****

# EBU Focus nr 9, marzec 2020 r.

# Podróże lotnicze osób niewidomych i niedowidzących.

### Dostępne trzy kolejne wersje językowe!

Biuletyny EBU Focus są teraz dostępne, wyłącznie jako dokumenty tekstowe, w języku polskim, [serbskim](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu-focus-air-travel-en_sr.docx) i [tureckim](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu-focus-air-travel_tr.docx). Mamy nadzieję, że tłumaczenia umożliwią dotarcie do szerszego grona odbiorców.

## Rozporządzenie w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

Autor: **Antoine Fobe**, szef kampanii EBU

[Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32006R1107) w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (dalej zwane „Rozporządzeniem”) zostało przyjęte w lipcu 2006 r. i obowiązuje od dnia 26 lipca 2008 r. (z wyjątkiem dwóch artykułów, które weszły w życie już rok wcześniej).

### Cel i zakres stosowania

Celem Rozporządzenia jest ochrona osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą przed dyskryminacją oraz zapewnienie im niezbędnej pomocy.

Rozporządzenie chroni każdą osobę z niepełnosprawnością fizyczną (sensoryczną lub ruchową, trwałą lub czasową), niepełnosprawnością lub upośledzeniem intelektualnym bądź niepełnosprawnością wynikającą z jakichkolwiek innych przyczyn bądź z wieku, których sytuacja wymaga odpowiedniej uwagi i dostosowania usług udostępnianych wszystkim pasażerom do jej szczególnych potrzeb.

Obowiązuje porty lotnicze w UE oraz komercyjnych przewoźników lotniczych wykonujących połączenia z lotniska w UE bądź na takie lotnisko bądź obsługujących połączenia tranzytowe przez takie lotnisko.

### Podstawowe zasady

Pasażerowie niepełnosprawni nie powinni być dyskryminowani podczas rezerwacji biletu ani wsiadania do samolotu, a także mają prawo bez żadnych dodatkowych opłat do pomocy, jakiej potrzebują.

Żeby zapewnić maksymalną efektywność i sprawność obsługi, pomoc pasażerom niepełnosprawnym jest oferowana centralnie w ramach obowiązków portów lotniczych, od punktu przybycia do portu lotniczego za pomocą wybranego środka transportu do punktu odlotu portu lotniczego przylotu, a także podczas tranzytu. Żeby otrzymać pomoc, należy dokonać wcześniejszego zgłoszenia wniosku o pomoc w punkcie sprzedaży biletów z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin. Potwierdzenie wcześniejszego zgłoszenia wniosku o pomoc podlega dołączeniu do rezerwacji. Wcześniejsze zgłoszenie jest zawsze bezpłatne niezależnie od miejsca dokonania rezerwacji lub zgłoszenia.

Pasażer niepełnosprawny ma prawo wnieść na pokład potrzebny sprzęt do poruszania się oraz urządzenia pomocnicze, uzyskać podstawowe informacje w dostępnych dla niego formatach oraz podróżować z psem przewodnikiem. W razie zagubienia lub uszkodzenia podczas podróży jego sprzętu do poruszania się lub urządzeń pomocniczych, przysługuje mu prawo do odszkodowania zgodnie z przepisami prawa krajowego, unijnego i międzynarodowego.

Przewoźnicy lotniczy zachowują możliwość odmowy przyjęcia na pokład osób niepełnosprawnych lub odmowy udzielenia wnioskowanej pomocy w celu dostosowania się do właściwych, prawem ustanowionych wymogów bezpieczeństwa, jednakże zawsze mają obowiązek dołożyć uzasadnionych starań, żeby zaoferować takiej osobie akceptowalną alternatywę. Przewoźnik może również zażądać, żeby osobie towarzyszyła inna osoba zdolna do udzielenia pomocy w realizacji przedmiotowych wymogów bezpieczeństwa. W każdej z powyższych sytuacji zainteresowana osoba musi zostać niezwłocznie poinformowana o przyczynach zaistniałych okoliczności. Informacje o powyższych względach i wymogach bezpieczeństwa muszą być publicznie dostępne w odpowiednio dostępnych formatach. Każda odmowa udzielenia pomocy lub przewozu powinna zostać precyzyjnie uzasadniona jedną z przyczyn uregulowanych w Rozporządzeniu. Pasażerowie niepełnosprawni, którym odmówiono przyjęcia na pokład z przyczyn, o których mowa powyżej, mają prawo do otrzymania zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży zgodnie z [rozporządzeniem (WE) nr 261/2004](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1461848504001&uri=CELEX:32004R0261).

Wszyscy członkowie personelu mający bezpośredni kontakt z podróżującymi muszą przejść odpowiednie szkolenie, w tym szkolenie na rzecz podnoszenia świadomości w zakresie niepełnosprawności i równości osób niepełnosprawnych.

### Kwestie szczególnie istotne dla osób niewidomych i niedowidzących

Na szczególną uwagę zasługują następujące trzy punkty:

Rozporządzenie stanowi, że z należytym uwzględnieniem warunków lokalnych, porty lotnicze wyznaczają **punkty przylotu**, w których osoby niepełnosprawne mogą łatwo zgłosić swoje przybycie do portu lotniczego i wystąpić z wnioskiem o pomoc. Punkty przylotu powinny być zlokalizowane co najmniej przy głównych wejściach do budynków terminali, w strefach stanowisk odpraw, na stacjach kolejowych, przystankach kolei miejskiej, metra i autobusów, postojach taksówek oraz w innych punktach dowozu oraz na parkingach lotniskowych. Stanowi to znaczny postęp w porównaniu z sytuacją, jaka miała miejsce wcześniej w większości portów lotniczych UE, w których pomoc była udzielana od momentu odprawy.

