****

# EBU Focus Dokuzuncu Sayı, Mart 2020.

# Körler ve kısmi görme engelliler için hava yolculuğu.

### Artık üç farklı dilde daha mevcut!

EBU Focus bültenleri artık [Lehçe](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu-focus-air-travel-pl.docx), [Sırpça](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu-focus-air-travel-en_sr.docx) ve Türkçe dillerinde de (yalnızca word belgeleri halinde) mevcut. Sunulan bilgilerin, bu çeviriler sayesinde daha geniş bir okuyucu kitlesine ulaşmasını umuyoruz.

## Hava yoluyla seyahat eden engellilerin ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin haklarını düzenleyen Yönetmelik

EBU Kampanya Başkanı **Antoine Fobe**

Hava yoluyla seyahat eden engellilerin ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin haklarını düzenleyen 1107/2006 sayılı Yönetmelik (EC) (bundan sonra “Yönetmelik” olarak anılacaktır), Temmuz 2006’da kabul edilmiştir ve 26 Temmuz 2008’den beri (bir önceki yıldan beri yürürlükte olan iki makale hariç) yürürlüktedir.

### Amaç ve kapsam

Yönetmeliğin amacı, hava yoluyla seyahat eden engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişileri ayrımcılığa karşı korumak ve bu kişilerin ihtiyaç duydukları yardımı almalarını sağlamaktır.

Yönetmelik, fiziksel engelli (duyusal veya lokomotor, kalıcı veya geçici), zihinsel engeli veya bozukluğu ya da herhangi bir engeli veya yaş sorunu bulunan tüm kişileri korumaktadır. Bu, durumu gereği kendisiyle uygun şekilde ilgilenilmesi ve tüm yolculara sunulan hizmetin kendi özel ihtiyaçlarına göre uyarlanması gereken kişileri de kapsamaktadır.

Bu Yönetmelik, AB’de yer alan havalimanları ile AB’de bulunan bir havalimanlarından kalkış veya transit geçiş yapan ya da buraya iniş yapan tüm ticari hava yolu şirketleri için geçerlidir.

### Temel ilkeler

Bilet rezervasyonu yapan veya uçağa binen engelli yolculara (PWD) karşı ayrımcılık yapılmamalıdır. Bu yolcular, herhangi bir ek ücret ödemeksizin ihtiyaç duydukları yardımı alma hakkına sahiptir.

Engelli kişilere mümkün olan en iyi yardımı sağlamak amacıyla tüm hizmetler, merkezi olarak havalimanlarının sorumluluğu altında sağlanmalıdır. Bu, sadece seçtiğiniz ulaşım aracıyla havalimanına varış noktasını değil, aynı zamanda havalimanının kalkış noktasını ve transit geçişi de kapsamaktadır. Yardım alabilmek için ihtiyaçlarınızı bilet satış noktalarından herhangi birine en az 48 saat önceden bildirmelisiniz. Ön bildirim talebinize ilişkin kanıt niteliği taşıyan tüm belgeler, rezervasyonunuza dahil edilmelidir. Ön bildirim, rezervasyonun veya ön bildirimin yapıldığı yerden bağımsız olarak her zaman ücretsizdir.

İhtiyacınız olan tüm yardımcı ekipman ve cihazları getirme, gerekli bilgileri erişilebilir formatlarda alma ve rehber köpeğinizle birlikte uçak yolculuğu yapma hakkına sahipsiniz. Yardımcı ekipman veya cihazlarınızın yolculuk esnasında kaybolması veya hasar görmesi halinde, AB yasaları ile ulusal ve uluslararası yasalar uyarınca tazminat talep etme hakkına sahip olursunuz.

Hava yolu şirketleri, kanunlarca belirlenen geçerli güvenlik gereksinimlerini karşılamak amacıyla engelli kişilerin uçağa binmesini veya istenen yardımı sağlamayı reddetme hakkına sahiptir; ancak, söz konusu kişiye kabul edilebilir bir alternatif sunmak adına her zaman makul çabayı göstermelidirler. Bu hava yolu şirketleri, gerekli güvenlik gereksinimlerini karşılamak amacıyla aynı zamanda kişiye gerekli yardımı sağlayacak başka bir kişinin eşlik etmesini talep edebilir. Her iki durumda da söz konusu durumdan etkilenen kişi nedenler hakkında derhal bilgilendirilmelidir. Bu güvenlik nedenleri, erişilebilir formatlarda kamuya açık olmalıdır. Bu kişiye sağlanacak herhangi bir yardım veya taşıma hizmetinin reddedilmesi, Yönetmelikte yer alan bir nedene açıkça dayandırılmalıdır. Bu nedenlerle uçağa binişleri reddedilen engelli kişilerin 261/2004 sayılı Yönetmelik (EC) uyarınca geri ödeme veya rota değişimi talep etme hakları saklıdır.

İnsanlarla doğrudan ilgilenen tüm personele, engellilik farkındalığı ve engellilik eşitliği eğitimi gibi gerekli tüm eğitimler sağlanmalıdır.

### Görme engelli kişilere yönelik özel hususlar

Aşağıdaki üç noktaya özellikle dikkat edilmelidir:

Yönetmelik uyarınca, yerel koşullar da göz önünde bulundurularak; havalimanları, engelli kişilerin, havalimanlarına varışlarını kolayca bildirebilecekleri ve yardım talep edebilecekleri **varış noktaları** tesis etmelidir. Bu noktalar, en azından terminal binalarının ana girişlerinde, kontuarlarda, tren, hafif raylı sistem, metro ve otobüs istasyonlarında, taksi duraklarında ve diğer indirme noktalarında ve havaalanı otoparklarında bulunmalıdır. Bu durum, çoğu AB havalimanında bir süre öncesine kadar sadece kontuarlarda yardım sağlandığı düşünüldüğünde büyük bir ilerleme kaydedildiğini göstermektedir.

