C/2024/5992

4.10.2024

OBVESTILO KOMISIJE

Uporaba smernic za razlago Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu

(C/2024/5992)

KAZALO

Stran

1. Uvod ... 3

2. Vodilna načela ... 4

2.1. Invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo imajo enako pravico do prostega gibanja, svobode izbire in nediskriminacije kot vsi drugi državljani ... 4

2.1.1. Preprečevanje zavrnitve sprejetja rezervacije ali vkrcanja invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo ... 4

2.1.2. Prepoved določanja posebnih pogojev ali zaračunavanja pristojbin invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo za potovanje ... 5

2.2. Brezplačna posebna pomoč ... 5

2.3. Varnost v letalstvu ... 5

2.4. Sodelovanje z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo ... 5

2.5. Nemotena visokokakovostna pomoč, prilagojena posebnim potrebam vsakega posameznega potnika ... 6

2.6. Zagotavljanje informacij v dostopnih oblikah ... 6

3. Področje uporabe Uredbe (ES) št. 1107/2006 ... 7

3.1. Ozemeljsko področje uporabe ... 7

3.2. Osebno področje uporabe ... 7

3.2.1. Opredelitev invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ... 7

3.2.2. Zahtevanje dokazila o zdravstvenem stanju invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo ... 8

3.2.3. Dejavniki, ki so lahko morebitni vzrok za omejeno mobilnost ... 9

4. Usposabljanje ... 9

5. Pravila, ki se uporabljajo za pripravo potovanja ... 10

5.1. Dostopnost spletnih mest letališč in letalskih prevoznikov ter storitev na osnovi mobilnih naprav, vključno z mobilnimi aplikacijami ... 10

5.2. Informacije o varnostnih pravilih in omejitvah letalskih prevoznikov v zvezi s prevozom invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ... 11

5.3. Rezervacija ... 11

5.4. Predhodno obvestilo o potrebah po pomoči ... 12

5.4.1. Predhodno obvestilo o potrebi po pomoči ... 12

5.4.2. Obveznost letalskih prevoznikov, njihovih agentov in organizatorjev potovanj, da olajšajo predhodno obveščanje in obvestilo posredujejo ustreznim akterjem 13

5.5. Zavrnitev rezervacije ali vkrcanja 14

5.6. Zahteva za spremljevalca, ki deluje kot pomočnik za izpolnjevanje varnostnih zahtev 15

5.7. Potovanje s psom, ki je priznan kot pes pomočnik 16

5.8. Rezervacija sedežev 17

5.9. Posredovanje informacij letališču in izvedbenemu letalskemu prevozniku 17

6. Pomoč na letališču 18

6.1. Določitev točk za prihod in odhod 18

6.2. Kdo bi moral na letališčih zagotavljati pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo? 19

6.3. Posebna taksa za uporabnike letališča za financiranje pomoči 19

6.4. Zagotavljanje pomoči na letališču 21

6.5. Standardi kakovosti letališč 24

6.6. Obveznost letalskih prevoznikov, da v primeru zamud in odpovedi namenijo posebno pozornost invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo 25

6.7. Zdravje in varnost osebja za pomoč 25

7. Zavrnitev vkrcanja invalidnega potnika ali potnika z omejeno mobilnostjo in pogojevanje vkrcanja s tem, da taki potniki potujejo s pomočnikom za izpolnjevanje varnostnih zahtev 26

8. Pomoč, ki jo zagotovi letalski prevoznik 26

8.1. Prevoz psov, ki so priznani kot psi pomočniki, v kabini 26

8.2. Prevoz opreme za gibanje 27

8.3. Prevoz medicinske opreme 27

8.4. Sedežni red, ki izpolnjuje posebne potrebe invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo 28

8.5. Dodelitev sedeža osebam, ki spremljajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo 28

8.6. Sporočanje bistvenih informacij o letu 29

8.7. Pomoč pri dostopu do toaletnih prostorov 29

9. Izguba ali poškodba opreme za gibanje 29

10. Pritožbe 30

11. Vloga nacionalnih izvršnih organov: spremljanje in izvrševanje skladnosti 31

1. **UVOD**

Uredba (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta ([1]) je začela veljati 15. avgusta 2006. V celoti se je začela uporabljati 26. julija 2008 ([2]).

V členih 21 in 26 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah ([3]) je priznana pravica invalidnih oseb do nediskriminacije, samostojnosti, socialne in poklicne vključenosti ter sodelovanja v življenju skupnosti. Člen 9 Konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov določa načelo dostopnosti, v skladu z njim pa morajo države pogodbenice sprejeti ustrezne ukrepe, s katerimi invalidnim osebam zagotovijo, da imajo enako kot drugi dostop do objektov in storitev, ki so na voljo javnosti ali se zanjo zagotavljajo, vključno s prevozom ([4]). Uredba (ES) št. 1107/2006 ima pomembno vlogo pri izvajanju teh temeljnih pravic, saj določa pravila za zaščito invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu pred diskriminacijo ter zagotavlja, da prejmejo pomoč, ki jo potrebujejo, da lahko potujejo enako kot drugi državljani.

Uredba (ES) št. 1107/2006 je invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo nedvomno prinesla koristi. Vendar nacionalni izvršni organi, ki se ukvarjajo z izvrševanjem Uredbe (ES) št. 1107/2006, letališča in letalski prevozniki nekatere določbe Uredbe razlagajo in uporabljajo različno. Komisija je leta 2012 objavila prvo izdajo smernic za razlago ([5]), da bi zagotovila smernice za razlago in uporabo več določb Uredbe (ES) št. 1107/2006. Od takrat so nacionalni izvršni organi, letalski prevozniki, letališča, potniki in njihova združenja izpostavili vprašanja, ki niso zajeta s smernicami za razlago iz leta 2012. Tudi Komisija je pri nedavnem vrednotenju Uredbe (ES) št. 1107/2006 iz leta 2021 ugotovila, da je treba razložiti določbe, ki niso bile zajete s smernicami za razlago iz leta 2012 ([6]).

Poleg obveznosti iz Uredbe (ES) št. 1107/2006 je Evropska konferenca civilnega letalstva (ECAC) sprejela več standardov in priporočil na tem področju ([7]). Zlasti oddelek 5 izjave ECAC o politiki na področju olajševanja civilnega letalstva vsebuje smernice o olajševanju prevoza invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ([8]). V skladu s členom 9(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo vodstveni organi letališč pri določanju standardov kakovosti upoštevati Kodeks ECAC o pravilih obnašanja pri zemeljski oskrbi oseb z omejeno mobilnostjo, ki je ena od prilog k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5. Poleg tega je v uvodni izjavi 10 preambule k Uredbi (ES) št. 1107/2006 navedeno, da bi morala letališča in letalski prevozniki pri organizaciji pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo ter pri usposabljanju svojega osebja upoštevati Dokument št. 30 ECAC, del I, oddelek 5, kot je veljal ob sprejetju navedene uredbe.

([1]) Uredba (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (UL L 204, 26.7.2006, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Člena 3 in 4 Uredbe (ES) št. 1107/2006 sta se začela uporabljati 26. julija 2007.

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

([4]) https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. Evropska unija in vse njene države članice so pogodbenice Konvencije.

([5]) Delovni dokument služb Komisije z dne 11. junija 2012 Smernice za razlago uporabe Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (SWD(2012) 171 final), na voljo na: https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

([6]) Delovni dokument služb Komisije Vrednotenje Uredbe (ES) št. 1107/2006 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 5. julija 2006 o pravicah invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v zračnem prevozu (SWD(2021) 417 final), na voljo na: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) ECAC je medvladna organizacija, ki sta jo ustanovila Mednarodna organizacija civilnega letalstva (ICAO) in Svet Evrope. Trenutno ima 44 držav članic, vključno z vsemi 27 državami članicami EU. Njen cilj je usklajevati politike in prakse na področju civilnega letalstva med državami članicami ter hkrati spodbujati razumevanje zadev politike med državami članicami in drugimi deli sveta.

([8]) Dokument št. 30 ECAC, del I, oddelek 5. Najnovejša različica dokumenta (13. izdaja, december 2023) je na voljo na: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Drug zakonodajni akt EU, ki podeljuje pravice invalidnim osebam in je pomemben v okviru zračnega prevoza, je Direktiva (EU) 2019/882 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve ([9]) (evropski akt o dostopnosti), ki določa zahteve glede dostopnosti za ključne proizvode in storitve. Nekatere zahteve glede dostopnosti iz Direktive (EU) 2019/882 dopolnjujejo Uredbo (ES) št. 1107/2006.

Namen teh smernic za razlago je pojasniti določbe Uredbe (ES) št. 1107/2006 in spodbujati najboljše prakse, da bi se zagotovila boljša uporaba ter učinkovitejše in doslednejše izvrševanje določb Uredbe (ES) št. 1107/2006. Njihov namen ni izčrpno zajeti vseh določb in ne določajo novih pravnih določb. Opozoriti je treba tudi, da smernice za razlago niso pravno zavezujoče in ne vplivajo na nobeno razlago prava EU, ki jo sprejme Sodišče Evropske unije. S temi smernicami za razlago se nadomestijo smernice za razlago iz leta 2012.

2. **VODILNA NAČELA**

2.1 **Invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo imajo enako pravico do prostega gibanja, svobode izbire in nediskriminacije kot vsi drugi državljani**

V uvodni izjavi 1 Uredbe (ES) št. 1107/2006 je navedeno, da imajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo enako pravico do prostega gibanja, svobode izbire in nediskriminacije kot vsi drugi državljani ter da ta pravica velja tako za zračni prevoz kot za ostala področja življenja.

2.1.1 ***Preprečevanje zavrnitve sprejetja rezervacije ali vkrcanja invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo***

Člen 3 Uredbe (ES) št. 1107/2006 določa, da letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja ne sme zavrniti rezervacije leta ali vkrcanja invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo zaradi njihove invalidnosti ali omejene mobilnosti.

V členu 4(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 sta predvideni dve odstopanji od prepovedi iz člena 3 navedene uredbe:

(i) kadar prevoza zadevne osebe ni mogoče opraviti v skladu z varnostnimi zahtevami, določenimi v mednarodnem pravu, pravu EU ([10]) ali nacionalnem pravu, ali varnostnimi zahtevami organa, ki je izdal spričevalo letalskega prevoznika;

(ii) če zaradi velikosti zrakoplova ali njegovih vrat fizično ni mogoče, da bi se zadevna oseba vkrcala ali prevažala.

V skladu s členom 4(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj javno objaviti varnostna pravila, ki se uporabljajo za prevoz invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo. Takšna pravila bi morala biti preprosta, jasna in enostavno dostopna ([11]).

Člen 4(4) Uredbe (ES) št. 1107/2006 določa, da morajo letalski prevozniki, njihovi agenti ali organizatorji potovanj v primeru zavrnitve sprejetja rezervacije ali vkrcanja invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo navedene osebe obvestiti o specifičnih razlogih za zavrnitev. Ti razlogi morajo temeljiti izključno na enem od dveh odstopanj iz člena 4 Uredbe. Če zavrnitev temelji na odstopanju iz člena 4(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006, si mora letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja v skladu s členom 4(1) po najboljših močeh prizadevati, da zadevni osebi predlaga drugo sprejemljivo možnost.

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 v povezavi s Prilogo II k navedeni uredbi morajo letalski prevozniki prevažati opremo za gibanje invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo. Zavrnitev prevoza opreme za gibanje ima pogosto posledice, primerljive s posledicami zavrnitve prevoza invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo.

([9]) Direktiva (EU) 2019/882 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. aprila 2019 o zahtevah glede dostopnosti za proizvode in storitve (UL L 151, 7.6.2019, str. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Uredba Komisije (EU) št. 965/2012 z dne 5. oktobra 2012 o tehničnih zahtevah in upravnih postopkih za letalske operacije v skladu z Uredbo (ES) št. 216/2008 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 296, 25.10.2012, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Za minimalne informacije, ki jih je treba objaviti, glej točko 5.2.2.

Utemeljitev zavrnitve prevoza opreme za gibanje lahko temelji le na razlogih iz člena 4(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Priloge II k navedeni uredbi, ki se nanašajo na velikost zrakoplova in njegovih vrat ter pravila, ki se uporabljajo za varen zračni prevoz nevarnega blaga, in zakonodajo o varnosti v letalstvu.

2.1.2 *Prepoved določanja posebnih pogojev ali zaračunavanja pristojbin invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo za potovanje*

Splošno načelo nediskriminacije iz člena 1(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 prevoznikom preprečuje, da bi določili posebne pogoje za potovanje za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo.

Tako lahko letalski prevozniki v skladu s členom 4(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 zahtevajo le, da invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo spremlja druga oseba, če potrebujejo pomoč pri izpolnjevanju varnostnih zahtev, ki se uporabljajo.

2.2 **Brezplačna posebna pomoč**

Da bi se invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo zagotovile možnosti zračnega prevoza, primerljive z možnostmi, ki so na voljo drugim državljanom, bi morale invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo na letališču in na letalu prejeti pomoč za zadovoljitev svojih posebnih potreb ([12]). Zaradi socialnega vključevanja morajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo v skladu s členom 8(1) in členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 takšno pomoč prejeti brez doplačila. Zato letalski prevozniki, njihovi agenti, turistični agenti, organizatorji potovanj in vodstveni organi letališč invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo ne smejo zaračunati dodatnih stroškov za pomoč na letališču ali na zrakoplovu.

2.3 **Varnost v letalstvu**

Temeljno načelo varnosti v letalstvu za vse potnike in člane posadke je treba upoštevati in ne sme biti ogroženo. Vendar bi bilo treba zagotoviti, da se to načelo, kadar je mogoče, izvaja tako, da se upoštevajo posebne potrebe invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ter njihova pravica do enakega dostopa do prevoza kot drugi, in na način, ki nima nesorazmernega vpliva na njihovo sposobnost potovanja. Pravila o varnosti v letalstvu bi bilo treba uporabljati pregledno in dosledno.

2.4 **Sodelovanje z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo**

Invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo na splošno najbolje poznajo svoje posebne potrebe med potovanjem. Zato je dobra praksa, da vodstveni organi letališč in letalski prevozniki vzpostavijo stalen dialog z organizacijami njihovih zastopnikov, da bi se lahko bolje odzvali na njihove potrebe v zvezi z mobilnostjo.

V skladu s specifičnima določbama Uredbe (ES) št. 1107/2006, navedenima v nadaljevanju, se izrecno zahteva, da vodstveni organi letališč sodelujejo z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo.

V skladu s členom 5(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo vodstveni organi letališč sodelovati z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, pri določanju točk prihoda in odhoda, kjer lahko navedene osebe enostavno sporočijo svoj prihod na letališče in zahtevajo pomoč.

V skladu s členom 9(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo vodstveni organi letališč sodelovati z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo (in drugimi organi), pri sprejemanju standardov kakovosti za pomoč.

V Prilogi 5-D k Dokumentu št. 30 ECAC je navedeno, da bi morali vodstveni organi letališč in letalski prevozniki sodelovati z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, pri razvoju programov, politik in postopkov usposabljanja.

([12]) Glej uvodno izjavo 4 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

Kadar se letalski prevozniki in vodstveni organi letališč posvetujejo z organizacijami invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, po možnosti sodelujejo z različnimi organizacijami, ki zastopajo osebe z najrazličnejšimi invalidnostmi in omejitvami mobilnosti.

Priporočljivo je, da vodstveni organi letališč in letalski prevozniki vključijo organizacije, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, tudi v načrtovanje in ocenjevanje storitev, vključno z zagotavljanjem pomoči, objektov in opreme.

2.5 **Nemotena visokokakovostna pomoč, prilagojena posebnim potrebam vsakega posameznega potnika**

V skladu s členom 7(7) Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora biti zagotovljena pomoč čim bolj prilagojena posebnim potrebam posameznega potnika.

Zlasti zagotavljanje invalidskega vozička s spremljevalcem vsem invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo je poenostavljen pristop, pri katerem se ne upošteva raznolikost potreb. Te lahko na primer vključujejo usmerjanje slepih in slabovidnih potnikov ter zagotavljanje bistvenih informacij v dostopni obliki za naglušne potnike. Pomoč bi morala biti organizirana tako, da se preprečijo prekinitve in zamude, hkrati pa zagotovijo visoki in enaki standardi v vsej EU ([13]). To bi bilo treba razumeti kot zagotavljanje ustrezne, udobne, varne in nemotene pomoči. Zato bi se bilo treba čim bolj izogibati menjavanju pomočnikov, saj take menjave pogosto povzročajo zamude in potnike silijo, da čakajo na nove spremljevalce. Potnik, ki prejme pomoč, ne bi smel nikoli obtičati, ostati brez pomoči ali brez spremstva ([14]), razen če je z njim dogovorjeno drugače.

