



## ZAWIADOMIENIE KOMISJI

### Zastosowanie wytycznych interpretacyjnych dotyczących rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą

(C/2024/5992)

## SPIS TREŚCI

	<i>Strona</i>
1. Wprowadzenie .....	3
2. Wytyczne .....	4
2.1. Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo prawo do swobodnego przemieszczania się, do wolności wyboru oraz do niedyskryminacji jak wszyscy inni obywatele .....	4
2.1.1. Zapobieganie odmowie przyjęcia rezerwacji lub wejścia na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej .....	4
2.1.2. Zakaz nakładania specjalnych warunków lub opłat dotyczących podróżowania na osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej .....	5
2.2. Specjalna bezpłatna pomoc .....	5
2.3. Bezpieczeństwo lotnicze .....	5
2.4. Współpraca z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej .....	5
2.5. Bezproblemowa pomoc wysokiej jakości, dostosowana do szczególnych potrzeb każdego pasażera .....	6
2.6. Dostarczanie informacji w dostępnych formach .....	6
3. Zakres stosowania rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 .....	7
3.1. Zakres terytorialny .....	7
3.2. Zakres podmiotowy .....	7
3.2.1. Definicja „osób niepełnosprawnych” i „osób o ograniczonej sprawności ruchowej” .....	7
3.2.2. Żądanie od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej okazania dowodu potwierdzającego ich stan zdrowia .....	8
3.2.3. Czynniki, które mogą być potencjalną przyczyną ograniczonej sprawności ruchowej: .....	9
4. Szkolenia .....	9
5. Zasady mające zastosowanie do przygotowania podróży .....	10
5.1. Dostępność stron internetowych portów lotniczych i przewoźników lotniczych oraz usług opartych na urządzeniach mobilnych, w tym aplikacji mobilnych .....	10
5.2. Informacje na temat zasad bezpieczeństwa i ograniczeń stosowanych przez linie lotnicze w związku z przewozem osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej .....	11
5.3. Rezerwowanie .....	11
5.4. Upřednie zgłoszenie potrzeb w zakresie udzielenia pomocy .....	12
5.4.1. Upřednie zgłoszenie potrzeby zapewnienia pomocy .....	12

5.4.2. Spoczywający na przewoźnikach lotniczych, ich przedstawicielach i organizatorach wycieczek obowiązek ułatwiania uprzedniego zgłaszania i przekazywania go odpowiednim podmiotom .....	13
5.5. Odmowa rezerwacji lub wstępu na pokład .....	14
5.6. Wymóg dotyczący osoby towarzyszącej pełniącej rolę asystenta ds. bezpieczeństwa .....	15
5.7. Podróżowanie z certyfikowanym psem przewodnikiem .....	16
5.8. Rezerwacja miejsc .....	17
5.9. Przekazywanie informacji do portu lotniczego i faktycznego przewoźnika lotniczego .....	17
6. Pomoc w porcie lotniczym .....	18
6.1. Wyznaczanie punktów spotkań .....	18
6.2. Kto powinien udzielać pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w portach lotniczych? .....	19
6.3. Specjalna opłata pobierana od użytkowników portów lotniczych w celu sfinansowania pomocy .....	19
6.4. Udzielanie pomocy w porcie lotniczym .....	21
6.5. Normy jakości w portach lotniczych .....	24
6.6. Zobowiązanie przewoźników lotniczych do zwracania szczególnej uwagi na osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w przypadku opóźnień i odwołań lotów .....	25
6.7. Zdrowie i bezpieczeństwo personelu udzielającego pomocy .....	25
7. Odmowa przyjęcia na pokład pasażera niepełnosprawnego lub pasażera o ograniczonej sprawności ruchowej oraz uzależnienie przyjęcia na pokład od tego, czy pasażerowie ci podróżują z asystentem ds. bezpieczeństwa. ....	26
8. Pomoc udzielana przez przewoźnika lotniczego .....	26
8.1. Przewóz certyfikowanych psów przewodników w kabinie .....	26
8.2. Transport sprzętu do poruszania się .....	27
8.3. Transport sprzętu medycznego .....	27
8.4. Siedzenia przystosowane do specjalnych potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej () .....	28
8.5. Miejsca siedzące dla osób towarzyszących osobie niepełnosprawnej i osób o ograniczonej sprawności ruchowej .....	28
8.6. Przekazywanie istotnych informacji o locie .....	29
8.7. Pomoc w przemieszczaniu się do toalety .....	29
9. Utrata lub uszkodzenie sprzętu do poruszania się .....	29
10. Skargi .....	30
11. Rola krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów: monitorowanie i egzekwowanie przestrzegania przepisów .....	31

## 1. WPROWADZENIE

Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>(1)</sup> weszło w życie 15 sierpnia 2006 r. Rozporządzenie zaczęło w pełni obowiązywać w dniu 26 lipca 2008 r.<sup>(2)</sup>

W art. 21 i 26 Karty praw podstawowych Unii Europejskiej<sup>(3)</sup> uznaje się prawo osób niepełnosprawnych do niedyskryminacji, samodzielności, integracji społecznej i zawodowej oraz do udziału w życiu społeczności. W art. 9 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych zapisano zasadę dostępności i zobowiązano państwa-strony do podjęcia odpowiednich środków w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu, na zasadzie równości z innymi osobami, do urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, w tym do środków transportu<sup>(4)</sup>. Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 odgrywa ważną rolę we wdrażaniu tych praw podstawowych, ponieważ ustanawia się w nim przepisy mające na celu ochronę osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą przed dyskryminacją; oraz zapewnia im pomoc, jakiej potrzebują, aby móc podróżować na równi z innymi obywatelami.

Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 przyniosło niezaprzeczalne korzyści osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Niektóre z jego przepisów były jednak różnie interpretowane i stosowane przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, porty lotnicze i przewoźników lotniczych. W 2012 r. Komisja opublikowała pierwsze wydanie wytycznych interpretacyjnych<sup>(5)</sup>, aby zapewnić wskazówki dotyczące interpretacji i stosowania szeregu przepisów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Od tego czasu krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, przewoźnicy lotniczy, porty lotnicze, pasażerowie i ich stowarzyszenia zgłosiły kwestie, które nie są objęte wytycznymi interpretacyjnymi z 2012 r. W niedawnej ocenie rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przeprowadzonej przez Komisję w 2021 r. stwierdzono również, że istnieje potrzeba interpretacji przepisów, które nie były objęte wytycznymi interpretacyjnymi z 2012 r.<sup>(6)</sup>.

Oprócz zobowiązań określonych w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 Europejska Konferencja Lotnictwa Cywilnego (ECAC) przyjęła szereg norm i zaleceń w tej dziedzinie<sup>(7)</sup>. W szczególności w sekcji 5 „Deklaracji ECAC w sprawie polityki w dziedzinie ułatwień w lotnictwie cywilnym” przedstawiono wytyczne dotyczące ułatwiania transportu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej<sup>(8)</sup>. Art. 9 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że przy ustalaniu norm jakości organy zarządzające portami lotniczymi powinny wziąć pod uwagę Kodeks dobrego postępowania w obsłudze naziemnej osób o ograniczonej sprawności ruchowej Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego, który jest jednym z załączników do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5. Ponadto w motywie 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stwierdzono, że przy organizowaniu pomocy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz szkolenia swoich pracowników porty lotnicze oraz przewoźnicy lotniczy powinni mieć na uwadze dokument ECAC nr 30 część I sekcja 5 w chwili przyjęcia rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

(1) Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą, Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>.

(2) Art. 3 i 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 zaczęły obowiązywać od 26 lipca 2007 r.

(3) Dz.U. C 326 z 26.10.2012, s. 400, ELI: [http://data.europa.eu/eli/treaty/char\\_2012/oj](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>. Stronami konwencji są Unia Europejska i wszystkie państwa członkowskie UE.

(5) Dokument roboczy służb Komisji z dnia 11 czerwca 2012 r., *Wytyczne interpretacyjne dotyczące stosowania rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą*, SWD(2012) 171 final, [https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21\\_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171\\_en.pdf](https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf).

(6) Dokument roboczy służb Komisji, *Ocena rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą*, SWD(2021) 417 final; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418>.

(7) ECAC jest organizacją międzyrządową utworzoną przez Organizację Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) i Radę Europy. Obecnie liczy 44 państwa członkowskie, w tym wszystkie 27 państw członkowskich UE. Jej celem jest harmonizacja polityki i praktyk w dziedzinie lotnictwa cywilnego w państwach członkowskich, a jednocześnie propagowanie zrozumienia kwestii politycznych między państwami członkowskimi a innymi częściami świata.

(8) Dokument ECAC nr 30 część I sekcja 5. Najnowszą wersję dokumentu (13. wydanie, grudzień 2023 r.) można znaleźć na stronie: [https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc\\_30\\_Part\\_I\\_Facilitation\\_13th\\_edition\\_13\\_Dec\\_2023.pdf](https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf).

Dodatkowym aktem prawnym UE, w którym przyznano prawa osobom z niepełnosprawnościami i który jest istotny w kontekście transportu lotniczego, jest dyrektywa (UE) 2019/882 w sprawie wymogów dostępności produktów i usług <sup>(9)</sup> (europejski akt prawny w sprawie dostępności), w której określono wymogi dostępności w odniesieniu do kluczowych produktów i usług. Niektóre wymogi dostępności określone w dyrektywie (UE) 2019/882 uzupełniają rozporządzenie (WE) nr 1107/2006.

Celem niniejszych wytycznych interpretacyjnych jest wyjaśnienie przepisów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 oraz promowanie najlepszych praktyk w celu zapewnienia lepszego stosowania oraz skuteczniejszego i spójniejszego egzekwowania przepisów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Celem niniejszych wytycznych interpretacyjnych nie jest jednak uwzględnienie wszystkich przepisów w sposób wyczerpujący ani tworzenie nowych przepisów prawnych. Należy również zauważyć, że wytyczne interpretacyjne nie są prawnie wiążące i nie mają wpływu na wykładnię prawa UE dokonaną przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej. Niniejsze wytyczne interpretacyjne zastępują wytyczne interpretacyjne z 2012 r.

## 2. WYTYCZNE

### 2.1. Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo prawo do swobodnego przemieszczania się, do wolności wyboru oraz do niedyskryminacji jak wszyscy inni obywatele .

Zgodnie z motywem 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo prawo do swobodnego przemieszczania się, do wolności wyboru oraz do niedyskryminacji jak wszyscy inni obywatele; prawo to ma zastosowanie do podróży lotniczych, podobnie jak i innych dziedzin życia.

#### 2.1.1. *Zapobieganie odmowie przyjęcia rezerwacji lub wejścia na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej*

Art. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel lub organizator wycieczek nie mogą odmówić rezerwacji na lot ani wejścia na pokład osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej ze względu na ich niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową.

