C/2024/5992

4.10.2024

KOMISJONI TEATIS

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1107/2006 (puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul) tõlgendamissuuniste kohaldamine

(C/2024/5992)

SISUKORD

Lehekülg

1. Sissejuhatus 3

2. Juhtpõhimõtted 4

2.1. Puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel on samasugune õigus vabale liikumisele, valikuvabadusele ning mittediskrimineerimisele kui teistel kodanikel 4

2.1.1. Hoidumine olukordadest, kus puudega või piiratud liikumisvõimega isiku broneeringu vastuvõtmisest või selliste isikute pardaleminekust keeldutakse 4

2.1.2. Puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute suhtes eritingimuste või -tasude kehtestamise keeld 5

2.2. Tasuta eriabi 5

2.3. Lennundusohutus 5

2.4. Koostöö puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega 5

2.5. Sujuv ja kvaliteetne abi, mis vastab iga reisija erivajadustele 6

2.6. Teabe esitamine ligipääsetavas vormingus 6

3. Määruse (EÜ) nr 1107/2006 kohaldamisala 7

3.1. Territoriaalne kohaldamisala 7

3.2. Isikuline kohaldamisala 7

3.2.1. Mõiste „puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud“ määratlus 7

3.2.2. Puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikutelt nende tervisliku seisundi tõendamise nõudmine 8

3.2.3. Tegurid, mis võivad olla piiratud liikumisvõime põhjused 9

4. Koolitus 9

5. Reisi ettevalmistamise suhtes kohaldatavad eeskirjad 10

5.1. Lennujaamade ja lennuettevõtjate veebisaitide ning mobiilsideseadmetel põhinevate teenuste, sealhulgas mobiilirakenduste kasutamine 10

5.2. Teave lennuettevõtjatele puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute transpordiga seonduvate ohutuseeskirjade ja piirangute kohta 11

5.3. Broneerimine 11

5.4. Eelnev abivajadustest teatamine 12

5.4.1. Eelnev abivajadusest teatamine 12

5.4.2. Lennuettevõtjate, nende esindajate ja reisikorraldajate kohustus hõlbustada eelnevat teatamist ja nõue edastada see teade asjaomastele osalistele 13

5.5. Lennu broneeringu kinnitamisest või õhusõiduki pardale lubamisest keeldumine 14

5.6. Nõue omada saatjat, kes on kaasreisija ohutuse eest vastutav tugiisik 15

5.7. Reisimine tunnustatud juhtkoeraga 16

5.8. Istekohtade reserveerimine 17

5.9. Teabe edastamine lennujaamale ja lendu teostavale lennuettevõtjale 17

6. Abi lennujaamas 18

6.1. Kohtumispunktide määramine 18

6.2. Kes peaks puuetega inimesi või piiratud liikumisvõimega isikuid lennujaamas abistama? 19

6.3. Lennujaama kasutajatelt nõutav eriotstarbeline tasu abi rahastamiseks 19

6.4. Abi osutamine lennujaamas 21

6.5. Lennujaama kvaliteedistandardid 24

6.6. Lennuettevõtjate kohustus pöörata lennu hilinemise või tühistamise korral erilist tähelepanu puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele 25

6.7. Abipersonali tervis ja ohutus 25

7. Puudega või piiratud liikumisvõimega reisija pardale võtmisest keeldumine ja tingimuse seadmine, et sellise isiku pardaleminek on võimalik üksnes koos ohutuse eest vastutava tugiisikuga 26

8. Lennuettevõtja osutatav abi 26

8.1. Tunnustatud juhtkoerte vedu salongis 26

8.2. Liikumisabivahendite transport 27

8.3. Meditsiinivarustuse transport 27

8.4. Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute erivajadustele vastavad istekohad 28

8.5. Puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku saatja istekoha valik 28

8.6. Olulise teabe edastamine lennu kohta 29

8.7. Abi tualettruumi minemisel 29

9. Liikumisabivahendi kaotsiminek või kahjustumine 29

10. Kaebused 30

11. Riiklike täitevasutuste roll: järelevalve ja nõuete täitmise tagamine 31

1. **SISSEJUHATUS**

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 1107/2006 ([1]) jõustus 15. augustil 2006. Seda hakati täielikult kohaldama 26. juulil 2008 ([2]).

Euroopa Liidu põhiõiguste harta ([3]) artiklites 21 ja 26 tunnustatakse puuetega inimeste õigust mittediskrimineerimisele, sõltumatusele, sotsiaalsele ja tööalasele integratsioonile ning ühiskonnaelus osalemisele. ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni artiklis 9 on sätestatud juurdepääsetavuse põhimõte ja nõutud, et osalisriigid võtaksid asjakohased meetmed, millega tagatakse puuetega inimestele teistega võrdsetel alustel juurdepääs avatud või üldsusele pakutavatele rajatistele ja teenustele, sealhulgas transpordile ([4]). Määrusel (EÜ) nr 1107/2006 on oluline roll puuetega inimeste põhiõiguste rakendamisel, kuna sellega kehtestatakse eeskirjad, millega kaitstakse puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid diskrimineerimise eest lennureiside puhul, ning tagatakse, et nad saavad vajalikku abi, et reisida teiste kodanikega võrdsetel alustel.

Määrusega (EÜ) nr 1107/2006 on aidatud luua puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele vaieldamatult paremaid tingimusi. Siiski on määruse (EÜ) nr 1107/2006 jõustamisega tegelevad riiklikud täitevasutused, lennujaamad ja lennuettevõtjad tõlgendanud ja kohaldanud määruse teatavaid sätteid erinevalt. Komisjon avaldas 2012. aastal oma tõlgendamissuuniste ([5]) esimese väljaande, et anda juhiseid määruse (EÜ) nr 1107/2006 mitme sätte tõlgendamiseks ja kohaldamiseks. Riiklikud täitevasutused, lennuettevõtjad, lennujaamad, reisijad ja nende ühendused on vahepeal tõstatanud küsimusi, mida 2012. aasta tõlgendamissuunised ei hõlma. Ka määruse (EÜ) nr 1107/2006 hiljutisel hindamisel 2021. aastal jõudis komisjon järeldusele, et on vaja tõlgendada sätteid, mida 2012. aasta tõlgendamissuunised ei hõlmanud ([6]).

Lisaks määruses (EÜ) nr 1107/2006 sätestatud kohustustele on Euroopa Tsiviillennunduse Konverents (ECAC) ([7]) võtnud selles valdkonnas vastu mitu standardit ja soovitust. Eelkõige sisaldab ECACi tsiviillennunduse lihtsustamist käsitleva poliitilise avalduse 5. jagu suuniseid puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute transpordi hõlbustamiseks ([8]). Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 9 lõikes 2 on sätestatud, et lennujaama käitajad peavad oma kvaliteedistandardite kehtestamisel arvesse võtma ECACi tegevusjuhendit piiratud liikumisvõimega isikute maapealse teenindamise kohta, mis on üks ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao lisadest. Lisaks on määruse (EÜ) nr 1107/2006 preambuli põhjenduses 10 märgitud, et puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele abi andmise korraldamisel ja vastava personali koolitamisel peaksid lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad arvesse võtma ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jagu, nagu see oli määruse (EÜ) nr 1107/2006 vastuvõtmise ajal.

([1]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. juuli 2006. aasta määrus (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul (ELT L 204, 26.7.2006, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikleid 3 ja 4 hakati kohaldama alates 26. juulist 2007.

([3]) ELT C 326, 26.10.2012, lk 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. Euroopa Liit ja kõik selle liikmesriigid on konventsiooni osalised.

([5]) Komisjoni talituste 11. juuni 2012. aasta töödokument *„Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air“*, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

([6]) Komisjoni talituste töödokument *„Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air“*, SWD(2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) ECAC on valitsustevaheline organisatsioon, mille asutasid Rahvusvaheline Tsiviillennunduse Organisatsioon (ICAO) ja Euroopa Nõukogu. Praegu osaleb selles 44 riiki, sealhulgas kõik 27 ELi liikmesriiki. Organisatsiooni eesmärk on ühtlustada selles osalevate riikide tsiviillennunduspoliitikat ja -tavasid ning samal ajal edendada poliitiliste küsimuste mõistmist organisatsioonis osalevate riikide ja muu maailma vahel.

([8]) ECACi dokument nr 30, I osa, 5. jagu. Dokumendi viimane versioon (13. väljaanne, detsember 2023) on kättesaadav aadressil: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Veel üks puuetega inimeste õigusi käsitlev ja lennutranspordi seisukohast oluline ELi õigusakt on direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta ([9]) (Euroopa ligipääsetavuse akt), milles sätestatakse peamiste toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuded. Teatavad direktiivis (EL) 2019/882 sätestatud ligipääsetavusnõuded täiendavad määrust (EÜ) nr 1107/2006.

Käesolevate tõlgendamissuuniste eesmärk on selgitada määruse (EÜ) nr 1107/2006 sätteid ja edendada parimaid tavasid, et tagada määruse (EÜ) nr 1107/2006 sätete parem kohaldamine ning tõhusam ja järjepidevam jõustamine. Käesolevates tõlgendamissuunistes ei käsitleta siiski süvitsi kõiki kõnealuse määruse sätteid, samuti ei looda nendega uusi õigusnorme. Ühtlasi tuleb märkida, et tõlgendamissuunised ei ole õiguslikult siduvad ega mõjuta liidu õiguse tõlgendamist Euroopa Liidu Kohtu poolt. Käesolevate tõlgendamissuunistega asendatakse 2012. aasta tõlgendamissuuniseid.

2. **JUHTPÕHIMÕTTED**

2.1. **Puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel on samasugune õigus vabale liikumisele, valikuvabadusele ning mittediskrimineerimisele kui teistel kodanikel**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjenduses 1 on öeldud, et puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel on samasugune õigus liikumis- ja valikuvabadusele ning mittediskrimineerimisele kui teistel kodanikel, ja et see õigus hõlmab nii lennureisi kui ka muid eluvaldkondi.

2.1.1. ***Hoidumine olukordadest, kus puudega või piiratud liikumisvõimega isiku broneeringu vastuvõtmisest või selliste isikute pardaleminekust keeldutakse***

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklis 3 on sätestatud, et lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja ei tohi keelduda puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele lennu broneerimisest ega nende pardale lubamisest puude või piiratud liikumisvõime tõttu.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikega 1 on ette nähtud kaks erandit kõnealuse määruse artiklis 3 sätestatud keelust:

i) kui asjaomast isikut ei ole võimalik vedada kooskõlas rahvusvaheliste, ELi ([10]) või siseriiklike õigusaktidega või lennuettevõtja sertifikaadi väljastanud asutuse poolt kehtestatud ohutusnõuetega;

ii) kui puudega või piiratud liikumisvõimega isiku pardaleminek või vedamine on füüsiliselt võimatu õhusõiduki või selle uste suuruse tõttu.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõike 3 kohaselt peavad lennuettevõtjad, nende esindajad ja reisikorraldajad tegema kättesaadavaks ohutuseeskirjad, mida nad kohaldavad puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vedamisel. Sellised eeskirjad peaksid olema lihtsad, selged ja kergesti leitavad ([11]).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikes 4 on sätestatud, et kui lennuettevõtjad, nende esindajad või reisikorraldajad keelduvad vastu võtmast puudega või piiratud liikumisvõimega isiku broneeringut või kui nad keelduvad selliseid isikuid pardale võtmast, teatavad nad asjaomasele puudega või piiratud liikumisvõimega isikule keeldumise konkreetsed põhjused. Keeldumist võib põhjendada üksnes määruse artiklis 4 sätestatud kahe erandiga. Kui keeldumine põhineb määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikes 1 sätestatud erandil, peab lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja vastavalt artikli 4 lõikele 1 tegema kõik mõistlikud jõupingutused, et pakkuda asjaomasele isikule vastuvõetavat alternatiivi.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikkel 10 koostoimes II lisaga kohustab lennuettevõtjaid vedama puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute liikumisabivahendeid. Liikumisabivahendite transpordist keeldumisel on sageli samad tagajärjed, mis puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute transpordist keeldumise korral.

([9]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. aprilli 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta (ELT L 151, 7.6.2019, lk 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Komisjoni 5. oktoobri 2012. aasta määrus (EL) nr 965/2012, millega kehtestatakse lennutegevusega seotud tehnilised nõuded ja haldusmenetlused vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele (EÜ) nr 216/2008 (ELT L 296, 25.10.2012, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Miinimumteave, mis tuleks avaldada, on esitatud punktis 5.2.2.

Liikumisabivahendite veost keeldumise põhjendamisel võib tugineda üksnes määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikes 1 ja II lisas sätestatud põhjustele, mis on seotud kas õhusõiduki ja selle uste suurusega, ohtlike kaupade ohutu õhuveo suhtes kohaldatavate eeskirjadega või lennuohutust käsitlevate õigusaktidega.

2.1.2. ***Puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute suhtes eritingimuste või -tasude kehtestamise keeld***

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 1 lõikes 1 sätestatud mittediskrimineerimise üldpõhimõtte kohaselt ei tohiks lennuettevõtjad kehtestada puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikutele reisimisele eritingimusi.

Sellest tulenevalt võivad lennuettevõtjad määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõike 2 kohaselt nõuda üksnes seda, et olukorras, kus puudega inimene või piiratud liikumisvõimega isik vajab kohaldatavate ohutusnõuete täitmiseks abi, saadaks teda mõni teine isik.

2.2. **Tasuta eriabi**

Selleks et pakkuda puuetega inimestele ja/või piiratud liikumisvõimega isikutele lennureisivõimalusi, mis on võrreldavad teistele kodanikele pakutavate võimalustega, peaksid nad saama abi oma erivajaduste katteks nii lennujaamas kui ka õhusõiduki pardal ([12]). Sotsiaalse kaasatuse huvides ning vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikele 1 ja artiklile 10 peavad puuetega inimesed ja/või piiratud liikumisvõimega isikud saama sellist abi lisatasuta. Sellest tulenevalt ei tohi lennuettevõtjad, nende esindajad, reisibürood, reisikorraldajad ja lennujaama käitajad nõuda puudega inimeselt või piiratud liikumisvõimega isikult lisatasu abi eest, mida osutatakse lennujaamas või õhusõiduki pardal.

2.3. **Lennundusohutus**

Kõikide reisijate ja meeskonnaliikmete puhul tuleb järgida lennundusohutuse aluspõhimõtet ning seda ei tohi rikkuda. Siiski tuleks tagada, et seda põhimõtet rakendatakse võimaluse korral viisil, mis võtab arvesse puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute erivajadusi ning nende õigust kasutada transporti teistega võrdsetel alustel ja et see ei mõjuta ebaproportsionaalselt nende reisimisvõimalusi. Lennundusohutuseeskirju tuleks kohaldada läbipaistval ja järjepideval viisil.

2.4. **Koostöö puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega**

Puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud teavad üldiselt kõige paremini, missugused on nende endi erivajadused reisi ajal. Seetõttu on hea tava, et lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad peavad puuetega inimesi esindavate organisatsioonidega pidevat dialoogi, et selliste inimeste liikumisvajadused oleksid paremini kaetud.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 konkreetsetes sätetes, mis on allpool esitatud, nõutakse sõnaselgelt, et lennujaama käitajad teeksid koostööd puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega:

määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 5 lõike 1 kohaselt peavad lennujaama käitajad tegema koostööd puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega ning määrama kindlaks saabumis- ja väljumispunktid, kuhu puuetega inimesed või piiratud liikumisvõimega isikud saavad hõlpsalt teatada oma saabumisest lennujaama ja paluda abi.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 9 lõikele 1 peavad lennujaama käitajad, kui nad võtavad vastu abi kvaliteedistandardid, tegema koostööd puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega (lisaks muudele asutustele).

ECACi dokumendi nr 30 5-D lisas on sätestatud, et lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad peaksid koolitusprogrammide, poliitika ja menetluste väljatöötamisel tegema koostööd puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega.

([12]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 4.

Puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid ühendavate organisatsioonidega konsulteerides oleks lennuettevõtjatel ja lennujaama käitajatel soovitav kaasata mitmesuguseid organisatsioone, kes esindavad eri liiki puudega inimesi ja piiratud liikuvusega isikuid.

Samuti on soovitatav, et lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad kaasaksid teenuste (sealhulgas abi, vahendite ja varustuse pakkumise teenuste) kavandamisse ja hindamisse ka puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavad organisatsioonid.

2.5. **Sujuv ja kvaliteetne abi, mis vastab iga reisija erivajadustele**

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikele 7 peab pakutav abi vastama võimalikult suures ulatuses konkreetse reisija erivajadustele.

