Επίσημη Εφημερίδα
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

EL
Σειρά C

C/2024/5992

4.10.2024

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Εφαρμογή των ερμηνευτικών κατευθυντήριων γραμμών για τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς

(C/2024/5992)

ΠΊΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΈΝΩΝ

Σελίδα

1. Εισαγωγή 3

2. Κατευθυντήριες αρχές 4

2.1. Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν το ίδιο δικαίωμα με τους άλλους πολίτες στην ελεύθερη κυκλοφορία, στην ελευθερία επιλογής και στο να μην αποτελούν αντικείμενο διακρίσεων 4

2.1.1. Πρόληψη της άρνησης αποδοχής κράτησης ή επιβίβασης ατόμου με αναπηρία ή ατόμου με μειωμένη κινητικότητα 4

2.1.2. Απαγόρευση επιβολής ειδικών όρων ή τελών για τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που επιθυμούν να ταξιδέψουν 5

2.2. Δωρεάν ειδική συνδρομή 5

2.3. Ασφάλεια της αεροπορίας 5

2.4. Συνεργασία με οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα 5

2.5. Απρόσκοπτη συνδρομή υψηλής ποιότητας, κατάλληλη για τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε μεμονωμένου επιβάτη. 6

2.6. Παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμη μορφή 6

3. Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 7

3.1. Εδαφικό πεδίο εφαρμογής 7

3.2. Προσωπικό πεδίο εφαρμογής 7

3.2.1. Ορισμός των όρων άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα 7

3.2.2. Απαίτηση από άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα να προσκομίσουν αποδεικτικό της πάθησής τους 8

3.2.3. Παράγοντες που μπορούν να αποτελέσουν δυνητική αιτία μειωμένης κινητικότητας: 9

4. Εκπαίδευση 9

5. Κανόνες που ισχύουν για την προετοιμασία του ταξιδιού 10

5.1. Προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των υπηρεσιών για κινητές συσκευές των αερολιμένων και των αερομεταφορέων, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών για φορητές συσκευές 10

5.2. Πληροφορίες σχετικά με τους όρους ασφαλείας και τους περιορισμούς των αεροπορικών εταιρειών που αφορούν τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα 11

5.3. Κρατήσεις 11

5.4. Εκ των προτέρων κοινοποίηση των αναγκών συνδρομής 12

5.4.1. Εκ των προτέρων κοινοποίηση της ανάγκης συνδρομής 12

5.4.2. Υποχρέωση των αερομεταφορέων, των πρακτόρων τους και των ταξιδιωτικών πρακτόρων να διευκολύνουν την εκ των προτέρων κοινοποίηση και να τη διαβιβάζουν στους αρμόδιους εμπλεκομένους 13

5.5. Άρνηση κράτησης ή επιβίβασης 14

5.6. Απαίτηση για συνοδό που ενεργεί ως βοηθός ασφαλείας 15

5.7. Ταξίδι με αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας 16

5.8. Κράτηση θέσεων 17

5.9. Διαβίβαση πληροφοριών στον αερολιμένα και στον πραγματικό αερομεταφορέα 17

6. Συνδρομή στον αερολιμένα 18

6.1. Καθορισμός σημείων συνάντησης 18

6.2. Ποιος θα πρέπει να παρέχει συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα στους αερολιμένες; 19

6.3. Ειδική χρηματική επιβάρυνση στους χρήστες του αερολιμένα για τη χρηματοδότηση της συνδρομής 19

6.4. Παροχή συνδρομής στον αερολιμένα () 21

6.5. Εφαρμογή ποιοτικών προτύπων 24

6.6. Υποχρέωση των αερομεταφορέων να αποδίδουν ιδιαίτερη προσοχή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα σε περίπτωση καθυστερήσεων και ακυρώσεων 25

6.7. Υγεία και ασφάλεια του προσωπικού παροχής συνδρομής 25

7. Άρνηση επιβίβασης επιβάτη με αναπηρία ή επιβάτη με μειωμένη κινητικότητα και εξάρτηση της επιβίβασης των επιβατών από το αν οι εν λόγω επιβάτες συνοδεύονται από βοηθό ασφαλείας κατά το ταξίδι τους 26

8. Παροχή συνδρομής από τον αερομεταφορέα 26

8.1. Μεταφορά αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας στον θάλαμο επιβατών 26

8.2. Μεταφορά κινητικού εξοπλισμού 27

8.3. Μεταφορά ιατρικού εξοπλισμού 27

8.4. Θέσεις που καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα () .28

8.5. Θέση για συνοδούς ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα 28

8.6. Ανακοίνωση των ουσιωδών πληροφοριών για μια πτήση 29

8.7. Συνδρομή για τη μετακίνηση στις τουαλέτες 29

9. Απώλεια Ή ζημία κινητικού εξοπλισμού 29

10. Καταγγελίες 30

11. Ρόλος των εθνικών φορέων επιβολής της εφαρμογής: παρακολούθηση και επιβολή της συμμόρφωσης 31

1. **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([1]) άρχισε να ισχύει στις 15 Αυγούστου 2006. Άρχισε να εφαρμόζεται πλήρως στις 26 Ιουλίου 2008 ([2]).

Τα άρθρα 21 και 26 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ([3]) αναγνωρίζουν το δικαίωμα των ατόμων με αναπηρία στο να μην αποτελούν αντικείμενο διακρίσεων, καθώς και το δικαίωμα στην αυτονομία, στην κοινωνική και επαγγελματική ένταξη και στη συμμετοχή στον κοινοτικό βίο. Το άρθρο 9 της σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία κατοχυρώνει την αρχή της προσβασιμότητας και απαιτεί από τα συμβαλλόμενα κράτη να λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίζουν ότι τα άτομα με αναπηρία μπορούν να έχουν πρόσβαση, σε ίση βάση με τους άλλους, σε εγκαταστάσεις και υπηρεσίες που είναι ανοικτές ή παρέχονται στο κοινό, συμπεριλαμβανομένων των μέσων μαζικής μεταφοράς ([4]). Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην εφαρμογή των εν λόγω θεμελιωδών δικαιωμάτων, δεδομένου ότι θεσπίζει κανόνες που αποσκοπούν στην προστασία από τις διακρίσεις για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν αεροπορικώς. Διασφαλίζει επίσης ότι λαμβάνουν τη συνδρομή που χρειάζονται για να μπορούν να ταξιδεύουν σε ίση βάση με τους άλλους πολίτες.

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 έχει αποφέρει αδιαμφισβήτητα πλεονεκτήματα για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Ωστόσο, ορισμένες από τις διατάξεις του ερμηνεύονται και εφαρμόζονται διαφορετικά από τους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής που ασχολούνται με την επιβολή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, τους αερολιμένες και τους αερομεταφορείς. Η Επιτροπή δημοσίευσε την πρώτη έκδοση των ερμηνευτικών κατευθυντήριων γραμμών της το 2012 ([5]) για να παράσχει καθοδήγηση σχετικά με την ερμηνεία και την εφαρμογή ορισμένων διατάξεων του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής, οι αερομεταφορείς, οι αερολιμένες, οι επιβάτες και οι ενώσεις τους έθεσαν έκτοτε ερωτήματα τα οποία δεν καλύπτονται από τις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές του 2012. Η πρόσφατη αξιολόγηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 από την Επιτροπή το 2021 κατέληξε επίσης στο συμπέρασμα ότι υπάρχει ανάγκη ερμηνείας των διατάξεων που δεν καλύπτονταν από τις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές του 2012 ([6]).

Εκτός από τις υποχρεώσεις που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, έχουν εγκριθεί διάφορα πρότυπα και διάφορες συστάσεις στον εν λόγω τομέα από την Ευρωπαϊκή Διάσκεψη Πολιτικής Αεροπορίας (ECAC) ([7]). Ειδικότερα, το τμήμα 5 της δήλωσης πολιτικής της ECAC για τη διευκόλυνση της πολιτικής αεροπορίας περιέχει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τη διευκόλυνση της μεταφοράς ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα ([8]). Το άρθρο 9 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι, κατά τον καθορισμό των ποιοτικών προτύπων τους, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων λαμβάνουν υπόψη τον κώδικα συμπεριφοράς για τις υπηρεσίες εδάφους για άτομα με μειωμένη κινητικότητα της ECAC, ο οποίος αποτελεί ένα από τα παραρτήματα του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC. Επιπροσθέτως, η αιτιολογική σκέψη 10 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 αναφέρει ότι, κατά την οργάνωση της παροχής συνδρομής στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και της εκπαίδευσης του προσωπικού τους, οι αερολιμένες και οι αερομεταφορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το έγγραφο αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC κατά τον χρόνο έγκρισης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([1]) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Τα άρθρα 3 και 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 άρχισαν να εφαρμόζονται από τις 26 Ιουλίου 2007.

([3]) ΕΕ C 326 της 26.10.2012, σ. 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. Η Ευρωπαϊκή Ένωση και όλα τα κράτη μέλη της είναι συμβαλλόμενα μέρη της σύμβασης.

([5]) Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής, της 11ης Ιουνίου 2012, *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* [Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς] [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]) Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής, *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* [Αξιολόγηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς] [SWD(2021) 417 final]. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) Η ECAC είναι διακυβερνητικός οργανισμός που ιδρύθηκε από τον Διεθνή Οργανισμό Πολιτικής Αεροπορίας (ΔΟΠΑ) και το Συμβούλιο της Ευρώπης. Επί του παρόντος, έχει 44 κράτη μέλη, συμπεριλαμβανομένων και των 27 κρατών μελών της ΕΕ. Στόχος του είναι να εναρμονίσει τις πολιτικές και τις πρακτικές για την πολιτική αεροπορία μεταξύ των κρατών μελών του και, ταυτόχρονα, να προωθήσει την κατανόηση σχετικά με θέματα πολιτικής μεταξύ των κρατών μελών του και άλλων μερών του κόσμου.

([8]) Έγγραφο αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC. Η τελευταία έκδοση του εγγράφου (13η έκδοση, Δεκέμβριος 2023) είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Μια πρόσθετη νομοθετική πράξη της ΕΕ που χορηγεί δικαιώματα στα άτομα με αναπηρία και είναι συναφής προς το πλαίσιο των αεροπορικών μεταφορών είναι η οδηγία (ΕΕ) 2019/882 σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών ([9]) (ευρωπαϊκή πράξη για την προσβασιμότητα), η οποία καθορίζει απαιτήσεις προσβασιμότητας όσον αφορά βασικά προϊόντα και υπηρεσίες. Ορισμένες απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2019/882 συμπληρώνουν τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Οι υπό εξέταση ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές έχουν σκοπό να αποσαφηνίσουν τις διατάξεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 και να προωθήσουν βέλτιστες πρακτικές προκειμένου να διασφαλιστεί η καλύτερη εφαρμογή και η αποτελεσματικότερη και συνεκτικότερη επιβολή των διατάξεων του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Ωστόσο, οι εν λόγω ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές δεν έχουν σκοπό να καλύψουν με διεξοδικό τρόπο όλες τις διατάξεις και δεν παράγουν νέες νομικές διατάξεις. Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι οι ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές δεν είναι νομικά δεσμευτικές και δεν επηρεάζουν τυχόν ερμηνεία του ενωσιακού δικαίου από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι εν λόγω ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές αντικαθιστούν τις ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές του 2012.

2. **ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΑΡΧΕΣ**

2.1. **Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν το ίδιο δικαίωμα με τους άλλους πολίτες στην ελεύθερη κυκλοφορία, στην ελευθερία επιλογής και στο να μην αποτελούν αντικείμενο διακρίσεων**

Η αιτιολογική σκέψη 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 δηλώνει ότι τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν το ίδιο δικαίωμα με τους άλλους πολίτες στην ελεύθερη κυκλοφορία, στην ελευθερία επιλογής και στο να μην αποτελούν αντικείμενο διακρίσεων. Επίσης δηλώνει ότι αυτό το δικαίωμα ισχύει για τις εναέριες μεταφορές καθώς και για τους άλλους τομείς της ζωής.

2.1.1. ***Πρόληψη της άρνησης αποδοχής κράτησης ή επιβίβασης ατόμου με αναπηρία ή ατόμου με μειωμένη κινητικότητα***

Το άρθρο 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι οι αερομεταφορείς ή οι πράκτορές τους ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες δεν αρνούνται την κράτηση για πτήση ή την επιβίβαση ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα λόγω της αναπηρίας τους ή της μειωμένης κινητικότητάς τους.

Το άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 προβλέπει δύο παρεκκλίσεις από την απαγόρευση που ορίζεται στο άρθρο 3 του εν λόγω κανονισμού:

i) εάν δεν είναι δυνατή η μεταφορά του ενδιαφερομένου σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφαλείας που καθορίζονται από το διεθνές, ενωσιακό ([10]) ή εθνικό δίκαιο, ή από την αρχή η οποία εξέδωσε το πιστοποιητικό αερομεταφορέα στον συγκεκριμένο αερομεταφορέα·

ii) εάν το μέγεθος του αεροσκάφους ή των θυρών του καθιστά φυσικώς αδύνατη την επιβίβαση ή μεταφορά του ενδιαφερομένου.

Το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 απαιτεί από τους αερομεταφορείς, τους πράκτορές τους και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες να γνωστοποιούν τους όρους ασφαλείας που ισχύουν για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι όροι αυτοί θα πρέπει να είναι απλοί, σαφείς και εύκολο να βρεθούν ([11]).

Το άρθρο 4 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι, εάν οι αερομεταφορείς, οι πράκτορές τους ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες αρνηθούν να δεχθούν κράτηση ή να επιβιβάσουν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, οφείλουν να τους ενημερώσουν σχετικά με τους συγκεκριμένους λόγους της άρνησης. Οι λόγοι αυτοί πρέπει να βασίζονται αποκλειστικά και μόνο σε μία από τις δύο παρεκκλίσεις που προβλέπονται στο άρθρο 4 του κανονισμού. Εάν η άρνηση βασίζεται σε παρέκκλιση που προβλέπεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο αερομεταφορέας ή ο πράκτοράς του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας υποχρεούται από το άρθρο 4 παράγραφος 1 να καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να προσφέρει αποδεκτή εναλλακτική λύση στο εν λόγω πρόσωπο.

Το άρθρο 10, σε συνδυασμό με το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, υποχρεώνει τους αερομεταφορείς να μεταφέρουν τον κινητικό εξοπλισμό των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Η άρνηση μεταφοράς του κινητικού εξοπλισμού έχει συχνά συνέπειες ανάλογες των συνεπειών της άρνησης μεταφοράς ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

([9]) Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 965/2012 της Επιτροπής, της 5ης Οκτωβρίου 2012, για καθορισμό τεχνικών απαιτήσεων και διοικητικών διαδικασιών όσον αφορά τις πτητικές λειτουργίες δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 216/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 296 της 25.10.2012, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Βλ. σημείο 5.2.2 για τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να γνωστοποιούνται.

Η άρνηση μεταφοράς κινητικού εξοπλισμού μπορεί να δικαιολογηθεί μόνο με επίκληση των λόγων που αναφέρονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 και στο παράρτημα II του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με το μέγεθος του αεροσκάφους και των θυρών του, καθώς επίσης των εφαρμοστέων όρων για την ασφαλή εναέρια μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων και της νομοθεσίας για την ασφάλεια της αεροπορίας.

2.1.2. ***Απαγόρευση επιβολής ειδικών όρων ή τελών για τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που επιθυμούν να ταξιδέψουν***

Με βάση τη γενική αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων που κατοχυρώνεται στο άρθρο 1 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι μεταφορείς δεν δύνανται να επιβάλουν ειδικούς όρους για τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που επιθυμούν να ταξιδέψουν.

Κατά συνέπεια, σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αερομεταφορείς μπορούν να απαιτήσουν από τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύονται από άλλο πρόσωπο μόνο αν τα άτομα αυτά χρειάζονται βοήθεια για να πληρούν τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας.

2.2. **Δωρεάν ειδική συνδρομή**

Προκειμένου να παρέχονται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα ευκαιρίες για αεροπορικά ταξίδια ανάλογες με τις ευκαιρίες που προσφέρονται σε άλλους πολίτες, θα πρέπει να τους παρέχεται συνδρομή για την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών τους στον αερολιμένα καθώς και στο αεροσκάφος ([12]). Για λόγους κοινωνικής ένταξης, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα πρέπει να λαμβάνουν την εν λόγω συνδρομή χωρίς πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση, σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 και το άρθρο 10 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Ως εκ τούτου, οι αερομεταφορείς, οι πράκτορές τους, τα γραφεία ταξιδίων, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων δεν μπορούν να επιβάλουν πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα για τη συνδρομή που τους προσφέρεται στον αερολιμένα ή σε αεροσκάφος.

2.3. **Ασφάλεια της αεροπορίας**

Η θεμελιώδης αρχή της ασφάλειας της αεροπορίας για το σύνολο των επιβατών και των μελών του πληρώματος πρέπει να τηρείται και δεν μπορεί να τίθεται εν αμφιβόλω. Ωστόσο, θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι η αρχή αυτή εφαρμόζεται, όταν αυτό είναι δυνατόν, κατά τρόπο που λαμβάνει υπόψη τις ειδικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και το δικαίωμά τους να έχουν πρόσβαση στα μέσα μεταφοράς σε ίση βάση με τους άλλους. Θα πρέπει επίσης να διασφαλιστεί ότι δεν έχει δυσανάλογο αντίκτυπο στην ικανότητά των εν λόγω ατόμων να ταξιδεύουν. Οι όροι ασφαλείας της αεροπορίας θα πρέπει να εφαρμόζονται με διαφάνεια και συνέπεια.

2.4. **Συνεργασία με οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα**

Γενικά, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα γνωρίζουν καλύτερα τις ειδικές ανάγκες τους όταν ταξιδεύουν. Ως εκ τούτου, αποτελεί ορθή πρακτική για τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων και τους αερομεταφορείς να καθιερώσουν μόνιμο διάλογο με τις οργανώσεις που τα εκπροσωπούν, ώστε να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες κινητικότητάς τους.

Οι ακόλουθες ειδικές διατάξεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 απαιτούν ρητά από τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων να συνεργάζονται με οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα:

Το άρθρο 5 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 απαιτεί από τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων να συνεργάζονται με τις οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τον καθορισμό των σημείων άφιξης και αναχώρησης στα οποία τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα μπορούν, με ευκολία, να ανακοινώνουν την άφιξή τους στον αερολιμένα και να ζητούν βοήθεια.

Σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, όταν οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων θεσπίζουν ποιοτικά πρότυπα συνδρομής, πρέπει να συνεργάζονται με τις οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα (μεταξύ άλλων φορέων).

Στο παράρτημα 5-Δ του εγγράφου αριθ. 30 της ECAC αναφέρεται ότι οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων και οι αερομεταφορείς θα πρέπει να συνεργάζονται με τις οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα όταν εκπονούν τα προγράμματα κατάρτισης, τις πολιτικές και τις διαδικασίες που εφαρμόζουν.

([12]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Όταν οι αερομεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων ζητούν τη γνώμη οργανώσεων ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, είναι προτιμότερο να συνεργάζονται με διάφορους οργανισμούς που εκπροσωπούν άτομα με ευρύ φάσμα μορφών αναπηρίας και μειωμένης κινητικότητας.

Συστήνεται οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων και οι αερομεταφορείς να συνεργάζονται επίσης με οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της παροχής συνδρομής, εγκαταστάσεων και εξοπλισμού.

2.5. **Απρόσκοπτη συνδρομή υψηλής ποιότητας, κατάλληλη για τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε μεμονωμένου επιβάτη**

Η παρεχόμενη συνδρομή πρέπει να εξυπηρετεί, κατά το δυνατόν, τις ειδικές ανάγκες του μεμονωμένου επιβάτη σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Ειδικότερα, η παροχή αναπηρικού αμαξιδίου με συνοδό σε όλα τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα αποτελεί απλουστευμένη προσέγγιση που δεν λαμβάνει υπόψη την ποικιλομορφία των αναγκών. Για παράδειγμα, η συνδρομή μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή καθοδήγησης σε αμβλύωπες επιβάτες και την παροχή βασικών πληροφοριών σε προσβάσιμη μορφή για τους βαρήκοους επιβάτες. Η συνδρομή θα πρέπει να οργανώνεται κατά τρόπο ώστε να αποφεύγονται οι διακοπές και οι καθυστερήσεις, ενώ παράλληλα εξασφαλίζεται η τήρηση υψηλών και ισοδύναμων προτύπων σε ολόκληρη την ΕΕ ([13]). Αυτό θα πρέπει να νοείται ως παροχή επαρκούς, άνετης, ασφαλούς και απρόσκοπτης συνδρομής. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να αποφεύγονται όσο το δυνατόν περισσότερο οι μεταβάσεις από έναν πάροχο συνδρομής σε άλλον διότι συχνά προκαλούν καθυστερήσεις και αναγκάζουν τους επιβάτες να περιμένουν νέους συνοδούς. Ο επιβάτης στον οποίον παρέχεται συνδρομή δεν θα πρέπει ποτέ να μένει εγκαταλειμμένος, χωρίς συνδρομή ή φροντίδα ([14]), εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά με τον επιβάτη.

2.6. **Παροχή πληροφοριών σε προσβάσιμη μορφή**

Οι αερομεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων θα πρέπει να παρέχουν όλες τις ουσιώδεις πληροφορίες στους επιβάτες που ταξιδεύουν αεροπορικώς σε εναλλακτικές μορφές οι οποίες θα είναι επίσης προσβάσιμες σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Οι πληροφορίες που παρέχονται στους επιβάτες θα πρέπει να είναι προσβάσιμες για τα άτομα με αναπηρία βάσει προεπιλογής (ιδίως όσον αφορά τις εφαρμογές ιστοτόπων, τα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων και τα γραφεία υποστήριξης) και, από τις 28 Ιουνίου 2025, θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882.