W art. 4 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewidziano dwa odstępstwa od zakazu określonego w art. 3 tego rozporządzenia:

- (i) gdy przewóz danej osoby nie jest możliwy zgodnie z wymogami bezpieczeństwa ustanowionymi w prawie międzynarodowym, unijnym <sup>(10)</sup> lub krajowym albo wymogami bezpieczeństwa ustanowionymi przez organ, który wydał danemu przewoźnikowi lotniczemu certyfikat przewoźnika lotniczego;
- (ii) jeśli rozmiar samolotu lub jego drzwi czynią fizycznie niemożliwym wejście na pokład lub przewóz tej osoby.

Zgodnie z art. 4 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele i organizatorzy wycieczek mają obowiązek udostępniać publicznie zasady bezpieczeństwa, które stosuje do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Takie zasady powinny być proste, jasne i łatwe do znalezienia <sup>(11)</sup>.

Art. 4 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że jeżeli przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele lub organizatorzy wycieczek odmawiają przyjęcia rezerwacji lub przyjęcia na pokład osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, informują ich o konkretnych przyczynach odmowy. Przyczyny te muszą się opierać wyłącznie na jednym z dwóch odstępstw określonych w art. 4 rozporządzenia. Jeżeli odmowa opiera się na odstępstwie określonym w art. 4 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel lub organizator wycieczek zobowiązani są zgodnie z art. 4 ust. 1 do podjęcia wszelkich należytych starań w celu zaproponowania danej osobie możliwego do zaakceptowania rozwiązania alternatywnego.

Zgodnie z art. 10, w związku z załącznikiem II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, przewoźnicy lotniczy mają obowiązek transportować sprzęt służący do poruszania się osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Odmowa transportu sprzętu do poruszania się ma często skutki porównywalne z konsekwencjami odmowy przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

<sup>(9)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

<sup>(10)</sup> Rozporządzenie Komisji (UE) nr 965/2012 z dnia 5 października 2012 r. ustanawiające wymagania techniczne i procedury administracyjne odnoszące się do operacji lotniczych zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 216/2008 (Dz.U. L 296 z 25.10.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj>).

<sup>(11)</sup> Zob. pkt 5.2.2, aby zapoznać się z minimalnymi informacjami, które należy udostępniać publicznie.

W celu uzasadnienia odmowy transportu sprzętu do poruszania się można powołać się wyłącznie na powody wymienione w art. 4 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i w załączniku II do tego rozporządzenia dotyczące rozmiaru samolotu i jego drzwi oraz w obowiązujących przepisach dotyczących bezpiecznego transportu materiałów niebezpiecznych drogą lotniczą i bezpieczeństwa lotniczego.

### **2.1.2. Zakaz nakładania specjalnych warunków lub opłat dotyczących podróżowania na osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej**

Zgodnie z ogólną zasadą niedyskryminacji zapisaną w art. 1 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewoźnicy nie mogą nakładać specjalnych warunków podróżowania w odniesieniu do osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

W związku z tym, zgodnie z art. 4 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, przewoźnicy lotniczy mogą wymagać jedynie, aby osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba, jeżeli potrzebują one pomocy w spełnieniu obowiązujących wymogów bezpieczeństwa.

### **2.2. Specjalna bezpłatna pomoc**

Aby zapewnić osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwości podróżowania samolotem porównywalne z możliwościami dostępnymi dla innych obywateli, osoby te powinny otrzymać pomoc w zaspokojeniu ich szczególnych potrzeb w porcie lotniczym oraz na pokładzie samolotu<sup>(12)</sup>. Mając na względzie zapewnienie włączenia społecznego, osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą otrzymać taką pomoc bez żadnych dodatkowych opłat, zgodnie z art. 8 ust. 1 i art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. W związku z tym przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele, biura podróży, organizatorzy wycieczek i organy zarządzające portami lotniczymi nie mogą pobierać dodatkowej opłaty od osoby niepełnosprawnej ani od osoby o ograniczonej sprawności ruchowej za pomoc w porcie lotniczym lub na pokładzie samolotu.

### **2.3. Bezpieczeństwo lotnicze**

Należy przestrzegać podstawowej zasady bezpieczeństwa lotniczego wszystkich pasażerów i członków załogi i nie można dopuścić do jej naruszenia. Należy jednak zapewnić, aby zasada ta była w miarę możliwości wdrażana w sposób uwzględniający szczególne potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz ich prawo dostępu do transportu na równych zasadach z innymi osobami; oraz aby wdrażanie tej zasady nie miało nieproporcjonalnego wpływu na zdolność tych osób do podróżowania. Zasady bezpieczeństwa lotniczego powinny być stosowane w sposób przejrzysty i spójny.

### **2.4. Współpraca z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej**

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej na ogół najlepiej znają swoje szczególne potrzeby podczas podróży. Dobrą praktyką organów zarządzających portami lotniczymi i przewoźników lotniczych jest zatem nawiązanie stałego dialogu z organizacjami przedstawicielami osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w celu lepszego reagowania na ich potrzeby w zakresie mobilności.

Omówione poniżej przepisy szczegółowe rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 wyraźnie zobowiązują organy zarządzające portami lotniczymi do współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej:

Art. 5 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 zobowiązuje organy zarządzające portami lotniczymi do współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej przy wyznaczaniu punktów przylotu i odlotu, w których osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą z łatwością powiadomić o swoim przybyciu do portu lotniczego i zwrócić się o pomoc.