Avrupa Komisyonunun yönergelerinde açıklandığı üzere (aşağıya bakın) bir hava yolu şirketi sadece **engellinin kendi kendine yetmediği durumlarda ona eşlik edilmesini** talep edebilir, örn.; yoğun veya özel yardım gerektiğinde. Bu, normalde körleri veya kısmi görme engelli kişileri kapsamamaktadır. Ancak, özel dikkat gerektiren bir husustur.

"**Onaylı** **rehber köpekler**", yolculuktan önce mümkün olan en kısa sürede hava yolu şirketi, acente veya tur operatörüne önceden bildirilmek koşuluyla, herhangi bir ek ücret talep edilmeden uçak veya kabin içerisinde seyahat edebilmelidir. EGDF’nin bu bültende yer alan makalesi, söz konusu konuyu ayrıntılarıyla ele almaktadır.

### Yönergelerle getirilen açıklama

Avrupa Komisyonu, çözümlenmemiş bazı pratik sorunları ve belirsizlikleri ele almak amacıyla 2012’de yönetmeliğin yorumlanmasına ilişkin yönergeler yayınlamıştır. Bu yönergeler, diğer hususların yanı sıra aşağıdaki soruları ele almaktadır:

Bilet satmanın veya taşıma izni vermenin ön koşulu olarak engelli kişilerden **tıbbi durumuna ilişkin kanıt** istemek kabul edilebilir bir durum mudur? Hayır. Yönetmelik, istenen yardımı meşru göstermek amacıyla bu tür kişilere yönelik engellilik durumuna ya da hareket kabiliyetinin (tıbbi veya diğer) düşük olduğuna dair kanıt sağlama yükümlülüğü getirmemektedir. Hava yolu şirketleri, bu nedenle buna benzer bir kanıt talep etme hakkına sahip değildir. Ancak, bir yolcunun tıbbi durumunun, yolcunun uçuş sırasında yardıma ihtiyaç duymadan uçuşu güvenli bir şekilde tamamlayabileceği konusunda şüphe oluşmasına neden olacak nitelikte olması halinde, hava yolu şirketi yolcunun uçuşa uygun olup olmadığını değerlendirebilir ve bu değerlendirmeyi destekleyecek bilgiler talep edebilir. Yalnızca açık bir istismar durumunun yardımı sağlayan kişi tarafından tespit edilmesi durumunda daha ayrıntılı bir araştırma yapılabilir.

**Engelli kişilerin seyahat öncesinde özel ihtiyaçlarını bildirmediği durumlarda** yardım sağlayıcılardan hangi adımları atması beklenir? Yardım hizmeti sağlayıcıları, yardım sağlarken önceden bilgilendirilmiş engelli kişilere öncelik verebilir. Ancak, bu yolculara yardımcı olmak için tüm makul çabayı göstermeli ve ihtiyaçlarını karşılamada proaktif bir rol üstlenmelidirler.

Engelli kişilere sağlanan yardım, **bagajın, bagaj salonundan belirlenen bir noktaya taşınmasını** da kapsar mı? Evet, muhtemelen. "Uygun yardım" ifadesi, söz konusu hizmet sağlayıcısının gerekli yardımı, engelli kişilerin kişisel gereksinimlerine uyarlaması gerektiği anlamına gelir. Bu tür yardımlar, söz konusu koşula uygun olmalı ve engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin havalimanında uçaklarına kadar rahatça gidebilmesine izin vermelidir. Yardım sağlayıcıları, buna göre durum analizini takiben hizmet seviyelerini her duruma uygun olarak uyarlama hakkına sahiptir. Komisyon tarafından yapılan bu açıklama, görme engelli kişilerin havalimanında gidecekleri yere götürülürken tekerlekli sandalyeye oturtulmasının kabul edilir olup olmadığına yönelik tartışmaları gündeme getirmiştir.

### Uygulama ve şikayetler

AB Üye Devletleri, Yönetmeliğin öngördüğü şekilde yönetmeliğin ihlallerine yönelik cezalara ilişkin kurallar koymuş ve ulusal icra organları (NEB) belirlemiştir. Bu organlar, havalimanının yönetim organından veya ilgili hava yolundan memnun kalmayan engelli kişilerin şikayetlerini kabul etmektedir.

2012 Kılavuzları, bu tür şikayetlerle ilgili aşağıdaki açıklamaları getirmektedir:

Tüm şikayetler, icradan sorumlu NEB’ye veya bu şikayetleri icradan sorumlu NEB’ye göndermekle yükümlü diğer NEB’lere gönderilebilir.

Bir havalimanı yönetim organı tarafından sağlanması gereken yardıma ilişkin şikayetlerden sorumlu taraf, havalimanının bulunduğu Üye Devlette yetkili olan NEB’dir.

Bir hava yolu şirketi tarafından sağlanacak yardıma ilişkin şikayetler için:

* Kalkış yeri bir Üye Devlette bulunuyorsa, yetkili NEB, ilgili Üye Devlette bulunan NEB’dir;
* Kalkış yeri bir Üye Devlette bulunmuyor ve söz konusu uçuş AB lisanslı bir hava yolu şirketi tarafından gerçekleştiriliyorsa, yetkili NEB varış noktasındaki ilk Üye Devlette bulunan NEB’dir.

Yukarıdakilere ek ve bölgesellik ilkesine bağlı olarak, uçuş sırasında bir olay meydana geldiğinde, hava taşıyıcının işletme ruhsatını veren Üye Devletin NEB’sinden vakanın çözümünde yardım sağlaması istenebilir.

Yönetmeliğin etkili bir şekilde uygulanmasını sağlamak amacıyla belirli bir hava yolu şirketi hakkında bir şikayeti araştırmaktan sorumlu yetkili NEB’nin, şikayeti ele almak adına gerekli bilgileri alabilmesi için NEB’lerin iş birliği yapması ve karşılıklı olarak birbirlerine yardım etmesi gerekir.

### Hukuki durum

Avrupa Komisyonu, an itibarıyla 2012’nin yorumlayıcı yönergelerinde bir revizyon gerçekleştirmektedir. EBU, bu bağlamda “Hava yoluyla seyahat eden kör ve kısmi görme engelli kişilerin en sık karşılaştığı sorunlar” konusunu ele alan bir rapor sunmuştur (bu bültendeki DBSV makalesinde konuyla ilgili daha fazla bilgi bulabilirsiniz).