Jak wyjaśniła Komisja Europejska w swoich wytycznych (patrz poniżej), przewoźnik lotniczy może **wymagać, żeby pasażerowie niepełnosprawni podróżowali z osobą towarzyszącą** tylko wtedy, gdy tacy pasażerowie nie są samodzielni, tj. wymagają intensywnej lub specjalistycznej pomocy. Zazwyczaj nie dotyczy to osób niewidomych lub niedowidzących, lecz jest to sprawa wymagająca należytego zwrócenia uwagi.

„**Uznane psy asystujące**” mają prawo podróżować na pokładzie, w kabinie, bez żadnych dodatkowych kosztów, z zastrzeżeniem wcześniejszego zawiadomienia przewoźnika, jego agenta lub organizatora wycieczek z możliwie jak największym wyprzedzeniem przed podróżą. [Artykuł przygotowany przez przedstawicieli EGDF w niniejszym biuletynie](#_Air_travel_for) poświęcony jest właśnie tej tematyce.

### Wyjaśnienie zawarte w Wytycznych

W 2012 r. Komisja Europejska opublikowała [wytyczne](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/prm/2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf) interpretacji rozporządzenia w celu rozwiązania niektórych pozostałych problemów praktycznych i wyjaśnienia niepewności. Wytyczne dotyczą między innymi następujących kwestii:

Czy dopuszczalne jest żądanie **od pasażerów niepełnosprawnych potwierdzenia stanu zdrowia** jako wstępnego warunku sprzedaży biletu lub zgody na przewóz? Nie. Rozporządzenie nie nakłada na niepełnosprawnych obowiązku przedstawiania potwierdzenia ich niepełnosprawności lub ograniczonej sprawności ruchowej (wydanego przez lekarza lub jakiegokolwiek innego potwierdzenia) w celu uzasadnienia zgłoszenia wniosku o pomoc. Przewoźnicy nie mogą zatem żądać takiego potwierdzenia. Jednakże w sytuacjach, w których stan zdrowia pasażera jest taki, że istnieje uzasadniona wątpliwość, czy pasażer może bezpiecznie odbyć lot bez konieczności pomocy podczas lotu, przewoźnik lotniczy może dokonać oceny, czy pasażer jest zdolny do lotu oraz zażądać informacji na poparcie tak dokonywanej oceny. Bardziej szczegółowe i pogłębione procedury wyjaśniające można przeprowadzać jedynie w przypadku, gdy podmiot udzielający pomoc stwierdzi sytuację oczywistego nadużycia.

Jakie działania są wymagane od podmiotów udzielających pomocy**, jeżeli pasażerowie niepełnosprawni nie zgłoszą swoich szczególnych potrzeb przed podróżą**? Podczas udzielania pomocy podmioty udzielające pomocy mogą priorytetowo traktować wcześniej zgłoszonych pasażerów niepełnosprawnych, ale w każdym wypadku muszą dołożyć uzasadnionych wysiłków, żeby pomóc wszystkim pasażerom niepełnosprawnym i proaktywnie starać się sprostać ich potrzebom.

Czy udzielenie pomocy pasażerom niepełnosprawnym obejmuje **transport bagażu** z hali bagażowej do wyznaczonego punktu? Tak, potencjalnie tak. Termin „odpowiednia pomoc” oznacza, że podmiot świadczący usługę musi dostosować pomoc do indywidualnych wymagań pasażerów niepełnosprawnych. Pomoc powinna być proporcjonalna, a jednocześnie umożliwiać osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przemieszczanie się po porcie lotniczym w celu odbycia lotu. W ten sposób podmioty udzielające pomocy mogą dostosowywać poziom swoich usług do sytuacji w zależności od indywidualnej analizy każdego przypadku. Przedmiotowe wyjaśnienie ze strony Komisji rodzi wątpliwości, czy dopuszczalne jest, żeby osoby niewidome były sadzane na wózku inwalidzkim i transportowane przez port lotniczy.

### Egzekwowanie praw i skargi

Zgodnie z wymogami Rozporządzenia państwo członkowskie UE wprowadziło przepisy dotyczące sankcji za naruszenia rozporządzenia oraz wyznaczyło [krajowe organy wykonawcze](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf) (NEB). Organy przyjmują skargi od pasażerów niepełnosprawnych, którzy nie uzyskali satysfakcjonującego świadczenia od organu zarządzającego portem lotniczym lub danego przewoźnika lotniczego.

Wytyczne z 2012 r. zawierają następujące wyjaśnienia w odniesieniu do procedury składania skarg:

Skargę można przesłać do krajowego organu wykonawczego odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów prawa lub do dowolnego innego krajowego organu wykonawczego, który ma wówczas obowiązek przesłać ją do właściwego krajowego organu wykonawczego odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów prawa.

W przypadku skarg na pomoc wymagającą udzielenia przez organ zarządzający portem lotniczym właściwym krajowym organem wykonawczym jest właściwy krajowy organ wykonawczy państwa członkowskiego, w którym znajduje się dany port lotniczy.

W przypadku skarg na pomoc wymagającą udzielenia przez przewoźnika lotniczego:

* jeżeli miejsce odlotu znajduje się w państwie członkowskim, właściwym krajowym organem wykonawczy jest właściwy krajowy organ wykonawczy w takim państwie członkowskim;
* jeżeli miejsce odlotu znajduje się poza państwami członkowskimi, a lot jest obsługiwany przez przewoźnika koncesjonowanego w UE, właściwym krajowym organem wykonawczym jest właściwy krajowy organ wykonawczy w pierwszym państwie członkowskim przylotu.

