stignu na povezani let, vodeći računa o činjenici da će im možda trebati više vremena nego drugim putnicima.

5.4. Prethodna obavijest o potrebama za pomoći

Prethodna obavijest važna je kako bi se pružila prilagođena pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti koje su je zatražile. To znači da je odgovorno osoblje upoznato s potrebama tih osoba i da je spremno za sposobno osigurati potrebnu opremu te da se resursi zračnih prijevoznika i upravnih tijela zračne luke učinkovito koriste.

5.4.1. Prethodna obavijest o potrebi za pomoći

U skladu s člankom 7. stavcima 1. i 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, da bi ostvarile pravo na prilagođenu pomoć, osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti moraju najmanje 48 sati prije objavljenog vremena odlaska leta dostaviti prethodnu obavijest o svojim potrebama za pomoći i, ako je relevantno, o potrebi za prijevozom svoje opreme za kretanje⁽³⁵⁾ i potrebi da ih prati registrirani pas vodič. U tim je slučajevima upravno tijelo zračne luke dužno osigurati pružanje pomoći tako da se dotična osoba može ukrcati na let za koji ima rezervaciju.

Prethodna obavijest mora uvijek biti besplatna, bez obzira na način rezervacije karte ili prethodnog obavješćivanja. Primjerice, od putnika se ne smije zahtijevati da koriste telefonske linije s posebnom tarifom kako bi unaprijed obavijestili o svojim potrebama za pomoći.

Ako osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti ne dostavi prethodnu obavijest o potrebi za pomoći ili je dostavi manje od 48 sati prije objavljenog vremena odlaska, upravno tijelo zračne luke ipak je u skladu s člankom 7. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 dužno poduzeti sve razumne mjere kako bi pružilo pomoć dotičnoj osobi tako da se može ukrcati na let za koji ima rezervaciju. Da bi mogao pružiti prilagođenu pomoć, zračnom prijevozniku trebalo bi dostaviti sljedeće informacije:

- (a) vrstu i opis potreba za pomoći (posebno za osobe u pratnji), informacije o prtljazi i, ako je moguće, naznaku kad je i gdje pomoć potrebna;
- (b) opis sve opreme za kretanje, uključujući količinu, model, dimenzije, težinu, vrstu baterije i potrošnju u vat-satima i priručnik s uputama (ako postoji);
- (c) opis sve medicinske opreme (npr. medicinski kisik, ventilator ili respirator);
- (d) prati li putnika registrirani pas vodič;
- (e) jesu li potrebna invalidska kolica u zrakoplovu⁽³⁶⁾.

Svaki je invaliditet drukčiji, pa bi osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti trebalo omogućiti da pruže dodatne informacije i tako dopune svoj zahtjev za pomoć. Dobra je praksa da zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omoguće da dodatne informacije navedu slobodnim unosom teksta u svojoj prethodnoj obavijesti, uz kod zahtjeva za posebne usluge (SSR) Međunarodne udruge zračnih prijevoznika (IATA) koji općenito opisuje njihovu potrebu za pomoći. Osim toga, osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti također bi trebalo omogućiti da na jednostavan način dostave dodatne informacije nakon početnog zahtjeva za pomoć, među ostalim na stranici „upravljanje mojom rezervacijom” na početnoj stranici zračnog prijevoznika, e-poštom upućenom zračnom prijevozniku ili njegovu zastupniku ili organizatoru putovanja, telefonskim pozivom zračnom prijevozniku ili njegovu zastupniku ili organizatoru putovanja.

⁽³⁵⁾ Vidjeti priloge I. i II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006.

⁽³⁶⁾ Uredba (EZ) br. 1107/2006 zračne prijevoznike ne obvezuje izričito da imaju invalidska kolica u zrakoplovu. Međutim, u dijelu I. odjeljku 5. točki 5.5. Dokumenta br. 30 ECAC-a državama članicama ECAC-a preporučuje se da za zračne prijevoznike uvedu obvezu da novi zrakoplovi i znatno obnovljeni zrakoplovi sa 100 ili više sjedala imaju najmanje jedna invalidska kolica. U skladu s Prilogom II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici moraju prema potrebi pružiti prilagođenu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti kad se kreću od sjedala do toaletnog prostora, a invalidska kolica u zrakoplovu glavno su sredstvo za pružanje takve pomoći.

Organizacije koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva, zračni prijevoznici, putničke agencije i upravna tijela zračne luke trebali bi aktivno sudjelovati u informiranju i poticanju osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti da dostave prethodnu obavijest o svojim potrebama za pomoć kad god je to moguće. Pritom bi ih trebali upozoriti na moguće negativne posljedice ako ne dostave obavijest o svojim potrebama. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebalo bi poticati i da prethodno obavijeste o svojim potrebama za pomoći, po mogućnosti u trenutku rezervacije leta, a u svakom slučaju najmanje 48 sati prije planiranog odlaska leta. U tu svrhu, kartice veličine lisnice koje sadržavaju informacije o načinima prethodnog obavješćivanja o potrebama za pomoći i mogućim negativnim posljedicama u slučaju da ne dostave prethodnu obavijest mogle bi se u zračnoj luci distribuirati putnicima koji nisu dostavili prethodnu obavijest o svojim potrebama za pomoći ⁽³⁷⁾.

Kako bi se putnicima omogućilo da dokažu pravodobnu dostavu prethodne obavijesti o svojim potrebama za pomoći, dobra je praksa da zračni prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja te drugi posrednici koji primaju prethodne obavijesti o potrebi za pomoći izdaju putniku pisanu potvrdu o tome (npr. u elektroničkom obliku (kao što je e-pošta) ili na ukrcajnoj propusnici). Ako zračni prijevoznik, putnička agencija, organizator putovanja i upravno tijelo zračne luke ne prenesu obavijesti jedni drugima, putnik može predložiti tu pisanu potvrdu kao dokaz *prima facie* da je pravodobno i na dogovoreni način dostavio prethodnu obavijest o svojim potrebama za pomoći.

5.4.2. Obveza zračnih prijevoznika, njihovih zastupnika i organizatora putovanja da olakšaju dostavu prethodne obavijesti i da je prenesu odgovarajućim sudionicima

U skladu s člankom 6. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja moraju poduzeti sve mjere potrebne kako bi na svim svojim prodajnim mjestima na državnim područjima država članica na koje se primjenjuje Ugovor mogli zaprimati zahtjeve za pomoć osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti. Ta se obveza primjenjuje i na telefonsku i internetsku prodaju.

Dobra je praksa i da se drugi posrednici pridržavaju pravila iz članka 6. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Kako bi im se omogućilo da prethodno obavijeste o svojim potrebama za pomoći, osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti trebalo bi omogućiti korištenje alternativnih sredstava komunikacije (npr. internetska stranica za rezervacije, razgovor na internetu, e-pošta i izravna telefonska linija ⁽³⁸⁾). Tako će se osigurati učinkovita primjena prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti na pomoć utvrđenog u članku 7. stavku 1. i članku 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Potreba za pomoći na zemlji često je povezana s razmještanjem terminala zračnih luka i udaljenostima koje je potrebno prijeći pješice. Putniku će stoga možda biti potrebna pomoć pri odlasku, ali ne pri dolasku i tijekom presjedanja ili obrnuto. Stoga bi putnicima trebalo omogućiti da prethodno obavijeste o potrebnoj pomoći u polazišnoj i/ili odredišnoj zračnoj luci svakog segmenta leta kako bi upravna tijela zračne luke mogla bolje raspodijeliti svoje resurse i pružiti kvalitetniju pomoć.

Posrednici za rezervacije zračnih prijevoznika moraju biti upoznati sa svim pravilima i ograničenjima na temelju kojih bi se mogao spriječiti prijevoz putnika ili pružanje potrebne pomoći. Moraju imati i mogućnost da od putnika zatraže sve relevantne informacije koje su neophodne za utvrđivanje vrste potrebne pomoći.

Osim što osposobljavaju svoje prodajne agente i relevantno osoblje koje pruža korisničku podršku i u kontaktu je s putnicima kojima je potrebna pomoć, zračni prijevoznici trebali bi proaktivno surađivati sa svojom mrežom putničkih agencija i organizatora putovanja kako bi ispravno prikupili informacije od putnika kojima je potrebna pomoć.

Preporučuje se da se drugi, neovisni posrednici upoznaju sa svim pravilima i ograničenjima na temelju kojih bi se mogao spriječiti prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti ili pružanje potrebne pomoći. Moraju imati i mogućnost da od putnika zatraže sve relevantne informacije koje su neophodne za utvrđivanje vrste potrebne pomoći. Pravodobna razmjena tih informacija između zračnih prijevoznika i neovisnih posrednika ključna je za primjereno informiranje putnika (posebno u okolnostima u kojima se primjenjuju posebni uvjeti i prava).

⁽³⁷⁾ Vidjeti Prilog 5-H Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5.

⁽³⁸⁾ Vidjeti Prilog 5-J Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5.

U članku 7. stavku 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da se obavijest o posebnim potrebama putnika za pomoći odnosi i na povratni let ako su odlazni i povratni let ugovoreni s istim zračnim prijevoznikom. To znači da u slučaju povratnog leta osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti ne moraju više puta prethodno obavijestiti o svojim potrebama. Dobra je praksa evidentirati potrebe za pomoći putnika s trajnim invaliditetom ili poteškoćama u kretanju koji često putuje s istim zračnim prijevoznikom (uz pristanak putnika) i koristiti te informacije za naknadne rezervacije kako ne bi bila potrebna nova prethodna obavijest svaki put kad taj putnik rezervira let.

Pri obradi osobnih podataka, uključujući prikupljanje i pohranu osobnih podataka tijekom prethodnog obavješćivanja o potrebama za pomoći i njihov prijenos upravnom tijelu zračne luke ili izvršnom zračnom prijevozniku kako bi se ispunile obveze pružanja pomoći, moraju se u potpunosti poštovati propisi EU-a o zaštiti podataka ⁽³⁹⁾.

5.5. Odbijanje rezervacije ili ukrcaja

Zabrana odbijanja rezervacije ili odbijanja ukrcaja osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti jedno je od vodećih načela iz članka 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 ⁽⁴⁰⁾.

U članku 4. stavku 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 utvrđuju se dva odstupanja od tog načela: (a) ako dotičnu osobu nije moguće prevesti u skladu sa sigurnosnim zahtjevima utvrđenima zakonom ili odlukom tijela koje je zračnom prijevozniku izdalo svjedodžbu o sposobnosti zračnog prijevoza i (b) ako veličina zrakoplova ili njegovih vrata fizički onemogućava ukrcaj ili prijevoz te osobe.

Ta bi se dva odstupanja trebala primjenjivati samo ako su razmotrena sva razumna rješenja koja bi dotičnoj osobi omogućila da putuje i ako je utvrđeno da nisu izvediva.

U mnogim situacijama sigurnosni zahtjevi mogu se ispuniti uz pomoć osobe u pratnji koja djeluje kao asistent za sigurnost. U tim situacijama zračni prijevoznik, njegov zastupnik ili organizator putovanja mogu (u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006) zatražiti da putnika prati netko tko može pružiti potrebnu sigurnosnu pomoć.

