C/2024/5992

4.10.2024

KOMISSION TIEDONANTO

Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EY) N:o 1107/2006 koskevien tulkintaohjeiden soveltaminen

(C/2024/5992)

SISÄLLYSLUETTELO

Sivu

1. Johdanto 3

2. Ohjaavat periaatteet 4

2.1. Vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on samat oikeudet vapaaseen liikkuvuuteen, valinnanvapauteen ja syrjimättömyyteen kuin kaikilla muillakin kansalaisilla 4

2.1.1. Vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön tekemän varauksen hyväksymisestä tai ilma-alukseen ottamisesta kieltäytymisen estäminen 4

2.1.2. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden matkustamiselle asetettuja erityisehtoja tai -maksuja koskeva kielto 5

2.2. Maksuton erityisapu 5

2.3. Lentoturvallisuus 5

2.4. Vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen yhteistyö 5

2.5. Kunkin yksittäisen matkustajan erityistarpeita vastaava saumaton ja laadukas apu 6

2.6. Tietojen antaminen saatavissa olevissa muodoissa 6

3. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 soveltamisala 7

3.1. Alueellinen soveltamisala 7

3.2. Yksilökohtainen soveltamisala 7

3.2.1. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden määritelmä 7

3.2.2. Terveydentilaa koskevien todisteiden vaatiminen vammaisilta ja liikuntarajoitteisilta henkilöiltä 8

3.2.3. Liikuntarajoitusten mahdolliset syyt: 9

4. Koulutus 9

5. Matkan valmisteluun sovellettavat säännöt 10

5.1. Lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien verkkosivustojen ja mobiililaitepohjaisten palvelujen, myös mobiilisovellusten, saavutettavuus 10

5.2. Tiedot vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetuksiin liittyvistä lentoyhtiöiden turvallisuussäännöistä ja rajoituksista 11

5.3. Varausten tekeminen 11

5.4. Ennakkoilmoitus avuntarpeista 12

5.4.1. Ennakkoilmoitus avuntarpeesta 12

5.4.2. Lentoliikenteen harjoittajien, niiden edustajien ja matkanjärjestäjien velvollisuus helpottaa ennakkoilmoituksen tekemistä ja toimittaa se asianomaisille toimijoille 13

5.5. Varauksen hyväksymisestä tai ilma-alukseen ottamisesta kieltäytyminen 14

5.6. Turva-avustajana toimivaa henkilöä koskeva vaatimus 15

5.7. Matkustaminen hyväksytyn avustuskoiran kanssa 16

5.8. Istumapaikkojen varaaminen 17

5.9. Tietojen toimittaminen lentoasemalle ja lennosta vastaavalle lentoliikenteen harjoittajalle 17

6. Apu lentoasemalla 18

6.1. Yhteyspisteiden nimeäminen 18

6.2. Vammaisille henkilöille ja liikuntarajoitteisille henkilöille lentoasemilla annettavan avun tarjoajat 19

6.3. Lentoaseman käyttäjiltä avun rahoittamiseksi perittävä erityismaksu 19

6.4. Avunanto lentoasemalla 21

6.5. Lentoaseman laatuvaatimukset 24

6.6. Lentoliikenteen harjoittajien velvollisuus kiinnittää erityistä huomiota vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin henkilöihin viivästymisten ja peruutusten yhteydessä 25

6.7. Avustushenkilöstön terveys ja turvallisuus 25

7. Ilma-alukseen nousemisen epääminen vammaiselta tai liikuntarajoitteiselta matkustajalta ja se, että ilma-alukseen ottamisen edellytyksenä on, että nämä matkustajat matkustavat turva-avustajan kanssa 26

8. Lentoliikenteen harjoittajan antama apu 26

8.1. Hyväksyttyjen avustuskoirien kuljettaminen matkustamossa 26

8.2. Liikkumisvälineiden kuljetus 27

8.3. Lääketieteellisten tarvikkeiden kuljetus 27

8.4. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden erityistarpeita vastaava istumapaikka 28

8.5. Vammaisen ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustajien istuinpaikat 28

8.6. Lentoa koskevien olennaisten tietojen ilmoittaminen 29

8.7. Apu WC-tiloihin siirtymisessä 29

9. Liikkumisvälineiden katoaminen tai vaurioituminen 29

10. Valitukset 30

11. Kansallisten täytäntöönpanoelinten rooli: säännösten noudattamisen seuranta ja täytäntöönpano 31

1. **JOHDANTO**

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006 ([1]) tuli voimaan 15. elokuuta 2006. Asetusta on sovellettu kaikilta osin 26. päivästä heinäkuuta 2008 alkaen ([2]).

Euroopan unionin perusoikeuskirjan ([3]) 21 ja 26 artiklassa tunnustetaan vammaisten oikeus syrjimättömyyteen, itsenäiseen elämään, yhteiskunnalliseen ja ammatilliseen sopeutumiseen sekä osallistumiseen yhteiskuntaelämään. Vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksen 9 artiklassa vahvistetaan esteettömyyden ja saavutettavuuden periaate ja edellytetään, että sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille henkilöille muiden kanssa yhdenvertaisen pääsyn yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin, myös kuljetukseen ([4]). Asetuksella (EY) N:o 1107/2006 on suuri merkitys näiden perusoikeuksien täytäntöönpanossa, koska siinä vahvistetaan säännöt lentoliikenteessä matkustavien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden suojelemiseksi syrjinnältä. Asetuksella varmistetaan myös, että he saavat tarvitsemansa avun voidakseen matkustaa muiden kansalaisten kanssa yhdenvertaisesti.

Asetuksesta (EY) N:o 1107/2006 on ollut kiistattomasti hyötyä vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 täytäntöönpanon valvonnasta vastaavat kansalliset täytäntöönpanoelimet, lentoasemat ja lentoliikenteen harjoittajat ovat kuitenkin tulkinneet ja soveltaneet joitakin sen säännöksiä eri tavoin. Komissio julkaisi vuonna 2012 ensimmäisen version tulkintaohjeistaan ([5]), joissa annettiin ohjeita joidenkin asetuksen (EY) N:o 1107/2006 säännösten tulkinnasta ja soveltamisesta. Kansalliset täytäntöönpanoelimet, lentoliikenteen harjoittajat ja lentoasemat sekä matkustajat ja heidän yhdistyksensä ovat sittemmin esittäneet kysymyksiä asioista, joita vuoden 2012 tulkintaohjeet eivät kata. Komission vuonna 2021 tekemässä asetuksen (EY) N:o 1107/2006 viimeisimmässä arvioinnissa todettiin myös, että on tarpeen tulkita säännöksiä, joita vuoden 2012 tulkintaohjeet eivät kattaneet ([6])..

Asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 säädettyjen velvoitteiden lisäksi alaa koskevat useat Euroopan siviili-ilmailukonferenssin (ECAC) ([7]) antamat standardit ja suositukset. Erityisesti ECAC:n siviili-ilmailun helpottamista koskevan toimintapoliittisen lausunnon 5 jakso sisältää ohjeita vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetusten helpottamisesta ([8]). Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 9 artiklan 2 kohdassa täsmennetään, että lentoasemien pitäjien on laatuvaatimuksia asettaessaan otettava huomioon liikuntarajoitteisten henkilöiden maahuolintaa koskevat Euroopan siviili-ilmailukonferenssin käytännesäännöt, jotka ovat yksi ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liitteistä. Lisäksi asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 10 kappaleessa todetaan, että lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien on vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettavaa apua järjestäessään otettava huomioon asetuksen (EY) N:o 1107/2006 antamishetkellä ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I oleva 5 jakso.

([1]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006, annettu 5 päivänä heinäkuuta 2006, vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä (EUVL L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 3 ja 4 artiklaa on sovellettu 26. päivästä heinäkuuta 2007 alkaen.

([3]) EUVL C 326, 26.10.2012, s. 400, ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) () https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2. Euroopan unioni ja sen jäsenvaltiot ovat yleissopimuksen osapuolia.

([5]) Komission yksiköiden valmisteluasiakirja *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*, 11.6.2012, 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]) Komission yksiköiden valmisteluasiakirja *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 hallitustenvälinen järjestö, jonka ovat perustaneet Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö (ICAO) ja Euroopan neuvosto. Sen jäsenenä on tällä hetkellä 44 valtiota, mukaan lukien kaikki 27 EU:n jäsenvaltiota. ECAC:n tarkoituksena on yhdenmukaistaa sen jäsenvaltioiden siviili-ilmailun toimintapolitiikkoja ja käytäntöjä ja samalla edistää sen jäsenvaltioiden ja muun maailman välistä ymmärrystä toimintapoliittisista kysymyksistä.

([8]) ECAC:n asiakirja n:o 30, osa I, 5 jakso. Asiakirjan uusin versio (13. painos, joulukuu 2023) on osoitteessa https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Toinen EU:n säädös, jossa myönnetään vammaisille henkilöille oikeuksia ja joka on merkityksellinen lentoliikenteen yhteydessä, on tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista annettu direktiivi (EU) 2019/882 ([9]) (EU:n esteettömyyssäädös), jossa asetetaan keskeisiä tuotteita ja palveluja koskevia esteettömyysvaatimuksia. Tietyt direktiivissä (EU) 2019/882 säädetyt esteettömyysvaatimukset täydentävät asetusta (EY) N:o 1107/2006.

Näiden tulkintaohjeiden tarkoituksena on selventää asetuksen (EY) N:o 1107/2006 säännöksiä ja edistää parhaita käytäntöjä, jotta voidaan varmistaa asetuksen (EY) N:o 1107/2006 säännösten parempi soveltaminen ja tehokkaampi ja johdonmukaisempi täytäntöönpanon valvonta. Näissä tulkintaohjeissa ei kuitenkaan ole tarkoitus käsitellä kaikkia säännöksiä tyhjentävästi eikä antaa uusia säännöksiä. On myös huomattava, että tulkintaohjeet eivät ole oikeudellisesti sitovia eivätkä vaikuta EU:n oikeuden tulkintaan Euroopan unionin tuomioistuimessa. Nämä tulkintaohjeet korvaavat vuoden 2012 tulkintaohjeet.

2. **OHJAAVAT PERIAATTEET**

2.1 **Vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on samat oikeudet vapaaseen liikkuvuuteen, valinnanvapauteen ja syrjimättömyyteen kuin kaikilla muillakin kansalaisilla**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 1 kappaleessa todetaan, että vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on samat oikeudet vapaaseen liikkuvuuteen, valinnanvapauteen ja syrjimättömyyteen kuin kaikilla muillakin kansalaisilla ja että tämä oikeus koskee yhtä lailla lentomatkustamista kuin muitakin elämänalueita.

2.1.1 ***Vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön tekemän varauksen hyväksymisestä tai ilma-alukseen ottamisesta kieltäytymisen estäminen***

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 3 artiklassa säädetään, että lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja tai matkanjärjestäjä ei saa henkilön vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella kieltäytyä hyväksymästä vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön varausta tai ottamasta ilma-alukseen vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 1 kohdassa säädetään, että mainitun asetuksen 3 artiklassa säädetystä kiellosta voidaan poiketa

i) jos asianomaista henkilöä ei ole mahdollista kuljettaa kansainvälisten, EU:n ([10]) tai kansallisten säädösten tai lentoliikenteen harjoittajalle lentotoimintaluvan myöntäneen viranomaisen turvallisuusvaatimusten mukaisesti;

ii) jos ilma-aluksen tai sen ovien koko tekee asianomaisen henkilön ilma-alukseen nousun ja kuljettamisen fyysisesti mahdottomaksi.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 3 kohdassa edellytetään, että lentoliikenteen harjoittajat, niiden edustajat ja matkanjärjestäjät antavat saataville vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettamiseen sovellettavat turvallisuussäännöt. Näiden sääntöjen on oltava yksinkertaiset, selkeät ja helposti löydettävissä ([11]).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 4 kohdassa todetaan, että jos lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja tai matkanjärjestäjä kieltäytyy hyväksymästä varausta vammaiselta tai liikuntarajoitteiselta henkilöltä tai ottamasta häntä ilma-alukseen, sen on heti ilmoitettava kyseiselle henkilölle poikkeusjärjestelyn syyt. Nämä syyt voivat perustua yksinomaan jompaankumpaan asetuksen 4 artiklassa säädettyyn poikkeukseen. Jos kieltäytyminen perustuu asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 1 kohdassa säädettyyn poikkeukseen, lentoliikenteen harjoittajan, tämän edustajan tai matkanjärjestäjän on 4 artiklan 1 kohdan mukaisesti toteutettava kohtuulliset toimenpiteet, jotta kyseiselle henkilölle voidaan tarjota hyväksyttävissä oleva vaihtoehto.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklassa yhdessä liitteen II kanssa velvoitetaan lentoliikenteen harjoittajat kuljettamaan vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden liikkumisvälineet. Liikkumisvälineiden kuljettamisesta kieltäytymisellä on usein seurauksia, jotka ovat vastaavia kuin vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetuksista kieltäytymisen seuraukset.

([9]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2019/882, annettu 17 päivänä huhtikuuta 2019, tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista (EUVL L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Komission asetus (EU) N:o 965/2012, annettu 5 päivänä lokakuuta 2012, lentotoimintaan liittyvistä teknisistä vaatimuksista ja hallinnollisista menettelyistä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 216/2008 mukaisesti (EUVL L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Ks. 5.2.2 kohta, jossa mainitaan julkaistavat vähimmäistiedot.

Liikkumisvälineiden kuljettamisesta kieltäytymisen perusteena voivat olla ainoastaan asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 1 kohdassa ja liitteessä II esitetyt syyt, jotka liittyvät ilma-aluksen tai sen ovien kokoon, taikka vaarallisten aineiden turvallisiin kuljetuksiin sovellettavat säännöt tai ilmailun ja lentoliikenteen turvallisuutta koskeva lainsäädäntö.

2.1.2 ***Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden matkustamiselle asetettuja erityisehtoja tai -maksuja koskeva kielto***

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 1 artiklan 1 kohdassa vahvistettu yleinen syrjintäkiellon periaate estää lentoliikenteen harjoittajia asettamasta vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille erityisiä matkustusehtoja.

Näin ollen lentoliikenteen harjoittajat voivat asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 2 kohdan mukaan ainoastaan vaatia, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön seurassa on oltava henkilö, joka pystyy antamaan sovellettavien turvallisuusvaatimusten täyttämiseksi tarvittavaa apua.

2.2 **Maksuton erityisapu**

Jotta vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä olisi samanlaiset mahdollisuudet lentomatkustamiseen kuin muilla kansalaisilla, heille olisi annettava lentoasemilla ja ilma-aluksissa heidän erityistarpeidensa mukaista apua ([12]). Yhteiskunnallisen osallisuuden edistämiseksi vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden on asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 1 kohdan ja 10 artiklan mukaan saatava tällaista apua ilman lisäkustannuksia. Näin ollen lentoliikenteen harjoittajat, niiden edustajat, matkatoimistot, matkanjärjestäjät ja lentoasemien pitäjät eivät saa periä vammaiselta tai liikuntarajoitteiselta henkilöltä lisämaksua lentoasemalla tai ilma-aluksessa annettavasta avusta.

2.3 **Lentoturvallisuus**

Kaikkien matkustajien ja miehistön jäsenten lentoturvallisuuden perusperiaatetta on noudatettava, eikä se saa vaarantua. Olisi kuitenkin varmistettava, että tätä periaatetta toteutettaessa otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden erityistarpeet ja heidän oikeutensa muiden kanssa yhdenvertaiseen pääsyyn kuljetukseen eikä heidän mahdollisuuteensa matkustaa vaikuteta kohtuuttomasti. Lentoturvallisuutta koskevia sääntöjä olisi sovellettava läpinäkyvästi ja johdonmukaisesti.

2.4 **Vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen yhteistyö**

Vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt tietävät yleensä parhaiten itse, mitä matkustamiseen liittyviä erityistarpeita heillä on. Siksi on hyvän käytännön mukaista, että lentoasemien pitäjät ja lentoliikenteen harjoittajat aloittavat heitä edustavien järjestöjen kanssa jatkuvan vuoropuhelun vastatakseen paremmin heidän liikkumistarpeisiinsa.

Jäljempänä mainituissa asetuksen (EY) N:o 1107/2006 tietyissä säännöksissä edellytetään nimenomaisesti, että lentoasemien pitäjät tekevät yhteistyötä vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa:

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 5 artiklan 1 kohdassa edellytetään, että lentoasemien pitäjät määräävät yhteistyössä vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa saapumis- ja poistumispisteet, joissa vammaiset tai liikuntarajoitteiset henkilöt voivat helposti ilmoittaa saapumisestaan lentoasemalle ja pyytää apua.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 9 artiklan 1 kohdan mukaan lentoasemien pitäjien on vahvistettava avulle laatuvaatimukset yhteisymmärryksessä vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen (ja mahdollisten muiden elinten) kanssa.

ECAC:n asiakirjan n:o 30 liitteessä 5-D todetaan, että lentoasemien pitäjien ja lentoliikenteen harjoittajien olisi tehtävä yhteistyötä vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa laatiessaan koulutusohjelmiaan, toimintapolitiikkojaan ja menettelyjään.

([12]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 4 kappale.

Kun lentoliikenteen harjoittajat ja lentoasemien pitäjät kuulevat vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden järjestöjä, niiden olisi hyvä tehdä yhteistyötä useiden sellaisten järjestöjen kanssa, jotka edustavat eri tavalla vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä.

Lentoasemien pitäjien ja lentoliikenteen harjoittajien olisi myös suositeltavaa ottaa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavat järjestöt mukaan suunnittelemaan ja arvioimaan palveluja, kuten avun, välineiden ja laitteiden tarjoamista.

2.5 **Kunkin yksittäisen matkustajan erityistarpeita vastaava saumaton ja laadukas apu**

Annettava apu on mahdollisuuksien mukaan sovitettava kunkin matkustajan erityisiin tarpeisiin asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 7 kohdan mukaisesti.

Varsinkin pyörätuolin ja avustajan tarjoaminen kaikille vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille on yksinkertaistettu lähestymistapa, jossa ei oteta huomioon erilaisia tarpeita. Esimerkiksi näkövammaisille matkustajille voidaan tarjota opastusta ja huonokuuloisille matkustajille olennaisia tietoja esteettömässä muodossa. Avunanto olisi järjestettävä niin, että vältetään katkot ja viiveet ja varmistetaan samalla korkeiden ja yhtäläisten vaatimusten soveltaminen kaikkialla EU:ssa ([13]). Tämä tarkoittaa, että avunannon on oltava asianmukaista, miellyttävää, turvallista ja saumatonta. Siksi olisi mahdollisuuksien mukaan vältettävä matkustajan siirtämistä avunantajalta toiselle, koska tällaiset siirrot aiheuttavat usein viiveitä ja matkustaja joutuu odottamaan uutta avustajaa. Avustettavaa matkustajaa ei saa koskaan jättää yksi ilman apua tai avustajaa ([14]), ellei hänen kanssaan ole toisin sovittu.