Oprócz powyższego, a także z należytym uwzględnieniem zasady terytorialności, w przypadku wystąpienia incydentu podczas lotu, krajowy organ wykonawczy z państwa członkowskiego, które wydało koncesję przewoźnikowi lotniczemu, może zostać poproszony o udzielenie pomocy w rozwiązaniu sprawy

Żeby zapewnić skuteczne stosowanie Rozporządzenia, krajowe organy wykonawcze muszą współpracować i wzajemnie się wspierać tak, żeby właściwy krajowy organ wykonawczy odpowiedzialny za rozpatrzenie skargi na konkretnego przewoźnika mógł uzyskać informacje niezbędne do rozpatrzenia skargi.

### Stan prawny

Komisja Europejska dokonuje obecnie przeglądu wytycznych interpretacyjnych z 2012 r. W tym kontekście EBU przedstawił raport zatytułowany [„Najczęstsze problemy osób niewidomych i niedowidzących podróżujących drogą lotniczą](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu_report_on_problems_experienced_by_bps_persons_when_travelling_by_air_30aug2019.pdf)” (więcej na ten temat w [artykule DBSV](#_Frequent_problems_experienced) w niniejszym biuletynie).

Komisja Europejska dokonuje również oceny samego Rozporządzenia z 2006 r. Celem oceny jest ustalenie, czy Rozporządzenie przynosi pozytywne efekty i czy istnieje potrzeba jego zmiany.

## Prawa pasażerów linii lotniczych w UE

Autor**: Marie Denninghaus**, koordynator polityki EDF

### Wprowadzenie

Czy wiesz, że każdemu pasażerowi podróżującemu samolotem przysługują pewne prawa? W razie znacznego opóźnienia lub odwołania lotu przysługuje prawo do odszkodowania pieniężnego. Linia lotnicza musi również zapewnić jedzenie, zakwaterowanie oraz, w ramach określonych limitów, możliwość realizacji połączenia telefonicznego lub skorzystania z Internetu. Pasażer ma również pewne prawa, jeżeli jest osobą niewidomą lub niedowidzącą bądź bardziej ogólnie osobą niepełnosprawną: lotnisko musi udzielić pomocy umożliwiającej wejście na pokład samolotu. Linia lotnicza nie może odmówić dokonania rezerwacji z powodu niepełnosprawności. W każdym państwie członkowskim UE istnieje oficjalny organ, który pomaga w egzekwowaniu praw w razie ich naruszenia.

Wszystkie powyższe elementy stanowią część unijnych przepisów dotyczących praw pasażerów linii lotniczych. W rzeczywistości jednak obowiązują dwa odrębne akty prawne: Rozporządzenie nr 261/2004 w sprawie ogólnych praw pasażerów linii lotniczych do odszkodowania za opóźnienia i odwołania oraz Rozporządzenie nr 1107/2006 w sprawie praw niepełnosprawnych pasażerów linii lotniczych regulujące na przykład problematykę udzielania pomocy w portach lotniczych. W zasadzie istnieje cały zespół Rozporządzeń poświęconych prawom pasażerów we wszystkich rodzajach środków transportu z wyjątkiem transportu miejskiego. Znacznie ułatwił on wielu z nas podróżowanie po UE.

Kwestię uregulowania praw pasażerów w UE można zatem postrzegać jako historię sukcesu, ponieważ wdrożone przepisy przyniosły konkretne korzyści obywatelom, którzy często postrzegają instytucje UE jako abstrakcyjne i biurokratyczne. Powyższe akty prawne umożliwiły pasażerom, w tym w szczególności osobom niepełnosprawnym, dochodzenie przysługujących im praw i ich egzekwowanie. Świadomość, że można oczekiwać pomocy na lotnisku, ułatwia planowanie podróży i pozwala podróżować w sposób bardziej samodzielny, zaś znajomość przysługujących praw do zwrotu kosztów lub odszkodowania w przypadku odwołania lotu daje pewność i pozwala uniknąć stresu w przypadku zakłóceń w podróży.

Oczywiście powyższe przepisy również nie są doskonałe. Tak naprawdę wciąż występują poważne niedociągnięcia, z powodu których cierpią osoby niewidome i niedowidzące:

* Choć przepisy dają pełne prawo do podróżowania i zakazują dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność (art. 7 Rozporządzenia 1107/2006), jednocześnie nadal zezwalają członkom personelu linii lotniczych **na odmowę przyjęcia na pokład ze „względów bezpieczeństwa”** lub zobowiązują do podróżowania z osobą towarzyszącą. Dzieje się tak regularnie, mimo że pasażer już kupił bilet i w wielu przypadkach nawet wskazywał, że jest niepełnosprawny i potrzebuje pomocy. W praktyce luka ta jest niestety często nadużywana, a osoby niewidome i niedowidzące zostają porzucone na lotnisku lub muszą tłumaczyć się oraz swoją niepełnosprawność w nieprzyjemnych kłótniach z personelem linii lotniczych w celu wejścia na pokład samolotu.
* Sprzęt do poruszania się i urządzenia pomocnicze mogą być zabierane nieodpłatnie (Rozporządzenie 1107/2006), natomiast linie lotnicze ponoszą tylko **ograniczoną odpowiedzialność w razie uszkodzenia, zniszczenia lub utraty sprzętu** (Rozporządzenie 261/2004). Zgodnie z Konwencją Montrealską, międzynarodową konwencją regulującą odpowiedzialność linii lotniczych, w rzeczywistości nie ma różnicy między podejściem do bagażu zwykłego a traktowaniem elektrycznego wózka inwalidzkiego o wartości 15 000 EUR. W obu przypadkach odszkodowanie wyniesie maksymalnie 1300 EUR.
* **Nadal problemem bywa egzekwowanie i realizacja obu aktów prawnych** Organy krajowe odpowiedzialne za kontrolę portów lotniczych i linii lotniczych cierpią często na niedobór personelu i niedostateczne zasoby, a ich kompetencje różnią się w zależności od państwa członkowskiego. W niektórych państwach organ krajowy może jedynie wydawać opinie, które nie są prawnie wiążące. Oznacza to oczywiście, że pasażerowi trudniej jest korzystać z przysługujących mu praw lub że lub musi iść do sądu, co jest kosztowne, czasochłonne i stresujące.
* Pasażer ma prawo do uzyskania pomocy, lecz **jej jakość może się różnić** w zależności od portu lotniczego. Wiele portów lotniczych zleca tego rodzaju obsługę zewnętrznym firmom, a w niektórych z nich pracownicy często się zmieniają. Zasadniczo są zobowiązani do odbycia szkolenia praktycznego (np. w zakresie właściwego kierowania osób niewidomych lub niedowidzących) oraz szkolenia na rzecz podnoszenia świadomości w zakresie niepełnosprawności. Praktyka jednak bywa różna. Zdarza się na przykład, że osoby niewidome i niedowidzące są proszone o skorzystanie z wózka inwalidzkiego. Firmy mogą cierpieć na niedobór personelu, w związku z czym czasami łączą różne osoby niepełnosprawne w grupę, co prowadzi na przykład do tego, że niektórzy pasażerowie nie zdążają na samolot.