Kõigile puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele ratastooli ja saatja pakkumine on lihtsustatud lähenemisviis, mis ei arvesta vajaduste mitmekesisust. Need vajadused võivad hõlmata näiteks nägemispuudega reisijatele juhiste andmist ja kuulmispuudega reisijatele olulise teabe edastamist neile ligipääsetavas vormingus. Abi tuleks korraldada nii, et välditaks katkestusi ja viivitusi, tagades samal ajal kõrged ja samaväärsed standardid kogu ELis ([13]). Abi osutades tuleks lähtuda põhimõttest, et see oleks piisav, mugav, ohutu ja sujuv. Seetõttu tuleks nii palju kui võimalik vältida abivajaja üleandmist ühelt abiandjalt teisele, sest sellised üleandmised põhjustavad sageli viivitusi ja sunnivad reisijaid ootama uusi saatjaid. Abistatavat reisijat ei tohiks kunagi jätta lennult maha, abita või saatjata, ([14]) välja arvatud juhul, kui reisijaga on kokku lepitud teisiti.

2.6. **Teabe esitamine ligipääsetavas vormingus**

Lennuettevõtjad ja lennujaama käitajad peaksid andma lennureisijatele kogu olulise teabe alternatiivses vormingus, mis on ligipääsetav ka puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele. Reisijatele antav teave peaks olema vaikimisi ligipääsetav puuetega inimestele (eriti veebisaidirakenduste, piletiautomaatide ja kasutajatoe puhul) ning alates 28. juunist 2025 tuleks see viia kooskõlla direktiivi (EL) 2019/882 ligipääsetavusnõuetega.

Alternatiivsete vormingute all peetakse silmas teabe samaaegset eri kujul esitamist, nii et see teave oleks kõigile ligipääsetav (näiteks kui teave esitatakse nii ekraanil kui ka akustiliste vahendite abil, on see ligipääsetav nii pimedatele kui ka kurtidele reisijatele). Ligipääsetavad vormingud on järgmised (loetelu ei ole ammendav): suur trükk; punktkirja versioon; pressitud reljeefsed tähemärgid; kergesti loetavad versioonid; audiovormingud, näiteks veebisaidid; mobiilirakendused; videovorming (subtiitritega ning rahvusvahelise ja riikliku viipekeele tõlkega) ja muu elektrooniline vorming. Teabe edastamist vaegkuuljatele võib hõlbustada telekaamerate ja visuaalse teabe (nt piktogrammide) kasutamine. Näiteks võib vajaliku teabe kuvada monitoridel. On hea tava, et lennujaamas on lennujaama lahtiolekuaegadel töötajad, kes oskavad hästi konkreetse riigi ja rahvusvahelisi viipekeeli. Teave tuleks esitada vähemalt samades keeltes kui teistele reisijatele kättesaadavaks tehtud teave ([15]).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõike 3 kohaselt peavad lennuettevõtjad ja nende esindajad tegema arusaadavas vormingus avalikult kättesaadavaks ohutuseeskirjad, mida kohaldatakse puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute suhtes, ning kõik piirangud, mida kohaldatakse puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute veo suhtes. See teave peaks olema ligipääsetav, selge ja kergesti leitav (vähemalt lennuettevõtjate ja nende esindajate veebisaitidel).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 II lisa kohaselt peavad lennuettevõtjad edastama kogu olulise teabe lennu kohta ligipääsetavas vormingus.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 5 lõikele 2 ja I lisale peavad lennujaama käitajad määrama saabumis- ja väljumispunktid, kus puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele antakse ligipääsetavas vormingus lennujaamaga seotud põhiteavet, mida nad vajavad lendude sooritamiseks.

([13]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 5.

([14]) ECACi dokumendi nr 30 5-D lisas on öeldud, et puuetega inimesed või piiratud liikumisvõimega isikuid, kes vajavad abi, ei tohiks jätta saatjata kauemaks kui 30 minutit.

([15]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 13.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 I lisa kohaselt peavad lennujaama käitajad esitama ligipääsetavas vormingus teabe, mida puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud vajavad oma lendude sooritamiseks.

Alates 28. juunist 2025 peavad lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad esitama transporditeavet (sealhulgas reaalajas reisiteavet) kooskõlas direktiivis (EL) 2019/882 sätestatud ligipääsetavusnõuetega. See kohustus kehtib ka veebisaitide, mobiilsideseadmetel põhinevate teenuste, aruka piletimüügi, iseteeninduster minalide ja piletiautomaatide suhtes.

3. **MÄÄRUSE (EÜ) NR 1107/2006 KOHALDAMISALA**

3.1. **Territoriaalne kohaldamisala**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 1 lõikes 2 on sätestatud, et kõnealust määrust kohaldatakse lennureisi tegevate puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute suhtes, kes kasutavad või kavatsevad kasutada reisijatele mõeldud kommertslennuteenuseid, et lahkuda asutamislepingu kohaldamisalasse kuuluva liikmesriigi territooriumil asuvast lennujaamast, istuda seal ümber või saabuda sinna ([16]).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 1 lõikega 3 on laiendatud määruse artiklite 3, 4 ja 10 kohaldamisala nende reisijate suhtes, kes lendavad kolmanda riigi lennujaamast asutamislepingu kohaldamisalasse kuuluva liikmesriigi territooriumil asuvasse lennujaama, kui lendu teenindav ettevõtja on ELi lennuettevõtja. Seepärast ei kohaldata määrust (EÜ) nr 1107/2006 lendude suhtes, mida teostavad kolmanda riigi lennuettevõtjad (st lennuettevõtjad, kellel ei ole ELi liikmesriigi poolt välja antud lennutegevusluba), kes teostavad lende kolmanda riigi lennujaamast ELi territooriumil asuvasse lennujaama.

3.2. **Isikuline kohaldamisala**

3.2.1. ***Mõiste „puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud“ määratlus***

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 2 punktis a on mõiste „puudega isik“ (termin on muutunud, uus termin on „puudega inimene“) või „liikumispuudega isik“ (termin on muutunud: „piiratud liikumisvõimega isik“) määratletud järgmiselt: „isik, kelle liikumisvõime on reisi ajal füüsilise (sensoorne või lokomotoorne, alaline või ajutine) või vaimse puude või kahjustuse või muu puude või vanuse tõttu piiratud ning kelle seisund nõuab asjakohast tähelepanu ning kõikidele reisijatele kättesaadavate teenuste kohandamist tema erivajadustele“.

Puuetega inimesed ei ole homogeenne rühm ja neil on erinevad vajadused. Mõnel neist võib olla rohkem kui üks puue. Mõni puue on nähtav, kuid paljud puuded on varjatud ega ole teistele kohe nähtavad (nt teatavad neurokognitiivsed häired ja kroonilised haigused) ([17]). Mitmes lennujaamas on rakendatud head tava ja antud varjatud puudega inimestele võimalus määratleda end abi vajava isikuna, kandes vastava kujundusega kaelakaarti, käevõru vms.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 tähenduses võib puue olla püsiv või mõnikord ainult ajutine (nt jalaluumurd). Puude sümptomid võivad olla vahel nähtavad ja vahel mitte, nii et isikud võivad mingil ajal olla liikumisvõimetud või piiratud liikumisvõimega, kuid samas muul ajal täiesti liikumisvõimelised.

([16]) Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 355 kohaselt ei kohaldata ELi õigust ELi toimimise lepingu II lisas loetletud riikide ja territooriumide suhtes (vt ELi toimimise lepingu II lisa https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Kõnealuste riikide ja territooriumide suhtes kohaldatakse selle asemel assotsieerimise erikorda, mis on sätestatud Euroopa Liidu toimimise lepingu neljandas osas. Taani ühinemisakti kohaselt ei kohaldata Fääri saarte suhtes liidu õigust. Seetõttu tuleb määruse (EÜ) nr 1107/2006 tähenduses käsitada Fääri saari kolmanda riigina.
Seevastu aga kohaldatakse vastavalt ELi toimimise lepingu artiklile 355 aluslepingute sätteid Prantsusmaa ülemeredepartemangude (st Guadeloupe, Prantsuse Guajaana, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy ja Saint-Martin) ning Assooride, Madeira ja Kanaari saarte suhtes. Seega on need piirkonnad määruse (EÜ) nr 1107/2006 tähenduses osa sellest liikmesriigist, kelle suhtes kohaldatakse aluslepingut.
Määrust (EÜ) nr 1107/2006 kohaldatakse ka Islandi ja Norra suhtes (vastavalt EMP lepingule) ning Šveitsi suhtes (vastavalt 1999. aasta Euroopa Ühenduse ja Šveitsi Konföderatsiooni vahelisele õhutranspordialasele kokkuleppele).

([17]) Euroopa Lennujaamade Nõukogu (ACI) avaldas 2024. aastal lennujaama käitajatele suunised „Assisting passengers with non-visible disabilities“ . Neis suunistes kirjeldatakse kõige levinumaid varjatud puudeid ja antakse praktilisi juhiseid selle kohta, kuidas sellise puudega inimesi aidata. Vt lähemalt: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Lennujaamad on järjest suuremad ja järjest keerulisema planeeringuga ning üheks põhjuseks, miks muidu ise hakkama saavad inimesed võivad abi paluda, on see, et väljumisväravasse tuleb jõuda piiratud aja jooksul. Kuigi need inimesed ei pruugi igapäevaelus abi vajada, võib neil esineda raskusi piiratud aja jooksul lennujaamades pikkade vahemaade läbimisel.

Seepärast on soovitatav, et lennujaama käitajad looksid kasutajasõbraliku, kergesti liigeldava lennujaama ning kasutaksid selget ühemõttelist märgistust, tagaksid, et vahemaad, mille reisijad peavad läbima, oleksid võimalikult lühikesed, ning teavitaksid reisijaid nende lendude olulistest üksikasjadest ja samuti muudatustest (nt väljumisvärava muutumine) niipea, kui selline teave on olemas.

Kui puuetega inimesed või piiratud liikumisvõimega isikud taotlevad abi, tuleks iga taotlust hinnata selle sisu põhjal, tagamaks, et abi on proportsionaalne asjaomase isiku tegelike vajadustega konkreetses keskkonnas (lennujaamas või õhusõidukis) ja lennutingimustes, kuid eeldatakse, et abi andmisele ei kehtestata põhjendamatuid piiranguid. Sellega seoses väärib rõhutamist, et mõni reisija võib vajada abi ainult lennujaamas (või isegi ainult teatavates lennujaamades, sõltuvalt lennujaama suurusest ja eripärast), kuid mitte õhusõiduki pardal.

See tähendab, et kui lennuettevõtja piirab lennuohutuseeskirjade täitmiseks puuetega reisijate arvu pardal, tohib ta selliseid piiranguid kohaldada üksnes nende reisijate suhtes, kes vajavad abi õhusõiduki pardal, kuid mitte nende puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute suhtes, kes vajavad abi ainult lennujaamas, et jõuda lennu väljumiseks väravasse ja pärast sihtkohta saabumist lennujaamast lahkuda.

3.2.2. ***Puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikutelt nende tervisliku seisundi tõendamise nõudmine***

Määruses (EÜ) nr 1107/2006 ei nõuta, et puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud esitaksid abitaotluse põhjendamiseks tõendeid oma seisundi kohta. Seetõttu ei ole lennuettevõtjatel lubatud selliseid tõendeid abi andmise eeltingimusena nõuda.

Siiski võib läbi viia põhjaliku küsitluse, kui lennuettevõtjal või tema esindajal, reisikorraldajal, lennujaama käitajal või lennujaama käitaja nimel eriabi andval ettevõtjal on mõistlik alus kahtlustada, et reisija võib tasuta abi saamist enda huvides kuritarvitada . Sellist küsitlust tuleks teha äärmiselt hoolikalt ja ettevaatlikult, võttes arvesse asjaomase reisija väärikust ja õigust eraelu puutumatusele. Kuritarvitamise avastamise korral võib abi andmisest keelduda.

Kui reisijal on terviseprobleem, mis võib ohustada tema ohutut transporti või teiste reisijate ja meeskonna tervist, ([18]) võib lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja taotleda tervisekontrolli, et teha kindlaks, kas reisija terviseseisund on lendamiseks sobiv. Lennuettevõtjate jaoks on hea tava aktsepteerida sagedase lendaja arstitõendeid, mille puhul arst kinnitab, et kroonilise terviseprobleemiga reisija seisund võimaldab tal lennata ning et tõendi kehtivusaja jooksul ei ole vaja iga reisi jaoks eraldi arstitõendit nõuda ([19]).

Kui on kindlaks tehtud, et isiku tervislik seisund ei ole lendamiseks sobiv (kas seetõttu, et asjaomase reisija puhul ei ole võimalik tagada tema ohutut transporti või seetõttu, et tema transportimine võib häirida konkreetse lennu ohutust), on lennuettevõtjal õigus keelduda selle isiku vedamisest ([20]).

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 ([21]) artikli 2 punktis j on samuti sätestatud, et lennuettevõtjatel on lubatud keelduda selliste isikute vedamisest, kelle tervislik seisund ei võimalda lennata. Seega ei kohaldata reisijate õigusi vastavalt määrusele (EÜ) nr 261/2004 isiku suhtes, kui isik jäetakse lennureisist maha mõistlikel põhjustel (sealhulgas juhul, kui keeldumise põhjuseks on asjaolu, et isikul ei ole tervislikel põhjustel soovitav lennata).

([18]) IATA resolutsioonis nr 700 (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) (22. väljaanne, juuni 2022) on täpsustatud asjaolud, mille korral võib olla asjaomane reisija tervisetõendit nõuda.

([19]) Vt IATA resolutsiooni nr 700 (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) punkt 3.1.3 sagedase lendaja arstitõend (Frequent Traveller's Medical Card / FREMEC) (22. väljaanne, juuni 2002).

([20]) Vastavalt punktile CAT.GEN.MPA.105 (Õhusõiduki kapteni vastutus), mis on sätestatud IV lisas. Komisjoni määrus (EL) nr 965/2012 (millega kehtestatakse lennutegevusega seotud tehnilised nõuded ja haldusmenetlused vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele (EÜ) nr 216/2008) A alajagu (ELT L 296, 25.10.2012, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.2.2004, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Tegurid, mis võivad olla piiratud liikumisvõime põhjused***

3.2.3.1. *Vanus*

Vanadusega seotud vaegused võivad piirata liikumisvõimet keskmise reisijaga võrreldes. Vajaduse korral tuleb piiratud liikumisvõimega isikuid toetada, osutades asjakohast abi.

Mitu lennuettevõtjat osutavad saatjata alaealiste korral teenust, mis võimaldab neil lastel reisida üksi ilma täiskasvanu, sugulase või eestkostjata lennuettevõtja töötajate järelevalve all. Sellised saatjata alaealised ei ole hõlmatud määrusega (EÜ) nr 1107/2006 ning puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele pakutav abi ei saa asendada saatjata alaealise teenust.

Olukordi, kus täiskasvanud reisivad koos väikelastega (eelkõige imikutega), kelle vanus võib piirata nende liikuvust lennujaamas (nt ei pruugi nad suurtes lennujaamades lühikese ajaga pika vahemaa läbimisega toime tulla ning liftide puudumise korral ei saa nad treppidest käia), ei tohiks jätta välja määruse (EÜ) nr 1107/2006 alusel antava abi kohaldamisalast. Sellistes olukordades võib osutada abi pagasi vedamiseks lennujaamas, et väikelapsega kaasas olev täiskasvanu saaks keskenduda abile, mida laps liikumisel vajab.

3.2.3.2. *Rasedus*

Lennuettevõtjatel ei ole kohustust vedada rasedaid reisijaid, kui tervise või ohutusega seotud põhjused ei võimalda neil lennata. Kui aga rasedus mõjutab reisija liikuvust (nt tema suutlikkust liikuda kiiresti ja probleemideta läbi suure lennujaama ja eelkõige ümberistumispunktides), võib seda pidada määruse (EÜ) nr 1107/2006 kohaldamisalasse kuuluvaks olukorraks.

3.2.3.3. *Ülekaalulised inimesed*

Kui ülekaaluliste isikute seisund vähendab selgelt nende liikuvust (nt takistab neil hõlpsat liikumist läbi lennujaama või õhusõiduki pardal), võib neid käsitada piiratud liikumisvõimega isikutena. Nagu mis tahes muu piiratud liikumisvõimega isikute kategooria puhul, võivad ohutusnõuded piirata ülekaaluliste isikute lubamist lennureisidele (nt sobivate istekohtade puudumise tõttu, kas siis istme enda või turvavöö suuruse või tugevuse tõttu).

4. **KOOLITUS**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 nõuete täitmise tagamisel on koolitus oluline element. Lennuettevõtjate ja lennujaama käitajate (sealhulgas nende nimel töötavate alltöövõtjate) töötajad, kes tegelevad otseselt reisijatega, peavad saama sobival tasemel koolitust.

Lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad peaksid oma töötajate koolitamise korraldamisel võtma arvesse ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jagu ([22]).

Koolitus peaks vastama konkreetse töökoha nõuetele ja koolitusel tuleb arvesse võtta määruses (EÜ) nr 1107/2006 või muudes rahvusvahelistes, ELi ja siseriiklikes õigusaktides sätestatud asjakohaseid õiguslikke kohustusi.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 11 on koolituskohustused jagatud kolme taseme vahel:

a) lennujaama käitajate ja lennuettevõtjate (sealhulgas nende alltöövõtjate) töötajad, kes osutavad puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele otsest abi, peavad läbima koolituse, mis annab neile konkreetsed ja praktilised teadmised selle kohta, kuidas selliste reisijate vajadusi rahuldada ([23]).