Zgodnie z art. 9 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 organy zarządzające portami lotniczymi przyjmują normy jakości w zakresie pomocy, muszą współpracować (m.in.) z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

Załącznik 5-D do dokumentu nr 30 ECAC stanowi, że organy zarządzające portami lotniczymi i przewoźnicy lotniczy powinni współpracować z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej przy opracowywaniu programów, polityk i procedur szkoleniowych.

<sup>(12)</sup> Zob. motyw 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

W przypadku gdy przewoźnicy lotniczy i organy zarządzające portami lotniczymi konsultują się z organizacjami osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, lepiej jest nawiązać współpracę z różnymi organizacjami, które reprezentują wiele rodzajów niepełnosprawności i ograniczeń sprawności ruchowej.

Zaleca się, aby organy zarządzające portami lotniczymi i przewoźnicy lotniczy angażowali również organizacje reprezentujące osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w projektowanie i ocenę usług, w tym zapewnianie pomocy, obiektów i sprzętu.

## 2.5. Bezproblemowa pomoc wysokiej jakości, dostosowana do szczególnych potrzeb każdego pasażera

Zgodnie z art. 7 ust. 7 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 udzielana pomoc musi być w miarę możliwości dostosowana do szczególnych potrzeb poszczególnych pasażerów.

W szczególności zapewnienie wózka inwalidzkiego wszystkim osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej jest uproszczonym podejściem nieuwzględniającym różnorodności potrzeb. Podejście to może na przykład obejmować udzielanie wskazówek pasażerom niedowidzącym oraz dostarczanie podstawowych informacji w dostępnym formacie dla pasażerów niedosłyszących. Pomoc powinna być zorganizowana w taki sposób, aby uniknąć przerw i opóźnień, przy jednoczesnym zapewnieniu wysokich i równoważnych standardów w całej UE<sup>(13)</sup>. Należy przez to rozumieć zapewnienie odpowiedniej, wygodnej, bezpiecznej i płynnej pomocy. Należy zatem w miarę możliwości unikać przenoszenia pasażerów od jednej osoby świadczącej pomoc do drugiej, ponieważ takie przenoszenie często powoduje opóźnienia i zmusza pasażerów do oczekiwania na nową osobę świadczącą pomoc. Pasażer, któremu udzielono pomocy, nigdy nie powinien być pozostawiony sam sobie, bez pomocy lub bez opieki<sup>(14)</sup>, chyba że uzgodniono inaczej z pasażerem.

## 2.6. Dostarczanie informacji w dostępnych formach

Przewoźnicy lotniczy i organy zarządzające portami lotniczymi powinni przekazywać pasażerom lotniczym wszystkie istotne informacje w alternatywnych formach, które są również dostępne dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Informacje przekazywane pasażerom powinny być domyślnie dostępne dla osób niepełnosprawnych (zwłaszcza w przypadku aplikacji internetowych, automatów biletowych i punktów pomocy technicznej), a ze skutkiem od dnia 28 czerwca 2025 r. należy je dostosować do wymogów dostępności określonych w dyrektywie (UE) 2019/882.

Termin „alternatywne formy” oznacza, że informacje są przekazywane w różnych formach w tym samym czasie, tak aby były dostępne dla wszystkich (np. jeżeli informacje są podawane zarówno na ekranie, jak i za pomocą środków akustycznych, będą one dostępne zarówno dla pasażerów niewidomych, jak i niesłyszących). Dostępne formy obejmują między innymi: duży druk; wersję w alfabecie Braille’a; wyeksponowane wytłoczone znaki; wersję łatwą do czytania i zrozumienia; formaty audio, np. za pośrednictwem stron internetowych; aplikacje mobilne; format wideo (wyposażony w napisy oraz międzynarodowe i krajowe tłumaczenie na język migowy) oraz inny format elektroniczny. Przekazywanie informacji osobom niedosłyszącym może być ułatwione dzięki wykorzystaniu cewek indukcyjnych oraz informacji wizualnych (np. piktogramów). Na przykład przekazywane informacje mogą być wyświetlane na monitorach. Dobrą praktyką jest zapewnienie, aby w godzinach otwarcia portu lotniczego dostępni byli członkowie personelu biegle posługujący się krajowymi i międzynarodowymi językami migowymi. Informacje powinny być przekazywane co najmniej w tych samych językach, co informacje udostępniane innym pasażerom<sup>(15)</sup>.

Zgodnie z art. 4 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewoźnicy lotniczy i ich przedstawiciele mają obowiązek udostępniać publicznie w dostępnych formach swoje zasady bezpieczeństwa mające zastosowanie do osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a także wszelkie ograniczenia dotyczące przewozu osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Informacje te powinny być dostępne, przejrzyste i łatwe do znalezienia (przynajmniej na stronach internetowych przewoźników lotniczych i ich przedstawicieli).

Zgodnie z załącznikiem II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewoźnicy lotniczy są również zobowiązani do przekazywania wszystkich istotnych informacji dotyczących lotu w przystępnych formach.

Zgodnie z art. 5 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem I do tego rozporządzenia organy zarządzające portami lotniczymi są zobowiązane do przekazywania osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podstawowych informacji w dostępnych formach na temat portu lotniczego, które są im potrzebne do korzystania z lotów w wyznaczonych punktach przylotu i odlotu portów lotniczych.