Żeby rozwiązać wszystkie wspomniane powyżej problemy, organizacje takie jak EBU wraz z Europejskim Forum Osób Niepełnosprawnych i innymi sojusznikami, takimi jak Europejska Federacja Pasażerów, Europejska Platforma AGE (organizacja reprezentująca osoby starsze) oraz BEUC (organizacja reprezentująca konsumentów), połączyli siły, żeby efektywniej działać na rzecz wprowadzenia ulepszeń do obowiązującego prawodawstwa. Zważywszy, że obydwa akty prawne mają już ponad 10 lat, niektóre kwestie wymagają aktualizacji, a luki prawne pilnego usunięcia.

### Bieżąca sytuacja

Rozporządzenie w sprawie praw pasażerów linii lotniczych (261/2004), które reguluje aspekt odpowiedzialności za sprzęt do poruszania się, jest obecnie przedmiotem dyskusji w Radzie. Wniosek Komisji Europejskiej jest rozpatrywany od 2013 r., choć znacznie poprawiłby on sytuację osób niepełnosprawnych, tj. podniósłby limit odpowiedzialności do rzeczywistej wartości uszkodzonego, utraconego lub zniszczonego sprzętu. Państwa członkowskie, które uczestniczą w dyskusjach na łonie Rady, sceptycznie podchodzą do proponowanej zmiany, w związku z czym musimy nieprzerwanie wywierać presję na rządy krajowe, żeby dostrzegały potrzebę wprowadzenia tej ważnej poprawki.

Rozporządzenie w sprawie praw niepełnosprawnych pasażerów linii lotniczych (1107/2006) będzie podlegać ocenie w 2020 r. W zależności od wyników oceny Komisja może zaplanować wprowadzenie zmiany lub zrezygnować z poprawki. Musimy upewnić się, że wyniki oceny będą realistyczne i będą odzwierciedlać rzeczywistość pasażerów niewidomych i niedowidzących tak, żeby można było skutecznie usunąć dotychczas występujące luki prawne. Jeśli masz istotne informacje, wyślij je do EBU, który przy ocenie współpracuje z EDF. Dzięki nim, miejmy nadzieję, doprowadzimy do wdrożenia solidniejszych ram prawnych, które ułatwią wszystkim podróżowanie.

### Czy wiesz, że...

* Przepisy zezwalają liniom lotniczym na pobieranie dodatkowych opłat za każdy sprzedany bilet w celu pokrycia kosztów udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym. Opłata ta może mieć różną wysokość do maksymalnego poziomu 0,5 EUR za bilet. Brak wystarczających środków nie jest zatem usprawiedliwieniem dla złej jakości udzielanej pomocy!
* Opłata za pomoc może być również wykorzystywana na pokrycie kosztów szkolenia personelu i zakupu sprzętu pomocniczego.
* Każdy port lotniczy musi posiadać komitet zarządzający portem lotniczym, w którym powinny być reprezentowane również osoby niepełnosprawne. W ramach Komitetu omawiane są na przykład sposoby wydatkowania opłaty na dodatkową pomoc.
* Linie lotnicze i porty lotnicze nie mają obowiązku udostępniać władzom ani upubliczniać danych dotyczących liczby osób niepełnosprawnych, którym odmówiono przyjęcia na pokład. W związku z tym szczególnie ważne jest, żeby zgłaszać wszystkie takie przypadki dla ich należytego uwzględnienia w oficjalnych statystykach!
* Prawa przysługujące na podstawie prawodawstwa UE mają również zastosowanie do lotów z portu lotniczego w UE do kraju poza UE (np. lotu z Brukseli do Dubaju) oraz do lotów do portu lotniczego w UE (np. lotu ze Stambułu do Paryża).

Żeby zgłosić przypadek dyskryminacji lub zadać dodatkowe pytania, zachęcamy do kontaktu z Marie Denninghaus (marie.denninghaus@edf-feph.org).

## Częste problemy osób niewidomych i niedowidzących podróżujących drogą lotniczą

[**Najczęstsze problemy osób niewidomych i niedowidzących podróżujących drogą lotniczą**](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu_report_on_problems_experienced_by_bps_persons_when_travelling_by_air_30aug2019.pdf) stanowiły przedmiot analizy EBU w ramach ankiety przeprowadzanej wśród organizacji członkowskich. Pomimo Rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 dotyczącego praw osób niepełnosprawnych o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą podkreślono wiele problemów.