Činjenica da putnik nije obavijestio ili nije pružio dovoljno informacija o svojim potrebama za pomoći sama po sebi ne opravdava odbijanje prihvaćanja rezervacije ili ukrcaja tog putnika.

Kako bi se putnicima omogućilo da donesu informiranu odluku o tome kako rezervirati let bez rizika da im se uskrati odobrenje za ukrcaj u zrakoplov te kako bi se spriječilo da zračni prijevoznici odbiju ukrcati osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, u članku 4. stavku 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 propisuje se da zračni prijevoznici moraju na pristupačan način učiniti javno dostupnima sigurnosna pravila koja primjenjuju na prijevoz osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti kao i sva ograničenja na prijevoz opreme za kretanje zbog veličine zrakoplova.

Ako zračni prijevoznik odbije rezervaciju ili ukrcaj zbog nekog od razloga navedenih u članku 4. stavku 1., zračni prijevoznik, njegov zastupnik ili organizator putovanja dužan je u skladu s istom odredbom poduzeti razumne mjere kako bi putniku ponudio drugu prihvatljivu mogućnost. Dobra je praksa da drugi posrednici primjenjuju takav pristup.

Zračni prijevoznici dužni su obavijestiti osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti (po mogućnosti tijekom prethodnog obavješćivanja, ali u svakom slučaju što prije) ako će se pozvati na jedno od dva odstupanja iz članka 4. stavka 1. Dotični putnik tad će moći organizirati alternativne aranžmane. To proizlazi iz teksta članka 4. stavka 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, u skladu s kojim se informacije moraju pružiti „odmah”.

Zračni prijevoznici stoga bi trebali unaprijed obavijestiti putnike o svim relevantnim okolnostima (kao što je promjena prijevoznika koji obavlja zračni promet ili zrakoplova) koje bi mogle utjecati na njihovu sposobnost prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

⁽³⁹⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 12. Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Vidjeti i Uredbu (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

⁽⁴⁰⁾ Vidjeti točku 2.1.1. ovih smjernica.

Ako je putniku uskraćen ukrcaj zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti, putniku i svakoj osobi koja tog putnika prati kao asistent za sigurnost kojeg zahtijeva zračni prijevoznik na temelju članka 4. stavka 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 mora se ponuditi (u skladu s člankom 8. Uredbe (EZ) br. 261/2004) izbor između i. potpune nadoknade cijene karte (i prava na povratni let u slučaju leta s više zaustavljanja) ili ii. alternativnog leta. Pravo na povratni ili alternativni let uvjetovano je time da putnik s invaliditetom ili putnik smanjene pokretljivosti može ispuniti obvezni sigurnosni zahtjev povratnog ili alternativnog leta.

Osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti kojoj je zračni prijevoznik odbio ukrcaj protivno odredbama Uredbe (EZ) br. 1107/2006 ima pravo na odštetu (u skladu s člankom 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004), ponovnu rezervaciju ili naknadu cijene karte i pomoć (u skladu s člancima 8. i 9. Uredbe (EZ) br. 261/2004) ⁽⁴¹⁾.

U skladu s člankom 4. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja koji odbije prihvatiti rezervaciju zbog invaliditeta ili smanjene pokretljivosti mora odmah obavijestiti osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti o razlozima. Time se sprečava proizvoljno odbijanje prijevoza osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti. Zračni prijevoznici trebali bi jasno i precizno objasniti odbijanje uz konkretno upućivanje na relevantne nacionalne ili međunarodne propise ili propise EU-a o sigurnosti ili odluku relevantnog tijela. Opće upućivanje na članak 4. stavak 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 nije dovoljno. Prema potrebi, zračni prijevoznici trebali bi navesti koja značajka zrakoplova fizički onemogućuje ukrcaj ili prijevoz dotičnih osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti. Preporučljivo je da posrednici slijede isto pravilo.

U skladu s člankom 4. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznik, njegov zastupnik ili organizator putovanja dužan je dotičnoj osobi na zahtjev pisanim putem priopćiti razloge odbijanja u roku od pet radnih dana od zahtjeva. Dobra je praksa i da posrednici primjenjuju takav pristup.

Zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja moraju moći opravdati nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva (ili, ako je potrebno, sudu i/ili u bilo kojem arbitražnom postupku) svako odbijanje da prihvate rezervaciju ili ukrcaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti na temelju Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Zato se relevantne informacije moraju evidentirati i čuvati tijekom odgovarajućeg razdoblja, čak i ako putnik ne zatraži da mu se razlozi priopće pisanim putem. Budući da u Uredbi (EZ) br. 1107/2006 nema izričitih pravila o vremenskim okvirima, ta bi tijela trebala čuvati relevantne informacije onoliko dugo koliko je određeno u relevantnim nacionalnim propisima.

5.6. Zahtjev za osobu u pratnji koja djeluje kao asistent za sigurnost

Opće načelo nediskriminacije sprečava zračnog prijevoznika ili njegova zastupnika ili organizatora putovanja da osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti odredi posebne uvjete za putovanje.

Zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja može od osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti zahtijevati da putuju u pratnji nekoga samo ako nisu samostalne i njihov prijevoz predstavlja sigurnosni rizik jer ne mogu samostalno ispuniti primjenjive sigurnosne zahtjeve ⁽⁴²⁾. U tim okolnostima zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja može (u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006) zahtijevati da osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti budu u pratnji osobe koja može pomoći u ispunjavanju primjenjivih sigurnosnih zahtjeva (asistent za sigurnost).

Zračni prijevoznici trebali bi obavijestiti korisnike o uvjetima u kojima zahtijevaju da asistent za sigurnost putuje s osobom s invaliditetom ili osobom smanjene pokretljivosti.

Osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti ne može se uskratiti prijevoz niti se od njih može zahtijevati da putuju s asistentom za sigurnost samo zato što ne mogu samostalno obavljati radnje koje omogućuju da im bude udobno u zrakoplovu (npr. ne mogu samostalno jesti ili koristiti toaletni prostor). Na putniku je da odluči hoće li putovati s nekim tko mu pomaže sa zadacima za njegovu osobnu udobnost. Međutim, kabinska posada nije dužna pružiti osobnu pomoć osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti (npr. pomoć pri konzumaciji jela ili pića, pomoć u toaletu ili pri obavljanju nužde ako putnik ne može bez pomoći koristiti toaletni prostor ili davanje lijekova).

⁽⁴¹⁾ Vidjeti članak 2. točku (j) i članak 4. stavak 3. Uredbe (EZ) br. 261/2004.

⁽⁴²⁾ To uključuje svakoga tko ne može pričvrstiti i otkopčati sigurnosni pojas, napustiti svoje sjedalo i doći do izlaza za hitne slučajeve bez pomoći, dohvatiti i odjenuti prsluk za spašavanje, staviti masku za kisik bez pomoći ili razumjeti sigurnosne upute te sve savjete i upute koje je dala posada u izvanrednoj situaciji (uključujući informacije dane u pristupačnim oblicima).

Kako bi lakše utvrdili mogu li osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti putovati bez pratnje, zračni prijevoznici ili njihovi zastupnici ili organizatori putovanja trebali bi im postaviti pitanja koja se odnose na kriterije utvrđene u primjenjivim sigurnosnim pravilima i ne bi trebali donositi nikakve pretpostavke o tome jesu li sposobne samostalno ispuniti sigurnosna pravila.

U skladu s člankom 4. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 1007/2006 zračni prijevoznici, njihovi zastupnici ili organizatori putovanja moraju navesti detaljne razloge kad zahtijevaju da osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti imaju pratnju.

Ovisno o konkretnim okolnostima, može biti dobra praksa da zračni prijevoznici dopuste osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti da od drugog putnika na letu zatraži da je dobrovoljno prati i dobije njegovu pomoć.

Ako zračni prijevoznik zahtijeva da osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti prati asistent za sigurnost, dobra je praksa da zračni prijevoznik ponudi besplatan prijevoz osobi u pratnji koja djeluje kao asistent za sigurnost ⁽⁴³⁾. U slučaju drugih načina prijevoza (tj. željezničkog, autobusnog i vodenog) već postoji pravo na besplatan prijevoz asistenata za sigurnost u pratnji.

Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebale bi biti u potpunosti obaviještene o dodatnim troškovima prijevoza asistenta za sigurnost ako se zračni prijevoznik poziva na članak 4. stavak 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 kako bi od njih zahtijevao da ih prati osoba koja djeluje kao asistent za sigurnost.

5.7. Putovanje s registriranim psom vodičem

U članku 7. stavku 2. i Prilogu II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 navodi se da, u slučaju kad osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti zatraži putovanje s registriranim psom vodičem, upravna tijela zračnih luka i zračni prijevoznici moraju udovoljiti tom zahtjevu pod uvjetom i. da ta osoba prethodno obavijesti zračnog prijevoznika ili njegova zastupnika ili organizatora putovanja da će putovati s registriranim psom vodičem i ii. da su obavijest i prijevoz dotičnog psa u skladu sa svim primjenjivim nacionalnim pravilima o prijevozu pasa vodiča u zrakoplovu.

U Uredbi (EZ) br. 1107/2006 koristi se izraz „registrirani psi vodiči” kako bi bilo jasno i. da su odabrani i obučeni za ispunjavanje potreba osobe s invaliditetom te ii. da koriste naučene sposobnosti i vještine kad svojim vlasnicima pomažu u obavljanju svakodnevnih aktivnosti. Kako ne bi predstavljali rizik za sigurnost zračnog prometa, ti su psi osim za posebne zadatke povezane s pomaganjem vlasnicima obučeni i za sigurno kretanje javnim prostorom i poslušnost vlasniku. Radi sigurnosti zračnog prometa zračni prijevoznik može zatražiti od vlasnika psa da predoči dokaz da je pas prošao potrebnu obuku.

Psi vodiči nisu samo psi vodiči slijepih ili slabovidnih osoba već i psi koji pomažu osobama s drugim vrstama invaliditeta. To su, primjerice, psi koji pomažu gluhim i naglušim osobama ili osobama s tjelesnim invaliditetom (npr. osiguravaju im ravnotežu i stabilnost).

Trenutačno ne postoje pravila na razini EU-a za obuku ili certificiranje pasa vodiča. Zbog toga bi zračnim prijevoznicima i upravnim tijelima zračnih luka moglo biti teško procijeniti ispunjava li određeni pas uvjete za registriranog psa vodiča. Preporučljivo je da nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva, industrijske organizacije, organizacije osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti i organizacije koje se bave obukom pasa vodiča utvrde usklađena pravila na temelju kojih će se moći ocijeniti je li pas prošao obuku potrebnu da bi ga se smatralo registriranim psom vodičem.