2.6 **Tietojen antaminen saatavissa olevissa muodoissa**

Lentoliikenteen harjoittajien ja lentoasemien pitäjien olisi annettava kaikki lentomatkustajille annettavat tiedot myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden saatavissa olevassa vaihtoehtoisessa muodossa. Matkustajille annettavien tietojen olisi oltava oletusarvoisesti vammaisten henkilöiden saatavissa (erityisesti verkkosivustojen ja -sovellusten, matkalippuautomaattien ja neuvontapalvelujen osalta), ja niiden olisi 28. kesäkuuta 2025 alkaen täytettävä direktiivin (EU) 2019/882 esteettömyysvaatimukset.

”Vaihtoehtoisilla muodoilla” tarkoitetaan sitä, että tiedot annetaan eri muodoissa samanaikaisesti niin, että ne ovat kaikkien saatavissa (esimerkiksi jos tiedot annetaan sekä näytöllä että akustisin keinoin, ne ovat sekä sokeiden että kuurojen matkustajien saatavissa). Saatavissa olevia muotoja ovat muun muassa isokirjainteksti, pistekirjoitusversio, kohopainetut merkit, selkokieliset versiot, äänimuodot, kuten verkkosivustot, mobiilisovellukset, videomuoto (tekstitys sekä kansainvälinen ja kansallinen viittomakielinen tulkkaus) ja muu sähköinen muoto. Tiedon välittämistä huonokuuloisille voidaan helpottaa käyttämällä induktiosilmukkaa ja visuaalisia tietoja (esimerkiksi kuvamerkkejä). Annetut tiedot voidaan näyttää esimerkiksi näyttölaitteissa. On hyvän käytännön mukaista, että lentoasemalla on lentoaseman aukioloaikoina henkilökuntaa, joka osaa sujuvasti kansallista ja kansainvälistä viittomakieltä. Tiedot olisi annettava vähintään samoilla kielillä kuin muille matkustajille annettavat tiedot ([15]).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 3 kohdan mukaan lentoliikenteen harjoittajien ja niiden edustajien on annettava saatavissa olevassa muodossa turvallisuussäännöt, joita ne soveltavat vammaisiin tai liikuntarajoitteisiin henkilöihin, sekä tiedot kaikista tällaisten henkilöiden tai liikkumisvälineiden kuljettamista koskevista rajoituksista. Näiden tietojen olisi oltava saavutettavissa, selkeitä ja helposti löydettävissä (vähintään lentoliikenteen harjoittajien ja niiden edustajien verkkosivustoilla).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteen II mukaan lentoliikenteen harjoittajien on myös annettava kaikki lentoa koskevat olennaiset tiedot saatavissa olevassa muodossa.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 5 artiklan 2 kohdan ja liitteen I mukaan lentoasemien pitäjien on annettava vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille sitä varten määrätyissä saapumis- ja poistumispisteissä saatavissa olevassa muodossa lentoasemaa koskevat perustiedot, joita he tarvitsevat lentämistä varten.

([13]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 5 kappale.

([14]) ECAC:n asiakirjan n:o 30 liitteessä 5-D täsmennetään, että vammaisia tai liikuntarajoitteisia henkilöitä, jotka tarvitsevat apua, ei saa jättää yksin ilman avustajaa yli 30 minuutiksi.

([15]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 13 kappale.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteen I mukaan lentoasemien pitäjien on annettava saatavissa olevassa muodossa tiedot, joita vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt tarvitsevat päästäkseen lennoilleen.

Lentoasemien pitäjien ja lentoliikenteen harjoittajien on 28. kesäkuuta 2025 alkaen toimitettava kuljetustiedot (mukaan lukien reaaliaikaiset matkustustiedot) direktiivissä (EU) 2019/882 säädettyjen esteettömyysvaatimusten mukaisesti. Velvoite koskee myös verkkosivustoja, mobiililaitepohjaisia palveluja, älykästä lipunmyyntiä, itsepalvelupäätteitä ja matkalippuautomaatteja.

3. **ASETUKSEN (EY) N:O 1107/2006 SOVELTAMISALA**

3.1 **Alueellinen soveltamisala**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 1 artiklan 2 kohdassa todetaan, että sitä sovelletaan vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin henkilöihin, jotka käyttävät tai aikovat käyttää kaupallisia lentoliikennepalveluja ja jotka lähtevät lentoasemalta, kulkevat lentoaseman kautta tai saapuvat lentoasemalle, joka sijaitsee perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla jäsenvaltion alueella ([16]).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 1 artiklan 3 kohdassa laajennetaan asetuksen 3, 4 ja 10 artiklan soveltamisalaa matkustajiin, jotka lähtevät kolmannessa maassa sijaitsevalta lentoasemalta ja saapuvat jäsenvaltion alueella sijaitsevalle ja perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvalle lentoasemalle, jos kyseisestä lennosta vastaa EU:n lentoliikenteen harjoittaja. Sen vuoksi asetusta (EY) N:o 1107/2006 ei sovelleta EU:n ulkopuolisten lentoliikenteen harjoittajien (eli lentoliikenteen harjoittajien, joilla ei ole EU:n jäsenvaltion myöntämää liikennelupaa) liikennöimiin lentoihin, jotka lähtevät kolmannen maan lentoasemalta ja saapuvat EU:n alueella sijaitsevalle lentoasemalle.

3.2 **Yksilökohtainen soveltamisala**

3.2.1 ***Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden määritelmä***

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 2 artiklan a alakohdan määritelmän mukaan ”vammaisella tai liikuntarajoitteisella henkilöllä” tarkoitetaan ”henkilöä, jonka liikuntakyky on hänen kulkuneuvoja käyttäessään rajoittunut (pysyvän tai väliaikaisen sensorisen tai motorisen) fyysisen vamman, kehitysvamman tai älyllisen vajavaisuuden tai jonkin muun vamman tai iän takia ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön erityisiin tarpeisiin”.

Vammaiset henkilöt eivät ole yhtenäinen ryhmä, ja heillä on erilaisia tarpeita. Joillakin heistä voi olla useampia kuin yksi vamma. Jotkin vammat ovat näkyviä, mutta monet vammat ovat piilossa eli eivät ole heti muiden nähtävissä (esimerkiksi jotkin kognitiiviset neurologiset sairaudet ja krooniset sairaudet) ([17]). Monet lentoasemat ovat alkaneet soveltaa hyvää käytäntöä, jonka mukaan henkilöille, joilla on näkymättömiä vammoja, on tarjottava mahdollisuus osoittaa avuntarpeensa käyttämällä sopivasti suunniteltua nauhaa, ranneketta tai vastaavaa.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 soveltamisalaan kuuluvat vammat voivat olla pysyviä tai tilapäisiä (esimerkiksi murtunut raaja). Vammaisuuden oireet voivat olla ajoittaisia, niin että henkilöt voivat olla joinakin ajanjaksoina käytännössä toimintakyvyttömiä tai liikuntarajoitteisia mutta muina aikoina täysin toiminta- tai liikuntakykyisiä.

([16]) Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen (SEUT) 355 artiklan mukaan EU:n lainsäädäntöä ei sovelleta SEUT-sopimuksen liitteessä II lueteltuihin maihin ja alueisiin (ks. SEUT-sopimuksen liite II: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Näihin maihin ja alueisiin sovelletaan assosiointia koskevia erityisjärjestelyjä, joista määrätään SEUT-sopimuksen neljännessä osassa. Tanskan liittymisasiakirjan mukaan EU:n lainsäädäntöä ei sovelleta myöskään Färsaariin. Siksi Färsaaria pidetään asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 tarkoitettuna kolmantena maana.
SEUT-sopimuksen 355 artiklan mukaan perussopimusten määräyksiä sovelletaan sitä vastoin Ranskan merentakaisiin departementteihin (eli Guadeloupeen, Ranskan Guayanaan, Martiniqueen, Réunioniin, Saint-Barthélemyyn ja Saint-Martiniin), Azoreihin, Madeiraan ja Kanariansaariin. Nämä alueet ovat sen vuoksi osa asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 tarkoitettuja perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvia jäsenvaltioita.
Asetusta (EY) N:o 1107/2006 sovelletaan myös Islantiin ja Norjaan (ETA-sopimuksen mukaisesti) sekä Sveitsiin (vuonna 1999 tehdyn Euroopan yhteisön ja Sveitsin valaliiton välisen lentoliikennesopimuksen mukaisesti).

([17]) Airport Council International (ACI) Europe on julkaissut vuonna 2024 lentoasemien pitäjille tarkoitetut suuntaviivat, jotka koskevat sellaisista matkustajista huolehtimista, joilla on näkymättömiä vammoja. Suuntaviivoissa kuvataan yleisimmät näkymättömät vammat ja annetaan käytännön ohjeita näiden vammaisten henkilöiden auttamiseksi: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Lentoasemien kasvava koko ja monimutkaisuus sekä lähtöportille saapumiseen käytettävissä oleva rajallinen aika voivat muuten johtaa siihen, että muissa tilanteissa omatoimiset henkilöt tarvitsevat apua. He eivät välttämättä tarvitse apua arjessaan mutta eivät välttämättä pysty kävelemään pitkiä matkoja lentoasemilla lyhyessä ajassa.

Siksi on suositeltavaa, että lentoasemien pitäjät ottavat lentoaseman suunnittelussa huomioon helppokäyttöisyyden, helppokulkuisuuden. Lentoasemien merkintöjen olisi oltava selkeitä ja yksiselitteisiä ja kävelymatkojen mahdollisimman lyhyitä. Matkustajille olisi myös tiedotetava heidän lentojaan koskevista tärkeistä yksityiskohdista (esimerkiksi lähtöportti) ja niihin tehtävistä muutoksista heti, kun nämä tiedot ovat saatavilla.

Kun vammaiset tai liikuntarajoitteiset henkilöt hakevat apua, jokainen pyyntö olisi arvioitava sen olennaisten näkökohtien perusteella, jotta voidaan varmistaa, että apu on oikeassa suhteessa asianomaisen henkilön todellisiin tarpeisiin kyseisessä ympäristössä (lentoasemalla tai ilma-aluksessa) ja lento-olosuhteissa. Apua odotetaan kuitenkin annettavan ilman aiheettomia rajoituksia. Tässä yhteydessä on syytä korostaa, että jotkut matkustajat saattavat tarvita apua vain lentoasemalla (tai jopa vain tietyillä lentoasemilla riippuen lentoaseman koosta ja erityispiirteistä) mutta eivät lentokoneessa.

Tämä tarkoittaa, että jos lentoliikenteen harjoittaja rajoittaa vammaisten matkustajien määrää lentokoneessa lentoturvallisuussääntöjen noudattamiseksi, näitä rajoituksia voidaan soveltaa vain matkustajiin, jotka tarvitsevat apua lentokoneessa, ei niihin vammaisiin tai liikuntarajoitteisiin henkilöihin, jotka tarvitsevat apua vain lentoasemalla lähtöportille pääsemiseen ja saapumisen jälkeen lentoasemalla sieltä poistumiseen.

3.2.2 *Terveydentilaa koskevien todisteiden vaatiminen vammaisilta ja liikuntarajoitteisilta henkilöiltä*

Asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 ei edellytetä, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön olisi esitettävä todisteet tilastaan avuntarvetta koskevan ilmoituksensa perusteluksi. Siksi lentoliikenteen harjoittaja ei saa vaatia tällaisia todisteita avunannon edellytyksenä.

Jos lentoliikenteen harjoittajalla tai tämän edustajalla, matkanjärjestäjällä, lentoaseman pitäjällä tai lentoaseman pitäjän puolesta erityistä apua antavalla yrityksellä on perusteltu syy epäillä, että matkustaja saattaa käyttää tilannetta hyväkseen saadakseen maksutonta apua, voidaan asiassa kuitenkin tehdä perusteellinen selvitys. Siinä olisi toimittava erittäin hienotunteisesti ja varovaisesti ottaen huomioon asianomaisen matkustajan ihmisarvo ja oikeus yksityisyyteen. Jos havaitaan väärinkäytös, avunannosta voidaan kieltäytyä.

Jos matkustajalla on sairaus, joka vaarantaa hänen turvallisen kuljettamisensa tai muiden matkustajien ja miehistön terveyden ([18]), lentoliikenteen harjoittaja, tämän edustaja tai matkanjärjestäjä voi pyytää esittämään lääkärintodistuksen sen varmistamiseksi, että matkustajan terveydentila sallii lentokuljetuksen. On hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittaja hyväksyy ”usein matkustavan lääkärintodistuskortin”, jossa lääkäri todistaa, että kroonisesta sairaudesta kärsivän matkustajan terveydentila sallii lentokuljetuksen, eikä jokaisesta matkasta tarvitse kortin voimassaoloaikana hankkia lääkärintodistusta ([19]).

Jos todetaan, että henkilön terveydentila ei salli lentokuljetusta (koska on vaarana, että kuljetusta ei voida suorittaa turvallisesti tai että lennon turvallisuus vaarantuisi), lentoliikenteen harjoittajalla on lupa kieltäytyä kuljettamasta kyseistä henkilöä ([20]).

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 261/2004 ([21]) 2 artiklan j alakohdassa säädetään myös, että lentoyhtiöt voivat kieltäytyä kuljettamasta henkilöitä, joiden terveydentila ei salli lentokuljetusta. Näin ollen asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaisia matkustajien oikeuksia, jotka liittyvät lennolle pääsyn epäämiseen, ei sovelleta henkilöön, jolta on evätty pääsy lennolle kohtuullisin perustein (myös silloin, kun epäämisen syynä on ollut se, että henkilön terveydentilan ei katsottu sallivan lentokuljetusta).

([18]) IATAn päätöslauselmassa 700 (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) (22. painos, kesäkuu 2022) täsmennetään olosuhteet, joissa saattaa olla asianmukaista vaatia asianomaiselta matkustajalta lääkärintodistus.

([19]) IATA:n päätöslauselman 700 (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) (22. painos, kesäkuu 2002) kohta 3.1.3 ”Frequent Traveller's Medical Card (FREMEC)”.

([20]) Lentotoimintaan liittyvistä teknisistä vaatimuksista ja hallinnollisista menettelyistä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 216/2008 mukaisesti annetun komission asetuksen (EU) N:o 965/2012 liitteen IV osastossa A olevan CAT.GEN.MPA.105 kohdan (Ilma-aluksen päällikön velvollisuudet) mukaan (EUVL L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004, annettu 11 päivänä helmikuuta 2004, matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta (EUVL L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3 ***Liikuntarajoitusten mahdolliset syyt:***

3.2.3.1 *Ikä*

Vanhuuteen liittyvät rajoitteet voivat aiheuttaa sen, että matkustajalla on keskimääräistä enemmän liikuntarajoitteita. Tällaisille liikuntarajoitteisille henkilöille on tarvittaessa tarjottava asianmukaista apua.

Useat lentoliikenteen harjoittajat tarjoavat yksin matkustaville lapsille tarkoitettua palvelua, jonka avulla lapset voivat matkustaa yksin ilman aikuista, sukulaista tai huoltajaa lentoyhtiön henkilöstön valvonnassa. Tällaiset yksin matkustavat lapset eivät kuulu asetuksen (EY) N:o 1107/2006 soveltamisalaan, eikä yksin matkustaville lapsille tarkoitettua palvelua voida korvata vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille tarkoitetulla avulla.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 mukainen apu koskee myös tilanteita, joissa aikuiset matkustavat pienten lasten (erityisesti imeväisten) kanssa, joiden ikä saattaa rajoittaa liikkumista lentoasemalla (he eivät esimerkiksi välttämättä selviydy pitkistä matkoista suurilla lentoasemilla lyhyessä ajassa tai pysty kulkemaan portaita, jos hissejä ei ole). Tällaisissa tilanteissa voidaan tarjota apua matkatavaroiden kuljettamiseen lentoasemalla, jotta mukana oleva aikuinen voi keskittyä pienten lasten auttamiseen liikkumisessa.

3.2.3.2 *Raskaus*

Lentoliikenteen harjoittajilla ei ole velvollisuutta kuljettaa raskaana olevia matkustajia, jos terveyteen tai turvallisuuteen liittyvät syyt eivät salli heidän lentokuljetustaan. Jos kuitenkin kyse on siitä, että raskaana olevan matkustajan liikkuminen on rajoitettua (esimerkiksi kun on kyse kyvystä liikkua nopeasti ja helposti suurella lentoasemalla), erityisesti hänen siirtyessään jatkolennolle, hänen voidaan kuitenkin katsoa kuuluvan asetuksen (EY) N:o 1107/2006 soveltamisalaan.

3.2.3.3 *Hyvin lihavat henkilöt*

Jos henkilön lihavuus vähentää selvästi hänen liikkuvuuttaan (esimerkiksi estää häntä liikkumasta helposti lentoaseman tai ilma-aluksen läpi), häntä voidaan pitää liikuntarajoitteisena henkilönä. Muiden liikuntarajoitteisten henkilöiden tavoin turvallisuusvaatimukset voivat rajoittaa hyvin lihavien henkilöiden pääsyä lentokuljetukseen (esimerkiksi silloin, jos istuimen tai turvavyön koon tai lujuuden suhteen sopivaa istumapaikkaa ei ole saatavilla).

4. **KOULUTUS**

Koulutus on tärkeä tekijä asetuksen (EY) N:o 1107/2006 vaatimusten noudattamisen varmistamisessa. Lentoliikenteen harjoittajien ja lentoasemien pitäjien (mukaan lukien niiden lukuun toimivat alihankkijat) henkilöstön, joka on suoraan tekemisissä matkustajien kanssa, on saatava asianmukaista koulutusta.

Lentoasemien pitäjien ja lentoliikenteen harjoittajien olisi henkilöstönsä koulutusta järjestäessään otettava huomioon ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I oleva 5 jakso ([22]).

Koulutus olisi räätälöitävä erityisiin työtä koskeviin vaatimuksiin ja tarpeisiin, ja siinä olisi otettava huomioon asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 tai muussa kansainvälisissä, EU:n tai kansallisissa säädöksissä säädetyt asiaankuuluvat oikeudelliset velvollisuudet.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 11 artiklan mukaisesti koulutusvelvoitteita on kolmella tasolla:

a) Lentoasemien pitäjien ja lentoliikenteen henkilöstön (myös sellaisen yrityksen henkilöstön, jonka kanssa niillä on sopimus), joka antaa suoraan apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille, on saatava koulutusta, jossa heille annetaan kohdennettua erityistietämystä siitä, miten täyttää näiden matkustajien tarpeet ([23]).

([22]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 10 kappale.