Ως «εναλλακτικές μορφές» νοούνται οι πληροφορίες που παρέχονται ταυτόχρονα σε διαφορετικές μορφές, ώστε να είναι προσβάσιμες για όλους (για παράδειγμα, αν οι πληροφορίες παρέχονται και σε οθόνη και με ακουστικά μέσα, θα είναι προσβάσιμες τόσο για τους τυφλούς όσο και για τους κωφούς επιβάτες). Ο όρος προσβάσιμη μορφή περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα εξής: μεγάλα τυπογραφικά στοιχεία, γραφή Braille, υπερυψωμένους ανάγλυφους χαρακτήρες, ευανάγνωστη γραφή, ηχητική μορφή, όπως ιστότοποι, εφαρμογές για κινητά, μορφή βίντεο (με υπότιτλους και διερμηνεία σε διεθνή και εθνική νοηματική γλώσσα) και άλλη ηλεκτρονική μορφή. Η κοινοποίηση πληροφοριών σε βαρήκοα άτομα μπορεί να διευκολυνθεί με τη χρήση ακουστικών με τηλεπηνίο (telecoils), καθώς και οπτικής πληροφόρησης (π.χ. εικονογράμματα). Για παράδειγμα, οι παρεχόμενες πληροφορίες θα μπορούσαν να εμφανίζονται σε οθόνες. Αποτελεί ορθή πρακτική να υπάρχει διαθέσιμο προσωπικό του αερολιμένα που γνωρίζει καλά την εθνική και τη διεθνή νοηματική γλώσσα κατά τις ώρες λειτουργίας του αερολιμένα. Οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται τουλάχιστον στις ίδιες γλώσσες με εκείνες στις οποίες παρέχονται και στους άλλους επιβάτες ([15]).

Σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αερομεταφορείς και οι πράκτορές τους γνωστοποιούν, με προσιτό τρόπο, τους όρους ασφαλείας που ισχύουν για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και τυχόν περιορισμούς στη μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι προσβάσιμες, σαφείς και εύκολο να βρεθούν (τουλάχιστον στους ιστοτόπους των αερομεταφορέων και των πρακτόρων τους).

Σύμφωνα με το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αερομεταφορείς υποχρεούνται επίσης να ανακοινώνουν όλες τις ουσιώδεις πληροφορίες επιβίβασης σε προσβάσιμη μορφή.

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 2 και το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων υποχρεούνται να παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα τις βασικές πληροφορίες για τον αερολιμένα τις οποίες χρειάζονται για την πτήση τους στα καθορισμένα σημεία άφιξης και αναχώρησης των αερολιμένων σε προσιτή μορφή.

([13]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([14]) Στο παράρτημα 5-Δ του εγγράφου αριθ. 30 της ECAC ορίζεται ότι τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που χρήζουν συνδρομής δεν θα πρέπει να μένουν χωρίς φροντίδα για πάνω από 30 λεπτά.

([15]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 13 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Σύμφωνα με το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων πρέπει να παρέχουν τις πληροφορίες επιβίβασης που χρειάζονται τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα σε προσβάσιμη μορφή.

Από τις 28 Ιουνίου 2025, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων και οι αερομεταφορείς θα υποχρεούνται να παρέχουν πληροφορίες για τις μεταφορές (συμπεριλαμβανομένων ταξιδιωτικών πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο) σύμφωνα με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2019/882. Η υποχρέωση αυτή ισχύει επίσης για τους ιστοτόπους, τις υπηρεσίες για κινητές συσκευές, την έξυπνη έκδοση εισιτηρίων, τα τερματικά αυτοεξυπηρέτησης και τα μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων.

3. **ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ (ΕΚ) ΑΡΙΘ. 1107/2006**

3.1. **Εδαφικό πεδίο εφαρμογής**

Το άρθρο 1 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 αναφέρει ότι ο κανονισμός ισχύει για τα άτομα με αναπηρία και για τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που χρησιμοποιούν ή έχουν την πρόθεση να χρησιμοποιήσουν εμπορικές υπηρεσίες αεροπορικής μεταφοράς επιβατών, με αναχώρηση από, διέλευση από, ή άφιξη σε αερολιμένα, όταν ο αερολιμένας ευρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους όπου ισχύει η Συνθήκη ([16]).

Το άρθρο 1 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής των άρθρων 3, 4 και 10 του κανονισμού ώστε να έχουν επίσης εφαρμογή για τους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα ευρισκόμενο σε τρίτη χώρα με προορισμό αερολιμένα ευρισκόμενο στην επικράτεια κράτους μέλους όπου ισχύει η Συνθήκη, εφόσον την πτήση εκτελεί ενωσιακός αερομεταφορέας. Ως εκ τούτου, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 δεν ισχύει για πτήσεις που εκτελούν αερομεταφορείς τρίτων χωρών (δηλαδή αερομεταφορείς που δεν διαθέτουν άδεια εκμετάλλευσης εκδοθείσα από κράτος μέλος της ΕΕ) από αερολιμένα τρίτης χώρας προς αερολιμένα που βρίσκεται στο έδαφος της ΕΕ.

3.2. **Προσωπικό πεδίο εφαρμογής**

3.2.1. ***Ορισμός των όρων άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα***

Σύμφωνα με το άρθρο 2 σημείο α) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ως «άτομο με αναπηρία» ή «άτομο με μειωμένη κινητικότητα» νοείται «οποιοδήποτε πρόσωπο, η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση των μεταφορικών μέσων, λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητήριας ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής), διανοητικής ανικανότητας ή αδυναμίας, ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας ανικανότητας ή ηλικίας, και η κατάσταση του οποίου απαιτεί κατάλληλη προσοχή και προσαρμογή των προσφερόμενων σε όλους τους επιβάτες υπηρεσιών στις ιδιαίτερες ανάγκες του προσώπου αυτού».

Τα άτομα με αναπηρία δεν αποτελούν ομοιογενή ομάδα και έχουν διαφορετικές ανάγκες. Ορισμένα μπορεί να έχουν περισσότερες από μία αναπηρίες. Ορισμένες αναπηρίες είναι εμφανείς, αλλά πολλές αναπηρίες είναι κρυφές και δεν είναι άμεσα ορατές στους άλλους (π.χ. ορισμένες γνωστικές νευρολογικές παθήσεις και χρόνιες ασθένειες) ([17]). Αρκετοί αερολιμένες έχουν εφαρμόσει την ορθή πρακτική βάσει της οποίας παρέχουν στα άτομα με κρυφές αναπηρίες τη δυνατότητα να αυτοπροσδιορίζονται ως χρήζοντα συνδρομής, φορώντας κατάλληλα σχεδιασμένα λουράκια, βραχιόλια ή παρόμοια είδη.

Για τους σκοπούς του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αναπηρίες μπορεί να είναι μόνιμες ή ενίοτε απλώς προσωρινές (π.χ. κάταγμα άκρου). Τα συμπτώματα της αναπηρίας ίσως διακόπτονται και επανέρχονται, οπότε το άτομο είναι ουσιαστικά ανίκανο ή έχει μειωμένη κινητικότητα σε ορισμένες χρονικές στιγμές, αλλά είναι απολύτως ικανό σε άλλες χρονικές στιγμές.

([16]) Σύμφωνα με το άρθρο 355 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), το δίκαιο της ΕΕ δεν ισχύει στις χώρες και στα εδάφη που απαριθμούνται στο παράρτημα ΙΙ της ΣΛΕΕ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT. Αντιθέτως, στις εν λόγω χώρες και στα εν λόγω εδάφη ισχύουν οι ειδικές διατάξεις σύνδεσης που ορίζονται σύμφωνα με το τέταρτο μέρος της ΣΛΕΕ. Επιπλέον, το δίκαιο της ΕΕ δεν ισχύει στις Νήσους Φερόες, σύμφωνα με την πράξη προσχώρησης της Δανίας. Ως εκ τούτου, οι Νήσοι Φερόες θα πρέπει να θεωρούνται τρίτη χώρα κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.
Αντιθέτως, σύμφωνα με το άρθρο 355 της ΣΛΕΕ, οι διατάξεις των Συνθηκών ισχύουν στα γαλλικά υπερπόντια διαμερίσματα (Γουαδελούπη, Γαλλική Γουιάνα, Μαρτινίκα, Ρεϋνιόν, Άγιος Βαρθολομαίος, Άγιος Μαρτίνος), στις Αζόρες, στη Μαδέρα και στις Κανάριες Νήσους. Ως εκ τούτου, τα εδάφη αυτά αποτελούν μέρος κράτους μέλους στο οποίο ισχύει η Συνθήκη κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ισχύει επίσης στην Ισλανδία και τη Νορβηγία (σύμφωνα με τη συμφωνία για τον ΕΟΧ), καθώς και στην Ελβετία (σύμφωνα με τη συμφωνία αεροπορικών μεταφορών μεταξύ της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και της Ελβετικής Συνομοσπονδίας του 1999).

([17]) Το 2024 το Διεθνές Συμβούλιο Αερολιμένων (ACI) της Ευρώπης δημοσίευσε τις κατευθυντήριες γραμμές του σχετικά με την «παροχή συνδρομής σε επιβάτες με μη εμφανείς αναπηρίες» για τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων. Οι εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές περιγράφουν τις συνηθέστερες κρυφές αναπηρίες και παρέχουν πρακτική καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο παροχής συνδρομής στα άτομα με τέτοιες αναπηρίες: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Λόγω της αύξησης του μεγέθους και της πολυπλοκότητας των αερολιμένων και του περιορισμένου χρόνου που είναι διαθέσιμος για την άφιξη στην πύλη αναχώρησης, ορισμένα άτομα που κανονικά είναι αυτοεξυπηρετούμενα ίσως ζητήσουν συνδρομή. Παρότι ίσως δεν χρήζουν συνδρομής στην καθημερινή τους ζωή, ενδέχεται να μην είναι σε θέση να διανύσουν με τα πόδια μεγάλες αποστάσεις στους αερολιμένες σε περιορισμένο χρόνο.

Ως εκ τούτου, συστήνεται στους φορείς διαχείρισης αερολιμένων να σχεδιάζουν τους αερολιμένες με τρόπο που τους καθιστά φιλικούς προς τον χρήστη και εύχρηστους και να αναρτούν σαφή και ξεκάθαρη σήμανση· να ελαχιστοποιούν τις αποστάσεις που πρέπει να διανυθούν με τα πόδια· και να ενημερώνουν τους επιβάτες για τυχόν σημαντικά στοιχεία σχετικά με τις πτήσεις τους και για αλλαγές στα εν λόγω στοιχεία (π.χ. πύλη αναχώρησης) αμέσως μόλις καθίστανται διαθέσιμες οι πληροφορίες αυτές.

Όταν τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα ζητούν συνδρομή, κάθε αίτημα θα πρέπει να αξιολογείται με βάση τα αντίστοιχα χαρακτηριστικά του, ώστε να διασφαλίζεται ότι η συνδρομή είναι ανάλογη με τις πραγματικές ανάγκες του ενδιαφερομένου στο συγκεκριμένο περιβάλλον (αερολιμένας ή αεροσκάφος) και τις συνθήκες πτήσης, αλλά αναμένεται ότι η συνδρομή θα παρέχεται χωρίς αδικαιολόγητους περιορισμούς. Στο πλαίσιο αυτό, αξίζει να τονιστεί ότι ορισμένοι επιβάτες ίσως χρήζουν συνδρομής μόνο στον αερολιμένα (ή ίσως σε συγκεκριμένους αερολιμένες, ανάλογα με το μέγεθος και τα ειδικά χαρακτηριστικά τους), αλλά όχι στο αεροσκάφος.

Αυτό σημαίνει ότι, εάν ένας αερομεταφορέας περιορίσει τον αριθμό των επιβατών με αναπηρία επί του αεροσκάφους προκειμένου να συμμορφωθεί με τους όρους ασφαλείας της αεροπορίας, μπορεί να εφαρμόσει τέτοιους περιορισμούς μόνο στους επιβάτες που χρήζουν συνδρομής επί του αεροσκάφους και όχι στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που χρήζουν συνδρομής μόνο στον αερολιμένα για να φτάσουν στην πύλη αναχώρησης και, μετά την άφιξή τους, για να αποχωρήσουν από τον αερολιμένα.

3.2.2. *Απαίτηση από άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα να προσκομίσουν αποδεικτικό της πάθησής τους*

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 δεν απαιτεί από τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να αποδείξουν την πάθησή τους προκειμένου να αιτιολογήσουν το αίτημά τους για συνδρομή. Ως εκ τούτου, οι αερομεταφορείς δεν επιτρέπεται να ζητούν τέτοια αποδεικτικά στοιχεία ως προϋπόθεση για την παροχή συνδρομής.

Ωστόσο, μπορεί να διεξαχθεί ειδική ενδελεχής έρευνα εάν ένας αερομεταφορέας ή πράκτοράς του, ή ένας ταξιδιωτικός πράκτορας, ή ένας φορέας διαχείρισης αερολιμένα ή μια εταιρεία που παρέχει ειδική συνδρομή για λογαριασμό φορέα διαχείρισης αερολιμένα έχει βάσιμους λόγους να υποπτεύεται ότι ένας επιβάτης ίσως προσπαθεί να επωφεληθεί καταχρηστικά από τη δωρεάν συνδρομή. Η εν λόγω έρευνα θα πρέπει να διεκπεραιώνεται με τη μέγιστη δυνατή φροντίδα και προσοχή, λαμβάνοντας υπόψη την αξιοπρέπεια του εκάστοτε επιβάτη και το δικαίωμά του στην ιδιωτική ζωή. Το αίτημα για συνδρομή μπορεί να απορριφθεί σε περίπτωση που διαπιστωθεί κατάχρηση.

Εάν ένας επιβάτης πάσχει από μια πάθηση που θέτει εν αμφιβόλω την ασφαλή μεταφορά του ή την υγεία άλλων επιβατών και του πληρώματος ([18]), ο αερομεταφορέας, ο πράκτοράς του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορούν να ζητήσουν ιατρική άδεια που να βεβαιώνει ότι ο επιβάτης μπορεί να ταξιδέψει αεροπορικώς. Αποτελεί ορθή πρακτική για τους αερομεταφορείς να δέχονται ιατρικές βεβαιώσεις για άτομα που ταξιδεύουν συχνά αεροπορικώς (frequent flyer medical clearance cards), στις οποίες ένας γιατρός πιστοποιεί ότι ο επιβάτης που πάσχει από μια χρόνια πάθηση μπορεί να ταξιδέψει αεροπορικώς και ότι δεν χρειάζεται να λαμβάνει έγκριση από γιατρό για κάθε ταξίδι του όσον διαρκεί η ισχύς της βεβαίωσης ([19]).

Εάν διαπιστωθεί ότι, για ιατρικούς λόγους, ένα άτομο δεν μπορεί να ταξιδέψει αεροπορικώς (είτε επειδή υπάρχει κίνδυνος αδυναμίας μεταφοράς του με ασφαλή τρόπο είτε διότι θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την ασφάλεια της πτήσης), ο αερομεταφορέας δικαιούται να αρνηθεί τη μεταφορά του εν λόγω ατόμου ([20]).

Το άρθρο 2 σημείο ι) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([21]) προβλέπει επίσης ότι επιτρέπεται στις αεροπορικές εταιρείες να αρνηθούν τη μεταφορά ατόμων που δεν μπορούν να ταξιδέψουν αεροπορικώς για ιατρικούς λόγους. Επομένως, τα δικαιώματα των επιβατών που σχετίζονται με την άρνηση επιβίβασης δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 δεν ισχύουν για άτομο στο οποίο δεν επετράπη η επιβίβαση για σοβαρούς λόγους (μεταξύ άλλων όταν ο λόγος της άρνησης ήταν ότι το εν λόγω άτομο κρίθηκε ότι δεν μπορεί να ταξιδέψει αεροπορικώς για ιατρικούς λόγους).

([18]) Το ψήφισμα αριθ. 700 της IATA [Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers (Αποδοχή και μεταφορά επιβατών με αναπηρία)] (22η έκδοση, Ιούνιος 2022) καθορίζει τις περιστάσεις υπό τις οποίες θα ήταν ενδεχομένως σκόπιμο να απαιτηθεί έγκριση από γιατρό για τον οικείο επιβάτη.

([19]) Βλ. σημείο 3.1.3 σχετικά με την ιατρική βεβαίωση για άτομα που ταξιδεύουν συχνά αεροπορικώς (Frequent Traveller's Medical Card – FREMEC) στο ψήφισμα αριθ. 700 της IATA (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) (22η έκδοση, Ιούνιος 2002).

([20]) Σύμφωνα με την παράγραφο CAT.GEN.MPA.105 [Ευθύνες του κυβερνήτη (της πτήσης)] που ορίζονται στο παράρτημα IV. Τμήμα Α του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 965/2012 της Επιτροπής για καθορισμό τεχνικών απαιτήσεων και διοικητικών διαδικασιών όσον αφορά τις πτητικές λειτουργίες δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 216/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 296 της 25.10.2012, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Παράγοντες που μπορούν να αποτελέσουν δυνητική αιτία μειωμένης κινητικότητας***

3.2.3.1. *Ηλικία*

Τα προβλήματα που συνδέονται με τα γηρατειά μπορούν να προκαλέσουν αυξημένη μείωση της κινητικότητας σε σχέση με τον μέσο επιβάτη. Εφόσον κριθεί αναγκαίο, η εν λόγω μειωμένη κινητικότητα πρέπει να αντιμετωπίζεται με την παροχή κατάλληλης συνδρομής.

Αρκετοί αερομεταφορείς παρέχουν υπηρεσία ασυνόδευτων ανηλίκων που δίνει στα παιδιά τη δυνατότητα να ταξιδεύουν μόνα τους —χωρίς κάποιον ενήλικο, συγγενή ή κηδεμόνα— υπό την εποπτεία του προσωπικού της αεροπορικής εταιρείας. Οι εν λόγω ασυνόδευτοι ανήλικοι δεν καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, και η συνδρομή για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δεν μπορεί να υποκαταστήσει την υπηρεσία ασυνόδευτων ανηλίκων.

Οι περιπτώσεις ενηλίκων που ταξιδεύουν με μικρά παιδιά (ιδίως βρέφη) τα οποία, λόγω ηλικίας, ίσως έχουν περιορισμένη κινητικότητα στον αερολιμένα (π.χ. ενδέχεται να μην είναι σε θέση να καλύψουν μεγάλες αποστάσεις σε μεγάλα αεροδρόμια σε σύντομο χρονικό διάστημα ή να ανέβουν/κατέβουν σκάλες εκεί όπου δεν υπάρχουν ανελκυστήρες) δεν θα πρέπει να εξαιρούνται από την παροχή συνδρομής δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Σε τέτοιες περιπτώσεις, μπορεί να παρέχεται συνδρομή για τη μεταφορά των αποσκευών τους στο αεροδρόμιο, ώστε ο ενήλικος συνοδός να μπορεί να ασχοληθεί κυρίως με τη βοήθεια των μικρών παιδιών ενόσω κινούνται.

3.2.3.2. *Εγκυμοσύνη*

Οι αερομεταφορείς δεν υποχρεούνται να μεταφέρουν εγκύους όταν αυτές δεν επιτρέπεται να ταξιδεύουν αεροπορικώς για λόγους υγείας ή ασφαλείας. Ωστόσο, όταν επηρεάζεται η κινητικότητα μιας εγκύου (π.χ. όσον αφορά την ικανότητά της να κινείται γρήγορα και εύκολα σε έναν μεγάλο αερολιμένα), ιδίως δε στα σημεία ανταπόκρισης, αυτό μπορεί να θεωρηθεί ότι εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

3.2.3.3. *Παχύσαρκα άτομα*

Εάν η κατάσταση των παχύσαρκων ατόμων μειώνει σαφώς την κινητικότητά τους (π.χ. εμποδίζοντάς τα να μετακινούνται εύκολα στον αερολιμένα ή στο αεροσκάφος), μπορούν να θεωρηθούν άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Όπως και για οποιαδήποτε άλλη κατηγορία ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, οι απαιτήσεις ασφαλείας ίσως περιορίζουν την πρόσβαση των παχύσαρκων ατόμων σε αεροπορικά ταξίδια (π.χ. λόγω έλλειψης κατάλληλων θέσεων, όσον αφορά το μέγεθος ή την αντοχή του καθίσματος ή της ζώνης ασφαλείας).

4. **ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**

Η εκπαίδευση αποτελεί σημαντικό στοιχείο για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Τα μέλη του προσωπικού των αερομεταφορέων και των φορέων διαχείρισης αερολιμένων (συμπεριλαμβανομένων τυχόν υπεργολάβων που εργάζονται για λογαριασμό τους) τα οποία έχουν άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό πρέπει να λαμβάνουν κατάλληλη εκπαίδευση.

Οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων και οι αερομεταφορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το έγγραφο αριθ. 30 μέρος I τμήμα 5 της ECAC όταν οργανώνουν την εκπαίδευση του προσωπικού τους ([22]).

Η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένη στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της θέσης εργασίας και να λαμβάνει υπόψη τα σχετικά νομικά καθήκοντα που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ή σε άλλη διεθνή, ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία.

Υπάρχουν τρία επίπεδα υποχρεώσεων εκπαίδευσης σύμφωνα με το άρθρο 11 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

α) Τα μέλη του προσωπικού που εργάζονται για λογαριασμό των φορέων διαχείρισης αερολιμένων και των αερομεταφορέων (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που απασχολούνται από υπεργολάβους), τα οποία παρέχουν άμεση συνδρομή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, πρέπει να λαμβάνουν εκπαίδευση που να τους παρέχει ειδικές και αποτελεσματικές γνώσεις όσον αφορά τον τρόπο κάλυψης των αναγκών των εν λόγω επιβατών ([23]).

([22]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 10 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([23]) Για παράδειγμα, οι πράκτορες κρατήσεων και το προσωπικό των τηλεφωνικών κέντρων των αερομεταφορέων θα πρέπει να λαμβάνουν ειδική εκπαίδευση σχετικά με τα εξής: πώς να αναζητούν πληροφορίες σχετικά με την αναπηρία ή τη μειωμένη κινητικότητα· ποιες είναι οι συνήθεις ανάγκες συνδρομής ενός ατόμου με τη συγκεκριμένη αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα· και πώς να καταγράφουν τις πληροφορίες σχετικά με τη συνδρομή και να διασφαλίζουν την ορθή διαβίβασή τους.
Θα πρέπει επίσης να διδάσκονται οι πτυχές της παροχής συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα οι οποίες αφορούν την υγεία και την ασφάλεια, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν τίθενται σε κίνδυνο η υγεία και η ασφάλεια του προσωπικού κατά την παροχή βοήθειας.

β) Τα μέλη του προσωπικού που εργάζονται για λογαριασμό φορέων διαχείρισης αερολιμένων ή αερομεταφορέων στον αερολιμένα, τα οποία έχουν άμεση επαφή με το ευρύ ταξιδιωτικό κοινό, πρέπει να λαμβάνουν εκπαίδευση για τη γνώση και την ισότιμη αντιμετώπιση της αναπηρίας ([24]). Η εν λόγω υποχρέωση εκπαίδευσης είναι λιγότερο απαιτητική, και το επίπεδο της εκπαίδευσης είναι γενικότερο από εκείνο της εκπαίδευσης που απευθύνεται στα μέλη του προσωπικού (της προηγούμενης παραγράφου) τα οποία παρέχουν άμεση βοήθεια σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Ωστόσο, εφαρμόζεται σε μεγαλύτερο αριθμό μελών του προσωπικού.