Avrupa Komisyonu, 2006 Yönetmeliğinin kendisini de ayrıca değerlendirmektedir. Bu değerlendirmenin asıl amacı, Yönetmeliğin iyi bir şekilde sunulup sunulmadığını veya değiştirilmesine gerek olup olmadığını değerlendirmektir.

## AB Hava Yolcularının Hakları

EDF Politika Koordinatörü **Marie Denninghaus**

### Giriş

Hava yoluyla seyahat ederken yolcu olarak bazı haklara sahip olduğunuzu biliyor muydunuz? Uçuşunuz uzun süreyle ertelenir veya iptal edilirse, maddi tazminat talep etme hakkına sahipsiniz. Hava yolu şirketi, bunun yanı sıra size yiyecek, konaklama ve belirli sınırlar dahilinde internete erişim sağlama veya kullanma imkânı sunmalıdır. Görme engeli veya daha genel farklı bir engeli bulunan kişiler belirli haklara sahiptir: Havalimanı, bu tür engeli bulunan kişilerin uçağa binebilmesi için yardım sağlamalıdır. Hava yolu, engelinizi gerekçe göstererek rezervasyonunuzu iptal edemez. Bir şeylerin ters gitmesi halinde AB’nin her Üye Devletinde haklarınıza sahip çıkmanıza yardımcı olacak resmi bir organ vardır.

Tüm bunlar, AB’nin Hava Yolcuları Hakları yasalarının bir parçasıdır. Bu konuda aslında iki ayrı yasa mevcuttur: İptal ve gecikmeler gibi genel Hava Yolcu Haklarına ilişkin 261/2004 sayılı Yönetmelik ile engelli kişilere havalimanlarında yardım sağlanmasına yönelik Hava Yolcularının Yolcu Haklarına ilişkin 1107/2006 sayılı Yönetmelik. AB’de çoğumuz için seyahat etmeyi kolaylaştıran kentsel ulaşım araçları hariç, hemen hemen her türlü taşıma aracıyla ilgili yolcuların haklarını kapsayan bir dizi Yönetmelik mevcuttur.

AB’deki Yolcu Hakları, bu nedenle bir başarı öyküsü olarak görülebilir. Bunlar, AB kurumlarını soyut ve bürokratik olarak algılayan vatandaşlar için somut faydalar getirmiştir. Bu yasalar, başta engeli bulunan yolcular olmak üzere, tüm yolculara haklarını talep etme ve onları uygulama yetkisi vermiştir. Havalimanında yardım alabileceğinizi bilmek, seyahatinizi planlamanıza ve daha bağımsız seyahat etmenize yardımcı olur. Ayrıca, uçuşunuz iptal edildiğinde geri ödeme veya tazminat hakkına sahip olduğunuzu bilmek, size bir tür güven ve rahatlık hissi verir.

Ancak, bu yasalar elbette mükemmel değildir. Bu yasalar, görme engelli kişileri ilgilendiren bazı önemli eksiklikler içerir:

* Yasalar, size seyahat etme hakkı sağlasa ve engel durumunuz nedeniyle size ayrımcılık yapılmasını önlese de (1107/2006 sayılı Yönetmeliğin 7. Maddesi), hava yolu personeli **“güvenlik nedenleriyle” uçağa binmenizi engelleyebilir** veya bir refakatçiyle seyahat etmenizi zorunlu kılabilir. Bu durum, yolcu biletini daha önce almış ve çoğu durumda engelli olduğunu ve yardıma ihtiyaç duyduğunu belirtmiş olsa bile sıklıkla görülmektedir. Yasalardaki bu boşluk ne yazık ki sıklıkla istismar edilmektedir. Görme engelli kişiler bu gibi durumlarda havalimanında mahsur kalmakta veya uçağa binmek için hava yolu personeliyle hoş olmayan tartışmalar yaşamak ve engellerini açıklamak zorunda bırakılmaktadır.
* Hareket destek ekipmanlarının ve yardımcı cihazların ücretsiz olarak alınmasına izin verilir (1107/2006 sayılı Yönetmelik); ancak, hava yolu şirketli bu **ekipmanlara zarar veya hasar vermesi ya da bunları kaybetmesi halinde, bu konuyla ilgili sadece sınırlı sorumluluğa sahiptir** (Yönetmelik 261/2004). Hava yollarının sorumluluğunu düzenleyen uluslararası Montreal sözleşmesine göre normal bagaj ile 15.000 Avro değerinde bir elektrikli tekerlekli sandalye arasında aslında hiçbir fark yoktur. Ödenecek tazminat, her iki durumda da azami 1300 Euro ile sınırlandırılmıştır.
* **Her iki yasa da yeterince güçlü biçimde yürürlüğe koyulamamış ve hayata geçirilememiştir**. Havalimanlarını ve hava yollarını kontrol etmekle görevli ulusal organlar genellikle yeteri kadar personel ve kaynağa sahip değildir ve yetkileri farklı Üye Devletler arasında değişiklik göstermektedir. Bazı ülkelerde yetkili ulusal organ, sadece görüş verebilir; ancak bu görüş bağlayıcı değildir. Bu, doğal olarak yolcunun haklarını alma olasılığının düşük olduğu veya yolcunun pahalı, zaman alıcı ve stresli bir mahkeme sürecine girmesi gerektiği anlamına gelir.
* Yardım alma hakkına sahipsiniz; ancak, **alacağınız yardımın kalitesi** havalimanından havalimanına değişiklik gösterebilir. Birçok havalimanı bu hizmeti dış kaynaklardan sağlamaktadır ve bazı şirketlerdeki personel sık sık değişmektedir. Bu tür bir personel, uygulamalı eğitim (örn.; görme engelli bir kişiye doğru rehberlik sağlama) ve engellilik farkındalığı eğitimi almakla yükümlüdür. Ancak, bu durum uygulamada her zaman böyle değildir. Örneğin, bazı durumlarda görme engelli kişilerden tekerlekli sandalyede oturmaları istenmektedir. Ayrıca, bazen yeteri kadar personele sahip olmayabilir ve farklı engele sahip kişileri tek bir grupta toplayabilirler. Bu durum, bazı yolcuların geçmişte uçaklarını kaçırmasına sebep olmuştur.