([22]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 10.

([23]) Näiteks peaksid lennuettevõtjate müügiesindajad ja kõnekeskuste töötajad läbima erikoolituse selle kohta, kuidas küsida teavet puude või piiratud liikuvuse kohta, millised on konkreetse puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku tüüpilised abivajadused ning kuidas abivajadus registreerida ja tagada sellise teabe nõuetekohane edastamine.
Samuti tuleks tutvustada tervise- ja ohutusalaseid aspekte puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamisel, et tagada ka neid abistavate töötajate tervis ja ohutus.

b) lennujaama käitajate või lennuettevõtjate alluvuses tegutsevad lennujaamatöötajad, kes tegelevad otseselt reisijatega, peavad läbima koolitused puuetega inimestele võrdsete võimaluste tagamise ja teadlikkuse suurendamise kohta puuetega inimeste suhtes ([24]). See koolituskohustus hõlmab vähem nõudeid ja on üldisem kui on nende töötajate koolitus (vt eelmine lõik), kes osutavad puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele otsest abi. Seda koolitust tuleb korraldada suuremale hulgale töötajatele.

c) kõik lennuettevõtjate ja lennujaama käitajate uued töötajad (sealhulgas need, kes ei tööta otseselt reisijatega) ([25]) peavad läbima puudeid käsitleva koolituse. Koolituse tase ja põhjalikkus peaks sõltuma sellest, kas töötajatel on reisijatega otsene kokkupuude. Kui selline kokkupuude puudub, võib koolitus olla määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklis 11 sätestatud kolmest koolitusliigist kõige vähem nõudlik ja kõige üldisem.

Lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad peavad tagama, et kõik nende töötajad käivad korrapäraselt täiendkoolitustel.

Kõik lennutranspordiga seotud töötajad peaksid saama vastava väljaõppe. Näiteks peaksid reisibüroode töötajad olema koolitatud selleks, et nad saaksid aru puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute eri kategooriate vajadustest ja vajatava abi liigist. Samuti peaksid turvatöötajad olema koolitatud nii, et nad julgestuskontrolle tehes austaksid võimalikult suurel määral puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute väärikust.

Koolitusprogrammide sisu osas tuleks konsulteerida puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega. Lennujaamade ja õhusõidukite käitajad peaksid kaaluma nende organisatsioonide kaasamist oma koolitusprogrammide sisu hindamisse ja võimaluse korral koolituse pakkumisse ([26]).

ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jagu sisaldab suuniseid selliste koolitusprogrammide ulatuse, sisu ja korralduse kohta, ([27]) mida lennuettevõtjad ja lennujaama käitajad peaksid oma koolitusprogrammide koostamisel arvesse võtma ([28]).

5. **REISI ETTEVALMISTAMISE SUHTES KOHALDATAVAD EESKIRJAD**

5.1. **Lennujaamade ja lennuettevõtjate veebisaitide ning mobiilsideseadmetel põhinevate teenuste, sealhulgas mobiilirakenduste kasutamine**

Üha enam kliente kasutab lennupiletite broneerimiseks ja oma abivajadusest teatamiseks veebisaitide ja mobiilsideseadmete kaudu pakutavaid teenuseid (sealhulgas lennujaamade ja lennuettevõtjate mobiilirakendusi). Selliselt kasutatavate veebisaitide kujundamisel tuleks alati arvesse võtta olemasolevaid rahvusvahelisi suuniseid ([29]) ja ELi standardeid ([30]), milles käsitletakse seda, kuidas arvestada puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadustega. ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao lisas 5-J kirjeldatakse üksikasjalikult standardeid, mida lennujaamad ja lennuettevõtjad peaksid järgima, et muuta oma veebisaidid ja mobiilirakendused ligipääsetavaks puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele. Nendes standardites on eelkõige märgitud, et puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele mõeldud teavet peaks olema lihtne leida ning see tuleks paigutada ühele lehele, millele pääseb lennuettevõtja kodulehelt või lennujaama veebisaidilt üheainsa klikiga. Kooskõlas direktiivi (EL) 2019/882 artikli 2 lõike 2 punkti c alapunktidega i ja ii peavad lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad tegema alates 28. juunist 2025 oma veebisaidid ja mobiiliseadmetes kasutatavad teenused (sealhulgas mobiilirakendused) ligipääsetavaks puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikutele ja seda võrdsetel alustel kõigi teiste reisijatega.

([24]) Sellesse kategooriasse peaksid kuuluma ka õhusõidukite kaptenid, et nad saaksid teha teadlikke otsuseid puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute pardalemineku kohta. Erilist tähelepanu tuleks pöörata varjatud puudeid käsitlevale koolitusele.
([25]) Näiteks tuleks maapealse teeninduse töötajatele õpetada liikumisabivahendite käsitsemist.
([26]) Vt ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-G lisa.
([27]) Vt täpsemalt ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-G lisa.
([28]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 10.
([29]) Praegu veebisisu juurdepääsusuunised (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.
([30]) Vt näiteks IKT-toodete ja -teenuste juurdepääsetavuse nõudeid käsitlev harmoneeritud Euroopa standard (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Teave lennuettevõtjatele puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute transpordiga seonduvate ohutuseeskirjade ja piirangute kohta**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikes 3 on sätestatud, et lennuettevõtja või tema esindaja teeb ligipääsetavas vormingus ja vähemalt samades keeltes kui teistele reisijatele kättesaadavaks ohutuseeskirjad, mida ta kohaldab puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vedamisel, samuti nende või liikumisabivahendite vedamise võimalikud piirangud, mis tulenevad õhusõiduki suurusest. Samas reisikorraldaja „teeb sellised ohutuseeskirjad ja piirangud kättesaadavaks oma korraldatavate, müüdavate või müügiks pakutavate reisipakettide, puhkusepakettide ja ekskursiooni-pakettide juurde kuuluvate lendude puhul".

Selline teave peaks hõlmama vähemalt ([31]) järgmist: ohutusnõuetega seotud piirangud või õhusõiduki suurusest tulenevad piirangud; olukorrad, kus saatev isik peab andma ohutusabi; juurdepääsetavate tualettruumide puudumine; liigutatavate käetugede puudumine vahekäigu pool; istme mõõtmed ja vahekäigu suurus, mis on seotud ohutusnõuetega või õhusõiduki suurusega; teave õhusõidukisisese ligipääsetavuse kohta; teave selle kohta, kas lennuettevõtja pakub õhusõiduki pardal tualettruumidesse pääsemiseks ratastoole; teave meditsiinivarustuse ja tunnustatud juhtkoerte transpordi kohta; teave meditsiinilise hapniku pakkumise kohta; teave selle kohta, kuidas abi saada ning kuidas kaebust esitada. Teave peaks olema esitatud lihtsas ja selges keeles. Lennuettevõtjad peaksid tegema ohutusprotseduure ja pardal pakutavat abi käsitleva teabe oma kodulehel ja klienditeeninduse kaudu hõlpsasti kättesaadavaks, nii et puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud saaksid selle põhjal teha teadliku otsuse, kas reisida konkreetsel lennul.

Võimaluse korral peaks selline teave olema reisijatele kättesaadav enne broneeringu tegemist või vähemalt niipea, kui selline teave saadakse.

5.3. **Broneerimine**

Klientidel peaks olema võimalik teha broneeringuid kas telefoni või interneti teel, et lennuettevõtjad saaksid (muu hulgas oma müügiesindajate ja reisikorraldajate kaudu) juba ennetavalt teada, et vajatakse abi, ning oleksid võimelised pakkuma puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele parimat võimalikku juurdepääsu. Lennuettevõtjad, nende esindajad ja reisikorraldajad, kes julgustavad kliente kasutama broneeringu tegemiseks vaid veebisaiti, peaksid arvesse võtma asjaolu, et mõnel isikul ei pruugi oma puude tõttu olla võimalik nende veebisaite kasutada ([32]).

Isikud, kes broneerivad oma pileteid veebisaidi kaudu, võivad siiski tahta selgitada oma erivajadustega seotud abivajadust pigem telefoni teel. Ka müügiesindajad saavad nii esitada asjakohaseid küsimusi ja kliendi abivajadust paremini mõista. Lennuettevõtjate seas on hea tava luua tasuta telefoniliinid (sealhulgas videovahendusteenused oma riigi viipekeeles) ja luua meeskond, kes on spetsialiseerunud abivajadustega seotud juurdepääsetavuse küsimustele. Enne puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute broneeringute kinnitamist peaksid lennuettevõtjad, nende esindajad ja reisikorraldajad tegema kõik mõistlikud jõupingutused, et kontrollida, kas esineb ohutusega seotud põhjusi, mis takistaksid selliste isikute paigutamist asjaomastele lendudele ([33]).

Lendude vahendajatel on soovitatav järgida sama lähenemisviisi. Lennuettevõtjate õigeaegne teabevahetus teiste lennuvahendajatega on oluline, et reisijaid oleks võimalik nõuetekohaselt teavitada.

Lennuettevõtjate esindajad peaksid hoiatama kliente, et nad tutvuksid asjaomase lennuettevõtja kehtestatud ohutus- ja julgestuspiirangutega enne lendu, sest sellised piirangud võivad mõjutada meditsiini- või liikumisabivahendite (nt teatavat liiki akud liikumisabivahendite jaoks) vedu. Liikumisabivahenditega reisimisel peaksid lennuettevõtjate esindajad teavitama liikumisabivahendite kaotsimineku või kahjustumisega seotud vastutust käsitlevatest eeskirjadest, et kliendid saaksid kaaluda, kas esitada erilise huvi deklaratsioon ([34]) või sõlmida asjakohane kindlustusleping.

([31]) Vt ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-J lisa.
([32]) Samuti tuleks kaaluda tekstsõnumite kasutamist, et tagada juurdepääs kurtidele ja kuulmispuudega isikutele.
([33]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 2.
([34]) Loe lähemalt erilise huvi deklareerimise kohta käesolevate tõlgendamissuuniste 9. peatükist.

Kui lennuettevõtjad ja reisibürood pakuvad jätkulende puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele, peaksid nad tagama, et reisijatel on ümberistumisega lennule jõudmiseks piisavalt aega, võttes arvesse asjaolu, et nad võivad vajada rohkem aega kui teised reisijad.

5.4. **Eelnev abivajadustest teatamine**

Eelnev abivajadusest teatamine on oluline tagamaks, et puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele, kes abi taotlevad, osutatakse asjakohast abi. See tähendab, et vastutavad töötajad on teadlikud nende isikute vajadustest ning on valmis ja võimelised pakkuma vajalikku varustust ning et lennuettevõtja ja lennujaama käitaja ressursse kasutatakse tõhusalt.

5.4.1. ***Eelnev abivajadusest teatamine***

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõigete 1 ja 2 kohaselt peavad puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud asjakohase abi saamiseks teatama vähemalt 48 tundi enne avaldatud lennu väljumisaega oma abivajadusest ja vajaduse korral vajadusest transportida oma liikumisabivahendeid ([35]) ning vajadusest kasutada tunnustatud juhtkoera abi. Sel juhul on lennujaama käitaja ülesanne tagada, et abi antakse viisil, mis võimaldab asjaomasel isikul sooritada lennu, mille ta on broneerinud.

Eelnev teavitamine peab alati olema lisatasuta, olenemata sellest, kuidas broneering on tehtud või selline teade edastatakse. Näiteks ei ole lubatud nõuda, et reisijad kasutaksid abivajadusest teatamiseks tasulisi telefoniliine.

Kui puuetega inimene või piiratud liikumisvõimega isik ei teata abivajadusest ette või teavitab sellest vähem kui 48 tundi enne lennu väljumisaega, peab lennujaama käitaja vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikele 3 tegema sellegipoolest kõik mõistlikud jõupingutused abi osutamiseks viisil, mis võimaldab asjaomasel isikul sooritada lennu, mille ta on broneerinud. Asjakohase abi andmiseks tuleks lennuettevõtjaga jagada järgmist teavet:

a) abivajaduste laad ja kirjeldus (eelkõige saatjate puhul), pagas ning võimaluse korral teave selle kohta, millal ja kus abi vajatakse;

b) liikumisabivahendite kirjeldus, sealhulgas kogus, mudel, mõõtmed, kaal, aku tüüp ja energiatarbimine (Wh) ning kasutusjuhend (kui see on olemas);

c) meditsiinivarustuse (nt meditsiiniline hapnik, ventilaator või respiraator) kirjeldus;

d) kas reisijat saadab tunnustatud juhtkoer;

e) kas reisija vajab õhusõiduki pardal ratastooli ([36]).

Iga puue on erinev, nii et puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel peaks olema võimalik esitada lisateavet, et selgitada oma abivajadust. Lennuettevõtjate, nende esindajate ja reisikorraldajate jaoks on hea tava lubada puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel esitada eelneval teatamisel lisateavet a vabas vormis, seda lisaks Rahvusvahelise Lennutranspordi Assotsiatsiooni (IATA) eriteenuste taotluste SSR-koodile (*special services request code*), mis kirjeldab üldjoontes nende isikute abivajadust. Lisaks peaks puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel olema võimalik esitada sellist lisateavet ka pärast esialgset abitaotlust, muu hulgas lennuettevõtja kodulehel pealkirja „Halda minu broneeringut“ all; lennuettevõtjale, tema esindajale või reisikorraldajale saadetava e-kirjaga; lennuettevõtjale, tema esindajale või reisikorraldajale tehtava telefonikõnega.

([35]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 I ja II lisa.

([36]) Määrusega (EÜ) nr 1107/2006 ei kohustata lennuettevõtjaid sõnaselgelt pardal ratastooli omama. ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao punktis 5.5 soovitatakse ECACi liikmesriikidel kehtestada lennuettevõtjatele kohustus omada uue õhusõiduki ja põhjaliku renoveerimise läbinud õhusõiduki pardal vähemalt üht ratastooli juhul, kui kõnealuses õhusõidukis on 100 või rohkem istekohta.
Määruse (EÜ) nr 1107/2006 II lisas nõutakse, et lennuettevõtjad oleksid valmis osutama puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele vajaduse korral asjakohast abi, kui need isikud soovivad liikuda oma istmelt tualettruumi, ning pardal hoitavad ratastoolid on lennuettevõtjate peamine vahend sellise abi osutamiseks.

Puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavad organisatsioonid, riiklikud täitevasutused, lennuettevõtjad, reisibürood ja lennujaama käitajad peaksid etendama aktiivset rolli teadlikkuse suurendamisel ning julgustama puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid, et nad teavitaksid oma abivajadustest võimaluse korral ette. Selle käigus peaksid nad hoiatama negatiivsete tagajärgede eest, mis võivad kaasneda oma vajadustest ette teatamata jätmisega. Puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid tuleks samuti julgustada oma abivajadusest eelnevalt teada andma – eelistatavalt lennu broneerimise ajal ja igal juhul vähemalt 48 tundi enne lennu kavandatud väljumisaega. Selleks võiks lennujaamades pakkuda reisijatele, kes ei ole oma abivajadusest eelnevalt teatanud, taskuformaadis kaarte, kus on info selle kohta, kuidas oma abivajadusest ette teatada, ja millised on teatamata jätmise korral võimalikud negatiivsed tagajärjed ([37]).

Selleks et reisijad saaksid tõendada, et nad on oma abivajadusest õigeaegselt teatanud, on hea tava, et lennuettevõtjad, reisibürood ja reisikorraldajad ning muud vahendajad, kes saavad eelteate abivajaduse kohta, annavad reisijale selle kohta kirjaliku kinnituse (näiteks elektroonilisel kujul (e-kiri) või pardakaardil). Kui lennuettevõtja, reisibüroo või reisikorraldaja lennujaama käitajale eelnevat teadet edasi ei anna, võib reisija esitada sellise kirjaliku kinnituse, mis on esialgne tõend selle kohta, et ta on eelnevalt õigeaegselt oma abivajadusest teada andnud ja et ta on teinud seda kokkulepitud viisil.

5.4.2. ***Lennuettevõtjate, nende esindajate ja reisikorraldajate kohustus hõlbustada eelnevat teatamist ja nõue edastada see teade asjaomastele osalistele***

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 6 lõike 1 kohaselt peavad lennuettevõtjad, nende esindajad ja reisikorraldajad võtma kõik vajalikud meetmed puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute abivajadust käsitlevate teadete vastuvõtmiseks kõigis müügipunktides asutamislepingu kohaldamisalasse kuuluva liikmesriigi territooriumil. See on kohustus kehtib ka telefoni ja interneti teel toimuva müügi korral.

Samuti on hea tava, et teised lendude vahendajad järgivad määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 6 lõikes 1 osutatud eeskirju.

Puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele tuleks pakkuda alternatiivseid sidevahendeid (nt veebisaidi broneerimisleht, veebivestlus, e-post ja otsetelefon ([38])), et nad saaksid oma abivajadusest eelnevalt teatada. Sellega tagatakse puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abi saamise õiguse tõhus kohaldamine vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikele 1 ja artiklile 10.