2.6 **Zagotavljanje informacij v dostopnih oblikah**

Letalski prevozniki in vodstveni organi letališč bi morali letalskim potnikom zagotoviti vse bistvene informacije v nadomestnih oblikah, ki so dostopne tudi invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo. Informacije, ki se zagotovijo potnikom, bi morale biti privzeto dostopne invalidnim osebam (zlasti v spletnih aplikacijah, na avtomatih za vozovnice in v okviru služb za pomoč potnikom), od 28. junija 2025 pa bi morale biti usklajene z zahtevami glede dostopnosti iz Direktive (EU) 2019/882.

„Nadomestne oblike“ pomenijo, da se informacije sočasno zagotavljajo v različnih oblikah, da bi bile dostopne vsem (na primer, če so informacije zagotovljene na zaslonu in z zvočnimi sredstvi, bodo dostopne slepim in gluhim potnikom). Dostopne oblike med drugim vključujejo: velik tisk; različico v Braillovi pisavi; dvignjene reliefne znake; lahko berljive različice; zvočne formate, kot so spletna mesta; mobilne aplikacije; video format (opremljen s podnapisi ter tolmačenjem v mednarodnem in nacionalnem znakovnem jeziku) in drug elektronski format. Sporočanje informacij naglušnim osebam se lahko olajša z uporabo telefonskih tuljav in vizualnih informacij (npr. piktogramov). Na primer, informacije, ki se zagotavljajo, so lahko prikazane na zaslonih. Dobra praksa je, da je na letališču med obratovalnim časom na voljo osebje, ki tekoče govori nacionalne in mednarodne znakovne jezike. Informacije bi bilo treba zagotoviti vsaj v istih jezikih kot informacije, ki so na voljo drugim potnikom ([15]).

V skladu s členom 4(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006 letalski prevozniki in njihovi agenti v dostopni obliki objavijo svoja varnostna pravila, ki se uporabljajo za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ter morebitne omejitve prevoza invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo. Te informacije bi morale biti dostopne, jasne in enostavno najdljive (na voljo vsaj na spletnih mestih letalskih prevoznikov in njihovih agentov).

V skladu s Prilogo II k Uredbi (ES) št. 1107/2006 morajo letalski prevozniki v dostopnih oblikah sporočiti tudi vse bistvene informacije v zvezi z letom.

V skladu s členom 5(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo I k navedeni uredbi morajo vodstveni organi letališč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo na določenih točkah prihoda in odhoda na letališču v dostopni obliki zagotoviti osnovne informacije o letališču, ki jih potrebujejo, da bi se lahko vkrcale na let.

([13]) Glej uvodno izjavo 5 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

([14]) V Prilogi 5-D k Dokumentu št. 30 ECAC je navedeno, da invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo, ki potrebujejo pomoč, ne smejo biti brez spremstva več kot 30 minut.

([15]) Glej uvodno izjavo 13 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

V skladu s Prilogo I k Uredbi (ES) št. 1107/2006 morajo vodstveni organi letališč v dostopni obliki zagotoviti informacije, ki jih invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo potrebujejo, da bi se lahko vkrcale na let.

Od 28. junija 2025 bodo morali vodstveni organi letališč in letalski prevozniki informacije o prevozu (vključno s potovalnimi informacijami v realnem času) zagotavljati v skladu z zahtevami glede dostopnosti iz Direktive (EU) 2019/882. Ta obveznost se uporablja tudi za spletna mesta, storitve na osnovi mobilnih naprav, pametno izdajanje vozovnic, samopostrežne terminale in avtomate za vozovnice.

3. **PODROČJE UPORABE UREDBE (ES) ŠT. 1107/2006**

3.1 **Ozemeljsko področje uporabe**

Člen 1(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 določa, da se Uredba uporablja za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ki uporabljajo ali nameravajo uporabiti storitve komercialnega potniškega zračnega prevoza pri odhodu z letališča, v tranzitu skozi letališče ali pri prihodu na letališče, kadar se letališče nahaja na ozemlju države članice, za katero se uporablja Pogodba ([16]).

V skladu s členom 1(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006 se členi 3, 4 in 10 Uredbe uporabljajo tudi za potnike, ki odhajajo z letališča v tretji državi in prihajajo na letališče na ozemlju države članice, za katero se uporablja Pogodba, če je izvedbeni letalski prevoznik letalski prevoznik EU. Uredba (ES) št. 1107/2006 se zato ne uporablja za lete z letališča tretje države na letališče na ozemlju EU, ki jih opravljajo letalski prevozniki iz tretjih držav (tj. letalski prevozniki, ki nimajo operativne licence, izdane v državi članici EU).

3.2 **Osebno področje uporabe**

3.2.1 ***Opredelitev invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo***

V členu 2, točka (a), Uredbe (ES) št. 1107/2006 je „invalidna oseba“ ali „oseba z omejeno mobilnostjo“ opredeljena kot „katera koli oseba, katere mobilnost je pri uporabi transporta zmanjšana zaradi kakršne koli telesne invalidnosti (čutilne ali gibalne, stalne ali začasne), intelektualne nezmožnosti ali prizadetosti ali katerega koli drugega vzroka invalidnosti ali starosti in katere stanje zahteva primerno pozornost in prilagajanje storitve, ki je na voljo vsem potnikom, njenim posebnim potrebam“.

Invalidne osebe niso homogena skupina in imajo različne potrebe. Nekatere imajo lahko več kot eno invalidnost. Nekatere invalidnosti so vidne, številne pa so skrite in niso takoj opazne drugim (npr. nekatere kognitivne nevrološke motnje in kronične bolezni) ([17]). Več letališč je uvedlo dobro prakso, v skladu s katero se lahko osebe s skritimi oblikami invalidnosti identificirajo kot osebe, ki potrebujejo pomoč, tako da nosijo ustrezno oblikovan trak, zapestnico ali podobno.

Za namene Uredbe (ES) št. 1107/2006 je lahko invalidnost trajna ali začasna (npr. zlomljen ud). Simptomi invalidnosti so lahko občasni, tako da se lahko osebe v določenih trenutkih dejansko niso zmožne gibati ali imajo omejeno mobilnost, v drugih trenutkih pa nimajo nikakršnih omejitev.

([16]) V skladu s členom 355 Pogodbe o delovanju Evropske unije (PDEU) se pravo EU ne uporablja za države in ozemlja iz Priloge II k PDEU (glej Prilogo II k PDEU na: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SL/TXT/?uri=CELEX:12007L/TXT). Za navedene države in območja se uporablja posebna ureditev glede pridruževanja, določena v skladu s četrtim delom PDEU. Poleg tega se v skladu z aktom o pristopu Danske pravo EU ne uporablja za Ferske otoke. Ferske otoke je torej treba šteti za tretjo državo v smislu Uredbe (ES) št. 1107/2006.
Nasprotno pa se v skladu s členom 355 PDEU določbe Pogodb uporabljajo za francoske čezmorske departmaje (tj. Gvadelup, Francoska Gvajana, Martinik, Reunion, Sveti Bartolomej in Francoski Sveti Martin), Azore, Madeiro in Kanarske otoke. Ta ozemlja so torej del države članice, za katero se uporablja Pogodba, v smislu Uredbe (ES) št. 1107/2006.
Uredba (ES) št. 1107/2006 se uporablja tudi za Islandijo in Norveško (v skladu s Sporazumom EGP) ter za Švico (v skladu s Sporazumom med Evropsko skupnostjo in Švicarsko konfederacijo o zračnem prometu iz leta 1999).

([17]) Evropska sekcija Mednarodnega letališkega sveta (ACI) je leta 2024 objavila smernice za pomoč potnikom z nevidnimi invalidnostmi za vodstvene organe letališč. V njih so opisane najpogostejše skrite invalidnosti in vsebujejo praktične smernice za pomoč osebam s takimi invalidnostmi: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Zaradi vse večje velikosti in kompleksnosti letališč ter omejenega časa, ki je na voljo za prihod do izhoda za vkrcanje, lahko sicer samozadostne osebe potrebujejo pomoč. Čeprav v vsakdanjem življenju morda ne potrebujejo pomoči, so lahko nezmožne v omejenem času prehoditi dolge razdalje na letališčih.

Zato je priporočljivo, da vodstveni organi letališč uporabljajo uporabniku prijazno zasnovo letališča, ki omogoča enostavno navigacijo, in jasne, nedvoumne oznake; čim bolj zmanjšajo dolge poti, ki jih je treba prehoditi, ter potnike obvestijo o vseh pomembnih podrobnostih njihovih letov in spremembah teh podrobnosti (npr. izhoda za vkrcanje) takoj, ko so te informacije na voljo.

Kadar invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo zahtevajo pomoč, bi bilo treba vsako zahtevo oceniti glede na njeno vsebino, da se zagotovi, da je pomoč sorazmerna z dejanskimi potrebami zadevne osebe v specifičnem okolju (letališča ali zrakoplova) in pod pogoji letenja, vendar se pričakuje, da bo pomoč zagotovljena brez neupravičenih omejitev. V zvezi s tem je treba poudariti, da nekateri potniki morda potrebujejo pomoč samo na letališču (ali celo samo na nekaterih letališčih, odvisno od velikosti in posebnih značilnosti letališča), ne pa tudi na zrakoplovu.

Če letalski prevoznik omeji število invalidnih potnikov na krovu, da bi upošteval pravila o varnosti v letalstvu, lahko take omejitve uporabi le za potnike, ki potrebujejo pomoč na krovu, in ne za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ki potrebujejo pomoč samo na letališču, da bi dosegle izhod za vkrcanje in po prihodu zapustile letališče.

3.2.2 *Zahtevanje dokazila o zdravstvenem stanju invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo*

Uredba (ES) št. 1107/2006 od invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ne zahteva, da predložijo dokazilo o svojem stanju, da bi utemeljile zahtevo za pomoč. Letalski prevozniki zato ne smejo zahtevati takih dokazil kot pogoja za zagotavljanje pomoči.

Lahko pa se opravi posebna poglobljena preiskava, če letalski prevoznik ali njegov agent, organizator potovanj, vodstveni organ letališča ali družba, ki zagotavlja posebno pomoč v imenu vodstvenega organa letališča, utemeljeno sumi, da je potnik morda zlorabil pravico do brezplačne pomoči. Takšno preiskavo bi bilo treba opraviti kar najbolj skrbno in previdno ter ob spoštovanju dostojanstva zadevnega potnika in njegove pravice do zasebnosti. Če se ugotovi zloraba, se lahko pomoč zavrne.

Če potnikovo zdravstveno stanje ogroža njegov varen prevoz ali zdravje drugih potnikov in posadke ([18]), lahko letalski prevoznik, njegov agent ali organizator potovanja zahteva zdravniško dovoljenje, s katerim se potrdi, da je potnik sposoben za letenje. Dobra praksa je, da letalski prevozniki sprejmejo zdravstvene kartice za pogoste potnike, v katerih zdravnik potrdi, da je potnik s kronično boleznijo sposoben za letenje. Potnikom tako v obdobju veljavnosti kartice ne bo treba pridobiti zdravniškega dovoljenja za vsako potovanje ([19]).

Če se ugotovi, da oseba ni zdravstveno sposobna za letenje (bodisi zato, ker obstaja tveganje, da prevoza ne bo mogoče opraviti varno, bodisi zato, ker bi to lahko ogrozilo varnost leta), lahko letalski prevoznik zavrne prevoz te osebe ([20]).

Tudi člen 2, točka (j), Uredbe (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta ([21]) določa, da lahko letalski prevozniki zavrnejo prevoz oseb, ki niso zdravstveno sposobne za letenje. Tako pravice potnikov, povezane z zavrnitvijo vkrcanja v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004, ne veljajo za osebo, ki se ji zavrne vkrcanje iz utemeljenih razlogov (tudi kadar je bil razlog za zavrnitev, da se je oseba štela za zdravstveno nesposobno za letenje).

([18]) Resolucija 700 Mednarodnega združenja letalskih prevoznikov (IATA) (sprejem in prevoz začasno funkcionalno oviranih potnikov) (22. izdaja, junij 2022) določa okoliščine, v katerih je lahko primerno zahtevati zdravniško potrdilo za zadevnega potnika.

([19]) Glej točko 3.1.3 o zdravstveni kartici za pogoste potnike (FREMEC) v Resoluciji 700 IATA (sprejem in prevoz začasno funkcionalno oviranih potnikov) (22. izdaja, junij 2002).

([20]) V skladu s CAT.GEN.MPA.105 (odgovornosti vodje zrakoplova) iz Priloge IV, Poddel A k Uredbi Komisije (EU) št. 965/2012 o tehničnih zahtevah in upravnih postopkih za letalske operacije v skladu z Uredbo (ES) št. 216/2008 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 296, 25.10.2012, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Uredba (ES) št. 261/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. februarja 2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter o razveljavitvi Uredbe (EGS) št. 295/91 (UL L 46, 17.2.2004, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3 ***Dejavniki, ki so lahko morebitni vzrok za omejeno mobilnost***

3.2.3.1 *Starost*

Zaradi okvar, povezanih s starostjo, lahko ima posameznik bolj omejeno mobilnost kot povprečni potnik. Po potrebi je treba ob takšni omejeni mobilnosti zagotoviti ustrezno pomoč.

Več letalskih prevoznikov zagotavlja storitev za mladoletnike brez spremstva, da lahko otroci potujejo sami brez spremstva odrasle osebe, sorodnika ali skrbnika in pod nadzorom letalskega osebja. Taki mladoletniki brez spremstva niso zajeti v Uredbi (ES) št. 1107/2006, pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo pa ne more nadomestiti storitve zanje.

Primeri odraslih, ki potujejo z majhnimi otroki (zlasti dojenčki), katerih starost bi lahko omejila njihovo mobilnost na letališču (npr. morda ne morejo v kratkem času prepotovati dolgih razdalj na velikih letališčih ali premagovati stopnic brez dvigal), ne bi smeli biti izključeni iz zagotavljanja pomoči v skladu z Uredbo (ES) št. 1107/2006. V takih primerih se lahko na letališču zagotovi pomoč s prtljago, da se lahko odrasla oseba osredotoči na pomoč majhnim otrokom pri njihovi mobilnosti.

3.2.3.2 *Nosečnost*

Letalskim prevoznikom ni treba prevažati nosečih potnic, ki zaradi zdravstvenih ali varnostnih razlogov morda ne smejo leteti. Kadar pa nosečnost omejuje mobilnost potnice (npr. zmožnost hitrega in enostavnega gibanja na velikem letališču), se lahko šteje, da to spada na področje uporabe Uredbe (ES) št. 1107/2006, zlasti na vozliščih.

3.2.3.3 *Debelost*

Če je očitno, da debelost omejujejo mobilnost osebe (npr. tako, da ji preprečuje, da bi se enostavno gibala po letališču ali v okolju zrakoplova), se lahko ta oseba šteje za osebo z omejeno mobilnostjo. Kot pri vseh drugih kategorijah oseb z omejeno mobilnostjo je lahko tudi pri debelih osebah dostop do zračnega prevoza omejen zaradi varnostnih zahtev (npr. zaradi nerazpoložljivosti sedežev, ki so ustrezni z vidika velikosti ali trdnosti samega sedeža ali varnostnega pasu).

4. **USPOSABLJANJE**

Usposabljanje je pomemben element pri zagotavljanju skladnosti z zahtevami Uredbe (ES) št. 1107/2006. Osebju letalskih prevoznikov in vodstvenih organov letališč (vključno z osebjem morebitnih podizvajalcev, ki dela v njihovem imenu), ki dela neposredno s potniki, je treba zagotoviti ustrezno raven usposabljanja.

Vodstveni organi letališč in letalski prevozniki bi morali pri organizaciji usposabljanja svojega osebja upoštevati Dokument št. 30 ECAC, del I, oddelek 5 ([22]).

Usposabljanje bi moralo biti prilagojeno posebnim zahtevam delovnega mesta, pri njem pa bi bilo treba upoštevati ustrezne pravne dolžnosti, določene v Uredbi (ES) št. 1107/2006 ali v drugi mednarodni zakonodaji, zakonodaji EU ali nacionalni zakonodaji.

Člen 11 Uredbe (ES) št. 1107/2006 določa tri ravni obveznosti glede usposabljanja:

(a) osebju, ki dela v imenu vodstvenih organov letališča in letalskih prevoznikov (vključno z osebjem podizvajalcev) ter zagotavlja neposredno pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, je treba zagotoviti usposabljanje za pridobitev posebnega in učinkovitega znanja za izpolnjevanje potreb takih potnikov ([23]);

([22]) Glej uvodno izjavo 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

([23]) Na primer, agentom za rezervacije in osebju klicnih centrov letalskih prevoznikov bi bilo treba zagotoviti specifično usposabljanje o pridobivanju informacij o invalidnosti ali omejitvah mobilnosti, običajnih potrebah oseb s specifično invalidnostjo ali omejitvijo mobilnosti po pomoči ter evidentiranju informacij v zvezi s pomočjo in zagotavljanju, da se pravilno posredujejo.
Usposabljanje bi moralo vključevati tudi zdravstvene in varnostne vidike zagotavljanja pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, da se prepreči ogrožanje zdravja in varnosti osebja med zagotavljanjem pomoči.