⁽⁴³⁾ Vidjeti točku 4.2.4.2. Priloga 5-H Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5. Komisija je 29. studenog 2023. podnijela zakonodavni prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji (COM(2023) 753 final). U skladu s tim prijedlogom zračni prijevoznici moraju besplatno prevoziti asistente za sigurnost u pratnji i, ako je izvedivo, smjestiti ih pokraj osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti kojoj je potrebna njihova pomoć kako bi ispunili primjenjive zahtjeve u pogledu sigurnosti zračnog prometa.

Uredba (EU) br. 576/2013 Europskog parlamenta i Vijeća ⁽⁴⁴⁾ uvodi određene zahtjeve koje psi moraju ispuniti da bi mogli putovati u državama članicama, posebno u pogledu potrebnih identifikacijskih sustava i dokaza o cijepljenju. Industrija i relevantni dionici (posebno udruge osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti) trebali bi aktivno informirati vlasnike pasa vodiča o tim zahtjevima.

5.8. Rezervacija sjedala

U skladu s Prilogom II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici dužni su na zahtjev poduzeti sve razumne mjere kako bi donijeli red sjedenja u zrakoplovu tijekom leta tako da se omogućiti ispunjavanje posebnih potreba osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, vodeći pritom računa o sigurnosnim zahtjevima i raspoloživosti.

Zračni prijevoznici trebali bi imati sjedala namijenjena osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Dobra je praksa da zračni prijevoznici ta sjedala čuvaju kao slobodna i rezervirana za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti neposredno do trenutka odlaska leta te da ih kao posljednja dodijele drugim putnicima kojima nije potrebna pomoć.

Zračni prijevoznici koji sjedala dodjeljuju prije leta trebali bi osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućiti da unaprijed rezerviraju sjedala koja najbolje odgovaraju njihovim potrebama, vodeći računa o sigurnosnim ograničenjima.

U skladu s člankom 10. i Prilogom II. toj uredbi zračni prijevoznici koji naplaćuju prethodnu rezervaciju sjedala moraju se odreći pristojbi za prethodnu rezervaciju za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti kako bi mogle odabrati sjedalo koje najbolje odgovara njihovim potrebama. Dodjela sjedala za sve putnike podliježe odgovarajućim sigurnosnim zahtjevima. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti ne smiju zauzimati niti se smjestiti na sjedala koja omogućavaju izravan pristup izlazima za hitne slučajeve niti smiju zauzimati sjedala ako bi njihova prisutnost mogla ometati članove posade u njihovu radu, onemogućiti prilaz opremi za slučaj opasnosti ili ometati evakuaciju zrakoplova u slučaju izvanredne situacije ⁽⁴⁵⁾. Zračni prijevoznici trebali bi na svojoj internetskoj stranici objaviti politiku dodjele sjedala za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti. Kad osoba obavijesti zračnog prijevoznika ili njegova zastupnika ili organizatora putovanja o vrsti svojeg invaliditeta, potonji bi trebao obavijestiti tog putnika o dostupnim sjedalima koja su najpristupačnija i dodijeliti mu odgovarajuće sjedalo (npr. sjedala s pokretnim naslonima za ruke, u blizini toaleta i susjedna sjedala za osobu s invaliditetom i asistenta za sigurnost).

Sjedala bi se prema potrebi trebala preraspodijeliti kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te njihovim asistentima za sigurnost osigurala odgovarajuća mjesta.

Osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti trebalo bi u svakom slučaju pojasniti da se dodijeljena sjedala ne mogu zamčiti jer operativni čimbenici (npr. promjena zrakoplova) mogu utjecati na plan sjedenja. Međutim, u tim okolnostima trebalo bi uložiti sve napore kako bi se zadovoljile potrebe osoba s invaliditetom (npr. trebalo bi im pokušati dodijeliti usporedivo sjedalo).

Osim toga, kako bi im zračni prijevoznici mogli dodijeliti odgovarajuća sjedala, ključno je da osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti dostave obavijest o svojim potrebama za pomoći. U idealnom slučaju trebale bi to učiniti u trenutku rezervacije leta, a najkasnije 48 sati prije planiranog odlaska leta.

5.9. Prijenos informacija zračnoj luci i izvršnom zračnom prijevozniku

Zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja dužni su sve informacije dobivene od osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti proslijediti upravnim tijelima zračnih luka odlaska, dolaska i tranzita te izvršnom zračnom prijevozniku (ako rezervaciju nije zaprimio taj zračni prijevoznik). U članku 6. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da, ako putnik dostavi prethodnu obavijest o potrebi za pomoći najmanje 48 sati prije objavljenog vremena odlaska leta, zračni prijevoznik, njegovi zastupnici ili organizatori putovanja moraju proslijediti dotične informacije najmanje 36 sati prije objavljenog odlaska leta. U članku 6. stavku 3. navodi se da u svim drugim slučajevima moraju proslijediti informacije što prije.

⁽⁴⁴⁾ Uredba (EU) br. 576/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2013. o nekomercijalnom premještanju kućnih ljubimaca i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 998/2003 (SL L 178, 28.6.2013., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

⁽⁴⁵⁾ Vidjeti standard AMC1 CAT.OP.MPA.155 podtočku (c) u Prilogu IV. Uredbi Komisije (EU) br. 965/2012 od 5. listopada 2012. o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi s letačkim operacijama u skladu s Uredbom (EZ) br. 216/2008 Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 296, 25.10.2012., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17>).

U skladu s člankom 6. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 izvršni zračni prijevoznik mora što prije nakon odlaska leta obavijestiti upravno tijelo određene zračne luke o broju osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti na tom letu kojima je potrebna pomoć u određenoj zračnoj luci i o vrsti te pomoći. Taj se zahtjev primjenjuje samo ako se određena zračna luka nalazi na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor.

Kako bi se osigurala odgovarajuća razina pomoći, zahtjeve osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti trebalo bi evidentirati i prosljediti izvršnom zračnom prijevozniku i upravnim tijelima zračne luke koristeći međunarodno dogovorene SSR kodove IATA-e ⁽⁴⁶⁾.

Kad god je to moguće, informacije o detaljnim potrebama putnika trebale bi se prenositi u okviru za slobodan unos teksta koji je vidljiv u sustavu za razmjenu poruka na Popisu putnika kojima je potrebna pomoć (PAL) / Popisu promjena putnika kojima je potrebna pomoć (CAL) ili u bilo kojem drugom prikladnom obliku koji su dogovorili dionici. To je posebno važno za osobe čije su potrebe složene i ne mogu se lako identificirati kodovima IATA-e. Na primjer, „osobe sa skrivenim invaliditetom” vrlo je široka kategorija koja uključuje osobe s različitim potrebama koje su manje očite osoblju koje pruža pomoć, ali su ipak obuhvaćene istim kodom IATA-e.

Osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti trebalo bi ponuditi rješenja koja im omogućuju da sastave prethodnu obavijest o svojim potrebama na najlakši, najočitiiji i najrazumljiviji način. Te bi informacije trebalo što prije podijeliti sa svima na koje se pružanje pomoći tim osobama odnosi.

6. POMOĆ U ZRAČNOJ LUCI

6.1. Određivanje mjesta sastanka

U skladu s člankom 5. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 upravna tijela zračne luke dužna su osigurati službeno određene točke dolaska i odlaska u kojima osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti mogu s lakoćom najaviti svoj dolazak u zračnu luku i zatražiti pomoć. Te bi točke trebalo odrediti u suradnji s korisnicima zračne luke, odborom korisnika zračne luke ⁽⁴⁷⁾ (ako takav odbor postoji) i relevantnim organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, uzimajući u obzir lokalne uvjete.

U skladu s člankom 5. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 te točke također moraju biti unutar granica zračne luke ili u točki pod izravnom kontrolom upravnog tijela, unutar i izvan zgrada terminala. To znači da bi ih trebalo odrediti barem na glavnim ulazima u zgrade terminala, u prostorima za prijavljivanje putnika na let, na željezničkim postajama, postajama lake željeznice, postajama podzemne željeznice i autobusnim postajama, na stajalištima za taksije i drugim točkama iskrcanja te na parkirnim prostorima zračne luke ⁽⁴⁸⁾.

U skladu s člankom 5. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 točke dolaska i odlaska moraju biti jasno označene i pružati osnovne informacije ⁽⁴⁹⁾ o zračnoj luci u pristupačnim oblicima. Te osnovne informacije trebale bi uključivati raspored zračne luke i njezine značajke pristupačnosti (npr. najveća vjerojatna udaljenost koju je potrebno prijeći pješice unutar zračne luke te sve prepreke, kao što su stepenice, uska vrata ili radovi koji su u tijeku), podatke o svim uslugama koje su u zračnoj luci dostupne osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te podatke za kontakt poduzeća koje zapravo pruža pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u zračnoj luci. Te informacije trebale bi biti dostupne i na internetskim stranicama zračne luke kako bi ih putnici mogli pregledati prije putovanja.

Oznake bi trebale biti jasne i nedvosmislene te bi se po mogućnosti trebali primjenjivati međunarodni standardi signalizacije.

Dobra je praksa da zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja upozore osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti da na internetskim stranicama zračnih luka trebaju provjeriti informacije o vremenu polijetanja i slijetanja te o povezanosti njihovih letova.

⁽⁴⁶⁾ Za objašnjenje SSR kodova IATA-e vidjeti dio I. odjeljak 5. točku 5.8.1. Dokumenta br. 30 ECAC-a.

⁽⁴⁷⁾ U članku 2. točki (g) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 „korisnik zračne luke” definiran je kao „bilo koja fizička ili pravna osoba odgovorna za zračni prijevoz putnika iz navedene zračne luke ili prema navedenoj zračnoj luci”. U članku 2. točki (h) „Odbor korisnika zračne luke” definiran je kao „odbor predstavnika korisnika zračne luke ili organizacija koje ih predstavljaju”.

⁽⁴⁸⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 5. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

⁽⁴⁹⁾ Prilog 5-K Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5. sadržava vrlo detaljne smjernice za upravna tijela zračnih luka o uspostavi i signalizaciji točaka za pozive u zračnoj luci.

6.2. Tko bi trebao pružati pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u zračnim lukama?

U skladu s člankom 8. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 upravno tijelo zračne luke odgovorno je za pružanje pomoći u zračnim lukama. Upravna tijela imaju središnju ulogu u pružanju svih usluga u zračnoj luci. Stoga su u najboljem položaju da osiguraju pružanje visokokvalitetne pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. U skladu s člankom 8. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 upravno tijelo zračne luke može osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti izravno pružati pomoć navedenu u Prilogu I. toj uredbi ili ugovoriti pružanje pomoći s jednom ili više trećih strana. U oba slučaja upravno tijelo zračne luke odgovorno je za pružanje pomoći, a pružena pomoć mora biti u skladu sa standardima kvalitete koje je upravno tijelo zračne luke utvrdilo u skladu s Uredbom (EZ) br. 1107/2006 ⁽⁵⁰⁾.

Odbor korisnika zračne luke i čak i pojedinačni zračni prijevoznik mogu od upravnog tijela zračne luke zatražiti sklapanje takvog ugovora.