Vajadus abi järele lennujaamades on sageli seotud lennujaama terminalide paigutuse ja vahemaadega, mis nendeni jõudmiseks tuleb läbida. Seetõttu võib reisija vajada abi lennu väljumiskohas, kuid mitte saabumiskohas ega ühenduslennu ajal, või vastupidi. Seega peaks reisijatel olema võimalik eelnevalt teatada abivajadusest iga lennusegmendi lähte- ja/või sihtlennujaamas, et lennujaama käitajad saaksid oma ressursse paremini jaotada ja pakkuda kvaliteetsemat abi.

Lennuettevõtjate müügiesindajad peavad olema teadlikud kõigist eeskirjadest ja piirangutest, mis võivad takistada reisija vedu või mis on vajalikud abi osutamiseks. Samuti peab neil olema võimalik nõuda reisijalt kogu asjakohast teavet, mida on vaja, et otsustada, mis liiki abi on vaja.

Lisaks lennuettevõtja müügiesindajate ja abi vajavate reisijatega kokku puutuvate klienditeenindajate koolitamisele peaksid lennuettevõtjad tegema ennetavat koostööd oma reisibüroode ja reisikorraldajate võrgustikuga, tagamaks, et abi vajavatelt reisijatelt kogutakse vajalikku teavet.

Ka sõltumatud vahendajad võiksid olla teadlikud kõikidest eeskirjadest ja piirangutest, mis võivad takistada puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vedu või neile vajaliku abi andmist. Samuti peab neil olema võimalik nõuda reisijalt kogu asjakohast teavet, mis on vajalik selleks, et teha kindlaks abi liik. Kõnealuse teabe õigeaegne vahetamine lennuettevõtjate ja sõltumatute vahendajate vahel on oluline, et reisijaid oleks võimalik nõuetekohaselt teavitada (eriti olukorras, kus kohaldatakse konkreetseid tingimusi ja õigusi).

([37]) Vt ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-H lisa.
([38]) Vt ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-J lisa.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikes 1 on sätestatud, et reisija konkreetsetest abivajadustest teatamine hõlmab ka tagasilendu, kui edasi-tagasi lend on broneeritud sama lennuettevõtjaga. See tähendab, et puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud ei pea tagasilennu jaoks oma vajadustest uuesti teavitama. Hea tava on registreerida nende püsiva puudega või liikumispuudega reisijate abivajadused, kes reisivad sageli sama lennuettevõtjaga (reisija nõusolekul), ning kasutada seda teavet järgmisteks broneeringuteks, et reisija ei peaks iga kord, kui ta lennu broneerib, seda teavet uuesti esitama.

Isikuandmete töötlemine, sealhulgas isikuandmete kogumine ja säilitamine abivajadustest teatamise ajal ning nende andmete edastamine lennujaama käitajatele või tegutsevale lennuettevõtjale selleks, et nad saaksid täita abi andmise kohustust, peab olema täielikult kooskõlas ELi andmekaitsealaste õigusaktidega ([39]).

5.5. **Lennu broneeringu kinnitamisest või õhusõiduki pardale lubamisest keeldumine**

Üks määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklis 3 sätestatud juhtpõhimõtteid on see, et puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute broneeringust või nende pardalevõtmisest ei tohi keelduda ([40]).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikes 1 on sätestatud kaks erandit, mille puhul seda põhimõtet ei pea järgima. Need erandid on järgmised: a) kui asjaomase isiku vedamisel ei ole võimalik järgida õigusaktides kehtestatud ohutuseeskirju või lennuettevõtja sertifikaadi väljastanud asutuse kehtestatud ohutusnõudeid; b) kui puuetega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku pardaleminek või vedamine on füüsiliselt võimatu lennuki või selle uste suuruse tõttu.

Neid kahte erandit tuleks kasutada üksnes juhul, kui on kaalutud kõiki mõistlikke võimalusi lubada asjaomasel isikul reisida ja ükski neist ei ole teostatav.

Paljudes olukordades saab ohutusnõudeid täita, kui reisijat abistab saatja, kes kaasreisija tugiisikuna vastutab tema ohutuse eest. Sellistes olukordades võib lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja (vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikele 2) nõuda, et reisijaga oleks kaasas isik, kes suudab anda vajalikku ohutusabi.

Asjaolu, et reisija ei ole oma abivajadustest teatanud või ei ole esitanud piisavalt teavet nende abivajaduste kohta, ei õigusta iseenesest broneeringu kinnitamisest või pardaleminekust keeldumist.

Selleks et reisija saaks teha teadliku otsuse selle kohta, kuidas välistada lendu broneerides oht, et teda õhusõiduki pardale ei lubata, ning selleks, et lennuettevõtjatel ei oleks võimalik puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute pardalevõtmisest keelduda, on määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikes 3 sätestatud, et lennuettevõtjad peavad tegema ligipääsetavas vormingus avalikult kättesaadavaks ohutuseeskirjad, mida nad kohaldavad puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute veo suhtes, ning kõik liikumisabivahendite veo piirangud, mis tulenevad õhusõiduki suurusest.

Kui lennuettevõtja keeldub lennu broneerimisest või pardaleminekust artikli 4 lõikes 1 sätestatud põhjusel, peab lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja sama sätte kohaselt tegema mõistlikke jõupingutusi, et pakkuda reisijale vastuvõetavat alternatiivi. Hea tava on, et lendude vahendajad järgivad sama lähenemisviisi.

Lennuettevõtjad peavad teavitama puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid (eelistatavalt eelneva teatamise etapis, kuid igal juhul võimalikult kiiresti), kas nad kavatsevad rakendada ühte kahest artikli 4 lõikes 1 sätestatud erandist. Seejärel on asjaomasel reisijal võimalik otsustada mõne alternatiivse võimaluse kasuks. See tuleneb määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõike 4 sõnastusest, mille kohaselt tuleb teave esitada „viivitamata“.

Seepärast peaksid lennuettevõtjad reisijaid eelnevalt teavitama kõigist asjakohastest asjaoludest (näiteks lendu teostava lennuettevõtja muutmine või õhusõiduki vahetus), mis võivad mõjutada nende suutlikkust vedada puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid.

([39]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 12. Vt ka Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus) (ELT L 119, 4.5.2016, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Vt käesolevate suuniste punkt 2.1.1.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikes 1 on sätestatud, et kui reisija jäetakse lennureisist maha puude või piiratud liikumisvõime tõttu, tuleb reisijale ja teda saatvale isikule kui lennuettevõtja poolt nõutavale tugiisikule pakkuda (vastavalt määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklile 8) kas võimalust valida i) kogu pileti ostuhinna tagasimaksmise (ja mitmekordse peatumisega lennu korral tagasilennu õiguse) vahel või ii) otsustada asenduslennu kasuks. Tagasilennu või asenduslennu õigus sõltub sellest, kas puudega inimene või piiratud liikumisvõimega reisija suudab tagasilennul või asenduslennul täita kohustuslikke ohutusnõudeid.

Kui lennuettevõtja keeldub puudega inimesele või piiratud liikumisvõimega isikule lennureisi broneerimisest viisil, mis on vastuolus määruse (EÜ) nr 1107/2006 sätetega, on sellisel isikul õigus hüvitisele (vastavalt määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklile 7), reisi ümberbroneerimisele või piletihinna hüvitamisele ja abile (vastavalt määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklitele 8 ja 9)) ([41]).

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikele 4 peab lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja, kes keeldub broneeringu vastuvõtmisest puude või piiratud liikumisvõime tõttu, viivitamata teavitama puudega inimest või piiratud liikumisvõimega isikut keeldumise põhjustest. See hoiab ära meelevaldse keeldumise puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute vedamisest. Lennuettevõtjad peaksid esitama keeldumise kohta selge ja täpse põhjenduse, viidates konkreetselt asjakohastele riiklikele, rahvusvahelistele või ELi ohutusalastele õigusaktidele või asjaomase asutuse otsusele. Üldine viide määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikele 1 ei ole piisav. Kui see on asjakohane, peaksid lennuettevõtjad täpsustama, millised õhusõiduki omadused muudavad kõnealuse puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku pardale võtmise või transpordi füüsiliselt võimatuks. Lendude vahendajatel on soovitatav järgida sama lähenemisviisi.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõike 4 kohaselt peab lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja asjaomase isiku taotluse korral teatama talle kirjalikult keeldumise põhjused viie tööpäeva jooksul alates taotluse esitamisest. Hea tava on, et lendude vahendajad järgivad sama lähenemisviisi.

Lennuettevõtjad, nende esindajad ja reisikorraldajad peavad suutma põhjendada riiklikele täitevasutustele (või vahekohtumenetluse käigus ja/või vajaduse korral kohtus), miks nad keeldusid puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku broneeringu vastuvõtmisest või pardale võtmisest määruse (EÜ) nr 1107/2006 alusel. Seetõttu tuleb asjaomane teave registreerida ja säilitada selleks ettenähtud aja jooksul, isegi kui reisija ei taotle põhjenduste kirjalikku esitamist. Kuna määruses (EÜ) nr 1107/2006 puuduvad selged eeskirjad tähtaegade kohta, peaksid need asutused säilitama asjakohase teabe asjaomastes siseriiklikes õigusaktides sätestatud ajavahemike jooksul.

5.6. **Nõue omada saatjat, kes on kaasreisija ohutuse eest vastutav tugiisik**

Vastavalt diskrimineerimiskeelu üldpõhimõttele ei või lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja kehtestada puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isikule reisimiseks eritingimusi.

Lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja võib nõuda puudega inimeselt ja piiratud liikumisvõimega isikult, et neid saadaks reisil mõni teine isik, üksnes juhul, kui asjaomane reisija ei saa iseseisvalt hakkama ja tema vedu kujutaks endast ohutusriski, kuna ta ei suuda kohaldatavaid ohutusnõudeid iseseisvalt täita ([42]). Sel juhul võib lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja (vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikele 2) nõuda, et puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isikuga oleks kaasas isik, kes suudab osutada kohaldatavate ohutusnõuete täitmiseks vajalikku abi (kaasreisija ohutuse eest vastutav tugiisik).

Lennuettevõtjad peaksid teavitama oma kliente tingimustest, mille alusel nad nõuavad, et puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isikuga koos reisib kaasreisija ohutuse eest vastutav tugiisik.

Puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute vedamisest ei tohi keelduda ning neilt ei tohi nõuda, et nad reisiksid koos tugiisikuga üksnes seetõttu, et nad ei suuda õhusõiduki pardal iseseisvalt teha oma heaoluga seotud toiminguid (näiteks kui nad ei saa üksi süüa või tualettruumi kasutada). Reisija otsustab ise, kas reisida koos isikuga, kes aitab täita isikliku heaoluga seotud ülesandeid. Salongipersonalilt ei nõuta siiski isikliku abi osutamist puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele (näiteks abi söömisel või joomisel, abi pesemisel või tualettruumis, kui reisija ei suuda iseseisvalt kasutada tualettruumi, või ravimite manustamisel).

([41]) Vt määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 2 punkt j ja artikli 4 lõige 3.

([42]) See hõlmab ka isikuid, kes ei suuda ise kinnitada ega lahti teha oma turvavööd; lahkuda oma istekohalt ja liikuda avariiväljapääsu juurde ilma teiste abita; saada kätte ja panna selga päästevesti; panna ilma kõrvalise abita endale pähe hapnikumaski; mõista ohutusalast teavet ning meeskonna poolt hädaolukorras antud nõuandeid ja juhiseid (sealhulgas ligipääsetavas vormingus edastatavat teavet).

Selleks et aidata lennuettevõtjatel või nende esindajatel või reisikorraldajal kindlaks teha, kas puudega inimene või piiratud liikumisvõimega isik võib reisida saatjata, peaksid nad esitama neile küsimusi kohaldatavates ohutuseeskirjades sätestatud kriteeriumide kohta ega tohiks eeldada, et nad suudavad ohutuseeskirju iseseisvalt täita.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1007/2006 artikli 4 lõikele 4 peavad lennuettevõtjad, nende esindajad või reisikorraldajad esitama üksikasjalikud põhjendused, kui nad nõuavad, et puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isikuga koos lendaks ka saatja.

Sõltuvalt konkreetsetest asjaoludest võib lennuettevõtja jaoks olla hea tava lubada puudega inimesel või piiratud liikumisvõimega isikul küsida abi teiselt sama lennu reisijalt, kes abistaks isikut vabatahtlikuna.

Kui lennuettevõtja nõuab, et puudega või piiratud liikumisvõimega isikut saadaks tema ohutuse eest vastutav tugiisik, on hea tava, et lennuettevõtja pakub kaasreisija ohutuse eest vastutavale tugiisikule tasuta transporti ([43]). Teiste transpordiliikide (st raudtee-, bussi- ja veetransport) puhul on juba olemas õigus selliseid kaasa reisivaid tugiisikuid tasuta transportida.

Puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid tuleks teavitada kõigist tugiisiku transpordiga seotud lisakuludest, kui lennuettevõtja tugineb määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikele 2, millega nõutakse, et puudega inimest või piiratud liikumisvõimega isikut saadab ohutuse eest vastutava tugiisik.

5.7. **Reisimine tunnustatud juhtkoeraga**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikes 2 ja II lisas on sätestatud, et juhul, kui puudega inimene või piiratud liikumisvõimega isik vajab tunnustatud juhtkoera abi, peavad lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad juhtkoera veo korraldama, tingimusel et i) see isik teatab lennuettevõtjale või tema esindajale või reisikorraldajale, et ta reisib tunnustatud juhtkoeraga; ning ii) kõnealusest koerast teavitamine ja tema vedu on kooskõlas kõigi kohaldatavate siseriiklike eeskirjadega, mis käsitlevad juhtkoerte vedu õhusõiduki pardal.

Määruses (EÜ) nr 1107/2006 kasutatakse väljendit „tunnustatud juhtkoerad“, et teha selgeks, et sellised koerad i) on valitud ja koolitatud nii, et nad vastavad puudega isiku individuaalsetele vajadustele, ning ii) kasutavad omandatud võimeid ja oskusi, kui nad abistavad omanikke nende igapäevases tegevuses. Tagamaks, et sellised koerad ei kujutaks endast ohtu lennundusohutusele, on neid lisaks oma omaniku abistamisega seotud eriülesannete täitmisele koolitatud ka liikuma ohutult avalikes kohtades ja omanikule kuuletuma. Lennuohutuse huvides võib lennuettevõtja nõuda koera omanikult tõendit selle kohta, et koer on läbinud vajaliku väljaõppe.

Juhtkoerte all ei peeta silmas mitte ainult pimedate või nägemispuudega isikute juhtkoeri, vaid ka muud liiki puudega inimesi abistavaid koeri. Näiteks võib tuua kuulmiskoerad, kes abistavad kurte ja vaegkuuljaid, või liikumiskoerad, kes abistavad füüsilise puudega inimesi (nt tagavad neile tasakaalu ja stabiilsuse).

Praegu puuduvad ELi tasandi eeskirjad juhtkoerte koolitamise või sertifitseerimise kohta. See võib takistada lennuettevõtjatel ja lennujaama käitajatel hinnata, kas koer kvalifitseerub tunnustatud juhtkoeraks. On soovitatav, et riiklikud täitevasutused, tööstusorganisatsioonid, puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute organisatsioonid ning juhtkoerte koolitamise valdkonnas tegutsevad organisatsioonid lepiksid kokku ühtlustatud eeskirjades, et hinnata, kas koer on saanud tunnustatud juhtkoeraks kvalifitseerumiseks vajaliku koolituse.

([43]) Vt ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-H punkt 4.2.4.2. Komisjon esitas 29. novembril 2023 seadusandliku ettepaneku võtta vastu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 liidus reisijate õiguste järgimise tagamise osas (COM(2023) 753 final). Ettepaneku kohaselt peavad lennuettevõtjad vedama kaasreisija ohutuse eest vastutavaid tugiisikuid tasuta ja võimaluse korral määrama neile istekoha selle puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku kõrval, kes vajab kohaldatavate lennundusohutusnõuete täitmiseks abi.

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) nr 576/2013 ([44]) on kehtestatud teatavad nõuded, millele koerad peavad vastama, et neil lubataks ühest liikmesriigist teise reisida, ja mis on eelkõige seotud identifitseerimissüsteemide ja vaktsineerimistõenditega. Tööstusharu ja asjaomased sidusrühmad (eelkõige puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikute ühendused) peaksid aktiivselt suurendama juhtkoerte omanike teadlikkust nendest nõuetest.

5.8. **Istekohtade reserveerimine**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 II lisa kohaselt peavad lennuettevõtjad taotluse korral ning ohutusnõudeid ja vabade istekohtade olemasolu arvestades tegema kõik mõistlikud jõupingutused, et korraldada lendude ajal lennuki salongis istekohad puudega või piiratud liikumisvõimega isikute erivajadusi silmas pidades.