Yukarıda belirtilen tüm sorunların üstesinden gelmek amacıyla Avrupa Engelliler Forumu ile birlikte EBU gibi kuruluşlar ve Avrupa Yolcu Federasyonu, AGE Platform Avrupa (yaşlıları temsil eden kuruluş) ve BEUC (tüketicileri temsil eden kuruluş) gibi diğer paydaşlar bir araya gelerek geçerli mevzuatın iyileştirilmesi gerektiğini yüksek sesle ifade etmişlerdir. Her iki yasa da 10 yıldan daha uzun süredir yürürlükte olduğundan, bazı sorunların güncellenmesi ve bazı eksikliklerin acilen giderilmesi gerekmektedir.

### Mevcut durum

Hareket destek ekipmanları yükümlülüğünü düzenleyen genel Hava Yolcularının Hakları Yönetmeliği (261/2004) halihazırda Konseyde ele alınmaktadır. Engelli kişilerin durumunu önemli ölçüde iyileştirecek bir teklif (örn.; sorumluluğu hasar veya zarar gören ya da kaybedilen ekipmanın gerçek değerini kapsayacak şekilde genişleten), 2013’ten bu yana Avrupa Komisyonunda hala tartışılmaya devam edilmektedir. Konseyde yer alan Üye Devletler, bu değişikliği eklemek konusuna şüpheyle yaklaşmaktadır. Dolayısıyla bu önemli değişikliğin hayata geçirilmesi için ulusal hükümetlere baskı uygulamaya devam etmeliyiz.

Engelli kişilere yönelik Hava Yolcularının Hakları Yönetmelikleri (1107/2006) 2020 yılında değerlendirilecektir. Bu değerlendirme sonucunda alınacak karar, Komisyon tarafından bir revizyonun planlanıp planlanamayacağını belirleyecektir. Bu nedenle, söz konusu eksikliklerin giderilmesi için değerlendirmenin sonuçlarının gerçekçi olduğundan ve görme engelli yolcuların karşılaştığı gerçekleri yansıttığından emin olmalıyız. Herhangi bir geri bildiriminiz olması halinde, bunu değerlendirmek üzere EDF ile birlikte çalışacak olan EBU’ya göndermekten çekinmeyin. Bu sayede seyahat etmeyi herkes için daha kolay hale getirecek sağlam bir yasal çerçeveye sahip olacağımıza inanıyoruz.

### Bunları biliyor muydunuz?

* Yönetmelikler, hava yolu şirketlerinin satılan her biletten ek bir ücret tahsil ederek engelli kişilere sağlanacak olan yardımla ilgili masrafları karşılamasına olanak tanır. Bu ek ücret değişiklik göstermekle birlikte, bilet başına en fazla 0,5 Avro’ya kadar çıkar. Dolayısıyla yeterli paraya sahip olunmaması, yetersiz yardım için bahane olarak gösterilemez!
* Bu yardım ücreti, personelin eğitimi için ödeme yapmak ve yardımcı ekipman satın almak için de kullanılabilir.
* Her havalimanı engelli kişilerin de temsil edildiği bir Havalimanı Yönetim Komitesi bulundurmak zorundadır. Bu Komitede, başta ek yardım ücretinin nasıl harcanması gerektiği konusu olmak üzere, çeşitli konular tartışılmaktadır.
* Hava yolları ve havalimanları, kaç engelli kişinin uçağa binmesine izin verilmediği konusundaki bilgileri yetkililerle paylaşma veya kamuya açıklama zorunluluğuna sahip değildir. Resmi kayıtların güncel tutulmasını sağlamak amacıyla bu tür olayların bildirilmesi çok önemlidir!
* AB'deki haklarınız, AB haricindeki bir ülkeye gitmek için AB havalimanından ayrılan (örn.; Brüksel > Dubai) ve AB havalimanına gelen (örn.; İstanbul > Paris) uçuşlar için de geçerlidir.

Ayrımcılık vakalarını bildirmek veya aklınıza takılan sorulara cevap almak için Marie Denninghaus (marie.denninghaus@edf-feph.org) ile iletişime geçmekten çekinmeyin.

## Hava yoluyla seyahat eden kör ve kısmi görme engelli kişilerin karşılaştığı sorunlar

**Hava yoluyla seyahat eden kör ve kısmi görme engelli kişilerin en sık karşılaştığı sorunlar,** EBU tarafından üye kuruluşlar arasında yapılan bir anket kapsamında araştırılmıştır. Hava yoluyla seyahat eden hareket kabiliyeti kısıtlı, engelli kişilerin haklarına ilişkin 1107/2006 sayılı Yönetmeliğin (EC) yürürlükte olmasına rağmen giderilemeyen birçok sorun vurgulanmıştır.

Bağımsız uçuş rezervasyonu yapmak, kör ve kısmi görme engelli kişiler için neredeyse imkansızdır. Çoğu hava yolu ve tur operatörünün web sitelerine ve mobil uygulamalarına erişmek mümkün değildir; bu nedenle bağımsız bir uçuş araştırmasına, uçuş seçimine, ihtiyaçların beyanına ve ardından seçilen uçuşların ve hizmetlerin ücretlerinin ödenmesine olanak tanıyan uygun bir kullanım mümkün değildir. İlgili havalimanlarına ulaşmak için bölgesel, orta veya uzun mesafeli trenleri veya otobüsleri kullanan engelli yolcular, otobüs veya tren istasyonlarında genellikle yetersiz yardım çözümleriyle karşılaşmaktadır. Havalimanlarında yardım için belirlenmiş alanların ve masaların konumu genellikle iyi değildir ve bunları hızlı bir şekilde ve yardım almadan bulmak mümkün değildir. Ancak, bu alanlar kör ve kısmi görme engelli yolcular için hayati öneme sahiptir ve bu durum belirsizliğe ve en kötü senaryoda yolcunun uçağını kaçırmasına ve ekstra masraflarla karşılaşmasına neden olabilir. Fiziksel durumlarına bakılmaksızın engelli yolcuların çoğuna tekerlekli sandalyeyle refakat edilmesi zorunlu tutulmaktadır. Engelli yolcunun bu muameleyi reddetmesi, genellikle yardım hizmetinin kesintiye uğramasına veya sonlandırılmasına yol açmaktadır.