(b) osebju, ki dela na letališču v imenu vodstvenih organov letališča ali letalskih prevoznikov in je v neposrednem stiku s potniki, je treba zagotoviti usposabljanje na področju enakopravnosti invalidnih oseb in ozaveščanja o invalidnosti ([24]). Ta obveznost usposabljanja je manj zahtevna, raven usposabljanja pa splošnejša kot pri usposabljanju za osebje (v prejšnjem odstavku), ki zagotavlja neposredno pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo. Vendar se uporablja za večjo skupino zaposlenih;

(c) vsem novim zaposlenim pri letalskih prevoznikih in vodstvenih organih letališč (vključno s tistimi, ki niso v neposrednem stiku s potniki) ([25]) je treba zagotoviti usposabljanje o invalidnosti. Raven in intenzivnost usposabljanja bi morali biti odvisni od tega, ali ima osebje neposreden stik s potniki. Če ga nima, je lahko usposabljanje najmanj zahtevno in najbolj splošno od treh vrst usposabljanja iz člena 11 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

Vodstveni organi letališč in letalski prevozniki morajo zagotoviti, da se vse njihovo osebje redno udeležuje usposabljanja za obnovitev znanja.

Vsem članom osebja, vključenim v zračni promet, bi bilo treba zagotoviti ustrezno usposabljanje. Na primer, turističnim agentom bi bilo treba zagotoviti usposabljanje, da bi razumeli potrebe različnih kategorij invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ter vrsto pomoči, ki jo potrebujejo. Enako bi bilo treba varnostnemu osebju zagotoviti usposabljanje, da bi pri varnostnih pregledih čim bolj spoštovali dostojanstvo invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo.

V zvezi z vsebino programov usposabljanja bi se bilo treba posvetovati z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo. Letališča in operaterji zrakoplovov bi morali proučiti možnost, da te organizacije vključijo v ocenjevanje vsebine svojih programov usposabljanja in, kadar je to mogoče, v samo zagotavljanje usposabljanja ([26]).

Dokument št. 30 ECAC, del I, oddelek 5, vsebuje smernice o obsegu, vsebini in organizaciji različnih programov usposabljanja ([27]), ki bi jih morali letalski prevozniki in vodstveni organi letališč upoštevati pri oblikovanju svojih programov usposabljanja ([28]).

5. PRAVILA, KI SE UPORABLJAJO ZA PRIPRAVO POTOVANJA

5.1 Dostopnost spletnih mest letališč in letalskih prevoznikov ter storitev na osnovi mobilnih naprav, vključno z mobilnimi aplikacijami

Spletna mesta in storitve na osnovi mobilnih naprav (vključno z mobilnimi aplikacijami letališč in letalskih prevoznikov) imajo ključno vlogo pri zagotavljanju informacij strankam ob rezervaciji letalskih vozovnic in obveščanju o potrebah po pomoči. Pri oblikovanju takšnih dostopnih spletnih mest bi bilo treba vselej upoštevati obstoječe mednarodne smernice ([29]) in standarde EU ([30]) za izpolnjevanje potreb invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo. V Prilogi 5-J k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5, so podrobno opisani standardi, ki bi jih morali upoštevati letališča in letalski prevozniki, da bi bila njihova spletna mesta in mobilne aplikacije dostopna invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo. Taki standardi zlasti določajo, da bi morale biti informacije za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo enostavno najdljive na eni strani, ki je dostopna z največ enim klikom na domači strani spletnega mesta letalskega prevoznika ali letališča. V skladu s členom 2(2), točka (c)(i) in (ii), Direktive (EU) 2019/882 bodo morali vodstveni organi letališč in letalski prevozniki od 28. junija 2025 naprej invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo omogočiti enak dostop do svojih spletnih mest in storitev na osnovi mobilnih naprav (vključno z mobilnimi aplikacijami) kot vsem drugim potnikom.

([24]) V to kategorijo bi morali biti vključeni tudi vodje zrakoplovov, da bi lahko sprejemali dobro informirane odločitve o vkrcanju invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo. Posebno pozornost bi bilo treba nameniti njihovemu usposabljanju v zvezi s „skritimi invalidnostmi“.

([25]) Na primer, osebje za zemeljsko oskrbo bi moralo biti usposobljeno za ravnanje z opremo za gibanje.

([26]) Glej Prilogo 5-G k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.

([27]) Glej zlasti Prilogo 5-G k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.

([28]) Glej uvodno izjavo 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

([29]) Trenutno Smernice za dostopnost spletnih vsebin 2.1, na voljo na: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

([30]) Glej na primer harmonizirani evropski standard o dostopnosti IKT (EN 301 549), na voljo na: https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2 **Informacije o varnostnih pravilih in omejitvah letalskih prevoznikov v zvezi s prevozom invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo**

V členu 4(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006 je navedeno: „Letalski prevoznik ali njegov agent morata na dostopen način in vsaj v istih jezikih, kakor so informacije, ki so na voljo drugim potnikom, dati na voljo javnosti varnostna pravila, ki se uporabljajo pri prevozu invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, kakor tudi vse morebitne omejitve v zvezi s prevozom teh oseb ali z opremo za gibanje zaradi velikosti zrakoplova.“ Poleg tega je navedeno: „Organizator potovanja da na voljo takšna varnostna pravila in omejitve za lete, ki jih organizira, prodaja ali ponuja in so vključeni v paketno potovanje, organizirane počitnice ali izlete.“

Takšne informacije bi morale vključevati vsaj ([31]): vse omejitve, povezane z varnostnimi zahtevami, ali omejitve zaradi velikosti zrakoplova; primere, v katerih mora spremljevalec zagotoviti pomoč pri izpolnjevanju varnostnih zahtev; informacije o morebitni nerazpoložljivosti dostopnih stranišč; informacije o morebitni nerazpoložljivosti premičnih naslonov za roke ob prehodu; dimenzije sedeža in velikost prehoda, povezane z varnostnimi zahtevami ali velikostjo zrakoplova; informacije o dostopnosti v zrakoplovu; informacije o tem, ali ima letalski prevoznik na krovu invalidske vozičke za dostop do stranišč; informacije o prevozu medicinske opreme in psov, ki so priznani kot psi pomočniki; informacije o zagotavljanju medicinskega kisika; informacije o tem, kako pridobiti pomoč, in informacije o tem, kako vložiti pritožbo. Jezik mora biti preprost in jasen. Letalski prevozniki bi morali omogočiti enostaven dostop do teh informacij na svojih domačih straneh in prek svojih služb za pomoč strankam, da bi lahko invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo na podlagi varnostnih postopkov in pomoči na letalu sprejele informirano odločitev o tem, ali bodo potovale na določenem letu.

Kadar je to mogoče, bi bilo treba take informacije zagotoviti potnikom pred rezervacijo ali vsaj takoj, ko so na voljo.

5.3 **Rezervacija**

Za zagotovitev boljšega predhodnega obveščanja letalskih prevoznikov o potrebi po pomoči (tudi prek njihovih agentov in organizatorjev potovanj) ter čim večje dostopnosti za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo bi morale imeti stranke možnost, da opravijo rezervacijo po telefonu ali spletu. Letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj, ki stranke spodbujajo k rezervaciji izključno na spletnem mestu, bi morali upoštevati dejstvo, da nekatere osebe iz razlogov, povezanih z njihovo invalidnostjo, morda ne morejo dostopati do njihovih spletnih mest ([32]).

Osebe, ki vozovnice rezervirajo prek spletnih mest, bi morda vseeno raje po telefonu pojasnile, kakšno pomoč potrebujejo zaradi svojih posebnih potreb. Tako lahko agenti za rezervacije postavijo ustrezna vprašanja in bolje razumejo potrebe strank po pomoči. Dobra praksa je, da letalski prevozniki vzpostavijo posebne brezplačne telefonske linije (vključno s storitvami prenosa videa s tolmačenjem v znakovnem jeziku) in imajo skupino uslužbencev, ki so specializirani za obravnavanje zadev v zvezi z dostopnostjo za zahteve za pomoč. Pred sprejetjem rezervacij invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo bi si morali letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj po najboljših močeh prizadevati, da preverijo, ali obstaja varnostni razlog, zaradi katerega se te osebe ne morejo vkrcati na zadevni let ([33]).

Priporočljivo je, da drugi posredniki uporabljajo enak pristop. Pravočasna izmenjava informacij med letalskimi prevozniki in temi drugimi posredniki je ključna za pravilno obveščanje potnikov.

Agenti letalskih prevoznikov bi morali stranke opozoriti, naj pred letom preverijo omejitve letalskega prevoznika zaradi varnosti in varovanja, saj lahko take omejitve vplivajo na prevoz medicinske opreme ali opreme za gibanje (npr. nekatere vrste baterij za opremo za gibanje). Poleg tega bi morali v zvezi s potovanjem z opremo za gibanje svetovati glede pravil o odgovornosti za izgubo ali poškodbo opreme za gibanje, da bi lahko stranke razmislile, ali naj predložijo posebno izjavo o interesu ([34]) ali sklenejo ustrezno zavarovalno polico.

([31]) Glej Prilogo 5-J k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.
([32]) Razmisliti bi bilo treba tudi o zagotovitvi besedilnega telefona, da bi se omogočil dostop za gluhe in naglušne osebe.
([33]) Glej uvodno izjavo 2 Uredbe (ES) št. 1107/2006.
([34]) V zvezi s posebnimi izjavami o interesu glej poglavje 9 teh smernic za razlago.

Letalski prevozniki in potovalne agencije bi morali pri ponujanju povezovalnih letov invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo zagotoviti, da imajo potniki dovolj časa, da prispejo na povezovalni let, ob upoštevanju dejstva, da morda potrebujejo več časa kot drugi potniki.

5.4 **Predhodno obvestilo o potrebah po pomoči**

Predhodno obvestilo je ključno za zagotovitev ustrezne pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, ki jo zahtevajo. To pomeni, da je odgovorno osebje seznanjeno s potrebami teh oseb ter pripravljeno in sposobno zagotoviti potrebno opremo ter da se sredstva letalskih prevoznikov in vodstvenih organov letališč uporabljajo učinkovito.

5.4.1 ***Predhodno obvestilo o potrebi po pomoči***

V skladu s členom 7(1) in (2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo poslati predhodno obvestilo o svojih potrebah po pomoči, po potrebi tudi o potrebi po prevozu opreme za gibanje ([35]) in po spremstvu svojega psa, ki je priznan kot pes pomočnik, vsaj 48 ur pred objavljenim časom odhoda leta, da bi bile upravičene do ustrezne pomoči. V takih primerih je vodstveni organ letališča odgovoren za zagotavljanje, da se pomoč zagotovi tako, da se lahko zadevna oseba vkrca na let, za katerega ima rezervacijo.

Predhodno obveščanje mora biti vselej na voljo brez doplačila, ne glede na to, kako se opravi rezervacija ali predhodno obveščanje. Od potnikov se na primer ne sme zahtevati, da za predhodno obveščanje o svojih potrebah po pomoči uporabljajo premijske telefonske številke.

Če invalidna oseba ali oseba z omejeno mobilnostjo ne pošlje predhodnega obvestila o potrebi po pomoči ali ga pošlje manj kot 48 ur pred objavljenim časom odhoda, si mora vodstveni organ letališča v skladu s členom 7(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006 vseeno po najboljših močeh prizadevati zagotoviti pomoč tako, da se lahko zadevna oseba vkrca na let, za katerega ima rezervacijo. Za zagotovitev ustrezne pomoči bi bilo treba letalskemu prevozniku posredovati naslednje informacije:

(a) vrsto in opis potreb po pomoči (zlasti v zvezi s spremljevalci) in prtljage ter po možnosti navedbo, kdaj je potrebna pomoč in kje;

(b) opis morebitne opreme za gibanje, vključno s količino, modelom, dimenzijami, težo, vrsto baterije in vatnimi urami ter priročnikom z navodili (če je na voljo);

(c) opis morebitne medicinske opreme (npr. medicinskega kisika, ventilatorja ali respiratorja);

(d) informacije o tem, ali potnika spremlja pes, ki je priznan kot pes pomočnik;

(e) informacije o tem, ali je potreben invalidski voziček na krovu ([36]).

Vsaka invalidnost je drugačna, zato bi morale imeti invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo možnost, da svoje zahteve za pomoč dopolnijo z dodatnimi informacijami. Dobra praksa je, da letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo omogočijo, da v okviru predhodnega obvestila navedejo dodatne informacije v polju za „prosto besedilo“ – poleg oznake posebne zahteve v zvezi s storitvami (SSR) Mednarodnega združenja letalskih prevoznikov (IATA), ki na splošno opisuje njihovo potrebo po pomoči. Poleg tega bi morale imeti invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo tudi možnost, da take dodatne informacije enostavno predložijo po prvotni zahtevi za pomoč, med drugim prek strani za upravljanje rezervacij na domači strani letalskega prevoznika, po elektronski pošti letalskemu prevozniku ali njegovemu agentu ali organizatorju potovanja ali s telefonskim klicem letalskemu prevozniku ali njegovemu zastopniku ali organizatorju potovanja.

([35]) Glej prilogi I in II k Uredbi (ES) št. 1107/2006.

([36]) Uredba (ES) št. 1107/2006 ne določa izrecne zahteve, da morajo imeti letalski prevozniki invalidske vozičke na krovu. Vendar se v točki 5.5 Dokumenta št. 30 ECAC, del I, oddelek 5, državam članicam ECAC priporoča, naj od letalskih prevoznikov zahtevajo, da imajo na krovih novih zrakoplovov in zrakoplovov po večji prenovi vsaj en invalidski voziček, če ima zadevni zrakoplov 100 sedežev ali več.
V skladu s Prilogo II k Uredbi (ES) št. 1107/2006 morajo letalski prevozniki invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo po potrebi zagotoviti ustrezno pomoč pri premiku od sedeža do toaletnih prostorov, pri čemer so invalidski vozički na krovu glavno orodje za zagotavljanje take pomoči.

Organizacije, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, nacionalni izvršni organi, letalski prevozniki, turistični agenti in vodstveni organi letališč bi morali imeti dejavno vlogo pri ozaveščanju ter invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo spodbujati, da pravočasno pošljejo predhodno obvestilo o svojih potrebah po pomoči, kadar je to mogoče. Pri tem bi jih morali opozoriti na morebitne negativne posledice, ki se lahko pojavijo, če ne pošljejo predhodnega obvestila o svojih potrebah. Invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo bi bilo treba tudi spodbujati, da pošljejo predhodno obvestilo o svojih potrebah po pomoči, po možnosti ob rezervaciji leta, vsekakor pa vsaj 48 ur pred načrtovanim odhodom leta. V ta namen bi se lahko na letališču potnikom, ki niso poslali predhodnega obvestila o svojih potrebah po pomoči, razdelile kartice v velikosti denarnice z informacijami o tem, kako poslati predhodno obvestilo o potrebah po pomoči, in o morebitnih negativnih posledicah neobveščanja ([37]).

Da bi potniki lahko dokazali, da so pravočasno poslali predhodno obvestilo o svojih potrebah po pomoči, je dobra praksa, da letalski prevozniki, turistični agenti in organizatorji potovanj ter drugi posredniki, ki prejmejo predhodna obvestila za pomoč, potniku predložijo pisno potrdilo o tem (na primer v elektronski obliki (npr. po elektronski pošti) ali na vstopnem kuponu). V primeru neuspešnega prenosa obvestila med letalskim prevoznikom, turističnim agentom, organizatorjem potovanja in vodstvenim organom letališča lahko potnik predloži pisno potrdilo kot dokaz *prima facie*, da je pravočasno in na dogovorjeni način poslal predhodno obvestilo o svojih potrebah po pomoči.

5.4.2 ***Obveznost letalskih prevoznikov, njihovih agentov in organizatorjev potovanj, da olajšajo predhodno obveščanje in obvestilo posredujejo ustreznim akterjem***

V skladu s členom 6(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj sprejeti vse potrebne ukrepe, da lahko na vseh svojih prodajnih mestih na ozemljih držav članic, za katere se uporablja Pogodba, prejmejo obvestila o zahtevah za pomoč, ki jih predložijo invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo. Ta obveznost se uporablja tudi za prodajo prek telefona in spleta.

Poleg tega je dobra praksa, da pravila iz člena 6(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 upoštevajo tudi drugi posredniki.

Invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo bi bilo treba zagotoviti alternativna komunikacijska sredstva (npr. spletno stran za rezervacije na spletnem mestu, spletni klepet, elektronsko pošto in direktno telefonsko linijo ([38])), da lahko pošljejo predhodno obvestilo o svojih potrebah po pomoči. S tem se bo zagotovilo učinkovito uresničevanje pravice invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo do pomoči, določene v členu 7(1) in členu 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

Potreba po pomoči na tleh je pogosto povezana s postavitvijo letaliških terminalov in razdaljami, ki jih je treba prehoditi. Potnik torej lahko potrebuje pomoč ob odhodu in ne ob prihodu ali med povezavami – ali obratno. Potniki bi zato morali imeti možnost, da pošljejo predhodno obvestilo o pomoči, ki jo potrebujejo, za odhodno in/ali namembno letališče vsakega segmenta leta, da bi lahko vodstveni organi letališč bolje razporedili svoja sredstva in zagotovili kakovostnejšo pomoč.

Agenti letalskih prevoznikov za rezervacije morajo poznati vsa pravila in omejitve, ki lahko preprečijo prevoz potnika ali zagotavljanje potrebne pomoči. Poleg tega morajo imeti možnost, da od potnika zahtevajo vse ustrezne informacije, potrebne za ugotovitev vrste potrebne pomoči.

Letalski prevozniki bi morali poleg usposabljanja svojih prodajnih zastopnikov in ustreznega osebja za pomoč strankam, ki dela s potniki, ki potrebujejo pomoč, proaktivno sodelovati s svojo mrežo turističnih agentov in organizatorjev potovanj, da bi zagotovili pravilno zbiranje informacij potnikov, ki potrebujejo pomoč.

Priporočljivo je, da tudi drugi neodvisni posredniki poznajo vsa pravila in omejitve, ki lahko preprečijo prevoz invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ali zagotavljanje potrebne pomoči. Poleg tega morajo imeti možnost, da od potnika zahtevajo vse ustrezne informacije, potrebne za ugotovitev vrste potrebne pomoči. Pravočasno sporočanje teh informacij med letalskimi prevozniki in temi neodvisnimi posredniki je ključno, da se omogoči ustrezno obveščanje potnikov (zlasti v okoliščinah, v katerih veljajo posebni pogoji in pravice).

([37]) Glej Prilogo 5-H k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.
([38]) Glej Prilogo 5-J k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.

Člen 7(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 določa, da obvestilo o posebnih potrebah potnika po pomoči velja tudi za povratni let, če je let v obe smeri opravljen pri istem letalskem prevozniku. To pomeni, da invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo v primeru povratnega leta ni treba znova poslati predhodnega obvestila o svojih potrebah. Dobra praksa je, da se potrebe po pomoči potnika s trajno invalidnostjo ali omejeno mobilnostjo, ki pogosto potuje z istim letalskim prevoznikom, (ob privolitvi potnika) evidentirajo in te informacije uporabijo za poznejše rezervacije, da potniku ne bi bilo treba ob vsaki rezervaciji leta poslati novega predhodnega obvestila.

Pri obdelavi osebnih podatkov, vključno z zbiranjem in shranjevanjem osebnih podatkov med predhodnim obveščanjem o potrebah po pomoči ter njihovim posredovanjem vodstvenemu organu letališča ali izvedbenemu letalskemu prevozniku za izpolnitev obveznosti glede pomoči, je treba v celoti spoštovati zakonodajo EU o varstvu podatkov ([39]).

5.5 **Zavrnitev rezervacije ali vkrcanja**

Prepoved zavrnitve rezervacije ali vkrcanja invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo je eno od vodilnih načel iz člena 3 Uredbe (ES) št. 1107/2006 ([40]).

Člen 4(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 določa dve odstopanji od tega načela: (a) če prevoza zadevne osebe ni mogoče opraviti v skladu z varnostnimi zahtevami, določenimi z zakonom ali odločitvijo organa, ki je izdal spričevalo letalskega prevoznika; (b) če zaradi velikosti zrakoplova ali njegovih vrat fizično ni mogoče, da bi se ta oseba vkrcala ali prevažala.

Ti dve odstopanji bi bilo treba uporabiti le, če so bile proučene vse razumne možnosti, da se osebi omogoči potovati, in je bilo ugotovljeno, da niso izvedljive.

V številnih primerih je mogoče izpolniti varnostne zahteve s pomočjo spremljevalca, ki ima vlogo pomočnika za izpolnjevanje varnostnih zahtev. V takih primerih lahko letalski prevoznik, njegov agent ali organizator potovanja (v skladu s členom 4(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006) zahteva, da potnika spremlja oseba, ki lahko zagotovi potrebno pomoč pri izpolnjevanju varnostnih zahtev.

Dejstvo, da potnik ni poslal obvestila o svojih potrebah po pomoči ali ni zagotovil zadostnih informacij o teh potrebah po pomoči, samo po sebi ne upravičuje zavrnitve rezervacije ali vkrcanja potnika.

Da bi lahko potniki sprejeli informirano odločitev o tem, kako rezervirati let, ne da bi jim bilo zavrnjeno dovoljenje za vkrcanje na zrakoplov, in da bi se letalskim prevoznikom preprečilo, da bi zavrnili vkrcanje invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo, člen 4(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006 določa, da morajo letalski prevozniki v dostopni obliki javno objaviti varnostna pravila, ki jih uporabljajo za prevoz invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, ter morebitne omejitve v zvezi s prevozom opreme za gibanje zaradi velikosti zrakoplova.

Če letalski prevoznik zavrne rezervacijo ali vkrcanje iz razloga iz člena 4(1), si mora letalski prevoznik, njegov agent ali organizator potovanja v skladu z isto določbo po najboljših močeh prizadevati, da potniku predlaga drugo sprejemljivo možnost. Dobra praksa je, da drugi posredniki uporabljajo enako prakso.

Letalski prevozniki morajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo (po možnosti v fazi predhodnega obveščanja, vsekakor pa čim prej) obvestiti, če se bodo sklicevali na eno od dveh odstopanj iz člena 4(1). Zadevni potnik si bo nato lahko uredil nadomestni aranžma. To izhaja iz besedila člena 4(4) Uredbe (ES) št. 1107/2006, v skladu s katerim je treba informacije sporočiti „nemudoma“.

Letalski prevozniki bi zato morali potnike vnaprej obvestiti o vseh ustreznih okoliščinah (kot je zamenjava izvedbenega prevoznika ali zrakoplova), ki lahko vplivajo na njihovo zmožnost prevoza invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo.

([39]) Glej uvodno izjavo 12 Uredbe (ES) št. 1107/2006. Glej tudi Uredbo (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (UL L 119, 4.5.2016, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Glej točko 2.1.1 teh smernic.

Če se potniku zavrne vkrcanje zaradi invalidnosti ali omejene mobilnosti, je treba v skladu s členom 4(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 navedenemu potniku in morebitni osebi, ki ga na zahtevo letalskega prevoznika spremlja kot pomočnik za izpolnjevanje varnostnih zahtev, (v skladu s členom 8 Uredbe (ES) št. 261/2004) zagotoviti (i) povračilo vseh stroškov vozovnice (in pravico do povratnega leta v primeru leta z več postanki) ali (ii) nadomestni let. Da bi bil invalidni potnik ali potnik z omejeno mobilnostjo upravičen do povratnega ali nadomestnega leta, mora biti zmožen izpolniti obvezno varnostno zahtevo za povratni ali nadomestni let.

Če letalski prevoznik zavrne vkrcanje invalidni osebi ali osebi z omejeno mobilnostjo v nasprotju z določbami Uredbe (ES) št. 1107/2006, je navedena oseba upravičena do odškodnine (v skladu s členom 7 Uredbe (ES) št. 261/2004), ponovne rezervacije ali povračila cene vozovnice in pomoči (v skladu s členoma 8 in 9 Uredbe (ES) št. 261/2004) ([41]).

V skladu s členom 4(4) Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja, ki zavrne sprejetje rezervacije zaradi invalidnosti ali omejene mobilnosti, invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo nemudoma obvestiti o razlogih. S tem se preprečuje samovoljna zavrnitev prevoza invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo. Letalski prevozniki bi morali jasno in natančno obrazložiti zavrnitev ob izrecnem sklicevanju na ustrezno nacionalno ali mednarodno varnostno zakonodajo ali varnostno zakonodajo EU ali odločitev ustreznega organa. Splošen sklic na člen 4(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 ne zadostuje. Letalski prevozniki bi morali po potrebi navesti značilnosti zrakoplova, ki fizično onemogočajo vkrcanje ali prevoz zadevnih invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo. Priporočljivo je, da posredniki upoštevajo isto pravilo.

V skladu s členom 4(4) Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora letalski prevoznik, njegov agent ali organizator potovanja zadevno osebo na zahtevo pisno obvestiti o razlogih za zavrnitev v petih delovnih dneh od zahteve. Poleg tega je dobra praksa, da posredniki uporabljajo enak pristop.

Letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj morajo biti sposobni nacionalnim izvršnim organom (ali po potrebi v morebitnem arbitražnem postopku in/ali na sodišču) utemeljiti vsako zavrnitev sprejetja rezervacije ali vkrcanja invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo na podlagi Uredbe (ES) št. 1107/2006. Zato je treba ustrezne informacije evidentirati in hraniti ustrezno obdobje, tudi če potnik ne zahteva pisnega obvestila o razlogih. Uredba (ES) št. 1107/2006 ne določa izrecnih pravil o časovnih okvirih, zato bi morali ti organi ustrezne informacije hraniti tako dolgo, kot je določeno v ustrezni nacionalni zakonodaji.

5.6 **Zahteva za spremljevalca, ki deluje kot pomočnik za izpolnjevanje varnostnih zahtev**

Splošno načelo nediskriminacije letalskemu prevozniku ali njegovemu agentu ali organizatorju potovanja preprečuje, da bi določil posebne pogoje za potovanje za invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo.

Letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja lahko zahteva le, da invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo potujejo v spremstvu druge osebe, če niso samostojne in njihov prevoz predstavlja varnostno tveganje, ker same ne morejo izpolniti varnostnih zahtev, ki se uporabljajo ([42]). V teh primerih lahko letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja (v skladu s členom 4(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006) zahteva, da invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo spremlja oseba, ki lahko zagotovi pomoč, potrebno za izpolnitev varnostnih zahtev, ki se uporabljajo (pomočnik za izpolnjevanje varnostnih zahtev).

Letalski prevozniki bi morali svoje stranke obvestiti o okoliščinah, v katerih zahtevajo, da invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo spremlja pomočnik za izpolnjevanje varnostnih zahtev.

Invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo se ne sme zavrniti prevoz in od njih se ne sme zahtevati, da potujejo s pomočnikom za izpolnjevanje varnostnih zahtev, zgolj zato, ker ne morejo samostojno izvajati dejanj, povezanih z njihovim udobjem na letalu (ker na primer ne morejo sami jesti ali uporabljati stranišča). Potnik se sam odloči, ali bo potoval z nekom, ki pomaga pri nalogah, povezanih z osebnim udobjem. Vendar kabinskemu osebju ni treba zagotavljati osebne pomoči invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo (na primer pomoči pri uživanju hrane ali pitju, pomoči pri uporabi umivalnice ali stranišča, če potnik brez pomoči ne more uporabljati toaletnih prostorov, ali dajanja zdravil).

([41]) Glej člen 2, točka (j), in člen 4(3) Uredbe (ES) št. 261/2004.

([42]) To vključuje vsakogar, ki ne more pripeti in odpeti varnostnega pasu; brez pomoči zapustiti svoj sedež in doseči zasilni izhod; izvleči in si namestiti rešilni jopič; natakniti kisikovo masko brez pomoči ali razumeti varnostna navodila ter vse nasvete in navodila posadke v izrednih razmerah (vključno z informacijami, sporočenimi v dostopni obliki).

Da bi letalski prevozniki ali njihovi agenti ali organizatorji potovanj lažje ugotovili, ali lahko invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo potujejo brez spremstva, bi jim morali postaviti vprašanja v zvezi z merili, določenimi v veljavnih varnostnih pravilih, in ne bi smeli oblikovati domnev o njihovi neodvisni sposobnosti za izpolnjevanje varnostnih pravil.

V skladu s členom 4(4) Uredbe (ES) št. 1007/2006 morajo letalski prevozniki, njihovi agenti ali organizatorji potovanj navesti podrobne razloge, kadar zahtevajo spremstvo invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo.

Glede na posebne okoliščine je lahko dobra praksa, da letalski prevozniki invalidni osebi ali osebi z omejeno mobilnostjo dovolijo, da zaprosi za pomoč drugega potnika na letu in jo pridobi, če se ta prostovoljno javi kot spremljevalec.

Če letalski prevoznik zahteva, da invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo spremlja pomočnik za izpolnjevanje varnostnih zahtev, je dobra praksa, da letalski prevoznik navedenemu pomočniku ponudi brezplačen prevoz ([43]). Spremljevalci, ki imajo vlogo pomočnika za izpolnjevanje varnostnih zahtev, so v primeru drugih načinov prevoza (tj. železniškega, avtobusnega prevoza in prevoza po vodi) že upravičeni do brezplačnega prevoza.

Če letalski prevoznik na podlagi člena 4(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 zahteva, da invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo spremlja oseba, ki deluje kot pomočnik za izpolnjevanje varnostnih zahtev, bi bilo treba invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo v celoti obvestiti o dodatnih stroških prevoza navedenega pomočnika.

5.7 **Potovanje s psom, ki je priznan kot pes pomočnik**

Člen 7(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Priloga II k navedeni uredbi določata, da morajo vodstveni organi letališč in letalski prevozniki ugoditi zahtevi invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo, ki zahteva spremstvo psa, priznanega kot pes pomočnik, če (i) ta oseba letalskega prevoznika ali njegovega agenta ali organizatorja potovanja predhodno obvesti, da bo potovala s psom, ki je priznan kot pes pomočnik, ter (ii) sta obvestilo in prevoz zadevnega psa v skladu z morebitnimi nacionalnimi pravili, ki se uporabljajo za prevoz psov pomočnikov na krovu zrakoplovov.

V Uredbi (ES) št. 1107/2006 je uporabljen izraz „psi, ki so priznani kot psi pomočniki“, da bi bilo jasno, da so bili ti psi (i) izbrani in izšolani za izpolnjevanje individualnih potreb invalidne osebe ter (ii) uporabljajo sposobnosti in spretnosti, ki so se jih naučili, ko pomagajo svojim lastnikom pri opravljanju njihovih vsakodnevnih dejavnosti. Taki psi so poleg specifičnih nalog, povezanih s pomočjo lastnikom, izšolani tudi za varno gibanje na javnih mestih in poslušnost lastniku, s čimer se zagotovi, da ne predstavljajo tveganja za varnost v letalstvu. Zaradi varnosti v letalstvu lahko letalski prevoznik od lastnika psa zahteva, da predloži dokazilo, da je pes ustrezno izšolan.

Psi pomočniki poleg psov vodnikov slepih in slabovidnih oseb vključujejo tudi pse, ki pomagajo osebam z drugimi vrstami invalidnosti. Med njimi so psi, ki pomagajo gluhim in naglušnim osebam, ali psi za mobilnost, ki pomagajo osebam s telesnimi invalidnostmi (npr. zagotavljajo jim ravnotežje in stabilnost).

Pravila o šolanju ali certificiranju psov pomočnikov na ravni EU še niso vzpostavljena. To bi lahko letalske prevoznike in vodstvene organe letališč oviralo pri ocenjevanju, ali pes izpolnjuje pogoje za priznanega psa pomočnika. Priporočljivo je, da se nacionalni izvršni organi, panožne organizacije, organizacije invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ter organizacije, dejavne na področju šolanja psov pomočnikov, dogovorijo o usklajenem naboru pravil za ocenjevanje, ali je pes opravil šolanje, potrebno za priznane pse pomočnike.

([43]) Glej točko 4.2.4.2 Priloge 5-H k Dokumentu št. 30, del I, oddelek 5. Komisija je 29. novembra 2023 predložila zakonodajni predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji (COM(2023) 753 final). V skladu s predlogom morajo letalski prevozniki takim spremljevalcem, ki imajo vlogo pomočnika za izpolnjevanje varnostnih zahtev, zagotoviti brezplačen prevoz in – če je to izvedljivo – sedež poleg invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo, ki potrebuje njihovo pomoč, da se izpolnijo zahteve za varnost v letalstvu, ki se uporabljajo.

Uredba (EU) št. 576/2013 Evropskega parlamenta in Sveta ([44]) določa nekatere zahteve, ki morajo biti izpolnjene, da lahko psi potujejo med državami članicami, zlasti v zvezi s potrebnimi identifikacijskimi sistemi in dokazilom o cepljenju. Panoga in ustrezni deležniki (zlasti združenja invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo) bi morali lastnike psov pomočnikov dejavno ozaveščati o teh zahtevah.