([23]) Esimerkiksi lentoliikenteen harjoittajien lipputoimistojen ja puhelinpalvelukeskuksen henkilöstölle olisi annettava erityistä koulutusta siinä, miten kannattaa etsiä tietoa tietystä vammasta tai liikuntarajoitteesta, mitkä ovat kyseisellä tavalla vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön tyypilliset avuntarpeet ja miten kirjataan apua koskevat tiedot ja varmistetaan, että ne välitetään eteenpäin oikein. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden auttamiseen liittyviä terveys- ja turvallisuusnäkökohtia olisi myös opetettava, jotta varmistetaan, että henkilöstön terveys ja turvallisuus eivät vaarannu apua annettaessa.

b) Lentoasemalla työskentelevän lentoaseman pitäjän tai lentoliikenteen harjoittajan henkilöstön, joka on suoraan tekemisissä matkustajien kanssa, on saatava vammaisten yhdenvertaisuutta koskevaa ja vammaisuuteen liittyvää tietoisuutta lisäävää koulutusta ([24]). Tämä koulutusvelvoite ei ole yhtä vaativa ja koulutus on yleisluonteisempaa kuin vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä suoraan avustavan henkilöstön koulutus (edellinen kohta). Se koskee kuitenkin suurempaa henkilöstöryhmää.

c) Lentoliikenteen harjoittajien ja lentoasemien pitäjien kaikkien uusien työntekijöiden (myös niiden, jotka eivät ole suoraan tekemisessä matkustajien kanssa) ([25]) on saatava vammaisuuteen liittyvää koulutusta. Tarvittavan koulutuksen taso ja tiiviys riippuvat siitä, onko henkilöstö suoraan tekemisissä matkustajien kanssa. Jos tällaista yhteyttä ei ole, koulutus voi olla asetuksen (EY) N:o 1107/2006 11 artiklassa säädetyistä kolmesta koulutustyypistä vähiten vaativa ja yleisluonteisin.

Lentoasemien pitäjien ja lentoliikenteen harjoittajien on varmistettava, että niiden koko henkilöstölle järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta.

Kaikkien lentoliikennealan työntekijöiden olisi saatava asianmukaista koulutusta. Esimerkiksi matkatoimistojen työntekijöiden olisi saatava koulutusta, jotta he ymmärtävät eri tavalla vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeet ja heidän tarvitsemansa avun tyypit. Vastaavasti turvallisuushenkilöstön olisi saatava koulutusta, jotta he osaavat suorittaa turvatarkastukset kunnioittaen viimeiseen asti vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden ihmisarvoa.

Koulutusohjelmien sisällöstä olisi kuultava vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavia järjestöjä. Lentoasemien ja ilma-alusten käyttäjien olisi harkittava näiden järjestöjen ottamista mukaan koulutusohjelmiensa sisällön arviointiin ja mahdollisuuksien mukaan itse koulutuksen järjestämiseen ([26]).

ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I oleva 5 jakso sisältää eri koulutusohjelmien soveltamisalaa, sisältöä ja järjestämistä koskevat suuntaviivat ([27]), jotka lentoliikenteen harjoittajien ja lentoasemien pitäjien olisi otettava huomioon laatiessaan koulutusohjelmiaan ([28]).

5. **MATKAN VALMISTELUUN SOVELLETTAVAT SÄÄNNÖT**

5.1 **Lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien verkkosivustojen ja mobiililaitepohjaisten palvelujen, myös mobiilisovellusten, saavutettavuus**

Verkkosivustot ja mobiililaitepohjaiset palvelut (mukaan lukien lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien mobiilisovellukset) ovat keskeisiä väyliä lentolippujen varaamista ja avuntarpeista ilmoittamista koskevien tietojen antamiseen asiakkaille. Tällaisten esteettömien verkkosivustojen suunnittelussa olisi aina otettava huomioon olemassa olevat kansainväliset suuntaviivat ([29]) ja EU:n standardit ([30]), jotta ne täyttävät vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeet. ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan jakson 5 liitteessä 5-J kuvataan yksityiskohtaisesti standardit, joita lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien olisi noudatettava, jotta niiden verkkosivustot ja mobiilisovellukset olisivat vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden saatavissa. Näissä standardeissa täsmennetään erityisesti, että vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille tarkoitettujen tietojen olisi oltava helposti löydettävissä yhdeltä sivulta, joka on enintään yhden napsautuksen päässä lentoliikenteen harjoittajan kotisivulta tai lentoaseman verkkosivustolta. Lentoasemien pitäjien ja lentoliikenteen harjoittajien on direktiivin (EU) 2019/882 2 artiklan 2 kohdan c alakohdan i ja ii alakohdan mukaan 28. kesäkuuta 2025 alkaen asetettava verkkosivustonsa ja mobiililaitepohjaiset palvelunsa (myös mobiilisovellukset) vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden saataville kaikkien muiden matkustajien kanssa yhdenvertaisesti.

([24]) Myös ilma-aluksen päällikköjen olisi kuuluttava tähän ryhmään, jotta he voivat tehdä tietoon perustuvia päätöksiä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden ilma-alukseen noususta. Erityistä huomiota olisi kiinnitettävä siihen, että he saavat ”näkymättömiä vammoja” koskevaa koulutusta.
([25]) Esimerkiksi maahuolintahenkilöstön olisi saatava koulutusta liikkumisvälineiden käsittelyssä.
([26]) ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liite 5-G.
([27]) Ks. erityisesti ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan jakson 5 liite 5-G.
([28]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 10 kappale.
([29]) Tällä hetkellä Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.
([30]) Ks. esimerkiksi Harmonised European Standard on ICT Accessibility (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2 **Tiedot vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetuksiin liittyvistä lentoyhtiöiden turvallisuussäännöistä ja rajoituksista**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 3 kohdassa todetaan, että lentoliikenteen harjoittajan tai tämän edustajan on annettava saatavissa olevassa muodossa, ja vähintään samoilla kielillä kuin muillekin matkustajille, turvallisuussäännöt, joita se soveltaa vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettamiseen, sekä tiedot kaikista tällaisten henkilöiden tai liikkumisvälineiden kuljettamista koskevista rajoituksista, jotka johtuvat ilma-aluksen koosta. Matkanjärjestäjän on kuitenkin annettava saataville järjestämiinsä, myymiinsä tai myytäväksi tarjoamiinsa matkapaketteihin, pakettilomiin ja pakettikiertomatkoihin sisältyviin lentoihin liittyvät turvallisuussäännöt ja rajoitukset.

Näihin tietoihin olisi sisällyttävä vähintään seuraavat ([31]): mahdolliset turvallisuusvaatimuksiin liittyvät tai ilma-aluksen koosta johtuvat rajoitukset, tilanteet, joissa avustajan on annettava turvallisuuteen liittyvää apua, mahdollinen esteettömien WC-tilojen puuttuminen, siirrettävien käytävänpuoleisten käsinojien puuttuminen, turvallisuusvaatimuksiin liittyvät istuimen mitat ja käytävän koko tai ilma-aluksen koko, tiedot esteettömyydestä ilma-aluksen sisällä, tieto siitä, onko lentoyhtiön ilma-aluksissa käytäväpyörätuolit WC-tiloihin pääsyä varten, tiedot lääkinnällisten laitteiden ja hyväksyttyjen avustuskoirien kuljetuksista, tiedot lääkkeellisen hapen antamisesta, tiedot siitä, miten haetaan apua, ja tiedot siitä, miten tehdään valitus. Kielen pitäisi olla yksinkertaista ja selkeää. Lentoliikenteen harjoittajien olisi asetettava nämä tiedot helposti saataville kotisivuillaan ja asiakaspalvelunsa kautta, jotta vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö voi tehdä ilma-aluksessa noudatettavien turvallisuusmenettelyjen ja annettavan avun perusteella tietoon perustuvan päätöksen siitä, haluaako hän matkustaa tietyllä lennolla.

Tällaisten tietojen olisi mahdollisuuksien mukaan oltava matkustajien saatavilla ennen varauksen tekemistä tai viimeistään silloin, kun tiedot ovat saatavilla.

5.3 **Varausten tekeminen**

Asiakkaiden pitäisi voida tehdä varauksia joko puhelimitse tai internetin välityksellä, jotta lentoliikenteen harjoittajat saisivat tiedon avun tarpeesta paremmin etukäteen (myös edustajiensa ja matkanjärjestäjien kautta) ja varauksen tekeminen olisi vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille mahdollisimman esteetöntä. Lentoliikenteen harjoittajien, niiden edustajien ja matkanjärjestäjien, jotka kannustavat asiakkaita tekemään varauksia ainoastaan verkkosivustoilla, olisi otettava huomioon, että kaikki ihmiset eivät välttämättä pääse niiden verkkosivustoille vammaisuuteen liittyvistä syistä ([32]).

Vaikka henkilö varaisi lippunsa verkkosivuston kautta, hän saattaa myös haluta selittää puhelimitse, millaista apua hän tarvitsee erityistarpeidensa vuoksi. Silloin lipputoimistot voivat esittää asiaankuuluvia kysymyksiä ja ymmärtää asiakkaan avuntarpeet paremmin. On hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittajat perustavat maksuttomia puhelinlinjoja (mukaan lukien videovälityspalvelut kansallisella viittomakielellä) ja että niillä on tiimi, joka on erikoistunut avustamispyyntöjä koskevien esteettömyysasioiden käsittelyyn. Lentoliikenteen harjoittajien, niiden edustajien ja matkanjärjestäjien olisi ennen vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tekemän varauksen hyväksymistä toteutettava kaikki kohtuulliset toimenpiteet selvittääkseen, onko olemassa turvallisuussyytä, joka estäisi kyseisten henkilöiden pääsyn lennolle ([33]).

On suositeltavaa, että muutkin matkanvälittäjät noudattavat samaa lähestymistapaa. Lentoliikenteen harjoittajien oikea-aikainen tietojen jakaminen näiden muiden matkanvälittäjien kanssa on olennaisen tärkeää, jotta matkustajat saavat asianmukaiset tiedot.

Lentoliikenteen harjoittajien edustajien olisi kehotettava asiakkaita tarkastamaan ennen lentoa lentoliikenteen harjoittajan turvallisuusrajoitukset, koska ne voivat vaikuttaa lääkinnällisten laitteiden tai liikkumisvälineiden (esimerkiksi tietyntyyppisten liikkumisvälineiden akkujen) kuljettamiseen. Lentoliikenteen harjoittajien edustajien olisi annettava liikkumisvälineiden kanssa matkustaville neuvoja liikkumisvälineiden katoamista tai vahingoittumista koskevista vastuusäännöistä, jotta asiakkaat voivat harkita, antavatko he etuutta koskevan erityisen ilmoituksen ([34]) vai ottavatko he asianmukaisen vakuutuksen.

([31]) ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liite 5-J.
([32]) Käytettävissä olisi oltava myös tekstipuhelin, jotta varauksen tekeminen olisi kuuroille ja kuulovammaisille henkilöille esteetöntä.
([33]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 2 kappale.
([34]) Ks. näiden tulkintaohjeiden 9 luku, jossa käsitellään etuutta koskevaa erityistä ilmoitusta.

Tarjotessaan jatkolentoja vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille lentoliikenteen harjoittajien ja matkatoimistojen olisi varmistettava, että matkustajilla on riittävästi aikaa siirtyä jatkolennolleen, ottaen huomioon, että he saattavat tarvita siirtymiseen enemmän aikaa kuin muut matkustajat.

5.4 **Ennakkoilmoitus avuntarpeista**

Ennakkoilmoitus on välttämätön, jotta voidaan varmistaa, että apua pyytävät vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt saavat tarvitsemansa asianmukaisen avun. Tällöin henkilöstön vastuuhenkilöt ovat tietoisia näiden henkilöiden tarpeista ja valmiita ja kykeneviä toimittamaan tarvittavat varusteet ja lentoliikenteen harjoittajien ja lentoasemien pitäjien voimavaroja käytetään tehokkaasti.

5.4.1 ***Ennakkoilmoitus avuntarpeesta***

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 1 ja 2 kohdan mukaan vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön on ilmoitettava etukäteen avuntarpeistaan ja tarvittaessa tarpeestaan liikkumisvälineensä kuljetukselle ([35]) tai siitä, että hänen mukanaan on oltava hyväksytty avustuskoira, vähintään 48 tuntia ennen lennon julkistettua lähtöaikaa, jotta hän on oikeutettu saamaan asianmukaista apua. Tällaisissa tapauksissa lentoaseman pitäjän vastuulla on avun antaminen niin, että kyseinen henkilö pääsee lennolle, jolle hänellä on varaus.

Ennakkoilmoituksen on aina oltava lisämaksuton riippumatta siitä, miten varaus tehdään tai ennakkoilmoitus annetaan. Matkustajilta ei esimerkiksi saa vaatia avuntarpeista ilmoittamista etukäteen maksullisella puhelinlinjalla.

Jos vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö ei ilmoita etukäteen avuntarpeesta tai ilmoittaa siitä alle 48 tuntia ennen julkistettua lähtöaikaa, lentoaseman pitäjän on asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 3 kohdan mukaan kuitenkin toteutettava kaikki kohtuulliset toimenpiteet antaakseen apua siten, että kyseinen henkilö pääsee lennolle, jolle hänellä on varaus. Jotta lentoliikenteen harjoittaja voi antaa asianmukaista apua, sen olisi saatava seuraavat tiedot:

a) avuntarpeiden luonne ja kuvaus (erityisesti avustajan osalta), matkatavarat ja mahdollisuuksien mukaan maininta siitä, milloin ja missä apua tarvitaan

b) kuvaus mahdollisista liikkumisvälineistä, mukaan lukien määrä, malli, mitat, paino, akkutyyppi ja wattituntiluokitus, sekä käyttöohjeet (jos saatavilla)

c) kuvaus mahdollisista lääkinnällisistä laitteista (esimerkiksi lääkkeellisestä hapesta, ventilaattorista tai hengityslaitteesta)

d) onko matkustajan mukana hyväksytty avustuskoira

e) tarvitaanko käytäväpyörätuolia ([36]).

Jokainen vamma on erilainen, joten vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden pitäisi voida antaa lisätietoja apua koskevan pyyntönsä täydentämiseksi. On hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittajat, niiden edustajat ja matkanjärjestäjät tarjoavat vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille mahdollisuuden antaa lisätietoja vapaamuotoisena tekstinä sen lisäksi, että he ilmoittavat kansainvälisen ilmakuljetusliiton (IATA) SSR-koodin (Special Services Request), joka antaa yleiskuvan heidän avuntarpeistaan. Lisäksi vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden pitäisi voida toimittaa tällaiset lisätiedot helposti ensimmäisen avuntarvetta koskevan ilmoituksen jälkeen muun muassa lentoliikenteen harjoittajan kotisivun varaustenhallintasivun kautta, sähköpostitse lentoliikenteen harjoittajalle, tämän edustajalle tai matkanjärjestäjälle taikka puhelimitse lentoliikenteen harjoittajalle, tämän edustajalle tai matkanjärjestäjälle.

([35]) Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteet I ja II.

([36]) Asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 ei nimenomaisesti velvoiteta lentoliikenteen harjoittajia antamaan käyttöön käytäväpyörätuoleja. ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan jakson 5 kohdassa 5.5 suositellaan kuitenkin, että ECAC:n jäsenvaltiot velvoitetaan velvoittamaan lentoliikenteen harjoittajat tarjoamaan vähintään yhtä käytäväpyörätuolia ilma-aluksissa, jotka ovat uusia tai joihin on tehty laajoja kunnostustöitä, jos kyseisessä ilma-aluksessa on vähintään 100 istumapaikkaa.
Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteessä II edellytetään, että lentoliikenteen harjoittajat antavat vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille tarvittaessa asianmukaista apua istumapaikalta WC-tiloihin siirtymiseen, ja käytäväpyörätuolit ovat tärkein apuväline siihen tarkoitukseen.

Vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen, kansallisten täytäntöönpanoelinten, lentoliikenteen harjoittajien, matkatoimistojen ja lentoasemien pitäjien olisi osallistuttava aktiivisesti tietoisuuden lisäämiseen ja rohkaistava vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä ilmoittamaan avuntarpeistaan mahdollisuuksien mukaan etukäteen. Tällöin niiden olisi varoitettava siitä, mitä mahdollisia kielteisiä seurauksia voi olla sillä, että avuntarpeista ei ilmoita etukäteen. Vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä olisi myös kannustettava ilmoittamaan avuntarpeistaan etukäteen – mieluiten lennon varaushetkellä ja kaikissa tapauksissa vähintään 48 tuntia ennen lennon suunniteltua lähtöä. Tätä tarkoitusta varten matkustajille, jotka eivät ole ilmoittaneet avuntarpeistaan etukäteen, voitaisiin jakaa lentoasemalla lompakkoon sopivia kortteja, jotka sisältävät tietoja siitä, miten avuntarpeista voidaan ilmoittaa etukäteen, ja mahdollisista kielteisistä seurauksista, jotka johtuvat ennakkoilmoituksen puuttumisesta ([37]).

Jotta matkustajat voivat osoittaa ilmoittaneensa avuntarpeistaan etukäteen määräajassa, on hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittajat, matkatoimistot ja matkanjärjestäjät sekä muut matkanvälittäjät, jotka saavat tällaisia ennakkoilmoituksia, antavat niistä kirjallisen vahvistuksen matkustajille (esimerkiksi sähköisessä muodossa, kuten sähköpostitse, tai tarkastuskortissa). Jos ilmoituksen siirtäminen lentoliikenteen harjoittajan, matkatoimiston, matkanjärjestäjän ja lentoaseman pitäjän välillä epäonnistuu, matkustaja voi esittää tämän kirjallisen vahvistuksen todennäköisesti riittävänä todisteena siitä, että hän on ilmoittanut avuntarpeistaan etukäteen määräajassa ja sovituilla menetelmillä.

5.4.2 *Lentoliikenteen harjoittajien, niiden edustajien ja matkanjärjestäjien velvollisuus helpottaa ennakkoilmoituksen tekemistä ja toimittaa se asianomaisille toimijoille*

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 6 artiklan 1 kohdassa edellytetään, että lentoliikenteen harjoittajat, niiden edustajat ja matkanjärjestäjät toteuttavat kaikki tarpeelliset toimenpiteet ottaakseen vastaan ilmoitukset vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden avuntarpeesta kaikissa myyntipisteissä, jotka sijaitsevat perussopimuksen soveltamisalaan kuuluvilla jäsenvaltioiden alueilla. Tämä velvoite koskee myös puhelin- ja internet-myyntiä.

On myös hyvän käytännön mukaista, että muut matkanvälittäjät noudattavat asetuksen (EY) N:o 1107/2006 6 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuja sääntöjä.

Vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille olisi tarjottava vaihtoehtoisia viestintäkeinoja (esimerkiksi verkkosivuston varaussivu, verkkokeskustelu, sähköposti tai suora puhelinlinja) ([38]), jotta he voivat ilmoittaa avuntarpeistaan etukäteen. Näin varmistetaan asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 1 kohdassa ja 10 artiklassa säädetyn vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuden tosiasiallinen soveltaminen.

Avuntarve kentällä liittyy usein lentoasematerminaalin pohjapiirustukseen ja siitä johtuviin kävelymatkoihin. Siksi voi olla, että matkustaja tarvitsee apua lähtiessään lentoasemalta mutta ei saapuessaan sinne tai jatkoyhteyksien aikana – tai päinvastoin. Matkustajien pitäisi siksi voida ilmoittaa etukäteen kunkin lento-osuuden lähtö- ja/tai määrälentoasemalla tarvitsemastaan avusta, jotta lentoasemien pitäjät voivat kohdentaa voimavaransa paremmin ja tarjota laadukkaampaa apua.