Samodzielna rezerwacja lotów jest niemalże niemożliwa dla osób niewidomych i niedowidzących. Większość stron internetowych i aplikacji mobilnych linii lotniczych oraz organizatorów wycieczek wyróżnia się niewystarczającą dostępnością. Z tego powodu nie jest możliwe właściwe korzystanie z nich, pozwalające na samodzielne poszukiwanie lotów, wybór lotów, zgłaszanie wniosków o pomoc oraz późniejszą płatność za wybrane loty i usługi. Pasażerowie niepełnosprawni korzystający z regionalnych połączeń kolejowych lub autobusowych średniodystansowych lub dalekobieżnych w celu dotarcia do odpowiedniego portu lotniczego często stają w obliczu braku pomocy na dworcach autobusowych bądź stacjach kolejowych. Wyznaczone obszary i stanowiska pomocy w portach lotniczych często nie są dobrze zlokalizowane oraz trudno jest je szybko i samodzielnie znaleźć, chociaż mają kluczowe znaczenie dla osób niewidomych i niedowidzących, co prowadzi do niepewności, a w najgorszym wypadku do spóźnienia na lot oraz dodatkowych wydatków. Wielu niepełnosprawnych pasażerów musi być transportowanych wózkiem inwalidzkim bez względu na ich kondycję fizyczną. Odmowa takiego transportu często prowadzi do sytuacji, w której następuje przerwanie lub zakończenie udzielania pomocy.

Ponadto zachowanie personelu pomocniczego wobec klientów niepełnosprawnych jest niekiedy niewłaściwe, protekcjonalne, nadopiekuńcze i uniemożliwia im podejmowanie własnych oraz świadomych decyzji co do poruszania się w obrębie portu lotniczego oraz korzystania z usług i udogodnień dostępnych w porcie lotniczym. Dla uzasadnienia odmowy przyjęcia na pokład psów przewodników i psów asystujących przywoływane są obowiązujące regulaminy linii lotniczych. Ponadto pasażerowie niewidomi i niedowidzący nie są informowani o tym ograniczeniu przed zakupem biletu lub przed datą odlotu, co nie daje im w rezultacie możliwości wyboru innej linii lotniczej i lotu. Usługi oraz udogodnienia pokładowe (ekrany dotykowe, usługi internetowe itp.) są nadal zbyt często niedostępne dla pasażerów niewidomych i niedowidzących. Podczas lotów personel pokładowy często nie czuje się zobowiązany do prowadzenia osoby niewidomej lub niedowidzącej do toalety i z toalety ani do objaśniania zasad działania systemów bezpieczeństwa, takich jak umiejscowienie wyjść awaryjnych, przechowywanie i używanie kamizelek ratunkowych lub przycisków wywoławczych służących wezwaniu personelu pokładowego. Zamiast tego wiele linii lotniczych zwraca się do pasażerów niepełnosprawnych o zajęcie miejsca przy oknie, żeby nie utrudniać ewakuacji statku powietrznego – co stanowi dyskryminację, a jednocześnie dodatkowo izoluje tych pasażerów i komplikuje im uzyskanie wymaganej uwagi. Tego rodzaju zaniedbanie może prowadzić do frustracji i strachu niewidomych i niedowidzących uczestników lotu, ponieważ nie mają oni odpowiedniego obrazu statku powietrznego, który przygotowałby ich do ewentualnego scenariusza awaryjnego.

EBU jest zdania, że dla podniesienia poziomu dostępności europejskich portów lotniczych, konieczna jest większa międzynarodowa wymiana najlepszych praktyk i dalsze wzmocnienie przepisów prawnych.

### Zalecenia

Na podstawie przeprowadzonej ankiety sformułowano szereg zaleceń mających na celu ułatwienie podróży samolotem osobom niewidomym i niedowidzącym:

Wszystkie strony internetowe przewoźników lotniczych prowadzących działalność na terytorium UE oraz portów lotniczych zlokalizowanych w UE muszą gwarantować pełną dostępność z uwzględnieniem obowiązujących unijnych oraz międzynarodowych technicznych norm dostępności. Strony internetowe portów lotniczych i przewoźników lotniczych powinny zawierać specjalne sekcje z wszystkimi istotnymi informacjami dla osób niepełnosprawnych, w tym sekcje zawierające dostępne formularze umożliwiające rezerwację pomocy, z odpowiednim podziałem informacji na różne rodzaje niepełnosprawności.

Pomoc między węzłami transportu publicznego a pobliskimi portami lotniczymi musi być praktycznie realizowana w sposób zgodny z prawem na szczeblu całej UE. Personel wszystkich punktów informacyjnych w portach lotniczych powinien znać Rozporządzenie oraz procedury przydzielania pomocy osobom niepełnosprawnym. Każda oferowana usługa pomocy musi dysponować numerem telefonu dostępnym 24/7. Musi zostać wdrożony stały limit czasowy oczekiwania na pomoc. W razie jego przekroczenia, zainteresowany pasażer powinien mieć prawo do odszkodowania. Pasażerowie niepełnosprawni powinni mieć prawo wyboru sposobu przemieszczania się przez port lotniczy: Nie należy nakładać obowiązku jazdy wózkiem inwalidzkim, a zakres ogólnych świadczeń pomocy nie powinien zależeć od wybranego środka transportu. Personel pokładowy musi proaktywnie informować pasażerów niepełnosprawnych o umiejscowieniu przycisku wywoławczego. Pasażerowie potrzebujący pomocy powinni mieć prawo wyboru preferowanego miejsca (z wyłączeniem miejsc przy wyjściach awaryjnych).

Urządzenia pokładowe statków powietrznych, takie jak przyciski wywoławcze, usługi rozrywkowe, przyciski spłukiwania toalety itp., powinny być łatwo dostępne. Wszyscy przewoźnicy lotniczy powinni udostępniać dotykowe plany samolotów oraz obowiązujące zasady bezpieczeństwa w kodzie Braille’a oraz w dużym druku. Wprowadzenie ogólnounijnego certyfikatu dla wszystkich psów przewodników bez względu na to, w jakiej szkole psy przeszkolono i jaką linią lotniczą niewidomy pasażer zamierza lecieć, ma zasadnicze znaczenie dla zniesienia niesprawiedliwego i dyskryminującego traktowania niepełnosprawnych przez przewoźników lotniczych. Członkowie personelu pomocniczego, naziemnego i pokładowego powinni być odpowiednio przeszkoleni przez osoby niepełnosprawne w zakresie pozytywnej postawy i nastawienia względem takich osób.