5.8 **Rezervacija sedežev**

V skladu s Prilogo II k Uredbi (ES) št. 1107/2006 si morajo letalski prevozniki na zahtevo po najboljših močeh ter ob upoštevanju varnostnih zahtev in razpoložljivosti prizadevati, da uredijo sedežni red na letih z letalom tako, da se zadovoljijo posebne potrebe invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo.

Letalski prevozniki bi morali imeti sedeže, ki so namenjeni invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo. Dobra praksa je, da letalski prevozniki te sedeže ohranijo proste in rezervirane za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo skoraj do časa odhoda ter zagotovijo, da se ti sedeži zadnji dodelijo drugim potnikom, ki ne potrebujejo pomoči.

Letalski prevozniki, ki dodelijo sedeže pred letom, bi morali invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo ob upoštevanju varnostnih omejitev omogočiti vnaprejšnjo rezervacijo sedežev, ki najbolje ustrezajo njihovim potrebam.

V skladu s členom 10 in Prilogo II k navedeni uredbi morajo letalski prevozniki, ki zaračunavajo predhodno rezervacijo sedežev, opustiti pristojbine za predhodno rezervacijo v primeru invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, da lahko navedene osebe izberejo sedež, ki najbolje ustreza njihovim potrebam. Pri dodelitvi sedežev vsem potnikom je treba upoštevati ustrezne varnostne zahteve. Invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo se ne smejo dodeliti sedeži, ki omogočajo neposreden dostop do zasilnih izhodov, oziroma ne smejo sedeti na takih sedežih ali na sedežih, kjer bi lahko njihova prisotnost ovirala člane posadke pri opravljanju njihovih nalog ali ovirala dostop do reševalne opreme ali evakuacijo zrakoplova v sili ([45]). Letalski prevozniki bi morali svojo politiko dodeljevanja sedežev invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo objaviti na svoji spletni strani. Kadar oseba letalskega prevoznika ali njegovega agenta ali organizatorja potovanja obvesti o vrsti svoje invalidnosti, bi moral letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja navedenega potnika obvestiti o razpoložljivih sedežih, ki so najbolj dostopni, in mu dodeliti ustrezen sedež (na primer s premičnimi nasloni za roke, blizu stranišča ter sosednja sedeža za invalidno osebo in pomočnika za izpolnjevanje varnostnih zahtev).

Po potrebi bi bilo treba sedeže predodeliti, da bi se invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo ter njihovim pomočnikom za izpolnjevanje varnostnih zahtev zagotovili ustrezni sedeži.

V vseh okoliščinah bi bilo treba invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo pojasniti, da ni mogoče zagotoviti, da bodo dodeljeni sedeži dejansko na voljo, saj lahko na sedežni red vplivajo operativni dejavniki (npr. zamenjava zrakoplova). V takih primerih pa bi si bilo treba po najboljših močeh prizadevati za zadovoljitev potreb invalidnih oseb (npr. s poskusom dodelitve primerljivega sedeža).

Poleg tega je ključno, da invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo sporočijo svoje potrebe po pomoči, da bi jim lahko letalski prevozniki dodelili ustrezne sedeže. Najbolje bi bilo, da to storijo ob rezervaciji leta in najpozneje 48 ur pred načrtovanim odhodom leta.

5.9 **Posredovanje informacij letališču in izvedbenemu letalskemu prevozniku**

Letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj so odgovorni za to, da se vse informacije, zbrane od invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, posredujejo vodstvenim organom letališč odhoda, prihoda in tranzita ter izvedbenemu letalskemu prevozniku (če rezervacija ni bila opravljena pri zadevnem letalskem prevozniku). Če potnik vsaj 48 ur pred objavljenim časom odhoda leta pošlje predhodno obvestilo o potrebi po pomoči, morajo letalski prevoznik, njegovi agenti ali organizatorji potovanj v skladu s členom 6(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 zadevne informacije posredovati vsaj 36 ur pred objavljenim časom odhoda leta. Člen 6(3) določa, da morajo v vseh drugih primerih informacije posredovati čim hitreje.

([44]) Uredba (EU) št. 576/2013 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. junija 2013 o netrgovskih premikih hišnih živali in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 998/2003 (UL L 178, 28.6.2013, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Glej AMC1 CAT.OP.MPA.155, točka (c), Priloge IV k Uredbi Komisije (EU) št. 965/2012 z dne 5. oktobra 2012 o tehničnih zahtevah in upravnih postopkih za letalske operacije v skladu z Uredbo (ES) št. 216/2008 Evropskega parlamenta in Sveta (UL L 296, 25.10.2012, str. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

V skladu s členom 6(4) Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora izvedbeni letalski prevoznik v najkrajšem možnem času po odhodu leta vodstveni organ namembnega letališča obvestiti o številu invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo na krovu zadevnega leta, ki potrebujejo pomoč na letališču prihoda, ter o vrsti pomoči. Ta zahteva se uporablja le, če je letališče prihoda na ozemlju države članice, za katero se uporablja Pogodba.

Za zagotovitev ustrezne ravni pomoči bi bilo treba zahteve invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo evidentirati ter posredovati izvedbenemu letalskemu prevozniku in vodstvenim organom letališča z uporabo mednarodno dogovorjenih oznak SSR IATA ([46]).

Kadar je to mogoče, bi bilo treba informacije o podrobnih potrebah potnika posredovati z uporabo polja za prosto besedilo, ki je vidno v sistemu sporočil PAL (*Passenger Assistance List* – seznam potnikov, ki potrebujejo pomoč)/CAL (*Change Assistance List* – seznam zadnjih sprememb potnikov, ki potrebujejo pomoč), ali v kateri koli drugi ustrezni obliki, o kateri se dogovorijo deležniki. To je zlasti pomembno za osebe, katerih potrebe so zapletene in jih ni mogoče enostavno opredeliti z oznakami IATA. Na primer, „osebe s skrito invalidnostjo“ je zelo široka kategorija, ki vključuje osebe z različnimi potrebami, ki so manj očitne za pomožno osebje, vendar so vseeno zajete z isto oznako IATA.

Invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo bi bilo treba ponuditi rešitve, s katerimi lahko na najlažji, najočitnejši in najbolj razumljiv način vnaprej sporočijo svoje potrebe. Te informacije bi bilo treba čim prej posredovati vsem, ki jih to zadeva.

6. **POMOČ NA LETALIŠČU**

6.1 **Določitev točk za prihod in odhod**

V skladu s členom 5(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo vodstveni organi letališča zagotoviti uradno določene točke za prihod in odhod, kjer lahko invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo enostavno sporočijo svoj prihod na letališče in zahtevajo pomoč. Te točke bi bilo treba določiti v sodelovanju z uporabniki letališča prek odbora uporabnikov letališča ([47]) (če obstaja) ter ustreznimi organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, in ob upoštevanju lokalnih pogojev.

Poleg tega morajo biti navedene točke v skladu s členom 5(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 znotraj meja letališča ali na točki pod neposrednim nadzorom vodstvenega organa, tako znotraj kot zunaj zgradb terminala. To pomeni, da jih je treba določiti vsaj na glavnih vhodih v zgradbe terminala; na območjih z okenci za prijavo potnikov; na železniških postajah, postajah lahkih železnic, postajah podzemne železnice in avtobusnih postajah; na postajališčih za taksije in drugih postajališčih ter na letaliških parkiriščih ([48]).

V skladu s členom 5(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo biti točke za prihod in odhod jasno označene ter vključevati osnovne informacije ([49]) o letališču v dostopnih oblikah. Take osnovne informacije bi morale vključevati načrt letališča in njegove elemente za dostopnost (na primer največjo možno razdaljo, ki jo je morda treba prehoditi znotraj letališča, in morebitne ovire, kot so stopnice ali ozka vrata ali tekoča dela); podrobnosti o vseh storitvah, ki so na letališču na voljo invalidnim in osebam z omejeno mobilnostjo, ter kontaktne podatke podjetja, ki na letališču dejansko zagotavlja pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo. Te informacije bi morale biti na voljo tudi na spletnem mestu letališča, da bi si jih lahko potniki prebrali pred potovanjem.

Znaki bi morali biti jasni in nedvoumni ter po možnosti temeljiti na mednarodnih signalizacijskih standardih.

Dobra praksa je, da letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo seznanijo s pomenom pregledovanja spletnih mest letališč v zvezi z odhodom in prihodom njihovega leta ter povezovalnimi leti.

([46]) Za razlago oznak SSR IATA glej točko 5.8.1 Dokumenta št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.

([47]) V skladu s členom 2, točka (g), Uredbe (ES) št. 1107/2006 je „uporabnik letališča“ opredeljen kot „katera koli fizična ali pravna oseba, odgovorna za zračni prevoz potnikov z zadevnega letališča ali na zadevno letališče“. V skladu s členom 2, točka (h), je „odbor uporabnikov letališča“ opredeljen kot „odbor predstavnikov uporabnikov letališča ali organizacij, ki jih predstavljajo“.

([48]) Glej uvodno izjavo 5 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

([49]) Priloga 5-K k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5, vsebuje zelo podrobne smernice za vodstvene organe letališč o vzpostavitvi in označevanju točk za prihod in odhod na letališču.

6.2 **Kdo bi moral na letališčih zagotavljati pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo?**

V skladu s členom 8(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 je za zagotavljanje pomoči na letališču odgovoren vodstveni organ letališča. Ti vodstveni organi imajo osrednjo vlogo pri zagotavljanju vseh storitev na letališču. Zato so v najboljšem položaju, da zagotovijo, da invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo prejmejo visokokakovostno pomoč. V skladu s členom 8(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 lahko vodstveni organ letališča invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo sam zagotovi pomoč iz Priloge I k Uredbi ali sklene pogodbo za zagotavljanje te pomoči z eno ali več tretjimi osebami. V obeh primerih je vodstveni organ letališča še naprej odgovoren za zagotavljanje pomoči, ki mora izpolnjevati standarde kakovosti, ki jih je vodstveni organ letališča določil v skladu z Uredbo (ES) št. 1107/2006 ([50]).

Odbor uporabnikov letališča in celo posamezni letalski prevoznik lahko zahtevata, da vodstveni organ letališča sklene tako pogodbo.

Če vodstveni organ letališča zavrne sklenitev pogodbe za zagotavljanje pomoči invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo s tretjo osebo, mora v skladu s členom 8(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 zavrnitev pisno utemeljiti.

Če se vodstveni organ letališča odloči skleniti pogodbo s tretjo osebo za zagotavljanje pomoči invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo, mora v skladu s členom 8(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 to storiti v sodelovanju z uporabniki letališča (prek odbora uporabnikov letališča, če tak odbor obstaja). Zato bi se bilo treba z uporabniki letališča posvetovati o vsebini take pogodbe (npr. o minimalnih zahtevah glede storitev, številu zaposlenih in opremi, ki jo bo uporabljal izvajalec, izbran za zagotavljanje pomoči) ter izbiri tretjega izvajalca (tj. oceni ponudb in oddaji naročila).

6.3 **Posebna taksa za uporabnike letališča za financiranje pomoči**

V skladu s členom 8(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 je treba invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo pomoč zagotoviti brez doplačila.

Če vodstveni organ letališča ne želi sam prevzeti stroškov take pomoči, lahko (v skladu s členom 8(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006) vsakemu letalskemu prevozniku, ki uporablja letališče, na nediskriminatorni osnovi zaračuna posebno takso. Ta posebna taksa mora biti sorazmerna s številom potnikov, ki jih vsak letalski prevoznik prevaža na letališče in z njega, z njo pa je treba financirati to pomoč tako, da se breme pravično porazdeli med vse potnike, ki uporabljajo letališče, da bi se preprečilo odvračanje od prevoza invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo.

V skladu s členom 8(4) Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora biti ta posebna taksa razumna, povezana s stroški in pregledna.

Posebne takse, ki se zaračunajo letalskim prevoznikom, bi bilo treba sprejeti in uporabljati popolnoma pregledno, da se zagotovi, da so povezane s stroški (tj. sorazmerne s pomočjo, ki se zagotavlja invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo) in da se z njimi ne financirajo dejavnosti vodstvenega organa, ki niso povezane z zagotavljanjem take pomoči ([51]).

V skladu s členom 8(4) Uredbe (ES) št. 1107/2006 posebno takso določi vodstveni organ letališča v sodelovanju z uporabniki letališča prek odbora uporabnikov letališča (če tak odbor obstaja) ali drugim ustreznim subjektom.

([50]) Glej točko 6.5 v nadaljevanju.
([51]) Glej uvodno izjavo 9 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

Dobra praksa je, da se z uporabniki letališča opravita posvetovanje, ki ga vodi vodstveni organ letališča, in izmenjava stališč o elementih izračuna posebne takse. Vodstveni organ letališča bi moral pred prvo uvedbo posebne takse ali ob njeni spremembi uporabnike letališča o tem ustrezno predhodno obvestiti in jim dati možnost, da predložijo svoja stališča. Uporabnikom letališča bi bilo treba zagotoviti pregledne in ustrezne finančne, operativne in druge ustrezne informacije, da bodo lahko predložili informirane pripombe. Take informacije bi morale biti dovolj podrobne, da bi lahko deležniki razumeli razmerje med stroški, ravnmi storitev in povzročitelji stroškov. Na splošno bi bilo treba pri posvetovanjih pojasniti naravo predlogov, strani, na katere bodo najverjetneje vplivali, specifična vprašanja, v zvezi s katerimi se zahtevajo povratne informacije, in rok za predložitev zahtevanih povratnih informacij. Vse zainteresirane strani bi morale imeti možnost, da predstavijo svoja stališča. Odločitev bi bilo treba ustrezno utemeljiti. Uporabnike bi bilo treba razumno predhodno obvestiti o končni odločitvi o vsaki spremembi taks ali uvedbi novih taks.

Kadar se vodstveni organ letališča posvetuje z odborom uporabnikov letališča ali posameznimi uporabniki letališča o posebni taksi za financiranje pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, bi moral zagotoviti vsaj naslednje informacije: seznam storitev in infrastrukture, ki se zagotavljajo v zameno za zaračunano posebno takso; metodologijo, uporabljeno za uvedbo posebne takse; prihodek od posebne takse in skupne stroške zadevnih storitev.

V okviru uvedbe posebne takse za financiranje pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo bi bilo treba določiti tudi cilje glede učinkovitosti pomoči. Te cilje bi bilo treba pregledati letno v posvetovanju z združenji, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ter letalskimi prevozniki.

Z uporabniki letališča bi bilo treba izvesti učinkovit postopek posvetovanja, ki ga vodi vodstveni organ letališča, in izmenjavo stališč o elementih izračuna takse. Vendar je vodstveni organ letališča pooblaščen, da ob koncu postopka posvetovanja sprejme končno odločitev o izračunu takse in znesku posebne takse, ki se mu zdi primeren.

V skladu s členom 8(5) Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora vodstveni organ letališča v skladu s trenutno poslovno prakso ločiti računovodske izkaze svojih dejavnosti, ki so povezane s pomočjo invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, od računovodskih izkazov ostalih dejavnosti. V skladu s členom 8(6) je treba izvršnim organom in uporabnikom letališča dati na voljo revidiran letni pregled zaračunanih zneskov in izdatkov, namenjenih za pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo.

Vrste stroškov, ki se lahko krijejo v okviru te posebne takse, vključujejo: neposredne stroške pomoči (stroške vsakodnevnega izvajanja pomoči, npr. plača osebja za pomoč); druge dodatne stroške zagotavljanja pomoči (npr. stroške vzdrževanja, nakupa operativnega materiala, najema prostora, na primer za pisarno za napotitev osebja za pomoč); naložbe v osnovna sredstva za objekte, potrebne za zagotavljanje pomoči ([52]); naložbe v osnovna sredstva za opremo, ki se uporablja za pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo; stroške gradnje ali naknadnega opremljanja infrastrukture, da bi bila dostopna navedenim osebam; stroške ozaveščanja letališkega osebja o invalidnosti in njegovega usposabljanja za zagotavljanje pomoči ter upravne stroške (na primer čas, ki ga letališko osebje porabi za pripravo razpisa za zagotavljanje pomoči in izvajanje pogodbe).

Kar zadeva financiranje infrastrukture za mobilnost, ki je ne uporabljajo samo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo (npr. dvigala in transportni trakovi), bi morala obveznost ločevanja računovodskih izkazov za dejavnosti v zvezi s pomočjo invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo od računovodskih izkazov za druge dejavnosti pomeniti, da bi se moral s posebno takso financirati le del te infrastrukture za mobilnost (sorazmerno z uporabo s strani invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v primerjavi s celotno uporabo zadevne infrastrukture za mobilnost).

([52]) V skladu z Uredbo (ES) št. 1107/2006 se lahko v izračun stroškov vključijo stroški lastniškega kapitala. Stroške lastniškega kapitala je treba razumeti kot pričakovano razdelitev dobička podjetja njegovim vlagateljem lastniškega kapitala. To je stopnja donosa, ki ga letališče plača svojim vlagateljem, da bi od njih pridobilo lastniški kapital (neto sredstva).