Ayrıca, yardım personelinin engelli müşterilere karşı davranışı bazen uygunsuz, dayatıcı ve aşırı korumacı olmaktadır. Bu durum, engelli müşterilerin havalimanı içindeki hareketlerini sınırlandırmakta ve mevcut havalimanı hizmet ve olanaklarının kullanımı konusunda kendi kararlarını vermelerini engellemektedir. Mevcut hava yolu politikaları, rehber köpeklerin ve yardım köpeklerinin yolculuğunu zorlaştırmaktadır. Tüm bunlara ek olarak, kör veya kısmi görme engelli yolcular, bileti satın almadan veya kalkış tarihinden önce bu kısıtlama hakkında bilgilendirilmemekte ve dolayısıyla, başka bir hava yolu veya uçuş seçme hakları ellerinden alınmaktadır. Uçak içi hizmet ve olanaklar (dokunmatik ekranlar, internet hizmetleri vb.), görme engelli yolcular için ne yazık ki hala yeteri kadar erişebilir değildir. Kabin personeli, kör veya kısmi görme engelli bir kişiye uçuş sırasında tuvalete giderken ve dönerken refakat etme konusunda kendini genellikle zorunlu hissetmez. Aynı durum acil durum çıkışlarının yerini, can yeleklerinin depolanmasını ve kullanımını veya kabin ekibinden destek istemeye yarayan çağrı düğmesi gibi güvenlik olanaklarının açıklanmasını da kapsamaktadır. Aksine, birçok hava yolu şirketi uçağın tahliyesini engellememeleri için engelli yolculardan pencere kenarındaki koltuklara oturmasını talep eder. Bu, bir ayrımcılık olduğu gibi, bu yolcuların daha fazla izole edilmiş hissedilmesine neden olur ve gerekli ilgiyi görmelerini zorlaştırır. Bu ihmalkâr davranış, uçakla ilgili net bir düşünceye sahip olmadıkları ve bu nedenle acil bir duruma karşı hazırlıklı olmadıkları için kör ve kısmi görme engelli kişilerde hayal kırıklığına ve korkuya neden olabilir.

EBU’ya göre, Avrupa havalimanlarının erişilebilirliğini artırmak için en iyi uygulamaların uluslararası paylaşımının artırılmasına ve daha da katı yasal hükümlere ihtiyaç duyulmaktadır.

### Öneriler

Gerçekleştirilen anket doğrultusunda, görme bozukluğu olan kişilerin hava yolculuklarını kolaylaştırmak için çeşitli öneriler formüle edilmiştir:

AB dahilinde faaliyet gösteren tüm hava yolu şirketlerine ve AB’de bulunan havalimanlarına ait web sitelerinin AB genelinde ve uluslararası alanda yürürlükte olan teknik erişilebilirlik standartlarına paralel olarak tam anlamıyla erişilebilir olması gerekmektedir. Havalimanlarının ve hava yolu şirketlerinin web sitelerinde, yardım almak ve farklı engelleri ayırt etmek için erişilebilir formlar dahil olmak üzere engelli kişiler için ilgili tüm bilgileri içeren özel bölümler olmalıdır.

Toplu taşıma istasyonları ve yakındaki havalimanları arasında sağlanan yardımın, AB genelinde yasal ve uygulamalı olarak hayata geçirilmesi gerekir. Tüm havalimanı bilgi masaları, Yönetmeliğin ve engelli kişilere yardım sağlama prosedürlerinin farkında olmalıdır. Tüm yardım hizmetleri, her zaman erişilebilir olan bir telefon numarasına sahip olmalıdır. Yardım alımındaki gecikmeler konusunda sabit bir zaman sınırı mevcut olmalıdır. Bu zaman sınırının aşılması durumunda, ilgili yolcunun tazminat hakkı olmalıdır. Engelli yolcular, havalimanından nasıl geçeceklerini seçme hakkına sahip olmalıdır: Bu tür kişilere zorla bir tekerlekli sandalye verilmemeli ve tahsis edilen genel ödenekler, nakliye araçlarına bağlı olmamalıdır. Kabin görevlisi, çağrı düğmesinin konumunu engelli yolculara proaktif olarak tanıtmalıdır. Yardıma ihtiyaç duyan yolcular, tercih ettikleri koltukları seçme hakkına sahip olmalıdır (acil durum çıkışları hariç).

Çağrı düğmeleri, eğlence hizmetleri, sifon düğmeleri vb. gibi uçak olanakları erişilebilir olmalıdır. Tüm hava yolu şirketleri, Braille alfabesiyle ve büyük basımlı olarak dokunsal uçak düzenleri ve güvenlik kurallarına sahip olmalıdır. Hava yolu şirketlerinin haksız ve ayrımcı muamelesini ortadan kaldırmak amacıyla görme engelli yolcunun istediği hava yolu şirketini seçebilmesi ve hangi okulda eğitim aldıklarına bakmaksızın tüm rehber köpekler için AB genelinde geçerli bir sertifikanın hazırlanması şarttır. Engelli kişilere yönelik olumlu bir zihniyete sahip olmaları için yardım, yer ve kabin personeli engelli kişiler tarafından uygun şekilde eğitilmelidir.