Lentoyhtiöiden lipputoimistojen on oltava tietoisia kaikista säännöistä ja rajoituksista, jotka voivat estää matkustajan kuljettamisen tai tarvittavan avun antamisen. Niiden pitää myös voida pyytää matkustajalta kaikki tarvittavat tiedot tarvittavan avun luonteen selvittämiseksi.

Lentoliikenteen harjoittajien olisi koulutettava omat myyntiedustajansa ja asiaankuuluvat asiakaspalvelutyöntekijänsä, jotka ovat tekemisissä apua tarvitsevien matkustajien kanssa, ja sen lisäksi niiden olisi otettava ennakoivasti yhteyttä matkatoimistojen ja matkanjärjestäjien verkostoonsa sen varmistamiseksi, että apua tarvitsevilta matkustajilta saadaan oikeat tiedot.

On suositeltavaa, että muut itsenäiset matkanvälittäjät tuntevat kaikki säännöt ja rajoitukset, jotka voivat estää vammaisen ja liikuntarajoitteisen henkilön kuljettamisen tai tarvittavan avun antamisen. Niiden pitää myös voida pyytää matkustajalta kaikki tarvittavat tiedot tarvittavan avun luonteen selvittämiseksi. Näiden tietojen oikea-aikainen välittäminen lentoliikenteen harjoittajien ja riippumattomien matkanvälittäjien välillä on olennaisen tärkeää, jotta matkustajille voidaan antaa asianmukaiset tiedot (erityisesti olosuhteissa, joissa sovelletaan erityisiä ehtoja ja oikeuksia).

([37]) Ks. ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liite 5-H.
([38]) ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liite 5-J.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 1 kohdassa säädetään, että ilmoitus matkustajan erityisistä avuntarpeista kattaa myös paluulennon, jos meno- ja paluulennosta on sovittu saman lentoliikenteen harjoittajan kanssa. Tämä tarkoittaa, että vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden ei tarvitse ilmoittaa tarpeistaan etukäteen uudelleen paluulennon osalta. On hyvän käytännön mukaista rekisteröidä niiden pysyvästi vammaisten tai liikuntarajoitteisten matkustajien avuntarpeet, jotka käyttävät matkustamiseen usein samaa lentoliikenteen harjoittajaa (matkustajan suostumuksella), ja käyttää näitä tietoja myöhemmissä varauksissa, jotta kyseisen matkustajan ei tarvitse tehdä uutta ennakkoilmoitusta joka kerta, kun hän varaa lennon.

Henkilötietojen käsittelyssä, mukaan lukien henkilötietojen kerääminen ja säilyttäminen silloin, kun avuntarpeista ilmoitetaan etukäteen, ja sen toimittamisessa lentoaseman pitäjälle tai lennosta vastaavalle lentoliikenteen harjoittajalle avustusvelvoitteiden täyttämiseksi on kaikilta osin noudatettava EU:n tietosuojalainsäädäntöä ([39]).

5.5 **Varauksen hyväksymisestä tai ilma-alukseen ottamisesta kieltäytyminen**

Yksi asetuksen (EY) N:o 1107/2006 3 artiklassa vahvistetuista ohjaavista periaatteista on vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön varauksen hyväksymisestä tai ilma-alukseen ottamisesta kieltäytymisen kieltäminen ([40]).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 1 kohdassa säädetään kahdesta tilanteesta, joissa tästä periaatteesta voidaan poiketa: a) jos ei ole mahdollista kuljettaa asianomaista henkilöä ja noudattaa samalla lainsäädännöllä tai lentoliikenteen harjoittajalle lentotoimintaluvan myöntäneen viranomaisen muulla päätöksellä vahvistettuja turvallisuusvaatimuksia tai b) jos ilma-aluksen tai sen ovien koko tekee asianomaisen henkilön ilma-alukseen nousun ja kuljettamisen fyysisesti mahdottomaksi.

Näitä kahta poikkeusta olisi sovellettava vain, jos on harkittu kaikkia kohtuullisia vaihtoehtoja asianomaisen henkilön matkustamisen sallimiseksi ja todettu, että ne eivät ole käytännössä mahdollisia.

Monissa tilanteissa turvallisuusvaatimukset voidaan täyttää turva-avustajana toimivan henkilön avulla. Tällaisissa tilanteissa lentoliikenteen harjoittaja, tämän edustaja tai matkanjärjestäjä voi (asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 2 kohdan mukaisesti) vaatia, että matkustajan mukana on henkilö, joka voi antaa tarvittavaa turvallisuuteen liittyvää apua.

Se, että matkustaja ei ole ilmoittanut avuntarpeistaan tai ei ole antanut niistä riittävästi tietoa, ei sinänsä oikeuta kieltäytymään asianomaisen matkustajan varauksen hyväksymisestä tai ilma-alukseen ottamisesta.

Jotta matkustaja voisi tehdä tietoon perustuvan päätöksen siitä, miten hän varaa lennon ilman, että häneltä voidaan evätä nousu ilma-alukseen, ja jotta lentoliikenteen harjoittajat eivät voi kieltäytyä ottamasta ilma-alukseen vammaisia tai liikuntarajoitteisia henkilöitä, asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 3 kohdassa säädetään, että lentoliikenteen harjoittajien on annettava saatavissa olevassa muodossa turvallisuussäännöt, joita ne soveltavat vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettamiseen, sekä tiedot mahdollisista liikkumisvälineiden kuljettamista koskevista rajoituksista, jotka johtuvat ilma-aluksen koosta.

Jos lentoliikenteen harjoittaja kieltäytyy tekemästä varausta tai ottamasta matkustajaa ilma-alukseen 4 artiklan 1 kohdassa säädetystä syystä, lentoliikenteen harjoittajan, tämän edustajan tai matkanjärjestäjän on saman säännöksen mukaan pyrittävä kohtuudella tarjoamaan hänelle hyväksyttävä vaihtoehto. On hyvän käytännön mukaista, että muutkin matkanvälittäjät noudattavat samaa käytäntöä.

Lentoliikenteen harjoittajien on ilmoitettava vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille (mieluiten ennakkoilmoitusvaiheessa mutta joka tapauksessa mahdollisimman pian), jos ne vetoavat jompaankumpaan 4 artiklan 1 kohdassa säädetyistä kahdesta poikkeuksesta. Tällöin asianomainen matkustaja voi tehdä vaihtoehtoisia järjestelyjä. Tämä johtuu asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 4 kohdan sanamuodosta, jonka mukaan tiedot on toimitettava ”heti”.

Siksi lentoliikenteen harjoittajien olisi ilmoitettava matkustajille etukäteen kaikista merkityksellisistä seikoista (kuten lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan tai ilma-aluksen vaihtumisesta), joilla voi olla vaikutusta niiden kykyyn kuljettaa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä.

([39]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 12 kappale. Ks. myös Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus) (EUVL L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Ks. näiden ohjeiden kohta 2.1.1.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 1 kohdassa säädetään, että jos matkustajalta on evätty pääsy lennolle vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden vuoksi, sekä matkustajalle että lentoliikenteen harjoittajan vaatimuksen vuoksi hänen seurassaan olevalle ja hänen turva-avustajanaan toimivalle henkilölle on tarjottava (asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 artiklan mukaisesti) joko i) täysi korvaus lipusta (ja oikeus paluulentoon, jos lennolla on useita pysähdyksiä) tai ii) vaihtoehtoinen lento. Oikeus paluulentoon tai vaihtoehtoiseen lentoon edellyttää, että vammainen tai liikuntarajoitteinen matkustaja pystyy täyttämään paluulentoa tai vaihtoehtoista lentoa koskevan pakollisen turvallisuusvaatimuksen.

Jos lentoliikenteen harjoittaja epää ilma-alukseen nousun vammaiselta tai liikuntarajoitteiselta henkilöltä asetuksen (EY) N:o 1107/2006 säännösten vastaisesti, kyseisellä henkilöllä on oikeus korvaukseen (asetuksen (EY) N:o 261/2004 7 artiklan mukaisesti), uuteen varaukseen tai lipusta maksetun hinnan palautukseen ja apuun (asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 ja 9 artiklan mukaisesti) ([41]).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 4 kohdan mukaan lentoliikenteen harjoittajan tai tämän edustajan tai matkanjärjestäjän, joka kieltäytyy hyväksymästä varausta vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella, on heti ilmoitettava syyt vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle. Näin estetään mielivaltainen kieltäytyminen vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettamisesta. Lentoliikenteen harjoittajien olisi annettava selvä ja täsmällinen selitys kieltäytymiselle ja viitattava erityisesti asiaankuuluvaan kansalliseen, kansainväliseen tai EU:n turvallisuuslainsäädäntöön tai asiaankuuluvan viranomaisen päätökseen. Yleinen viittaus asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 1 kohtaan ei riitä. Lentoliikenteen harjoittajan olisi tarvittaessa täsmennettävä, mikä ilma-aluksen piirteistä tekee vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön siihen nousemisen tai siinä kuljettamisen fyysisesti mahdottomaksi. On suositeltavaa, että matkanvälittäjät noudattavat samaa sääntöä.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 4 kohdassa edellytetään, että lentoliikenteen harjoittaja, tämän edustaja tai matkanjärjestäjä ilmoittaa nämä syyt vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle pyynnöstä kirjallisesti viiden arkipäivän kuluessa pyynnön esittämisestä. On myös hyvän käytännön mukaista, että matkanvälittäjät noudattavat samaa menettelyä.

Lentoliikenteen harjoittajien, niiden edustajien ja matkanjärjestäjien pitää pystyä perustelemaan kansallisille täytäntöönpanoelimille (tai tarvittaessa mahdollisessa välimiesmenettelyssä ja/tai tuomioistuimelle), miksi ne ovat kieltäytyneet hyväksymästä varausta tai ottamasta ilma-alukseen vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä asetuksen (EY) N:o 1107/2006 perusteella. Siksi asiaankuuluvat tiedot on tallennettava ja säilytettävä asianmukaisen ajan, vaikka matkustaja ei pyytäisi, että syistä ilmoitetaan kirjallisesti. Koska asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 ei ole määräaikoja koskevia nimenomaisia säännöksiä, näiden elinten olisi säilytettävä asiaankuuluvat tiedot asiaa koskevassa kansallisessa lainsäädännössä määritellyn ajan.

5.6 **Turva-avustajana toimivaa henkilöä koskeva vaatimus**

Yleinen syrjintäkiellon periaate estää lentoliikenteen harjoittajaa, tämän edustajaa tai matkanjärjestäjää asettamasta vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle erityisiä matkustusehtoja.

Lentoliikenteen harjoittaja, tämän edustaja tai matkanjärjestäjä voi vaatia, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön mukana matkustaa avustaja, vain siinä tapauksessa, että hän ei ole omatoiminen ja hänen kuljetuksensa aiheuttaa turvallisuusriskin, koska hän ei pysty täyttämään sovellettavia turvallisuusvaatimuksia itsenäisesti ([42]). Näissä olosuhteissa lentoliikenteen harjoittaja, tämän edustaja tai matkanjärjestäjä voi (asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 2 kohdan mukaisesti) vaatia, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön mukana matkustaa henkilö, joka pystyy antamaan sovellettavien turvallisuusvaatimusten täyttämiseksi tarvittavaa apua (turva-avustaja).

Lentoliikenteen harjoittajien olisi tiedotettava asiakkailleen olosuhteista, joissa ne vaativat, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön kanssa matkustaa turva-avustaja.

Vammaisia tai liikuntarajoitteisia henkilöitä ei voida kieltäytyä kuljettamasta eikä heitä voida vaatia matkustamaan turva-avustajan kanssa pelkästään siksi, että he eivät pysty itsenäisesti suorittamaan matkustusmukavuuteen liittyviä toimia lentokoneessa (jos he eivät esimerkiksi pysty syömään tai käyttämään WC-tiloja yksin). Matkustaja päättää itse, matkustaako hän sellaisen henkilön kanssa, joka avustaa häntä matkustusmukavuuteen liittyvissä toimissa. Matkustamomiehistön ei kuitenkaan tarvitse tarjota henkilökohtaista apua vammaisille tai liikuntarajoitteisille henkilöille (esimerkiksi auttaa syömisessä tai juomisessa, avustaa WC-tiloissa, jos matkustaja ei pysty käyttämään WC-tiloja ilman apua, tai antaa lääkkeitä).

([41]) Ks. asetuksen (EY) N:o 261/2004 2 artiklan j alakohta ja 4 artiklan 3 kohta.

([42]) Koskee kaikkia, jotka eivät pysty kiinnittämään ja avaamaan omaa turvavyötään, poistumaan istumapaikaltaan tai siirtymään varauloskäynnille ilman apua, hakemaan ja pukemaan päälleen pelastusliiviä tai asettamaan happinaamaria ilman apua tai eivät ymmärrä turvallisuusohjeistusta tai miehistön hätätilanteessa antamia neuvoja ja ohjeita (eivät myöskään saavutettavassa muodossa annettavia tietoja).

Jotta lentoliikenteen harjoittajat, niiden asiamiehet tai matkanjärjestäjät pystyisivät määrittämään, voiko vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö matkustaa ilman avustajaa, niiden olisi esitettävä kysymyksiä, jotka liittyvät sovellettavissa turvallisuussäännöissä vahvistettuihin kriteereihin, eivätkä ne saisi tehdä oletuksia siitä, kykeneekö asianomainen henkilö noudattamaan turvallisuussääntöjä itsenäisesti.

Asetuksen (EY) N:o 1007/2006 4 artiklan 4 kohdassa säädetään, että jos lentoliikenteen harjoittaja, tämän edustaja tai matkanjärjestäjä vaatii, että vammaisella tai liikuntarajoitteisella henkilöllä on oltava avustaja, sen on ilmoitettava tarkat syyt järjestelyyn.

Erityisistä olosuhteista riippuen voi olla hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittajat sallivat vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön pyytää ja saada joltain lennon toiselta matkustajalta apua vapaaehtoisena avustajanaan.

Jos lentoliikenteen harjoittaja edellyttää, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön mukana on oltava turva-avustaja, on hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittaja tarjoaa kyseiselle henkilölle maksuttoman kuljetuksen ([43]). Muissa liikennemuodoissa (rautatie-, linja-auto- ja vesiliikenteessä) tällaiset turva-avustajat voivat jo kulkea maksutta.

Vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle olisi tiedotettava kaikista turva-avustajan kuljetuksesta aiheutuvista lisäkustannuksista, jos lentoliikenteen harjoittaja edellyttää asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 2 kohdan nojalla, että hänen seurassaan on oltava turva-avustajana toimiva henkilö.

5.7 **Matkustaminen hyväksytyn avustuskoiran kanssa**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 2 kohdassa ja liitteessä II säädetään, että jos vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön on tarve käyttää hyväksyttyä avustuskoiraa, lentoasemien pitäjien ja lentoliikenteen harjoittajien on otettava tämä huomioon edellyttäen, että i) asianomainen henkilö ilmoittaa etukäteen lentoliikenteen harjoittajalle, tämän edustajalle tai matkanjärjestäjälle, että hän matkustaa hyväksytyn avustuskoiran kanssa, ja että ii) kyseisestä koirasta ilmoittamisessa ja sen kuljetuksessa noudatetaan kaikkia ilma-aluksissa kuljetettavista avustuskoirista mahdollisesti annettuja kansallisia säännöksiä.

Asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 käytetään sanamuotoa ”hyväksytyt avustajakoirat” sen selventämiseksi, että kyseiset koirat i) on valittu ja koulutettu vastaamaan vammaisen henkilön yksilöllisiä tarpeisiin ja ii) käyttävät kykyjään ja oppimiaan taitoja avustaessaan omistajiaan päivittäisissä toiminnoissa. Jotta varmistetaan, että nämä koirat eivät aiheuta lentoturvallisuusriskiä, ne koulutetaan omistajiensa avustamiseen liittyvien erityistehtävien lisäksi liikkumaan turvallisesti julkisissa tiloissa ja tottelemaan omistajaansa. Lentoliikenteen harjoittaja voi lentoturvallisuuden vuoksi pyytää koiran omistajaa todistamaan, että koira on saanut tarvittavan koulutuksen.

Avustuskoiria ovat sokeiden tai näkövammaisten opaskoirien lisäksi myös muulla tavalla vammaisia henkilöitä avustavat koirat. Niitä ovat esimerkiksi kuuroja ja kuulovammaisia avustavat kuulokoirat ja fyysisesti vammaisten avustajakoirat (auttavat esimerkiksi säilyttämään tasapainon ja vakauden).

EU:n tasolla ei ole tällä hetkellä avustuskoirien koulutusta tai sertifiointia koskevia säännöksiä. Tämä saattaa hankaloittaa sitä, miten lentoliikenteen harjoittajat ja lentoasemien pitäjät pystyvät arvioimaan, voidaanko koiran katsoa olevan hyväksytty avustuskoira. Olisi suositeltavaa, että kansalliset täytäntöönpanoelimet, toimialajärjestöt, vammaisjärjestöt ja liikuntarajoitteisten henkilöiden järjestöt sekä koulutusapukoirien alalla toimivat järjestöt sopisivat yhdenmukaistetuista säännöistä sen arvioimiseksi, onko koira saanut hyväksytyksi avustajakoiraksi kelpaavan koulutuksen.

([43]) ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liitteessä 5-H oleva kohta 4.2.4.2. Komissio antoi 29. marraskuuta 2023 ehdotuksen Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/2010, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa (COM(2023) 753 final). Ehdotuksen mukaan lentoliikenteen harjoittajien on kuljetettava tällainen mukana seuraava turva-avustaja ilmaiseksi. Jos se on käytännössä mahdollista, hänet on sijoitettava sen vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön viereen, joka tarvitsee hänen apuaan sovellettavien lentoturvallisuusvaatimusten noudattamiseksi.

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EU) N:o 576/2013 ([44]) säädetään tietyistä vaatimuksista, jotka koskevat erityisesti vaadittuja tunnistusmerkintöjä ja todisteita rokotuksista, jotta koirat voivat matkustaa jäsenvaltioiden välillä. Alan ja asiaankuuluvien sidosryhmien (erityisesti vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden yhdistysten) pitäisi aktiivisesti lisätä avustajakoirien omistajien tietoisuutta näistä vaatimuksista.

5.8 **Istumapaikkojen varaaminen**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteen II mukaan lentoliikenteen harjoittajien on ryhdyttävä kaikkiin mahdollisiin toimiin istumapaikan järjestämiseksi lentojen ajaksi lentokoneisiin vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden erityisten tarpeiden mukaisesti pyynnöstä, turvallisuusvaatimuksia noudattaen ja jos tilaa on.

Lentoliikenteen harjoittajilla olisi oltava istumapaikkoja, jotka on tarkoitettu vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille. On hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittajat pitävät nämä paikat vapaina ja varattuina vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille lähelle lennon lähtöaikaa ja varmistavat, että ne ovat viimeiset paikat, jotka varataan muille matkustajille, jotka eivät tarvitse apua.