γ) Όλοι οι νέοι υπάλληλοι των αερομεταφορέων και των φορέων διαχείρισης αερολιμένων (συμπεριλαμβανομένων εκείνων που δεν εργάζονται σε άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό) ([25]) πρέπει να λαμβάνουν εκπαίδευση σχετικά με τις αναπηρίες. Το επίπεδο και η ένταση της εκπαίδευσης θα πρέπει να εξαρτώνται από το αν το προσωπικό έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό. Εάν δεν υπάρχει τέτοια επαφή, η εκπαίδευση μπορεί να είναι η λιγότερο απαιτητική και η περισσότερο γενική από τα τρία είδη εκπαίδευσης που ορίζονται στο άρθρο 11 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων και οι αερομεταφορείς πρέπει να εξασφαλίζουν ότι όλα τα μέλη του προσωπικού τους παρακολουθούν προγράμματα επανεκπαίδευσης σε τακτική βάση.

Όλα τα μέλη του προσωπικού που ασχολούνται με τις αεροπορικές μεταφορές θα πρέπει να λαμβάνουν κατάλληλη εκπαίδευση. Για παράδειγμα, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα πρέπει να λαμβάνουν εκπαίδευση ώστε να κατανοούν τις ανάγκες και το είδος της συνδρομής που χρειάζονται οι διάφορες κατηγορίες ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Ομοίως, τα μέλη του προσωπικού ασφαλείας θα πρέπει να εκπαιδεύονται ώστε να διενεργούν ελέγχους ασφαλείας με απόλυτο σεβασμό για την αξιοπρέπεια των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Θα πρέπει να ζητείται η γνώμη οργανώσεων που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα όσον αφορά το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Οι φορείς εκμετάλλευσης αερολιμένων και αεροσκαφών θα πρέπει να εξετάζουν το ενδεχόμενο συμμετοχής των εν λόγω οργανισμών στην αξιολόγηση του περιεχομένου των εκπαιδευτικών τους προγραμμάτων και, όπου είναι δυνατόν, στην παροχή της εκπαίδευσης αυτής καθαυτής ([26]).

Το έγγραφο αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC περιέχει κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με το πεδίο εφαρμογής, το περιεχόμενο και την οργάνωση των διαφόρων εκπαιδευτικών προγραμμάτων ([27]), τις οποίες οι αερομεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη κατά τη διαμόρφωση των εκπαιδευτικών τους προγραμμάτων ([28]).

5. **ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΟΥ ΙΣΧΥΟΥΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ**

5.1. **Προσβασιμότητα των ιστοτόπων και των υπηρεσιών για κινητές συσκευές των αερολιμένων και των αερομεταφορέων, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών για φορητές συσκευές**

Οι ιστότοποι και οι υπηρεσίες για φορητές συσκευές (συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών για φορητές συσκευές των αερολιμένων και των αερομεταφορέων) διαδραματίζουν καίριο ρόλο στην πληροφόρηση των πελατών κατά την κράτηση αεροπορικών εισιτηρίων και την κοινοποίηση των αναγκών συνδρομής. Ο σχεδιασμός των εν λόγω προσβάσιμων ιστοτόπων θα πρέπει πάντα να λαμβάνει υπόψη τις ισχύουσες διεθνείς κατευθυντήριες γραμμές ([29]) και τα πρότυπα της ΕΕ ([30]) για την κάλυψη των αναγκών των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Στο παράρτημα 5-Ι του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC περιγράφονται λεπτομερώς τα πρότυπα που πρέπει να ακολουθούν οι αερολιμένες και οι αερομεταφορείς προκειμένου να διασφαλίζουν ότι οι ιστότοποί τους και οι εφαρμογές τους για φορητές συσκευές θα είναι προσβάσιμοι/-ες για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Στα εν λόγω πρότυπα ορίζεται ειδικότερα ότι οι πληροφορίες για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να είναι εύκολο να βρεθούν και να είναι αναρτημένες σε μία και μόνο σελίδα, η οποία θα απέχει μόνο ένα κλικ από την αρχική σελίδα του ιστοτόπου του αερομεταφορέα ή του αερολιμένα. Από τις 28 Ιουνίου 2025, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων και οι αερομεταφορείς θα υποχρεούνται να καθιστούν τους ιστοτόπους τους και τις υπηρεσίες τους για φορητές συσκευές (συμπεριλαμβανομένων των εφαρμογών για φορητές συσκευές) προσβάσιμους/-ες για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα σε ίση βάση με όλους τους άλλους επιβάτες σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο γ) σημεία i) και ii) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882.

([24]) Η κατηγορία αυτή θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τους κυβερνήτες αεροσκαφών, ώστε να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με την επιβίβαση ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην εκπαίδευση για τις «κρυφές αναπηρίες».

([25]) Για παράδειγμα, το προσωπικό επίγειας εξυπηρέτησης θα πρέπει να εκπαιδεύεται στον χειρισμό κινητικού εξοπλισμού.

([26]) Βλ. παράρτημα 5-Ζ του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.

([27]) Βλ. ιδίως παράρτημα 5-Ζ του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.

([28]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 10 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([29]) Επί του παρόντος, το έγγραφο Web Content Accessibility Guidelines (Κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα του περιεχομένου ιστοτόπων) (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

([30]) Για παράδειγμα, βλ. το Harmonised European Standard on ICT Accessibility (Εναρμονισμένο ευρωπαϊκό πρότυπο για την προσβασιμότητα στις ΤΠΕ) (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Πληροφορίες σχετικά με τους όρους ασφαλείας και τους περιορισμούς των αεροπορικών εταιρειών που αφορούν τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα**

Το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 αναφέρει ότι ο αερομεταφορέας ή ο πράκτοράς του «γνωστοποιεί, με προσιτό τρόπο και τουλάχιστον στις ίδιες γλώσσες που είναι διαθέσιμες στους άλλους επιβάτες, τους όρους ασφαλείας που ισχύουν για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και τους τυχόν περιορισμούς μεταφοράς τους ή εξοπλισμού μετακίνησής τους λόγω του μεγέθους του αεροσκάφους». Ωστόσο, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες «γνωστοποιούν αμέσως, εφόσον τους ζητηθεί, τους εν λόγω όρους ασφαλείας και περιορισμούς για πτήσεις που περιλαμβάνουν τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, τις οποίες οργανώνουν, πωλούν ή προσφέρουν προς πώληση».

Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον ([31]): τυχόν περιορισμούς που σχετίζονται με απαιτήσεις ασφαλείας ή περιορισμούς λόγω του μεγέθους του αεροσκάφους· περιπτώσεις στις οποίες απαιτείται συνοδός για να παράσχει συνδρομή ασφαλείας· τυχόν έλλειψη προσβάσιμων τουαλετών· τυχόν έλλειψη κινητών υποβραχιονίων στην πλευρά του διαδρόμου· τις διαστάσεις του καθίσματος και το μέγεθος του διαδρόμου με βάση τις απαιτήσεις ασφαλείας ή το μέγεθος του αεροσκάφους· πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα εντός του αεροσκάφους· εάν η αεροπορική εταιρεία διαθέτει αναπηρικά αμαξίδια επί του αεροσκάφους για την πρόσβαση στις τουαλέτες· πληροφορίες σχετικά με τη μεταφορά ιατρικού εξοπλισμού και αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας· πληροφορίες σχετικά με την παροχή ιατρικού οξυγόνου· τον τρόπο χορήγησης συνδρομής· τον τρόπο υποβολής καταγγελιών. Η διατύπωση θα πρέπει να είναι απλή και σαφής. Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να καθιστούν τις πληροφορίες αυτές εύκολα διαθέσιμες στην αρχική σελίδα των ιστοτόπων τους και μέσω της εξυπηρέτησης πελατών τους, ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένη απόφαση σχετικά με το αν θα ταξιδέψουν σε μια συγκεκριμένη πτήση με βάση τις διαδικασίες ασφαλείας και τη συνδρομή που παρέχεται επί του αεροσκάφους.

Όπου αυτό είναι δυνατόν, οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι διαθέσιμες στους επιβάτες προτού προβούν σε κράτηση, ή τουλάχιστον μόλις καταστούν διαθέσιμες.

5.3. **Κρατήσεις**

Για να εξασφαλιστεί η βελτιωμένη εκ των προτέρων κοινοποίηση στους αερομεταφορείς (μεταξύ άλλων μέσω των πρακτόρων τους και των ταξιδιωτικών πρακτόρων) της ανάγκης συνδρομής που έχουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα και να καταστεί δυνατή η μέγιστη προσβασιμότητα για τα εν λόγω άτομα, οι πελάτες θα πρέπει να είναι σε θέση να πραγματοποιούν κρατήσεις είτε τηλεφωνικώς είτε μέσω του διαδικτύου. Οι αερομεταφορείς, οι πράκτορές τους και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες που παροτρύνουν τους πελάτες να κάνουν κράτηση αποκλειστικά και μόνο σε ιστότοπο θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το γεγονός ότι ορισμένα άτομα ίσως δεν είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση στους ιστοτόπους τους για λόγους που σχετίζονται με την αναπηρία τους ([32]).

Ωστόσο, τα άτομα που πραγματοποιούν κράτηση των εισιτηρίων τους μέσω ιστοτόπων ίσως προτιμούν να εξηγήσουν τηλεφωνικά τη συνδρομή που χρειάζονται με βάση τις ειδικές ανάγκες τους. Αυτό παρέχει τη δυνατότητα στους πράκτορες κρατήσεων να θέτουν σχετικές ερωτήσεις και να κατανοούν καλύτερα τις ανάγκες συνδρομής του πελάτη. Αποτελεί ορθή πρακτική για τους αερομεταφορείς να δημιουργούν ειδικές δωρεάν τηλεφωνικές γραμμές (συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών αναμετάδοσης βίντεο στην εθνική νοηματική γλώσσα) και να διαθέτουν μια ομάδα που ειδικεύεται στη διαχείριση ζητημάτων προσβασιμότητας για αιτήματα συνδρομής. Προτού αποδεχθούν κρατήσεις από άτομα με αναπηρία ή από άτομα με μειωμένη κινητικότητα, οι αερομεταφορείς, οι πράκτορές τους και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα πρέπει να κάνουν κάθε εύλογη προσπάθεια προκειμένου να διαπιστώσουν αν υπάρχει λόγος ασφαλείας για τον οποίο τα εν λόγω άτομα δεν μπορούν να επιβιβαστούν στη σχετική πτήση ([33]).

Συστήνεται να ακολουθούν την ίδια προσέγγιση και οι λοιποί μεσάζοντες. Η έγκαιρη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των αερομεταφορέων και των εν λόγω λοιπών μεσαζόντων είναι απαραίτητη για την ορθή ενημέρωση των επιβατών.

Οι πράκτορες των αερομεταφορέων θα πρέπει να προειδοποιούν τους πελάτες να ελέγχουν τους περιορισμούς ασφαλείας του αερομεταφορέα πριν από την πτήση, διότι οι περιορισμοί αυτοί θα μπορούσαν να επηρεάσουν τη μεταφορά ιατρικού ή κινητικού εξοπλισμού (π.χ. ορισμένων τύπων μπαταριών για κινητικό εξοπλισμό). Όσον αφορά τα ταξίδια με κινητικό εξοπλισμό, οι πράκτορες των αερομεταφορέων θα πρέπει να παρέχουν συμβουλές σχετικά με τους κανόνες περί ευθύνης που ισχύουν για την απώλεια ή τη ζημιά του κινητικού εξοπλισμού, ώστε οι πελάτες να μπορούν να εξετάσουν αν θα προβούν σε ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος ([34]) ή θα συνάψουν κατάλληλο ασφαλιστήριο συμβόλαιο.

([31]) Βλ. παράρτημα 5-Ι του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.

([32]) Θα πρέπει επίσης να εξετάζεται το ενδεχόμενο να παρέχεται τηλέφωνο κειμένου που καθιστά δυνατή την προσβασιμότητα για κωφούς και βαρήκοους.

([33]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([34]) Βλ. κεφάλαιο 9 των εν λόγω ερμηνευτικών κατευθυντήριων γραμμών όσον αφορά το ζήτημα της ειδικής δήλωσης ασφαλιστικού συμφέροντος.

Όταν προσφέρουν πτήσεις ανταπόκρισης σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, οι αερομεταφορείς και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι επιβάτες έχουν αρκετό χρόνο για να επιβιβαστούν στην πτήση ανταπόκρισης, λαμβάνοντας υπόψη ότι ίσως χρειάζονται περισσότερο χρόνο από τους άλλους επιβάτες.

5.4. **Εκ των προτέρων κοινοποίηση των αναγκών συνδρομής**

Η εκ των προτέρων κοινοποίηση είναι απαραίτητη προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή κατάλληλης συνδρομής στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που ζητούν αυτού του είδους τη συνδρομή. Αυτό σημαίνει ότι το αρμόδιο προσωπικό έχει επίγνωση των αναγκών των εν λόγω ατόμων και είναι έτοιμο και ικανό να παράσχει τον αναγκαίο εξοπλισμό, καθώς επίσης ότι οι πόροι των αερομεταφορέων και των φορέων διαχείρισης αερολιμένων χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά.

5.4.1. ***Εκ των προτέρων κοινοποίηση της ανάγκης συνδρομής***

Σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφοι 1 και 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, προκειμένου τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να δικαιούνται κατάλληλη συνδρομή, οφείλουν να κοινοποιούν εκ των προτέρων τις ανάγκες συνδρομής τους και, κατά περίπτωση, την ανάγκη μεταφοράς του κινητικού τους εξοπλισμού ([35]) και την ανάγκη να συνοδεύονται από αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης. Στις περιπτώσεις αυτές, ο φορέας διαχείρισης αερολιμένα έχει την ευθύνη να διασφαλίσει ότι η συνδρομή παρέχεται με τρόπο που δίνει στο εν λόγω πρόσωπο τη δυνατότητα να επιβιβαστεί στην πτήση για την οποία έχει πραγματοποιήσει κράτηση.

Η εκ των προτέρων κοινοποίηση πρέπει να είναι πάντα χωρίς πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση, ανεξάρτητα από τον τρόπο πραγματοποίησης της κράτησης ή της εκ των προτέρων κοινοποίησης. Για παράδειγμα, δεν επιτρέπεται να υποχρεώνονται οι επιβάτες να χρησιμοποιούν τηλεφωνικές γραμμές αυξημένης χρέωσης για την εκ των προτέρων κοινοποίηση των αναγκών συνδρομής τους.

Εάν ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα δεν κοινοποιήσει εκ των προτέρων την ανάγκη συνδρομής ή την κοινοποιήσει λιγότερο από 48 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα υποχρεούται και πάλι, βάσει του άρθρου 7 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, να κάνει κάθε εύλογη προσπάθεια να παράσχει τη συνδρομή με τρόπο που δίνει στο ενδιαφερόμενο άτομο τη δυνατότητα να ταξιδέψει με την πτήση για την οποία έχει πραγματοποιήσει κράτηση. Για την παροχή κατάλληλης συνδρομής, θα πρέπει να κοινοποιούνται στον αερομεταφορέα οι ακόλουθες πληροφορίες:

α) η φύση και η περιγραφή των αναγκών συνδρομής (ιδίως όσον αφορά τυχόν συνοδούς), οι αποσκευές και, αν είναι δυνατόν, ενδεικτικά πότε και πού θα χρειαστεί η συνδρομή·

β) περιγραφή τυχόν κινητικού εξοπλισμού, συμπεριλαμβανομένων της ποσότητας, του μοντέλου, των διαστάσεων, του βάρους, του τύπου και της ονομαστικής τιμής watt-ωρών της μπαταρίας, καθώς και του εγχειριδίου οδηγιών (εάν υπάρχει)·

γ) περιγραφή τυχόν ιατρικού εξοπλισμού (π.χ. ιατρικό οξυγόνο, αναπνευστήρας, αναπνευστική μάσκα)·

δ) εάν ο επιβάτης συνοδεύεται από αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας·

ε) εάν απαιτείται αναπηρικό αμαξίδιο επί του αεροσκάφους ([36]).

Κάθε αναπηρία είναι διαφορετική, και ως εκ τούτου τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες συμπληρωματικά προς το αίτημά τους για την παροχή συνδρομής. Αποτελεί ορθή πρακτική για τους αερομεταφορείς, τους πράκτορές τους και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες να παρέχουν τη δυνατότητα στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να αναγράφουν τις πρόσθετες πληροφορίες υπό τη μορφή «ελεύθερου κειμένου» στο πλαίσιο της εκ των προτέρων κοινοποίησής τους —επιπροσθέτως προς τον κωδικό αίτησης ειδικών υπηρεσιών (SSR) της Διεθνούς Ένωσης Αεροπορικών Μεταφορών (IATA) που περιγράφει γενικά την ανάγκη συνδρομής τους. Επιπλέον, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να υποβάλουν εύκολα τις εν λόγω πρόσθετες πληροφορίες μετά το αρχικό αίτημα συνδρομής, μεταξύ άλλων, μέσω της σελίδας «Διαχείριση της κράτησης» στην αρχική σελίδα του ιστοτόπου του αερομεταφορέα· μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς τον αερομεταφορέα ή τον πράκτορά του ή προς τον ταξιδιωτικό πράκτορα· μέσω τηλεφωνικής κλήσης προς τον αερομεταφορέα ή τον πράκτορά του ή προς τον ταξιδιωτικό πράκτορα.

([35]) Βλ. παραρτήματα I και II του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([36]) Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 δεν υποχρεώνει ρητά τους αερομεταφορείς να διαθέτουν αναπηρικά αμαξίδια επί του αεροσκάφους. Ωστόσο, στο σημείο 5.5 του εγγράφου αριθ. 30 μέρος I τμήμα 5 της ECAC συστήνεται στα κράτη μέλη της ECAC να υποχρεώνουν τους αερομεταφορείς να διαθέτουν τουλάχιστον ένα αναπηρικό αμαξίδιο στα νέα αεροσκάφη και στα αεροσκάφη που υποβάλλονται σε μείζονα ανακαίνιση, εάν το εν λόγω αεροσκάφος έχει 100 ή περισσότερες θέσεις.
Το παράρτημα II του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 απαιτεί από τους αερομεταφορείς να παρέχουν κατάλληλη συνδρομή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τη μετακίνηση από τη θέση τους στις τουαλέτες, εφόσον ζητηθεί, και τα αναπηρικά αμαξίδια επί του αεροσκάφους αποτελούν το κύριο μέσο για την παροχή της εν λόγω συνδρομής.

Οι οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής, οι αερομεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων θα πρέπει να διαδραματίζουν ενεργό ρόλο στην ευαισθητοποίηση και να παροτρύνουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να κοινοποιούν τις ανάγκες συνδρομής τους εκ των προτέρων, όταν αυτό είναι δυνατόν. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να προειδοποιούν για τις αρνητικές συνέπειες που ενδέχεται να υπάρξουν σε περίπτωση που δεν κοινοποιήσουν τις ανάγκες τους εκ των προτέρων. Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει επίσης να παροτρύνονται να κοινοποιούν εκ των προτέρων τις ανάγκες συνδρομής τους, κατά προτίμηση όταν πραγματοποιούν την κράτηση για την πτήση τους και, σε κάθε περίπτωση, τουλάχιστον 48 ώρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση της πτήσης τους. Για τον σκοπό αυτόν, θα μπορούσαν να διανέμονται στον αερολιμένα κάρτες μεγέθους πορτοφολιού με πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο εκ των προτέρων κοινοποίησης των αναγκών συνδρομής και τις πιθανές αρνητικές συνέπειες της μη εκ των προτέρων κοινοποίησης σε επιβάτες που δεν έχουν κοινοποιήσει εκ των προτέρων τις ανάγκες συνδρομής τους ([37]).

Για να μπορούν οι επιβάτες να αποδείξουν ότι έχουν κοινοποιήσει εκ των προτέρων τις ανάγκες συνδρομής τους εγκαίρως, αποτελεί ορθή πρακτική για τους αερομεταφορείς, τα γραφεία ταξιδίων και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, καθώς και για τους λοιπούς μεσάζοντες που λαμβάνουν εκ των προτέρων κοινοποιήσεις για συνδρομή, να παρέχουν γραπτή επιβεβαίωση της κοινοποίησης στον επιβάτη [για παράδειγμα, σε ηλεκτρονική μορφή (π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) ή στην κάρτα επιβίβασης]. Εάν η διαβίβαση της κοινοποίησης μεταξύ του αερομεταφορέα, του γραφείου ταξιδίου, του ταξιδιωτικού πράκτορα και του φορέα διαχείρισης του αερολιμένα αποτύχει, ο επιβάτης μπορεί να προσκομίσει την εν λόγω γραπτή επιβεβαίωση ως εκ πρώτης όψεως απόδειξη ότι έχει κοινοποιήσει εκ των προτέρων τις ανάγκες συνδρομής του εγκαίρως και με τη χρήση των συμφωνημένων μεθόδων.

5.4.2. ***Υποχρέωση των αερομεταφορέων, των πρακτόρων τους και των ταξιδιωτικών πρακτόρων να διευκολύνουν την εκ των προτέρων κοινοποίηση και να τη διαβιβάζουν στους αρμόδιους εμπλεκομένους***

Το άρθρο 6 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 απαιτεί από τους αερομεταφορείς, τους πράκτορές τους και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την παραλαβή κοινοποιήσεων αιτημάτων συνδρομής από άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα σε όλα τα σημεία πώλησης στις επικράτειες των κρατών μελών όπου ισχύει η Συνθήκη. Η υποχρέωση αυτή ισχύει και για τις πωλήσεις μέσω τηλεφώνου και μέσω διαδικτύου.

Αποτελεί ορθή πρακτική και οι λοιποί μεσάζοντες να ακολουθούν τους κανόνες που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Θα πρέπει να παρέχονται εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας [π.χ. ιστοσελίδα για κρατήσεις, διαδικτυακή συνομιλία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και απευθείας τηλεφωνική γραμμή ([38])] στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ώστε να μπορούν να κοινοποιούν εκ των προτέρων τις ανάγκες συνδρομής τους. Με τον τρόπο αυτόν θα διασφαλιστεί η αποτελεσματική υλοποίηση του δικαιώματος συνδρομής που προβλέπεται για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα στο άρθρο 7 παράγραφος 1 και στο άρθρο 10 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Η ανάγκη για συνδρομή στο έδαφος συνδέεται συχνά με τη διαρρύθμιση των τερματικών σταθμών του αερολιμένα και τις αποστάσεις που πρέπει να καλυφθούν με τα πόδια. Ως εκ τούτου, ο επιβάτης ίσως χρειάζεται βοήθεια κατά την αναχώρηση και όχι κατά την άφιξη και κατά τη διάρκεια των ανταποκρίσεων, ή αντιστρόφως. Επομένως, οι επιβάτες θα πρέπει να είναι σε θέση να κοινοποιούν εκ των προτέρων τη συνδρομή που χρειάζονται στον αερολιμένα προέλευσης και/ή προορισμού κάθε τμήματος πτήσης, ώστε οι φορείς διαχείρισης του αερολιμένα να μπορούν να κατανείμουν καλύτερα τους πόρους τους και να παράσχουν συνδρομή καλύτερης ποιότητας.