<sup>(13)</sup> Zob. motyw 5 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

<sup>(14)</sup> Załącznik 5-D do dokumentu ECAC nr 30 stanowi, że osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, które potrzebują pomocy, nie powinny pozostawać bez opieki przez okres dłuższy niż 30 minut.

<sup>(15)</sup> Zob. motyw 13 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

Zgodnie z załącznikiem I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 zarządzający portami lotniczymi muszą dostarczać w przystępnych formach informacje, których osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej potrzebują, aby korzystać z lotów.

Od 28 czerwca 2025 r. organy zarządzające portami lotniczymi i przewoźnicy lotniczy będą zobowiązani do dostarczania informacji transportowych (w tym informacji o podróży udzielanych w czasie rzeczywistym) zgodnie z wymogami dostępności określonymi w dyrektywie (UE) 2019/882. Obowiązek ten dotyczy również stron internetowych, usług opartych na urządzeniach mobilnych, systemów inteligentnej sprzedaży biletów, terminali samoobsługowych i automatów biletowych.

### 3. ZAKRES STOSOWANIA ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 1107/2006

#### 3.1. Zakres terytorialny

Art. 1 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że rozporządzenie to stosuje się do osób niepełnosprawnych oraz do osób o ograniczonej sprawności ruchowej korzystających lub zamierzających skorzystać z handlowych przewozów pasażerskich rozpoczynających się, kończących się lub z przesiadką w porcie lotniczym znajdującym się na terytorium państwa członkowskiego, do którego stosują się postanowienia Traktatu <sup>(16)</sup>.

Art. 1 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 rozszerza zakres stosowania art. 3, 4 i 10 rozporządzenia na pasażerów rozpoczynających lot w porcie lotniczym znajdującym się w państwie trzecim i kończących lot w porcie lotniczym znajdującym się na terytorium państwa członkowskiego, do którego ma zastosowanie Traktat, jeżeli faktyczny przewoźnik lotniczy jest unijnym przewoźnikiem lotniczym. Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 nie ma zatem zastosowania do lotów obsługiwanych przez przewoźników lotniczych spoza UE (tj. przewoźników lotniczych nieposiadających licencji na prowadzenie działalności wydanej przez państwo członkowskie UE), odbywających się z portu lotniczego w państwie trzecim do portu lotniczego znajdującego się na terytorium UE.

#### 3.2. Zakres podmiotowy

##### 3.2.1. Definicja „osób niepełnosprawnych” i „osób o ograniczonej sprawności ruchowej”

Zgodnie z definicją zawartą w art. 2 lit. a) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza „każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby”.

Osoby niepełnosprawne nie są grupą jednorodną i mają różne potrzeby. Niektóre z nich mogą mieć więcej niż jedną niepełnosprawność. Niektóre niepełnosprawności są widoczne, jednak wiele z nich jest ukrytych i nie od razu zauważalnych dla innych (np. niektóre poznamkowe schorzenia neurologiczne i choroby przewlekłe) <sup>(17)</sup>. W szeregu portów lotniczych wdrożono dobrą praktykę polegającą na umożliwieniu osobom z ukrytymi niepełnosprawnościami zidentyfikowania się jako potrzebujące pomocy poprzez noszenie odpowiednio zaprojektowanej zawieszki, bransoletki itp.

Do celów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 niepełnosprawność może mieć charakter trwały, a czasem jedynie tymczasowy (np. złamana kość). Objawy niepełnosprawności mogą mieć charakter przejściowy, w związku z czym osoby mogą być faktycznie niezdolne do pracy lub mieć ograniczoną mobilność w określonym czasie, ale będą w pełni sprawne w innym czasie.

<sup>(16)</sup> Zgodnie z art. 355 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE) prawo Unii nie ma zastosowania do państw i terytoriów wymienionych w załączniku II do TFUE (zob. załącznik II do TFUE <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT>). Natomiast powyższe państwa i terytoria podlegają specjalnym uzgodnieniom stowarzyszeniowym określonym zgodnie z częścią czwartą TFUE. Ponadto zgodnie z Aktem przystąpienia Danii prawo UE nie ma zastosowania do Wysp Owczych. Wyspy Owcze należy zatem uznać za państwo trzecie w rozumieniu rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

Z kolei zgodnie z art. 355 TFUE postanowienia Traktatów mają zastosowanie do francuskich departamentów zamorskich (tj. Gwadelupy, Gujany Francuskiej, Martyniki, Reunion, Saint-Barthélemy i Saint-Martin), Azorów, Madery i Wysp Kanaryjskich. Terytoria te stanowią zatem część państwa członkowskiego, do którego ma zastosowanie Traktat w rozumieniu rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 ma również zastosowanie do Islandii i Norwegii (zgodnie z postanowieniami Porozumienia EOG) i do Szwajcarii (zgodnie z Umową między Wspólnotą Europejską a Konfederacją Szwajcarską w sprawie transportu lotniczego z 1999 r.).

<sup>(17)</sup> Międzynarodowa Rada Portów Lotniczych w Europie (ACI Europe) opublikowała w 2024 r. swoje wytyczne dla organów zarządzających portami lotniczymi pt. „Wspieranie pasażerów z niewidocznymi niepełnosprawnościami”. Wytyczne te opisują najpowszechniejsze rodzaje ukrytych niepełnosprawności i zawierają praktyczne wskazówki dotyczące tego, jak pomóc osobom niepełnosprawnym: <https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf>.