Należy również przewidzieć jednolite krajowe lub ogólnounijne numery telefonów służące zgłaszaniu wniosków o pomoc i kierowaniu jej do odpowiedniej lokalizacji (wejście, stacja metra), personel przy wejściach do terminali celem prowadzenia pasażerów niepełnosprawnych do wyznaczonego stanowiska. Na stronach internetowych portów lotniczych i przewoźników lotniczych oraz w aplikacjach mobilnych powinny być dostępne dotykowe i wizualne systemy kierujące do stanowisk pomocy, dźwiękowe powtarzalne komunikaty o lokalizacji stanowiska pomocy, jak również jasne i dostępne informacje ze zrozumiałymi oraz wyczerpującymi wskazówkami dojazdu.

Wszystkie te elementy muszą spełniać minimalne wymogi dostępności, które muszą zostać uwzględnione w procesie zmian odpowiednich przepisów i wytycznych, żeby uzyskać zadowalający poziom dostępności we wszystkich europejskich portach lotniczych, co znacznie zwiększy samodzielność oraz mobilność osób niewidomych i niedowidzących.

Autor**: Merve Sezgin**, Szef ds. relacji międzynarodowych, DBSV, (członek EBU w Niemczech)

## Europejskie porty lotnicze, a pasażerowie niewidomi i niedowidzący

Autor**: Federico Bonaudi**

Szef ds. ułatwień, regionalnych portów lotniczych i stosunków parlamentarnych

ACI EUROPE (Międzynarodowa Rada Portów Lotniczych)

### Zgodność z prawodawstwem europejskim

Korzyści i radości z podróży są prawem przysługującym wszystkim, a europejskie porty lotnicze zdają sobie sprawę z zasadniczej roli, jaką odgrywają w tym zakresie dla wszystkich naszych pasażerów. Przeniesienie obowiązków w zakresie udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w 2008 r., kiedy weszło w życie *Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą*, stanowiło ważny kamień milowy. Przyjęcie i późniejsze wejście w życie tego prawodawstwa było znaczącą zmianą w transporcie lotniczym i ochronie praw pasażerów. Tym bardziej, że jego sukces zaowocował podobnymi przepisami obejmującymi wszystkie inne rodzaje transportu

### Współpraca z naszymi partnerami

Chociaż przestrzeganie wymogów legislacyjnych ma pierwszorzędne znaczenie, ACI EUROPE – stowarzyszenie europejskich portów lotniczych – wspiera również ścisłą współpracę ze swoim partnerem, jakim jest Europejskie Forum Osób Niepełnosprawnych (EFR). Protokół ustaleń podpisany w czerwcu 2016 r. stanowił formalne ujęcie długiej historii wspólnych wysiłków, zmian politycznych, komunikacji i wspólnych działań.

### Nagroda Accessible Airport Award („Dostępny port lotniczy”)

Jednym z rezultatów partnerstwa jest nagroda „Dostępny port lotniczy”, którą od 2016 r. przyznaje się celem uhonorowania portów lotniczych ściśle przestrzegających prawodawstwa europejskiego oraz ich postępów w procesie dostosowania, a także dla zachęcenia ich do usuwania barier, z jakimi borykają się osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej podczas podróży drogą lotniczą. „Dostępność” w kontekście tej nagrody oznacza nie tylko fizyczną dostępność dla użytkowników wózków inwalidzkich, ale także dla wszystkich osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Podczas oceny kandydatur jury, w skład którego wchodzą przedstawiciele EFR, Krajowych Rad Osób Niepełnosprawnych oraz Komisji Europejskiej, zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niewidomych i niedowidzących.

Laureatem edycji 2019 nagrody „Dostępny port lotniczy” zostało lotnisko **Gatwick**, chwalone za zaangażowanie na rzecz zapewnienia równych doświadczeń z podróży wszystkim pasażerom. Jury doceniło zwłaszcza ambicje portu lotniczego, żeby wyjść poza minimalne wymogi regulacyjne i promować świadomość w zakresie różnych rodzajów widocznych i ukrytych niepełnosprawności, oferując bezpłatne szkolenie nie tylko swoim własnym pracownikom, ale również zewnętrznym interesariuszom w celu zapewnienia spójności norm obsługi w obiektach lotniska.

### Najlepsze praktyki

Inne europejskie porty lotnicze również uznają potrzebę zwrócenia szczególnej uwagi na pasażerów niewidomych i niedowidzących, w tym zwłaszcza:

**ANA Aeroportos de Portugal** pracuje obecnie nad kilkoma inicjatywami służącymi poprawie dostępności. Wśród nich, nowe punkty wywoławcze będą zawierać przycisk wywoławczy wystarczająco duży, żeby umożliwić aktywację osobom niewidomym i niedowidzącym. Szkolenie na rzecz podnoszenia świadomości dla członków personelu portu lotniczego i interesariuszy obejmuje specjalny moduł poświęcony różnicom między osobami niedowidzącymi i niewidomymi, rodzajom ograniczeń widzenia, różnicom między osobami, które urodziły się ze schorzeniem a tymi, które je nabyły w późniejszym wieku, ich ograniczeniom i potrzebom w zakresie mobilności oraz zachowaniom i postawom, które należy przyjąć i których należy unikać podczas udzielania pomocy.