Lennuettevõtjad peaksid lennukites kindlaks määrama istekohad, mis on ette nähtud puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele. Lennuettevõtjate jaoks on hea tava hoida need istekohad vabad ning reserveerida need puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele kuni lennu väljumisajani ning tagada, et need on viimased istekohad, mis antakse teistele reisijatele, kes ei vaja abi.

Lennuettevõtjad, kes määravad istekohad kindlaks enne lendu, peaksid võimaldama puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel broneerida ette istekohti, mis vastavad nende vajadustele kõige paremini ning on kooskõlas ohutuspiirangutega.

Kõnealuse määruse artikli 10 ja II lisa kohaselt peavad lennuettevõtjad, kes võtavad reisijakohtade eelbroneerimise eest tasu, loobuma sellistest eelbroneerimistasudest puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute puhul, et nad saaksid valida istekoha, mis vastab kõige paremini nende vajadustele. Istekohtade jaotamisel kohaldatakse kõikidele reisijatele kehtivad asjakohased ohutusnõuded. Puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid ei tohi määrata ega lubada istekohtadele, mis asuvad otse avariiväljapääsu juures või kus nende viibimine võib segada meeskonnaliikmetel ülesannete täitmist, piirata ligipääsu avariivarustusele või takistada õhusõidukil olevate inimeste evakueerimist hädaolukorras ([45]). Lennuettevõtjad peaksid avaldama oma veebisaidil põhimõtted, mille alusel puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele istekohad määratakse. Kui isik teavitab lennuettevõtjat, tema esindajat või reisikorraldajat oma puude laadist, peaks viimane teavitama reisijat kõige lihtsamini juurdepääsetavatest istekohtadest ja määrama sellele reisijale sobiva istekoha (näiteks teisaldatavate käetugedega, tualeti lähedal asuva ning puudega inimesele ja tema tugiisikule kõrvuti paiknevad istekohad).

Vajaduse korral tuleks istekohad ümber jaotada, et tagada puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele ning nende ohutuse eest vastutavatele tugiisikutele sobivad istekohad.

Igal juhul tuleks puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele selgitada, et määratud istekohti ei ole võimalik tagada, sest istekohtade asetust võivad mõjutada käitamisnõuded (nt õhusõiduki vahetus). Sellistes olukordades tuleks siiski teha kõik endast olenev, et võtta arvesse puuetega inimeste vajadusi (nt püüda määrata samaväärset istekohta).

Selleks et võimaldada lennuettevõtjatel puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele sobivaid istekohti eraldada, on väga oluline, et nad teataksid oma abivajadusest. Ideaaljuhul peaksid nad seda tegema lennu broneerimisel ja hiljemalt 48 tundi enne lennu kavandatud väljumist.

5.9. **Teabe edastamine lennujaamale ja lendu teostavale lennuettevõtjale**

Lennuettevõtjate, nende esindajate ja reisikorraldajate ülesanne on edastada kogu puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutelt kogutud teave nii lähte-, saabumis- ja transiitlennujaamade käitajatele kui ka lendu teostavale lennuettevõtjale (kui broneeringut ei tehtud kõnealuse lennuettevõtja juures). Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 6 lõikes 2 on sätestatud, et kui reisija teatab abivajadusest vähemalt 48 tundi enne lennu avaldatud väljumisaega, peab lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja edastama asjaomase teabe vähemalt 36 tundi enne lennu väljumisaega. Artikli 6 lõikes 3 on sätestatud, et kõigil muudel juhtudel peavad nad edastama sellise teabe võimalikult kiiresti.

([44]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. juuni 2013. aasta määrus (EL) nr 576/2013 lemmikloomade mittekaubandusliku liikumise kohta, millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 998/2003 (ELT L 178, 28.6.2013, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Vt komisjoni 5. oktoobri 2012. aasta määruse (EL) nr 965/2012 (millega kehtestatakse lennutegevusega seotud tehnilised nõuded ja haldusmenetlused vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusele (EÜ) nr 216/2008) IV lisa AMC1 (nõuete täitmise alternatiivsed meetodid) punkti CAT.OP.MPA.155 alapunkti c (ELT L 296, 25.10.2012, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 6 lõike 4 kohaselt peab lendu teostav lennuettevõtja võimalikult kiiresti pärast lennu väljumist teatama sihtlennujaama käitajale selle lennu pardal olevate selliste puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute arvu, kes vajavad abi sihtlennujaamas, ning täpsustama kõnealuse abivajaduse laadi. Seda nõuet kohaldatakse üksnes juhul, kui sihtlennujaam asub sellise liikmesriigi territooriumil, mille suhtes kohaldatakse asutamislepingut.

Asjakohasel tasemel abi tagamiseks tuleks puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute taotlused registreerida ja edastada lendu teostavale lennuettevõtjale ja lennujaama käitajale, kasutades rahvusvaheliselt kokkulepitud IATA SSR-koode ([46]).

Võimaluse korral tuleks teave reisija üksikasjalike vajaduste kohta edastada vabateksti väljal, mis on nähtav abi vajavate reisijate nimekirja (PAL) / abi vajavate reisijate nimekirja tehtud muudatuste nimekirja (CAL) sõnumisüsteemis, või muus sidusrühmade vahel kokku lepitud sobivas vormingus. See on eriti oluline isikute puhul, kellel on mitmesuguseid erivajadusi, mida ei ole IATA koodide abil lihtne kindlaks määrata. Näiteks „varjatud puudega inimesed“ on väga lai kategooria, mis hõlmab inimesi, kellel on mitmesuguseid erivajadusi, mis on abistavate töötajate jaoks vähem nähtavad, kuid mis siiski liigitatakse ühe ja sama IATA koodi alla.

Puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele tuleks pakkuda lahendusi, mis võimaldavad neil oma vajadustest ette teatada kõige lihtsamal, selgemal ja arusaadavamal viisil. Seda teavet tuleks jagada võimalikult kiiresti kõigi nende abistamisega seotud isikutega.

6. **ABI LENNUJAAMAS**

6.1. **Kohtumispunktide määramine**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 5 lõike 1 kohaselt peavad lennujaama käitajad tegema koostööd puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega ning määrama saabumis- ja väljumiskohtades kindlaks punktid, kus puuetega inimesed või piiratud liikumisvõimega isikud saavad hõlpsasti teada anda oma saabumisest lennujaama ja paluda abi. Need punktid tuleks määrata koostöös lennujaama kasutajatega lennujaama kasutajate komitee ([47]) vahendusel (kui selline komitee on olemas) ning puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate asjaomaste organisatsioonidega, võttes arvesse kohalikke tingimusi.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 5 lõike 1 kohaselt peavad need punktid asuma lennujaama piirides või lennujaama käitaja otsese kontrolli all olevas punktis kas terminalihoones või sellest väljaspool. See tähendab, et need punktid peaksid paiknema vähemalt terminalihoonete peasissepääsude juures, registreerimislaudade alal. rongi-, kergraudtee-, metroo- ja bussijaamades, taksopeatustes ja muudes reisijate saabumispunktides ning lennujaama parklates ([48]).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 5 lõike 2 kohaselt peavad sellised saabumis- ja väljumispunktid olema selgelt tähistatud ning pakkuma ligipääsetavas vormingus põhiteavet ([49]) lennujaama kohta. Selline põhiteave peaks sisaldama lennujaama plaani ja selle juurdepääsetavuselemente (näiteks maksimaalne võimalik vahemaa, mis lennujaamas tuleb läbida, ning kõik takistused, nagu astmed, kitsad ukseavad või käimasolevad remonditööd); loetelu kõikidest teenustest, mida asjaomases lennujaamas pakutakse puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele; selle ettevõtja kontaktandmed, kes puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele lennujaamas abi osutab. Sama teave peaks olema kättesaadav ka lennujaama veebisaidil, et reisijad saaksid sellega juba enne reisi tutvuda.

Märgistus peaks olema selge ja ühemõtteline ning eelistatavalt järgima rahvusvahelisi märgistusstandardeid.

Lennuettevõtjate, nende esindajate ja reisikorraldajate jaoks on hea tava teavitada puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid sellest, kui oluline on tutvuda lennujaamade veebisaitidel pakutava teabega lennureisi väljumise, saabumise ja ümberistumise kohta.

([46]) IATA SSR-koode käsitlev selgitus on esitatud ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao punktis 5.8.1.

([47]) Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 2 punktis g on „lennujaama kasutaja“ määratletud kui „füüsiline või juriidiline isik, kes vastutab reisijateveo eest õhu kaudu kõnealusest lennujaamast või kõnealusesse lennujaama“. Artikli 2 punktis h on „lennujaama kasutajate komitee“ määratletud kui „lennujaama kasutajate või neid esindavate organisatsioonide komitee“.

([48]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 5.

([49]) ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-K lisas on esitatud lennujaama käitajatele üksikasjalikud juhised selle kohta, kus eespool nimetatud saabumis- ja väljumispunktid peaksid lennujaamas paiknema ja kuidas need tuleks tähistada.

6.2. **Kes peaks puuetega inimesi või piiratud liikumisvõimega isikuid lennujaamas abistama?**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõike 1 kohaselt vastutab lennujaamas abi osutamise eest lennujaama käitaja. Neil lennujaama käitajatel on keskne roll kõigi lennujaamas osutatavate teenuste osutamisel. Seetõttu on neil kõige paremad võimalused tagada, et puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud saaksid kvaliteetset abi. Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikele 2 võib lennujaama käitaja osutada puudega või piiratud liikumisvõimega isikutele määruse I lisas loetletud abi ise või sõlmida kõnealuse abi osutamiseks lepingu ühe või mitme kolmanda isikuga. Mõlemal juhul vastutab abi andmise eest lennujaama käitaja ning osutatav abi peab vastama kvaliteedinõuetele, mille lennujaama käitaja on kehtestanud kooskõlas määrusega (EÜ) nr 1107/2006 ([50]).

Lennujaama kasutajate komitee ja isegi üksikud lennuettevõtjad võivad nõuda, et lennujaama käitaja sõlmiks sellise lepingu.

Kui lennujaama käitaja keeldub sõlmimast puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele abi osutamiseks lepingut kolmanda isikuga, peab ta seda vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikele 2 kirjalikult põhjendama.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikes 2 on sätestatud, et kui lennujaama käitaja otsustab sõlmida kolmanda isikuga lepingu puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele abi osutamiseks, peab ta seda tegema koostöös lennujaama kasutajatega (lennujaama kasutajate komitee vahendusel, kui selline komitee on olemas). Seepärast tuleks lennujaama kasutajatega konsulteerida sellise lepingu sisu osas (nt teenuse miinimumnõuded; töötavate isikute arv; vahendid, mida töövõtja peab kasutama abi osutamiseks) ning kolmandast isikust töövõtja valimiseks (st pakkumuste hindamine ja lepingu sõlmimine).

6.3. **Lennujaama kasutajatelt nõutav eriotstarbeline tasu abi rahastamiseks**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikes 1 on sätestatud, et puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele tuleb osutada abi ilma lisatasuta.

Kui lennujaama käitaja ei taha kanda sellise abi kulusid üksi, võib ta (vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikele 3) mittediskrimineerival alusel nõuda igalt lennujaama kasutavalt lennuettevõtjalt eriotstarbelist tasu. See eriotstarbeline tasu peab olema proportsionaalne iga lennuettevõtja lennujaama suunduvate ja sealt väljuvate reisijate arvuga ning sellest tuleks rahastada kõnealust abi nii, et koormus jaotub võrdselt kõigi lennujaama kasutavate reisijate vahel, et vältida puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vedu takistavaid tegureid.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikele 4 peab see eriotstarbeline tasu olema mõistlik, kulupõhine ja läbipaistev.

Tagamaks, et lennuettevõtjatelt võetavad eriotstarbelised tasud on kulupõhised (st proportsionaalsed puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele antava abiga) ning et lennujaama käitaja ei rahasta nendest tasudest muud kui sellise abi andmisega seotud tegevust, tuleks tasud kehtestada ja neid kohaldada täiesti läbipaistvalt ([51]).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõike 4 kohaselt kehtestab lennujaama käitaja eriotstarbelise tasu koostöös lennujaama kasutajatega ning lennujaama kasutajate komitee (kui selline komitee on olemas) või muu asjakohase üksuse vahendusel.

([50]) Vt punkt 6.5 allpool.
([51]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 9.

On hea tava, et lennujaama käitaja eestvedamisel konsulteeritakse lennujaama kasutajatega ja vahetatakse arvamusi eriotstarbelise tasu arvutamise elementide üle. Enne eriotstarbelise tasu esmakordset kehtestamist või selle tasu läbivaatamist peaks lennujaama käitaja edastama lennujaama kasutajatele asjakohase eelteate ja andma võimaluse oma seisukohtade esitamiseks. Lennujaama kasutajatele tuleks anda läbipaistvat ja asjakohast finants-, tegevus- ja muud asjakohast teavet, et nad saaksid esitada põhjendatud märkusi. Selline teave peaks olema piisavalt üksikasjalik, et võimaldada sidusrühmadel mõista kulude, teenuste taseme ja kulutegurite vahelist suhet. Üldiselt tuleks konsultatsioonide käigus selgitada ettepanekute olemust, kõige tõenäolisemalt mõjutatud osalisi, konkreetseid küsimusi, mille kohta tagasisidet soovitakse, ja tagasiside andmise tähtaega. Kõigile huvitatud isikutele tuleks anda võimalus oma seisukohtade esitamiseks. Otsus peab olema nõuetekohaselt põhjendatud. Kasutajatele tuleks tasude muutmise või uute tasude kehtestamise lõplikust otsusest eelnevalt mõistliku aja jooksul teada anda.

Kui lennujaama käitaja konsulteerib lennujaama kasutajate komitee või üksikute lennujaama kasutajatega puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele antava abi rahastamiseks ette nähtud eriotstarbelise tasu üle, peaks ta neile esitama vähemalt järgmise teabe: loetelu teenustest ja taristust, mida pakutakse saadud tasu eest; eriotstarbelise tasu kehtestamise metoodika; eriotstarbelisest tasust saadav tulu; tasust kaetavate teenuste kogukulud.

Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamise rahastamiseks eriotstarbelise tasu kehtestamise raames tuleks kehtestada ka abi tõhususe eesmärgid. Need tuleks igal aastal läbi vaadata, konsulteerides puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate ühenduste ning lennuettevõtjatega.

Lennujaama käitaja eestvedamisel tuleks lennujaama kasutajatega põhjalikult konsulteerida ja eriotstarbelise tasu arvutamise elementide üle arvamusi vahetada. Lennujaama käitajal on siiski õigus teha konsultatsiooniprotsessi lõpus lõplik otsus tasu arvutamise ja eriotstarbelise tasu suuruse kohta, mida ta peab asjakohaseks.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikele 5 peab lennujaama käitaja oma tegevuse kohta, mis on seotud puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele osutatava abiga, pidama vastavalt kehtivale kaubandustavale raamatupidamisarvestust eraldi oma muu tegevuse raamatupidamisarvestusest. Artikli 8 lõike 6 kohaselt tuleb täitevasutustele ja lennujaama kasutajatele teha kättesaadavaks iga-aastane auditeeritud ülevaade puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele abi osutamise eest saadud tasude ja tehtud kulutuste kohta.

Näited kulude kohta, mida võib sellest eriotstarbelisest tasust katta, on järgmised: otsesed abikulud (abi osutamisega seotud igapäevased kulud (nt abipersonali palk); muud abi andmisega seotud lisakulud (nt hoolduskulud, varustuse ostmine, ruumide rentimine, näiteks abipersonali bürooruumid); abi andmiseks vajalikele rajatistega seotud kapitalikulud ([52]); puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamiseks kasutatavate seadmete kapitalikulud; taristu ehitamise või moderniseerimise kulud, et teha see puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele ligipääsetavaks; kulutused, mis on tehtud puuetega inimestega seotud teadlikkuse suurendamist ja abistamist käsitlevate koolituse korraldamiseks lennujaama töötajate hulgas; halduskulud (näiteks aeg, mille lennujaama töötajad kulutavad abi osutamisega seotud pakkumismenetluse väljatöötamiseks ja lepingu rakendamiseks).

Sellise liikuvustaristu rahastamise suhtes, mida ei kasuta üksnes puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud (nt liftid ja liikumist abistavad konveierilindid), tuleks pidada eraldi raamatupidamisarvestust puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikutele osutatava abiga seotud tegevuse ja muude toimingute kohta ning seejuures tuleks eriotstarbelisest tasust rahastada ainult osa sellest liikuvustaristust (mis on proportsionaalne puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute poolt kasutamise osakaaluga kõnealuse liikuvustaristu kogukasutusest).

([52]) Määrusega (EÜ) nr 1107/2006 lubatakse kulude arvutamisel arvesse võtta omakapitali hinda. Omakapitali hinna all mõistetakse ettevõtja kasumi eeldatavat jaotamist omakapitaliinvestoritele. See on tulumäär, mida lennujaam maksab oma omakapitaliinvestoritele, et saada neilt omakapitali (netovara).