Coraz większe rozmiary i złożoność lotnisk oraz krótki czas na dotarcie do bramki odlotu mogą sprawić, że osoby, które w innych okolicznościach byłyby samodzielne, poproszą o pomoc. Chociaż mogą one nie potrzebować pomocy w codziennym życiu, przejście długiego dystansu na lotnisku w ograniczonym czasie może okazać się dla nich niemożliwe.

Dlatego zaleca się, aby organy zarządzające portami lotniczymi stosowały przyjazny dla użytkownika, łatwy w nawigacji układ portów lotniczych oraz jasne, niebudzące wątpliwości oznakowanie, ograniczały do minimum długość przejścia oraz przekazywały pasażerom informacje o wszelkich ważnych szczegółach dotyczących ich lotów i zmianach tych szczegółów (np. bramka odlotu), gdy tylko takie informacje staną się dostępne.

W przypadku zwrócenia się o pomoc przez osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej każdą taką prośbę należy ocenić indywidualnie, aby zapewnić pomoc w sposób proporcjonalny do rzeczywistych potrzeb danej osoby w danym środowisku (portu lotniczego lub samolotu) i danych warunkach lotu, przy czym oczekuje się, że pomoc zostanie udzielona bez nieuzasadnionych ograniczeń. W tym kontekście warto podkreślić, że niektórzy pasażerowie mogą potrzebować pomocy jedynie w samym porcie lotniczym (lub nawet tylko w niektórych portach lotniczych, w zależności od wielkości i specyfiki portu lotniczego), ale nie na pokładzie statku powietrznego.

Oznacza to, że jeżeli przewoźnik lotniczy ogranicza liczbę pasażerów niepełnosprawnych na pokładzie w celu zapewnienia zgodności z zasadami bezpieczeństwa lotniczego, może on stosować takie ograniczenia wyłącznie do pasażerów, którzy potrzebują pomocy na pokładzie, a nie do tych osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które potrzebują pomocy wyłącznie w porcie lotniczym, aby dotrzeć do bramki startowej i, po przylocie, opuścić port lotniczy.

### **3.2.2. Żądanie od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej okazania dowodu potwierdzającego ich stan zdrowia**

W rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 nie przewidziano wymogu okazywania przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej dowodu potwierdzającego ich stan zdrowia w celu uzasadnienia ich prośby o pomoc. W związku z tym przewoźnicy lotniczy nie mogą żądać przedstawienia takich dowodów jako warunku wstępnego udzielenia pomocy.

Można jednak przeprowadzić specjalne szczegółowe dochodzenie, jeśli przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel, organizator wycieczek, organ zarządzający portem lotniczym lub przedsiębiorstwo, które zapewnia specjalną pomoc w imieniu organu zarządzającego portem lotniczym, ma uzasadnione podstawy, aby podejrzewać potencjalne nadużycie ze strony pasażera w celu skorzystania z bezpłatnej pomocy. Takie dochodzenie należy przeprowadzić z najwyższą starannością i ostrożnością, biorąc pod uwagę godność i prawo do prywatności danego pasażera. Wykrycie nadużycia może skutkować odmową udzielenia pomocy.

Jeśli pasażer cierpi na schorzenie, które zagraża jego bezpiecznemu transportowi lub zdrowiu innych pasażerów i załogi<sup>(18)</sup>, przewoźnik lotniczy, jego przedstawiciel lub organizator wycieczek może zażądać zaświadczenia lekarskiego w celu ustalenia, czy pasażer jest zdolny do odbycia lotu. Dobrą praktyką jest akceptowanie przez przewoźników lotniczych „kart zezwoleń lekarskich dla osób często podróżujących”, w których lekarz zaświadcza, że pasażer cierpiący na chorobę przewlekłą jest zdolny do odbycia lotu i nie ma potrzeby uzyskiwania zezwolenia lekarskiego na każdą podróż w okresie ważności karty<sup>(19)</sup>.

W przypadku stwierdzenia, że dana osoba nie jest zdolna do lotu z przyczyn medycznych (ponieważ istnieje ryzyko, że transport nie może zostać przeprowadzony w bezpieczny sposób albo ponieważ może to zagrazić bezpieczeństwu lotu), przewoźnik lotniczy jest uprawniony do odmowy przewozu tej osoby<sup>(20)</sup>.

Art. 2 lit. j) rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady<sup>(21)</sup> stanowi również, że przedsiębiorstwa lotnicze mogą odmówić przewozu osób, które nie są zdolne do lotu pod względem medycznym. W związku z tym prawa pasażerów związane z odmową przyjęcia na pokład na podstawie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nie mają zastosowania do osoby, której odmówiono przyjęcia na pokład z powodu racjonalnego uzasadnienia (w tym w przypadku, gdy powodem odmowy był fakt, że dana osoba została uznana za niezdolną do lotu z medycznego punktu widzenia).

<sup>(18)</sup> Rezolucja IATA nr 700 (przyjmowanie i przewóz pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się) (wydanie 22., czerwiec 2022 r.) określa okoliczności, w których może być wskazane wymaganie zgody lekarza od danego pasażera.

<sup>(19)</sup> Zob. pkt 3.1.3 dotyczący karty lekarskiej osób często podróżujących (FREMEC) w rezolucji IATA nr 700 (przyjmowanie i przewóz pasażerów z ograniczoną możliwością poruszania się) (wydanie 22., czerwiec 2002 r.).