Lentoliikenteen harjoittajien, jotka jakavat istumapaikat ennen lentoa, olisi sallittava se, että vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt varaavat etukäteen paikat, jotka vastaavat parhaiten heidän tarpeitaan, kunhan turvallisuusrajoituksia noudatetaan.

Mainitun asetuksen 10 artiklan ja liitteen II mukaan lentoliikenteen harjoittajien, jotka perivät istumapaikkojen ennakkovarauksista maksun, on luovuttava tällaisista ennakkovarausmaksuista, kun on kyse vammaisista ja liikuntarajoitteisista henkilöistä, jotta he voivat valita tarpeitaan parhaiten vastaavan istumapaikan. Kaikkien matkustajien istumapaikkojen jakamiseen sovelletaan asianmukaisia turvallisuusvaatimuksia. Vammaisia tai liikuntarajoitteisia henkilöitä ei saa sijoittaa eivätkä he saa asettua paikoille, jotka sijaitsevat suoraan varauloskäyntien kohdalla tai joilla ollessaan he saattaisivat haitata miehistön tehtävien suorittamista, vaikeuttaa hätävarusteiden käyttöön saamista tai haitata ilma-aluksen evakuointia hätätilanteessa ([45]). Lentoliikenteen harjoittajien olisi julkaistava verkkosivustollaan vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä koskevat paikanjakoperiaatteensa. Kun henkilö ilmoittaa lentoliikenteen harjoittajalle, tämän asiamiehelle tai matkanjärjestäjälle vammaisuutensa luonteesta, viimeksi mainitun olisi ilmoitettava matkustajalle käytettävissä olevista istumapaikoista, jotka ovat esteettömimmät, ja varattava kyseiselle matkustajalle asianmukainen istumapaikka (esimerkiksi liikuteltavat käsinojat, sijainti lähellä WC-tiloja ja vammaisella henkilöllä ja turva-avustajalla vierekkäiset istumapaikat).

Istumapaikat olisi tarvittaessa jaettava uudelleen sen varmistamiseksi, että vammaisella tai liikuntarajoitteisella henkilöllä ja hänen turva-avustajallaan on asianmukaiset istumapaikat.

Vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille olisi kaikissa olosuhteissa tehtävä selväksi, että tiettyjä istumapaikkoja ei voida taata, koska paikkasuunnitelmaan voivat vaikuttaa toiminnalliset tekijät (esimerkiksi ilma-aluksen vaihtuminen). Tällaisissa tilanteissa vammaisten henkilöiden tarpeet olisi kuitenkin pyrittävä kaikin tavoin ottamaan huomioon (esimerkiksi pyrkimällä varaamaan vastaava paikka).

On myös ensiarvoisen tärkeää, että vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt ilmoittavat avuntarpeistaan, jotta lentoliikenteen harjoittajat voisivat osoittaa heille asianmukaiset paikat. Parasta olisi, että se tehtäisiin lennon varaushetkellä ja viimeistään 48 tuntia ennen lennon aikataulun mukaista lähtöä.

5.9 **Tietojen toimittaminen lentoasemalle ja lennosta vastaavalle lentoliikenteen harjoittajalle**

Lentoliikenteen harjoittajien, näiden edustajien ja matkanjärjestäjien vastuulla on välittää kaikki vammaisilta ja liikuntarajoitteisilta henkilöiltä saadut tiedot sekä lähtö-, saapumis- ja kauttakulkulentoasemien pitäjille että lennosta vastaavalle lentoliikenteen harjoittajalle (jos varausta ei ole tehty kyseiselle lentoliikenteen harjoittajalle). Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 6 artiklan 2 kohdassa säädetään, että jos matkustaja tekee ilmoituksen avuntarpeesta lentoliikenteen harjoittajalle, tämän edustajalle tai matkanjärjestäjälle etukäteen vähintään 48 tuntia ennen lennon julkistettua lähtöaikaa, sen on välitettävä kyseinen ilmoitus vähintään 36 tuntia ennen lennon ilmoitettua lähtöaikaa. Asetuksen 6 artiklan 3 kohdan mukaan niiden on kaikissa muissa tapauksissa välitettävä tieto mahdollisimman pian.

([44]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 576/2013, annettu 12 päivänä kesäkuuta 2013, lemmikkieläinten muista kuin kaupallisista siirroista ja asetuksen (EY) N:o 998/2003 kumoamisesta (EUVL L 178, 28.6.2013, s. 1), ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Ks. komission asetuksen (EU) N:o 965/2012, annettu 5 päivänä lokakuuta 2012, lentotoimintaan liittyvistä teknisistä vaatimuksista ja hallinnollisista menettelyistä Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 216/2008 mukaisesti, liitteessä IV olevan AMC1:n CAT.OP.MPA.155 kohdan c alakohta (EUVL L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 6 artiklan 4 kohdan mukaan lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on mahdollisimman pian lennon lähdön jälkeen ilmoitettava määrälentoaseman pitäjälle lennolla mukana olevien apua tarvitsevien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden lukumäärä sekä tarvittavan avun luonne. Tätä vaatimusta sovelletaan vain, jos määrälentoasema sijaitsee perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla jäsenvaltion alueella.

Asianmukaisen avun tason takaamiseksi vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden pyynnöt olisi kirjattava ja välitettävä lennosta vastaavalle lentoliikenteen harjoittajalle ja lentoasemien pitäjille käyttäen kansainvälisesti sovittuja IATA SSR -koodeja ([46]).

Matkustajan yksityiskohtaisia tarpeita koskevat tiedot olisi mahdollisuuksien mukaan toimitettava avustettavien matkustajien luetteloa (PAL) tai muutoksia avustettavien matkustajien luetteloon (CAL) koskevan viestijärjestelmän vapaamuotoisessa tekstiruudussa tai missä tahansa muussa sopivassa muodossa, josta sidosryhmät ovat sopineet. Tämä on erityisen tärkeää henkilöille, joiden tarpeet ovat niin kompleksisia, että niitä ei voida helposti yksilöidä IATA-koodien avulla. Esimerkiksi ”henkilöt, joilla on näkymättömiä vammoja” on hyvin laaja luokka: siihen kuuluu henkilöitä, joilla on erilaisia tarpeita ja jotka eivät ole avustavalle henkilöstölle yhtä ilmeisiä mutta kuuluvat kuitenkin saman IATA-koodin piiriin.

Vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille olisi tarjottava ratkaisuja, joiden avulla he voivat ilmoittaa tarpeistaan etukäteen mahdollisimman helpolla, selvällä ja ymmärrettävällä tavalla. Nämä tiedot olisi jaettava mahdollisimman pian kaikille, joita heidän apunsa koskee.

6. **APU LENTOASEMALLA**

6.1 **Yhteyspisteiden nimeäminen**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 5 artiklan 1 kohdassa edellytetään, että lentoasemien pitäjät varmistavat, että lentoasemalla on virallisesti määrätyt saapumis- ja poistumispisteet, joissa vammaiset tai liikuntarajoitteiset henkilöt voivat helposti ilmoittaa saapumisestaan lentoasemalle ja pyytää apua. Nämä pisteet olisi määrättävä yhteistyössä lentoaseman käyttäjien kanssa lentoaseman käyttäjien komitean ([47]) (jos sellainen on) kautta sekä asiaankuuluvien vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa ottaen huomioon paikalliset olosuhteet.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 5 artiklan 1 kohdassa edellytetään myös, että kyseiset pisteet ovat lentoaseman alueella tai lentoaseman pitäjän välittömässä valvonnassa olevassa pisteessä sekä terminaalirakennuksessa että sen ulkopuolella. Tämä tarkoittaa, että tällaiset pisteet olisi määrättävä ainakin terminaalirakennusten pääsisääntuloissa, lähtöselvitysauloissa, rautatie-, kevytraideliikenne-, maanalais- ja linja-autoasemilla, taksitolpilla ja muilla pysähtymispaikoilla sekä lentoasemien pysäköintialueilla ([48]).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 5 artiklan 2 kohdassa edellytetään, että saapumis- ja poistumispisteet merkitään selvästi ja niissä on saatavissa olevassa muodossa perustiedot ([49]) lentoasemasta. Näihin perustietoihin olisi sisällyttävä lentoaseman pohjapiirustus ja esteettömyysominaisuudet (esimerkiksi suurin todennäköinen kävelymatka lentoaseman sisällä sekä mahdolliset esteet, kuten portaat, kapeat oviaukot tai käynnissä olevat korjaus- tai rakennustyöt), yksityiskohtaiset tiedot kaikista vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille lentoasemalla tarjolla olevista palveluista sekä sen yrityksen yhteystiedot, joka avustaa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä käytännössä lentoasemalla. Samojen tietojen olisi oltava saatavilla myös lentoaseman verkkosivustolla, jotta matkustajat voivat tutustua niihin ennen matkaansa.

Opasteiden olisi oltava selviä ja yksiselitteisiä, ja niissä olisi mieluiten käytettävä kansainvälisiä opastestandardeja.

On hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittajat, niiden edustajat ja matkanjärjestäjät ilmoittavat vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille, että heidän on tärkeää tutustua matkansa lähtöpaikan, määräpaikan ja jatkolentojen lentoasemien verkkosivustoihin.

([46]) IATA SSR -koodien selitys, ks. ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson kohta 5.8.1.

([47]) Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 2 artiklan g alakohdan määritelmän mukaan ”lentoaseman käyttäjällä” tarkoitetaan ”luonnollista tai oikeushenkilöä, joka kuljettaa lentoteitse matkustajia kyseiselle lentoasemalle tai kyseiseltä lentoasemalta” ja h alakohdan määritelmän mukaan ”lentoaseman käyttäjien komitealla” tarkoitetaan ”komiteaa, joka koostuu lentoaseman käyttäjien tai niitä edustavien järjestöjen edustajista”.

([48]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 5 kappale.

([49]) ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liitteessä 5-K annetaan lentoasemien pitäjille hyvin yksityiskohtaisia ohjeita lentoaseman käyntipisteiden perustamisesta ja opasteista.

6.2 **Vammaisille henkilöille ja liikuntarajoitteisille henkilöille lentoasemilla annettavan avun tarjoajat**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 1 kohdan mukaan lentoaseman pitäjä on vastuussa avun antamisesta lentoasemalla. Lentoasemien pitäjät ovat keskeisessä asemassa kaikkien palvelujen tarjoamisessa lentoasemalla. Siksi niillä on parhaat edellytykset varmistaa, että vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt saavat laadukasta apua. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 2 kohdan mukaan lentoaseman pitäjä voi antaa asetuksen liitteen I mukaista apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille itse tai tehdä yhden tai useamman kolmannen osapuolen kanssa sopimuksen avun tarjoamisesta. Kummassakin tapauksessa lentoaseman pitäjä on edelleen vastuussa avun antamisesta ja annetun avun on täytettävä lentoaseman pitäjän asetuksen (EY) N:o 1107/2006 mukaisesti asettamat laatuvaatimukset ([50]).

Lentoaseman käyttäjien komitea ja myös yksittäinen lentoliikenteen harjoittaja voivat pyytää lentoaseman pitäjää tekemään tällaisen sopimuksen.

Jos lentoaseman pitäjä kieltäytyy tekemästä kolmannen osapuolen kanssa sopimusta vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamisesta, sen on perusteltava tämä kirjallisesti asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 2 kohdan mukaisesti.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 2 kohdassa säädetään, että jos lentoaseman pitäjä päättää tehdä kolmannen osapuolen kanssa sopimuksen vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamisesta, sen on tehtävä se yhteisymmärryksessä lentoaseman käyttäjien kanssa (lentoaseman käyttäjien komitean kautta, jos tällainen komitea on olemassa). Siksi lentoaseman käyttäjiä olisi kuultava tällaisen sopimuksen sisällöstä (esimerkiksi palvelun vähimmäisvaatimuksista, työntekijöiden määrästä ja välineistöstä, jota toimeksisaaja käyttää avustamiseen) ja ulkopuolisen toimeksisaajan valinnasta (eli tarjousten arvioinnista ja sopimuksen tekemisestä).

6.3 **Lentoaseman käyttäjiltä avun rahoittamiseksi perittävä erityismaksu**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 1 kohdassa edellytetään, että vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille tarjotaan apua ilman, että siitä aiheutuu kyseisille henkilöille lisäkustannuksia.

Jos lentoaseman pitäjä ei halua vastata yksin tällaisen avun kustannuksista, se voi (asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 3 kohdan mukaan) syrjimättömin perustein periä erityismaksun jokaiselta lentoasemaa käyttävältä lentoliikenteen harjoittajalta. Tämä erityismaksu on suhteutettava kunkin lentoliikenteen harjoittajan lentoasemalle ja lentoasemalta kuljettamien matkustajien määrään, ja sillä on rahoitettava kyseinen avunanto niin, että taakka jaetaan tasapuolisesti kaikkien lentoasemaa käyttävien matkustajien kesken ja vältetään houkutus kieltäytyä kuljettamasta vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 4 kohdan mukaan erityismaksun on oltava kohtuullinen, kustannusperusteinen ja avoin.

Lentoliikenteen harjoittajilta perittävät maksut olisi hyväksyttävä ja niitä olisi sovellettava täyttä avoimuutta noudattaen sen varmistamiseksi, että nämä maksut ovat kustannusperusteisia (eli suhteutettu vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettavaan apuun) eikä niitä käytetä lentoasemien pitäjien muiden toimintojen rahoittamiseen kuin niiden, jotka kytkeytyvät välittömästi avun antamiseen ([51]).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 4 kohdan mukaan lentoaseman pitäjän on määrättävä erityismaksu yhteisymmärryksessä lentoaseman käyttäjien kanssa lentoaseman käyttäjien komitean (jos sellainen on olemassa) tai muun asianomaisen tahon kautta.

([50]) Ks. kohta 6.5 jäljempänä.
([51]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 9 kappale.

On hyvän käytännön mukaista, että erityismaksun laskentaan liittyvistä seikoista järjestetään lentoaseman pitäjän johdolla lentoaseman käyttäjien kuuleminen ja keskustelu. Ennen erityismaksun käyttöönottoa tai sen tarkistamista lentoaseman pitäjän olisi annettava lentoaseman käyttäjille asianmukainen ennakkoilmoitus ja tarjottava mahdollisuus esittää näkemyksensä siitä. Lentoasemien käyttäjille olisi annettava avoimet ja asianmukaiset taloudelliset, käytäntöön liittyvät ja muut asiaankuuluvat tiedot, jotta ne voivat esittää tietoon perustuvia huomautuksia. Näiden tietojen olisi oltava riittävän yksityiskohtaisia, jotta sidosryhmille selviää niistä, mikä on kustannusten, palvelutasojen ja kustannustekijöiden välinen suhde. Yleisesti ottaen kuulemisissa olisi selvennettävä ehdotusten luonnetta, osapuolia, joihin ehdotus todennäköisesti vaikuttaa, erityiskysymyksiä, joista pyydetään palautetta, sekä määräaikaa pyydetyn palautteen antamiselle. Kaikille asianomaisille osapuolille olisi annettava mahdollisuus esittää näkemyksensä. Päätös olisi perusteltava asianmukaisesti. Käyttäjille olisi annettava kohtuullisen ajoissa ennakkoilmoitus lopullisesta päätöksestä, joka koskee maksujen tarkistamista tai uusien maksujen määräämistä.

Kun lentoaseman pitäjä kuulee lentoaseman käyttäjien komiteaa tai yksittäisiä lentoaseman käyttäjiä vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettavan avun rahoittamisesta perittävästä erityismaksusta, sen olisi annettava ainakin seuraavat tiedot: luettelo maksun vastineeksi tarjotuista palveluista ja käyttöön annettavista infrastruktuureista, erityismaksun määräämiseen käytetty menetelmä, erityismaksun tuotot ja katettujen palvelujen kokonaiskustannukset.

Kun määrätään erityismaksu vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avun rahoittamiseksi, olisi vahvistettava myös avun tehokkuustavoitteet. Niitä olisi tarkasteltava uudelleen vuosittain kuulemalla myös vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavia järjestöjä sekä lentoliikenteen harjoittajia.

Maksun laskentaan liittyvistä seikoista olisi järjestettävä lentoaseman pitäjän johtama lentoaseman käyttäjien kuulemismenettely ja keskustelu. Lentoaseman pitäjällä on kuitenkin valtuudet tehdä kuulemismenettelyn päätteeksi lopullinen päätös maksun laskemisesta ja asianmukaiseksi katsomastaan erityismaksun määrästä.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 5 kohdan mukaan lentoaseman pitäjän on pidettävä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustustoimintojen kirjanpito erillään muiden toimintojensa kirjanpidosta vallitsevan liiketavan edellyttämällä tavalla. Asetuksen 8 artiklan 6 kohdan mukaan täytäntöönpanoelinten ja lentoaseman käyttäjien saataville on asetettava tarkastettu vuotuinen yleiskatsaus vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamisesta saaduista maksuista ja siitä aiheutuneista kuluista.

Esimerkkejä tämän erityismaksun piiriin kuuluvien kustannusten tyypeistä ovat seuraavat: suorat avustuskustannukset (päivittäisestä avunannosta aiheutuvat kustannukset (esimerkiksi avustushenkilöstön palkka), muut avunannosta aiheutuvat sivukustannukset (esimerkiksi huoltokustannukset, käyttömateriaalien hankintakustannukset tai esimerkiksi avustushenkilöstön toimistoa varten vuokrattavan tilan kustannukset), tuen antamiseen tarvittavien apujärjestelyjen pääomamenot ([52]), vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden auttamiseen käytettävien välineiden pääomamenot, kustannukset, jotka aiheutuvat infrastruktuurin rakentamisesta tai jälkiasentamisesta, jotta se olisi kyseisten henkilöiden kannalta esteetöntä, kustannukset, jotka aiheutuvat lentoaseman henkilöstön koulutuksesta vammaisille suunnatussa tiedottamisessa ja avustamisessa, ja hallintomenot (esimerkiksi aika, jonka lentoaseman henkilöstö käyttää avunantoa ja sopimuksen toteuttamista koskevan tarjouskilpailun laatimiseen).

Jos liikkumisinfrastruktuuria (esimerkiksi hissejä ja kävelyhihnoja) käyttävät muutkin kuin vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt, sen rahoittamiseen liittyvän erillisen kirjanpidon laatimista vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettavaan apuun liittyvistä toiminnoista ja muista toiminnoista koskevan velvoitteen pitäisi tarkoittaa sitä, että ainoastaan osa tästä liikkumisinfrastruktuurista (suhteutettuna siihen, miten paljon vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt käyttävät kyseistä liikkumisinfrastruktuuria verrattuna sen kokonaiskäyttöön) rahoitettaisiin erityismaksuilla.

([52]) Asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 sallitaan oman pääoman kustannusten sisällyttäminen kustannuslaskelmaan. Oman pääoman kustannuksella tarkoitetaan yrityksen voiton odotettua jakamista sen pääomasijoittajille. Se on tuotto, jonka lentoasema maksaa pääomasijoittajilleen saadakseen heiltä omaa pääomaa (nettovarallisuutta).