6.4. **Abi osutamine lennujaamas** ([53])

Eelnev teatamine ja asjakohane abi

Lennujaama käitajad on kohustatud osutama puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele abi, et nad saaksid liikuda lennujaamas asuvast määratud saabumispunktist õhusõidukisse ja õhusõidukist lennujaamas asuvasse määratud väljumispunkti. See hõlmab pardaleminekut ja pardalt lahkumist.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõike 7 kohaselt peab antav abi vastama võimalikult suures ulatuses konkreetse reisija erivajadustele ning olema korraldatud nii, et välditakse katkestusi ja hilinemist ([54]).

Kui reisija on oma abivajadusest nõuetekohaselt ette teatanud, peab lennujaama käitaja vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikele 1 osutama abi viisil, mis võimaldab isikul lennule jõuda.

Sama eeskirja kohaldatakse ka ümberistuvate reisijate suhtes vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikele 5. Kui reisija on oma abivajadusest nõuetekohaselt ette teatanud, peab lennujaama käitaja tagama, et reisijal oleks võimalik jõuda jätkulennule.

Reisijate puhul, kes ei ole nõuetekohaselt teatanud oma abivajadusest, peab lennujaama käitaja tegema kõik mõistlikud jõupingutused, et osutada abi, mida asjaomane isik vajab lennule jõudmiseks. Seega on abi osutamisel lubatud eelistada puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid, kes on eelnevalt nõuetekohaselt oma abivajadusest teatanud, tingimusel et tehakse kõik mõistlikud jõupingutused, et abistada ka neid reisijaid, kes ei ole eelnevalt oma abivajadusest nõuetekohaselt teatanud.

ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-D lisa ([55]) sisaldab kvaliteedistandardeid teenusele, mida lennujaama käitajad peaksid osutama lahkuvatele ja saabuvatele puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 I lisa kohaselt hõlmab lennujaamades pakutav abi puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute võimalust teatada oma saabumisest lennujaama ja edastada määratud saabumis- või väljumispunktides taotlus abi saamiseks, liikuda määratud punktist registreerimislauani, registreerida end lennule ja registreerida pagas, minna registreerimislaua juurest õhusõidukini, läbides passi-, tolli- ja julgestuskontrolli.

Mõiste „asjakohane abi“ kasutamine määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikes 7 tähendab, et abi peaks hõlmama ka käsipagasiga seonduvat abi, kui seda taotletakse lennule registreerimise, julgestus-, tolli- ja passikontrolli ning pardalemineku ajaks.

Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamise tingimused väljalennul

Lennujaama käitajad vajavad aega nii selleks, et valmistuda puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamiseks, kui ka selleks, et tagada lendude õigeaegne käitamine.

Sellest tulenevalt on määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikes 4 nõutud, et puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud peavad lennujaama käitajalt abi saamiseks valima ühe järgmistest võimalustest:

a) isik ilmub registreerimiseks kohale lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja poolt eelnevalt ja kirjalikult (sealhulgas elektroonilisel teel) ettenähtud ajal või (kui aega ei ole ette nähtud, siis) hiljemalt üks tund enne avaldatud väljumisaega, või

([53]) Lisaks määruses (EÜ) nr 1107/2006 loetletud abistamisülesannetega, mida lennujaama käitajad peavad täitma, kohustaks komisjoni 29. novembri 2023. aasta ettepanek võtta vastu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus reisijate õiguste kohta mitmeliigilisel reisil (COM(2023) 752 final) vedajaid pakkuma ühtseid mitmeliigilise reisi lepinguid, et teha koostööd terminalide käitajatega, et võimaldada puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel kasutada ühtse mitmeliigilise transpordi lepingut, eelkõige juhul, kui nad kasutavad oma reisi jooksul eri transpordiliike. Vedajad, kes pakuvad ühtseid mitmeliigilisi lepinguid, ja terminalide käitajad peavad tagama, et puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud, kes kasutavad ühtse mitmeliigilise transpordi lepinguid, peavad oma abivajadusest eelnevalt teatama ainult ühe korra. Vedajad ja terminali käitajad peavad teatavates ettepaneku I lisas loetletud mitmeliigilise transpordi sõlmpunktides looma ja käitama ühtseid kontaktpunkte, et võtta vastu puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abitaotlusi ning edastada need abi andmise eest vastutavatele üksustele.

([54]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 5.

([55]) Vt ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-D lisa lk 2, 3 ja 4.

b) isik saabub mõnda lennujaama piires määratud saabumis- või väljumispunkti ([56]) ajal, mille lennuettevõtja, tema esindaja või reisikorraldaja on varem kirjalikult (sealhulgas elektroonilisel teel) ette näinud, või (kui aega ei ole ette nähtud, siis) hiljemalt kaks tundi enne avaldatud väljumisaega.

Ratastoolide kasutamise võimaldamine lennujaamas, et tagada puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute sujuv transport

Lennujaama käitajad peaksid vastava taotluse saamisel võimaldama kasutada ratastooli, et tagada puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute sujuv transport lennujaamas alates nende isikute saabumisest lennujaama kuni õhusõiduki pardale minekuni ning õhusõidukist väljumisest kuni selle ajani, mil isik jõuab lennujaamast lahkumise punkti. Lennujaama käitajad peaksid võtma arvesse, et puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel on erinevad vajadused ning seda, kui suur võib olla abi vajavate reisijate arv. Üldiselt on teada, et lennujaama suurus võib mõjutada eri tüüpi ratastoolide kättesaadavust. Väikestes piirkondlikes lennujaamades võib valik olla piiratum, kuid eeldatakse, et suuremates lennujaamades on erivajadustega reisijate vajaduste rahuldamiseks rohkem ratastoole ([57]). Isegi kui ratastoolide valik on piiratud, peaksid lennujaama käitajad siiski tagama, et olemasolevad ratastoolid oleksid võimalikult mugavad ja ohutud.

Juhul kui puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud tulevad lennujaama oma ratastooliga, on hea tava, et lennujaama käitajad lubavad neil (nii palju kui võimalik ja tingimusel, et see on kooskõlas kehtiva julgestuskorraga) kasutada oma ratastooli kuni õhusõiduki pardale minekuni, eriti juhul, kui lennujaamas olevate ratastoolide tüübid ei sobi asjaomase reisija konkreetse puude jaoks. Samamoodi (ja kui see on võimalik, võttes arvesse ohutusega seotud korda), peaksid puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud saama kohe pärast pardalt lahkumist kätte oma liikumisabivahendid ning neid ei tohiks sundida minema liikumisabivahendi kättesaamiseks pagasisaali.

Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute liikumisabivahendite maapealne teenindus

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 I lisas on öeldud, et lennujaama käitajad vastutavad puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute liikumisabivahendite maapealse teeninduse eest. See hõlmab ka elektriliste ratastoolide teenuse pakkumist lennujaamas 48-tunnise etteteatamise korral ja tingimusel, et kohaldatakse ohtlikke kaupu käsitlevaid asjakohaseid õigusakte.

Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute liikumisabivahendite ajutine asendamine juhul, kui need on kahjustada saanud või kaotsi läinud

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 I lisa kohaselt peavad lennujaama käitajad olema valmis ajutiselt asendama kahjustunud või kaotsiläinud liikumisabivahendeid, kuid mitte tingimata identsete vahenditega. Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikes 7 sätestatud nõudele ja selleks, et osutada asjakohast abi, peaks selline asemele antav liikumisabivahend olema võimalikult sarnane kahjustunud või kaotsi läinud liikumisabivahendiga ning vastama konkreetse reisija erivajadustele. Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 8 lõikele 1 peab selline asendamine toimuma lisatasuta. Hea tava on lubada asjaomasel reisijal säilitada ajutist asendusvarustust seni, kuni kahjustunud liikumisabivahend on parandatud või uuega asendatud.

Abi lennule registreerimisel

Lennule registreerimise kohad peaksid olema projekteeritud nii, et need oleksid juurdepääsetavad nii ratastooli kasutavatele reisijatele kui ka eri puuetega liikumisvõimelistele inimestele. Tuleks tagada, et töötajad saavad kurtide ja vaegkuuljatega suhelda viipekeele või alternatiivsete suhtlusvahendite abil.

([56]) Vt punkt 6.1 saabumis- või väljumiskohtade määramise kohta.

([57]) See on kooskõlas määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikes 7 sätestatud kohustusega, et abi peab võimaluse korral vastama konkreetse reisija erivajadustele.

Kui lennujaam või lennuettevõtja kasutab lennule registreerimiseks iseteenindusseadmeid, kohaldatakse direktiivi (EL) 2019/882 ligipääsetavusnõudeid alates 28. juunist 2025. Direktiivi (EL) 2019/882 artikli 32 lõige 2 sisaldab siiski üleminekumeedet, mille kohaselt võivad liikmesriigid sätestada, et iseteenindusterminale, mida teenuseosutajad kasutavad seaduslikult teenuste osutamiseks enne 28. juunit 2025, võib jätkuvalt kasutada sarnaste teenuste osutamiseks kuni nende majanduslikult kasuliku tööea lõpuni, kuid mitte kauem kui 20 aastat pärast nende kasutuselevõttu. Hea tava on pakkuda puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele eraldi registreerimise ja pagasi äraandmise kohti, et lühendada ooteaega nende jaoks, kellel on raskem pikemat aega seista.

Abi passi-, tolli- ja julgestuskontrollis

Hea tava on kohandada passi-, tolli- ja julgestuskontrolli menetlusi puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadustega, et hõlbustada nende kontrollimist ohutul ja väärikal viisil ([58]).

Abi õhusõiduki pardale minekul

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 10 ja I lisa kohaselt peab lennujaama käitaja aitama ka puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel õhusõiduki pardale minna ning abistama neid liikumisel õhusõiduki ukse juurest istekohale ja pagasi paigutamisel.

Pardaleminekut käsitlev teave tuleks esitada eri tunnetusvahendite abil (nt valjuhääldi teadaannetega ja kirjalikult infotabloodel).

Rahvusvahelise Tsiviillennunduse Organisatsiooni (ICAO) käsiraamatus puuetega inimeste lennutranspordile juurdepääsu kohta (edaspidi „ICAO käsiraamat“ ([59]), mittesiduv) on öeldud, et puuetega inimestele, kes on ise määratlenud, et nad vajavad abi või lisaaega lennule minekuks, tuleks pakkuda võimalust eraldi (st enne kõiki teisi reisijaid) pardale minekuks, sest see on üldiselt väärikam ja isiku jaoks vähem stressi tekitav ning lennuettevõtja jaoks praktilisem. Sellise eelisjärjekorras pardalemineku tingimuseks on, et asjaomane reisija saabub väravasse õigel ajal ja et järgitakse ohutuskaalutlusi.

Abi saabumisel

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja I lisale peavad lennujaama käitajad andma puudega või piiratud liikumisvõimega isikule abi lennu sihtkohta saabumisel ja aitama tal õhusõidukist pagasit välja võtta; liikumisel oma istekohalt õhusõiduki ukse juurde, õhusõiduki pardalt lahkumisel; õhusõidukist pagasisaali liikumisel ja pagasi vastuvõtmisel; passikontrolli- ja tolliprotseduuride läbimisel; pagasisaalist määratud saabumis- või lahkumispunkti liikumisel.

Lennuettevõtja salongipersonali hea tava on tagada, et lennukist lahkumisel ootavad lennuki ukse juures lennujaama assistendid ja neid tutvustatakse abi vajavatele reisijatele. See aitab vältida segadust tekitavaid olukordi või abi andmata jätmist, näiteks kui abipersonal ei suuda kohe tuvastada abi vajavaid reisijaid (nagu võib juhtuda varjatud puudega inimeste puhul).

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõike 7 kohasele „asjakohase abi“ nõudele peaks abi pagasisaalist määratud saabumis- või lahkumispunktini liikumisel hõlmama puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute ning nende pagasi transporti pagasisaalist määratud kohta, kui nad seda taotlevad.

Tunnustatud juhtkoerte pardalevõtmine

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 7 lõikes 2 on sätestatud, et kui vaja on tunnustatud juhtkoera, siis tuleb seda nõuet täita, tingimusel et sellest nõudest teatatakse lennuettevõtjale või tema esindajale või reisikorraldajale vastavalt kohaldatavatele siseriiklikele eeskirjadele, mis käsitlevad juhtkoerte vedu õhusõiduki pardal (kui sellised eeskirjad on olemas). Määruse (EÜ) nr 1107/2006 I lisas on öeldud, et tunnustatud juhtkoerte maapealse teeninduse eest vastutavad lennujaama käitajad.

([58]) Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. märtsi 2008. aasta määrus (EÜ) nr 300/2008, mis käsitleb tsiviillennundusjulgestuse ühiseeskirju ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2320/2002 (ELT L 97, 9.4.2008, lk 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Vt Rahvusvahelise Tsiviillennunduse Organisatsiooni (ICAO) käsiraamat puuetega inimeste lennutranspordile juurdepääsu kohta (dokument nr 9984) punkt 7.3, esimene väljaanne, 2013.

On asjakohane näha juhtkoerte jaoks ette hästi hooldatud koerte puhkeala.

„Avatud uste päevad“ – lennujaamade ja lennuettevõtjate hea tava aidata puuetega inimestel tutvuda lennureisidega

Paljud lennujaamad ja lennuettevõtjad on juba rakendanud „avatud uste päevade“ korraldamise head tava, et puudega ja piiratud liikumisvõimega isikud saaksid enne reisi tutvuda lennujaama ja lennuki pardal olevaga.

6.5. **Lennujaama kvaliteedistandardid**

Konsulteerimine lennujaama kasutajate ning puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute esindajatega

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 9 lõike 1 kohaselt peavad lennujaamad, mille aastane veomaht on vähemalt 150 000 kommertsreisijat, kehtestama määruse (EÜ) nr 1107/2006 I lisas määratletud abi kvaliteedistandardid. Lennujaama käitajad kehtestavad need kvaliteedistandardid ja määravad kindlaks vahendid nende täitmiseks koostöös lennuettevõtjatega lennujaama kasutajate komitee vahendusel (kui selline komitee on olemas) ning puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega ([60]). Kui lennujaamal ei ole lennujaama kasutajate komiteed, peaks lennujaama käitaja korraldama alternatiivse konsulteerimisviisi, mis hõlmab kõiki lennuettevõtjaid, kes veavad reisijaid asjaomasest lennujaamast või lennujaama.

Lennujaama käitaja peaks korraldama korrapäraseid kohtumisi puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikute esindajatega ning pidama nendega nõu kvaliteedistandardite kehtestamise üle, kontrollima kvaliteedistandarditele vastavust, vaatama läbi tulemuslikkuse järelevalve süsteemid, sõlmima teenuseosutajatega lepinguid (välja arvatud selliste lepingute konfidentsiaalne äriline osa) ning nõustama terminalide, seadmete ja teenuste juurdepääsetavuse ning koolitusprogrammide osas.

Hea tava on, et puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute esindajad kutsutakse kontrollima vastavust kvaliteedistandarditele.

Kvaliteedistandardeid käsitlevates dokumentides tuleks selgelt märkida, et konsulteerimine on toimunud, ning tuua välja nende isikute loetelu, kellega konsulteeriti (nt lennujaama kasutajad ning puuetega ja piiratud liikumisvõimega isikute esindajad); tuleks lisada, millal konsultatsioon toimus ning kuidas võeti arvesse konsultatsiooni käigus väljendatud seisukohti.

Kvaliteedistandardite sisu

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 9 lõikes 2 on sätestatud, et täiel määral tuleb arvesse võtta rahvusvaheliselt tunnustatud poliitikat ja tegevusjuhendeid (eelkõige ECACi tegevusjuhendit piiratud liikumisvõimega isikute maapealse käitlemise kohta) ([61]). ECACi tegevusjuhend sisaldab konkreetseid kvalitatiivseid ja kvantitatiivseid standardeid, mis kirjeldavad määruse (EÜ) nr 1107/2006 I lisas sätestatud abi.

Siduvad kvaliteedistandardid

Lennujaama käitajate jaoks on määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 9 lõikes 1 sätestatud abi kvaliteedistandardite täitmine kohustuslik ning kõnealuse määruse artikli 14 lõikes 1 on nõutud, et riiklikud täitevasutused peavad võtma vajalikud meetmed nende kvaliteedistandardite täitmise tagamiseks.

Kvaliteedistandardite avaldamine

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 9 lõike 3 kohaselt peavad lennujaama käitajad avaldama oma abi andmise kvaliteedistandardid. Reisijatel peaks olema võimalik need kvaliteedistandardid lennujaama veebisaidil kiiresti ja lihtsalt leida.

([60]) Lennujaama käitaja peaks seetõttu võtma arvesse lennujaama kasutajate komitee arvamust puuetega ja/või piiratud liikumisvõimega isikute abistamiseks hangitava varustuse kohta.

([61]) Vt ka ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-C lisa.