Ayrıca, söz konusu alanda (örn.; giriş, metro istasyonu) yardım hizmeti talep etmek ve almak amacıyla tek tip ulusal veya AB çapında telefon numaraları sağlanmalıdır. Terminal girişlerinde görev alan personel, aynı zamanda engelli yolcuları belirlenen masaya yönlendirmelidir. Havalimanlarının ve hava yolu şirketlerinin web sitelerinde ve mobil uygulamalarında, yardım masasına giden dokunsal ve görsel rehberlik sistemleri, yardım masasının bulunduğu yerde akustik ve tekrarlı duyurular, anlaşılır ve kapsamlı talimatlar sağlayan açık ve erişilebilir bilgiler mevcut olmalıdır.

Tüm bunlar, Avrupa havalimanlarında tatmin edici bir erişilebilirlik düzeyi sağlamak amacıyla ilgili yönetmelik ve yönergelerin yeniden düzenlenmesi gereken minimum erişilebilirlik gereksinimlerine uygun olmalıdır. Bu, görme engelli yolcuların bağımsızlığını ve hareketliliğini büyük ölçüde artırır.

DBSV Uluslararası İlişkiler Başkanı **Merve Sezgin** (EBU Almanya üyesi)

## Avrupa Havalimanları ve görme engelli yolcular

**Federico Bonaudi**

Kolaylaştırma, Bölge Havalimanları ve Parlamento İlişkileri Başkanı

ACI EUROPE (Uluslararası Havalimanları Konseyi).

### Avrupa Mevzuatına Uyum

Seyahat avantajlarından faydalanmak ve bunların tadını çıkarmak herkesin hakkıdır. Avrupa havaalanları, bu anlamda tüm yolcular için oynadıkları önemli rolün farkındadır. 2008 yılında engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere yardım sağlanmasındaki sorumlulukların aktarılması, *hava yoluyla seyahat eden engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin haklarına ilişkin 1107/2006 sayılı Yönetmeliğin (EC) yürürlüğe girmesiyle birlikte* önemli bir dönüm noktası olmuştur. Bu mevzuatın kabulü ve ardından yürürlüğe girmesi, hava taşımacılığında ve yolcu haklarının korunmasında önemli bir adımdır. Öyle ki, bu mevzuatın başarısı, tüm ulaşım türlerini kapsayan benzer bir mevzuatın hazırlanmasına neden olmuştur.

### Ortaklarımızla iş birliği

Mevzuat gerekliliklerine uyum çok önemli olmakla birlikte, ACI EUROPE (Avrupa Havalimanları Birliği), muadili Avrupa Engelliler Forumu (EDF) ile de güçlü bir iş birliğini teşvik etmiştir. Haziran 2016’da imzalanan Mutabakat Zaptı; ortak çabaların, politikaya uyumun, iletişimin ve ortak faaliyetlerin uzun geçmişine resmi nitelik kazandırmıştır.

### Erişilebilir Havalimanı Ödülü

Bu ortaklığın sonuçlarından biri, 2016’dan beri Avrupa mevzuatına sıkı sıkıya uyan havalimanları, gelişimi destekleyen ve gerek engelli gerekse hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin hava yoluyla seyahat ederken karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmaya teşvik eden Erişilebilir Havaalanı Ödülü’dür. Bu ödül bağlamında kullanılan “Erişilebilirlik” terimi, sadece tekerlekli sandalye kullananlar için değil, tüm engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için fiziksel erişilebilirlik anlamına gelmektedir. Avrupa Komisyonunun yanı sıra EDF ve Ulusal Engelliler Konseylerinden oluşan jüri, başvuruların değerlendirilmesinde körlerin ve kısmi görme engellilerin ihtiyaçlarına özel önem göstermektedir.

2019 Erişilebilir Havalimanı Ödülünün Sahibi, tüm yolcularına eşit bir seyahat deneyimi sağlama taahhüdü sunan **Gatwick Havalimanı** olmuştur. Jüri, tesislerindeki hizmetlerde standartların tutarlılığını sağlamak amacıyla sadece kendi personeline değil, üçüncü taraf paydaşlarına da ücretsiz eğitim veren havalimanının asgari düzenleyici gerekliliklerin ötesine geçerek, çeşitli görünür ve gizli engellilik türleri hakkında farkındalığı artırma tutkusunu takdir etmiştir.

### En iyi uygulamalar

Kör ve kısmi görme engelli yolculara özel dikkat gösterilmesi gerektiğini diğer Avrupa havalimanları da kabul etmiştir. Örneğin:

**ANA Aeroportos de Portugal** havalimanı şu anda erişilebilirliği artırmak amacıyla çeşitli girişimler yürütmektedir. Bunlar arasında, görme engellilerin rahatça kullanması için yeteri kadar büyük bir çağrı düğmesi içeren yeni Çağrı Noktaları yer almaktadır. Havalimanı personeline ve paydaşlarına sağlanan farkındalık eğitimi kursu, kısmi görme engelli kişiler ile körler arasındaki farklılıkları, görsel kısıtlılık türlerini, bu duruma doğuştan sahip olan insanlar ile sonradan edinen insanlar arasındaki farklılıkları, hareket kısıtlamaları ile ihtiyaçları ve onlara yardım ederken dikkat edilmesi gereken hususları ele alan özel bir modül içermektedir.

**Atina Uluslararası Havalimanı S.A. (AIA)**, Ulusal Körler Federasyonu ile yakın bir iş birliği içerisinde çalışmaktadır. Banliyö Tren İstasyonunda, park alanlarına veya Çağrı Noktalarına uzanan özel yürüyüş yolları bulunmaktadır. Tüm Çağrı Noktalarındaki bilgiler, ulaşılabilirliği en üst düzeyde tutmak amacıyla belirli renk kontrastları, büyük yazı tipi boyutları ve Braille kullanarak hazırlanmıştır. Yardım sağlama konusunda önemli bilgiler veren bu broşür, Braille (Yunanca ve İngilizce) formatında da mevcuttur. Acil durumlarda görsel ve sesli bildirimler etkinleştirilir. Bu bildirimler, işitme veya görme engelli yolcuların acil durum talimatlarını güvenli bir şekilde izlemesine yardımcı olur.