Ako upravno tijelo zračne luke odbije sklopiti ugovor s trećom stranom o pružanju pomoći osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti, mora za to dostaviti pisano obrazloženje u skladu s člankom 8. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

U skladu s člankom 8. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, ako upravno tijelo zračne luke odluči s trećom stranom sklopiti ugovor o pružanju pomoći osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti, to mora učiniti u suradnji s korisnicima zračne luke (preko odbora korisnika zračne luke, ako takav odbor postoji). Stoga bi se s korisnicima zračne luke trebalo savjetovati o sadržaju tog ugovora (npr. minimalni zahtjevi za usluge, broj zaposlenih osoba i oprema koju treba koristiti ugovaratelj odabran za pružanje pomoći) i o odabiru vanjskog ugovaratelja (tj. ocjenjivanje ponuda i dodjela ugovora).

6.3. Posebna pristojba za korisnike zračnih luka za financiranje pomoći

U skladu s člankom 8. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti mora se pružiti pomoć koja je za dotične osobe besplatna.

Ako upravno tijelo zračne luke ne želi samo preuzeti troškove te pomoći, može (na temelju članka 8. stavka 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006) na nediskriminirajućoj osnovi obračunati posebnu pristojbu svakom zračnom prijevozniku koji koristi zračnu luku. Ta posebna pristojba mora biti razmjerna broju putnika koje svaki zračni prijevoznik prevozi u zračnu luku i iz nje se njome ta pomoć mora financirati tako da se teret pravično raspodijeli među svim putnicima koji koriste zračnu luku kako bi se izbjeglo odvratanje od prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

U skladu s člankom 8. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 ta posebna pristojba mora biti opravdana, razmjerna troškovima i transparentna.

Kako bi se zajamčilo da su posebne pristojbe koje se obračunavaju zračnim prijevoznicima razmjerne troškovima (tj. razmjerne pomoći koja se pruža osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti) i da se tim pristojbama financiraju samo aktivnosti upravnog tijela koje su povezane s pružanjem te pomoći, pristojbe bi trebalo donijeti i primjenjivati potpuno transparentno ⁽⁵¹⁾.

U skladu s člankom 8. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 posebnu pristojbu utvrđuje upravno tijelo zračne luke u suradnji s korisnicima zračne luke preko odbora korisnika zračne luke (ako takav odbor postoji) ili bilo kojeg drugog odgovarajućeg tijela.

⁽⁵⁰⁾ Vidjeti točku 6.5.

⁽⁵¹⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 9. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Dobra je praksa da se s korisnicima zračne luke provede savjetovanje pod vodstvom upravnog tijela zračne luke, zajedno s razmjenom mišljenja o elementima izračuna posebne pristojbe. Prije prvog uvođenja posebne pristojbe ili pri njezinoj izmjeni upravno tijelo zračne luke trebalo bi korisnicima zračne luke dati odgovarajuću prethodnu obavijest i priliku da iznesu svoja stajališta. Korisnici zračne luke trebali bi dobiti transparentne i odgovarajuće financijske, operativne i druge relevantne informacije kako bi mogli iznijeti utemeljene primjedbe. Pružene informacije trebale bi biti dovoljno detaljne da dionici mogu razumjeti odnos između troškova, razina usluge i uzroka troškova. Općenito, u okviru savjetovanja trebalo bi pojasniti prirodu prijedloga, stranke na koje će prijedlozi najvjerojatnije utjecati, konkretna pitanja za koja se traže povratne informacije i rok za dostavu zatraženih povratnih informacija. Svim zainteresiranim stranama trebalo bi omogućiti da iznesu svoja stajališta. Odluka bi trebala biti propisno obrazložena. Korisnicima bi trebalo dati razumnu prethodnu obavijest o konačnoj odluci o svakoj izmjeni ili uvođenju novih pristojbi.

Kad se savjetuje s odborom korisnika zračne luke ili pojedinačnim korisnicima zračne luke o posebnoj pristojbi za financiranje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, upravno tijelo zračne luke trebalo bi pružiti barem sljedeće informacije: popis usluga i infrastrukture pruženih u zamjenu za obračunanu posebnu pristojbu, metodologiju primijenjenu za uvođenje posebne pristojbe, prihod od posebne pristojbe i ukupne troškove obuhvaćenih usluga.

U okviru uvođenja posebne pristojbe za financiranje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti trebalo bi utvrditi i ciljeve učinkovitosti za tu pomoć. Trebalo bi ih preispitivati svake godine uz savjetovanje s udrugama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti te zračnim prijevoznicima.

S korisnicima zračne luke trebalo bi provesti djelotvoran postupak savjetovanja pod vodstvom upravnog tijela zračne luke, zajedno s razmjenom mišljenja o elementima izračuna pristojbe. Međutim, upravno tijelo zračne luke ovlašteno je na kraju postupka savjetovanja donijeti konačnu odluku o izračunu pristojbe i iznosu posebne pristojbe koji smatra primjerenim.

Na temelju članka 8. stavka 5. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 upravno tijelo zračne luke mora, u skladu s trenutačnom poslovnom praksom, odvojiti račune za djelatnosti koje se odnose na pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti od računa za druge djelatnosti. Na temelju članka 8. stavka 6. revidirani godišnji pregled primljenih pristojbi i izdataka za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti stavlja se na raspolaganje tijelima za izvršavanje zakonodavstva i korisnicima zračne luke.

Primjeri vrsta troškova koji se mogu pokriti tom posebnom pristojbom uključuju: izravne troškove pomoći (troškovi svakodnevnih poslova povezanih s pružanjem pomoći (npr. plaće osoblja koje pruža pomoć)), druge sporedne troškove pružanja pomoći (npr. troškovi održavanja, kupnja operativnog materijala, najam prostora za, primjerice, dispečerski ured osoblja koje pruža pomoć), kapitalne izdatke za objekte potrebne za pružanje pomoći⁽⁵²⁾, kapitalne izdatke za opremu koja će se koristiti za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, troškove izgradnje ili naknadne ugradnje infrastrukture kako bi bila pristupačna tim osobama, troškove informiranja o invaliditetu i osposobljavanja za pomoć osoblja zračne luke i administrativne troškove (npr. vrijeme koje osoblje zračne luke provede u izradi natječaja za pružanje pomoći i provedbi ugovora).

Kad je riječ o financiranju infrastrukture za mobilnost koju ne koriste isključivo osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti (npr. dizala i pokretne trake), obveza vođenja odvojenih računa za djelatnosti koje se odnose na pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti i za druge djelatnosti trebala bi značiti da bi se posebnom pristojbom trebao financirati samo dio te infrastrukture za mobilnost (razmjernan upotrebi osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u odnosu na ukupnu upotrebu dotične infrastrukture za mobilnost).

⁽⁵²⁾ Uredba (EZ) br. 1107/2006 omogućuje uključivanje troška vlasničkog kapitala u izračun troškova. Trošak vlasničkog kapitala je očekivana raspodjela dobiti poduzeća njegovim ulagateljima u vlasnički kapital. To je stopa povrata koju zračna luka plaća ulagateljima u vlasnički kapital kako bi od njih dobila vlasnički kapital (neto imovinu).

6.4. Pružanje pomoći u zračnoj luci ⁽⁵³⁾

Prethodna obavijest i prilagođena pomoć

Upravna tijela zračne luke dužna su pružiti pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti i tako im omogućiti da nastave putovanje od određene točke dolaska u zračnu luku do zrakoplova i od zrakoplova do određene točke odlaska iz zračne luke. To uključuje ukrcaj i iskrcaj.

U skladu s člankom 7. stavkom 7. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 pružena pomoć mora biti što više prilagođena posebnim potrebama pojedinačnog putnika i organizirana tako da se izbjegnu prekidi i kašnjenja ⁽⁵⁴⁾.

Ako je putnik propisno dostavio prethodnu obavijesti o svojim potrebama za pomoći, upravno tijelo zračne luke dužno je u skladu s člankom 7. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 pružiti pomoć tako „da se osoba može ukrcati na let”.

Isto se pravilo primjenjuje i na putnike na povezanim letovima u skladu s člankom 7. stavkom 5. Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Ako je putnik propisno dostavio prethodnu obavijest o svojoj potrebi za pomoći, upravno tijelo zračne luke mora tom putniku omogućiti ukrcaj na povezani let.

Ako putnik nije propisno dostavio prethodnu obavijest o svojoj potrebi za pomoći, upravno tijelo zračne luke dužno je poduzeti sve razumne mjere kako bi dotičnoj osobi pružilo pomoć koja joj je potrebna da se ukrca na let. Stoga je pri pružanju pomoći dopušteno dati prednost osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti koje su propisno dostavile prethodnu obavijest o svojoj potrebi za pomoći, pod uvjetom da se poduzmu sve razumne mjere kako bi se pomoglo i onim putnicima koji tu obavijest nisu dostavili.

Prilog 5-D Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5 ⁽⁵⁵⁾. sadržava standarde kvalitete za usluge koje bi upravna tijela zračnih luka trebala pružati osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pri odlasku i dolasku.

U skladu s Prilogom I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 pomoć u zračnim lukama uključuje da se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogući da obavijeste o svojem dolasku u zračnu luku i zatraže pomoć na određenim točkama, kretanje od određene točke do pulta za prijavu putnika na let, da se prijave na let i da prijave prtljagu te da nastave kretanje od pulta za prijavu putnika na let do zrakoplova (uključujući ispunjavanje formalnosti za izlazak iz zemlje i carinskih formalnosti te prolaženje sigurnosnog postupka).

Korištenje izraza „prilagođena pomoć” u članku 7. stavku 7. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 znači da bi pomoć trebala uključivati i pomoć s ručnom prtljagom, ako je zatražena, tijekom prijave na let, sigurnosnog postupka, carinskih formalnosti, formalnosti za ulazak u zemlju i ukrcaja.

Uvjeti za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pri odlasku

Upravnim tijelima zračne luke potrebno je vrijeme ne samo da se pripreme za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti već i da osiguraju pravodobno obavljanje letova.

U skladu s tim i kako bi dobile pomoć od upravnog tijela zračne luke, osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti dužne su na temelju članka 7. stavka 4. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 izabrati jednu od sljedećih opcija:

- a) pristup prijavi za let u vrijeme koje zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja unaprijed pisanim putem odredi (uključujući elektroničkim putem) ili (ako nije određeno vrijeme) najkasnije sat vremena prije objavljenog vremena odlaska; ili

⁽⁵³⁾ Osim zadaća tijela zračnih luka da pruže pomoć navedenih u Uredbi (EZ) br. 1107/2006, u skladu s Komisijinim Prijedlogom uredbe Europskog parlamenta i Vijeća od 29. studenog 2023. o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja (COM(2023) 752 final) prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu bili bi obvezni surađivati s upravnim tijelima terminala u pružanju pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti koje su sklopile jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu, posebno kad mijenjaju vrstu prijevoza. Prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu i upravna tijela terminala morat će se pobrinuti da osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti koje su sklopile jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu moraju samo jednom dostaviti prethodnu obavijest o svojoj potrebi za pomoći. Prijevoznici i operatori terminala morat će uspostaviti jedinstvene kontaktne točke i upravljati njima na određenim multimodalnim čvorištima navedenima u Prilogu I. Prijedlogu kako bi primali zahtjeve za pomoć od osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te ih prosljeđivali subjektima odgovornima za pružanje pomoći.