<sup>(20)</sup> Zgodnie z pkt CAT.GEN.MPA.105 (Obowiązki dowódcy (lotu)) określonym w załączniku IV. Podczęść A rozporządzenia Komisji (UE) nr 965/2012 ustanawiającego wymagania techniczne i procedury administracyjne odnoszące się do operacji lotniczych zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 216/2008 (Dz.U. L 296 z 25.10.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj>).

<sup>(21)</sup> Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).



### 3.2.3. Czynniki, które mogą być potencjalną przyczyną ograniczonej sprawności ruchowej

#### 3.2.3.1. Wiek

Niesprawność u pasażera związana z jego podeszłym wiekiem może skutkować bardziej ograniczoną sprawnością ruchową niż u przeciętnego pasażera. W razie potrzeby problem takiej ograniczonej sprawności ruchowej należy rozwiązać przez zapewnienie odpowiedniej pomocy.

Istnieje kilku przewoźników lotniczych oferujących usługę dla małoletnich bez opieki, w ramach której dzieci mogą podróżować same bez osoby dorosłej, krewnego lub opiekuna pod nadzorem personelu linii lotniczej. Tacy małoletni bez opieki nie są objęci zakresem rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, a pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej nie zastąpi usług dla małoletnich bez opieki.

Nie należy wykluczać możliwości udzielenia pomocy przewidzianej w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 w przypadku osób dorosłych podróżujących z małymi dziećmi (w szczególności niemowlętami), których wiek może ograniczać ich mobilność w porcie lotniczym (np. mogą one nie być w stanie pokonać w krótkim czasie dużych odległości w dużych portach lotniczych lub poradzić sobie ze schodami w przypadku braku wind). W takich sytuacjach można zapewnić pomoc w niesieniu bagażu w porcie lotniczym, aby towarzysząca osoba dorosła mogła skupić się na pomocy małym dzieciom w poruszaniu się.

#### 3.2.3.2. Cięża

Przewoźnicy lotniczy nie mają obowiązku przewożenia pasażerek w ciąży, jeśli względy zdrowotne lub względy bezpieczeństwa nie pozwalają im na odbycie lotu. Jeżeli jednak mobilność ciężarnej pasażerki jest ograniczona (np. pod względem możliwości szybkiego i łatwego poruszania się po dużym porcie lotniczym), a zwłaszcza w punktach przesiadkowych, można uznać, że taka sytuacja wchodzi w zakres rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

#### 3.2.3.3. Otyłość

Jeżeli stan zdrowia osób otyłych wyraźnie ogranicza ich mobilność (np. uniemożliwiając im łatwe przemieszczanie się po porcie lotniczym lub w środowisku lotniczym), osoby takie można uznać za osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Podobnie jak w przypadku każdej innej kategorii osób o ograniczonej sprawności ruchowej, osoby otyłe mogą mieć ograniczony dostęp do podróży lotniczych ze względu na wymogi bezpieczeństwa (np. z powodu braku dostępności odpowiednich miejsc siedzących, czy to pod względem rozmiaru lub wytrzymałości samego siedzenia, czy też pasów bezpieczeństwa).

## 4. SZKOLENIA

Szkolenia są ważnym elementem służącym zapewnieniu zgodności z wymogami rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Personel przewoźników lotniczych i organów zarządzających portami lotniczymi (w tym wszelkich podwykonawców pracujących w ich imieniu), którzy mają bezpośredni kontakt z podróżnymi, musi przejść odpowiednie szkolenie.

Organizując szkolenie swoich pracowników, zarządzający portami lotniczymi i przewoźnicy lotniczy powinni uwzględnić dokument ECAC nr 30 część I sekcja 5 <sup>(2)</sup>.

Szkolenia powinny być dostosowane do konkretnych potrzeb zawodowych oraz odpowiednich obowiązków prawnych określonych w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 lub w innych przepisach międzynarodowych, unijnych lub krajowych.

Zgodnie z art. 11 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 istnieją trzy poziomy obowiązków w zakresie szkoleń:

- a) personel pracujący w imieniu organów zarządzających portami lotniczymi i przewoźników lotniczych (w tym zatrudniony przez podwykonawców), który udziela bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, musi przejść szkolenie dające mu konkretną i skuteczną wiedzę na temat sposobu zaspokajania potrzeb takich pasażerów <sup>(3)</sup>;

<sup>(2)</sup> Zob. motyw 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

<sup>(3)</sup> Na przykład pośrednicy dokonujący rezerwacji i personel centrów obsługi telefonicznej przewoźników lotniczych powinni przejść specjalne szkolenie w zakresie sposobów wyszukiwania informacji na temat niepełnosprawności lub ograniczenia sprawności ruchowej, typowych potrzeb osób z daną niepełnosprawnością lub ograniczoną sprawnością ruchową w zakresie pomocy oraz sposobów rejestracji informacji dotyczących pomocy i zapewnienia ich prawidłowego przekazywania. Podczas szkolenia dotyczącego udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej należy również omówić aspekty zdrowia i bezpieczeństwa, aby zapewnić, że zdrowie i bezpieczeństwo personelu nie jest narażone podczas udzielania pomocy.