**Kopenhag Havalimanı'nın** en yeni girişimlerinden biri de, tüm kart sahiplerinin (yaklaşık 25.000 kişi) takip etmesi gereken PRM Farkındalık Eğitim programıdır. Bu program, görme bozukluklarını ele alan bir modül içermektedir. Burada hayata geçirilen bir başka girişim de, köpeklerin yolculuğa hazırlanmasını öngören ön avludaki özel köpek alanıdır.

**Malaga - Costa del Sol Havalimanı (AENA - İspanyol havaalanlarının bir parçası)**, dahili rehberlik kapsamında kör veya kısmen görme engelli yolculara odaklanan bir proje uygulaması başlatmıştır. NaviLens teknolojisine dayanan bu proje, Artificial Vision’a (Yapay Vizyon) dayanan bir renkle işaretleme sistemi içermektedir. Yolcuların uzun mesafeden okumalarını ve bu konulara ilişkili bilgi edinmelerini sağlar (tıpkı normal görme kapasitesi olan bir kişinin normal işaretleri okuması gibi). Bu sistem, herhangi bir kulaklığa ihtiyaç duymadan işaretçinin konumunu, mesafesini ve yönünü belirtmektedir. Diğer bir faydalı girişim, erişim kapılarından Çağrı Noktalarına akış aydınlatmasının iyileştirilmesidir. Girişten Bilgi Noktasına kadar uzanan ve binanın geri kalanından daha parlak kapılara sahip olan yollar, ilgili noktaya ulaşımı daha kolay hale getirir.

**Viyana Havalimanı** Eğitmenleri, ECAC “Eğiticiyi Eğit” kurslarını başarıyla tamamlamıştır. Yardım Sağlayıcılar, bu eğitimler sayesinde kör veya kısmi görme engelli yolculara nasıl yardımcı olacaklarını öğrenmektedir. Bu, onlara sadece yaklaşma ve onlarla iletişim kurma konusunda değil, Viyana Uluslararası Havalimanı dahilinde rehberlik sunma konusunda da bilgi sağlamaktadır. Katarakt, glokom, maküler dejenerasyon ve diyabetik retinopatiye bağlı görme bozukluklarını simüle eden özel gözlükler kullanılmaktadır.

**Varşova Chopin Havalimanı'nda** bulunan Çağrı Noktaları, kör veya kısmi görme engelli yolcuların terminal içerisinde hareket etmesini kolaylaştırmaktadır. Tiflografik planlar (duvarları, yolları, sembolleri ve nesneleri temsil eden dışbükey çizgiler, Braille alfabesiyle yazılmış açıklamalar ve Lehçe ve İngilizce dilinde sesli mesajlar almak için basmalı düğmeler) giriş ve çıkışların, kontuarların, güvenlik kontrol noktalarının, merdivenlerin, asansörlerin ve tuvaletlerin kolaylıkla bulunmasını sağlamaktadır. Tüm açıklamalar Braille alfabesiyle basılmıştır. Dokunsal yollar, ziyaretçilerin, tren istasyonundan terminale güvenle ulaşmasını sağlamaktadır. Başta görme engeli bulunan kişilere yardım olmak üzere, engellilik farkındalığı alanında eğitime özel önem verilmektedir.

### İleriye dönük planlar

1107/2006 sayılı Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden bu yana uzun bir yol kat etmiş olsak da, daha yapılması gereken pek çok şey var. Hava taşımacılığını herkes için erişilebilir hale getirmek, serbest dolaşım ve seçme özgürlüğü sağlamak, ayrımcılığa son vermek istiyorsak, aşmamız gereken daha birçok engel var. Bu nedenle, hem yardımın kalitesini artırmak hem de daha erişilebilir ve kapsayıcı bir topluma ulaşmak amacıyla engelli kişileri temsil eden kuruluşlarla yakın bir iş birliği yürütülmesi esastır. Bu amaca ulaşmak için Avrupa Körler Birliğini bizimle önerilerini paylaşmaya teşvik ediyoruz!

## Kör ve kısmi görme engelli kişiler için rehber köpekle hava yolculuğu

Hava yoluyla seyahat eden engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin haklarına odaklanan EC1107/2006 sayılı Yönetmelik sayesinde kör ve kısmi görme engelli tüm kişiler tüm Avrupa’da yanlarında rehber köpekleriyle birlikte uçakla seyahat edebilmektedir. ECAC, her ülkenin ulusal icra organlarıyla birlikte, yönetmeliğin Avrupa'daki icra organıdır.

Bu yönetmelik “onaylı rehber köpeklere” atıfta bulunmakla birlikte, bu terimin bir tanımı yoktur. Daha önce ECAC Belgesi 30’a eklenen bir tanıma göre, bu terim engellilere yardımcı olmak üzere Uluslararası Rehber Köpekler (ADI) ve/veya Uluslararası Rehber Köpek Federasyonu (IGDF) üyesi bir kuruluş tarafından eğitilmiş bir köpek anlamına gelmektedir. Bu tanım, söz konusu açıklamanın yerel düzenlemeleriyle uyumlu olmadığını düşünen bir ECAC üyesinin talebi üzerine birkaç yıl önce kaldırılmıştır.