⁽⁵⁴⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 5. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

⁽⁵⁵⁾ Vidjeti stranice 2., 3. i 4. Priloga 5-D Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5.

- b) dolazak do jedne od određenih točaka dolaska ili odlaska zračne luke ⁽⁵⁶⁾ u vrijeme koje zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja unaprijed pisanim putem odredi (uključujući elektroničkim putem) ili (ako nije određeno vrijeme) najkasnije dva sata prije objavljenog vremena odlaska.

Osiguravanje invalidskih kolica za neometan prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnoj luci

Upravna tijela zračne luke trebala bi na zahtjev osigurati invalidska kolica za neometan prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnim lukama od točke njihova dolaska u zračnu luku do trenutka ukrcaja u zrakoplov te od trenutka njihova iskrcaja iz zrakoplova do točke odlaska iz zračne luke. Upravna tijela zračne luke trebala bi uzeti u obzir različite potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te broj putnika kojima bi takva pomoć mogla biti potrebna. Prihvaća se da veličina zračne luke može utjecati na dostupnost različitih vrsta invalidskih kolica. Izbor može biti ograničeniji u malim regionalnim zračnim lukama, ali se očekuje da veće zračne luke imaju veći izbor invalidskih kolica kako bi zadovoljile potrebe tih putnika ⁽⁵⁷⁾. Čak i ako je izbor invalidskih kolica ograničen, upravna tijela zračne luke ipak bi se trebala pobrinuti za to da dostupna invalidska kolica budu što udobnija i sigurnija.

U slučajevima kad osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti koje dolaze u zračnu luku imaju vlastita invalidska kolica, dobra je praksa da im upravna tijela zračne luke omoguće (u mjeri u kojoj je to moguće i pod uvjetom da se poštuju važeći sigurnosni propisi) korištenje vlastitih invalidskih kolica dok se ne ukrcaju u zrakoplov, posebno kad vrste invalidskih kolica koje su dostupne u zračnoj luci nisu prikladne za poseban invaliditet dotičnog putnika. Slično tome (i, ako je izvedivo, uzimajući u obzir postupke rukovanja povezane sa sigurnošću), osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebale bi dobiti vlastitu opremu za kretanje odmah nakon iskrcaja i ne bi trebale biti obvezne preuzeti je u prostoru za preuzimanje za prtljagu.

Zemaljsko rukovanje opremom za kretanje osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti

U Prilogu I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 propisuje se da su upravna tijela zračne luke odgovorna za zemaljsko rukovanje opremom za kretanje osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. To uključuje i zemaljsko rukovanje električnim invalidskim kolicima, podložno upozorenju 48 sati unaprijed i primjeni relevantnih propisa o opasnom teretu.

Privremena zamjena oštećene ili izgubljene opreme za kretanje osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti

Upravna tijela zračne luke moraju na temelju Priloga I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 biti spremna osigurati privremenu zamjenu oštećene ili izgubljene opreme za kretanje, iako ne nužno na identičnoj osnovi. U skladu sa zahtjevom iz članka 7. stavka 7. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i kako bi se pružila „prilagođena pomoć“, zamjena bi trebala biti što sličnija oštećenoj ili izgubljenoj opremi za kretanje i odgovarati posebnim potrebama pojedinačnog putnika. U skladu s člankom 8. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zamjena se mora osigurati bez nadoplate. Dobra je praksa dopustiti dotičnom putniku da zadrži privremenu zamjensku opremu dok se oštećena oprema ne popravi ili zamijeni.

Pomoć u objektima za prijavu putnika na let

Objekti za prijavu putnika na let trebali bi biti projektirani tako da im putnici u invalidskim kolicima i pokretne osobe s različitim vrstama invaliditeta mogu pristupiti. Trebalo bi omogućiti da osoblje komunicira s gluhim i nagluhim putnicima znakovnim jezikom ili alternativnim sredstvima komunikacije.

⁽⁵⁶⁾ Vidjeti točku 6.1. o određivanju točaka dolaska ili odlaska.

⁽⁵⁷⁾ To proizlazi iz obveze iz članka 7. stavka 7. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 da pomoć mora biti što više prilagođena posebnim potrebama pojedinačnog putnika.

Ako zračna luka ili zračni prijevoznik koristi samoposlužnu opremu za prijavu putnika na let, zahtjevi za pristupačnost iz Direktive (EU) 2019/882 primjenjivat će se od 28. lipnja 2025. Međutim, članak 32. stavak 2. Direktive (EU) 2019/882 sadržava prijelaznu mjeru: „države članice mogu osigurati da se samoposlužni terminali kojima su se pružatelji usluga zakonito koristili u pružanju usluga prije 28. lipnja 2025. mogu nastaviti upotrebljavati u pružanju sličnih usluga do kraja njihova gospodarski korisnog vijeka trajanja, ali ne dulje od 20 godina nakon početka njihove uporabe.” Dobra je praksa osigurati odvojene pultove za prijavu putnika za let i predaju prtljage za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti kako bi se smanjilo vrijeme čekanja za osobe koje teže podnose dugotrajno stajanje.

Pomoć s formalnostima za ulazak u zemlju, carinskim formalnostima i sigurnosnim postupcima

Dobra je praksa prilagoditi formalnosti za ulazak u zemlju, carinske formalnosti i sigurnosne postupke potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti kako bi što lakše prošle provjeru na siguran i dostojanstven način ⁽⁵⁸⁾.

Pomoć pri ukrcaju

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom I. upravno tijelo zračne luke mora pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti i da se ukrcaju u zrakoplov, nastave kretanje od vrata zrakoplova do svojih sjedala i spreme svoju prtljagu u zrakoplovu.

Informacije o ukrcaju trebale bi se pružati različitim osjetilnim sredstvima (npr. davanje obavijesti preko razglasa i u pisanom obliku na zaslonima).

U neobvezujućem Priručniku o pristupu osoba s invaliditetom zračnom prijevozu Međunarodne organizacije civilnog zrakoplovstva (ICAO) (Priručnik ICAO-a) ⁽⁵⁹⁾ navodi se da bi osobama s invaliditetom koje same utvrde da trebaju pomoć ili dodatno vrijeme za ukrcaj trebalo ponuditi mogućnost odvojenog prethodnog ukrcaja (tj. prije svih ostalih putnika) jer je to općenito dostojanstvenije i manje stresno za osobu i učinkovitije za zračnog prijevoznika. Prethodni ukrcaj uvjetovan je pravodobnim dolaskom dotičnog putnika na izlaz i sigurnosnim razlozima.

Pomoć pri dolasku

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom I. upravna tijela zračnih luka moraju po dolasku pomoći osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti da uzme svoju prtljagu u zrakoplovu, nastavi kretanje od svojeg sjedala do vrata zrakoplova, iskrca se iz zrakoplova, nastavi kretanje od zrakoplova do prostora za preuzimanje prtljage i preuzme prtljagu, ispuni formalnosti za ulazak u zemlju i carinske formalnosti i nastavi kretanje od prostora za preuzimanje prtljage do određene točke.

Dobra je praksa da pri iskrcaju kabinska posada zračnog prijevoznika upozna asistente zračne luke koji čekaju na vratima zrakoplova s putnicima kojima je potrebna pomoć. Tako će se izbjeći zbunjujuće situacije ili nepružanje pomoći, primjerice kad osoblje koje pruža pomoć ne može odmah utvrditi kojim je putnicima potrebna pomoć (što bi se moglo dogoditi kad je riječ o osobama sa skrivenim invaliditetom).

U skladu sa zahtjevom za „prilagođenu pomoć” na temelju članka 7. stavka 7. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 pomoć pri kretanju od prostora za preuzimanje prtljage do određene točke trebala bi uključivati prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti i njihove prtljage od prostora za preuzimanje prtljage do određene točke ako to zatraže.

Smještaj registriranih pasa vodiča

U članku 7. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da se, kad je potrebna pomoć registriranog psa vodiča, tom zahtjevu udovoljava pod uvjetom da je zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja obaviješten o tome u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima o prijevozu pasa vodiča u zrakoplovu (ako takva pravila postoje). U Prilogu I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 navodi se da su za zemaljsko rukovanje registriranim psima vodičima odgovorna upravna tijela zračne luke.

⁽⁵⁸⁾ Vidjeti Uredbu (EZ) br. 300/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. ožujka 2008. o zajedničkim pravilima u području zaštite civilnog zračnog prometa i stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2320/2002 (SL L 97, 9.4.2008., str. 72., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj>).

⁽⁵⁹⁾ Vidjeti točku 7.3. Priručnika o pristupu osoba s invaliditetom zračnom prijevozu Međunarodne organizacije civilnog zrakoplovstva (ICAO) (dokument 9984), prvo izdanje, 2013.

Primjereno je osigurati dobro održavan toaletni prostor za pse vodiče.

„Dani pristupačnosti“: dobra praksa koju zračne luke i zračni prijevoznici provode kako bi osobama s invaliditetom pomogle da se upoznaju sa zračnim prijevozom

Nekoliko zračnih luka i zračnih prijevoznika već je uvelo dobru praksu organiziranja „dana pristupačnosti“ kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućilo da se prije putovanja upoznaju sa zračnom lukom i okruženjem u zrakoplovu.

6.5. Standardi kvalitete zračne luke

Savjetovanje s korisnicima zračne luke i predstavnicima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti

U skladu s člankom 9. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zračne luke čiji je godišnji promet barem 150 000 komercijalnih putnika moraju imati standarde kvalitete za pomoć utvrđenu u Prilogu I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006. Upravna tijela zračnih luka moraju utvrditi te standarde kvalitete i resurse za postupanje u skladu s njima u suradnji sa zračnim prijevoznicima preko odbora korisnika zračne luke (ako takav odbor postoji) i s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti ⁽⁶⁰⁾. Ako zračna luka nema odbor korisnika zračne luke, upravno tijelo zračne luke trebalo bi organizirati alternativni oblik savjetovanja koji uključuje sve zračne prijevoznike koji prevoze putnike iz dotične zračne luke ili u nju.

Upravno tijelo zračne luke trebalo bi organizirati redovite sastanke s predstavnicima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti i savjetovati se s njima o postavljanju standarda kvalitete, provjeri uspješnosti u odnosu na standarde kvalitete, provjeri sustava za praćenje uspješnosti, dodjeli ugovora pružateljima usluga (osim komercijalno povjerljivog dijela takvih ugovora) i pružanju savjeta o pristupačnosti terminala, opreme i usluga te o programima osposobljavanja.

Dobra je praksa pozvati predstavnike osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti da provjere usklađenost sa standardima kvalitete.

U dokumentima o standardima kvalitete trebalo bi jasno navesti da je savjetovanje održano, uključujući popis sudionika (npr. korisnici zračne luke i predstavnici osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti), datum održavanja i način na koji su uzeta u obzir stajališta iznesena tijekom savjetovanja.