6.4 **Zagotavljanje pomoči na letališču** ([53])

Predhodno obvestilo in prilagojena pomoč

Vodstveni organi letališč morajo invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo zagotoviti pomoč, da jim omogočijo gibanje od določene točke prihoda na letališče do zrakoplova in od zrakoplova do določene točke odhoda z letališča. To vključuje vkrcanje in izkrcanje.

V skladu s členom 7(7) Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora biti zagotovljena pomoč čim bolj prilagojena posebnim potrebam posameznega potnika ter organizirana tako, da se preprečita prekinitev in zamuda ([54]).

Če je potnik poslal ustrezno predhodno obvestilo o svojih potrebah po pomoči, mora vodstveni organ letališča v skladu s členom 7(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 zagotoviti pomoč tako, „da se lahko ta oseba vkrca na let“.

V skladu s členom 7(5) Uredbe (ES) št. 1107/2006 enako pravilo velja tudi za transferne potnike. Če je potnik poslal ustrezno predhodno obvestilo o potrebi po pomoči, mora vodstveni organ letališča zagotoviti, da se lahko vkrca na povezovalni let.

V primeru potnikov, ki niso poslali ustreznega predhodnega obvestila o svojih potrebi po pomoči, si mora vodstveni organ letališča „po najboljših močeh“ prizadevati zagotoviti pomoč, ki jo zadevna oseba potrebuje, da bi se lahko vkrcala na let. Zato se lahko pri zagotavljanju pomoči prednostno obravnavajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ki so poslale ustrezno predhodno obvestilo o svoji potrebi po pomoči, pri čemer pa si je treba po najboljših močeh prizadevati, da pomoč prejmejo tudi tisti potniki, ki navedenega predhodnega obvestila niso poslali.

Priloga 5-D k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5 ([55]), vsebuje standarde kakovosti za storitve, ki bi jih morali vodstveni organi letališč zagotoviti invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, ki odhajajo ali prihajajo.

V skladu s Prilogo I k Uredbi (ES) št. 1107/2006 pomoč na letališčih vključuje omogočanje invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, da sporočijo svoj prihod na letališče in zahtevajo pomoč na določenih točkah; se premaknejo od določene točke do okenca za prijavo potnikov; se prijavijo na let in prijavijo prtljago ter nadaljujejo pot od okenca za prijavo potnikov do zrakoplova (vključno z izpolnitvijo izstopnih, carinskih in varnostnih postopkov).

Uporaba pojma „prilagojena pomoč“ v členu 7(7) Uredbe (ES) št. 1107/2006 pomeni, da bi morala pomoč vključevati tudi pomoč pri ročni prtljagi med prijavo, varnostnimi pregledi, carinskimi in vstopnimi postopki ter vkrcanjem, kadar se zahteva.

Pogoji za pomoč odhajajočim invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo

Vodstveni organi letališč potrebujejo čas, da pripravijo pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo ter zagotovijo pravočasno opravljanje letov.

Zato morajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo v skladu s členom 7(4) Uredbe (ES) št. 1107/2006 izbrati eno od naslednjih možnosti, da bi pridobile pomoč vodstvenega organa letališča:

a) ali se javijo pri okencu za prijavo potnikov ob času, ki ga letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja vnaprej pisno določi (vključno z elektronskimi sredstvi), ali (če čas ni določen) najpozneje eno uro pred objavljenim časom odhoda ali

([53]) Poleg nalog v zvezi s pomočjo, ki jih morajo opravljati vodstveni organi letališč in so navedene v Uredbi (ES) št. 1107/2006, bi morali v skladu s predlogom Komisije z dne 29. novembra 2023 za uredbo Evropskega parlamenta in Sveta o pravicah potnikov v okviru multimodalnih potovanj (COM(2023) 752 final) prevozniki, ki ponujajo enotne multimodalne pogodbe, na podlagi takih pogodb sodelovati z vodstvenimi organi terminalov oziroma postaj za pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, zlasti kadar prehajajo z enega načina prevoza na drugega. Prevozniki, ki ponujajo enotne multimodalne pogodbe, in vodstveni organi terminalov oziroma postaj bodo morali zagotoviti, da bodo lahko invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ki uporabljajo enotne multimodalne pogodbe, predhodno obvestilo o svoji potrebi po pomoči poslale samo enkrat. Prevozniki in upravljavci terminalov oziroma postaj bodo morali na nekaterih multimodalnih vozliščih iz Priloge I k predlogu vzpostaviti in upravljati enotne kontaktne točke za sprejemanje zahtev invalidnih in oseb z omejeno mobilnostjo za pomoč ter njihovo posredovanje subjektom, odgovornim za zagotavljanje pomoči.

([54]) Glej uvodno izjavo 5 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

([55]) Glej strani 2, 3 in 4 Priloge 5-D k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.

b) prispejo na eno od določenih točk prihoda ali odhoda na letališču ([56]) ob času, ki ga letalski prevoznik ali njegov agent ali organizator potovanja vnaprej pisno določi (vključno z elektronskimi sredstvi), ali (če čas ni določen) najpozneje dve uri pred objavljenim časom odhoda.

Zagotavljanje invalidskih vozičkov za nemoten prevoz invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo na letališču

Vodstveni organi letališča bi morali na zahtevo zagotoviti invalidske vozičke, da zagotovijo nemoten prevoz invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo na letališčih od točke prihoda na letališče do vkrcanja na zrakoplov in od njihovega izkrcanja z zrakoplova do točke odhoda z letališča. Poleg tega bi morali upoštevati različne potrebe, ki jih lahko imajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ter število potnikov, ki lahko potrebujejo tako pomoč. Sprejeto je, da lahko velikost letališča vpliva na razpoložljivost različnih vrst invalidskih vozičkov. Izbira je lahko bolj omejena na majhnih regionalnih letališčih, vendar se pričakuje, da bodo na večjih letališčih na voljo različni invalidski vozički za zadovoljitev potreb takih potnikov ([57]). Tudi če je izbira invalidskih vozičkov omejena, bi morali vodstveni organi letališča vseeno zagotoviti, da so invalidski vozički, ki so na voljo, čim bolj udobni in varni.

Dobra praksa je, da vodstveni organi letališča invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, ki prispejo na letališče z lastnimi invalidskimi vozički, (kolikor je mogoče in pod pogojem, da se upoštevajo veljavni varnostni predpisi), dovolijo, da uporabljajo svoj invalidski voziček, dokler se ne vkrcajo na zrakoplov, zlasti če vrste invalidskih vozičkov, ki so na voljo na letališču, niso primerne za posebno invalidnost zadevnega potnika. Podobno (in ob upoštevanju postopkov oskrbe, povezanih z varnostjo, kadar je to izvedljivo) bi morale invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo takoj po izkrcanju prejeti svojo opremo za gibanje, namesto da bi jo morale prevzeti v prostoru za prevzem prtljage.

Zemeljska oskrba opreme za gibanje invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo

V skladu s Prilogo I k Uredbi (ES) št. 1107/2006 so vodstveni organi letališč odgovorni za zemeljsko oskrbo opreme za gibanje invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo. To vključuje zemeljsko oskrbo električnih invalidskih vozičkov, pri čemer je treba 48 ur prej poslati vnaprejšnje opozorilo in upoštevati ustrezno zakonodajo v zvezi z nevarnim blagom.

Začasna nadomestitev poškodovane ali izgubljene opreme za gibanje invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo

V skladu s Prilogo I k Uredbi (ES) št. 1107/2006 morajo biti vodstveni organi letališč pripravljeni, da začasno nadomestijo poškodovano ali izgubljeno opremo za gibanje, čeprav ne nujno z enako. V skladu z zahtevo iz člena 7(7) Uredbe (ES) št. 1107/2006 bi morala biti nadomestna oprema za gibanje čim bolj podobna poškodovani ali izgubljeni in zadovoljevati posebne potrebe posameznega potnika, da bi se zagotovila „prilagojena pomoč“. V skladu s členom 8(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 je treba nadomestno opremo zagotoviti brez doplačila. Dobra praksa je, da se zadevnemu potniku omogoči, da začasno nadomestno opremo obdrži, dokler se poškodovana oprema ne popravi ali zamenja.

Pomoč v prostorih za prijavo potnikov

Prostori za prijavo potnikov bi morali biti zasnovani tako, da bi bili dostopni potnikom, ki uporabljajo invalidske vozičke, in osebam z različnimi vrstami invalidnosti, ki se lahko gibljejo. Zagotoviti bi bilo treba, da lahko osebje komunicira z gluhimi in naglušnimi potniki v znakovnem jeziku ali z uporabo drugih komunikacijskih sredstev.

([56]) Glej točko 6.1 o določitvi točk prihoda ali odhoda.

([57]) To izhaja iz obveznosti iz člena 7(7) Uredbe (ES) št. 1107/2006, v skladu s katerim mora biti pomoč čim bolj prilagojena posebnim potrebam posameznega potnika.

Kadar letališče ali letalski prevoznik uporablja samopostrežno opremo za prijavo potnikov, se od 28. junija 2025 uporabljajo zahteve glede dostopnosti iz Direktive (EU) 2019/882. Vendar člen 32(2) Direktive (EU) 2019/882 določa prehodni ukrep, v skladu s katerim lahko države članice določijo, da se lahko samopostrežni terminali, ki so jih ponudniki storitev zakonito uporabljali za zagotavljanje storitev pred 28. junijem 2025, še naprej uporabljajo za zagotavljanje podobnih storitev do konca njihove ekonomsko koristne življenjske dobe, vendar ne dlje kot 20 let po začetku njihove uporabe. Dobra praksa je, da se za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo zagotovijo ločena okenca za prijavo potnikov in oddajo, da bi se skrajšal čas čakanja v vrsti za tiste, ki so manj sposobni stati dlje časa.

Pomoč pri vstopnih, carinskih in varnostnih postopkih

Dobra praksa je, da se vstopni, carinski in varnostni postopki prilagodijo potrebam invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo, da bi se olajšalo njihovo prepuščanje na varen in dostojanstven način ([58]).

Pomoč pri vkrcanju

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo I k navedeni uredbi mora vodstveni organ letališča invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo pomagati tudi pri vkrcanju na zrakoplov, na poti od vrat zrakoplova do sedeža in pri shranjevanju prtljage na zrakoplovu.

Informacije o vkrcanju bi bilo treba zagotoviti na načine, primerne za različna čutila (npr. z obvestili po zvočniku in v pisni obliki na tablah).

V nezavezujočem priročniku Mednarodne organizacije civilnega letalstva (ICAO) o dostopu invalidnih oseb do zračnega prevoza (v nadaljnjem besedilu: priročnik ICAO) ([59]) je navedeno, da bi bilo treba invalidnim osebam, ki se opredelijo kot osebe, ki potrebujejo pomoč ali dodaten čas za vkrcanje, ponuditi možnost ločenega predhodnega vkrcanja (tj. pred vsemi drugimi potniki), saj je to na splošno bolj dostojanstveno in manj stresno za osebo ter učinkovitejše za letalskega prevoznika. Da bi se zadevni potnik predhodno vkrcal, mora biti pravočasno pri izhodu, poleg tega je treba za predhodno vkrcanje upoštevati varnostne vidike.

Pomoč ob prihodu

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo I k navedeni uredbi morajo vodstveni organi letališč invalidni osebi ali osebi z omejeno mobilnostjo ob prihodu zagotoviti pomoč pri prevzemu prtljage na zrakoplovu; nadaljevanju poti od sedeža do vrat zrakoplova; izkrcanju iz zrakoplova; nadaljevanju poti od zrakoplova do prostora za prevzem prtljage in prevzemu prtljage; izvedbi vstopnih in carinskih postopkov ter nadaljevanju poti od prostora za prevzem prtljage do določene točke.

Dobra praksa je, da kabinsko osebje letalskega prevoznika ob izkrcanju zagotovi, da se letališki pomočniki, ki čakajo pri vratih zrakoplova, predstavijo potnikom, ki potrebujejo pomoč. To bo pripomoglo k preprečevanju zmede ali primerov, ko se pomoč ne zagotovi, na primer kadar osebje za pomoč ne more takoj identificirati potnikov, ki potrebujejo pomoč (kot se lahko zgodi, če ima oseba skrito invalidnost).

V skladu z zahtevo po „prilagojeni pomoči“ iz člena 7(7) Uredbe (ES) št. 1107/2006 bi morala pomoč pri nadaljevanju poti od prostora za prevzem prtljage do določene točke vključevati prevoz invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo od prostora za prevzem prtljage do določene točke s prtljago, če to zahtevajo.

Prevoz psov, ki so priznani kot psi pomočniki

Kadar je potrebno spremstvo psa, priznanega kot pes pomočnik, je treba v skladu s členom 7(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 zahtevi ugoditi, pod pogojem, da je bilo letalskemu prevozniku, njegovemu agentu ali organizatorju potovanja poslano ustrezno obvestilo o tej potrebi v skladu z nacionalnimi pravili, ki se uporabljajo za prevoz psov pomočnikov na krovu zrakoplova (če taka pravila obstajajo). V Prilogi I k Uredbi (ES) št. 1107/2006 je določeno, da so za zemeljsko oskrbo psov pomočnikov, priznanih kot psi pomočniki, odgovorni vodstveni organi letališča.

([58]) Glej Uredbo (ES) št. 300/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. marca 2008 o skupnih pravilih na področju varovanja civilnega letalstva in o razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2320/2002 (UL L 97, 9.4.2008, str. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Glej točko 7.3 Priročnika Mednarodne organizacije civilnega letalstva (ICAO) o dostopu invalidnih oseb do zračnega prevoza (Dokument 9984), prva izdaja, 2013.

Primerno je, da se zagotovi dobro vzdrževano počivališče za pse pomočnikov.

„Dnevi dostopnosti“: dobra praksa letališč in letalskih prevoznikov za pomoč invalidnim osebam, da se seznanijo z zračnim prevozom

Več letališč in letalskih prevoznikov je že uvedlo dobro prakso, pri kateri organizirajo „dneve dostopnosti“, da bi se lahko invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo pred potovanjem seznanile z letališčem in okoljem na krovu.

6.5 **Standardi kakovosti letališč**

Posvetovanje z uporabniki letališča ter predstavniki invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo

V skladu s členom 9(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo imeti letališča z letnim prometom vsaj 150 000 komercialnih potnikov standarde kakovosti za pomoč iz Priloge I k navedeni uredbi. Te standarde kakovosti in vire za njihovo izpolnjevanje morajo določiti vodstveni organi letališč v sodelovanju z letalskimi prevozniki prek odbora uporabnikov letališča (če obstaja) ter z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo ([60]). Če letališče nima odbora uporabnikov letališča, bi moral vodstveni organ letališča organizirati alternativno obliko posvetovanja, ki vključuje vse letalske prevoznike, ki prevažajo potnike z zadevnega letališča ali nanj.

Vodstveni organ letališča bi moral organizirati redne sestanke s predstavniki invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ter se z njimi posvetovati o določitvi standardov kakovosti; pregledovanju uspešnosti glede na standarde kakovosti; pregledovanju sistemov za spremljanje uspešnosti; oddaji naročil ponudnikom storitev (razen o poslovno zaupnih delih takih naročil) ter svetovanju glede dostopnosti terminalov, opreme in storitev ter programov usposabljanja.

Dobra praksa je, da se predstavniki invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo povabijo k preverjanju skladnosti s standardi kakovosti.

V dokumentih o standardih kakovosti bi moralo biti jasno navedeno, da je bilo opravljeno posvetovanje, pri čemer bi bilo na seznamu navesti strani, s katerimi je bilo opravljeno posvetovanje (npr. uporabniki letališč ter predstavniki invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo), kdaj je potekalo posvetovanje in kako so bila upoštevana stališča, izražena med posvetovanjem.

Vsebina standardov kakovosti

V skladu s členom 9(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 je treba v celoti upoštevati mednarodno priznane usmeritve in kodekse ravnanja (zlasti Kodeks ECAC o pravilih obnašanja pri zemeljski oskrbi oseb z omejeno mobilnostjo) ([61]). Kodeks ECAC vsebuje specifične kvalitativne in kvantitativne standarde v zvezi s pomočjo iz Priloge I k Uredbi (ES) št. 1107/2006.

Zavezujoči standardi kakovosti

Standardi kakovosti za pomoč iz člena 9(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 so za vodstvene organe letališča zavezujoči na podlagi člena 14(1) navedene uredbe, v skladu s katerim morajo nacionalni izvršni organi sprejeti potrebne ukrepe za zagotovitev skladnosti z navedenimi standardi kakovosti.