6.4 **Avunanto lentoasemalla** ([53])

Ennakkoilmoitus ja asianmukainen apu

Lentoasemien pitäjien on tarjottava apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille, jotta he voivat edetä määrätystä lentoasemalle saapumispisteestä ilma-alukseen ja ilma-aluksesta määrättyyn lentoasemalta poistumispisteeseen. Tähän sisältyy ilma-alukseen nousu ja siitä poistuminen.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 7 kohdan mukaan annettava apu on mahdollisuuksien mukaan sovitettava kunkin matkustajan erityisiin tarpeisiin ja se on järjestettävä niin, että vältetään katkot ja viiveet ([54]).

Jos matkustaja on ilmoittanut avuntarpeistaan etukäteen, lentoaseman pitäjän on asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 1 kohdan mukaan annettava apua niin, että ”kyseinen henkilö pääsee lennolle”.

Samaa sääntöä sovelletaan myös jatkolennolle siirtyviin matkustajiin asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 5 kohdan mukaisesti. Jos matkustaja on ilmoittanut avuntarpeestaan etukäteen, lentoaseman pitäjän on varmistettava, että matkustaja pääsee jatkolennolle.

Jos matkustaja ei ole ilmoittanut avuntarpeestaan asianmukaisesti etukäteen, lentoaseman pitäjän on toteutettava kaikki ”kohtuulliset toimenpiteet” avun antamiseksi asianomaiselle henkilölle apua, jotta hän pääsee lennolle. Avunanossa on siksi sallittua asettaa etusijalle vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt, jotka ovat ilmoittaneet avuntarpeestaan asianmukaisesti etukäteen, edellyttäen, että toteutetaan kaikki kohtuulliset toimenpiteet myös niiden matkustajien auttamiseksi, jotka eivät ole ilmoittaneet avuntarpeestaan asianmukaisesti etukäteen.

ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevassa 5 jaksossa ([55]) liitteessä 5-D esitetään laatuvaatimukset palvelulle, jota lentoasemien pitäjien olisi tarjottava lähteville ja saapuville vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteen I mukaan lentoasemilla annettavaan apuun kuuluu se, että vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat ilmoittaa saapumisestaan lentoasemalle ja avuntarpeestaan määrätyissä pisteissä, siirtyä määrätystä pisteestä lähtöselvitystiskille, tehdä lähtöselvityksen ja kirjata matkatavarat ja siirtyä lähtöselvitystiskiltä ilma-alukseen (ja läpäistä maastapoistumis- ja tullimuodollisuudet ja turvatarkastukset).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 7 kohdassa olevan sanamuodon ”apu on mahdollisuuksien mukaan sovitettava” käyttö tarkoittaa, että apuun olisi kuuluttava myös käsimatkatavaroihin liittyvä apu, kun sitä pyydetään lähtöselvityksen, turvatarkastusten, tulli- ja maahantulomuodollisuuksien ja lentokoneeseen nousemisen aikana.

Lentoasemalta lähtevien vammaisten henkilöiden ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamisen edellytykset

Lentoasemien pitäjät tarvitsevat aikaa, jotta ne voivat valmistautua vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamiseen ja taata lentojen oikea-aikaisen toteutuksen.

Siksi asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 4 kohdassa edellytetään, että avun saamiseksi lentoaseman pitäjältä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden on joko

a) ilmoittauduttava lähtöselvitykseen siinä määräajassa, jonka lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja taikka matkanjärjestäjä on etukäteen kirjallisesti (mukaan lukien sähköisesti) ilmoittanut, tai (jos määräaikaa ei ole ilmoitettu) viimeistään yhtä tuntia ennen julkistettua lähtöaikaa tai

([53]) Asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 lueteltujen lentoaseman pitäjän avunantotehtävien lisäksi komission 29. marraskuuta 2023 tekemällä ehdotuksella Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi matkustajien oikeuksista multimodaalisten matkojen yhteydessä (COM(2023) 752 final) luotaisiin yhtenäisiä multimodaalisopimuksia tarjoaville liikenteenharjoittajille velvollisuus tehdä yhteistyötä terminaalinpitäjien kanssa yhtenäisiä multimodaalisia sopimuksia hyödyntävien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden auttamiseksi, erityisesti silloin, kun he siirtyvät liikennemuodosta toiseen. Liikenteenharjoittajien, jotka tarjoavat yhtenäisiä multimodaalisia sopimuksia, ja terminaalinpitäjien on varmistettava, että yhtenäistä multimodaalista sopimusta hyödyntävien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarvitsee ilmoittaa avuntarpeestaan etukäteen vain kerran. Liikenteenharjoittajien ja terminaalinpitäjien on perustettava ja ylläpidettävä keskitettyjä yhteyspisteitä tietyissä ehdotuksen liitteessä I luetelluissa multimodaalisissa keskuksissa voidakseen vastaanottaa avunantopyyntöjä vammaisilta ja liikuntarajoitteisilta henkilöiltä ja välittää ne avunannosta vastaaville tahoille.

([54]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 5 kappale.

([55]) ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liitteen 5-D sivut 2, 3 ja 4.

b) saavuttava määrättyyn saapumis- tai poistumispisteeseen lentoasemalla ([56]) siinä määräajassa, jonka lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja taikka matkanjärjestäjä on etukäteen kirjallisesti (mukaan lukien sähköisesti) ilmoittanut, tai (jos määräaikaa ei ole ilmoitettu) viimeistään kaksi tuntia ennen julkistettua lähtöaikaa.

Pyörätuolien tarjoaminen vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden saumattomien kuljetusten varmistamiseksi lentoasemalla

Lentoasemien pitäjien olisi tarjottava pyynnöstä pyörätuoleja, jotta voidaan varmistaa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden saumaton kuljetus lentoaseman saapumispisteestä ilma-alukseen nousemiseen ja ilma-aluksesta poistumisesta lentoaseman poistumispisteeseen. Lentoasemien pitäjien olisi otettava huomioon vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden mahdolliset erilaiset tarpeet ja mahdollisesti apua tarvitsevien matkustajien määrä. Aseman koko voi kuitenkin vaikuttaa erilaisten pyörätuolien saatavuuteen. Pienillä alueellisilla lentoasemilla voi olla vähemmän vaihtoehtoja, mutta suuremmilla lentoasemilla odotetaan olevan laajempi valikoima pyörätuoleja näiden matkustajien tarpeisiin ([57]). Vaikka pyörätuolien valikoima olisi pienempi, lentoaseman pitäjän olisi kuitenkin varmistettava, että käytettävissä olevat pyörätuolit ovat mahdollisimman miellyttäviä ja turvallisia.

Jos vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö saapuu lentoasemalle oman pyörätuolinsa kanssa, on hyvän käytännön mukaista, että lentoaseman pitäjä sallii (mahdollisuuksien mukaan ja edellyttäen, että se on voimassa olevien turvamääräysten mukaista) hänen käyttävän omaa pyörätuoliaan ilma-alukseen nousemiseen asti, varsinkin silloin, jos lentoasemalla käytettävissä olevat pyörätuolityypit eivät sovellu kyseiselle matkustajalle tämän vamman vuoksi. Vastaavasti (ja mahdollisuuksien mukaan ottaen huomioon turvallisuuteen liittyvät käsittelymenettelyt) vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön olisi saatava oma liikkumisvälineensä käyttöön välittömästi ilma-aluksesta poistumisen jälkeen eikä häntä saisi velvoittaa hakemaan sitä matkatavara-aulasta.

Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden liikkumisvälineiden maahuolinta

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteessä I säädetään, että vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden liikkumisvälineiden maahuolinta on lentoasemien pitäjien vastuulla. Tämä koskee myös sähköpyörätuolien maahuolintaa, mutta niistä on ilmoitettava 48 tuntia etukäteen ja niihin sovelletaan vaarallisia aineita koskevaa lainsäädäntöä.

Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden vaurioituneiden tai kadonneiden liikkumisvälineiden tilapäinen korvaaminen

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteen I mukaan lentoasemien pitäjien on oltava valmiita korvaamaan vaurioituneet tai kadonneet liikkumisvälineet tilapäisesti, tosin ei välttämättä aivan vastaavilla välineillä. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 7 kohdassa säädetyn vaatimuksen mukaisesti ja asianmukaisen avun tarjoamiseksi korvaavan välineen olisi oltava mahdollisimman samankaltainen kuin vaurioitunut tai kadonnut liikkumisväline ja täytettävä kunkin matkustajan erityistarpeet. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 8 artiklan 1 kohdan mukaan korvaava väline on tarjottava ilman lisäkustannuksia. On hyvän käytännön mukaista antaa kyseisen matkustajan pitää tilapäinen korvaava väline siihen asti, kunnes vaurioitunut varuste on korjattu tai vaihdettu.

Avunanto lähtöselvitystiloissa

Lähtöselvitystilat olisi suunniteltava siten, että ne ovat esteettömät pyörätuoleja käyttäville matkustajille ja eri tavoin vammaisille apua tarvitseville henkilöille. Olisi varmistettava, että henkilöstö pystyy kommunikoimaan kuurojen ja huonokuuloisten matkustajien kanssa viittomakielellä tai vaihtoehtoisilla viestintäkeinoilla.

([56]) Ks. saapumis- tai lähtöpaikkojen määräämistä koskeva kohta 6.1.

([57]) Tämä johtuu asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 7 kohdassa säädetystä velvoitteesta, jonka mukaan apu on mahdollisuuksien mukaan sovitettava kunkin matkustajan erityisiin tarpeisiin.

Jos lentoasema tai lentoyhtiö käyttää lähtöselvitykseen itsepalvelulaitteita, direktiivin (EU) 2019/882 esteettömyysvaatimuksia sovelletaan 28. kesäkuuta 2025 alkaen. Direktiivin (EU) 2019/882 32 artiklan 2 kohtaan sisältyy kuitenkin siirtymätoimenpide: jäsenvaltiot voivat säätää, että itsepalvelupäätteitä, joita palveluntarjoajat ovat laillisesti käyttäneet palvelujen tarjoamiseen ennen 28 päivää kesäkuuta 2025, voidaan edelleen käyttää vastaavien palvelujen tarjoamiseen niiden taloudellisen käyttöiän loppuun asti, mutta ei pidempään kuin 20 vuotta niiden käytön aloittamisesta. On hyvän käytännön mukaista tarjota vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille erilliset lähtöselvityspisteet ja matkatavaroiden jättöpisteet, jotta lyhennetään niiden matkustajien jonotusaikaa, jotka eivät kykene seisomaan pitkään.

Maahantulo-, tulli- ja turvamenettelyihin liittyvä apu

Maahantulo-, tulli- ja turvallisuusmenettelyjen mukauttaminen vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeisiin on hyvä käytäntö, jonka tarkoituksena on helpottaa heidän lähtöselvitystään turvallisesti ja ihmisarvoisesti ([58]).

Avustaminen ilma-alukseen nousussa

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen I mukaan lentoaseman pitäjän on myös autettava vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä nousemaan ilma-alukseen, siirtymään ilma-aluksen ovelta istuimilleen ja asettamaan matkatavaransa ilma-aluksen säilytystiloihin.

Koneeseen nousemista koskevat tiedot olisi annettava eri aistien avulla ymmärrettävässä muodossa (esimerkiksi kaiutinkuulutuksilla ja kirjallisesti näyttötauluilla).

Kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön (ICAO) ei-sitovassa vammaisten henkilöiden lentokuljetuksiin pääsyä koskevassa käsikirjassa (ICAO:n käsikirja) ([59]) todetaan, että vammaiselle henkilölle, joka määrittelee itse tarvitsevansa apua tai lisäaikaa ilma-alukseen nousuun, olisi tarjottava mahdollisuus nousta ilma-alukseen erikseen etukäteen (eli ennen kaikkia muita matkustajia), koska tämä on yleensä hänelle ihmisarvoisempaa ja stressittömämpää ja lentoyhtiön kannalta tehokkaampaa. Tällainen etukäteen ilma-alukseen nouseminen edellyttää, että kyseinen matkustaja on ajoissa portilla ja että turvallisuusnäkökohdat on otettu huomioon.

Avustaminen lentoasemalle saavuttaessa

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen I mukaan lentoasemien pitäjien on lentoasemalle saavuttaessa tarjottava vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille apua matkatavaroiden ottamisessa ilma-aluksen säilytystiloista, siirtymisessä istumapaikalta ilma-aluksen ovelle, ilma-aluksesta poistumisessa, siirtymisessä ilma-aluksesta matkatavara-aulaan ja matkatavaroiden noutamisessa, maahanmuutto- ja tullimenettelyjen läpäisemisessä ja siirtymisessä matkatavara-aulasta määrättyyn pisteeseen.

Hyvän käytännön mukaan lentoliikenteen harjoittajan matkustamomiehistön on ilma-aluksesta poistumisen yhteydessä varmistettava, että apua tarvitseville matkustajille esitellään lentoaseman avustajat, jotka odottavat ilma-aluksen ovella. Näin vältetään hämmentävät tilanteet tai avunannon laiminlyönti vaikkapa siksi, että avustushenkilöstö ei tunnista heti apua tarvitsevia matkustajia (esimerkiksi silloin, kun henkilöllä on näkymättömiä vammoja).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 7 kohdan asianmukaista apua koskevan vaatimuksen mukaisesti matkatavara-aulasta määrättyyn pisteeseen siirtymistä koskevaan apuun olisi kuuluttava vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettaminen matkatavara-aulasta määrättyyn pisteeseen matkatavaroiden kanssa, jos he pyytävät sitä.

Hyväksyttyjen avustuskoirien ottaminen mukaan lennolle

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 7 artiklan 2 kohdassa säädetään, että jos on tarve käyttää hyväksyttyä avustuskoiraa, tämä vaatimus on täytettävä, jos asiasta on ilmoitettu lentoliikenteen harjoittajalle tai tämän edustajalle taikka matkanjärjestäjälle, ilma-aluksissa kuljetettavista avustuskoirista mahdollisesti annettuja kansallisia säännöksiä noudattaen. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteessä I säädetään, että hyväksyttyjen avustuskoirien maahuolinnasta vastaavat lentoasemien pitäjät.

([58]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 300/2008, annettu 11 päivänä maaliskuuta 2008, yhteisistä siviili-ilmailun turvaamista koskevista säännöistä ja asetuksen (EY) N:o 2320/2002 kumoamisesta (EUVL L 97, 9.4.2008, s. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Ks. Kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön (ICAO) käsikirja "Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities" (asiakirja 9984), ensimmäinen painos, 2013, kohta 7.3.

Avustuskoirille on tarkoituksenmukaista järjestää hyvin hoidettu koirien käymäläalue.

”Esteettömyyspäivät”: lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien hyvä käytäntö, jolla autetaan vammaisia henkilöitä tutustumaan lentomatkustukseen

Monet lentoasemat ja lentoliikenteen harjoittajat ovat jo ottaneet käyttöön esteettömyyspäivien järjestämistä koskevan hyvän käytännön, jotta vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat tutustua lentoasemaan ja ilma-alusten sisätiloihin ennen matkaa.

6.5 **Lentoaseman laatuvaatimukset**

Lentoasemien käyttäjien sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden edustajien kuuleminen

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 9 artiklan 1 kohdan mukaan lentoasemilla, joiden vuotuinen liikennemäärä on vähintään 150 000 kaupallisen liikenteen matkustajaa, lentoaseman pitäjän on vahvistettava laatuvaatimukset asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteessä I määritellylle avulle. Lentoasemien pitäjien on määritettävä niiden noudattamiseksi tarvittavat voimavarat yhteisymmärryksessä lentoliikenteen harjoittajien kanssa lentoaseman käyttäjien komitean kautta (jos sellainen on olemassa) sekä vammaisia ja liikuntarajoitteisia matkustajia edustavien järjestöjen kanssa ([60]). Jos lentoasemalla ei ole lentoaseman käyttäjien komiteaa, lentoaseman pitäjän olisi järjestettävä vaihtoehtoinen kuuleminen, johon osallistuvat kaikki kyseiseltä lentoasemalta tai lentoasemalle matkustajia kuljettavat lentoliikenteen harjoittajat.

Lentoaseman pitäjän olisi järjestettävä säännöllisesti tapaamisia vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden edustajien kanssa ja kuultava heitä laatuvaatimusten asettamisesta, palvelujensa tason vertaamisesta laatuvaatimuksiin, palvelujensa tason valvontajärjestelmien tarkistamisesta, sopimusten tekemisestä palveluntarjoajien kanssa (lukuun ottamatta tällaisten sopimusten kaupallisesti luottamuksellista osaa) ja terminaalien, laitteiden ja palvelujen saavutettavuutta sekä koulutusohjelmia koskevasta neuvonnasta.

On hyvän käytännön mukaista kutsua vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden edustajia tarkastamaan laatuvaatimusten noudattaminen.

Laatuvaatimuksia koskevissa asiakirjoissa olisi oltava selvä maininta siitä, että kuulemisia on järjestetty, luettelo siitä, keitä on kuultu (esimerkiksi lentoaseman käyttäjiä sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden edustajia), sekä tieto kuulemisen ajankohdasta ja siitä, miten kuulemisessa esitetyt näkemykset on otettu huomioon.

Laatuvaatimusten sisältö

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 9 artiklan 2 kohdassa todetaan, että on otettava täysimääräisesti huomioon kansainvälisesti tunnustetut toimintatavat ja käytännesäännöt (erityisesti liikuntarajoitteisten henkilöiden maahuolintaa koskevat Euroopan siviili-ilmailukonferenssin hyvät käytännesäännöt) ([61]). Euroopan siviili-ilmailukonferenssin hyvät käytännesäännöt sisältävät erityisiä laadullisia ja määrällisiä vaatimuksia, jotka liittyvät asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteessä I säädettyyn avunantoon.

Sitovat laatuvaatimukset

Lentoasemien pitäjiä sitovat asetuksen (EY) N:o 1107/2006 9 artiklan 1 kohdassa säädetyt avun laatuvaatimukset mainitun asetuksen 14 artiklan 1 kohdan mukaisesti. Siinä edellytetään, että kansalliset täytäntöönpanoelimet toteuttavat tarvittavat toimenpiteet, jotta varmistetaan kyseisten laatuvaatimusten noudattaminen.

Laatuvaatimusten julkaiseminen

Lentoasemien pitäjien on julkaistava apua koskevat laatuvaatimusasiakirjansa asetuksen (EY) N:o 1107/2006 9 artiklan 3 kohdan mukaisesti. Matkustajien on löydettävä kyseiset laatuvaatimukset nopeasti ja helposti lentoaseman verkkosivustolla.

([60]) Siksi lentoaseman pitäjän olisi otettava huomioon lentoaseman käyttäjien komitean lausunto siitä, mitä välineitä olisi hankittava vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden auttamiseksi.

([61]) Ks. myös ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan jakson 5 liite 5-C.

Laatuvaatimusten noudattamisen tason valvonta

Palveluntarjoajan toiminnan taso suhteessa laatuvaatimuksiin olisi tarkastettava säännöllisesti. Palveluntarjoajien olisi otettava käyttöön omat laatutason valvontajärjestelmänsä ja annettava tarkoituksenmukaiset tiedot lentoasemayhteisön vaatimusten mukaisesti ([62]).