Sadržaj standarda kvalitete

U članku 9. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 navodi se da se u potpunosti moraju poštovati međunarodno priznate politike i kodeksi o ponašanju (posebno Kodeksu o dobrom ponašanju u pružanju zemaljskih usluga osobama smanjene pokretljivosti ECAC-a) ⁽⁶¹⁾. Kodeks ECAC-a sadržava posebne kvalitativne i kvantitativne standarde koji se odnose na pomoć utvrđenu u Prilogu I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006.

Obvezujući standardi kvalitete

Upravna tijela zračne luke moraju poštovati standarde kvalitete za pomoć utvrđene u članku 9. stavku 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 u skladu s člankom 14. stavkom 1. te uredbe, koji propisuje da nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva moraju poduzeti potrebne mjere za zadovoljavanje tih standarda kvalitete.

Objava standarda kvalitete

U skladu s člankom 9. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 upravna tijela zračnih luka dužna su objaviti svoje standarde kvalitete za pomoć. Putnici bi trebali moći brzo i jednostavno pronaći te standarde kvalitete na internetskim stranicama zračne luke.

⁽⁶⁰⁾ Upravno tijelo zračne luke trebalo bi stoga uzeti u obzir mišljenje odbora korisnika zračne luke o opremi koju je potrebno kupiti za pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti.

⁽⁶¹⁾ Vidjeti i Prilog 5-C Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5.

Praćenje uspješnosti u odnosu na standarde kvalitete

Trebalo bi redovito provjeravati uspješnost pružatelja usluga u odnosu na standarde kvalitete. Od pružatelja usluga „trebalo bi očekivati da uvedu vlastite sustave za praćenje uspješnosti i pružaju razumne podatke u skladu sa zahtjevima zajednice zračnih luka” ⁽⁶²⁾.

Upravna tijela zračne luke trebala bi prikupljati podatke za mjerenje uspješnosti u odnosu na standarde kvalitete i svake godine dostaviti te podatke nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva. Podaci dostavljeni nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva trebali bi uključivati podatke o uspješnosti u odnosu na kvantitativne pokazatelje ECAC-a ⁽⁶³⁾, rezultate svih anketa među putnicima, sažetke sastanaka s predstavnicima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, incidente u kojima je putnik propustio let ili povezani let i incidente u kojima putnicima u dolasku nije bila dostupna pomoć na izlazu u roku od 45 minuta od dolaska.

Dobra je praksa da upravna tijela zračnih luka donesu alate (npr. softverske sustave koji relevantnim dionicima omogućuju da u stvarnom vremenu pregledaju ključne pokazatelje uspješnosti i podatke o uspješnosti pružanja pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti). Tako se osiguravaju točan prijenos informacija o pomoći putnicima, razumne i razmjerne posebne pristojbe koje upravna tijela zračnih luka određuju za pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te točno praćenje usklađenosti sa standardima kvalitete. Tim alatima trebali bi se pratiti standardi kvalitete mjerenjem usluga koje se pružaju svakom pojedinačnom putniku.

6.6. Obveza zračnih prijevoznika da u slučaju kašnjenja i otkazivanja posebnu pozornost posvete osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti

Osim zahtjeva iz Uredbe (EZ) br. 1107/2006 za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u zračnim lukama, u skladu s člankom 9. stavcima 1. i 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004 izvršni zračni prijevoznici obvezni su posebnu pozornost posvetiti potrebama osoba smanjene pokretljivosti i svih osoba koje ih prate u slučaju uskraćenog ukrcanja, otkazivanja ili kašnjenja bilo koje duljine. Svi putnici imaju pravo na skrb kao što su obroci i osvježavajući napici (u razumnom omjeru u odnosu na vrijeme čekanja), smještaj u hotelu ako je potrebno noćenje te na dva besplatna telefonska poziva i slanje e-pošte. Međutim, u skladu s člankom 11. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 261/2004 prednost bi trebalo dati potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

Putnicima bi tu skrb trebalo ponuditi besplatno te na jasan i pristupačan način (među ostalim elektroničkim sredstvima komunikacije). Zračni prijevoznici također bi trebali imati uspostavljene postupke za aktivno pružanje skrbi osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti na relevantnom letu i za prioritarno pružanje skrbi tim osobama. To znači da putnici ne smiju biti prepušteni sami sebi (npr. za traženje i plaćanje smještaja ili hrane), nego izvršni zračni prijevoznici moraju aktivno nuditi skrb. Izvršni zračni prijevoznici trebali bi se pobrinuti i za to da, kad je to moguće, ponudeni smještaj bude pristupačan osobama s invaliditetom i njihovim psima vodičima.

S obzirom na zahtjeve u slučaju uskraćenog ukrcanja, dugih kašnjenja i otkazivanja, dobra je praksa da upravna tijela zračne luke i zračni prijevoznici izrade i održavaju planove za izvanredne situacije kako bi se utjecaj velikih poremećaja u zračnom prijevozu na osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti u zračnim lukama sveo na najmanju moguću mjeru (npr. popis pristupačnog smještaja u blizini zračne luke, popis potencijalnih dobavljača medicinske opreme i podaci o mjestima za punjenje električne medicinske opreme).

6.7. Zdravlje i sigurnost osoblja koje pruža pomoć

Zdravlje i sigurnost osoblja zračne luke koje pruža pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ne bi trebali biti ugroženi. Primjerice, pri pružanju pomoći osoblje zračne luke trebalo bi, ako je moguće, koristiti mehanička pomagala kao što su invalidska kolica u zračnoj luci, invalidska kolica u zrakoplovu, rampe i dizala, a ručno dizanje osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti trebalo bi ograničiti na iznimne slučajeve.

⁽⁶²⁾ Vidjeti članak 9. stavak 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 u vezi sa stavkom 9.1. Kodeksa o dobrom ponašanju u pružanju zemaljskih usluga ECAC-a.

⁽⁶³⁾ Vidjeti točku 7.5. Priloga 5-C Dokumentu br. 30 ECAC-a dijelu I. odjeljku 5.

Ako države članice imaju nacionalna pravila kojima se uređuju odgovornosti poslodavaca u pogledu zaštite zdravlja i sigurnosti zaposlenika, ta bi se pravila trebala primjenjivati pri pružanju pomoći.

7. ODBIJANJE UKRCAJA PUTNIKA S INVALIDITETOM ILI PUTNIKA SMANJENE POKRETLJIVOSTI I UVJETOVANJE NJIHOVA UKRCAJA ZAHTJEVOM DA PUTUJU U PRATNJI ASISTENTA ZA SIGURNOST

Točka 5.5. o odbijanju rezervacije ili ukrcaja primjenjuje se i na situacije u kojima zračni prijevoznik odbije ukrcati putnika zbog sigurnosnih zahtjeva ili prijevoz dotičnog putnika uvjetuje time da ga prati osoba koja je sposobna pružiti pomoć potrebnu za ispunjavanje primjenjivih sigurnosnih zahtjeva.

8. POMOĆ KOJU PRUŽA ZRAČNI PRIJEVOZNIK

Zračni prijevoznik mora pružiti pomoć navedenu u Prilogu II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti koje su obavijestile o svojoj potrebi za pomoći najmanje 48 sati prije objavljenog vremena odlaska leta, obavijestile da putuju sa psom vodičem i došle su na određenu točku dolaska i odlaska i zatim se prijavile na putu za prijavu putnika na let u vrijeme utvrđeno u članku 7. stavku 4. te uredbe. U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznik besplatno pruža pomoć navedenu u Prilogu II. toj uredbi.

Valja naglasiti da je primarna odgovornost kabinske posade sigurnost svih putnika u zrakoplovu. Kabinska posada vodi računa o tome da se poštuju sigurnosni zahtjevi u zrakoplovu te organizira sigurnosnu pomoć u izvanrednim situacijama i tijekom svakodnevnih operacija. Svaka radnja koja bi mogla ugroziti obavljanje njihovih dužnosti ili njihovu zdravstvenu sposobnost (uključujući zdravstvene i sigurnosne aspekte) mogla bi utjecati na sigurnost svih putnika u zrakoplovu. Članovi kabinske posade nisu obvezni pružiti osobnu pomoć osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti (npr. pomoć pri konzumaciji jela ili pića) koja nadilazi uslugu pruženu drugim putnicima. Međutim, može se očekivati da pomognu otvoriti spremnike za hranu i opišu ugostiteljske usluge slijepim osobama. Isto tako, kabinska posada nije dužna pružiti pomoć u toaletu ili pri korištenju toaletnog prostora (kad putnik ne može koristiti toaletni prostor bez pomoći). Međutim, od kabinske posade može se očekivati da pomogne putniku pri kretanju kabinom u invalidskim kolicima u zrakoplovu (ako su ugrađena) ili alternativnim načinima. Kabinska posada nije obvezna pružati medicinske usluge (uključujući davanje lijekova putnicima s invaliditetom ili putnicima smanjene pokretljivosti). Osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti koja ne može obavljati te zadatke bez pomoći i koja tijekom leta treba obaviti jedan ili više tih zadataka mora pratiti asistent koji joj može pružiti potrebnu pomoć.

Kad je riječ o prijevozu prtljage, osim obveze zračnih prijevoznika da besplatno prevezu medicinsku opremu i dva komada opreme za kretanje po osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti (kako je detaljnije navedeno u točkama 8.2. i 8.3.), pravila o ograničenjima težine primjenjuju se na osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti jednako kao i na sve druge putnike (tj. moraju platiti jednaku naknadu za prtljagu prekomjerne težine kao i svi drugi putnici). U skladu s Prilogom II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 pravila o ograničenjima težine ne primjenjuju se na prijevoz medicinske opreme i opreme za kretanje pod uvjetom da se poštuje ograničenje na najviše dva komada opreme za kretanje po osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti i sva primjenjiva ograničenja koja se odnose na prijevoz opasnog tereta, sigurnost zračnog prometa i veličinu i certifikaciju zrakoplova.

8.1. Prijevoz registriranih pasa vodiča u kabini

Podložno nacionalnim propisima i propisima na razini EU-a o kretanju životinja iz točke 5.7⁽⁶⁴⁾, registrirani psi vodiči smiju putovati u putničkoj kabini bez nadoplate u skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II.

⁽⁶⁴⁾ Vidjeti posebno Uredbu (EU) br. 576/2013.

Registrirani psi vodiči obično sjede na podu ispred sjedala vlasnika. Ako pas vodič ne može sjediti na podu ispred sjedala vlasnika (npr. jer je prevelik), zračni prijevoznik mora ponuditi odgovarajući alternativni smještaj za psa bez nadoplate u skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II. To može biti, među ostalim, besplatno sjedalo za psa vodiča pored osobe s invaliditetom.

8.2. Prijevoz opreme za kretanje

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II. zračni prijevoznik mora besplatno prevesti najviše dva komada opreme za kretanje (uključujući električna invalidska kolica) po osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti.