Kvaliteedistandardite täitmise kontrollimine

Tuleks korraldada korrapäraseid läbivaatamisi, et kontrollida teenuseosutaja tegevuse vastavust kvaliteedistandarditele. Teenuseosutajatelt „tuleks eeldada, et nad võtavad kasutusele oma tulemuslikkuse jälgimise süsteemid ja esitavad mõistlikke andmeid, mida nõuavad lennujaamadega seotud pooled“ ([62]).

Lennujaama käitajad peaksid koguma andmeid, mille alusel mõõdavad kvaliteedistandardite dokumendiga seotud tulemuslikkust, ja esitama need andmed igal aastal riiklikele täitevasutustele. Riiklikele täitevasutustele esitatavad andmed peaksid sisaldama andmeid tulemuslikkuse kohta ECACi kvantitatiivsete näitajate ([63]) alusel; erinevate reisijaid käsitlevate uuringute tulemusi; puudega ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindajatega toimunud kohtumiste kokkuvõtteid; juhtumeid, kus reisija on lennust või jätkulennust maha jäänud; ning juhtumeid, kus saabuvatele reisijatele 45 minuti jooksul pärast saabumist väravas abi ei osutatud.

Hea tava on, et lennujaama käitajad võtavad kasutusele vahendid (nt tarkvarasüsteemid, mis annavad asjaomastele sidusrühmadele reaalajas juurdepääsu peamistele tulemusnäitajatele ja sellistele andmetele, mis on seotud puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamisega). See aitab tagada, et reisijatele antavat abi käsitlev teave edastatakse korrektselt; et lennujaama käitajate poolt puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamise eest kehtestatud eriotstarbelised tasud on mõistlikud ja kulupõhised; ning et kvaliteedistandardite täitmist kontrollitakse täpselt. Sellised vahendid peaksid kontrollima kvaliteedistandardite täitmist, mõõtes igale reisijale osutatavaid teenuseid.

6.6. **Lennuettevõtjate kohustus pöörata lennu hilinemise või tühistamise korral erilist tähelepanu puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele**

Lisaks määruse (EÜ) nr 1107/2006 nõuetele, milles käsitletakse puudega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamist lennujaamades, on määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 9 lõigetes 1 ja 2 nõutud, et lendu teostavad lennuettevõtjad pööraksid erilist tähelepanu piiratud liikumisvõimega isikute ja neid saatvate isikute vajadustele lennureisist mahajätmise, lennu tühistamise või mis tahes pikkusega hilinemise korral. Kõigil reisijatel on õigus hoolitsusele, näiteks einetele ja karastusjookidele (mõistlikus proportsioonis ooteaja pikkusega), hotellimajutusele, kui on vaja ööbimist, ning võimalusele teha tasuta kaks telefonikõnet ja kasutada e-kirja saatmise vahendeid. Vastavalt määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 11 lõikele 2 tuleks siiski seada esikohale puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadused.

Neile reisijatele tuleks pakkuda sellist hoolitsust tasuta ning selgel ja ligipääsetaval viisil (sealhulgas elektrooniliste sidevahendite kaudu). Samuti peaksid lennuettevõtjad kehtestama korra, mille alusel pakkuda probleemse lennu korral puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele aktiivselt hoolitsust ning teha seda eelisjärjekorras. See tähendab, et asjade korraldamist (näiteks majutuse leidmine või toidu ostmine ja selle eest maksmine) ei tohiks jätta reisijate ülesandeks. Lendu teostavad lennuettevõtjad peavad selle asemel nende isikute eest aktiivselt hoolt kandma. Lisaks peab lendu teostav lennuettevõtja võimaluse korral tagama, et pakutav majutus on juurdepääsetav puudega isikutele ja nende juhtkoertele.

Pidades silmas nõudeid lennureisist mahajätmise, lennu pikaajalise hilinemise või tühistamise korral, on hea tava, et lennujaama käitajad ja lennuettevõtjad koostavad ja haldavad hädaolukorra lahendamise plaane, et minimeerida suurte lennukatkestuste mõju puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele lennujaamades (nt loetelu juurdepääsetavatest majutuskohtadest lennujaama läheduses; võimalike meditsiinivarustuse tarnijate loetelu; ning elektrilise meditsiinivarustuse laadimispunktide üksikasjad).

6.7. **Abipersonali tervis ja ohutus**

Puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid abistavate lennujaama töötajate tervist ja ohutust ei tohiks ohtu seada. Näiteks peaksid lennujaama töötajad abi andmisel kasutama võimaluse korral mehaanilisi abivahendeid, nagu lennujaamas kasutatavad ratastoolid, pardaleminekul kasutatavad ratastoolid, kaldteed ja liftid; ning puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute füüsiline tõstmine peaks piirduma erandjuhtudega.

([62]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 9 lõige 2 koostoimes ECACi maapealse teeninduse tegevusjuhendi punktiga 9.1.
([63]) Vt ECACi dokumendi nr 30 I osa 5. jao 5-C lisa punkt 7.5.

Kui liikmesriik on kehtestanud riiklikud eeskirjad, mis reguleerivad tööandjate kohustusi seoses töötajate tervise ja ohutuse kaitsega, tuleks neid eeskirju abi osutamisel järgida.

7. PUUDEGA VÕI PIIRATUD LIIKUMISVÕIMEGA REISIJA PARDALE VÕTMISEST KEELDUMINE JA TINGIMUSE SEADMINE, ET SELLISE ISIKU PARDALEMINEK ON VÕIMALIK ÜKSNES KOOS OHUTUSE EEST VASTUTAVA TUGIISIKUGA

Eespool esitatud punkti 5.5, milles käsitletakse broneeringust või pardale lubamisest keeldumist, kohaldatakse ka olukordades, kus lennuettevõtja keeldub reisijat pardale võtmast ohutusnõuete tõttu või kus ta seab asjaomase reisija veo tingimuseks, et reisijaga on kaasas isik, kes suudab osutada kohaldatavate ohutusnõuete täitmiseks vajalikku abi.

8. LENNUETTEVÕTJA OSUTATAV ABI

Lennuettevõtja peab osutama puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele määruse (EÜ) nr 1107/2006 II lisas loetletud abi, kui need isikud on teatanud oma abivajadusest vähemalt 48 tundi enne avaldatud lennu väljumisaega, on eelnevalt teatanud, et nad reisivad juhtkoeraga, ning on ilmunud määratud saabumis- või väljumispunkti ning hiljem lennu registreerimislauda kõnealuse määruse artikli 7 lõikes 4 sätestatud ajal. Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 10 kohaselt peab lennuettevõtja osutama määruse II lisas loetletud abi tasuta.

Tuleb rõhutada, et salongipersonal peab eelkõige vastutama kõikide reisijate ohutuse eest õhusõiduki pardal. Salongipersonal tagab ohutusnõuete järgimise pardal ning korraldab ohutusabi hädaolukordades ja igapäevategevuse käigus. Igasugune tegevus, mis võib kahjustada nende kohustuste täitmist või tervislikku seisundit (sealhulgas tervise- ja ohutuskaalutlused), võib mõjutada kõigi pardal viibivate reisijate ohutust. Salongipersonalilt ei nõuta puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega isikutele isikliku abi osutamist (nt abi söömisel või joomisel), kui see abi takistab teiste reisijate teenindamist. Siiski võib eeldada, et nad aitavad avada toidupakendeid ja kirjeldada pimedatele toitlustamisvõimalusi. Samuti ei nõuta salongipersonalilt abi andmist tualettruumis või tualettruumi kasutamisel (juhul, kui reisija ei saa tualettruumi ilma abita kasutada). Salongipersonalilt võib siiski eeldada, et ta aitab reisijal liikuda läbi lennukikabiini ratastoolis (kui see on pardal olemas) või kasutades alternatiivseid vahendeid. Salongipersonalilt ei nõuta meditsiiniteenuste osutamist (sealhulgas ravimite manustamine puuetega inimestele või piiratud liikumisvõimega reisijatele). Kui puudega inimene või piiratud liikumisvõimega isik ei saa selliste ülesannetega ilma abita hakkama, kuid ta peab lennu ajal üht või mitut neist ülesannetest täitma, peab temaga kaasas olema vajalikku abi osutav isik.

Pagasi vedu: lisaks lennuettevõtja kohustusele transportida meditsiinivarustust ja kahte liikumisabivahendit iga puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku kohta tasuta (nagu on üksikasjalikumalt kirjeldatud allpool punktides 8.2 ja 8.3), kohaldatakse kaalupiiranguid käsitlevaid eeskirju puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute suhtes samuti kui kõigi teiste reisijate suhtes (st nad peavad ülekaalulise pagasi eest maksma sama tasu kui kõik teised reisijad). Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 II lisale ei kohaldata kaalupiiranguid käsitlevaid eeskirju meditsiini- ja liikumisabivahendite veo suhtes, kui täidetud on tingimus, millega tagatakse kahe liikumisabivahendi vedu iga puudega või piiratud liikumisvõimega isiku kohta, ning kui järgitakse kõiki ohtlike kaupade veo, lennuohutuse või õhusõiduki suuruse ning sertifitseerimisega seotud piiranguid.

8.1. Tunnustatud juhtkoerte vedu salongis

Kui punktis 5.7 ([64]) osutatud loomade liikumist käsitlevatest siseriiklikest ja ELi õigusaktidest ei tulene teisiti, lubatakse vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja II lisale, et tunnustatud juhtkoerad reisivad reisijatesalongis lisatasuta.

([64]) Vt täpsemalt määruse (EL) nr 576/2013.

Tunnustatud juhtkoerad istuvad tavaliselt põrandal omaniku istme ees oleval alal. Kui juhtkoer ei saa istuda omaniku istme ees põrandal (näiteks seetõttu, et ta on liiga suur), pakub lennuettevõtja koera paigutamiseks sobiva alternatiivse võimaluse ilma lisatasu nõudmata ja vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja II lisale. See võib hõlmata juhtkoerale tasuta istekoha andmist puudega inimese kõrval.

8.2. **Liikumisabivahendite transport**

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja II lisale peab lennuettevõtja vedama puudega või piiratud liikumisvõimega isiku kohta tasuta kuni kahte liikumisabivahendit (sealhulgas elektrilised ratastoolid).

Asjaomane isik peab teavitama lennuettevõtjat vähemalt 48 tundi enne lennu kavandatud väljumisaega elektrilise ratastooli veo vajadusest. Selliste elektriliste ratastoolide vedamisel kehtivad võimalikud ruumipiirangud õhusõiduki pardal. Ühtlasi kohaldatakse sellise veo suhtes ohtlikke kaupu käsitlevaid asjakohaseid õigusakte.

Määruses (EÜ) nr 1107/2006 ei määratleta mõistet „liikumisabivahendid“. Seda võib siiski mõista kui mis tahes vahendeid, mis on ette nähtud puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamiseks liikumisel. Liikumisabivahendite tasuta transport ei piirdu nende esemetega, mida on vaja lennu ajal, vaid hõlmab ka sihtkohas vajalikke liikumisabivahendeid. Elektrilisi ratastoole ei saa enamasti lennuki salongis transportida, mistõttu nende lisamine määruse (EÜ) nr 1107/2006 II lisasse tasuta transporditavate liikumisabivahendite kategooriasse tähendab, et see kategooria hõlmab esemeid, mida ei ole vaja lennu ajal, vaid pigem sihtkohas.

Vajaliku abi osutamiseks peaksid lennuettevõtjad, nende esindajad ja reisikorraldajad eelnevalt paluma puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel, kes reisivad oma liikumisabivahendiga, esitada kogu transpordiga seotud vajalik teave.

IATA suunised liikumisabivahendite transpordi kohta ([65]) on koostatud IATA algatuse tulemusena, mille eesmärk on tuua kokku selliste liikumisabivahendite transpordiga seotud sidusrühmad (sealhulgas puuetega inimeste, lennuettevõtjate, maapealsete teenuste osutajate, lennujaamade, reguleerivate asutuste, akadeemiliste ringkondade ja liikumisabivahendite tootjate esindajad), et koguda liikumisabivahendite ohutu transpordiga seotud parimaid tavasid. Need suunised sisaldavad soovitusi, mis aitavad lennuettevõtjatel ja lennujaama käitajatel täita oma kohustusi seoses liikumisabivahendite transpordiga ning vähendada selliste juhtumite arvu, kus lennuettevõtja keeldub liikumisabivahendite vedamisest või kui liikumisabivahendid lähevad kaduma või saavad kahjustada.

8.3. **Meditsiinivarustuse transport**

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja II lisale peab lennuettevõtja vedama puudega või piiratud liikumisvõimega isiku meditsiinivarustust tasuta.

Kuna määruse (EÜ) nr 1107/2006 kohaldamisala peaks soovitavalt hõlmama võimalikult laia hulka reisijaid, puudub seal meditsiinivarustuse määratlus, samuti ei ole sellega ette nähtud seda, mitu meditsiinivarustuse hulka kuuluvat eset on lubatud õhusõiduki pardale kaasa võtta (erinevalt liikumisabivahenditest, mille vedu, nagu on märgitud eespool punktis 8.2, on piiratud kahe esemega). Iga taotlust selliste esemete vedamiseks tuleks kaaluda eraldi ja reisija vajadusi arvesse võttes.

Meditsiinivarustuse vedu võivad mõjutada ohtlikke kaupu käsitlevad õigusaktid: vastavalt määrusele (EÜ) nr 300/2008 võib lubada käsipagasis vedelaid ravimeid teatavas koguses või süstlaid üksnes juhul, kui esitatakse arstitõend, mis näitab, et seadme või ravimi kasutamine reisi ajal on hädavajalik.

([65]) IATA suunised liikumisabivahendite transpordi kohta – esimene väljaanne, veebruar 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Lennuettevõtjad transpordivad salongis puuetega inimeste meditsiinilist hapnikku tasuta, tingimusel, et asjaomane varustus vastab kõigile ohtlike kaupade veoga seotud kohustuslikele nõuetele, mis põhinevad Rahvusvahelise Tsiviillennunduse Organisatsiooni (ICAO) ohtlike kaupade ohutu õhuveo tehnilistel juhistel, ([66]) ning sellise veo vajadusest on vedajale eelnevalt teatatud. Lennuettevõtjad võivad samuti otsustada pakkuda meditsiinilist hapnikku otse reisijatele. Nad ei ole siiski kohustatud seda tegema ja neil on õigus nõuda meditsiinilise hapniku pakkumise eest tasu. Kui lennuettevõtjad otsustavad pakkuda oma reisijatele meditsiinilist hapnikku, on hea tava pakkuda seda soodushinnaga. Lennuettevõtjad peaksid avaldama tasud, mida nad võtavad meditsiinilise hapniku pakkumise eest. Lennuettevõtjad võivad nõuda hapnikuvajadusest etteteatamist, kui puudega inimene soovib kasutada lennuettevõtja enda tarnitavat hapnikku kogu lennu vältel.

Lennuettevõtjad on kohustatud esitama reisijatele kogu asjakohase teabe vastavalt komisjoni määruse (EL) nr 965/2012 sätetele, milles käsitletakse ohtlike kaupade õhuvedu.

8.4. **Puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute erivajadustele vastavad istekohad** ([67])

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 10 ja II lisa kohaselt peavad lennuettevõtjad tegema kõik mõistlikud jõupingutused, et jaotada istekohad nii, et need vastavad puudega või piiratud liikumisvõimega isikute vajadustele, kui isik on esitanud taotluse, täisetakse ohutusnõudeid ja vabad kohad on olemas ([68]).

Seetõttu peaks puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel olema juurdepääs sobivale istekohale, kui see on lennu broneerimise ajal kättesaadav. Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja II lisale ei nõuta neilt tasu sobiva istekoha saamise eest. Lennuettevõtjate tegevuspõhimõtted seoses istekohtade määramisega puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele peaksid olema läbipaistvad. Lennuettevõtjad peaksid avaldama sobiva istekoha taotlemise korra oma veebisaitidel.

Lennuettevõtjad võivad nõuda teavet puude või piiratud liikumisvõime kohta, et määrata asjaomasele isikule kõige sobivam istekoht.

ICAO tegevusjuhendis ([69]) on öeldud, et kui isik märgib oma puude laadi, peaks õhusõiduki käitaja enne reisijale istekoha määramist teavitama reisijat kõige paremini ligipääsetavatest istekohtadest ning seejärel määrama koos reisijaga kindlaks asjakohase istekoha (nt teisaldatavate käetugedega, tualeti lähedal, puudega isiku ja tema tugiisikule kõrvuti) eeldusel, et see vastab ohutuseeskirjadele. Kui istekohti eelnevalt ei määrata, on hea tava lubada puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud pardale enne teisi ja valida neile istekoht, mis vastab kõige paremini nende vajadustele, kui selline istekoht on vaba ning vastab ohutuseeskirjadele.“

Kui istekohad on määratud, ei tohiks puudega või piiratud liikumisvõimega isikuid nende jaoks kõige sobivamatelt istekohtadelt mujale paigutada, välja arvatud ohutusega seotud põhjustel. Õhusõiduki vahetamise korral tuleks puuetega inimesed ja piiratud liikumisvõimega isikud sobivale istekohale ümber paigutada.