### Rehber köpekle hava yoluyla seyahat ederken karşılaşılan sorunlar

* Rehber köpekler ve diğer yardım köpekleri, sahipleriyle birlikte uçağın kabininde ücretsiz seyahat etme hakkına sahiptir. Bu köpekler, kuduz aşılarının yapıldığını ve diğer tıbbi tedavileri aldıklarını gösteren bir evcil hayvan pasaportuna ve kimlik kartına sahip olmalıdır; havalimanı personeli, söz konusu köpeğin, rehber köpek okulunda uygun şekilde eğitildiğini belirten bir mektup da talep edebilir.
* Rehber köpek sahipleri çevrimiçi rezervasyon yaptırabilirler. Ancak, rehber köpekler için genellikle bir dizi uzun ve maliyetli e-posta veya telefon görüşmesine gerektiren ayrı bir rezervasyon süreci uygulanmaktadır. Dikkate değer bir istisna, rehber köpekler için de çevrimiçi rezervasyon ve koltuk seçim imkânı sunan easyJet’tir.
* Bir rehber köpeğin seyahat edebilmesi için ne kadar önceden bildirimde bulunulması gerektiği konusunda her hava yolu şirketi kendine özgü kurallara sahiptir. Bu durum pek sık yaşanmasa da, işle ilgili veya ailevi sebeplerle acilen seyahate çıkması gereken rehber köpek sahipleri, acil durumlarda ayrımcılığa maruz kalabilmektedir.
* Avrupa genelindeki hava yolları aynı kurallara tabidir; ancak, bunları farklı şekillerde yorumlayabilir veya başka kurallar icat edebilirler. Örneğin:
	+ Bazı hava yolu şirketleri uçuş başına sadece bir köpeğe izin verir. Bu durum, örneğin bir rehber köpek konferansına seyahat ederken veya iki rehber köpek sahibi, tek bir köpeğe sahip olduğunda ayrımcılığa neden olabilir.
	+ Başka bir olayda, Malta’dan gelen bir rehber köpek sahibi, toplantısı bittikten sonra Amsterdam’daki bir otelde yalnız kalmak zorunda kalmıştır. Hava yolu şirketi, rehber köpeğin aktarmalı bir uçuşta seyahat etmesine müsaade etmediğinden köpek sahibinin doğrudan uçuş için birkaç gün beklemesi gerekmiştir.
	+ Rehber köpekler ağızlık kullanacak şekilde eğitilmemiştir ve ağızlık takılması, aldıkları eğitimi faydasız kılabilir. Ancak, tüm bunlara rağmen check-in sırasında bir yolcuya, rehber köpeğinin ağızlık takması gerektiğinin söylendiği bir örnek de yaşanmıştır. Köpeğin sahibi yanında hiçbir zaman ağızlık bulundurmadığını ilettiğinde, ondan ağızlık temin etmesi için havalimanı mağazalarını gezmesi istenmiştir.
	+ Amsterdam'dan Londra'ya 65 dakika sürecek bir uçuş için check-in yapan başka bir rehber köpek sahibinden ise rehber köpeğe bir bez takması talep edilmiştir. Bu köpek sahibinden daha önce deniz aşırı uçuşlar için böyle bir şey istenmemiştir.
* Havalimanı ve hava yolu personeli, bu konuda gerekli eğitimleri almış olsa da çok azı bir rehber köpekle karşılaşmıştır. Personel, amirlerine danışmak için birçok durumda yolcuyu ayakta bekletebilmektedir. Kuralları yeteri kadar iyi bilmiyor veya doğru uygulamıyorlarsa, yolcunun uçağı kaçırmasına sebep olabilirler.
* 2020 yılının sonuna kadar Brexit nedeniyle Avrupa ülkeleri genelinde rehber köpekle seyahat etmekle ilgili hiçbir değişiklik yapılmayacaktır. Halihazırda yürütülen müzakereler, bundan sonra bizi nelerin beklediğini gösterecektir.
* Malta, Finlandiya, İrlanda ve Birleşik Krallık diğer ülkelerden gelen köpeklerin kısa bir süre önce solucan tedavisi almış olmasını şart koşan özel bir gereksinime sahiptir; ancak, bu dört ülke arasında yapılacak seyahatlerde böyle bir solucan tedavisi gerekli değildir.

### Rehber köpekle seyahat etmenin avantajları

Gerek havalimanı ve hava yolu personeli gerekse diğer yolcular, rehber köpek ekibine karşı çok sevecen bir yaklaşım sergilemektedir. Bu da, seyahat etmeyi keyifli bir sosyal deneyime dönüştürebilmektedir. Ayrıca bu yolcular, diğer yolcular için ücretli olan koltuk seçme, güvenlikten hızlı geçme, öncelikli biniş, hızlı pasaport kontrolü ve havalimanları arasında yardım gibi ekstra hizmetlerden ücretsiz olarak faydalanabilmektedir. Rehber köpeklerin uçma korkusu yoktur ve seyahat ederken harika birer yol arkadaşıdır.

### Sırada ne var?

Çözülmesi gereken sorunlar şunlardır:

* Rehber köpeği, kamusal alanlara erişim açısından bir rahatlatma ve terapi köpeğinden veya evcil köpekten ayırmak
* Kuzey Amerika'da olduğu gibi uçaklarda yasal olmayan rehber köpeklerin çoğalmasını önlemek
* Başka yerde eğitilmiş rehber köpekler için erişim alanını genişletirken, yüksek IGDF ve ADI standartlarını korumak
* Hava yolu sektörüne “onaylı rehber köpek” tanımını kabul ettirmek ve bu köpekleri değerlendirme, kaydetme ve tanımlama sistemini hayata geçirmek

CEN/TC452 "Rehber Köpekleri" adı verilen ve Avrupa standardizasyon kuruluşu CEN bünyesinde görev yapan ilgili komite bu sorunları ele almaktadır. Tüm standartlar fikir birliği içerisinde geliştirildiğinden ve ülkeler bu standartları gönüllü olarak benimsediğinden, bu projenin tamamlanmasının birkaç yıl daha sürmesi öngörülmektedir. Uzmanlar, rehber köpekler için gelecekte uluslararası bir standart geliştirmeyi hedeflemektedir.

**Judith Jones**

Judith Jones, Avrupa Rehber Köpek Federasyonu Genel Müdürü ve CEN/TC452/WG6 "Rehber Köpekler - Erişilebilirlik ve Evrensel Erişim" Kongresi organizatörüdür.

Avrupa Rehber Köpek Federasyonu, hem uçuş sırasında rehber köpeğinizle edindiğiniz (iyi veya kötü) deneyimlerinizi duymaktan hem de karşılaştığınız erişim sorunları konusunda size yardımcı olmaktan mutluluk duyar.

SON.

**Avrupa Körler Birliği**

6 rue Gager Gabillot, 75015 Paris, Fransa

+33 1 88 61 06 60 | ebu@euroblind.org | www.euroblind.org