Objava standardov kakovosti

V skladu s členom 9(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo vodstveni organi letališč objaviti dokumente o standardih kakovosti za pomoč. Potnikom bi bilo treba omogočiti, da te standarde kakovosti hitro in enostavno prepoznajo na spletnem mestu letališča.

([60]) Vodstveni organ letališča bi zato moral upoštevati mnenje odbora uporabnikov letališča o opremi, ki jo je treba kupiti za pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo.

([61]) Glej tudi Prilogo 5-C k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.

Spremljanje uspešnosti glede na standarde kakovosti

Izvajati bi bilo treba redne preglede za preverjanje uspešnosti ponudnika storitev glede na standarde kakovosti. Od ponudnikov storitev „bi se moralo pričakovati, da uvedejo svoje sisteme za spremljanje uspešnosti in zagotovijo razumne podatke, ki jih zahteva letališka skupnost“ ([62]).

Vodstveni organi letališč bi morali zbirati podatke, s katerimi se meri uspešnost glede na dokument o standardih kakovosti, in jih letno predložiti nacionalnim izvršnim organom. Podatki, predloženi nacionalnim izvršnim organom, bi morali vključevati podatke v zvezi z uspešnostjo glede na kvantitativne metrike ECAC ([63]); rezultate morebitnih anket potnikov; povzetke sestankov s predstavniki invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo; primere, ko je potnik zamudil let ali povezovalni let, in primere, ko pomoč za prihajajoče potnike ni bila na voljo pri vratih v 45 minutah po prihodu.

Dobra praksa je, da vodstveni organi letališč sprejmejo orodja (npr. sisteme programske opreme, s katerimi imajo deležniki v realnem času vpogled v ključne kazalnike uspešnosti in podatke o uspešnosti, povezane z zagotavljanjem pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo). To pomaga zagotoviti, da se informacije o pomoči potnikom pravilno posredujejo; da so posebne takse, ki jih določijo vodstveni organi letališč za pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, razumne in povezane s stroški ter da se skladnost s standardi kakovosti pravilno spremlja. S takšnimi orodji bi se morali standardi kakovosti spremljati z merjenjem storitev, zagotovljenih vsakemu posameznemu potniku.

6.6 **Obveznost letalskih prevoznikov, da v primeru zamud in odpovedi namenijo posebno pozornost invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo**

Poleg zahtev iz Uredbe (ES) št. 1107/2006 v zvezi z zagotavljanjem pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo na letališčih člen 9(1) in (2) Uredbe (ES) št. 261/2004 določa, da morajo izvedbeni prevozniki v primeru zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali kakršnih koli zamud posebno pozornost nameniti potrebam oseb z omejeno mobilnostjo in morebitnih oseb, ki jih spremljajo. Vsi potniki so upravičeni do oskrbe, kot so obroki hrane in osvežilne pijače (v razumnem sorazmerju s čakalno dobo); hotelska nastanitev, če je treba prenočiti, ter možnost dveh brezplačnih telefonskih klicev in uporabe sredstev za pošiljanje elektronske pošte. Vendar bi bilo treba potrebe invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v skladu s členom 11(2) Uredbe (ES) št. 261/2004 obravnavati prednostno.

Potnikom bi bilo treba takšno oskrbo ponuditi brezplačno ter na jasen in dostopen način (tudi z elektronskimi komunikacijskimi sredstvi). Letalski prevozniki bi morali imeti vzpostavljene tudi postopke za dejavno ponujanje oskrbe invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo na ustreznem letu ter za prednostno zagotavljanje oskrbe tem osebam. To pomeni, da naj potniki ne bi sami urejali zadev (kot so iskanje in plačevanje nastanitve ali hrane). Izvedbeni letalski prevozniki morajo namreč dejavno ponujati oskrbo. Kadar je mogoče, bi morali zagotoviti tudi, da je ponujena nastanitev dostopna invalidnim osebam in njihovim psom pomočnikom.

Glede na zahteve v primeru zavrnitve vkrcanja, velikih zamud in odpovedi je dobra praksa, da vodstveni organi letališča in letalski prevozniki vzpostavijo in vzdržujejo načrte ravnanja v izrednih razmerah, da bi čim bolj zmanjšali vpliv večjih prekinitev letov na invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo na letališčih (npr. s seznamom dostopnih nastanitev v bližini letališča; seznamom morebitnih ponudnikov medicinske opreme in podrobnostmi o polnilnih postajah za električno medicinsko opremo).

6.7 **Zdravje in varnost osebja za pomoč**

Zdravje in varnost letališkega osebja, ki zagotavlja pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo, ne bi smela biti ogrožena. Na primer, letališko osebje bi moralo pri zagotavljanju pomoči po možnosti uporabljati mehanske pripomočke, kot so invalidski vozički na tleh, invalidski vozički za vkrcanje, rampe in dvigala, ročno dvigovanje invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo pa bi moralo biti omejeno na izjemne primere.

([62]) Glej člen 9(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 v povezavi z odstavkom 9.1 Kodeksa o pravilih obnašanja pri zemeljski oskrbi ECAC.
([63]) Glej točko 7.5 Priloge 5-C k Dokumentu št. 30 ECAC, del I, oddelek 5.

Kadar imajo države članice nacionalna pravila, v katerimi urejajo odgovornosti delodajalcev v zvezi z varovanjem zdravja in varnosti njihovih zaposlenih, bi bilo treba ta pravila upoštevati pri zagotavljanju pomoči.

7. ZAVRNITEV VKRCANJA INVALIDNEGA POTNIKA ALI POTNIKA Z OMEJENO MOBILNOSTJO IN POGOJEVANJE VKRCANJA S TEM, DA TAKI POTNIKI POTUJEJO S POMOČNIKOM ZA IZPOLNJEVANJE VARNOSTNIH ZAHTEV

Točka 5.5 zgoraj o zavrnitvi rezervacije ali vkrcanja se uporablja tudi v primerih, ko letalski prevoznik zavrne vkrcanje potnika zaradi varnostnih zahtev ali pogojuje prevoz zadevnega potnika s tem, da ga spremlja oseba, ki lahko zagotovi pomoč, potrebno za izpolnitev varnostnih zahtev, ki se uporabljajo.

8. POMOČ, KI JO ZAGOTOVI LETALSKI PREVOZNIK

Letalski prevoznik mora invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo zagotoviti pomoč iz Priloge II k Uredbi (ES) št. 1107/2006, če so te osebe vsaj 48 ur pred objavljenim časom odhoda leta poslale predhodno obvestilo o potrebi po pomoči ali predhodno obvestilo, da potujejo s psom pomočnikom, ter se javile na določeni točki prihoda in odhoda ter pozneje na okencu za prijavo potnikov ob času, določenem v členu 7(4) navedene uredbe. V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora letalski prevoznik brezplačno zagotoviti pomoč iz Priloge II k Uredbi.

Poudariti je treba, da je glavna odgovornost kabinskega osebja varnost vseh potnikov na krovu zrakoplova. To osebje zagotavlja spoštovanje varnostnih zahtev na krovu ter organizira pomoč za izpolnjevanje varnostnih zahtev v izrednih razmerah in med vsakodnevnimi operacijami. Vsako dejanje, ki bi lahko ogrozilo opravljanje njihovih nalog ali njihovo zdravstveno sposobnost (vključno z vidiki zdravja in varnosti), bi lahko vplivalo na varnost vseh potnikov na krovu. Kabinskemu osebju invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo ni treba zagotavljati osebne pomoči (npr. pomoči pri uživanju hrane ali pitju), ki presega storitve za druge potnike. Lahko pa se od njega pričakuje, da bo pomagalo pri odpiranju posod za živila in opisovanju ureditev oskrbe s hrano in pijačo za slepe osebe. Podobno kabinskemu osebju ni treba zagotavljati pomoči v umivalnici ali pri uporabi toaletnih prostorov (kadar potnik ne more uporabljati toaletnih prostorov brez pomoči). Lahko pa se od njega pričakuje, da bo potniku pomagalo pri gibanju po kabini z invalidskim vozičkom (če je na voljo) ali na druge načine. Kabinskemu osebju ni treba zagotavljati medicinskih storitev (vključno z dajanjem zdravil invalidnim potnikom ali potnikom z omejeno mobilnostjo). Če invalidna oseba ali oseba z omejeno mobilnostjo teh nalog ne more opravljati brez pomoči, vendar mora opraviti eno ali več teh nalog med letom, jo mora spremljati pomočnik, ki lahko zagotovi potrebno pomoč.

Kar zadeva prevoz prtljage, morajo letalski prevozniki brezplačno prepeljati medicinsko opremo in dva kosa opreme za gibanje na invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo (kot je podrobneje določeno v točkah 8.2 in 8.3 v nadaljevanju), pri čemer se pravila o omejitvah teže uporabljajo za navedene osebe enako kot za vse druge potnike (tj. za čezmerno težo prtljage morajo plačati enako pristojbino kot vsi drugi potniki). V skladu s Prilogo II k Uredbi (ES) št. 1107/2006 se pravila o omejitvah teže ne uporabljajo za prevoz medicinske opreme in opreme za gibanje, če se upoštevajo omejitev na dva kosa opreme za gibanje na invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo ter vse omejitve, ki se uporabljajo, v zvezi s prevozom nevarnega blaga, varnostjo v letalstvu ali velikostjo in certificiranjem zrakoplova.

8.1 Prevoz psov, ki so priznani kot psi pomočniki, v kabini

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi je treba psom, priznanim kot psi pomočniki, dovoliti potovanje v potniški kabini brez doplačila, pri čemer je treba upoštevati nacionalno zakonodajo in zakonodajo EU o premikih živali iz točke 5.7 ([64]).

([64]) Glej zlasti Uredbo (EU) št. 576/2013.

Psi, priznani kot psi pomočniki, običajno sedijo v prostoru na tleh pred sedežem svojega lastnika. Če pes pomočnik ne more sedeti na tleh pred sedežem lastnika (na primer, ker je prevelik), mora letalski prevoznik v skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi ponuditi ustrezno nadomestno ureditev za psa brez doplačila. To lahko vključuje brezplačno zagotovitev sedeža za psa pomočnika poleg invalidne osebe.

8.2 **Prevoz opreme za gibanje**

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi mora letalski prevoznik brezplačno prepeljati največ dva kosa opreme za gibanje (vključno z električnimi invalidskimi vozički) na invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo.

Zadevna oseba mora letalskega prevoznika vsaj 48 ur pred načrtovanim časom odhoda leta obvestiti o prevozu električnih invalidskih vozičkov. Pri prevozu takšnih električnih invalidskih vozičkov je treba upoštevati morebitne prostorske omejitve na krovu zrakoplova. Upoštevati je treba tudi ustrezno zakonodajo o nevarnem blagu.

Pojem „oprema za gibanje“ v Uredbi (ES) št. 1107/2006 ni opredeljen. Vendar ga je mogoče razumeti kot vsako opremo, ki je namenjena za pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo pri njihovem gibanju. Brezplačni prevoz opreme za gibanje ni omejen na predmete, ki so potrebni med letom, ampak vključuje tudi opremo za gibanje, ki je potrebna v namembnem kraju. Električnih invalidskih vozičkov zelo pogosto ni mogoče prevažati v kabini letala, zato njihova vključitev v kategorijo opreme za gibanje, ki jo je treba prevažati brezplačno, iz Priloge II k Uredbi (ES) št. 1107/2006 pomeni, da navedena kategorija vključuje predmete, ki niso potrebni med letom, temveč v namembnem kraju.

Za zagotovitev potrebne pomoči bi morali letalski prevozniki, njihovi agenti in organizatorji potovanj vnaprej zahtevati, da invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ki potujejo s svojo opremo za gibanje, zagotovijo vse potrebne informacije v zvezi s prevozom opreme.

Smernice IATA o prevozu pripomočkov za gibanje ([65]) so nastale na podlagi pobude IATA za združevanje deležnikov, vključenih v prevoz opreme za gibanje (vključno s predstavniki invalidnih oseb, letalskimi prevozniki, ponudniki storitev zemeljske oskrbe, letališči, regulatorji, akademskimi krogi in proizvajalci opreme za gibanje), da bi zbrali najboljše prakse v zvezi z varnim prevozom opreme za gibanje. Smernice vsebujejo priporočila, ki letalskim prevoznikom in vodstvenim organom letališč pomagajo pri izpolnjevanju njihovih obveznosti v zvezi s prevozom opreme za gibanje ter čim večjem zmanjšanju števila primerov, v katerih letalski prevoznik zavrne prevoz opreme za gibanje ali v katerih se oprema za gibanje izgubi ali poškoduje.

8.3 **Prevoz medicinske opreme**

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi morajo letalski prevozniki brezplačno prevažati medicinsko opremo invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo.

Uredba (ES) št. 1107/2006 naj bi zajemala širok nabor potnikov, zato medicinska oprema in število kosov take opreme, ki se lahko prevažajo, nista opredeljena (v nasprotju z opremo za gibanje, ki je omejena na dva kosa, kot je navedeno v točki 8.2). Okoliščine posameznih zahtev za prevoz takih predmetov bi bilo treba obravnavati glede na njihovo vsebino in ob upoštevanju potreb potnika.

Zakonodaja o nevarnem blagu bi lahko vplivala na prevoz medicinske opreme: v skladu z Uredbo (ES) št. 300/2008 se lahko prevoz tekočih zdravil nad določeno količino ali brizg v ročni prtljagi dovoli le ob predložitvi zdravniškega spričevala, v katerem je navedeno, da je uporaba opreme ali zdravil med potovanjem nujna.

([65]) Smernice IATA o prevozu pripomočkov za gibanje – prva izdaja, februar 2023, na voljo na: https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Letalski prevozniki morajo medicinski kisik invalidnih oseb prevažati v kabini brezplačno, če oprema izpolnjuje vse zakonske zahteve, ki so povezane s prevozom nevarnega blaga in temeljijo na tehničnih navodilih ICAO za varen zračni prevoz nevarnega blaga ([66]), in če je prevoznik o tem predhodno obveščen. Letalski prevozniki se lahko odločijo tudi, da bodo potnikom neposredno zagotovili medicinski kisik. Vendar to ni obvezno in letalski prevozniki lahko zagotavljanje medicinskega kisika zaračunajo. Če se odločijo, da bodo svojim potnikom zagotovili medicinski kisik, je dobra praksa, da ga ponudijo po znižani ceni. Letalski prevozniki bi morali cene, ki jih zaračunavajo za zagotavljanje medicinskega kisika, objaviti. Zahtevajo lahko, da jih invalidne osebe, ki želijo med letom uporabljati medicinski kisik letalskega prevoznika, o tem vnaprej obvestijo.

Letalski prevozniki morajo v skladu z določbami iz Uredbe Komisije (EU) št. 965/2012 potnikom zagotoviti vse ustrezne informacije v zvezi z zračnim prevozom nevarnega blaga.

8.4 **Sedežni red, ki izpolnjuje posebne potrebe invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo** ([67])

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi si morajo letalski prevozniki na zahtevo po najboljših močeh ter ob upoštevanju varnostnih zahtev in razpoložljivosti prizadevati, da uredijo sedežni red tako, da se zadovoljijo potrebe invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo ([68]).

Invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo bi torej morale imeti dostop do ustreznega sedeža, če je na voljo ob rezervaciji. V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi se jim dostop do ustreznega sedeža ne sme zaračunati. Politike letalskih prevoznikov v zvezi z dodeljevanjem sedežev invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo bi morale biti pregledne. Letalski prevozniki bi morali svoje postopke za zahtevo za „ustrezni sedež“ objaviti na svojih spletnih mestih.

Letalski prevozniki lahko zahtevajo informacije o invalidnosti ali omejitvi mobilnosti, da bi lahko zadevni osebi dodelili najprimernejši sedež.

V priročniku ICAO je navedeno ([69]), da „ko oseba opredeli vrsto svoje invalidnosti, bi moral operater zrakoplova potnika pred dodelitvijo sedeža obvestiti o razpoložljivih sedežih, ki so najdostopnejši, in nato skupaj s tem potnikom in ob upoštevanju varnostnih predpisov določiti ustrezen sedež (npr. s premičnim naslonom za roke, v bližini umivalnice, sosednja sedeža za invalidno osebo in pomočnika). Če se sedeži ne dodelijo vnaprej, je dobra praksa, da se invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo ob upoštevanju varnostnih predpisov omogoči predhodno vkrcanje, da bi si izbrali sedež, ki najbolje ustreza njihovim potrebam, če je na voljo.“

Ko so sedeži dodeljeni, se invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ne bi smelo premestiti s sedežev, ki so zanje najustreznejši, razen iz varnostnih razlogov. V primeru zamenjave zrakoplova bi bilo treba invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo znova dodeliti ustrezen sedež.