Dotična osoba mora obavijestiti zračnog prijevoznika o prijevozu električnih invalidskih kolica najmanje 48 sati prije predviđenog vremena odlaska leta. Prijevoz električnih invalidskih kolica podliježe mogućim ograničenjima prostora u zrakoplovu. Na njega se primjenjuju i relevantni propisi o opasnom teretu.

U Uredbi (EZ) br. 1107/2006 nije definirana „oprema za kretanje”. Međutim, može se tumačiti kao svaka oprema čija je svrha pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u kretanju. Besplatni prijevoz opreme za kretanje nije ograničen na one predmete koji su potrebni tijekom leta već uključuje i opremu za kretanje potrebnu na odredištu. Električna invalidska kolica vrlo se često ne mogu prevoziti u kabini zrakoplova pa stoga njihovo uvrštavanje u Prilog II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 u kategoriju opreme za kretanje koja se mora prevesti besplatno znači da ta kategorija uključuje predmete koji nisu potrebni tijekom leta, nego na odredištu.

Kako bi pružili potrebnu pomoć, zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja trebali bi unaprijed zatražiti od osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti koje putuju sa svojom opremom za kretanje da dostave sve potrebne informacije o njezinu prijevozu.

„Smjernice o prijevozu pomagala za kretanje IATA-e”⁽⁶⁵⁾ rezultat su inicijative IATA-e za okupljanje dionika koji sudjeluju u prijevozu opreme za kretanje (uključujući predstavnike osoba s invaliditetom, zračne prijevoznike, pružatelje zemaljskih usluga, zračne luke, regulatorna tijela, akademsku zajednicu i proizvođače opreme za kretanje) kako bi se prikupili najbolji primjeri iz prakse u području sigurnog prijevoza opreme za kretanje. Sadržavaju preporuke koje zračnim prijevoznicima i upravnim tijelima zračnih luka pomažu da ispune svoje obveze povezane s prijevozom opreme za kretanje i smanje broj slučajeva u kojima zračni prijevoznik odbija prijevoz opreme za kretanje ili u kojima je oprema za kretanje izgubljena ili oštećena.

8.3. Prijevoz medicinske opreme

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II. zračni prijevoznici dužni su besplatno prevesti medicinsku opremu osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti.

S obzirom na širok spektar putnika koji se nastoji pokriti Uredbom (EZ) br. 1107/2006, medicinska oprema nije definirana, kao ni količina tih predmeta koja se može prevesti (za razliku od opreme za kretanje koja je, kako je navedeno u točki 8.2., ograničena na dva predmeta). Okolnosti svakog zahtjeva za prijevoz tih predmeta trebalo bi razmotriti zasebno uzimajući u obzir potrebe putnika.

Propisi o opasnom teretu mogli bi utjecati na prijevoz medicinske opreme: tekući lijekovi iznad određene količine ili šprice mogu se dopustiti u ručnoj prtljazi samo uz predočenje liječničke potvrde u kojoj se navodi da je korištenje opreme ili uzimanje lijekova tijekom putovanja nužno u skladu s Uredbom (EZ) br. 300/2008.

⁽⁶⁵⁾ Smjernice o prijevozu pomagala za kretanje IATA-e, prvo izdanje, veljača 2023., <https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf>.

Zračni prijevoznici moraju besplatno prevesti medicinski kisik osoba s invaliditetom u kabini, pod uvjetom da oprema ispunjava sve zakonske uvjete za prijevoz opasnog tereta koji se temelje se na ICAO-ovim Tehničkim uputama za siguran prijevoz opasnog tereta zrakom ⁽⁶⁶⁾ i da je prijevoznik unaprijed obaviješten. Zračni prijevoznici također mogu odlučiti da će putnike izravno opskrbiti medicinskim kisikom. Međutim, nisu obvezni to učiniti i imaju pravo naplatiti opskrbu medicinskim kisikom. Ako zračni prijevoznici odluče svoje putnike opskrbiti medicinskim kisikom, dobra je praksa da ga ponude po sniženoj cijeni. Zračni prijevoznici trebali bi objaviti naknade koje naplaćuju za opskrbu medicinskim kisikom. Mogu zahtijevati prethodnu obavijest o potrebi za kisikom kad se osoba s invaliditetom želi služiti zalihama zračnog prijevoznika tijekom cijelog leta.

Zračni prijevoznici dužni su putnicima pružiti sve relevantne informacije u skladu s odredbama iz Uredbe Komisije (EU) br. 965/2012 koje se odnose na prijevoz opasnog tereta zrakom.

8.4. Sjedala koja zadovoljavaju posebne potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti ⁽⁶⁷⁾

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II. zračni prijevoznici dužni su na zahtjev poduzeti sve razumne mjere kako bi donijeli red sjedenja tako da se omogućí ispunjavanje potreba osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, vodeći pritom računa o sigurnosnim zahtjevima i raspoloživosti ⁽⁶⁸⁾.

Prema tome, osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebale bi imati pristup odgovarajućim sjedalima ako su dostupna u trenutku rezervacije. U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II. ne naplaćuje im se naknada za pristup odgovarajućem sjedalu. Politike zračnih prijevoznika o dodjeli sjedala osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti trebale bi biti transparentne. Zračni prijevoznici trebali bi objaviti svoje postupke za slanje zahtjeva za „odgovarajuće sjedalo” na svojim internetskim stranicama.

Zračni prijevoznici mogu zatražiti informacije o invaliditetu ili smanjenoj pokretljivosti kako bi dotičnoj osobi mogli dodijeliti najprikladnije sjedalo.

U Priručniku ICAO-a navodi se ⁽⁶⁹⁾ da „ako osoba navede vrstu svojeg invaliditeta, operator zrakoplova trebao bi tog putnika, prije nego što mu dodijeli sjedalo, obavijestiti o najpristupačnijim dostupnim sjedalima i zatim s putnikom utvrditi i dodijeliti mu odgovarajuće sjedalo (npr. sjedalo s pokretnim naslonima za ruke, u blizini toaleta, susjedna sjedala za osobu s invaliditetom i asistenta), vodeći računa o sigurnosnim propisima. Ako se sjedala ne dodjeljuju unaprijed, dobra je praksa omogućiti osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti da se prethodno ukrcaju i odaberu sjedalo koje najbolje odgovara njihovim potrebama, ako je dostupno, vodeći računa o sigurnosnim propisima.”

Nakon što su sjedala dodijeljena, osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti ne bi trebalo premještatí sa sjedala koja su za njih najprikladnija, osim radi sigurnosti. U slučaju promjene zrakoplova osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti trebalo bi ponovno dodijeliti odgovarajuće sjedalo.

8.5. Sjedala osoba u pratnji osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti

U skladu s Prilogom II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 zračni prijevoznici poduzimaju sve razumne mjere kako bi osobi koja je u pratnji i pomaže osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti dodijelili sjedalo pored te osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti. Osim toga, na temelju Uredbe Komisije (EU) br. 965/2012 Agencija Europske unije za sigurnost zračnog prometa (EASA) donijela je standard o prijevozu posebnih kategorija putnika kojim se utvrđuje (među ostalim) da bi osobe u pratnji osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti trebale sjediti pored osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti koju prate ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ U dokumentu ICAO-a 9284 „Tehničke upute za siguran prijevoz opasnog tereta zrakom” primjenjuju se osnovne odredbe utvrđene u Prilogu 18. ICAO-a „Siguran prijevoz opasnog tereta zrakom”, na koje se upućuje i u Uredbi Komisije (EU) br. 965/2012.

⁽⁶⁷⁾ Vidjeti i točku 5.8.

⁽⁶⁸⁾ Vidjeti Prilog II. Uredbi (EZ) br. 1107/2006. Primjerice, sjedalo s pokretnim naslonom za ruke trebalo bi dodijeliti putniku koji ne može lako prijeći preko fiksnog naslona za ruke, sjedalo s dodatnim prostorom za noge putniku koji ne može saviti nogu ili sjedalo u blizini toaleta ili izlaza putniku smanjene pokretljivosti.

⁽⁶⁹⁾ Vidjeti točku 3.21. Priručnika o pristupu osoba s invaliditetom zračnom prijevozu Međunarodne organizacije civilnog zrakoplovstva (ICAO) (dokument 9984), prvo izdanje, 2013.

⁽⁷⁰⁾ Vidjeti standard AMC1 CAT.OP.MPA.155 podtočku (c) Agencije Europske unije za sigurnost zračnog prometa (EASA): <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf>. U kontekstu Uredbe (EU) br. 965/2012 AMC znači „prihvatljivi načini usklađivanja”, CAT znači „komercijalni zračni prijevoz”, a OP znači „operacija”.

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II. zračni prijevoznik koji i. zahtijeva da asistent za sigurnost prati osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti u skladu s člankom 4. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i ii. može smjestiti asistenta za sigurnost u pratnji pored osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti ne smije naplatiti dodatnu pristojbu za rezervaciju sjedala asistenta za sigurnost u pratnji.

8.6. Pružanje bitnih informacija o letu

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II. bitne informacije o letovima moraju se pružiti u pristupačnim oblicima. Uvijek bi trebale uključivati sigurnosne informacije koje se odnose na zrakoplov. Od 28. lipnja 2025. pružanje informacija mora biti u skladu s pravilima utvrđenima u Direktivi (EU) 2019/882.

8.7. Pomoć pri pristupu toaletnom prostoru

U skladu s člankom 10. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i njezinim Prilogom II. kabinska posada dužna je prema potrebi pružiti prilagođenu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pri kretanju od sjedala do toaletnog prostora.

Međutim, pružanje te pomoći ne bi smjelo ugroziti zdravlje i sigurnost kabinske posade. Stoga, ako nema odgovarajuće opreme, kabinska posada ne bi trebala biti obvezna pomoći osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti pri podizanju i fizičkom premještanju sa sjedala u toaletni prostor. U načelu bi se u tu svrhu trebala koristiti invalidska kolica u zrakoplovu ako su dostupna (prijenosne ploče ili medicinske dizalice mogle bi biti alternativna rješenja).

Osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ne bi se smio uskratiti ukrcaj samo zato što im se ne može pomoći pri pristupu toaletnom prostoru jer u zrakoplovu nema invalidskih kolica ili alternativnog sredstva. Ako je moguće, trebalo bi ih unaprijed obavijestiti da u zrakoplovu nisu dostupna invalidska kolica ili alternativno sredstvo kako bi im se omogućilo da donesu informiranu odluku o tome hoće li putovati pod tim uvjetima. Nemogućnost osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti da koriste toaletni prostori sama po sebi nije sigurnosni rizik i stoga možda nije valjan razlog za odbijanje prijevoza, posebno kad je riječ o kratkim letovima.

Ako je moguće, zračni prijevoznici trebali bi uzeti u obzir potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti kad odlučuju o projektu novih i obnovljenih zrakoplova ⁽⁷¹⁾. To može uključivati osiguravanje prikladnih invalidskih kolica u zrakoplovu i projektiranje pristupačnih toaletnih prostora. Dokument br. 30 ECAC-a dio I. sadržava posebne preporuke o minimalnoj poželjnoj opremi zrakoplova za zadovoljavanje potreba osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti ⁽⁷²⁾.