Οι πράκτορες κρατήσεων των αεροπορικών εταιρειών πρέπει να γνωρίζουν τυχόν κανόνες και περιορισμούς που ενδέχεται να παρεμποδίσουν τη μεταφορά του επιβάτη ή την παροχή της απαιτούμενης συνδρομής. Πρέπει επίσης να είναι σε θέση να ζητούν από τον επιβάτη όλες τις σχετικές πληροφορίες που απαιτούνται για να διαπιστωθεί η φύση της απαιτούμενης συνδρομής.

Εκτός από την εκπαίδευση των δικών τους πρακτόρων πωλήσεων και των σχετικών μελών του προσωπικού εξυπηρέτησης πελατών που έρχονται σε επαφή με επιβάτες οι οποίοι χρήζουν συνδρομής, οι αερομεταφορείς θα πρέπει να συνεργάζονται εκ των προτέρων με το δίκτυο των γραφείων ταξιδίων και ταξιδιωτικών πρακτόρων τους για να εξασφαλίζουν την ορθή συλλογή πληροφοριών από τους επιβάτες που χρήζουν συνδρομής.

Συστήνεται οι λοιποί ανεξάρτητοι μεσάζοντες να γνωρίζουν τυχόν κανόνες και περιορισμούς που ενδέχεται να παρεμποδίσουν είτε τη μεταφορά των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα είτε την παροχή της απαιτούμενης συνδρομής. Πρέπει επίσης να είναι σε θέση να ζητούν από τον επιβάτη όλες τις σχετικές πληροφορίες που απαιτούνται για να διαπιστωθεί η φύση της απαιτούμενης συνδρομής. Η έγκαιρη διαβίβαση των πληροφοριών αυτών μεταξύ των αερομεταφορέων και των εν λόγω ανεξάρτητων μεσαζόντων είναι απαραίτητη για την ορθή ενημέρωση των επιβατών (ιδίως σε περιπτώσεις όπου ισχύουν ειδικοί όροι και δικαιώματα).

([37]) Βλ. παράρτημα 5-Η του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.
([38]) Βλ. παράρτημα 5-Ι του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.

Το άρθρο 7 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι η κοινοποίηση των ιδιαίτερων αναγκών συνδρομής ενός επιβάτη καλύπτει επίσης την πτήση επιστροφής, εφόσον οι πτήσεις αναχώρησης και επιστροφής έχουν συμφωνηθεί με τον ίδιο αερομεταφορέα. Αυτό σημαίνει ότι τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δεν υποχρεούνται να προβούν και πάλι σε εκ των προτέρων κοινοποίηση των αναγκών τους σε περίπτωση πτήσης επιστροφής. Αποτελεί ορθή πρακτική να καταγράφονται οι ανάγκες συνδρομής ενός επιβάτη με μόνιμη αναπηρία ή κινητικούς περιορισμούς που ταξιδεύει συχνά με τον ίδιο αερομεταφορέα (με τη συγκατάθεση του επιβάτη) και να χρησιμοποιούνται οι εν λόγω πληροφορίες για μεταγενέστερες κρατήσεις, ώστε να αποφεύγεται η ανάγκη νέας εκ των προτέρων κοινοποίησης κάθε φορά που ο εν λόγω επιβάτης πραγματοποιεί κράτηση για μια πτήση.

Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένης της συλλογής και αποθήκευσης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά την εκ των προτέρων κοινοποίηση των αναγκών συνδρομής και τη διαβίβασή τους στον φορέα διαχείρισης του αερολιμένα ή τον πραγματικό αερομεταφορέα για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων συνδρομής, πρέπει να συνάδει πλήρως με την ενωσιακή νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων ([39]).

5.5. **Άρνηση κράτησης ή επιβίβασης**

Η απαγόρευση της άρνησης κράτησης ή της άρνησης επιβίβασης για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα αποτελεί μία από τις κατευθυντήριες αρχές που κατοχυρώνονται στο άρθρο 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ([40]).

Το άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 προβλέπει δύο παρεκκλίσεις από την αρχή αυτή: α) εάν δεν είναι δυνατή η μεταφορά του ενδιαφερομένου και η ταυτόχρονη τήρηση των απαιτήσεων ασφαλείας που καθορίζονται βάσει της νομοθεσίας ή βάσει απόφασης της αρχής η οποία εξέδωσε το πιστοποιητικό αερομεταφορέα στον συγκεκριμένο αερομεταφορέα· β) εάν το μέγεθος του αεροσκάφους ή των θυρών του καθιστά φυσικώς αδύνατη την επιβίβαση ή μεταφορά του ενδιαφερομένου.

Οι δύο αυτές παρεκκλίσεις θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο εάν έχουν εξεταστεί όλες οι εύλογες επιλογές που παρέχουν τη δυνατότητα στον ενδιαφερόμενο να ταξιδέψει και έχουν κριθεί ανέφικτες.

Σε πολλές περιπτώσεις, οι απαιτήσεις ασφαλείας μπορούν να πληρούνται με τη βοήθεια συνοδού που ενεργεί ως βοηθός ασφαλείας. Στις περιπτώσεις αυτές, ο αερομεταφορέας, ο πράκτοράς του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορούν [σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006] να ζητήσουν να συνοδεύεται ο επιβάτης από πρόσωπο που μπορεί να παράσχει την αναγκαία συνδρομή ασφαλείας.

Το γεγονός ότι ο επιβάτης δεν κοινοποίησε τις ανάγκες συνδρομής του ή δεν παρείχε επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω ανάγκες συνδρομής δεν δικαιολογεί αυτό καθαυτό την άρνηση αποδοχής κράτησης ή επιβίβασης για τους εν λόγω επιβάτες.

Προκειμένου να μπορούν οι επιβάτες να λαμβάνουν τεκμηριωμένη απόφαση σχετικά με τον τρόπο κράτησης για μια πτήση χωρίς να υπάρχει κίνδυνος άρνησης χορήγησης άδειας επιβίβασης σε αεροσκάφος και προκειμένου να αποτρέπεται η άρνηση των αερομεταφορέων να επιβιβάσουν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, το άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι οι αερομεταφορείς πρέπει να γνωστοποιούν, με προσιτό τρόπο, τους όρους ασφαλείας που ισχύουν για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και τυχόν περιορισμούς μεταφοράς κινητικού εξοπλισμού λόγω του μεγέθους του αεροσκάφους.

Εάν αερομεταφορέας αρνηθεί την κράτηση ή την επιβίβαση για λόγο που αναφέρεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1, τότε ο αερομεταφορέας, ο πράκτοράς του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας υποχρεούται, βάσει της ίδιας διάταξης, να κάνει εύλογες προσπάθειες να προσφέρει αποδεκτή εναλλακτική λύση στον επιβάτη. Αποτελεί ορθή πρακτική να ακολουθούν την ίδια πρακτική και οι λοιποί μεσάζοντες.

Οι αερομεταφορείς υποχρεούνται να ενημερώνουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (κατά προτίμηση στο στάδιο της εκ των προτέρων κοινοποίησης, αλλά σε κάθε περίπτωση το συντομότερο δυνατόν) σε περίπτωση που επικαλούνται μία από τις δύο παρεκκλίσεις που ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1. Στη συνέχεια, ο ενδιαφερόμενος ταξιδιώτης θα είναι σε θέση να προβεί σε εναλλακτικές διευθετήσεις. Αυτό προκύπτει από τη διατύπωση του άρθρου 4 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, το οποίο απαιτεί οι πληροφορίες να παρέχονται «αμέσως».

Ως εκ τούτου, οι αερομεταφορείς θα πρέπει να ενημερώνουν εκ των προτέρων τους επιβάτες για κάθε σχετική περίσταση (όπως αλλαγή του πραγματικού αερομεταφορέα ή του αεροσκάφους) που ενδέχεται να έχει αντίκτυπο στην ικανότητά τους να μεταφέρουν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

([39]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 12 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Βλ. επίσης κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Βλ. σημείο 2.1.1. των εν λόγω κατευθυντήριων γραμμών.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης επιβάτη λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας, πρέπει να παρέχεται στον επιβάτη και σε κάθε άτομο που τον συνοδεύει ως βοηθός ασφαλείας κατ' απαίτηση του αερομεταφορέα [σύμφωνα με το άρθρο 8 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004] i) η δυνατότητα πλήρους επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου (και το δικαίωμα επιβίβασης σε πτήση επιστροφής όταν πρόκειται για πτήση με πολλαπλές στάσεις)· ή ii) εναλλακτική πτήση. Το δικαίωμα επιβίβασης σε πτήση επιστροφής ή σε εναλλακτική πτήση προϋποθέτει ότι ο επιβάτης με αναπηρία ή ο επιβάτης με μειωμένη κινητικότητα μπορεί να πληροί την υποχρεωτική απαίτηση ασφαλείας που ισχύει για την πτήση επιστροφής ή την εναλλακτική πτήση.

Εάν ο αερομεταφορέας αρνηθεί την επιβίβαση σε άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα κατά παράβαση των διατάξεων του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, το εν λόγω άτομο δικαιούται αποζημίωση [σύμφωνα με το άρθρο 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004]· εκ νέου κράτηση ή επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου· και συνδρομή [σύμφωνα με τα άρθρα 8 και 9 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004] ([41]).

Σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο αερομεταφορέας ή ο πράκτοράς του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας που αρνείται να δεχθεί κράτηση λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας πρέπει να ενημερώνει αμέσως το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα για τους σχετικούς λόγους. Έτσι αποτρέπεται η αυθαίρετη άρνηση μεταφοράς ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να παρέχουν σαφή και ακριβή εξήγηση για την άρνηση, με ειδική αναφορά στη σχετική εθνική, διεθνή ή ενωσιακή νομοθεσία για την ασφάλεια των πτήσεων ή στη σχετική απόφαση της αρμόδιας αρχής. Δεν αρκεί η γενική αναφορά στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Κατά περίπτωση, οι αερομεταφορείς θα πρέπει να προσδιορίζουν ποιο χαρακτηριστικό του αεροσκάφους καθιστά φυσικώς αδύνατη την επιβίβαση ή τη μεταφορά των εν λόγω ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Συστήνεται να ακολουθούν τον ίδιο κανόνα και οι μεσάζοντες.

Το άρθρο 4 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 απαιτεί από τον αερομεταφορέα, τον πράκτορά του ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα να ενημερώνει γραπτώς το ενδιαφερόμενο πρόσωπο για τους λόγους της άρνησης, κατόπιν αιτήματός του, εντός 5 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος. Αποτελεί επίσης ορθή πρακτική να ακολουθούν την ίδια προσέγγιση και οι μεσάζοντες.

Οι αερομεταφορείς, οι πράκτορές τους και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πρέπει να είναι σε θέση να αιτιολογούν στους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής (ή σε τυχόν διαιτητική διαδικασία και/ή δικαστήριο, κατά περίπτωση) τυχόν άρνηση αποδοχής κράτησης ή επιβίβασης ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Ως εκ τούτου, οι σχετικές πληροφορίες πρέπει να καταγράφονται και να διατηρούνται για εύλογο χρονικό διάστημα, ακόμη και αν ο επιβάτης δεν ζητήσει γραπτή κοινοποίηση των λόγων. Ελλείψει ρητών κανόνων στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με τα χρονοδιαγράμματα, οι εν λόγω φορείς θα πρέπει να διατηρούν τις σχετικές πληροφορίες για τα χρονικά διαστήματα που ορίζει η σχετική εθνική νομοθεσία.

5.6. **Απαίτηση για συνοδό που ενεργεί ως βοηθός ασφαλείας**

Με βάση τη γενική αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων, δεν επιτρέπεται σε έναν αερομεταφορέα ή στον πράκτορά του ή σε έναν ταξιδιωτικό πράκτορα να επιβάλει ειδικούς όρους για να ταξιδέψει ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα.

Ο αερομεταφορέας ή ο πράκτοράς του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να απαιτήσει από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα να ταξιδέψουν συνοδευόμενα από κάποιο πρόσωπο μόνο αν τα εν λόγω άτομα δεν είναι αυτοεξυπηρετούμενα και η μεταφορά τους ενέχει κίνδυνο για την ασφάλεια επειδή δεν είναι σε θέση να ανταποκριθούν αυτόνομα στις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας ([42]). Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο αερομεταφορέας ή ο πράκτοράς του ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί [σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006] να απαιτήσει να συνοδεύονται τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα από πρόσωπο που δύναται να παράσχει τη συνδρομή η οποία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση με τις εφαρμοστέες απαιτήσεις ασφαλείας (βοηθός ασφαλείας).

Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να ενημερώνουν τους πελάτες τους σχετικά με τις συνθήκες υπό τις οποίες απαιτούν να συνοδεύεται το άτομο με αναπηρία ή με άτομο με μειωμένη κινητικότητα από βοηθό ασφαλείας.

Τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δεν μπορούν να αποκλειστούν από τη μεταφορά ή να υποχρεωθούν να ταξιδέψουν με βοηθό ασφαλείας αποκλειστικά και μόνο επειδή δεν μπορούν να εκτελέσουν ανεξάρτητα ενέργειες που σχετίζονται με την άνεση τους επί του αεροσκάφους (για παράδειγμα, δεν είναι σε θέση να φάνε ή να χρησιμοποιήσουν την τουαλέτα μόνα τους). Εναπόκειται στον επιβάτη να αποφασίσει αν θα ταξιδέψει ή όχι με κάποιον που θα τον συνδράμει σε ενέργειες που σχετίζονται με την προσωπική του άνεση. Ωστόσο, το πλήρωμα θαλάμου επιβατών δεν υποχρεούται να παρέχει προσωπική συνδρομή σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα (για παράδειγμα, συνδρομή για να φάνε ή να πιουν· συνδρομή σε χώρο υγιεινής ή σε τουαλέτα εάν ο επιβάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει τις τουαλέτες χωρίς βοήθεια· ή χορήγηση φαρμάκων).

([41]) Βλ. άρθρο 2 σημείο ι) και άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

([42]) Σε αυτά περιλαμβάνεται κάθε πρόσωπο που δεν είναι σε θέση να δέσει και να λύσει τη ζώνη ασφαλείας του· να απομακρυνθεί από τη θέση του και να φτάσει στην έξοδο κινδύνου χωρίς βοήθεια· να πάρει και να τοποθετήσει ένα σωσίβιο· να τοποθετήσει μάσκα οξυγόνου χωρίς βοήθεια· ή να κατανοήσει την ενημέρωση για την ασφάλεια και τυχόν συμβουλές και οδηγίες για την ασφάλεια που παρέχει το πλήρωμα σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης (συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που κοινοποιούνται σε προσβάσιμη μορφή).

Προκειμένου να βοηθηθούν οι αερομεταφορείς ή ο πράκτορές τους ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες να προσδιορίσουν αν τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα μπορούν να ταξιδέψουν ασυνόδευτα, θα πρέπει να τους θέσουν ερωτήσεις σχετικά με τα κριτήρια που καθορίζονται στους ισχύοντες όρους ασφαλείας και δεν θα πρέπει να κάνουν υποθέσεις για το αν μπορούν να συμμορφωθούν ανεξάρτητα με τους όρους ασφαλείας.

Σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1007/2006, όταν οι αερομεταφορείς, οι πράκτορές τους ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες απαιτούν από τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να έχουν συνοδό, πρέπει να τους εξηγούν λεπτομερώς τους σχετικούς λόγους.

Ανάλογα με τις ιδιαίτερες περιστάσεις, μπορεί να αποτελεί ορθή πρακτική για τους αερομεταφορείς να επιτρέψουν σε ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα να ζητήσει και να λάβει τη συνδρομή άλλου επιβάτη ο οποίος θα προσφερθεί θα ενεργήσει ως συνοδός του εθελοντικά.

Εάν ένας αερομεταφορέας απαιτήσει από ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από βοηθό ασφαλείας, αποτελεί ορθή πρακτική για τον αερομεταφορέα να προσφέρει δωρεάν μεταφορά για τον συνοδό που ενεργεί ως βοηθός ασφαλείας ([43]). Στην περίπτωση άλλων μέσων μεταφοράς (π.χ. σιδηρόδρομος, λεωφορείο και πούλμαν, και πλωτά μέσα) ισχύει ήδη το δικαίωμα δωρεάν μεταφοράς για τους εν λόγω βοηθούς ασφαλείας.

Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να ενημερώνονται πλήρως σχετικά με το πρόσθετο κόστος της μεταφοράς του βοηθού ασφαλείας εάν ο αερομεταφορέας, επικαλούμενος το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, απαιτεί να συνοδεύονται από πρόσωπο που ενεργεί ως βοηθός ασφαλείας.

5.7. **Ταξίδι με αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας**

Το άρθρο 7 παράγραφος 2 και το παράρτημα II του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζουν ότι, σε περίπτωση που ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα ζητήσει τη χρήση αναγνωρισμένου σκύλου συνοδείας, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων και οι αερομεταφορείς πρέπει να ικανοποιήσουν το αίτημά του, υπό την προϋπόθεση ότι i) το εν λόγω άτομο έχει ενημερώσει εκ των προτέρων τον αερομεταφορέα ή τον πράκτορά του ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα ότι θα ταξιδέψει με αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας· και ii) η ενημέρωση και η μεταφορά του εν λόγω σκύλου συνάδουν με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες που διέπουν τη μεταφορά σκύλων συνοδείας επί του αεροσκάφους.

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 χρησιμοποιεί τη διατύπωση «αναγνωρισμένοι σκύλοι συνοδείας» για να καταστήσει σαφές ότι οι εν λόγω σκύλοι i) έχουν επιλεγεί και εκπαιδευτεί για την κάλυψη των ατομικών αναγκών ενός ατόμου με αναπηρία· και ii) χρησιμοποιούν τις ικανότητες και τις δεξιότητες που έχουν διδαχτεί όταν παρέχουν συνδρομή στους ιδιοκτήτες τους για την εκτέλεση των καθημερινών δραστηριοτήτων τους. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι εν λόγω σκύλοι δεν ενέχουν κίνδυνο για την ασφάλεια της αεροπορίας, πέραν του ότι έχουν εκπαιδευτεί για τα συγκεκριμένα καθήκοντα που απαιτούνται για την παροχή συνδρομής στους ιδιοκτήτες τους, έχουν επίσης εκπαιδευτεί για να μετακινούνται με ασφάλεια σε δημόσιους χώρους και να είναι υπάκουοι στον ιδιοκτήτη τους. Για λόγους ασφάλειας της αεροπορίας, ο αερομεταφορέας μπορεί να ζητήσει από τον ιδιοκτήτη του σκύλου να αποδείξει ότι ο σκύλος έχει λάβει την απαραίτητη εκπαίδευση.

Στους σκύλους συνοδείας περιλαμβάνονται όχι μόνο οι σκύλοι οδηγοί τυφλών ή αμβλυώπων, αλλά και οι σκύλοι που βοηθούν άτομα με άλλες μορφές αναπηρίας. Για παράδειγμα, περιλαμβάνονται οι σκύλοι για κωφούς, οι οποίοι συνδράμουν κωφά και βαρήκοα άτομα, ή οι σκύλοι για άτομα με προβλήματα κινητικότητας, οι οποίοι συνδράμουν άτομα με σωματικές αναπηρίες (π.χ. τα βοηθούν να διατηρούν την ισορροπία και τη σταθερότητά τους).

Επί του παρόντος δεν υπάρχουν κανόνες σε επίπεδο ΕΕ για την εκπαίδευση ή την πιστοποίηση των σκύλων συνοδείας. Λόγω της έλλειψης αυτής, ίσως είναι δύσκολο για τους αερομεταφορείς και τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων να αξιολογήσουν αν ένας σκύλος μπορεί να χαρακτηριστεί αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας. Θα ήταν σκόπιμο οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής, οι οργανώσεις του κλάδου, οι οργανώσεις ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και οι οργανώσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα της εκπαίδευσης σκύλων συνοδείας να συμφωνήσουν σε μια εναρμονισμένη δέσμη κανόνων για την αξιολόγηση του αν ένας σκύλος έχει εκπαιδευτεί επαρκώς για να χαρακτηριστεί αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας.

([43]) Βλ. σημείο 4.2.4.2 του παραρτήματος 5-Η του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC. Στις 29 Νοεμβρίου 2023, η Επιτροπή υπέβαλε νομοθετική πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση [COM(2023) 753 final]. Σύμφωνα με την πρόταση, οι αερομεταφορείς πρέπει να μεταφέρουν δωρεάν τους εν λόγω συνοδούς ασφαλείας και, εάν είναι εφικτό, να τους τοποθετούν δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα που χρειάζεται τη συνδρομή τους για να συμμορφώνονται με τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας που ισχύουν για τα αεροπορικά ταξίδια.

Ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 576/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ([44]) επιβάλλει ορισμένες απαιτήσεις για να μπορούν οι σκύλοι να ταξιδεύουν μεταξύ των κρατών μελών, ιδίως όσον αφορά τα απαιτούμενα συστήματα ταυτοποίησης και την απόδειξη εμβολιασμού. Ο οικείος κλάδος και τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη (ιδίως οι ενώσεις ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα) θα πρέπει να καταβάλουν έντονες προσπάθειες για να ενισχύσουν την ευαισθητοποίηση των ιδιοκτητών σκύλων συνοδείας σχετικά με τις εν λόγω απαιτήσεις.

5.8. **Κράτηση θέσεων**

Σύμφωνα με το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αερομεταφορείς πρέπει να καταβάλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για τη ρύθμιση των καθισμάτων στο αεροπλάνο, κατά τη διάρκεια της πτήσης, ώστε να καλύπτονται οι ειδικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, εφόσον ζητηθεί και υπό την επιφύλαξη των απαιτήσεων ασφαλείας και της διαθεσιμότητας.

Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να έχουν καθορισμένες θέσεις για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Αποτελεί ορθή πρακτική για τους αερομεταφορείς να κρατούν αυτές τις θέσεις ελεύθερες και διαθέσιμες αποκλειστικά και μόνο για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα ωσότου πλησιάσει η ώρα αναχώρησης της πτήσης και να διασφαλίζουν ότι αυτές θα είναι οι τελευταίες θέσεις που θα διατεθούν σε άλλους επιβάτες οι οποίοι δεν χρειάζονται συνδρομή.