Lentoasemien pitäjien olisi kerättävä tietoja, joilla mitataan toiminnan tasoa verrattuna laatuvaatimusasiakirjaan, ja toimitettava nämä tiedot vuosittain kansallisille täytäntöönpanoelimille. Kansallisille täytäntöönpanoelimille toimitettavien tietojen olisi sisällettävä laatutasoon liittyvät ECAC:n määrällisten mittareiden tiedot ([63]), matkustajatutkimusten tulokset, vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa pidettyjen kokousten pöytäkirjat, tapahtumat, joissa matkustajan lento tai jatkolento on jäänyt väliin, ja tapahtumat, joissa saapuville matkustajille ei ole ollut saatavilla apua portilla 45 minuutin kuluessa saapumisesta.

On hyvän käytännön mukaista, että lentoasemien pitäjät ottavat käyttöön välineitä (esimerkiksi ohjelmistojärjestelmiä, joiden avulla asiaankuuluvat sidosryhmät saavat reaaliaikaisesti vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettavaan apuun liittyviä keskeisiä suorituskykyindikaattoreita ja suorituskykyä koskevat tiedot). Tämä auttaa varmistamaan, että tiedot matkustajille annettavasta avusta välitetään tarkasti, että lentoasemien pitäjien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamisesta perimät erityismaksut ovat kohtuullisia ja kustannusperusteisia ja että laatuvaatimusten noudattamista valvotaan tarkasti. Näillä välineillä olisi valvottava laatuvaatimusten noudattamista mittaamalla, mitä palveluja kullekin yksittäiselle matkustajalle tarjotaan.

6.6 **Lentoliikenteen harjoittajien velvollisuus kiinnittää erityistä huomiota vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin henkilöihin viivästymisten ja peruutusten yhteydessä**

Sen lisäksi, mitä asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 säädetään vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamisesta lentoasemilla, asetuksen (EY) N:o 261/2004 9 artiklan 1 ja 2 kohdassa edellytetään, että liikenteenharjoittajat kiinnittävät erityistä huomiota liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeisiin ja mahdollisiin saattajiin, jos lennolle pääsy evätään tai jos lento peruutetaan tai se viivästyy. Kaikilla matkustajilla on oikeus huolenpitoon, mikä tarkoittaa esimerkiksi aterioita ja virvokkeita (kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan), hotellimajoitusta, jos yöpyminen on tarpeen, ja mahdollisuutta soittaa kaksi puhelua ilmaiseksi ja lähettää sähköpostia. Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeet olisi kuitenkin asetettava etusijalle asetuksen (EY) N:o 261/2004 11 artiklan 2 kohdan mukaisesti.

Matkustajille olisi tarjottava tällaista huolenpitoa ilmaiseksi ja selvällä ja saavutettavissa olevalla tavalla (myös sähköisten viestintävälineiden avulla). Lentoliikenteen harjoittajilla olisi myös oltava käytössä prosesseja siihen, että vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille tarjotaan kyseisellä lennolla huolenpitoa aktiivisesti ja että sitä tarjotaan heille ensimmäisenä. Tämä tarkoittaa, että matkustajia ei pitäisi jättää huolehtimaan itse esimerkiksi majoituksen tai aterioiden löytämisestä ja maksamisesta. Lentoliikenteen harjoittajien on sen sijaan tarjottava huolenpitoa aktiivisesti. Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan olisi myös mahdollisuuksien mukaan varmistettava, että mahdollinen tarjottava majoituspaikka on esteettömästi vammaisten ja heidän avustuskoiriensa saavutettavissa.

Lennolle pääsyn epäämistä, pitkiä viivästymisiä ja peruutuksia koskevien vaatimusten vuoksi on hyvän käytännön mukaista, että lentoasemien pitäjät ja lentoliikenteen harjoittajat laativat ja ylläpitävät hätävalmiussuunnitelmat, joilla minimoidaan merkittävien lentohäiriöiden vaikutus vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin henkilöihin lentoasemilla (esimerkiksi laatimalla luettelot esteettömistä majoitusmahdollisuuksista lentoaseman läheisyydessä ja mahdollisista lääketieteellisten tarvikkeiden toimittajista sekä antamalla tiedot sähkökäyttöisten lääketieteellisten laitteiden latauspisteistä).

6.7 **Avustushenkilöstön terveys ja turvallisuus**

Lentoaseman vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä avustavan henkilöstön terveyttä ja turvallisuutta ei saisi vaarantaa. Lentoasemahenkilöstön olisi esimerkiksi avustaessaan käytettävä mahdollisuuksien mukaan mekaanisia apuvälineitä, kuten maastopyörätuoleja, lentokoneessa käytettäviä pyörätuoleja, luiskia ja hissejä, ja vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden nostaminen käsin olisi rajoitettava poikkeustapauksiin.

([62]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 9 artiklan 2 kohta yhdessä liikuntarajoitteisten henkilöiden maahuolintaa koskevien Euroopan siviili-ilmailukonferenssin käytännesääntöjen kohdan 9.1 kanssa.

([63]) Ks. ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I olevan 5 jakson liitteen 5-C kohta 7.5.

Jos jäsenvaltioilla on työntekijöiden terveyden ja turvallisuuden suojelua koskevia työnantajien velvollisuuksia koskevia kansallisia sääntöjä, näitä sääntöjä olisi noudatettava apua annettaessa.

7. ILMA-ALUKSEEN NOUSEMISEN EPÄÄMINEN VAMMAISELTA TAI LIIKUNTARAJOITTEISELTA MATKUSTAJALTA JA SE, ETTÄ ILMA-ALUKSEEN OTTAMISEN EDELLYTYKSENÄ ON, ETTÄ NÄMÄ MATKUSTAJAT MATKUSTAVAT TURVA-AVUSTAJAN KANSSA

Edellä olevaa varauksen tai ilma-alukseen nousemisen epäämistä koskevaa kohtaa 5.5 sovelletaan myös tilanteisiin, joissa lentoliikenteen harjoittaja epää matkustajalta nousemisen ilma-alukseen turvallisuusvaatimusten perusteella tai asettaa kyseisen matkustajan kuljettamisen edellytykseksi sen, että hänen mukanaan on henkilö, joka pystyy antamaan hänelle sovellettavien turvallisuusvaatimusten täyttämiseksi tarvittavaa apua.

8. LENTOLIIKENTEEN HARJOITTAJAN ANTAMA APU

Lentoliikenteen harjoittajan on annettava asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteessä II lueteltua apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille, jos nämä henkilöt ovat ilmoittaneet avuntarpeestaan etukäteen vähintään 48 tuntia ennen lennon julkistettua lähtöaikaa, ovat ilmoittaneet etukäteen matkustavansa avustuskoiran kanssa ja ovat ilmoittautuneet määrätyssä saapumis- ja poistumispisteessä ja myöhemmin lähtöselvityspisteessä mainitun asetuksen 7 artiklan 4 kohdassa säädettynä ajankohtana. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan mukaan lentoliikenteen harjoittajan on annettava asetuksen liitteessä II lueteltua apua maksutta.

On korostettava, että matkustamomiehistö on ensisijaisesti vastuussa kaikkien lentokoneessa olevien matkustajien turvallisuudesta. He varmistavat turvallisuusvaatimusten noudattamisen ilma-aluksessa ja järjestävät turva-avustuksen sekä hätätilanteissa että päivittäisessä toiminnassa. Kaikki toimet, jotka voivat vaarantaa sen tehtävien suorittamisen tai lääketieteellisen kelpoisuuden (myös terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät näkökohdat), voivat vaikuttaa kaikkien ilma-aluksessa olevien matkustajien turvallisuuteen. Matkustamomiehistön ei tarvitse tarjota vammaisille tai liikuntarajoitteisille henkilöille henkilökohtaista apua (esimerkiksi syömiseen tai juomiseen liittyvää apua) enempää kuin muillekaan matkustajille. Sen voidaan kuitenkin olettaa auttavan ruoka-astioiden avaamisessa ja kuvailevan ruokajärjestelyjä sokeille henkilöille. Matkustamomiehistön ei myöskään tarvitse avustaa WC-tiloissa tai WC-tilojen käytössä (jos matkustaja ei pysty käyttämään WC-tiloja ilman apua). Matkustamomiehistön voidaan kuitenkin olettaa auttavan matkustajia kulkemaan matkustamon läpi käytäväpyörätuolilla (jos sellainen on asennettu) tai vaihtoehtoisilla menetelmillä. Matkustamomiehistön ei tarvitse tarjota lääkintäpalveluja (joihin kuuluu lääkkeiden antaminen vammaisille tai liikuntarajoitteisille matkustajille). Jos vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö ei kykene suorittamaan tällaisia toimia ilman apua mutta hänen on suoritettava yksi tai useampi näistä toimista lennon aikana, hänellä on oltava mukanaan avustaja, joka pystyy antamaan tarvittavan avun.

Matkatavaroiden kuljettaminen: Lentoliikenteen harjoittajat velvoitetaan kuljettamaan maksutta lääkinnälliset laitteet ja kaksi liikkumisvälinettä vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä kohden (kuten jäljempänä kohdissa 8.2 ja 8.3 esitetään). Sen lisäksi vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin sovelletaan painorajoituksia koskevia sääntöjä samalla tavalla kuin muihin matkustajiin (eli heidän on maksettava matkatavaroiden ylipainosta sama maksu kuin muidenkin matkustajien). Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteen II mukaisesti painorajoituksia koskevia sääntöjä ei sovelleta lääketieteellisten tarvikkeiden ja liikkumisvälineiden kuljetukseen, kunhan noudatetaan kahden liikkumisvälineen rajoitusta vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä kohti ja vaarallisten aineiden kuljetukseen, lentoturvallisuuteen tai ilma-aluksen kokoon ja tyyppihyväksyntään liittyviä sovellettavia rajoituksia.

8.1 Hyväksyttyjen avustuskoirien kuljettaminen matkustamossa

Jollei kohdassa 5.7 ([64]) tarkoitetusta eläinten siirtoja koskevasta kansallisesta ja EU:n lainsäädännöstä muuta johdu, hyväksytyt avustuskoirat saavat matkustaa matkustamossa ilman lisämaksua asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen II mukaisesti.

([64]) Ks. erityisesti asetus (EU) N:o 576/2013.

Hyväksytyt avustuskoirat istuvat yleensä lattialla omistajansa istuimen edessä olevassa tilassa. Jos avustuskoira ei voi istua lattialla omistajansa istuimensa edessä (esimerkiksi siksi, että koira on liian suuri), lentoliikenteen harjoittajan on tarjottava sopiva vaihtoehtoinen järjestely koiran kuljettamiseen ilman lisämaksuja asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen II mukaisesti. Tämä voi koskea istumapaikan antamista avustuskoiralle maksutta vammaisen henkilön vierestä.

8.2 **Liikkumisvälineiden kuljetus**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen II mukaan lentoliikenteen harjoittajan on kuljetettava maksutta enintään kaksi liikkumisvälinettä (sähköpyörätuolit mukaan luettuina) kutakin vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä kohden.

Asianomaisen on ilmoitettava lentoliikenteen harjoittajalle sähköpyörätuolin kuljettamisesta vähintään 48 tuntia ennen lennon aikataulun mukaista lähtöaikaa. Tällaisten sähköpyörätuolien kuljettamiseen sovelletaan ilma-aluksessa mahdollisesti olevia tilarajoituksia sekä vaarallisia aineita koskevaa lainsäädäntöä.

Asetuksessa (EY) N:o 1107/2006 ei ole ”liikkumisvälineen” määritelmää. Sen voidaan kuitenkin katsoa tarkoittavan kaikkia välineitä, joiden tarkoituksena on auttaa vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä liikkumisessa. Liikkumisvälineiden maksuton kuljetus ei rajoitu lennon aikana tarvittaviin välineisiin, vaan se koskee myös matkakohteessa tarvittavia liikkumisvälineitä. Sähköpyörätuoleja ei useinkaan voida kuljettaa lentokoneen matkustamossa, joten niiden sisällyttäminen asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteessä II esitettyyn maksutta kuljetettavien liikkumisvälineiden luokkaan tarkoittaa sitä, että kyseiseen luokkaan kuuluvat myös välineet, joita ei tarvita lennon aikana vaan vasta määräpaikassa.

Voidakseen antaa tarvittavaa apua lentoliikenteen harjoittajien, niiden edustajien ja matkanjärjestäjien olisi pyydettävä vammaisia ja liikkumisvälineiden kanssa matkustavia liikuntarajoitteisia henkilöitä toimittamaan etukäteen kaikki kuljetukseensa liittyvät tarvittavat tiedot.

IATAn liikkumisvälineiden kuljetusta koskeva opas ”Guidance on the Transport of Mobility Aids” ([65]) on tulosta IATA-aloitteesta, joka koski liikkumisvälineiden kuljetukseen osallistuvien sidosryhmien (mukaan lukien vammaisten henkilöiden, lentoliikenteen harjoittajien, maapalvelujen tarjoajien, lentoasemien, sääntelyviranomaisten, tiedeyhteisön ja liikkuvuuslaitteiden valmistajien edustajat) kokoamista yhteen liikkumisvälineiden turvallista kuljetusta parhaiden käytäntöjen keräämiseksi. Oppaassa annetaan suosituksia, jotka auttavat lentoliikenteen harjoittajia ja lentoasemien pitäjiä täyttämään liikkumisvälineiden kuljetukseen liittyvät velvoitteensa ja minimoimaan sellaiset tapaukset, joissa lentoliikenteen harjoittaja kieltäytyy kuljettamasta liikkumisvälineitä tai liikkumisvälineitä katoaa tai vaurioituu.

8.3 **Lääketieteellisten tarvikkeiden kuljetus**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen II mukaan lentoliikenteen harjoittajien on kuljetettava vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden lääketieteelliset tarvikkeet maksutta.

Koska asetuksella (EY) N:o 1107/2006 on pyritty kattamaan laaja joukko erilaisia matkustajia, lääketieteellisiä tarvikkeita tai niiden määrää ei ole määritetty (toisin kuin liikkumisvälineiden, joiden määrä on rajoitettu kahteen, kuten edellä kohdassa 8.2 todetaan). Kunkin tällaisten tavaroiden kuljettamista koskevan pyynnön olosuhteita olisi tarkasteltava tapaukseen liittyvien tosiseikkojen perusteella ja ottaen huomioon matkustajan tarpeet.

Lääketieteellisten tarvikkeiden kuljetukseen voi vaikuttaa vaarallisia aineita koskeva lainsäädäntö: asetuksen (EY) N:o 300/2008 mukaisesti tietyn määrän ylittävien nestemäisten lääkkeiden ja ruiskujen kuljettaminen käsimatkatavaroissa voidaan sallia vain, jos esitetään lääkärintodistus, josta käy ilmi, että tarvikkeen tai lääkkeen käyttö matkan aikana on välttämätöntä.

([65]) IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids – ensimmäinen painos, helmikuu 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Lentoliikenteen harjoittajien on kuljetettava vammaisten henkilöiden lääkkeellistä happea matkustamossa maksutta edellyttäen, että laite täyttää kaikki vaarallisten aineiden kuljetukseen liittyvät lakisääteiset vaatimukset, jotka perustuvat ICAOn vaarallisten aineiden turvallisesta kuljetuksesta ilmateitse koskeviin teknisiin ohjeisiin ([66]). Siitä on myös ilmoitettava etukäteen liikenteenharjoittajalle. Lentoliikenteen harjoittajat voivat myös halutessaan tarjota lääkkeellistä happea suoraan matkustajille. Niillä ei kuitenkaan ole velvollisuutta tehdä sitä, ja niillä on oikeus veloittaa lääkkeellisen hapen antamisesta. Jos lentoliikenteen harjoittajat päättävät tarjota matkustajilleen lääkkeellistä happea, on hyvän käytännön mukaista tarjota sitä alennettuun hintaan. Lentoliikenteen harjoittajien olisi julkistettava maksut, jotka ne perivät lääkkeellisen hapen tarjoamisesta. Lentoliikenteen harjoittaja voi vaatia hapentarpeesta ennakkoilmoitusta silloin, kun vammainen henkilö haluaa käyttää lentoliikenteen harjoittajan omaa tarjontaa koko lennon ajan.

Lentoliikenteen harjoittajien velvollisuutena on antaa matkustajille kaikki asiaankuuluvat tiedot komission asetuksen (EU) N:o 965/2012 vaarallisten aineiden ilmakuljetuksia koskevien säännösten mukaisesti.

8.4 **Vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden erityistarpeita vastaava istumapaikka** ([67])

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen II mukaan lentoliikenteen harjoittajan on toteutettava kaikki kohtuulliset toimet sellaisten istumapaikkojen järjestämiseksi, jotka täyttävät vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön pyynnön mukaiset tarpeet turvallisuusvaatimuksia noudattaen ja käytettävyyden mukaisesti ja jos tilaa on ([68]).

Siksi vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön olisi päästävä asianmukaiselle istumapaikalle, jos sellainen on saatavilla varauksen tekohetkellä. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen II mukaisesti heiltä ei peritä asianmukaiselle paikalle pääsystä maksua. Lentoliikenteen harjoittajien paikkojen jakamista vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille koskevien toimintaperiaatteiden olisi oltava avoimet. Lentoliikenteen harjoittajien pitäisi julkaista verkkosivustoillaan ohjeet siitä, miten asianmukaista istuinpaikkaa voi pyytää.

Lentoliikenteen harjoittajat voivat pyytää tietoja vammasta tai liikkumisrajoituksesta voidakseen osoittaa asianomaiselle henkilölle sopivimman istuinpaikan.

ICAOn käsikirjassa ([69]) todetaan, että kun henkilö määrittelee vammansa luonteen, ilma-aluksen käyttäjän pitäisi ilmoittaa ennen istuinpaikan osoittamista kyseiselle matkustajalle, mitkä käytettävissä olevista istuinpaikoista ovat esteettömimpiä, ja varmistettava sitten kyseiseltä matkustajalta, mikä olisi hänen kannaltaan asianmukainen istuinpaikka (esimerkiksi liikuteltavat käsinojat, lähellä sijaitsevat WC-tilat tai vammaisella henkilöllä ja avustajalla viereiset istumapaikat), jollei turvallisuusmääräyksistä muuta johdu. Jos istuinpaikkoja ei ole jaettu etukäteen, on hyvän käytännön mukaista sallia vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden nousta koneeseen ensin ja valita tarpeitaan parhaiten vastaava istuinpaikka, jos sellainen on saatavilla, jollei turvallisuusmääräyksistä muuta johdu.

Kun paikat on jaettu, vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä ei tulisi siirtää heille sopivimmilta istuinpaikoilta muutoin kuin turvallisuussyistä. Jos ilma-alus vaihtuu, vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille olisi osoitettava asianmukaiset istuinpaikat siinä.