**Athens International Airport S.A. (AIA)** ściśle współpracuje z Krajowym Związkiem Niewidomych. Na stacji kolei podmiejskiej znajdują się specjalne przejścia prowadzące do miejsc parkingowych lub do punktów wywoławczych. Informacje we wszystkich punktach wywoławczych są przekazywane z odpowiednim kontrastem kolorystycznym, przy użyciu czcionek o dużych rozmiarach oraz w formacie Braille’a, co gwarantuje pełną dostępność. Broszura na temat udzielania pomocy jest również dostępna w formacie Braille’a (w języku greckim i angielskim). W nagłych wypadkach aktywowane są powiadomienia wizualne i dźwiękowe, umożliwiające pasażerom niedosłyszącym lub niedowidzącym bezpieczne przestrzeganie instrukcji awaryjnych.

Najnowszą inicjatywą **portu lotniczego w Kopenhadze** jest nowy program szkoleń na rzecz podnoszenia świadomości w zakresie potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w którym udział muszą wziąć wszyscy posiadacze kart (ok. 25 000 osób). Obejmuje również moduł dotyczący upośledzeń wzroku. Inną inicjatywą jest wybieg dla psów na dziedzińcu, żeby zwierzęta asystujące również mogły być gotowe do podróży.

**Malaga - port lotniczy Costa del Sol (część hiszpańskich portów lotniczych AENA)** rozpoczął realizację projektu wewnętrznego systemu informacji kierunkowych dla pasażerów niewidomych lub niedowidzących. Oparty na technologii NaviLens, system obejmuje kolorowe znaczniki wykorzystujące sztuczny wzrok, umożliwiające pasażerom odczytywanie na duże odległości i uzyskiwanie informacji związanych ze wskazaniami (tak samo jak osoba o pełnej sprawności wzroku odczytywałaby zwykłe oznakowanie). Umożliwia, bez słuchawek, uzyskiwanie informacji o położeniu, odległości i orientacji znacznika. Inną użyteczną inicjatywą jest wzmocnienie oświetlenia przepływowego od drzwi dostępowych do punktów wywoławczych. Drogi wolne od przeszkód od samego wejścia do punktu informacyjnego z drzwiami jaśniejszymi niż reszta budynku ułatwiają jego lokalizację.

Szkoleniowcy **z lotniska w Wiedniu** pomyślnie ukończyli kursy trenerskie ECAC z cyklu „Train the Trainer”. Na zajęciach szkoleniowych udzielający pomocy uczą się, jak pomagać niewidomym lub niedowidzącym pasażerom. W zakres szkolenia wchodzą metody podejścia i komunikacji z niepełnosprawnymi oraz prowadzenia ich przez Międzynarodowy Port Lotniczy w Wiedniu. Specjalne okulary służą do symulacji zaburzeń widzenia spowodowanych zaćmą, jaskrą, zwyrodnieniem plamki żółtej i retinopatią cukrzycową.

Punkty wywoławcze na **Lotnisku Chopina w Warszawie** ułatwiają pasażerom niewidomym lub niedowidzącym poruszanie się po terminalu. Plany typograficzne (z wypukłymi liniami reprezentującymi ściany, ścieżki, symbole i obiekty, opisami w kodzie Braille’a i przyciskami, które można nacisnąć, żeby odsłuchać wiadomości głosowe w języku polskim i angielskim) pozwalają na lokalizację wejść i wyjść, stanowisk odpraw, punktów kontroli bezpieczeństwa, schodów, wind i toalet. Wszystkie opisy są drukowane kodem Braille’a. Ścieżki dotykowe prowadzą gości ze stacji kolejowej do terminalu. Szczególną uwagę poświęca się szkoleniom na rzecz podnoszenia świadomości w zakresie niepełnosprawności, w tym zwłaszcza pomocy osobom z upośledzeniem wzroku.

### Perspektywy na przyszłość

Chociaż przeszliśmy długą drogę od wejścia w życie Rozporządzenia 1107/2006, nie możemy popadać w samozadowolenie. Nadal istnieje miejsce do poprawy, jeżeli chcemy, żeby transport lotniczy był dostępny dla wszystkich, gwarantując swobodny przepływ, swobodę wyboru i niedyskryminację. Z tych powodów współpraca z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne ma zasadnicze znaczenie dla podniesienia jakości pomocy i budowy społeczeństwa gwarantującego większą dostępność i integrację. Zachęcamy Europejski Związek Niewidomych do przekazywania nam sugestii dotyczących najlepszych metod osiągnięcia tak sformułowanego celu!

## Podróże lotnicze osób niewidomych i niedowidzących z psami przewodnikami

Dzięki Rozporządzeniu WE 1107/2006, które reguluje prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, osoby niewidome i niedowidzące mogą podróżować po Europie z własnym psem przewodnikiem. ECAC jest europejskim organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów wraz z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów w każdym kraju.

Rozporządzenie zawiera odniesienia do „uznanego psa asystującego”, choć nie ma w nim definicji tego terminu. Definicja została uprzednio zawarta w Dokumencie ECAC 30, w którym określono go jako psa, który został przeszkolony w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym przez organizację będącą członkiem organizacji Assistance Dogs International (ADI) i/lub Międzynarodowej Federacji Szkół Psów Przewodników (IGDF). Definicję usunięto kilka lat temu na wniosek członka ECAC, który uznał ją za niezgodną ze swoimi regulacjami krajowymi.