Οι αερομεταφορείς που διαθέτουν θέσεις πριν από την πτήση θα πρέπει να επιτρέπουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να κάνουν εκ των προτέρων κράτηση θέσεων που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες τους, με την επιφύλαξη των περιορισμών ασφαλείας.

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του εν λόγω κανονισμού, οι αερομεταφορείς που επιβάλλουν χρηματική επιβάρυνση για την εκ των προτέρων κράτηση θέσεων πρέπει να απαλλάσσουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα από τις εν λόγω επιβαρύνσεις για την εκ των προτέρων κράτηση, ώστε τα άτομα αυτά να μπορούν να επιλέγουν τη θέση που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες τους. Η διάθεση θέσεων για όλους τους επιβάτες υπόκειται στις δέουσες απαιτήσεις ασφαλείας. Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δεν πρέπει να τοποθετούνται σε —ούτε να καταλαμβάνουν— θέσεις που επιτρέπουν την άμεση πρόσβαση σε εξόδους κινδύνου ή να καταλαμβάνουν θέσεις όπου η παρουσία τους θα μπορούσε να παρεμποδίσει τα μέλη του πληρώματος κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, να παρεμποδίσει την πρόσβαση σε εξοπλισμό έκτακτης ανάγκης ή να παρεμποδίσει την εκκένωση του αεροσκάφους σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης ([45]). Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να δημοσιεύουν στον ιστότοπό τους την πολιτική διάθεσης θέσεων όσον αφορά τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Όταν ένα άτομο ενημερώσει τον αερομεταφορέα ή τον πράκτορά του ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα για τη φύση της αναπηρίας του, ο τελευταίος θα πρέπει να ενημερώσει τον εν λόγω επιβάτη για τις διαθέσιμες θέσεις που είναι περισσότερο προσβάσιμες και να διαθέσει στον εν λόγω επιβάτη κατάλληλη θέση (για παράδειγμα, κάθισμα με κινητά υποβραχιόνια, κοντά στον χώρο υγιεινής και με θέση για τον βοηθό ασφαλείας δίπλα στο άτομο με αναπηρία).

Οι θέσεις θα πρέπει να ανακατανέμονται, αν χρειαστεί, ώστε να εξασφαλίζεται η διάθεση κατάλληλων θέσεων στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα καθώς και στους βοηθούς ασφαλείας τους.

Σε κάθε περίπτωση, όταν η διάθεση θέσεων δεν μπορεί να διασφαλιστεί διότι ενδέχεται να υπάρξουν λειτουργικοί παράγοντες (π.χ. αλλαγή αεροσκάφους) που θα επηρεάσουν τη διαρρύθμιση των θέσεων, αυτό θα πρέπει να καθίσταται σαφές στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Ωστόσο, στις περιπτώσεις αυτές θα πρέπει να γίνεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την κάλυψη των αναγκών των ατόμων με αναπηρία (π.χ. προσπάθεια διάθεσης ανάλογης θέσης).

Επιπλέον, προκειμένου οι αερομεταφορείς να είναι σε θέση να διαθέσουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατάλληλες θέσεις, είναι ζωτικής σημασίας τα εν λόγω άτομα να κοινοποιούν τις ανάγκες συνδρομής τους. Ιδανικά, θα πρέπει να το κάνουν αυτό όταν πραγματοποιούν την κράτηση για την πτήση τους, και το αργότερο 48 ώρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση της πτήσης τους.

5.9. **Διαβίβαση πληροφοριών στον αερολιμένα και στον πραγματικό αερομεταφορέα**

Αποτελεί ευθύνη των αερομεταφορέων, των πρακτόρων τους και των ταξιδιωτικών πρακτόρων να διαβιβάζουν όλες τις πληροφορίες που συλλέγονται από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα τόσο στους φορείς διαχείρισης των αερολιμένων αναχώρησης, άφιξης και ανταπόκρισης όσο και στον πραγματικό αερομεταφορέα (εάν η κράτηση δεν έχει γίνει στον εν λόγω αερομεταφορέα). Το άρθρο 6 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι, εάν ένας επιβάτης κοινοποιήσει εκ των προτέρων την ανάγκη συνδρομής τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης, ο αερομεταφορέας, οι πράκτορές του ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πρέπει να διαβιβάσουν τις σχετικές πληροφορίες τουλάχιστον 36 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη αναχώρηση της πτήσης. Το άρθρο 6 παράγραφος 3 ορίζει ότι, σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, οι εν λόγω φορείς οφείλουν να διαβιβάζουν τις πληροφορίες το συντομότερο δυνατόν.

([44]) Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 576/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις μη εμπορικού χαρακτήρα μετακινήσεις ζώων συντροφιάς και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 998/2003 (ΕΕ L 178 της 28.6.2013, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Βλ. AMC1 CAT.OP.MPA.155 στοιχείο γ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 965/2012 της Επιτροπής, της 5ης Οκτωβρίου 2012, για καθορισμό τεχνικών απαιτήσεων και διοικητικών διαδικασιών όσον αφορά τις πτητικές λειτουργίες δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 216/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 296 της 25.10.2012, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, το δυνατόν συντομότερο μετά την αναχώρηση της πτήσης, ο πραγματικός αερομεταφορέας ενημερώνει τον φορέα διαχείρισης του αερολιμένα προορισμού για τον αριθμό ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν με την εν λόγω πτήση και τα οποία χρειάζονται την παροχή συνδρομής στον αερολιμένα άφιξης και για τη φύση της εν λόγω συνδρομής. Η απαίτηση αυτή ισχύει μόνον αν ο αερολιμένας άφιξης βρίσκεται στην επικράτεια κράτους όπου ισχύει η Συνθήκη.

Προκειμένου να παρέχεται το κατάλληλο επίπεδο συνδρομής, τα αιτήματα ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να καταγράφονται και να διαβιβάζονται στον πραγματικό αερομεταφορέα και στους φορείς διαχείρισης αερολιμένων με τη χρήση των διεθνώς συμφωνημένων κωδικών SSR της IATA ([46]).

Όταν αυτό είναι δυνατόν, οι πληροφορίες σχετικά με τις λεπτομερείς ανάγκες του επιβάτη θα πρέπει να διαβιβάζονται με τη χρήση πλαισίου «ελεύθερου κειμένου» που είναι ορατό στο σύστημα ανταλλαγής μηνυμάτων Passengers Assistance List (PAL) / Change Assistance List (CAL), ή με οποιαδήποτε άλλη κατάλληλη μορφή που έχει συμφωνηθεί μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τα άτομα των οποίων οι ανάγκες είναι σύνθετες και δεν μπορούν να προσδιοριστούν εύκολα μέσω των κωδικών της IATA. Για παράδειγμα, τα «άτομα με κρυφές αναπηρίες» είναι μια εξαιρετικά ευρεία κατηγορία που περιλαμβάνει άτομα με διαφορετικές ανάγκες οι οποίες είναι λιγότερο εμφανείς στο προσωπικό παροχής συνδρομής αλλά καλύπτονται από τον ίδιο κωδικό της IATA.

Στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να προσφέρονται λύσεις που θα τους δίνουν τη δυνατότητα να κοινοποιούν εκ των προτέρων τις ανάγκες τους με τον πλέον εύκολο, προφανή και κατανοητό τρόπο. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να κοινοποιούνται το συντομότερο δυνατόν σε όλους όσους εμπλέκονται στην παροχή της συνδρομής.

6. **ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΤΟΝ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ**

6.1. **Καθορισμός σημείων συνάντησης**

Το άρθρο 5 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 απαιτεί από τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων να εξασφαλίζουν τη διάθεση επισήμως καθορισμένων σημείων άφιξης και αναχώρησης όπου τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα μπορούν, με ευκολία, να ανακοινώνουν την άφιξή τους στον αερολιμένα και να ζητούν συνδρομή. Τα σημεία αυτά θα πρέπει να καθορίζονται σε συνεργασία με τους χρήστες του αερολιμένα, μέσω της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα ([47]) (όπου αυτή υφίσταται) και των αντίστοιχων οργανώσεων που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, αφού ληφθούν υπόψη οι τοπικές συνθήκες.

Επιπροσθέτως, σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, τα εν λόγω σημεία πρέπει να καθορίζονται εντός των ορίων του αερολιμένα ή σε σημείο που ευρίσκεται υπό τον άμεσο έλεγχο του φορέα διαχείρισης, τόσο εντός όσο και εκτός των κτιρίων του αεροσταθμού. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να καθορίζονται τουλάχιστον στις κύριες εισόδους των κτιρίων του αεροσταθμού· στους χώρους με θυρίδες ελέγχου των εισιτηρίων· στους σταθμούς τρένων, προαστιακών σιδηροδρόμων, μετρό και λεωφορείων· στους σταθμούς των ταξί και σε άλλα σημεία συναντήσεων· καθώς και στους χώρους στάθμευσης των αερολιμένων ([48]).

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, τα σημεία άφιξης και αναχώρησης πρέπει να είναι σεσημασμένα ευκρινώς και να παρέχουν βασικές πληροφορίες ([49]) για τον αερολιμένα σε προσιτή μορφή. Οι εν λόγω βασικές πληροφορίες θα πρέπει να περιλαμβάνουν τη διαρρύθμιση του αερολιμένα και τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητάς του (για παράδειγμα, τη μέγιστη απόσταση που ίσως χρειαστεί να καλυφθεί με τα πόδια εντός του αερολιμένα, καθώς και τυχόν εμπόδια, όπως σκαλοπάτια ή στενές πόρτες ή εργασίες που βρίσκονται σε εξέλιξη)· στοιχεία για όλες τις υπηρεσίες που είναι διαθέσιμες στον αερολιμένα για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα· καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας της εταιρείας που παρέχει όντως συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα στον αερολιμένα. Οι ίδιες πληροφορίες θα πρέπει επίσης να είναι διαθέσιμες στον ιστότοπο του αερολιμένα για να τις συμβουλεύονται οι επιβάτες πριν από το ταξίδι τους.

Η σήμανση θα πρέπει να είναι σαφής και ξεκάθαρη, και κατά προτίμηση να χρησιμοποιεί διεθνή πρότυπα σήμανσης.

Αποτελεί ορθή πρακτική για τους αερομεταφορείς, τους πράκτορές τους και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες να ενημερώνουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα ότι είναι σημαντικό να αναζητούν πληροφορίες στους ιστοτόπους των αερολιμένων όσον αφορά την αναχώρηση, την άφιξη και την ανταπόκριση της πτήσης τους.

([46]) Για την επεξήγηση των κωδικών SSR της IATA, βλ. σημείο 5.8.1 του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.

([47]) Σύμφωνα με το άρθρο 2 σημείο ζ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ 1107/2006, ως «χρήστης αερολιμένα» νοείται «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο υπεύθυνο για την αεροπορική μεταφορά επιβατών από ή προς τον συγκεκριμένο αερολιμένα». Σύμφωνα με το άρθρο 2 σημείο η), ως «επιτροπή χρηστών του αερολιμένα» νοείται «η επιτροπή εκπροσώπησης των χρηστών του αερολιμένα ή των οργανώσεων εκπροσώπησής τους».

([48]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([49]) Το παράρτημα 5-ΙΑ του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC παρέχει λεπτομερέστατες οδηγίες για τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων σχετικά με τη δημιουργία και τη σήμανση των σημείων συνάντησης στον αερολιμένα.

6.2. **Ποιος θα πρέπει να παρέχει συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα στους αερολιμένες;**

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο φορέας διαχείρισης αερολιμένα είναι υπεύθυνος για την παροχή συνδρομής στους αερολιμένες. Οι εν λόγω φορείς διαχείρισης διαδραματίζουν κεντρικό ρόλο στην παροχή όλων των υπηρεσιών στον αερολιμένα. Ως εκ τούτου, είναι οι πλέον κατάλληλοι για να εξασφαλίσουν ότι παρέχεται συνδρομή υψηλής ποιότητας στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο φορέας διαχείρισης αερολιμένα μπορεί είτε να παρέχει ο ίδιος τη συνδρομή που αναφέρεται στο παράρτημα Ι του κανονισμού σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα είτε να αναθέτει την παροχή της με σύμβαση σε ένα ή περισσότερα τρίτα μέρη. Σε αμφότερες τις περιπτώσεις, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα παραμένει υπεύθυνος για την παροχή συνδρομής, και η παρεχόμενη συνδρομή πρέπει να πληροί τα ποιοτικά πρότυπα που καθορίζονται από τον οργανισμό διαχείρισης του αερολιμένα σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ([50]).

Η επιτροπή χρηστών του αερολιμένα, ακόμη δε και ένας μεμονωμένος αερομεταφορέας, μπορεί να ζητήσει από τον οργανισμό διαχείρισης του αερολιμένα να συνάψει τέτοια σύμβαση.

Εάν ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα αρνηθεί να συνάψει σύμβαση με τρίτο μέρος για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, πρέπει να εξηγήσει γραπτώς τους λόγους σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, εάν ο φορέας διαχείρισης αερολιμένα αποφασίσει να συνάψει σύμβαση με τρίτο μέρος για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, οφείλει να το κάνει αυτό αφού ζητήσει τη γνώμη των χρηστών του αερολιμένα (μέσω της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα, εφόσον αυτή υπάρχει). Ως εκ τούτου, θα πρέπει να ζητείται η γνώμη των χρηστών του αερολιμένα σχετικά με το περιεχόμενο μιας τέτοιας σύμβασης (π.χ. σχετικά με τις ελάχιστες απαιτήσεις υπηρεσιών· τον αριθμό των εργαζομένων· και τον εξοπλισμό που θα χρησιμοποιήσει ο ανάδοχος, στον οποίο πρόκειται να ανατεθεί η παροχή συνδρομής) και σχετικά με την επιλογή του τρίτου αναδόχου (δηλαδή την αξιολόγηση των προσφορών και την ανάθεση της σύμβασης).

6.3. **Ειδική χρηματική επιβάρυνση στους χρήστες του αερολιμένα για τη χρηματοδότηση της συνδρομής**

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, η συνδρομή προς τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα παρέχεται χωρίς πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση για τα συγκεκριμένα άτομα.

Εάν ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα δεν επιθυμεί να αναλάβει μόνος του το κόστος της εν λόγω συνδρομής, μπορεί [σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006] να επιβάλλει, χωρίς να εισάγει διακρίσεις, ειδική χρηματική επιβάρυνση σε κάθε αερομεταφορέα που χρησιμοποιεί τον αερολιμένα. Η ειδική αυτή χρηματική επιβάρυνση πρέπει να είναι ανάλογη προς τον αριθμό των επιβατών που μεταφέρει κάθε αερομεταφορέας προς και από τον αερολιμένα και πρέπει να χρησιμοποιείται για τη χρηματοδότηση της εν λόγω συνδρομής κατά τρόπο ώστε η επιβάρυνση να κατανέμεται δίκαια μεταξύ όλων των επιβατών που χρησιμοποιούν τον αερολιμένα, προκειμένου να αποφεύγονται τα αντικίνητρα για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, η ειδική αυτή χρηματική επιβάρυνση πρέπει να είναι εύλογη, ανάλογη του κόστους και διαφανής.

Για να διασφαλιστεί ότι οι ειδικές χρηματικές επιβαρύνσεις που εισπράττονται από μια αεροπορική εταιρεία είναι ανάλογες του κόστους (δηλαδή σύμμετρες με τη συνδρομή που παρέχεται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα) και ότι δεν χρησιμεύουν για τη χρηματοδότηση δραστηριοτήτων του φορέα διαχείρισης άλλων από τις δραστηριότητες που έχουν σχέση με την παροχή της εν λόγω συνδρομής, οι επιβαρύνσεις θα πρέπει να εγκρίνονται και να εφαρμόζονται με πλήρη διαφάνεια ([51]).

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, η ειδική χρηματική επιβάρυνση καθορίζεται από τον φορέα διαχείρισης του αερολιμένα σε συνεργασία με τους χρήστες του αερολιμένα, μέσω της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα (εφόσον αυτή υπάρχει) ή μέσω οιουδήποτε άλλου αρμόδιου οργάνου.

([50]) Βλ. σημείο 6.5 κατωτέρω.
([51]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 9 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Αποτελεί ορθή πρακτική να πραγματοποιείται διαβούλευση, υπό την καθοδήγηση του φορέα διαχείρισης του αερολιμένα, με τους χρήστες του αερολιμένα, καθώς και ανταλλαγή απόψεων σχετικά με τα στοιχεία υπολογισμού της ειδικής χρηματικής επιβάρυνσης. Πριν από την επιβολή της ειδικής χρηματικής επιβάρυνσης για πρώτη φορά ή κατά την αναθεώρησή της, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα θα πρέπει να προβαίνει σε κατάλληλη εκ των προτέρων κοινοποίηση στους χρήστες του αερολιμένα και να τους δίνει τη δυνατότητα να υποβάλουν τις απόψεις τους. Θα πρέπει να παρέχονται στους χρήστες του αερολιμένα διαφανείς και κατάλληλες οικονομικές, επιχειρησιακές και άλλες σχετικές πληροφορίες, ώστε να είναι σε θέση να διατυπώνουν τεκμηριωμένες παρατηρήσεις. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να παρέχονται σε επαρκώς λεπτομερές επίπεδο, ώστε να μπορούν τα ενδιαφερόμενα μέρη να κατανοούν τη σχέση μεταξύ των δαπανών, του επιπέδου υπηρεσιών και των παραγόντων κόστους. Κατά κανόνα, οι διαβουλεύσεις θα πρέπει να διευκρινίζουν τη φύση των προτάσεων, τα μέρη που είναι πιθανότερο να επηρεαστούν, τα συγκεκριμένα ερωτήματα για τα οποία ζητούνται οι παρατηρήσεις των συμμετεχόντων και την προθεσμία εντός της οποίας πρέπει να υποβληθούν οι ζητούμενες παρατηρήσεις. Θα πρέπει να δίνεται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη η ευκαιρία να υποβάλουν τις απόψεις τους. Η απόφαση θα πρέπει να είναι δεόντως αιτιολογημένη. Θα πρέπει να παρέχεται στους χρήστες εύλογη εκ των προτέρων κοινοποίηση της τελικής απόφασης σχετικά με οποιαδήποτε αναθεώρηση υφιστάμενων ή επιβολή νέων χρηματικών επιβαρύνσεων.

Όταν ο φορέας διαχείρισης αερολιμένα ζητά τη γνώμη της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα ή μεμονωμένων χρηστών του αερολιμένα σχετικά με την ειδική χρηματική επιβάρυνση για τη χρηματοδότηση της συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, θα πρέπει να παρέχει τουλάχιστον τις κάτωθι πληροφορίες: κατάλογο των υπηρεσιών και των υποδομών που παρέχονται ως αντάλλαγμα για την είσπραξη της ειδικής χρηματικής επιβάρυνσης· τη μεθοδολογία που χρησιμοποιείται για την επιβολή της ειδικής χρηματικής επιβάρυνσης· τα έσοδα από την ειδική χρηματική επιβάρυνση· και το συνολικό κόστος των καλυπτόμενων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο της επιβολής της ειδικής χρηματικής επιβάρυνσης για τη χρηματοδότηση της συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, θα πρέπει επίσης να καθορίζονται στόχοι αποδοτικότητας για τη συνδρομή. Οι εν λόγω στόχοι θα πρέπει να επανεξετάζονται ετησίως σε διαβούλευση με ενώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα και τους αερομεταφορείς.

Θα πρέπει να διεξάγεται αποτελεσματική διαδικασία διαβούλευσης με τους χρήστες του αερολιμένα υπό την καθοδήγηση του φορέα διαχείρισης του αερολιμένα, καθώς και ανταλλαγή απόψεων σχετικά με τα στοιχεία υπολογισμού της χρηματικής επιβάρυνσης. Ωστόσο, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα εξουσιοδοτείται να λάβει τελική απόφαση κατά το πέρας της διαδικασίας διαβούλευσης σχετικά με τον υπολογισμό της χρηματικής επιβάρυνσης και το ύψος της ειδικής χρηματικής επιβάρυνσης που θεωρεί εύλογο.

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο φορέας διαχείρισης ενός αερολιμένα πρέπει να διαχωρίζει τους λογαριασμούς των δραστηριοτήτων που αφορούν την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα από τους λογαριασμούς των υπολοίπων δραστηριοτήτων του, σύμφωνα με την τρέχουσα εμπορική πρακτική. Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 6, στους φορείς επιβολής της εφαρμογής και στους χρήστες του αερολιμένα πρέπει να διατίθεται ελεγμένη ετήσια επισκόπηση των εισπραχθεισών χρηματικών επιβαρύνσεων και των καταβληθέντων εξόδων που αφορούν την παρεχόμενη συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

Ακολουθούν μερικά παραδείγματα του είδους των εξόδων που μπορούν να καλυφθούν από την εν λόγω ειδική χρηματική επιβάρυνση: άμεσα έξοδα συνδρομής (τα έξοδα για την καθημερινή λειτουργία της συνδρομής, π.χ. μισθός του προσωπικού παροχής συνδρομής)· άλλα παρεπόμενα έξοδα για την παροχή συνδρομής (π.χ. έξοδα συντήρησης, αγορά επιχειρησιακού υλικού, ενοικίαση χώρου προκειμένου να υπάρχει, για παράδειγμα, γραφείο αποστολής για το προσωπικό συνδρομής)· κεφαλαιουχικές δαπάνες για τις διευκολύνσεις που απαιτούνται για την παροχή της συνδρομής ([52])· κεφαλαιουχικές δαπάνες για τον εξοπλισμό που θα χρησιμοποιηθεί για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα· έξοδα για την κατασκευή ή τη μετασκευή των υποδομών ώστε να καταστούν προσβάσιμες για τα εν λόγω άτομα· έξοδα που πραγματοποιούνται για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας και την εκπαίδευση του προσωπικού του αερολιμένα για την παροχή συνδρομής· και διοικητικές δαπάνες (π.χ. ο χρόνος που δαπανά το προσωπικό του αερολιμένα προκειμένου να προετοιμάσει τον διαγωνισμό για την παροχή της συνδρομής και την εκτέλεση της σύμβασης).

Όσον αφορά τη χρηματοδότηση υποδομών κινητικότητας που δεν χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα (π.χ. ανελκυστήρες και κυλιόμενοι ιμάντες), η υποχρέωση παροχής χωριστών λογαριασμών για δραστηριότητες που σχετίζονται με τη συνδρομή η οποία παρέχεται σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα και για άλλες δραστηριότητες θα πρέπει να συνεπάγεται ότι μόνο μέρος αυτών των υποδομών κινητικότητας (σύμφωνα με την αναλογία χρήσης των εν λόγω υποδομών κινητικότητας από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα σε σύγκριση με τη συνολική χρήση τους) θα πρέπει να χρηματοδοτείται από την ειδική χρηματική επιβάρυνση.