8.5. **Puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku saatja istekoha valik**

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 II lisale peavad lennuettevõtjad tegema kõik mõistlikud jõupingutused, et anda puudega inimest või piiratud liikumisvõimega isikut saatvale tugiisikule istekoht puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isiku kõrval. Lisaks võttis Euroopa Liidu Lennundusohutusamet (EASA) komisjoni määruse (EL) nr 965/2012 alusel vastu erikategooriatesse kuuluvate reisijate vedu käsitleva standardi, millega (muu hulgas) nähakse ette, et puudega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid saatvad isikud tuleks istuma paigutada nende poolt saadetava puudega või piiratud liikumisvõimega isiku kõrvale ([70]).

([66]) ICAO dokumendis nr 9284 „Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air“ kohaldatakse ICAO 18. lisa „Ohtlike kaupade ohutu õhuvedu“ põhisätteid, millele on viidatud ka komisjoni määruses (EL) nr 965/2012.

([67]) Vt ka punkt 5.8 eespool.

([68]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 II lisa. Näiteks tuleks teisaldatava käetoega istekoht määrata reisijale, kellel on raske üle liikumatu käetoe vahekäiku liikuda; kui reisija ei saa oma jalga painutada, võiks istekohal olla rohkem jalaruumi; liikumispuudega reisija istekoht peaks olema tualeti või väljapääsu lähedal.

([69]) Vt Rahvusvahelise Tsiviillennunduse Organisatsiooni (ICAO) käsiraamat puuetega inimeste lennutranspordile juurdepääsu kohta (dokument nr 9984), punkt 3.21, esimene väljaanne, 2013.

([70]) Vt Euroopa Liidu Lennundusohutusameti (EASA) standard AMC1 CAT.OP.MPA.155 punkt c: https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
Määruse (EL) nr 965/2012 kontekstis viitab lühend „AMC“ nõuete täitmise aktsepteeritud meetoditele; „CAT“ tähendab ärilist lennutransporti; ja „OP“ käitamist.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja kõnealuse määruse II lisale, kui i) lennuettevõtja nõuab vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 4 lõikele 2, et puudega inimese või piiratud liikumisvõimega isikuga on kaasas ohutuse eest vastutav tugiisik, ja ii) et lennuettevõtja saab paigutada puudega inimest või piiratud liikumisvõimega isikut saatva tugiisiku selle isiku kõrvale; ning et sel juhul ei tohi lennuettevõtja kehtestada lisatasu isikut saatva tugiisiku istekoha broneerimise eest.

8.6. **Olulise teabe edastamine lennu kohta**

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja II lisale tuleb oluline teave lendude kohta esitada ligipääsetavas vormingus. See teave peaks alati sisaldama õhusõidukiga seotud ohutusteavet. Alates 28. juunist 2025 peab teabe edastamine vastama direktiivis (EL) 2019/882 sätestatud normidele.

8.7. **Abi tualettruumi minemisel**

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 10 ja II lisale peab salongipersonal vajaduse korral osutama puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele asjakohast abi istekohalt tualettruumi liikumisel.

Selline abi ei tohiks siiski kahjustada salongipersonali tervist ja ohutust. Seega ei tohiks asjakohase varustuse puudumise korral salongipersonalilt nõuda, et nad abistaksid puudega inimest või piiratud liikumisvõimega isikut ja tõstaksid nad istekohalt üles ning viiksid tualettruumi. Põhimõtteliselt tuleks selleks võimaluse korral kasutada pardal olevaid ratastoole (samaväärsed alternatiivid võivad olla teisaldusalused või meditsiinilise otstarbega tõsteseadmed).

Puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid ei tohiks lennureisist maha jätta üksnes seetõttu, et neid ei saa aidata tualettruumi liikumisel, kuna ratastool või alternatiivne seade ei ole kättesaadav. Võimaluse korral tuleks abivajajaid eelnevalt ratastooli või alternatiivse seadme puudumisest teavitada, et nad saaksid teha teadliku otsuse selle kohta, kas reisida sellistel tingimustel või mitte. Kui puuetega inimestel või piiratud liikumisvõimega isikutel puudub võimalus kasutada tualettruumi, ei ole iseenesest tegemist ohutusriskiga ning seetõttu ei pruugi see olla mõjuv põhjus nende veost keeldumiseks, eriti lühilennu korral.

Kui lennuettevõtjad teevad otsuseid uute või renoveeritavate õhusõidukite projekteerimise kohta, peaksid nad võimaluse korral arvesse võtma puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadusi ([71]). Seejuures võib kaaluda pardal kasutamiseks sobiva ratastooli olemasolu ja juurdepääsetava tualettruumi projekteerimist. ECACi dokumendi nr 30 I osa sisaldab konkreetseid soovitusi õhusõidukite minimaalse soovitava varustuse kohta, mis on seotud puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute vajadustega ([72]).

9. **LIIKUMISABIVAHENDI KAOTSIMINEK VÕI KAHJUSTUMINE**

Liikumisabivahendid on puuetega inimeste ja piiratud liikumisvõimega isikute jaoks igapäevaelus iseseisvalt toimetulekuks üliolulised. Sageli tehakse neid mõõdu järgi ja nende asendamine või parandamine võib olla väga kulukas.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 artiklile 12 tuleb olukorras, kus liikumisabivahend või muu abivahend on lennujaamas toimuva tegevuse käigus või õhusõiduki pardale transportimisel läinud kaotsi või saanud kahjustada, maksta reisijale, kellele ese kuulus, hüvitist vastavalt rahvusvahelise, ühenduse ja siseriikliku õiguse eeskirjadele.

([71]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 11.
([72]) Vt ECACi dokumendi nr 30 I osa punkt 5.5.

Rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooniga (edaspidi „Montréali konventsioon“) reguleeritakse lennuettevõtjate vastutust kaotatud või kahjustunud liikumisabivahendite eest ([73]). Konventsioonis on sätestatud, et lennuettevõtjad vastutavad isikliku pagasi (sealhulgas liikumisabivahendite) kaotsimineku või kahjustumise eest.

Vastavalt määruse (EÜ) nr 1107/2006 I lisale vastutavad liikumisabivahendite teenindamise eest lennujaamades lennujaama käitajad. See ei mõjuta Montréali konventsiooni kohast lennuettevõtjate vastutust seoses kahju hüvitamisega liikumisabivahendite kaotsimineku või kahjustumise korral. Määrusega (EÜ) nr 1107/2006 ei välistata siiski võimalust, et lennuettevõtjad nõuavad tagasi hüvitise, mida nad on maksnud juhul, kui liikumisabivahendite kaotsiminek või kahjustumine tuleneb lennujaama käitaja või muu kolmanda isiku tegevusest.

Montréali konventsiooni artikli 22 lõikega 2 piiratakse kaotsiläinud või kahjustunud isikliku pagasi (sealhulgas liikumisabivahendite) hüvitise suurust ([74]). See hüvitis ei kata sageli liikumisabivahendite asendamise või parandamise tegelikke kulusid. Samuti võimaldab artikli 22 lõige 2 reisijatel teha pagasit lennuettevõtjale üle andes huvide erideklaratsiooni sihtkohas üleantava pagasi väärtuse kohta ning vajaduse korral saada selle alusel täiendavat tasu. Reisija märgib kõnealusesse deklaratsiooni pagasi väärtuse ning pagasi kaotsimineku või kahjustumise korral on lennuettevõtja kohustatud maksma summa, mis ei ületa pagasi deklareeritud väärtust, välja arvatud juhul, kui ta tõendab, et see summa on suurem kui pagasi tegelik väärtus.

Lennuettevõtjatel ja nende esindajatel on hea tava pakkuda puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele ennetavalt võimalust esitada Montréali konventsiooni artikli 22 lõike 2 kohane huve kirjeldav erideklaratsioon juba broneerimise ajal, kuid hiljemalt siis, kui abivahendid antakse üle lennuettevõtjale. On hea tava lubada seda deklaratsiooni esitada tasuta ([75]).

Puuetega inimestel ja piiratud liikumisvõimega isikutel, kes reisivad liikumisabivahendiga, on soovitav kaaluda, kas laiendada oma kindlustuspoliisi nende liikumisabivahendite kaotsiminekule või kahjustumisele.

10. **KAEBUSED**

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 15 lõikes 2 on sätestatud, et puuetega inimesel või piiratud liikumisvõimega isikul, kes leiab, et tema määrusest (EÜ) nr 1107/2006 tulenevaid õigusi on rikutud, on võimalus teavitada sellest kõigepealt asjaomase lennujaama käitajat või lennuettevõtjat (olenevalt asjaoludest).

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 15 lõike 2 kohaselt võib puudega inimene või piiratud liikumisvõimega isik esitada kaebuse riiklikule täitevasutusele üksnes juhul, kui i) ta on juba esitanud kaebuse lennuettevõtjale või lennujaama käitajale ja ii) viimane ei ole kaebuse esitajale mõistliku aja jooksul vastanud või kui kaebuse esitaja ei pea vastust rahuldavaks.

Puudega inimene või piiratud liikumisvõimega isik võib esitada kaebuse mis tahes riiklikule täitevasutusele, kes vastutab määruse (EÜ) nr 1107/2006 täitmise tagamise eest asjaomases liikmesriigis, või mis tahes muule asutusele, kes on pädev tegelema kõnealuse määrusega seotud kaebustega ([76]).

([73]) EL on rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni osaline. VT nõukogu 5. aprilli 2001. aasta otsus 2001/539/EÜ rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni (Montréali konventsioon) sõlmimise kohta Euroopa Ühenduse poolt (EÜT L 194, 18.7.2001, lk 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Montréali konventsiooniga piiratakse õigust hüvitisele ja vedaja vastutust pagasi hävimise, kaotsimineku, kahjustumise või hilinemise korral 1 288 Rahvusvahelise Valuutafondi arvestusühikuga (SDR) (5. juuli 2024 seisuga oli see summa ligikaudu 1 581 eurot).

([75]) 2013. aastal võttis komisjon vastu ettepaneku määruse kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta, ning määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta reisijate ja nende pagasi õhuveol (COM(2013) 130 final). Kui kõnealune määrus vastu võetakse, oleksid lennuettevõtjad ja nende esindajad kohustatud pakkuma puuetega inimestele ja piiratud liikumisvõimega isikutele võimalust esitada tasuta erideklaratsioon (vt ettepaneku artikli 2 lõige 4). Kaasseadusandjad ei ole kavandatavat määrust veel vastu võtnud.

([76]) Kui kaebus on seotud piiriülese olukorraga, võib kaebuse esitaja pöörduda Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku poole, mis võib pakkuda praktilist abi kaebuse lahendamiseks: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Siiski ei ole kõigi liikmesriikide täitevasutustel pädevust selliseid kaebusi menetleda. Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 14 lõike 1 kohaselt vastutab riiklik täitevasutus üksnes tema asukohaliikmesriigi territooriumil asuvatest lennujaamadest väljuvate või sinna saabuvate lendude eest.

Hea tava on järgida juhtumipõhist lähenemisviisi, mis sarnaneb kaebuste esitamisega riiklike täitevasutuste vahel määruse (EÜ) nr 261/2004 alusel ([77]).

Kui kaebus on seotud abiga, mida peab osutama lennujaama käitaja, peaks pädev riiklik täitevasutus olema selle liikmesriigi täitevasutus, kus asjaomane lennujaam asub ([78]).

Kui kaebus on seotud abiga, mida peab osutama lennuettevõtja, peaks pädev riiklik täitevasutus olema selle liikmesriigi täitevasutus, kus asub lennu väljumiskoht, kui aga lennu väljumiskoht asub väljaspool ELi ja lendu käitab litsentseeritud ELi lennuettevõtja, peaks pädev riiklik täitevasutus olema selle liikmesriigi täitevasutus, kuhu lend esimesena saabub.

Territoriaalsuse põhimõte tähendab, et kui juhtum leiab aset lennu ajal, võib kaebust menetlev riiklik täitevasutus paluda kaebuse menetlemisel abi lennuettevõtjale lennutegevusloa väljastanud liikmesriigi täitevasutuselt.

Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 15 lõike 3 kohaselt peab riiklik täitevasutus, kes saab kaebuse, kuid kellel puudub pädevus seda menetleda, edastama selle riiklikule täitevasutusele, kellel on selline pädevus.

Selleks et tagada määruse (EÜ) nr 1107/2006 tõhus kohaldamine, peavad riiklikud täitevasutused tegema koostööd ja üksteist vastastikku abistama, et pädev riiklik täitevasutus, kes vastutab konkreetset lennuettevõtjat käsitleva kaebuse menetlemise eest, saaks kaebuse lahendamiseks vajaliku teabe (järgides samal ajal täielikult ELi ja riiklikke andmekaitsealaseid õigusakte).

Kõik asjaomased üksused (lennuettevõtjad ja nende esindajad, reisikorraldajad, lennujaama käitajad ja riiklikud täitevasutused) peaksid võtma kõik vajalikud meetmed, et võimaldada puuetega inimestel või piiratud liikumisvõimega isikutel esitada kaebusi ligipääsetavate vahendite abil.

11. **RIIKLIKE TÄITEVASUTUSTE ROLL: JÄRELEVALVE JA NÕUETE TÄITMISE TAGAMINE**

Riiklikud täitevasutused peaksid võtma vajalikke meetmeid, et tagada puuetega inimeste või piiratud liikumisvõimega isikute õiguste austamine. Määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 14 lõike 1 kohaselt vastutavad liikmesriikide täitevasutused üksnes sellistest lennujaamadest väljuvate või sinna saabuvate lendude eest, mis asuvad nende asukohaliikmesriigi territooriumil.

([77]) Vt selle kohta riiklike täitevasutuste vaheline kokkulepe vastavalt määrusele (EÜ) nr 261/2004 https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Vt määruse (EÜ) nr 1107/2006 põhjendus 17.

Hea tava on, et kõik riiklikud täitevasutused kasutavad ennetavat järelevalvet määruse (EÜ) nr 1107/2006 kohaldamise suhtes ning jälgivad seejuures lennujaama käitajate ja lennuettevõtjate tegevust. Järelevalve võiks hõlmata lennujaamade ja lennuettevõtjate regulaarset kontrollimist ning lennujaamade ja lennuettevõtjate veebisaitide läbivaatamist, et kontrollida, kas puuetega inimestele ja/või piiratud liikumisvõimega isikutele on tagatud juurdepääs ja kas neile pakutakse asjakohast sisu ([79]). ELi lennuettevõtjale lennutegevusloa andnud liikmesriigi täitevasutus peab tegema järelevalvet määruse (EÜ) nr 1107/2006 kohaste kaubandustavade järgimise, menetlusjuhendite olemasolu ning nende vahendite ja menetluste üle, mille lennuettevõtja on kehtestanud, et tagada täielik vastavus kõnealuse määruse nõuetele. Eelkõige peaksid nad tegema järelevalvet lennuettevõtjate ohutuseeskirjade üle, tagamaks, et need põhinevad üksnes ohutuskaalutlustel, ning tagama, et lennuettevõtjad ei vähendaks puudega inimeste ja/või piiratud liikumisvõimega reisijate arvu muudel (nt ärilistel) põhjustel. Riiklikud täitevasutused, kes on avastanud, et nende territooriumil on määrust (EÜ) nr 1107/2006 lennuettevõtja kaubandustavade, vahendite ja menetlustega suhtes vääralt kohaldatud, peavad juhtima sellele ELi lennuettevõtjale lennutegevusloa andnud liikmesriigi täitevasutuse tähelepanu, et riiklikud täitevasutused saaksid (võimaluse korral) koordineerida ebaseadusliku tegevuse peatamiseks võetavaid meetmeid.

Hea tava on, et riiklikud täitevasutused konsulteerivad korrapäraselt puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonidega ning tööstusharu esindavate organisatsioonidega (lennujaama käitajad, lennuettevõtjad ja reisikorraldajad) või loovad nende sidusrühmade esindajatest koosnevad nõuandekogud. Kui sellised asjaomaseid sidusrühmi esindavad nõuandekogud on loodud, võivad riiklikud täitevasutused kaaluda, kas kutsuda lisaks puuetega inimesi ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavate organisatsioonide esindajatele oma töös osalema ka erapooletuid eksperte, kes püüavad lennureise puuetega inimeste jaoks hõlpsamaks muuta, ning neid puuetega inimesi või piiratud liikumisvõimega isikuid, kes on sagedased lendajad ja kes saavad anda riiklikele täitevasutustele praktilist nõu.

([79]) Komisjon esitas 29. novembril 2023 seadusandliku ettepaneku võtta vastu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 liidus reisijate õiguste järgimise tagamise osas (COM(2023) 753 final). Kõnealune määrus kohustaks lennuettevõtjaid kehtestama teenuste kvaliteedistandardid, mis on seotud kõnealusest määrusest tulenevate kohustuste täitmisega, ning avaldama iga kahe aasta järel aruande kvaliteedistandardite rakendamise kohta. Sellised aruanded muudaksid nõuete täitmise tagamise- ja järelevalvega seotud toimingud riiklike täitevasutuste jaoks oluliselt hõlpsamaks.