8.5 **Vammaisen ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustajien istuinpaikat**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteen II mukaisesti lentoliikenteen harjoittajien on toteutettava kaikki kohtuulliset toimet istumapaikan antamiseksi vammaisen henkilön tai liikuntarajoitteisen henkilön avustajana toimivalle henkilölle vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön vierestä. Lisäksi Euroopan unionin lentoturvallisuusvirasto (EASA) hyväksyi komission asetuksen (EU) N:o 965/2012 perusteella erityisten matkustajaryhmien kuljettamista koskevan standardin, jossa todetaan (muun muassa), että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön avustajan olisi istuttava sen vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön vieressä, jonka avustajana hän toimii ([70]).

([66]) ICAOn asiakirjassa 9284 ”Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air” sovelletaan ICAOn liitteen 18 ”Safe Transport of Dangerous Goods by Air” perusmääräyksiä, joihin viitataan myös komission asetuksessa (EU) N:o 965/2012.

([67]) Ks. myös edellä kohta 5.8.

([68]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liite II. Esimerkiksi matkustajalle, joka ei voi helposti siirtyä käytävänpuoleisen kiinteän käsinojan yli, olisi varattava istuin, jossa on liikuteltava käsinoja, matkustajalle, joka ei pysty taivuttamaan jalkojaan, olisi varattava istuin, jossa on ylimääräistä jalkatilaa, ja liikuntarajoitteiselle matkustajalle olisi varattava istuinpaikka läheltä WC-tiloja tai uloskäyntiä.

([69]) Ks. Kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön (ICAO) käsikirja ”Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities” (asiakirja 9984), ensimmäinen painos, 2013, kohta 3.21.

([70]) Ks. Euroopan unionin lentoturvallisuusviraston (EASA) standardi AMC1 CAT.OP.MPA.155(c): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
AMC tarkoittaa asetuksen (EU) N:o 965/2012 yhteydessä ”hyväksyttäviä vaatimusten täyttämisen menetelmiä”, CAT tarkoittaa ”kaupallista ilmakuljetusta” ja OP tarkoittaa ”lentotoimintaa”.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja kyseisen asetuksen liitteen II mukaan, jos i) lentoliikenteen harjoittaja edellyttää, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön mukana seuraa turva-avustaja asetuksen (EY) N:o 1107/2006 4 artiklan 2 kohdan mukaisesti, ja ii) kyseinen lentoliikenteen harjoittaja pystyy sijoittamaan vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön turva-avustajan tämän viereen, lentoliikenteen harjoittaja ei saa periä lisämaksua mukana olevan turva-avustajan paikan varaamisesta.

8.6 **Lentoa koskevien olennaisten tietojen ilmoittaminen**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen II mukaan lentoja koskevat olennaiset tiedot on annettava saatavissa olevassa muodossa. Niihin tulee aina sisältyä ilma-alukseen liittyvät turvallisuustiedot. Tietojen toimittamisessa on 28. kesäkuuta 2025 alkaen noudatettava direktiivissä (EU) 2019/882 säädettyjä sääntöjä.

8.7 **Apu WC-tiloihin siirtymisessä**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 10 artiklan ja liitteen II mukaan matkustamomiehistön on tarvittaessa annettava asianmukaista apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille istuinpaikalta WC-tiloihin siirtymisessä.

Tällainen apu ei kuitenkaan saisi vaarantaa matkustamomiehistön terveyttä ja turvallisuutta. Siksi matkustamomiehistöä ei saisi asianmukaisten varusteiden puuttuessa velvoittaa avustamaan vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä nostamalla ja siirtämällä hänet käsin istuimeltaan WC-tiloihin. Periaatteessa tähän tarkoitukseen olisi käytettävä käytäväpyörätuolia, jos sellainen on saatavilla (vastaavia vaihtoehtoja voisivat olla siirtoalustat tai lääkinnällisen tason nostimet).

Vammaisilta ja liikuntarajoitteisilta henkilöiltä ei pitäisi evätä pääsyä lennolle vain siksi, että heitä ei voida avustaa WC-tiloihin siirtymisessä, koska käytettävissä ei ole käytäväpyörätuolia tai vaihtoehtoista välinettä. Heille olisi mahdollisuuksien mukaan ilmoitettava etukäteen, että käytäväpyörätuolia tai vaihtoehtoista välinettä ei ole saatavilla, jotta he voivat tehdä tietoon perustuvan päätöksen siitä, matkustavatko he kyseisissä olosuhteissa. Se, että vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö ei pysty käyttämään WC-tiloja, ei itsessään ole turvallisuusriski, joten se ei välttämättä ole pätevä syy evätä kuljetusta varsinkaan lyhyillä lennoilla.

Lentoliikenteen harjoittajien olisi mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeet uusia ja äskettäin kunnostettuja lentokoneita koskevista suunnitelmista päättäessään ([71]). Tähän voi sisältyä sopivan käytäväpyörätuolin tarjoaminen ja esteettömien WC-tilojen suunnittelu. ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I annetaan erityisiä suosituksia vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeisiin liittyvistä ilma-alusten vähimmäisvarusteista ([72]).

9. **LIIKKUMISVÄLINEIDEN KATOAMINEN TAI VAURIOITUMINEN**

Liikkumisvälineet ovat vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille ratkaisevan tärkeitä, jotta he voivat toimia itsenäisesti arjessaan. Ne tehdään usein mittatilaustyönä, ja niiden vaihtaminen tai korjaaminen voi olla erittäin kallista.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 12 artiklassa säädetään, että jos pyörätuoli tai jokin muu liikkumis- tai apuväline katoaa tai vahingoittuu lentoasemalla tapahtuvan käsittelyn tai lentokuljetuksen aikana, välineen omistavalle matkustajalle olisi maksettava korvaus kansainvälisten, EU:n ja kansallisten säännösten mukaisesti.

([71]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 11 kappale.
([72]) Ks. ECAC:n asiakirjan n:o 30 osassa I oleva 5.5 kohta.

Tiettyjen kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämisestä tehdyssä yleissopimuksessa (joka tunnetaan yleisesti Montrealin yleissopimuksena) määrätään lentoliikenteen harjoittajien kadonneita tai vaurioituneita liikkumisvälineitä koskevasta korvausvastuusta ([73]). Yleissopimuksessa todetaan, että lentoliikenteen harjoittajilla on korvausvastuu henkilökohtaisten matkatavaroiden (mukaan lukien liikkumisvälineet) katoamisesta tai vahingoittumisesta.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 liitteen I mukaan lentoasemien pitäjät vastaavat liikkumisvälineiden maahuolinnasta. Tämä ei vaikuta lentoliikenteen harjoittajien Montrealin yleissopimuksen mukaiseen vahinkojen korvausvastuuseen, jos liikkumisväline katoaa tai vaurioituu. Asetus (EY) N:o 1107/2006 ei kuitenkaan estä lentoliikenteen harjoittajia yrittämästä periä takaisin maksetuista korvauksista aiheutuvia kustannuksia, jos liikkumisvälineiden katoaminen tai vaurioituminen johtuu lentoaseman pitäjän tai kolmannen osapuolen toimista.

Montrealin yleissopimuksen 22 artiklan 2 kohdassa rajoitetaan korvausta kadonneista tai vahingoittuneista henkilökohtaisista matkatavaroista (mukaan lukien liikkumisvälineet) ([74]). Tällainen korvaus ei usein kata liikkumisvälineen korvaamisesta tai korjaamisesta aiheutuvia todellisia kustannuksia. Yleissopimuksen 22 artiklan 2 kohdan mukaan matkustaja voi myös erityisesti ilmoittaa sen etuuden määrän, joka liittyy matkatavaran määräpaikkaan toimittamiseen, kun matkatavara luovutetaan lentoliikenteen harjoittajalle, ja tarvittaessa maksaa lisämaksun. Matkustaja ilmoittaa tällöin matkatavaroiden arvon, ja jos matkatavarat katoavat tai vahingoittuvat, lentoliikenteen harjoittaja on velvollinen suorittamaan korvauksena enintään matkatavaroiden ilmoitetun arvon, jollei se näytä, että ilmoitettu määrä on suurempi kuin matkustajan ilmoittaman määräpaikkaan toimittamiseen liittyvän etuuden todellinen arvo.

On hyvän käytännön mukaista, että lentoliikenteen harjoittajat ja niiden edustajat tarjoavat vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille ennakoivasti mahdollisuuden antaa etukäteen Montrealin yleissopimuksen 22 artiklan 2 kohdan mukainen etuutta koskeva erityinen ilmoitus jo varauksen tekohetkellä mutta viimeistään silloin, kun välineet luovutetaan lentoliikenteen harjoittajalle. On hyvän käytännön mukaista, että kyseisen ilmoituksen voi tehdä veloituksetta ([75]).

On suositeltavaa, että vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt, jotka matkustavat liikkumisvälineen kanssa, harkitsevat vakuutussopimuksensa laajentamista koskemaan liikkumisvälineiden katoamisen tai vahingoittumisen.

10. **VALITUKSET**

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 15 artiklan 2 kohdassa säädetään, että jos vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö katsoo, että hänen asetuksen (EY) N:o 1107/2006 mukaisia oikeuksiaan on rikottu, hän voi ensin ilmoittaa asiasta kyseisen lentoaseman pitäjälle tai lentoliikenteen harjoittajalle (tapauksen mukaan).

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 15 artiklan 2 kohdan mukaan vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö voi tehdä valituksen kansalliselle täytäntöönpanoelimelle vain, jos i) hän on jo tehnyt valituksen lentoliikenteen harjoittajalle tai lentoaseman pitäjälle ja ii) viimeksi mainittu ei ole vastannut valituksen tekijälle kohtuullisessa ajassa tai valituksen tekijä ei pidä vastausta tyydyttävänä.

Vammainen tai liikuntarajoitteinen henkilö voi valittaa jollekin asetuksen (EY) N:o 1107/2006 täytäntöönpanosta vastaavalle kansalliselle täytäntöönpanoelimelle missä tahansa jäsenvaltiossa tai mille tahansa muulle viranomaiselle, jolla on toimivalta kyseiseen asetukseen liittyvien valitusten käsittelyyn ([76]).

([73]) EU on tiettyjen kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämisestä tehdyn yleissopimuksen sopimuspuoli. Ks. neuvoston päätös 2001/539/EY, tehty 5 päivänä huhtikuuta 2001, yleissopimuksen tekemisestä tiettyjen kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämisestä (Montrealin yleissopimus) Euroopan yhteisön puolesta (EYVL L 194, 18.7.2001, s. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Montrealin yleissopimus rajaa oikeuden korvaukseen ja lentoliikenteen harjoittajan korvausvastuun 1 288 erityisnosto-oikeuteen (noin 1 581 euroa 5.7.2024) matkatavaroiden tuhoutumisen, katoamisen, vahingoittumisen tai viivästymisen osalta.

([75]) Komissio antoi vuonna 2013 ehdotuksen asetukseksi matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun asetuksen (EY) N:o 261/2004 ja matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta 9 päivänä lokakuuta 1997 annetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97 muuttamisesta (COM(2013) 130 final). Jos ehdotus hyväksyttäisiin, lentoliikenteen harjoittajien ja niiden edustajien velvollisuutena olisi tarjota vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille mahdollisuus antaa etuutta koskeva erityinen ilmoitus veloituksetta (ks. ehdotuksen 2 artiklan 4 kohta). Lainsäätäjät eivät ole vielä hyväksyneet asetusehdotusta.

([76]) Jos valitus liittyy rajat ylittävään tilanteeseen, kantelija voi ottaa yhteyttä Euroopan kuluttajakeskusten verkostoon, josta saattaisi saada käytännön apua valituksen ratkaisemiseen: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_fi.

Kaikkien jäsenvaltioiden kaikilla kansallisilla täytäntöönpanoelimillä ei kuitenkaan ole toimivaltaa tällaisten valitusten käsittelyyn. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 14 artiklan 1 kohdan mukaan kansalliset täytäntöönpanoelimet ovat vastuussa täytäntöönpanosta ainoastaan niiden jäsenvaltioiden alueella sijaitsevilta lentoasemilta lähtevien tai niille saapuvien lentojen osalta.

On hyvän käytännön mukaista noudattaa tapauksen mukaista lähestymistapaa, joka vastaa valitusten osoittamista kansallisille täytäntöönpanoelimille asetuksen (EY) N:o 261/2004 mukaisesti ([77]).

Jos valitus koskee apua, jota lentoaseman pitäjä on velvollinen tarjoamaan, toimivaltaisen kansallisen täytäntöönpanoelimen olisi oltava sen jäsenvaltion täytäntöönpanoelin, jossa kyseinen lentoasema sijaitsee ([78]).

Jos valitus koskee apua, jota lentoliikenteen harjoittaja on velvollinen tarjoamaan, ja jos lähtöpaikka sijaitsee jossakin jäsenvaltiossa, toimivaltaisen kansallisen täytäntöönpanoelimen olisi oltava kyseisen jäsenvaltion kansallinen täytäntöönpanoelin, mutta jos lähtöpaikka sijaitsee jäsenvaltioiden ulkopuolella ja lentoa liikennöi toimiluvan saanut EU:n liikenteenharjoittaja, toimivaltaisen täytäntöönpanoelimen olisi oltava ensimmäisen saapumisjäsenvaltion kansallinen täytäntöönpanoelin.

Alueperiaate tarkoittaa, että jos lennon aikana ilmenee vaaratilanne, lentoliikenteen harjoittajalle liikenneluvan myöntäneen jäsenvaltion kansallinen täytäntöönpanoelin voi pyytää valitusta käsittelevältä kansalliselta täytäntöönpanoelimeltä apua valituksen ratkaisemiseen.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 15 artiklan 3 kohdan mukaan kansallisen täytäntöönpanoelimen, joka vastaanottaa valituksen mutta jolla ei ole toimivaltaa sen käsittelemiseen, on toimitettava se kansalliselle täytäntöönpanoelimelle, jolla on tällainen toimivalta.

Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 tehokkaan soveltamisen varmistamiseksi kansallisten täytäntöönpanoelinten on tehtävä yhteistyötä ja autettava toisiaan, jotta tiettyä liikenteenharjoittajaa koskevan valituksen käsittelystä vastaava toimivaltainen kansallinen täytäntöönpanoelin saa valituksen ratkaisemiseen tarvittavat tiedot (noudattaen täysimääräisesti EU:n ja kansallista tietosuojalainsäädäntöä).

Kaikkien asiaankuuluvien yksiköiden (lentoliikenteen harjoittajien ja niiden edustajien, matkanjärjestäjien, lentoasemien pitäjien ja kansallisten täytäntöönpanoelinten) olisi toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet, jotta vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat tehdä valituksensa esteettömästi.

11. **KANSALLISTEN TÄYTÄNTÖÖNPANOELINTEN ROOLI: SÄÄNNÖSTEN NOUDATTAMISEN SEURANTA JA TÄYTÄNTÖÖNPANO**

Kansallisten täytäntöönpanoelinten olisi toteutettava tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksia kunnioitetaan. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 14 artiklan 1 kohdan mukaan jäsenvaltion kansallinen täytäntöönpanoelin tai kansalliset täytäntöönpanoelimet ovat vastuussa asetuksen täytäntöönpanon valvonnasta niiden alueella sijaitsevilta lentoasemilta lähtevien ja niille saapuvien lentojen osalta.

([77]) Ks. asetuksen (EY) N:o 261/2004 nojalla tehty kansallisten täytäntöönpanoelinten välinen sopimus verkko-osoitteessa https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Ks. asetuksen (EY) N:o 1107/2006 johdanto-osan 17 kappale.

Kaikkien kansallisten täytäntöönpanoelinten hyvänä käytäntönä on seurata ennakoivasti asetuksen (EY) N:o 1107/2006 soveltamista ja varmistaa, että lentoasemien pitäjät ja lentoliikenteen harjoittajat kantavat vastuunsa. Seurantatoimiin voisi sisältyä säännöllisiä tarkastuksia lentoasemilla ja lentoliikenteen harjoittajien tiloissa ja lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien verkkosivustojen tarkistaminen esteettömyyden ja saavutettavuuden sekä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kannalta merkityksellisen sisällön osalta ([79]). EU:n liikenneluvan lentoliikenteen harjoittajalle myöntäneen jäsenvaltion kansallisen täytäntöönpanoelimen olisi seurattava lentoliikenteen harjoittajan käyttöön ottamia asetukseen (EY) N:o 1107/2006 liittyviä kaupallisia menettelyjä, ”menettelykäsikirjoja” ja välineitä ja menettelyjä sen varmistamiseksi, että ne ovat kaikilta osin asetuksen mukaisia. Niiden olisi erityisesti valvottava lentoliikenteen harjoittajien turvallisuussääntöjen noudattamista ja varmistettava, että ne perustuvat yksinomaan turvallisuusnäkökohtiin ja että lentoliikenteen harjoittajat eivät vähennä vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien määrää muista (esimerkiksi kaupallisista) syistä. Kansallisten täytäntöönpanoelinten, jotka ovat havainneet alueellaan asetuksen (EY) N:o 1107/2006 jonkin lentoliikenteen harjoittajan kaupallisiin käytäntöihin, välineisiin ja menettelyihin liittyvän virheellisen soveltamisen, on kiinnitettävä lentoliikenteen harjoittajalle EU:n liikenneluvan myöntäneen jäsenvaltion kansallisen täytäntöönpanoelimen huomio asiaan, jotta kansalliset täytäntöönpanoelimet (jos mahdollista) voivat koordinoida toimia laittomien käytäntöjen lopettamiseksi.

On hyvän käytännön mukaista, että kansalliset täytäntöönpanoelimet kuulevat säännöllisesti vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavia järjestöjä sekä toimialaa (lentoasemien pitäjiä, lentoliikenteen harjoittajia ja matkanjärjestäjiä) edustavia järjestöjä tai perustavat neuvoa-antavia toimikuntia, jotka koostuvat näiden sidosryhmien edustajista. Kun tällaisia vammaisten neuvoa-antavia toimikuntia perustetaan, kansalliset täytäntöönpanoelimet voisivat harkita sitä, että niihin kutsuttaisiin (vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen lisäksi) sidosryhmiin kuulumattomia asiantuntijoita, jotka käsittelevät vammaisten henkilöiden lentomatkustamisen helpottamista, sekä sidosryhmiin kuulumattomia vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä, jotka lentävät usein ja voivat antaa kansallisille täytäntöönpanoelimille käytännön neuvoja.

([79]) Komissio antoi 29. marraskuuta 2023 ehdotuksen Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi asetusten (EY) N:o 261/2004, (EY) N:o 1107/2006, (EU) N:o 1177/2010, (EU) N:o 181/2011 ja (EU) 2021/782 muuttamisesta siltä osin kuin on kyse matkustajien oikeuksien toteuttamisesta unionissa (COM(2023) 753 final). Tämä velvoittaisi lentoliikenteen harjoittajat laatimaan tästä asetuksesta johtuvien velvoitteidensa täyttämiseen liittyvät palvelujen laatustandardit ja julkaisemaan joka toinen vuosi raportin laatustandardiensa täytäntöönpanosta. Tällaiset raportit auttaisivat kansallisia täytäntöönpanoelimiä merkittävästi niiden täytäntöönpano- ja seurantatehtävien suorittamisessa.