([52]) Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 επιτρέπει να συμπεριληφθεί το κόστος ιδίων κεφαλαίων στον υπολογισμό του κόστους. Ως «κόστος ιδίων κεφαλαίων» νοείται η αναμενόμενη διανομή των κερδών μιας επιχείρησης σε όσους επενδύουν στο μετοχικό της κεφάλαιο. Είναι το ποσοστό απόδοσης που καταβάλλει ο αερολιμένας σε όσους επενδύουν στο μετοχικό του κεφάλαιο προκειμένου να αποκτήσει ίδια κεφάλαια (καθαρά περιουσιακά στοιχεία) από αυτούς.

6.4. **Παροχή συνδρομής στον αερολιμένα** ([53])

Εκ των προτέρων κοινοποίηση και συνδρομή που εξυπηρετεί τις ανάγκες

Οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων υποχρεούνται να παρέχουν συνδρομή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ώστε τα άτομα αυτά να μπορούν να μεταβαίνουν από καθορισμένο σημείο άφιξης σε αερολιμένα προς το αεροσκάφος και από το αεροσκάφος προς καθορισμένο σημείο αναχώρησης από τον αερολιμένα. Αυτό περιλαμβάνει την επιβίβαση και την αποβίβαση.

Σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, η παρεχόμενη συνδρομή πρέπει να εξυπηρετεί, κατά το δυνατόν, τις ειδικές ανάγκες του μεμονωμένου επιβάτη και να είναι οργανωμένη έτσι ώστε να αποφεύγεται η διακοπή και η καθυστέρηση ([54]).

Εάν ο επιβάτης έχει δεόντως κοινοποιήσει εκ των προτέρων τις ανάγκες συνδρομής του, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα είναι υπεύθυνος, σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, για την παροχή της συνδρομής έτσι ώστε «ο ενδιαφερόμενος να πετάξει με την πτήση».

Ο ίδιος κανόνας ισχύει και για τους επιβάτες που ταξιδεύουν με ανταπόκριση, σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Εάν ο επιβάτης έχει δεόντως κοινοποιήσει εκ των προτέρων την ανάγκη συνδρομής, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα πρέπει να διασφαλίσει ότι ο επιβάτης αυτός θα πετάξει με την πτήση ανταπόκρισης.

Στην περίπτωση επιβατών που δεν έχουν δεόντως κοινοποιήσει εκ των προτέρων την ανάγκη συνδρομής, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα οφείλει να κάνει κάθε «εύλογη προσπάθεια» για την παροχή της συνδρομής που χρειάζεται ο ενδιαφερόμενος προκειμένου να πετάξει με την πτήση. Ως εκ τούτου, επιτρέπεται, κατά την παροχή συνδρομής, να δίνεται προτεραιότητα στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που έχουν δεόντως κοινοποιήσει εκ των προτέρων την ανάγκη συνδρομής, υπό την προϋπόθεση ότι γίνεται κάθε εύλογη προσπάθεια για την παροχή συνδρομής και στους επιβάτες που δεν έχουν δεόντως κοινοποιήσει εκ των προτέρων την ανάγκη συνδρομής τους.

Το παράρτημα 5-Δ του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC ([55]) περιέχει ποιοτικά πρότυπα για τις υπηρεσίες που θα πρέπει να παρέχουν οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα τα οποία αναχωρούν και αφικνούνται.

Σύμφωνα με το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, η συνδρομή στους αερολιμένες περιλαμβάνει την παροχή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα της δυνατότητας να γνωστοποιούν την άφιξή τους στον αερολιμένα και να ζητούν συνδρομή στα καθορισμένα σημεία· να μεταβαίνουν από ένα καθορισμένο σημείο στη θυρίδα ελέγχου των εισιτηρίων· να περνούν από τον έλεγχο εισιτηρίων και αποσκευών· και να μεταβαίνουν από τη θυρίδα ελέγχου των εισιτηρίων στο αεροσκάφος (μεταξύ άλλων ολοκληρώνοντας τις διαδικασίες εξόδου, τελωνείου και ασφαλείας).

Η χρήση της φράσης η «συνδρομή εξυπηρετεί τις ανάγκες» στο άρθρο 7 παράγραφος 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σημαίνει ότι η συνδρομή θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει συνδρομή για τη μεταφορά χειραποσκευών όταν ζητείται κατά τις διαδικασίες ελέγχου εισιτηρίων, ασφαλείας, τελωνείου, εξόδου και επιβίβασης.

Προϋποθέσεις για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα τα οποία αναχωρούν

Οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων χρειάζονται χρόνο όχι μόνο για να προετοιμαστούν για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, αλλά και για να διασφαλίσουν την έγκαιρη εκτέλεση των πτήσεων.

Με αυτό το δεδομένο, και προκειμένου να λάβουν συνδρομή από τον φορέα διαχείρισης του αερολιμένα, το άρθρο 7 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 απαιτεί από τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να προβούν σε μία από τις κάτωθι ενέργειες:

α) να παρουσιαστούν στον έλεγχο εισιτηρίων την προκαθορισμένη ώρα που έχει αναγραφεί (ακόμη και με ηλεκτρονικά μέσα) από τον αερομεταφορέα, τον πράκτορα, ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα, ή (εφόσον δεν καθορίζεται η ώρα) το αργότερο μία ώρα πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης· ή

([53]) Εκτός από τα καθήκοντα συνδρομής που βαρύνουν τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων τα οποία απαριθμούνται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, η πρόταση της Επιτροπής, της 29ης Νοεμβρίου 2023, για κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών [COM(2023) 752 final] υποχρεώνει τους μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών να συνεργάζονται με φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα χρησιμοποιώντας ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών, ιδίως όταν υπάρχει ανταπόκριση μεταξύ διαφορετικών τρόπων μεταφοράς. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που χρησιμοποιούν ενιαίες συμβάσεις πολυτροπικών μεταφορών θα πρέπει να κοινοποιούν εκ των προτέρων την ανάγκη συνδρομής τους μόνο μία φορά. Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών θα πρέπει να δημιουργήσουν και να τηρούν σε λειτουργία ενιαία σημεία επαφής σε ορισμένους πολυτροπικούς κόμβους που απαριθμούνται στο παράρτημα Ι της πρότασης για να λαμβάνουν αιτήματα συνδρομής από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα και να τα διαβιβάζουν στους φορείς που είναι αρμόδιοι για την παροχή συνδρομής.

([54]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([55]) Βλ. σελίδες 2, 3 και 4 του παραρτήματος 5-Δ του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.

β) να φτάσουν σε ένα από τα καθορισμένα σημεία άφιξης ή αναχώρησης του αερολιμένα ([56]) την προκαθορισμένη ώρα που έχει αναγραφεί (ακόμη και με ηλεκτρονικά μέσα) από τον αερομεταφορέα, τον πράκτορα, ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα, ή (εφόσον δεν καθορίζεται η ώρα) το αργότερο δύο ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης.

Παροχή αναπηρικών αμαξιδίων για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης μεταφοράς των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα στον αερολιμένα

Οι φορείς διαχείρισης του αερολιμένα θα πρέπει, κατόπιν αιτήματος, να παρέχουν αναπηρικά αμαξίδια προκειμένου να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη μεταφορά των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα στους αερολιμένες από το σημείο άφιξής τους σε αερολιμένα έως τον χρόνο επιβίβασης σε αεροσκάφος και από τον χρόνο της αποβίβασής τους από αεροσκάφος έως το σημείο εξόδου τους από αερολιμένα. Οι φορείς διαχείρισης του αερολιμένα θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις διαφορετικές ανάγκες που ενδέχεται να έχουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και τον αριθμό των επιβατών που ενδέχεται να χρειαστούν την εν λόγω συνδρομή. Γίνεται δεκτό ότι το μέγεθος του αερολιμένα μπορεί να επηρεάζει τη διαθεσιμότητα διαφορετικών τύπων αναπηρικών αμαξιδίων. Οι δυνατότητες επιλογής μπορεί να είναι πιο περιορισμένες σε μικρούς περιφερειακούς αερολιμένες, αλλά οι μεγαλύτεροι αερολιμένες αναμένεται να έχουν μεγαλύτερη ποικιλία αναπηρικών αμαξιδίων ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες των εν λόγω επιβατών ([57]). Ακόμη και αν οι δυνατότητες επιλογής αναπηρικών αμαξιδίων είναι περιορισμένες, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων θα πρέπει, ωστόσο, να διασφαλίζουν ότι τα διαθέσιμα αναπηρικά αμαξίδια είναι όσο το δυνατόν πιο άνετα και ασφαλή.

Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έρχονται στο αεροδρόμιο με το δικό τους αναπηρικό αμαξίδιο, αποτελεί ορθή πρακτική για τους φορείς διαχείρισης του αερολιμένα να τους επιτρέπουν (κατά το δυνατόν και υπό την προϋπόθεση ότι το αμαξίδιο εξακολουθεί να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες κανονισμούς ασφαλείας) να χρησιμοποιούν το δικό τους αναπηρικό αμαξίδιο ωσότου επιβιβαστούν στο αεροσκάφος, ιδίως όταν οι τύποι αναπηρικών αμαξιδίων που είναι διαθέσιμοι στον αερολιμένα δεν είναι κατάλληλοι για τη συγκεκριμένη αναπηρία του οικείου επιβάτη. Ομοίως (και, όπου είναι εφικτό, λαμβάνοντας υπόψη τις διαδικασίες διαχείρισης που σχετίζονται με την ασφάλεια), τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να παραλαμβάνουν τον δικό τους κινητικό εξοπλισμό αμέσως μετά την αποβίβαση και δεν θα πρέπει να υποχρεώνονται να τον παραλάβουν στον χώρο αποσκευών.

Επίγεια διαχείριση του κινητικού εξοπλισμού των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα

Το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων είναι υπεύθυνοι για την επίγεια διαχείριση του κινητικού εξοπλισμού των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Αυτό περιλαμβάνει επίσης την επίγεια διαχείριση ηλεκτρικών αναπηρικών αμαξιδίων, με την προϋπόθεση 48ωρης προειδοποίησης και υπό την επιφύλαξη της εφαρμογής της σχετικής νομοθεσίας για τα επικίνδυνα υλικά.

Προσωρινή αντικατάσταση ζημιωθέντος ή απολεσθέντος κινητικού εξοπλισμού ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα

Σύμφωνα με το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων πρέπει να είναι προετοιμασμένοι να διασφαλίζουν την προσωρινή αντικατάσταση ζημιωθέντος ή απολεσθέντος κινητικού εξοπλισμού, παρότι όχι κατ' ανάγκη με «όμοιο» εξοπλισμό. Σύμφωνα με την απαίτηση που ορίζεται στο άρθρο 7 παράγραφος 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 και προκειμένου να διασφαλίζεται ότι η παρεχόμενη «συνδρομή εξυπηρετεί» τις υφιστάμενες ανάγκες, ο εξοπλισμός αντικατάστασης θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν παραπλήσιος με τον ζημιωθέντα ή απολεσθέντα κινητικό εξοπλισμό και να καλύπτει τις ειδικές ανάγκες του μεμονωμένου επιβάτη. Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, η αντικατάσταση πρέπει να πραγματοποιείται χωρίς πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση. Αποτελεί ορθή πρακτική να επιτρέπεται στον ενδιαφερόμενο επιβάτη να διατηρεί τον εξοπλισμό προσωρινής αντικατάστασης ωσότου επισκευαστεί ή αντικατασταθεί ο ζημιωθείς εξοπλισμός.

Συνδρομή στις εγκαταστάσεις ελέγχου εισιτηρίων

Οι εγκαταστάσεις ελέγχου εισιτηρίων θα πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να είναι προσβάσιμες για τους επιβάτες που χρησιμοποιούν αναπηρικά αμαξίδια, καθώς και για τα περιπατητικά άτομα με διάφορες αναπηρίες. Θα πρέπει να διασφαλίζεται ότι το προσωπικό μπορεί να επικοινωνεί με κωφούς και βαρήκοους επιβάτες μέσω νοηματικής γλώσσας ή εναλλακτικών μέσων επικοινωνίας.

([56]) Βλ. σημείο 6.1 σχετικά με τον καθορισμό των σημείων άφιξης ή αναχώρησης.

([57]) Αυτό προκύπτει από την υποχρέωση που προβλέπεται στο άρθρο 7 παράγραφος 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, σύμφωνα με την οποία η συνδρομή εξυπηρετεί, κατά το δυνατόν, τις ειδικές ανάγκες του μεμονωμένου επιβάτη.

Όταν ένας αερολιμένας ή μια αεροπορική εταιρεία χρησιμοποιεί εξοπλισμό ελέγχου εισιτηρίων αυτοεξυπηρέτησης, οι απαιτήσεις προσβασιμότητας της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 εφαρμόζονται από τις 28 Ιουνίου 2025. Ωστόσο, το άρθρο 32 παράγραφος 2 της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 περιλαμβάνει ένα μεταβατικό μέτρο: Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι τερματικά αυτοεξυπηρέτησης που χρησιμοποιούνταν νομίμως από παρόχους υπηρεσιών για την παροχή υπηρεσιών πριν από τις 28 Ιουνίου 2025 επιτρέπεται να εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται για την παροχή παρόμοιων υπηρεσιών μέχρι το τέλος της οικονομικά ωφέλιμης ζωής τους, αλλά για ανώτατο διάστημα 20 ετών από την έναρξη χρήσης τους. Αποτελεί ορθή πρακτική να παρέχονται χωριστά γραφεία ελέγχου εισιτηρίων και παράδοσης αποσκευών για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, με σκοπό τη μείωση του χρόνου αναμονής στην ουρά για τα άτομα που δεν μπορούν να στέκονται όρθια για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Συνδρομή κατά τις διαδικασίες εξόδου, τελωνείου και ασφαλείας

Αποτελεί ορθή πρακτική να προσαρμόζονται οι διαδικασίες εξόδου, τελωνείου και ασφαλείας στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, προκειμένου να διευκολύνεται η εξυπηρέτησή τους με ασφαλή και αξιοπρεπή τρόπο ([58]).

Παροχή συνδρομής κατά την επιβίβαση

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο φορέας διαχείρισης αερολιμένα πρέπει επίσης να συνδράμει τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά την επιβίβασή τους στο αεροσκάφος, τη μετάβασή τους από τη θύρα του αεροσκάφους στη θέση τους και την αποθήκευση των αποσκευών τους στο αεροσκάφος.

Οι πληροφορίες σχετικά με την επιβίβαση θα πρέπει να παρέχονται με διαφορετικά αισθητήρια μέσα (π.χ. με ανακοινώσεις από το μεγάφωνο και γραπτώς σε πίνακες απεικόνισης).

Το μη δεσμευτικό εγχειρίδιο του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ΔΟΠΑ) σχετικά με την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στις αεροπορικές μεταφορές (εγχειρίδιο ΔΟΠΑ) ([59]) αναφέρει ότι στα άτομα με αναπηρία που αυτοπροσδιορίζονται ως χρήζοντα συνδρομής ή πρόσθετου χρόνου για την επιβίβαση θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα χωριστής κατά προτεραιότητα επιβίβασης (δηλαδή πριν από όλους τους άλλους επιβάτες), διότι αυτό είναι γενικά πιο αξιοπρεπές και λιγότερο αγχωτικό για το άτομο και πιο αποτελεσματικό για την αεροπορική εταιρεία. Η εν λόγω κατά προτεραιότητα επιβίβαση προϋποθέτει ότι ο ενδιαφερόμενος επιβάτης βρίσκεται στην πύλη εγκαίρως και υπόκειται σε όρους ασφαλείας.

Συνδρομή κατά την άφιξη

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων πρέπει να παρέχουν συνδρομή κατά την άφιξη στα άτομα με αναπηρία ή στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα για να παραλάβουν τις αποσκευές τους στο αεροσκάφος· να μεταβούν από το κάθισμά τους στη θύρα του αεροσκάφους· να αποβιβαστούν από το αεροσκάφος· να μεταβούν από το αεροσκάφος στον χώρο αποσκευών και να παραλάβουν τις αποσκευές τους· να ολοκληρώσουν τις διαδικασίες εξόδου και τελωνείου· και να μεταβούν από τον χώρο αποσκευών σε καθορισμένο σημείο.

Αποτελεί ορθή πρακτική για το πλήρωμα θαλάμου επιβατών του αερομεταφορέα να διασφαλίζει κατά την αποβίβαση ότι οι βοηθοί του αερολιμένα που περιμένουν στη θύρα του αεροσκάφους συστήνονται στους επιβάτες που χρήζουν συνδρομής. Αυτό θα συμβάλει στην αποφυγή καταστάσεων σύγχυσης ή αδυναμίας παροχής συνδρομής, για παράδειγμα σε περίπτωση που το προσωπικό παροχής συνδρομής δεν είναι σε θέση να εντοπίσει αμέσως τους επιβάτες που χρήζουν συνδρομής (κάτι που θα μπορούσε να συμβεί για τα άτομα με κρυφές αναπηρίες).

Σύμφωνα με την απαίτηση βάσει της οποίας η «συνδρομή εξυπηρετεί» τις υφιστάμενες ανάγκες σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 7 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, η συνδρομή για τη μετάβαση από τον χώρο αποσκευών σε καθορισμένο σημείο θα πρέπει να περιλαμβάνει τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα από τον χώρο αποσκευών σε καθορισμένο σημείο μαζί με τις αποσκευές τους, εφόσον το ζητήσουν.

Φιλοξενία αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας

Το άρθρο 7 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 αναφέρει ότι η συνδρομή αναγνωρισμένου σκύλου συνοδείας εξασφαλίζεται, όταν απαιτείται, υπό την προϋπόθεση ότι η κοινοποίησή της έχει γίνει στον αερομεταφορέα, στον πράκτορά του ή στον ταξιδιωτικό πράκτορα σύμφωνα με τις εφαρμοστέες εθνικές διατάξεις περί της μεταφοράς σκύλων συνοδείας επί του αεροσκάφους (εφόσον αυτές υπάρχουν). Το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι η επίγεια εξυπηρέτηση αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας αποτελεί ευθύνη των φορέων διαχείρισης αερολιμένων.

([58]) Βλ. κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 300/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαρτίου 2008, για τη θέσπιση κοινών κανόνων στο πεδίο της ασφάλειας της πολιτικής αεροπορίας και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2320/2002 (ΕΕ L 97 της 9.4.2008, σ. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Βλ. σημείο 7.3 του εγχειριδίου του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ΔΟΠΑ) σχετικά με την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στις αεροπορικές μεταφορές (έγγραφο αριθ. 9984), πρώτη έκδοση, 2013.

Είναι σκόπιμο να παρέχεται ένας καλά συντηρημένος χώρος όπου οι σκύλοι συνοδείας θα μπορούν να κάνουν τη φυσική τους ανάγκη.

«Ημέρες προσβασιμότητας»: ορθή πρακτική από μέρους των αερολιμένων και των αερομεταφορέων για την εξοικείωση των ατόμων με αναπηρία με τα αεροπορικά ταξίδια

Αρκετοί αερολιμένες και αερομεταφορείς έχουν ήδη εφαρμόσει την ορθή πρακτική της διοργάνωσης «ημερών προσβασιμότητας» προκειμένου να δίνεται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα η δυνατότητα να εξοικειωθούν με τον αερολιμένα και το περιβάλλον επί του αεροσκάφους πριν από το ταξίδι τους.

6.5. **Εφαρμογή ποιοτικών προτύπων**

Διαβούλευση με χρήστες αερολιμένων και εκπροσώπους ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα

Σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αερολιμένες με ετήσια εμπορική κίνηση επιβατών από 150 000 και πάνω πρέπει να εφαρμόζουν ποιοτικά πρότυπα για τη συνδρομή που καθορίζεται στο παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων καθορίζουν τα εν λόγω ποιοτικά πρότυπα και προσδιορίζουν τους απαιτούμενους πόρους για την επίτευξή τους σε συνεργασία με τους αερομεταφορείς μέσω της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα (εφόσον αυτή υπάρχει) και τις οργανώσεις εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα ([60]). Εάν σε έναν αερολιμένα δεν υπάρχει επιτροπή χρηστών του αερολιμένα, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα θα πρέπει να οργανώσει εναλλακτική μορφή διαβούλευσης που θα περιλαμβάνει όλους τους αερομεταφορείς που μεταφέρουν επιβάτες από ή προς τον συγκεκριμένο αερολιμένα.

Ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα θα πρέπει να διοργανώνει τακτικές συναντήσεις με εκπροσώπους των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και να ζητά τη γνώμη τους σχετικά με τον καθορισμό ποιοτικών προτύπων, την επανεξέταση των επιδόσεων με βάση τα ποιοτικά πρότυπα, την επανεξέταση των συστημάτων παρακολούθησης των επιδόσεων, την ανάθεση συμβάσεων σε παρόχους υπηρεσιών (εξαιρουμένου του εμπιστευτικού, από εμπορική άποψη, μέρους των εν λόγω συμβάσεων) και την παροχή συμβουλών σχετικά με την προσβασιμότητα των τερματικών σταθμών, του εξοπλισμού και των υπηρεσιών, καθώς και των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

Αποτελεί ορθή πρακτική να καλούνται εκπρόσωποι των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα για να επιθεωρούν τη συμμόρφωση με τα ποιοτικά πρότυπα.

Τα έγγραφα που αφορούν τα ποιοτικά πρότυπα θα πρέπει να αναφέρουν σαφώς ότι πραγματοποιήθηκε διαβούλευση —παρέχοντας κατάλογο των ατόμων των οποίων ζητήθηκε η γνώμη (π.χ. χρήστες αερολιμένων και εκπρόσωποι ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα)· τον χρόνο πραγματοποίησής της· και τον τρόπο με τον οποίο ελήφθησαν υπόψη οι απόψεις που διατυπώθηκαν κατά τη διάρκεια της διαβούλευσης.

Περιεχόμενο των ποιοτικών προτύπων

Το άρθρο 9 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 ορίζει ότι πρέπει να λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι πολιτικές και οι κώδικες δεοντολογίας που αναγνωρίζονται διεθνώς (ιδίως ο κώδικας συμπεριφοράς για τις υπηρεσίες εδάφους για άτομα με μειωμένη κινητικότητα της ECAC) ([61]). Ο κώδικας της ECAC περιέχει ειδικά ποιοτικά και ποσοτικά πρότυπα σχετικά με τη συνδρομή που καθορίζεται στο παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Δεσμευτικά ποιοτικά πρότυπα

Οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων δεσμεύονται από τα ποιοτικά πρότυπα συνδρομής που ορίζονται στο άρθρο 9 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 1 του εν λόγω κανονισμού, το οποίο απαιτεί από τους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τα εν λόγω ποιοτικά πρότυπα.