9. GUBITAK ILI OŠTEĆENJE OPREME ZA KRETANJE

Oprema za kretanje neophodna je za neovisnost osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u svakodnevnom životu. Često se izrađuje po mjeri pa njezina zamjena ili popravak mogu biti vrlo skupi.

U skladu s člankom 12. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, ako se oprema za kretanje ili pomagala izgube ili oštete tijekom rukovanja u zračnoj luci ili prijevoza u zrakoplovu, putniku koji je vlasnik te opreme trebalo bi nadoknaditi štetu u skladu s međunarodnim pravom, pravom EU-a i nacionalnim pravom.

⁽⁷¹⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 11. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

⁽⁷²⁾ Vidjeti dio I. točku 5.5. Dokumenta br. 30 ECAC-a.

Konvencija o ujednačavanju određenih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu (poznata kao Montrealska konvencija) uređuje odgovornost zračnih prijevoznika za izgublenu ili oštećenu opremu za kretanje ⁽⁷³⁾. U Konvenciji se navodi da su zračni prijevoznici odgovorni za svaki gubitak ili oštećenje osobne prtljage (uključujući opremu za kretanje).

U skladu s Prilogom I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006 upravna tijela zračnih luka odgovorna su za zemaljsko rukovanje opremom za kretanje. To ne utječe na odgovornost zračnih prijevoznika na temelju Montrealske konvencije za plaćanje odštete u slučaju gubitka ili oštećenja opreme za kretanje. Međutim, Uredba (EZ) br. 1107/2006 ne sprečava zračne prijevoznike da traže povrat troškova za svaku plaćenu odštetu ako je gubitak ili oštećenje opreme za kretanje posljedica radnji upravnog tijela zračne luke ili bilo koje treće strane.

Članak 22. stavak 2. Montrealske konvencije ograničava odštetu za izgublenu ili oštećenu osobnu prtljagu (uključujući opremu za kretanje) ⁽⁷⁴⁾. Ta odšteta često ne pokriva stvarne troškove zamjene ili popravka opreme za kretanje. Članak 22. stavak 2. putnicima omogućuje i da pri predaji prtljage zračnom prijevozniku ispune posebnu izjavu interesa za isporuku na određite i da prema potrebi plate dodatnu naknadu. Putnik u toj izjavi navodi vrijednost prtljage, a u slučaju gubitka ili štete prijevoznik će biti odgovoran za plaćanje iznosa koji ne premašuje navedenu vrijednost prtljage, osim ako dokaže da je taj iznos veći od stvarnog interesa putnika za isporuku na određite.

Dobra je praksa da zračni prijevoznici i njihovi zastupnici osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti proaktivno nude mogućnost da posebnu izjavu interesa u skladu s člankom 22. stavkom 2. Montrealske konvencije ispune već u trenutku rezervacije leta, a najkasnije kad se oprema predaje prijevozniku. Dobra je praksa omogućiti besplatno ispunjavanje te izjave ⁽⁷⁵⁾.

Preporučuje se da osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti koje putuju sa svojom opremom za kretanje razmisle hoće li svoju policu osiguranja proširiti na gubitak ili oštećenje opreme za kretanje.

10. PRITUŽBE

U članku 15. stavku 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 propisuje se da se osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti koja smatra da su povrijeđena njezina prava iz Uredbe (EZ) br. 1107/2006 može prvo obratiti upravnom tijelu zračne luke ili dotičnom zračnom prijevozniku (ovisno o slučaju).

U skladu s člankom 15. stavkom 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti može podnijeti pritužbu nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva samo i. ako je već podnijela pritužbu zračnom prijevozniku ili upravnom tijelu zračne luke i ii. ako potonje nije u razumnom roku odgovorilo podnositelju pritužbe ili ako podnositelj pritužbe odgovor ne smatra zadovoljavajućim.

Osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti može podnijeti pritužbu bilo kojem nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva zaduženom za provedbu Uredbe (EZ) br. 1107/2006 u bilo kojoj državi članici ili bilo kojem drugom tijelu nadležnom za rješavanje pritužbi povezanih s tom uredbom ⁽⁷⁶⁾.

⁽⁷³⁾ EU je ugovorna stranka Konvencije o ujednačavanju određenih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu. Vidjeti Odluku Vijeća 2001/539/EZ od 5. travnja 2001. o zaključku Europske zajednice o Konvenciji za izjednačavanje nekih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu (Montrealska konvencija) (SL L 194, 18.7.2001., str. 38., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

⁽⁷⁴⁾ Montrealska konvencija ograničava pravo na odštetu i odgovornost prijevoznika na 1 288 posebnih prava vučenja (oko 1 581 EUR na dan 5. srpnja 2024.) u slučaju uništenja, gubitka, oštećenja ili kašnjenja prtljage.

⁽⁷⁵⁾ Komisija je 2013. donijela Prijedlog uredbe (COM(2013) 130 final) o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihove prtljage. Ako se donese, zračni prijevoznici i njihovi zastupnici bili bi obvezni osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ponuditi mogućnost besplatnog ispunjavanja posebne izjave interesa (vidjeti članak 2. stavak 4. tog prijedloga). Suzakonodavci još nisu donijeli predloženu uredbu.

⁽⁷⁶⁾ Ako se pritužba odnosi na prekograničnu situaciju, podnositelj pritužbe može se obratiti mreži europskih potrošačkih centara, koja bi mogla pružiti praktičnu pomoć u rješavanju pritužbe: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Međutim, nisu sva nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva u svakoj državi članici nadležna za rješavanje tih pritužbi. U skladu s člankom 14. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva odgovorna su za njezinu provedbu samo u pogledu letova koji odlaze iz zračnih luka ili dolaze u zračne luke na državnom području njihovih država članica.

Dobra je praksa slijediti pristup koji se temelji na učestalosti, slično raspodjeli pritužbi među nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva za Uredbu (EZ) br. 261/2004 ⁽⁷⁷⁾.

Za pritužbe koje se odnose na pomoć koju je dužno pružiti upravno tijelo zračne luke nadležno bi trebalo biti nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva u državi članici u kojoj se nalazi dotična zračna luka ⁽⁷⁸⁾.

Kad je riječ o pritužbama koje se odnose na pomoć koju pruža zračni prijevoznik, ako se mjesto odlaska nalazi u državi članici, nadležno bi trebalo biti nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva u toj državi članici, ali ako se mjesto odlaska nalazi izvan države članice i let obavlja licencirani prijevoznik iz EU-a, nadležno bi trebalo biti nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva u prvoj državi članici dolaska.

Načelo teritorijalnosti znači da, ako tijekom leta dođe do incidenta, nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva koje rješava pritužbu može zatražiti pomoć u rješavanju pritužbe od nacionalnog tijela za izvršavanje zakonodavstva države članice koja je zračnom prijevozniku izdala operativnu licenciju.

U skladu s člankom 15. stavkom 3. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva koje zaprimi pritužbu, ali nije nadležno za njezino rješavanje, mora je proslijediti nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva koje je za to nadležno.

Kako bi se osigurala djelotvorna primjena Uredbe (EZ) br. 1107/2006, nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva moraju surađivati i uzajamno si pomagati kako bi nadležno nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva zaduženo za rješavanje pritužbe na određenog prijevoznika moglo dobiti informacije potrebne za rješavanje pritužbe (uz potpuno poštovanje propisa EU-a i nacionalnih propisa o zaštiti podataka).

Svi relevantni subjekti (zračni prijevoznici i njihovi zastupnici, organizatori putovanja, upravna tijela zračne luke i nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva) trebali bi poduzeti sve potrebne mjere kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućilo da podnesu pritužbe pristupačnim sredstvima.

11. ULOGA NACIONALNIH TIJELA ZA IZVRŠAVANJE ZAKONODAVSTVA: PRAĆENJE I OSIGURAVANJE USKLAĐENOSTI

Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva trebala bi poduzeti mjere potrebne za osiguravanje poštovanja prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. U skladu s člankom 14. stavkom 1. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ili nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva države članice odgovorna su za provedbu Uredbe u pogledu letova koji odlaze iz zračnih luka ili dolaze u zračne luke koje se nalaze na njezinu državnom području.

⁽⁷⁷⁾ Vidjeti u tom pogledu sporazum između nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

⁽⁷⁸⁾ Vidjeti uvodnu izjavu 17. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Dobra je praksa da sva nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva proaktivno prate primjenu Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i pozivaju upravna tijela zračnih luka i zračne prijevoznike na odgovornost. Aktivnosti praćenja mogle bi uključivati redovite inspekcijske preglede u zračnim lukama i kod zračnih prijevoznika te preglede internetskih stranica zračnih luka i zračnih prijevoznika u pogledu pristupačnosti i relevantnog sadržaja za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti ⁽⁷⁹⁾. Nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva države članice koja je zračnom prijevozniku iz EU-a izdala operativnu licenciju trebalo bi pratiti njegove poslovne prakse povezane s Uredbom (EZ) br. 1107/2006, njegove „priručnike o postupcima” te instrumente i postupke koje je zračni prijevoznik uspostavio kako bi postigao potpunu usklađenost s Uredbom. Posebno bi trebalo pratiti sigurnosna pravila zračnih prijevoznika kako bi se zajamčilo da se temelje isključivo na sigurnosnim aspektima te bi se trebalo pobrinuti da zračni prijevoznici ne smanje broj putnika s invaliditetom i putnika smanjene pokretljivosti zbog drugih (npr. komercijalnih) razloga. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva koja su na svojem državnom području otkrila pogrešnu primjenu Uredbe (EZ) br. 1107/2006 povezanu s poslovnim praksama, instrumentima i postupcima zračnog prijevoznika trebaju skrenuti pozornost nacionalnog tijela za izvršavanje zakonodavstva države članice koja je zračnom prijevozniku iz EU-a izdala operativnu licenciju kako bi se nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva omogućilo (ako je to moguće) da koordiniraju mjere za zaustavljanje nezakonitih praksi.

Dobra je praksa da se nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva redovito savjetuju s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti te organizacijama koje predstavljaju industriju (upravna tijela zračnih luka, zračni prijevoznici i organizatori putovanja) ili da osnuju savjetodavne odbore koji se sastoje od predstavnika tih dionika. Pri osnivanju tih savjetodavnih odbora za osobe s invaliditetom nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva mogla bi razmotriti mogućnost da pozovu (uz predstavničke organizacije osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti) neovisne stručnjake koji se bave olakšavanjem zračnog prijevoza osoba s invaliditetom kao i neovisne osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti koje često putuju i mogu pružiti praktične savjete nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva.

⁽⁷⁹⁾ Komisija je 29. studenog 2023. donijela zakonodavni prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji (COM(2023) 753 final). Na temelju te uredbe zračni prijevoznici bili bi obvezni uspostaviti standarde kvalitete usluge koji se odnose na ispunjavanje njihovih obveza proizišlih iz te uredbe i svake dvije godine objaviti izvješće o provedbi svojih standarda kvalitete. Ta bi izvješća znatno pomogla nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva u obavljanju njihovih zadaća provedbe i praćenja.