### Problemy podczas podróży samolotem z psem przewodnikiem

* Psy przewodniki i inne psy asystujące są uprawnione do bezpłatnej podróży ze swoim opiekunem w kabinie samolotu. Potrzebują paszportu dla zwierząt domowych (z informacjami o szczepieniach przeciwko wściekliźnie i innym leczeniu medycznym) oraz karty identyfikacyjnej; personel lotniska może również zażądać pisma ze szkoły dla psów przewodników potwierdzającego, że pies jest odpowiednio wyszkolony.
* Choć opiekunowie psów przewodników mogą rezerwować loty online, pies przewodnik zazwyczaj musi posiadać rezerwację dokonywaną odrębnie – za pomocą serii wiadomości e-mail lub rozmowy telefonicznej, która może okazać się długa i kosztowna. Jednym z wartych odnotowania wyjątków jest easyJet, który oferuje rezerwację online i przydział miejsc również dla psa przewodnika.
* Każda linia lotnicza ma swoje własne zasady dotyczące tego, z jakim wyprzedzeniem należy dokonać rezerwacji, żeby psa przewodnika można było zabrać na pokład. Chociaż rzadko jest to problem, może stanowić dyskryminację wobec opiekuna psa przewodnika znajdującego się w sytuacji nagłej, kiedy musi odbyć pilnie podróż w interesach lub w przypadku nagłych problemów rodzinnych.
* Linie lotnicze w całej Europie pracują według tych samych zasad, ale mogą je interpretować na różne sposoby lub mogą przyjąć inne dodatkowe. Przykładowo:
	+ Niektóre linie lotnicze zezwalają tylko na jednego psa na lot, co może mieć charakter dyskryminacyjny podczas podróży, powiedzmy, na konferencję opiekunów psów przewodników lub gdy dwóch opiekunów psów przewodników korzysta z pomocy jednego widzącego przewodnika.
	+ W innym przypadku opiekun psa przewodnika z Malty musiał zostać sam w hotelu w Amsterdamie po zakończeniu spotkania, ponieważ musiał czekać kilka dni na lot bezpośredni po tym, jak linia lotnicza nie pozwoliła psu przewodnikowi podróżować samolotem z przesiadką.
	+ Inny podróżny został poinformowany podczas odprawy, że musi założyć kaganiec psu przewodnikowi, chociaż takie psy nie są szkolone do noszenia kagańca, ponieważ może to podważyć sens i rezultaty szkolenia. Kiedy powiedział, że nigdy nie nosi przy sobie kagańca dla psa, niedowidzący podróżny został poproszony o poszukanie kagańca w sklepach na lotnisku.
	+ Jeszcze inny opiekun psa przewodnika, dokonujący odprawy na 65-minutowy lot z Amsterdamu do Londynu, został poproszony o okazanie pieluchy dla psa przewodnika. Nigdy wcześniej go o to nie pytano, nawet na lotach transatlantyckich.
* Chociaż członkowie personelu lotniska i linii lotniczych odbywają odpowiednie szkolenia, niewielu z nich w rzeczywistości kiedykolwiek miało do czynienia z psem przewodnikiem. Mogą pozostawić pasażera samemu sobie, podczas gdy oni odejdą, żeby skonsultować się z przełożonym. Jeśli nie znają zasad lub nie stosują ich prawidłowo, pasażer może ucierpieć z powodu opóźnienia tak bardzo, że spóźni się na lot.
* Do końca 2020 r. pomimo Brexitu nic się nie zmieni w podróżach z psem przewodnikiem między krajami europejskimi. Obecnie prowadzone negocjacje wpłyną z kolei na kształt później obowiązujących rozwiązań.
* Malta, Finlandia, Irlandia i Wielka Brytania mają szczególny wymóg, zgodnie z którym psy wjeżdżające z innych krajów muszą być stosunkowo niedawno poddane odrobaczaniu; natomiast odrobaczanie nie jest wymagane w przypadku podróży między tymi czterema krajami.

### Korzyści z podróży z psem przewodnikiem

Członkowie personelu lotniska i linii lotniczych, jak również inni podróżni są bardzo przyjaźni dla zespołu z psem przewodnikiem, co może uczynić z podróży przyjemne doświadczenie społeczne. Dodatkową korzyścią jest posiadanie bezpłatnych dodatków, za które inni muszą płacić: przydział miejsc, przyspieszona kontrola bezpieczeństwa, priorytetowe wejście na pokład, przyspieszona kontrola paszportowa i pomoc w przemieszczaniu się przez porty lotnicze. Psy przewodniki wydają się nie bać latania i są uosobieniem najlepszych standardów zachowania psa podczas podróży.

### Co dalej?

Następujące problemy wymagają aktualnie rozwiązania:

* odróżnienie psa asystującego od psa wspierającego, psa terapeutycznego lub psa domowego w kontekście dostępu do przestrzeni publicznych
* uniknięcie fali fałszywych psów asystujących w samolotach, jaka miała miejsce w Ameryce Północnej
* utrzymanie wysokich standardów IGDF i ADI przy jednoczesnym otwarciu dostępu dla psów przewodników wyszkolonych gdzie indziej
* dostarczenie branży lotniczej definicji „uznanego psa asystującego” oraz systemu ich oceny, rejestracji i identyfikacji

Odpowiedni komitet w ramach CEN, europejskiego organu normalizacyjnego, zwany CEN/TC452 „Psy asystujące”, zajmuje się już powyższymi zagadnieniami. Ponieważ normy są opracowywane w drodze konsensusu, a kraje przyjmują je dobrowolnie, realizacja projektu zajmie jeszcze kilka lat. Eksperci zamierzają w przyszłości opracować międzynarodową normę dla psów asystujących.

Autor: **Judith Jones**

Judith Jones jest dyrektorem wykonawczym [Europejskiej Federacji Szkół Psów Przewodników](https://www.egdfed.org/) i przewodniczącą CEN/TC452/WG6 „Psy asystujące – dostępność i powszechność”

Europejska Federacja Szkół Psów Przewodników chętnie usłyszy o Twoich doświadczeniach (dobrych lub złych) z podróżami lotniczymi z psem przewodnikiem i pomoże rozwiązać problemy z dostępem, jakie wielu napotyka.

KONIEC.

**Europejski Związek Niewidomych**

6 rue Gager Gabillot, 75015 Paryż, Francja

+33 1 88 61 06 60 | ebu@euroblind.org | [www.euroblind.org](http://www.euroblind.org)