Δημοσίευση των ποιοτικών προτύπων

Σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων υποχρεούνται να δημοσιεύουν τα έγγραφα των ποιοτικών τους προτύπων που αφορούν την παροχή συνδρομής. Οι επιβάτες θα πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίζουν τα εν λόγω ποιοτικά πρότυπα γρήγορα και εύκολα στον ιστότοπο του αερολιμένα.

([60]) Ως εκ τούτου, ο φορέας διαχείρισης του αερολιμένα θα πρέπει να λάβει υπόψη τη γνώμη της επιτροπής χρηστών του αερολιμένα σχετικά με τον εξοπλισμό που πρόκειται να αγοραστεί για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

([61]) Βλ. επίσης παράρτημα 5-Γ του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.

Παρακολούθηση των επιδόσεων με βάση τα ποιοτικά πρότυπα

Θα πρέπει να πραγματοποιούνται τακτικές επανεξετάσεις για τον έλεγχο των επιδόσεων του παρόχου υπηρεσιών με βάση τα ποιοτικά πρότυπα. Οι πάροχοι υπηρεσιών «θα πρέπει να υποχρεούνται να θεσπίζουν τα δικά τους συστήματα παρακολούθησης των επιδόσεων και να παρέχουν εύλογα δεδομένα, όπως απαιτείται από την κοινότητα των αερολιμένων» ([62]).

Οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων θα πρέπει να συλλέγουν δεδομένα που μετρούν τις επιδόσεις με βάση το έγγραφο ποιοτικών προτύπων και να υποβάλουν τα εν λόγω δεδομένα ετησίως στους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής. Τα δεδομένα που υποβάλλονται στους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής θα πρέπει να περιλαμβάνουν δεδομένα σχετικά με τις επιδόσεις με βάση τους ποσοτικούς δείκτες μέτρησης της ECAC ([63])· τα αποτελέσματα τυχόν ερευνών μεταξύ των επιβατών· περιλήψεις των συνεδριάσεων με τους εκπροσώπους των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα· περιστατικά όπου ο επιβάτης έχασε την κανονική πτήση ή την πτήση ανταπόκρισης· και περιστατικά όπου δεν υπήρχε διαθέσιμη συνδρομή για τους αφικνούμενους επιβάτες στην πύλη εντός 45 λεπτών από την άφιξη.

Αποτελεί ορθή πρακτική για τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων να υιοθετούν εργαλεία (π.χ. συστήματα λογισμικού που δίνουν στους ενδιαφερομένους φορείς τη δυνατότητα πρόσβασης σε πραγματικό χρόνο σε βασικούς δείκτες επιδόσεων και σε δεδομένα επιδόσεων που σχετίζονται με την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα). Έτσι διασφαλίζεται ότι διαβιβάζονται με ακρίβεια οι πληροφορίες σχετικά με την παροχή συνδρομής στους επιβάτες· ότι οι ειδικές χρηματικές επιβαρύνσεις που καθορίζουν οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα είναι εύλογες και ανάλογες του κόστους· καθώς επίσης ότι παρακολουθείται με ακρίβεια η συμμόρφωση με τα ποιοτικά πρότυπα. Με τα εργαλεία αυτά θα πρέπει να παρακολουθούνται τα ποιοτικά πρότυπα μέσω μέτρησης των υπηρεσιών που παρέχονται σε κάθε μεμονωμένο επιβάτη.

6.6. **Υποχρέωση των αερομεταφορέων να αποδίδουν ιδιαίτερη προσοχή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα σε περίπτωση καθυστερήσεων και ακυρώσεων**

Εκτός από τις απαιτήσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σχετικά με την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα στους αερολιμένες, το άρθρο 9 παράγραφοι 1 και 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 απαιτεί από τους πραγματικούς αερομεταφορείς να αποδίδουν ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και τυχόν συνοδών τους σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή καθυστέρησης οποιασδήποτε διάρκειας. Όλοι οι επιβάτες δικαιούνται να λαμβάνουν φροντίδα, όπως γεύματα και αναψυκτικά (ανάλογα του χρόνου αναμονής τους), διαμονή σε ξενοδοχείο όταν απαιτείται διανυκτέρευση και δυνατότητα πραγματοποίησης δύο δωρεάν τηλεφωνημάτων και χρήσης εγκαταστάσεων αποστολής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ωστόσο, θα πρέπει να δίνεται προτεραιότητα στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004.

Θα πρέπει να προσφέρεται δωρεάν φροντίδα στους επιβάτες με σαφή και προσβάσιμο τρόπο (μεταξύ άλλων με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας). Οι αερομεταφορείς θα πρέπει επίσης να εφαρμόζουν διαδικασίες για την ενεργό παροχή φροντίδας σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα σε σχετική πτήση και να τους παρέχουν φροντίδα κατά προτεραιότητα. Αυτό σημαίνει ότι οι επιβάτες δεν θα πρέπει να αφήνονται να κάνουν οι ίδιοι διευθετήσεις (π.χ. για την εύρεση και την πληρωμή καταλύματος ή γευμάτων). Αντ' αυτού, οι πραγματικοί αερομεταφορείς πρέπει να προσφέρουν φροντίδα με ενεργό τρόπο. Οι πραγματικοί αερομεταφορείς θα πρέπει επίσης να εξασφαλίζουν, όταν αυτό είναι εφικτό, προσβάσιμο κατάλυμα για τα άτομα με αναπηρίες και τους σκύλους συνοδείας τους.

Λαμβανομένων υπόψη των απαιτήσεων σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, μεγάλων καθυστερήσεων και ακυρώσεων, αποτελεί ορθή πρακτική για τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων και τους αερομεταφορείς να εκπονούν και να διατηρούν σχέδια έκτακτης ανάγκης για την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων που έχουν οι σοβαρές διαταραχές των πτήσεων για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα στους αερολιμένες (π.χ. με κατάλογο προσβάσιμων καταλυμάτων κοντά στον αερολιμένα, κατάλογο δυνητικών παρόχων ιατρικού εξοπλισμού και λεπτομέρειες σχετικά με τα σημεία φόρτισης ηλεκτρικού ιατρικού εξοπλισμού).

6.7. **Υγεία και ασφάλεια του προσωπικού παροχής συνδρομής**

Δεν θα πρέπει να τίθεται σε κίνδυνο η υγεία και η ασφάλεια του προσωπικού των αερολιμένων που παρέχει συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Για παράδειγμα, κατά την παροχή συνδρομής, το προσωπικό των αερολιμένων θα πρέπει, όταν αυτό είναι εφικτό, να χρησιμοποιεί μηχανικά βοηθήματα, όπως αναπηρικά αμαξίδια εδάφους, αναπηρικά αμαξίδια επιβίβασης, ράμπες και ανελκυστήρες, ενώ η χειροκίνητη μεταφορά των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να περιορίζεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις.

([62]) Βλ. άρθρο 9 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, σε συνδυασμό με την παράγραφο 9.1 του κώδικα συμπεριφοράς για τις υπηρεσίες εδάφους της ECAC.

([63]) Βλ. σημείο 7.5 του παραρτήματος 5-Γ του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι τμήμα 5 της ECAC.

Όταν τα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει εθνικούς κανόνες που διέπουν τις ευθύνες των εργοδοτών όσον αφορά την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων τους, οι κανόνες αυτοί θα πρέπει να τηρούνται κατά την παροχή συνδρομής.

7. ΆΡΝΗΣΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΗ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ Η ΕΠΙΒΑΤΗ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΞΑΡΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΑΝ ΟΙ ΕΝ ΛΟΓΩ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΣΥΝΟΔΕΥΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΒΟΗΘΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΤΑ ΤΟ ΤΑΞΙΔΙ ΤΟΥΣ

Το σημείο 5.5 ανωτέρω σχετικά με την άρνηση κράτησης ή επιβίβασης εφαρμόζεται επίσης σε περιπτώσεις στις οποίες ο αερομεταφορέας αρνείται την επιβίβαση επιβάτη για λόγους που σχετίζονται με τις απαιτήσεις ασφαλείας ή εξαρτά τη μεταφορά του εν λόγω επιβάτη από το αν συνοδεύεται από πρόσωπο ικανό να του παράσχει τη συνδρομή που απαιτείται για να πληροί τις εφαρμοστέες απαιτήσεις ασφαλείας.

8. ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΕΑ

Ο αερομεταφορέας παρέχει τη συνδρομή που αναφέρεται στο παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, αν τα εν λόγω άτομα έχουν κοινοποιήσει εκ των προτέρων την ανάγκη συνδρομής τους τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης· αν έχουν ενημερώσει εκ των προτέρων ότι ταξιδεύουν με σκύλο συνοδείας· και αν έχουν παρουσιαστεί σε καθορισμένο σημείο άφιξης και αναχώρησης, και αργότερα στη θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων τη χρονική στιγμή που ορίζεται στο άρθρο 7 παράγραφος 4 του εν λόγω κανονισμού. Σύμφωνα με το άρθρο 10 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο αερομεταφορέας παρέχει δωρεάν τη συνδρομή που καθορίζεται στο παράρτημα ΙΙ του κανονισμού.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι η πρωταρχική ευθύνη του πληρώματος θαλάμου επιβατών είναι η ασφάλεια όλων των επιβατών του αεροσκάφους. Διασφαλίζουν την τήρηση των απαιτήσεων ασφαλείας επί του αεροσκάφους και οργανώνουν την παροχή συνδρομής για την ασφάλεια σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης και κατά τη διάρκεια των καθημερινών λειτουργιών. Κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο την εκτέλεση των καθηκόντων τους ή την κατάσταση της υγείας τους (συμπεριλαμβανομένων των θεμάτων υγείας και ασφαλείας) θα μπορούσε να επηρεάσει την ασφάλεια όλων των επιβατών του αεροσκάφους. Τα πληρώματα θαλάμου επιβατών δεν υποχρεούνται να παρέχουν προσωπική συνδρομή σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα (π.χ. συνδρομή για φαγητό ή ποτό) που υπερβαίνει την εξυπηρέτηση που παρέχουν σε άλλους επιβάτες. Ωστόσο, μπορεί να αναμένεται να βοηθούν ανοίγοντας περιέκτες τροφίμων και περιγράφοντας τις διευθετήσεις εστίασης σε τυφλούς. Ομοίως, το πλήρωμα θαλάμου επιβατών δεν υποχρεούται να παρέχει συνδρομή στον χώρο υγιεινής ή για τη χρήση της τουαλέτας (σε περιπτώσεις όπου ο επιβάτης δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει τις τουαλέτες χωρίς συνδρομή). Ωστόσο, αναμένεται από το πλήρωμα θαλάμου επιβατών να βοηθά έναν επιβάτη κατά τη μετακίνησή του εντός του θαλάμου με τη χρήση αναπηρικού αμαξιδίου επί του αεροσκάφους (εφόσον υπάρχει) ή με εναλλακτικές μεθόδους. Το πλήρωμα θαλάμου επιβατών δεν υποχρεούται να παρέχει ιατρικές υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένης της χορήγησης φαρμάκων σε επιβάτες με αναπηρία ή επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα). Εάν ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα δεν είναι σε θέση να εκτελέσει τις εν λόγω εργασίες χωρίς συνδρομή, αλλά παρ' όλα αυτά χρειάζεται να εκτελέσει μία ή περισσότερες από τις εργασίες αυτές κατά τη διάρκεια της πτήσης, το εν λόγω άτομο πρέπει να συνοδεύεται από βοηθό που είναι σε θέση να παράσχει την απαιτούμενη συνδρομή.

Όσον αφορά τη μεταφορά αποσκευών: επιπροσθέτως της υποχρέωσης των αερομεταφορέων να μεταφέρουν δωρεάν ιατρικό εξοπλισμό και δύο τεμάχια κινητικού εξοπλισμού ανά άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα (όπως ορίζεται αναλυτικότερα στα σημεία 8.2 και 8.3 κατωτέρω), οι κανόνες σχετικά με τους περιορισμούς βάρους ισχύουν για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα όπως ακριβώς και για κάθε άλλον επιβάτη (δηλαδή πρέπει να καταβάλουν για τις αποσκευές που υπερβαίνουν το όριο βάρους το ίδιο τέλος με κάθε άλλον επιβάτη). Σύμφωνα με το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι κανόνες σχετικά με τους περιορισμούς βάρους δεν ισχύουν για τη μεταφορά ιατρικού εξοπλισμού και κινητικού εξοπλισμού υπό την προϋπόθεση ότι τηρείται ο περιορισμός των δύο τεμαχίων κινητικού εξοπλισμού ανά άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα και τηρούνται όλοι οι ισχύοντες περιορισμοί που σχετίζονται με τη μεταφορά επικίνδυνων υλικών, την ασφάλεια της αεροπορίας ή το μέγεθος και την πιστοποίηση του αεροσκάφους.

8.1. **Μεταφορά αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας στον θάλαμο επιβατών**

Με την επιφύλαξη της εθνικής και της ενωσιακής νομοθεσίας σχετικά με τις μετακινήσεις των ζώων που αναφέρεται στο σημείο 5.7 ([64]), οι αναγνωρισμένοι σκύλοι συνοδείας επιτρέπεται να ταξιδεύουν στον θάλαμο επιβατών χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

([64]) Βλ. ιδίως κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 576/2013.

Οι αναγνωρισμένοι σκύλοι συνοδείας συνήθως κάθονται στον χώρο του δαπέδου μπροστά από τη θέση του ιδιοκτήτη τους. Εάν ένας σκύλος συνοδείας δεν μπορεί να καθίσει στο δάπεδο μπροστά από τη θέση του ιδιοκτήτη του (για παράδειγμα, επειδή είναι πολύ μεγάλος), ο αερομεταφορέας πρέπει να προσφέρει κατάλληλη εναλλακτική λύση για τη φιλοξενία του σκύλου χωρίς να χρεώσει πρόσθετα τέλη, σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη δωρεάν παροχή θέσης για τον σκύλο συνοδείας δίπλα στο άτομο με αναπηρία.

8.2. **Μεταφορά κινητικού εξοπλισμού**

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο αερομεταφορέας πρέπει να μεταφέρει δωρεάν έως δύο τεμάχια κινητικού εξοπλισμού (συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρικών αναπηρικών αμαξιδίων) ανά άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα.

Ο ενδιαφερόμενος πρέπει να ενημερώσει τον αερομεταφορέα τουλάχιστον 48 ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης της πτήσης σχετικά με τη μεταφορά ηλεκτρικών αναπηρικών αμαξιδίων. Η μεταφορά τέτοιων ηλεκτρικών αναπηρικών αμαξιδίων υπόκειται σε πιθανούς περιορισμούς χώρου επί του αεροσκάφους. Υπόκειται επίσης στην εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας για τα επικίνδυνα υλικά.

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 δεν ορίζει τον «κινητικό εξοπλισμό». Ωστόσο, ο όρος αυτός μπορεί να νοηθεί ως αναφερόμενος σε κάθε εξοπλισμό που προορίζεται να βοηθά στην κίνηση των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Η δωρεάν μεταφορά κινητικού εξοπλισμού δεν περιορίζεται στα είδη που απαιτούνται κατά τη διάρκεια της πτήσης, αλλά περιλαμβάνει επίσης τον κινητικό εξοπλισμό που απαιτείται στον προορισμό. Πολύ συχνά, τα ηλεκτρικά αναπηρικά αμαξίδια δεν μπορούν να μεταφερθούν στον θάλαμο επιβατών του αεροσκάφους, οπότε το γεγονός ότι στο παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 συμπεριλαμβάνονται στην κατηγορία του κινητικού εξοπλισμού που πρέπει να μεταφέρεται δωρεάν σημαίνει ότι η κατηγορία αυτή συμπεριλαμβάνει είδη που είναι απαραίτητα όχι κατά τη διάρκεια της πτήσης, αλλά στον προορισμό.

Για την παροχή της απαιτούμενης συνδρομής, οι αερομεταφορείς, οι πράκτορές τους και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα πρέπει να ζητούν εκ των προτέρων από τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν με τον κινητικό τους εξοπλισμό να παράσχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τη μεταφορά του.

Το έγγραφο «IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids» (Οδηγίες της IATA για τη μεταφορά βοηθημάτων κινητικότητας) ([65]) είναι το αποτέλεσμα μιας πρωτοβουλίας της IATA για να φέρει σε επαφή τα ενδιαφερόμενα μέρη που εμπλέκονται στη μεταφορά κινητικού εξοπλισμού (συμπεριλαμβανομένων εκπροσώπων των ατόμων με αναπηρία, αερομεταφορέων, παρόχων επίγειας εξυπηρέτησης, αερολιμένων, ρυθμιστικών αρχών, ακαδημαϊκών και κατασκευαστών κινητικού εξοπλισμού), προκειμένου να συγκεντρωθούν οι βέλτιστες πρακτικές σχετικά με την ασφαλή μεταφορά κινητικού εξοπλισμού. Περιέχει συστάσεις που βοηθούν τους αερομεταφορείς και τους φορείς διαχείρισης αερολιμένων να εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους όσον αφορά τη μεταφορά κινητικού εξοπλισμού και να ελαχιστοποιούν τις περιπτώσεις στις οποίες ένας αερομεταφορέας αρνείται να μεταφέρει κινητικό εξοπλισμό ή τις περιπτώσεις απώλειας ή ζημιάς κινητικού εξοπλισμού.

8.3. **Μεταφορά ιατρικού εξοπλισμού**

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αερομεταφορείς υποχρεούνται να μεταφέρουν δωρεάν τον ιατρικό εξοπλισμό των ατόμων με αναπηρία ή των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Δεδομένου του ευρέος φάσματος επιβατών που επιδιώκει να καλύψει ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, δεν ορίζεται ο ιατρικός εξοπλισμός ούτε η ποσότητα των σχετικών ειδών που μπορούν να μεταφέρονται (σε αντίθεση με τον κινητικό εξοπλισμό, ο οποίος, όπως προαναφέρθηκε στο σημείο 8.2, περιορίζεται σε δύο τεμάχια). Οι περιστάσεις κάθε αιτήματος μεταφοράς τέτοιων ειδών θα πρέπει να εξετάζονται με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του εξοπλισμού και λαμβανομένων υπόψη των αναγκών του επιβάτη.

Η νομοθεσία για τα επικίνδυνα υλικά θα μπορούσε να επηρεάσει τη μεταφορά ιατρικού εξοπλισμού: τα φάρμακα σε υγρή μορφή πάνω από μια ορισμένη ποσότητα ή οι σύριγγες επιτρέπονται μόνο σε χειραποσκευές με την προσκόμιση ιατρικού πιστοποιητικού στο οποίο αναφέρεται ότι είναι απαραίτητη η χρήση του εξοπλισμού ή του φαρμάκου κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 300/2008.

([65]) IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids — 1η έκδοση, Φεβρουάριος 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Οι αερομεταφορείς πρέπει να μεταφέρουν δωρεάν το ιατρικό οξυγόνο των ατόμων με αναπηρία στον θάλαμο επιβατών, υπό την προϋπόθεση ότι ο εξοπλισμός αυτός πληροί τυχόν κανονιστικές απαιτήσεις που σχετίζονται με τη μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων και βασίζονται στο έγγραφο «Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air» (Τεχνικές οδηγίες για την ασφαλή εναέρια μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων) του ΔΟΠΑ ([66]), με την επιφύλαξη προηγούμενης κοινοποίησης προς τον αερομεταφορέα. Οι αερομεταφορείς μπορούν επίσης να επιλέξουν να παρέχουν ιατρικό οξυγόνο απευθείας στους επιβάτες. Ωστόσο, δεν υποχρεούνται να το κάνουν αυτό και δικαιούνται να επιβάλουν χρέωση για την παροχή ιατρικού οξυγόνου. Εάν οι αερομεταφορείς αποφασίσουν να παράσχουν ιατρικό οξυγόνο στους επιβάτες τους, αποτελεί ορθή πρακτική η προσφορά του σε μειωμένη τιμή. Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να δημοσιεύουν τα τέλη που χρεώνουν για την παροχή ιατρικού οξυγόνου. Οι αερομεταφορείς μπορούν να απαιτούν εκ των προτέρων κοινοποίηση της ανάγκης για οξυγόνο όταν ένα άτομο με αναπηρία επιθυμεί να χρησιμοποιήσει την παροχή του ιδίου του αερομεταφορέα καθ' όλη τη διάρκεια της πτήσης.

Εναπόκειται στους αερομεταφορείς να παρέχουν όλες τις σχετικές πληροφορίες στους επιβάτες, σύμφωνα με τις διατάξεις του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 965/2012 της Επιτροπής σχετικά με την εναέρια μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων.

8.4. **Θέσεις που καλύπτουν τις ειδικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα** ([67])

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αερομεταφορείς υποχρεούνται να κάνουν κάθε εύλογη προσπάθεια για τη ρύθμιση των καθισμάτων ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες των ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα, κατόπιν αιτήματος και με την επιφύλαξη των απαιτήσεων ασφαλείας και διαθεσιμότητας ([68]).

Ως εκ τούτου, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε κατάλληλες θέσεις, εφόσον είναι διαθέσιμες κατά τον χρόνο κράτησης. Δεν πρέπει να χρεώνονται τέλη για την πρόσβαση σε κατάλληλη θέση, σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Οι πολιτικές των αερομεταφορέων για τη διάθεση θέσεων σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να είναι διαφανείς. Οι αερομεταφορείς θα πρέπει να δημοσιεύουν τις διαδικασίες τους για την υποβολή αιτήματος για «κατάλληλη θέση» στους ιστοτόπους τους.

Οι αερομεταφορείς μπορούν να ζητούν πληροφορίες σχετικά με τους περιορισμούς αναπηρίας ή κινητικότητας προκειμένου να είναι σε θέση να διαθέσουν την καταλληλότερη θέση στο ενδιαφερόμενο πρόσωπο.