8.5 **Dodelitev sedeža osebam, ki spremljajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo**

V skladu s Prilogo II k Uredbi (ES) št. 1107/2006 si morajo letalski prevozniki po najboljših močeh prizadevati, da osebi, ki spremlja invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo zaradi zagotavljanja pomoči, zagotovijo sedež poleg invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo. Poleg tega je Agencija Evropske unije za varnost v letalstvu (EASA) na podlagi Uredbe Komisije (EU) št. 965/2012 sprejela standard o prevozu posebnih kategorij potnikov, s katerim je (med drugim) določila, da bi bilo treba osebam, ki spremljajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, dodeliti sedež poleg invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo, ki jo spremljajo ([70]).

([66]) V Dokumentu ICAO 9284 Tehnična navodila za varen zračni prevoz nevarnega blaga se uporabljajo osnovne določbe iz Priloge 18 ICAO Varen zračni prevoz nevarnega blaga, ki je naveden tudi v Uredbi Komisije (EU) št. 965/2012.

([67]) Glej tudi točko 5.8 zgoraj.

([68]) Glej Prilogo II k Uredbi (ES) št. 1107/2006. Na primer, sedež s premičnim naslonom za roke bi bilo treba dodeliti potniku, ki se ne more zlahka premestiti prek fiksnega naslona za roke ob prehodu; sedež z dodatnim prostorom za noge bi bilo treba dodeliti potniku, ki ne more skrčiti svoje noge; sedež v bližini umivalnice ali izhoda pa potniku z omejeno mobilnostjo.

([69]) Glej odstavek 3.21 Priročnika Mednarodne organizacije civilnega letalstva (ICAO) o dostopu invalidnih oseb do zračnega prevoza (Dokument 9984), prva izdaja, 2013.

([70]) Glej standard Agencije Evropske unije za varnost v letalstvu (EASA) AMC1 CAT.OP.MPA.155(c), na voljo na: https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
V Uredbi (EU) št. 965/2012 „AMC“ pomeni „sprejemljivi načini usklajevanja“, „CAT“ pomeni „komercialni zračni prevoz“, „OP“ pa pomeni „operacija“.

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi letalski prevoznik, ki (i) v skladu s členom 4(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 zahteva, da invalidno osebo ali osebo z omejeno mobilnostjo spremlja pomočnik za izpolnjevanje varnostnih zahtev, in (ii) lahko spremljevalcu, ki pomaga pri izpolnjevanju varnostnih zahtev, dodeli sedež poleg invalidne osebe ali osebe z omejeno mobilnostjo, ne sme zaračunati nobenih dodatnih stroškov za rezervacijo sedeža spremljevalca, ki pomaga pri izpolnjevanju varnostnih zahtev.

8.6 **Sporočanje bistvenih informacij o letu**

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi je treba bistvene informacije o letih zagotoviti v dostopnih oblikah. To bi moralo vselej vključevati varnostne informacije, povezane z zrakoplovom. Od 28. junija 2025 je treba pri sporočanju informacij upoštevati pravila iz Direktive (EU) 2019/882.

8.7 **Pomoč pri dostopu do toaletnih prostorov**

V skladu s členom 10 Uredbe (ES) št. 1107/2006 in Prilogo II k navedeni uredbi mora kabinsko osebje invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo po potrebi zagotoviti ustrezno pomoč pri gibanju od sedeža do toaletnih prostorov.

Vendar takšna pomoč ne bi smela ogrožati zdravja in varnosti kabinskega osebja. Če ustrezne opreme ni, se torej od kabinskega osebja ne bi smelo zahtevati, da invalidnim osebam ali osebam z omejeno mobilnostjo pomaga pri ročnem dviganju in gibanju od sedeža do toaletnih prostorov. Načeloma bi bilo treba v ta namen uporabljati invalidske vozičke na krovu, če so na voljo (enakovredne alternative so lahko nosila ali medicinska dvigala).

Invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo se ne bi smelo zavrniti vkrcanje samo zato, ker jim zaradi nerazpoložljivosti invalidskega vozička ali nadomestne naprave ni mogoče pomagati pri gibanju do toaletnih prostorov. Kadar je to mogoče, bi jih bilo treba vnaprej obvestiti, da invalidski voziček ali nadomestno orodje ni na voljo na krovu, da se lahko informirano odločijo, ali bodo potovali pod navedenimi pogoji ali ne. Nezmožnost invalidnih oseb ali oseb z omejeno mobilnostjo, da uporabljajo toaletne prostore, sama po sebi ne pomeni varnostnega tveganja in zato morda ni utemeljen razlog za zavrnitev njihovega prevoza, zlasti na letih na kratki razdalji.

Kadar je to mogoče, bi morali letalski prevozniki pri odločanju o zasnovi novih in obnovljenih zrakoplovov upoštevati potrebe invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ([71]). To lahko vključuje zagotovitev primernega invalidskega vozička na krovu in zasnovo dostopnih toaletnih prostorov. Dokument št. 30 ECAC, del I, vsebuje posebna priporočila o minimalni zaželeni opremi zrakoplovov v zvezi s potrebami invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo ([72]).

9. **IZGUBA ALI POŠKODBA OPREME ZA GIBANJE**

Oprema za mobilnost je ključna za neodvisnost invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo v vsakdanjem življenju. Pogosto je izdelana po meri, njena zamenjava ali popravilo pa sta lahko zelo draga.

V skladu s členom 12 Uredbe (ES) št. 1107/2006 bi bilo treba v primeru, ko se oprema za gibanje ali pripomočki pri oskrbi na letališču ali med letalskim prevozom izgubijo ali poškodujejo, potniku, ki je lastnik te opreme, povrniti škodo v skladu z mednarodnim pravom, pravom EU in nacionalnim pravom.

([71]) Glej uvodno izjavo 11 Uredbe (ES) št. 1107/2006.
([72]) Glej točko 5.5 Dokumenta št. 30 ECAC, del I.

Konvencija o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (splošno znana kot Montrealska konvencija) ureja odgovornost letalskih prevoznikov za izgubljeno ali poškodovano opremo za gibanje ([73]). Konvencija določa, da so letalski prevozniki odgovorni za morebitno izgubo ali poškodbo osebne prtljage (vključno z opremo za gibanje).

V skladu s Prilogo I k Uredbi (ES) št. 1107/2006 so za zemeljsko oskrbo opreme za gibanje odgovorni vodstveni organi letališč. To ne vpliva na odgovornost letalskih prevoznikov v skladu z Montrealsko konvencijo v zvezi s plačilom odškodnine v primeru izgube ali poškodbe opreme za gibanje. Vendar Uredba (ES) št. 1107/2006 letalskim prevoznikom ne preprečuje, da bi zahtevali povračilo stroškov morebitne izplačane odškodnine, kadar je izguba ali poškodba opreme za gibanje posledica ukrepov vodstvenega organa letališča ali katere koli druge tretje osebe.

V skladu s členom 22(2) Montrealske konvencije je odškodnina za izgubljeno ali poškodovano osebno prtljago (vključno z opremo za gibanje) omejena ([74]). Takšna odškodnina pogosto ne krije dejanskih stroškov zamenjave ali popravila opreme za gibanje. Poleg tega lahko potniki v skladu s členom 22(2) ob izročitvi prtljage letalskemu prevozniku podajo posebno izjavo o interesu za dostavo v namembni kraj in po potrebi plačajo dodatno pristojbino. Potnik v tej izjavi navede vrednost prtljage, prevoznik pa je v primeru izgube ali poškodbe odgovoren za plačilo zneska, ki ne presega navedene vrednosti prtljage, razen če dokaže, da je ta znesek večji od dejanskega interesa potnika za dostavo v namembni kraj.

Dobra praksa je, da letalski prevozniki in njihovi agenti invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo proaktivno ponudijo možnost predložitve posebne izjave o interesu v skladu s členom 22(2) Montrealske konvencije, in to že ob rezervaciji, vendar najpozneje ob izročitvi opreme prevozniku. Dobra praksa je tudi, da se omogoči brezplačna predložitev te izjave ([75]).

Priporočljivo je, da invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ki potujejo s svojo opremo za gibanje, razmislijo o razširitvi svoje zavarovalne police na izgubo ali poškodbo svoje opreme za gibanje.

10. **PRITOŽBE**

Člen 15(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 določa, da lahko invalidna oseba ali oseba z omejeno mobilnostjo, ki meni, da so bile kršene njene pravice iz navedene uredbe, zadevo najprej predloži v reševanje vodstvenemu organu letališča oziroma zadevnemu letalskemu prevozniku.

V skladu s členom 15(2) Uredbe (ES) št. 1107/2006 lahko invalidna oseba ali oseba z omejeno mobilnostjo vloži pritožbo pri nacionalnem izvršnem organu le, če (i) je že vložila pritožbo pri letalskem prevozniku ali vodstvenem organu letališča in (ii) ta pritožniku ni odgovoril v razumnem roku ali odgovor po mnenju pritožnika ni zadovoljiv.

Invalidna oseba ali oseba z omejeno mobilnostjo lahko pritožbo vloži pri katerem koli nacionalnem izvršnem organu, pristojnem za izvrševanje Uredbe (ES) št. 1107/2006 v kateri koli državi članici, ali pri katerem koli drugem organu, pristojnem za obravnavo pritožb v zvezi z navedeno uredbo ([76]).

([73]) EU je pogodbenica Konvencije o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz. Glej Sklep Sveta 2001/539/ES z dne 5. aprila 2001 o sklenitvi Konvencije o poenotenju nekaterih pravil za mednarodni letalski prevoz (Montrealska konvencija) s strani Evropske skupnosti (UL L 194, 18.7.2001, str. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) V skladu z Montrealsko konvencijo sta pravica do odškodnine in odgovornost prevoznika v primeru uničenja, izgube, poškodbe ali zamude prtljage omejeni na 1 288 posebnih pravic črpanja (približno 1 581 EUR na dan 5. julija 2024).

([75]) Komisija je leta 2013 sprejela predlog uredbe (COM(2013) 130 final) o spremembi Uredbe (ES) št. 261/2004 o določitvi skupnih pravil glede odškodnine in pomoči potnikom v primerih zavrnitve vkrcanja, odpovedi ali velike zamude letov ter Uredbe (ES) št. 2027/97 o odgovornosti letalskih prevoznikov v zvezi z letalskim prevozom potnikov in njihove prtljage. Če bo predlog sprejet, bodo morali letalski prevozniki in njihovi agenti invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo ponuditi možnost, da brezplačno podajo posebno izjavo o interesu (glej člen 2(4) predloga). Sozakonodajalca predlagane uredbe še nista sprejela.

([76]) Če se pritožba nanaša na čezmejni primer, se lahko pritožnik obrne na mrežo evropskih potrošniških centrov, ki morda lahko zagotovi praktično pomoč pri reševanju pritožbe: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_sl#contact-ecc-net.

Vendar za obravnavo takih pritožb niso pristojni vsi nacionalni izvršni organi vsake države članice. V skladu s členom 14(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 so nacionalni izvršni organi odgovorni le za njeno izvrševanje v zvezi z leti z odhodom z letališč na ozemlju zadevnih držav članic ali prihodom na ta letališča.

Dobra praksa je, da se uporabi pristop, ki temelji na pogostosti, podobno kot pri dodeljevanju pritožb nacionalnim izvršnim organom za Uredbo (ES) št. 261/2004 ([77]).

Za pritožbe v zvezi s pomočjo, ki jo mora zagotoviti vodstveni organ letališča, bi moral biti pristojen nacionalni izvršni organ v državi članici, v kateri je zadevno letališče ([78]).

Za pritožbe v zvezi s pomočjo, ki jo mora zagotoviti letalski prevoznik, velja naslednje: če je kraj odhoda v državi članici, bi moral biti pristojen nacionalni izvršni organ v tej državi članici; če pa je kraj odhoda zunaj države članice in let opravi letalski prevoznik EU z licenco, bi moral biti pristojen nacionalni izvršni organ v prvi državi članici prihoda.

Načelo teritorialnosti pomeni, da lahko nacionalni izvršni organ, ki obravnava pritožbo, v primeru incidenta med letom zaprosi nacionalni izvršni organ države članice, ki je izdala operativno licenco letalskega prevoznika, za pomoč pri reševanju pritožbe.

V skladu s členom 15(3) Uredbe (ES) št. 1107/2006 mora nacionalni izvršni organ, ki prejme pritožbo, vendar ni pristojen za njeno obravnavo, pritožbo posredovati nacionalnemu izvršnemu organu, ki je pristojen za njeno obravnavo.

Za zagotovitev učinkovite uporabe Uredbe (ES) št. 1107/2006 morajo nacionalni izvršni organi sodelovati in si pomagati, da lahko pristojni nacionalni izvršni organ, odgovoren za obravnavo pritožbe glede določenega prevoznika, pridobi informacije, potrebne za rešitev pritožbe (ob polnem spoštovanju zakonodaje EU in nacionalne zakonodaje o varstvu podatkov).

Vsi zadevni subjekti (letalski prevozniki in njihovi agenti, organizatorji potovanj, vodstveni organi letališč in nacionalni izvršni organi) bi morali sprejeti vse potrebne ukrepe, da invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo omogočijo vložitev pritožb prek dostopnih sredstev.

11. **VLOGA NACIONALNIH IZVRŠNIH ORGANOV: SPREMLJANJE IN IZVRŠEVANJE SKLADNOSTI**

Nacionalni izvršni organi bi morali sprejeti potrebne ukrepe za zagotovitev spoštovanja pravic invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo. V skladu s členom 14(1) Uredbe (ES) št. 1107/2006 so nacionalni izvršni organi države članice odgovorni za izvrševanje Uredbe v zvezi z leti z odhodom z letališč na njihovem ozemlju ali prihodom na njih.

([77]) V zvezi s tem glej sporazum med nacionalnimi izvršnimi organi v skladu z Uredbo (ES) št. 261/2004 na https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Glej uvodno izjavo 17 Uredbe (ES) št. 1107/2006.

Dobra praksa je, da vsi nacionalni izvršni organi proaktivno spremljajo uporabo Uredbe (ES) št. 1107/2006 ter uveljavljajo odgovornost vodstvenih organov letališč in letalskih prevoznikov. Dejavnosti spremljanja bi lahko vključevale redne inšpekcijske preglede na letališčih in pri letalskih prevoznikih ter preglede spletnih mest letališč in letalskih prevoznikov glede dostopnosti in ustrezne vsebine za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo ([79]). Nacionalni izvršni organ države članice, ki je letalskemu prevozniku EU izdala operativno licenco, bi moral spremljati njegove poslovne prakse, povezane z Uredbo (ES) št. 1107/2006, njegove priročnike o postopkih ter orodja in postopke, ki jih je letalski prevoznik vzpostavil za zagotovitev popolne skladnosti z Uredbo. Zlasti bi morali nacionalni izvršni organi spremljati varnostna pravila letalskih prevoznikov, da bi zagotovili, da temeljijo izključno na varnostnih vidikih, ter zagotoviti, da letalski prevozniki ne zmanjšajo števila invalidnih potnikov in potnikov z omejeno mobilnostjo iz drugih (npr. komercialnih) razlogov. Nacionalni izvršni organi, ki na svojem ozemlju ugotovijo napačno uporabo Uredbe (ES) št. 1107/2006 v zvezi s poslovnimi praksami, orodji in postopki letalskega prevoznika, morajo na to opozoriti nacionalni izvršni organ države članice, ki je letalskemu prevozniku EU izdala operativno licenco, da bi lahko nacionalni izvršni organi (če je mogoče) usklajevali ukrepe za zaustavitev nezakonitih praks.

Dobra praksa je, da se nacionalni izvršni organi redno posvetujejo z organizacijami, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ter organizacijami, ki zastopajo panogo (vodstvene organe letališč, letalske prevoznike in organizatorje potovanj), ali da ustanovijo svetovalne odbore, ki jih sestavljajo predstavniki teh deležnikov. Kadar ustanovijo take svetovalne odbore za invalidnost, bi lahko razmislili o tem, da bi (poleg organizacij, ki zastopajo invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo) povabili nepovezane strokovnjake, ki se ukvarjajo z olajševanjem zračnega prevoza invalidnih oseb, ter nepovezane invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo, ki so pogosti potniki in lahko nacionalnim izvršnim organom zagotavljajo praktične nasvete.

([79]) Komisija je 29. novembra 2023 sprejela zakonodajni predlog uredbe Evropskega parlamenta in Sveta o spremembi uredb (ES) št. 261/2004, (ES) št. 1107/2006, (EU) št. 1177/2010, (EU) št. 181/2011 in (EU) 2021/782 glede izvrševanja pravic potnikov v Uniji (COM(2023) 753 final). V skladu z njim bi morali letalski prevozniki določiti standarde kakovosti storitev, povezane z izpolnjevanjem svojih obveznosti, ki izhajajo iz te uredbe, in vsaki dve leti objaviti poročilo o izvajanju svojih standardov kakovosti. Taka poročila bi nacionalnim izvršnim organom znatno pomagala pri izvajanju njihovih nalog izvrševanja in spremljanja.