Το εγχειρίδιο του ΔΟΠΑ δηλώνει ([69]) ότι «όταν ένα άτομο προσδιορίσει τη φύση της αναπηρίας του, ο φορέας εκμετάλλευσης αεροσκαφών θα πρέπει, προτού διαθέσει θέση στον επιβάτη, να τον ενημερώσει για τις διαθέσιμες θέσεις που είναι περισσότερο προσβάσιμες και στη συνέχεια να ορίσει κατάλληλη θέση σε συνεργασία με τον επιβάτη (π.χ. κάθισμα με κινητά υποβραχιόνια, κοντά στον χώρο υγιεινής και με θέση για τον βοηθό ασφαλείας δίπλα στο άτομο με αναπηρία), με την επιφύλαξη των κανονισμών ασφαλείας. Εάν οι θέσεις δεν έχουν διατεθεί εκ των προτέρων, αποτελεί ορθή πρακτική να επιτρέπεται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να επιβιβάζονται πρώτα και να επιλέγουν τη θέση που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες τους, εφόσον υπάρχει, με την επιφύλαξη των κανονισμών ασφαλείας».

Μετά τη διάθεση των θέσεων, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δεν θα πρέπει να μετακινούνται από τις θέσεις που είναι οι πλέον κατάλληλες για αυτά, παρά μόνο για λόγους ασφαλείας. Σε περίπτωση αλλαγής αεροσκάφους, θα πρέπει να διατίθεται εκ νέου κατάλληλη θέση στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

8.5. **Θέση για συνοδούς ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα**

Σύμφωνα με το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι αερομεταφορείς κάνουν κάθε εύλογη προσπάθεια για να παρέχουν στο άτομο που συνοδεύει ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα για να το επικουρεί μια θέση δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα. Επιπροσθέτως, δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 965/2012 της Επιτροπής, ο Οργανισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ασφάλεια της Αεροπορίας (EASA) ενέκρινε πρότυπο για τη μεταφορά ειδικών κατηγοριών επιβατών, το οποίο ορίζει (μεταξύ άλλων) ότι οι συνοδοί ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να κάθονται δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα που συνοδεύουν ([70]).

([66]) Το έγγραφο αριθ. 9284 του ΔΟΠΑ με τίτλο «Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air» εφαρμόζει τις βασικές διατάξεις που καθορίζονται στο παράρτημα 18 «Ασφαλής εναέρια μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων» του ΔΟΠΑ, οι οποίες αναφέρονται επίσης στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 965/2012 της Επιτροπής.

([67]) Βλ. επίσης σημείο 5.8 ανωτέρω.

([68]) Βλ. παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006. Για παράδειγμα, θα πρέπει να διατίθεται κάθισμα με κινητό υποβραχιόνιο σε επιβάτη ο οποίος δεν μπορεί να περάσει εύκολα πάνω από σταθερό υποβραχιόνιο στην πλευρά του διαδρόμου, κάθισμα που προσφέρει πρόσθετο χώρο για τα πόδια σε επιβάτη που δεν μπορεί να λυγίσει το πόδι του, ή κάθισμα κοντά στον χώρο υγιεινής ή στην έξοδο για επιβάτη με μειωμένη κινητικότητα.

([69]) Βλ. σημείο 3.21 του εγχειριδίου του Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας (ΔΟΠΑ) σχετικά με την πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στις αεροπορικές μεταφορές (έγγραφο αριθ. 9984), πρώτη έκδοση, 2013.

([70]) Βλέπε πρότυπο AMC1 CAT.OP.MPA.155(c) του Οργανισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Ασφάλεια της Αεροπορίας (EASA): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
Στο πλαίσιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 965/2012, «AMC» σημαίνει «αποδεκτά μέσα συμμόρφωσης»· «CAT» σημαίνει «λειτουργία εμπορικής αερομεταφοράς»· και «OP» σημαίνει «λειτουργία».

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, εάν i) ένας αερομεταφορέας απαιτήσει από ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από βοηθό ασφαλείας σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 και ii) ο εν λόγω αερομεταφορέας είναι σε θέση να τοποθετήσει τον βοηθό ασφαλείας που συνοδεύει το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα δίπλα στο άτομο αυτό, ο αερομεταφορέας δεν πρέπει να επιβάλει καμία πρόσθετη χρηματική επιβάρυνση για την κράτηση της θέσης του συνοδού βοηθού ασφαλείας.

8.6. **Ανακοίνωση των ουσιωδών πληροφοριών για μια πτήση**

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι βασικές πληροφορίες σχετικά με τις πτήσεις πρέπει να παρέχονται σε προσβάσιμη μορφή. Αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνει πάντα τις πληροφορίες ασφαλείας που σχετίζονται με το αεροσκάφος. Από τις 28 Ιουνίου 2025, η ανακοίνωση των πληροφοριών πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανόνες που ορίζονται στην οδηγία (ΕΕ) 2019/882.

8.7. **Συνδρομή για τη μετακίνηση στις τουαλέτες**

Σύμφωνα με το άρθρο 10 και το παράρτημα ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, το πλήρωμα θαλάμου επιβατών πρέπει να παρέχει κατάλληλη συνδρομή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τη μετακίνηση από τη θέση τους στις τουαλέτες, όταν αυτό είναι αναγκαίο.

Ωστόσο, η εν λόγω συνδρομή δεν θα πρέπει να θέτει σε κίνδυνο την υγεία και την ασφάλεια των μελών του πληρώματος θαλάμου επιβατών. Ως εκ τούτου, ελλείψει κατάλληλου εξοπλισμού, το πλήρωμα θαλάμου επιβατών δεν θα πρέπει να υποχρεούται να συνδράμει ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα σηκώνοντάς το και μετακινώντας με τα χέρια από τη θέση του στις τουαλέτες. Καταρχήν, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται αναπηρικά αμαξίδια επί του αεροσκάφους, εφόσον υπάρχουν (ισοδύναμες εναλλακτικές λύσεις θα μπορούσαν να είναι τα φορεία ή οι συσκευές ανύψωσης για ιατρικούς λόγους).

Δεν θα πρέπει να μην επιτρέπεται η επιβίβαση για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα απλώς και μόνο επειδή δεν είναι δυνατόν να τους παρασχεθεί συνδρομή κατά τη μετακίνησή τους στις τουαλέτες λόγω μη διαθεσιμότητας αναπηρικού αμαξιδίου επί του αεροσκάφους ή εναλλακτικής συσκευής. Όπου είναι δυνατόν, θα πρέπει να ενημερώνονται εκ των προτέρων ότι δεν υπάρχει διαθέσιμο αναπηρικό αμαξίδιο επί του αεροσκάφους ή εναλλακτική συσκευή, ώστε να μπορούν να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση σχετικά με το αν θα ταξιδέψουν ή όχι υπό αυτές τις συνθήκες. Η αδυναμία των ατόμων με αναπηρία ή των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα να χρησιμοποιήσουν τις τουαλέτες δεν συνιστά αυτή καθαυτή κίνδυνο για την ασφάλεια και, ως εκ τούτου, ίσως δεν αποτελεί βάσιμο λόγο άρνησης της μεταφοράς τους, ιδίως σε πτήσεις μικρών αποστάσεων.

Οι αερομεταφορείς θα πρέπει, όπου είναι δυνατόν, να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν αποφασίζουν τον σχεδιασμό νέων και προσφάτως ανακαινισμένων αεροσκαφών ([71]). Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την παροχή κατάλληλου αναπηρικού αμαξιδίου επί του οχήματος και τον σχεδιασμό προσβάσιμων τουαλετών. Το έγγραφο αριθ. 30 μέρος Ι της ECAC περιέχει συγκεκριμένες συστάσεις σχετικά με τον ελάχιστο επιθυμητό εξοπλισμό αεροσκαφών ο οποίος αφορά τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα ([72]).

9. **ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΖΗΜΙΑ ΚΙΝΗΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ**

Ο κινητικός εξοπλισμός είναι ζωτικής σημασίας προκειμένου τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να παραμένουν ανεξάρτητα στην καθημερινή τους ζωή. Ο εξοπλισμός αυτός συχνά κατασκευάζεται κατά παραγγελία, οπότε ίσως είναι πολύ δαπανηρή η αντικατάσταση ή η επισκευή του.

Σύμφωνα με το άρθρο 12 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ 1107/2006, σε περιπτώσεις όπου κατά τη διεκπεραίωση στον αερολιμένα ή κατά τη μεταφορά στο αεροσκάφος χάνονται ή υφίστανται ζημία αναπηρικά αμαξίδια, λοιπός κινητικός εξοπλισμός και εξοπλισμός που συμβάλλει στη διευκόλυνση της κινητικότητας, στον επιβάτη στον οποίο ανήκει ο εν λόγω εξοπλισμός χορηγείται αποζημίωση, σύμφωνα με το διεθνές, το ενωσιακό και το εθνικό δίκαιο.

([71]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 11 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.
([72]) Βλ. σημείο 5.5 του εγγράφου αριθ. 30 μέρος Ι της ECAC.

Η σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (κοινώς γνωστή ως «σύμβαση του Μόντρεαλ») ρυθμίζει την ευθύνη των αερομεταφορέων για την απώλεια ή τη ζημία κινητικού εξοπλισμού ([73]). Η σύμβαση ορίζει ότι οι αερομεταφορείς είναι υπεύθυνοι για κάθε απώλεια ή ζημία προσωπικών αποσκευών (συμπεριλαμβανομένου του κινητικού εξοπλισμού).

Σύμφωνα με το παράρτημα Ι του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι φορείς διαχείρισης αερολιμένων είναι υπεύθυνοι για την επίγεια διεκπεραίωση του εξοπλισμού κινητικότητας. Αυτό δεν επηρεάζει την ευθύνη των αερομεταφορέων βάσει της σύμβασης του Μόντρεαλ για την καταβολή αποζημίωσης σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας κινητικού εξοπλισμού. Ωστόσο, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 δεν απαγορεύει στους αερομεταφορείς να προσπαθήσουν να ανακτήσουν το κόστος τυχόν καταβληθείσας αποζημίωσης, όταν η απώλεια ή η ζημία κινητικού εξοπλισμού οφείλεται σε ενέργειες του φορέα διαχείρισης του αερολιμένα ή τυχόν άλλου τρίτου.

Το άρθρο 22 παράγραφος 2 της σύμβασης του Μόντρεαλ περιορίζει την αποζημίωση για απώλεια ή ζημία προσωπικών αποσκευών (συμπεριλαμβανομένου του κινητικού εξοπλισμού) ([74]). Η αποζημίωση αυτή συχνά δεν καλύπτει το πραγματικό κόστος αντικατάστασης ή επισκευής κινητικού εξοπλισμού. Το άρθρο 22 παράγραφος 2 παρέχει επίσης τη δυνατότητα στους επιβάτες να υποβάλουν ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος για την παράδοση της αποσκευής στον τόπο προορισμού όταν η αποσκευή παραδίδεται στον αερομεταφορέα και, εφόσον απαιτείται, να καταβάλουν συμπληρωματικό τέλος. Ο επιβάτης αναφέρει την αξία της αποσκευής στην εν λόγω δήλωση, και σε περίπτωση απώλειας ή ζημίας, ο μεταφορέας υποχρεούται να καταβάλει ποσό το οποίο δεν υπερβαίνει τη δηλωθείσα αξία της αποσκευής, εκτός εάν αποδείξει ότι το ποσό αυτό είναι μεγαλύτερο από το πραγματικό ασφαλιστικό συμφέρον του επιβάτη για την παράδοση της αποσκευής στον προορισμό.

Αποτελεί ορθή πρακτική για τους αερομεταφορείς και τους πράκτορές τους να προσφέρουν εκ των προτέρων στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα τη δυνατότητα υποβολής ειδικής δήλωσης ασφαλιστικού συμφέροντος σύμφωνα με το άρθρο 22 παράγραφος 2 της σύμβασης του Μόντρεαλ, ήδη κατά τον χρόνο της κράτησης αλλά το αργότερο κατά την παράδοση του εξοπλισμού στον μεταφορέα. Αποτελεί ορθή πρακτική να παρέχεται η δυνατότητα υποβολής της εν λόγω δήλωσης δωρεάν ([75]).

Συστήνεται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν με τον κινητικό τους εξοπλισμό να εξετάσουν το ενδεχόμενο επέκτασης του ασφαλιστηρίου συμβολαίου τους ώστε να καλύπτει και την απώλεια ή ζημία του εν λόγω εξοπλισμού.

10. **ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**

Το άρθρο 15 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 προβλέπει ότι τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα τα οποία θεωρούν ότι παραβιάστηκαν τα δικαιώματά τους που απορρέουν από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 έχουν τη δυνατότητα να ενημερώσουν για το ζήτημα αυτό αρχικά τον φορέα διαχείρισης του αερολιμένα ή τον αρμόδιο αερομεταφορέα (ανάλογα με την περίπτωση).

Σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα μπορεί να υποβάλει καταγγελία σε εθνικό φορέα επιβολής της εφαρμογής μόνον εάν i) έχει ήδη υποβάλει καταγγελία στον αερομεταφορέα ή στον φορέα διαχείρισης αερολιμένα και ii) ο τελευταίος δεν έχει απαντήσει στον καταγγέλλοντα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή ο καταγγέλλων δεν θεωρεί ικανοποιητική την απάντηση.

Ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα μπορεί να υποβάλει καταγγελία σε οποιονδήποτε από τους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής που είναι επιφορτισμένοι με την επιβολή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 σε οποιοδήποτε από τα κράτη μέλη ή σε οποιαδήποτε άλλη αρχή που είναι αρμόδια για την εξέταση των καταγγελιών που σχετίζονται με τον εν λόγω κανονισμό ([76]).

([73]) Η ΕΕ είναι συμβαλλόμενο μέρος της σύμβασης για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές. Βλ. απόφαση 2001/539/ΕΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 2001, για την σύναψη από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα της σύμβασης για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (σύμβαση του Μόντρεαλ) (ΕΕ L 194 της 18.7.2001, σ. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Η Σύμβαση του Μόντρεαλ περιορίζει το δικαίωμα αποζημίωσης και την ευθύνη του μεταφορέα σε 1 288 ειδικά τραβηκτικά δικαιώματα (περίπου 1 581 EUR στις 5.7.2024) σε περίπτωση καταστροφής, απώλειας, ζημίας ή καθυστέρησης αποσκευών.

([75]) Το 2013 η Επιτροπή ενέκρινε πρόταση κανονισμού [COM(2013) 130 final] περί τροποποίησης του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004 για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης, καθώς και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 για την ευθύνη του αερομεταφορέα όσον αφορά την αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους. Εάν εγκριθεί η πρόταση, οι αερομεταφορείς και οι πράκτορές τους θα είναι υποχρεωμένοι να προσφέρουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα τη δυνατότητα να υποβάλουν δωρεάν ειδική δήλωση ασφαλιστικού συμφέροντος (βλ. άρθρο 2 παράγραφος 4 της πρότασης). Η έγκριση του προτεινόμενου κανονισμού από τους συννομοθέτες εξακολουθεί να εκκρεμεί.

([76]) Εάν η καταγγελία σχετίζεται με διασυνοριακή κατάσταση, ο καταγγέλλων μπορεί να απευθυνθεί στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, το οποίο μπορεί να παράσχει πρακτική βοήθεια για την επίλυση της καταγγελίας: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_el#ref-επικοινωνήστε-με-το-δίκτυο-εκκ.

Ωστόσο, δεν έχουν όλοι οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής κάθε κράτους μέλους τη δικαιοδοσία να διεκπεραιώνουν τέτοιες καταγγελίες. Σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής είναι υπεύθυνοι για την επιβολή του μόνο όσον αφορά τις πτήσεις που αναχωρούν από ή, αφικνούνται σε, αερολιμένες που βρίσκονται στην επικράτεια των κρατών μελών τους.

Αποτελεί ορθή πρακτική να ακολουθείται η προσέγγιση με βάση το κάθε περιστατικό, παρόμοια με την κατανομή καταγγελιών μεταξύ των εθνικών φορέων επιβολής της εφαρμογής για τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 ([77]).

Όταν πρόκειται για καταγγελίες που συνδέονται με τη συνδρομή που πρέπει να παράσχει διαχειριστικό όργανο αερολιμένα: ο αρμόδιος εθνικός φορέας επιβολής της εφαρμογής θα πρέπει να είναι ο φορέας του κράτους μέλους στο οποίο βρίσκεται ο συγκεκριμένος αερολιμένας ([78]).

Όταν πρόκειται για καταγγελίες που συνδέονται με τη συνδρομή που πρέπει να παράσχει ο αερομεταφορέας: εάν ο τόπος αναχώρησης βρίσκεται σε κράτος μέλος, ο αρμόδιος εθνικός φορέας επιβολής της εφαρμογής θα πρέπει να είναι ο φορέας του εν λόγω κράτους μέλους· ωστόσο, εάν ο τόπος αναχώρησης βρίσκεται εκτός των κρατών μελών και η πτήση εκτελείται από αδειοδοτημένο αερομεταφορέα της ΕΕ, ο αρμόδιος εθνικός φορέας επιβολής της εφαρμογής θα πρέπει να είναι ο φορέας του πρώτου κράτους μέλους άφιξης.

Η αρχή της εδαφικότητας σημαίνει ότι, σε περίπτωση συμβάντος κατά τη διάρκεια πτήσης, ο εθνικός φορέας επιβολής της εφαρμογής του κράτους μέλους που εξέδωσε την άδεια εκμετάλλευσης του αερομεταφορέα μπορεί να κληθεί από τον εθνικό φορέα επιβολής της εφαρμογής που διεκπεραιώνει την καταγγελία να παράσχει βοήθεια για την επίλυση της καταγγελίας.

Σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, όταν ένας εθνικός φορέας επιβολής της εφαρμογής δέχεται καταγγελία χωρίς να είναι αρμόδιος να τη διεκπεραιώσει, πρέπει να τη διαβιβάσει στον εθνικό φορέα επιβολής της εφαρμογής που έχει αυτήν την αρμοδιότητα.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής πρέπει να συνεργάζονται και να αλληλοβοηθούνται, ώστε ο αρμόδιος εθνικός φορέας επιβολής της εφαρμογής που είναι αρμόδιος για τη διεκπεραίωση καταγγελίας σχετικά με συγκεκριμένο μεταφορέα να μπορεί να λαμβάνει τις πληροφορίες που απαιτούνται για την επίλυση της καταγγελίας (με πλήρη σεβασμό για την ενωσιακή και εθνική νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων).

Όλοι οι σχετικοί φορείς (αερομεταφορείς και οι πράκτορές τους, ταξιδιωτικοί πράκτορες, φορείς διαχείρισης αερολιμένων και εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής) θα πρέπει να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν να υποβάλουν τις καταγγελίες τους με προσβάσιμα μέσα.

11. **ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

Οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής θα πρέπει να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε να διασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, ο εθνικός φορέας ή οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής ενός κράτους μέλους είναι υπεύθυνος/-οι για την επιβολή της εφαρμογής του κανονισμού για τις πτήσεις που αναχωρούν από ή αφικνούνται σε αερολιμένες που βρίσκονται στην επικράτειά τους.

([77]) Βλ. σχετικά τη συμφωνία μεταξύ των εθνικών φορέων επιβολής της εφαρμογής σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 στη διεύθυνση https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Βλ. αιτιολογική σκέψη 17 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006.

Αποτελεί ορθή πρακτική για όλους τους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής να παρακολουθούν εκ των προτέρων την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 και να διασφαλίζουν τη λογοδοσία των φορέων διαχείρισης αερολιμένων και των αερομεταφορέων. Οι δραστηριότητες παρακολούθησης θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν τακτικές επιθεωρήσεις σε αερολιμένες και αερομεταφορείς, καθώς και ελέγχους των ιστοτόπων των αερολιμένων και των αερομεταφορέων όσον αφορά την προσβασιμότητα και το σχετικό περιεχόμενο για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα ([79]). Ο εθνικός φορέας επιβολής της εφαρμογής του κράτους μέλους που χορήγησε την άδεια εκμετάλλευσης του ενωσιακού αερομεταφορέα θα πρέπει να παρακολουθεί τις εμπορικές πρακτικές του που σχετίζονται με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006· τα «εγχειρίδια διαδικασιών» του· καθώς και τα εργαλεία και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει ο αερομεταφορέας για να εξασφαλίσει την πλήρη συμμόρφωση με τον κανονισμό. Οι εν λόγω φορείς θα πρέπει ιδίως να παρακολουθούν τους όρους ασφαλείας των αερομεταφορέων προκειμένου να διασφαλίζεται ότι βασίζονται αποκλειστικά και μόνο σε ζητήματα ασφαλείας και θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι οι αερομεταφορείς δεν μειώνουν τον αριθμό των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα για άλλους (π.χ. εμπορικούς) λόγους. Οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής που έχουν εντοπίσει εσφαλμένη εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 στην επικράτειά τους σε σχέση με τις εμπορικές πρακτικές, τα εργαλεία και τις διαδικασίες ενός αερομεταφορέα πρέπει να επιστήσουν την προσοχή του εθνικού φορέα επιβολής της εφαρμογής του κράτους μέλους που χορηγεί την άδεια εκμετάλλευσης του ενωσιακού αερομεταφορέα στο εν λόγω ζήτημα, ώστε οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής να είναι σε θέση (αν είναι δυνατόν) να συντονίζουν τις ενέργειές τους με στόχο την παύση παράνομων πρακτικών.

Αποτελεί ορθή πρακτική για τους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής να ζητούν τακτικά τη γνώμη οργανώσεων που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα και οργανώσεων που εκπροσωπούν τον οικείο κλάδο (φορείς διαχείρισης αερολιμένων, αερομεταφορείς και ταξιδιωτικούς πράκτορες) και να συγκροτούν συμβουλευτικές επιτροπές αποτελούμενες από εκπροσώπους των εν λόγω ενδιαφερομένων μερών. Όταν συσταθούν τέτοιες συμβουλευτικές επιτροπές για την αναπηρία, οι εθνικοί φορείς επιβολής της εφαρμογής θα μπορούσαν να εξετάσουν το ενδεχόμενο να προσκαλέσουν (πέραν των οργανώσεων που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα) μη συνδεδεμένους εμπειρογνώμονες που ασχολούνται με τη διευκόλυνση των αεροπορικών μεταφορών για άτομα με αναπηρία, καθώς και μη συνδεδεμένα άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα που κάνουν συχνά αεροπορικά ταξίδια και μπορούν να παράσχουν πρακτικές συμβουλές στους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής.

([79]) Στις 29 Νοεμβρίου 2023 η Επιτροπή ενέκρινε νομοθετική πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση [COM(2023) 753 final]. Αυτό θα υποχρεώσει τους αερομεταφορείς να θεσπίσουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών τους σχετικά με την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από τον παρόντα κανονισμό και να δημοσιεύουν ανά διετία έκθεση σχετικά με την εφαρμογή των προτύπων ποιότητας των υπηρεσιών τους. Οι εκθέσεις αυτές θα βοηθήσουν σημαντικά τους εθνικούς φορείς επιβολής της εφαρμογής να εκτελούν τα καθήκοντά τους όσον αφορά την επιβολή και την παρακολούθηση.