- b) personel pracujący w imieniu organów zarządzających portem lotniczym lub przewoźników lotniczych w porcie lotniczym, mający bezpośredni kontakt z osobami podróżującymi, musi przejść szkolenie w zakresie równego traktowania osób niepełnosprawnych i świadomości niepełnosprawności<sup>(24)</sup>. Ten obowiązek szkoleniowy jest mniej wymagający, a poziom szkolenia jest bardziej ogólny niż szkolenie personelu (o którym mowa w poprzednim punkcie), który zapewnia bezpośrednią pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Ma on jednak zastosowanie do większej grupy pracowników;
- c) wszyscy nowi pracownicy przewoźników lotniczych i organów zarządzających portami lotniczymi (w tym ci, którzy nie pracują w bezpośrednim kontakcie z podróżnymi)<sup>(25)</sup> muszą przejść szkolenie w zakresie niepełnosprawności. Poziom i intensywność szkoleń powinny zależeć od tego, czy personel ma bezpośredni kontakt z podróżnymi. Jeśli nie ma takiego związku, można zapewnić szkolenie najmniej wymagające i najbardziej ogólne z trzech rodzajów szkoleń określonych w art. 11 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

Organy zarządzające portami lotniczymi i przewoźnicy lotniczy muszą zapewnić, aby cały ich personel regularnie przechodził szkolenia przypominające.

Wszyscy pracownicy zajmujący się transportem lotniczym powinni przejść odpowiednie szkolenie. Na przykład biura podróży powinny przejść szkolenie umożliwiające zrozumienie potrzeb i rodzaju pomocy wymaganej przez poszczególne kategorie osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Podobnie pracownicy ochrony powinni przejść szkolenie na temat tego, jak przeprowadzać kontrole bezpieczeństwa z pełnym poszanowaniem godności osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Treść programów szkoleniowych powinna być konsultowana z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Operatorzy portów lotniczych i statków powietrznych powinni rozważyć zaangażowanie tych organizacji w ocenę treści swoich programów szkoleniowych oraz, w miarę możliwości, w przeprowadzanie samych szkoleń<sup>(26)</sup>.

Dokument ECAC nr 30 część I sekcja 5 zawiera wytyczne dotyczące zakresu, treści i organizacji poszczególnych programów szkoleniowych<sup>(27)</sup>, które przewoźnicy lotniczy i zarządzający portami lotniczymi powinni uwzględnić przy opracowywaniu swoich programów szkoleniowych<sup>(28)</sup>.

## 5. ZASADY MAJĄCE ZASTOSOWANIE DO PRZYGOTOWANIA PODRÓŻY

### 5.1. Dostępność stron internetowych portów lotniczych i przewoźników lotniczych oraz usług opartych na urządzeniach mobilnych, w tym aplikacjach mobilnych

Strony internetowe i usługi oparte na urządzeniach mobilnych (w tym aplikacje mobilne portów lotniczych i przewoźników lotniczych) odgrywają kluczową rolę w dostarczaniu informacji klientom podczas rezerwacji biletów lotniczych i zgłaszania potrzeb w zakresie pomocy. Przy projektowaniu takich dostępnych stron internetowych należy zawsze uwzględniać istniejące międzynarodowe wytyczne<sup>(29)</sup> i normy UE<sup>(30)</sup> dotyczące zaspokajania potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W załączniku 5-J do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5 opisano szczegółowo normy, które porty lotnicze i przewoźnicy lotniczy powinni stosować, aby ich strony internetowe i aplikacje mobilne były dostępne dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Normy te stanowią w szczególności, że informacje dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej powinny być łatwe do znalezienia i znajdować się na jednej stronie, na którą można przejść za pomocą zaledwie jednego kliknięcia ze strony głównej przewoźnika lotniczego lub portu lotniczego. Od 28 czerwca 2025 r. organy zarządzające portami lotniczymi i przewoźnicy lotniczy będą zobowiązani do udostępniania swoich stron internetowych i usług opartych na urządzeniach mobilnych (w tym aplikacjach mobilnych) osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej na równi ze wszystkimi innymi pasażerami – zgodnie z art. 2 ust. 2 lit. c) pkt (i) i (ii) dyrektywy (UE) 2019/882.

<sup>(24)</sup> Kategoria ta powinna również obejmować dowódców statków powietrznych, tak aby mogli oni podejmować świadome decyzje w sprawie wejścia na pokład osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Szczególną uwagę należy zwrócić na ich szkolenie w zakresie „ukrytych niepełnosprawności”.

<sup>(25)</sup> Na przykład personel obsługi naziemnej powinien zostać przeszkolony w zakresie obsługi sprzętu do poruszania się.

<sup>(26)</sup> Zob. załącznik 5-G do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.

<sup>(27)</sup> Zob. w szczególności załącznik 5-G do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.

<sup>(28)</sup> Zob. motyw 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

<sup>(29)</sup> W szczególności Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych (WCAG) 2.1.: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>.

<sup>(30)</sup> Zob. np. zharmonizowana norma europejska dotycząca dostępności ICT (EN 301 549): <https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility>.

## 5.2. Informacje na temat zasad bezpieczeństwa i ograniczeń stosowanych przez linie lotnicze w związku z przewozem osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Zgodnie z art. 4 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 „przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel udostępnia publicznie, w dostępnych formach i przynajmniej w tych samych językach, co informacje udostępnione innym pasażerom, zasady bezpieczeństwa, które stosuje do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również wszelkie ograniczenia dotyczące ich przewozu lub przewozu sprzętu do poruszania się ze względu na rozmiary samolotu”. Organizator wycieczek „udostępnia [jednak] takie zasady bezpieczeństwa i ograniczenia dotyczące lotów objętych zorganizowanymi podróżami, wakacjami i wycieczkami, które organizuje, sprzedaje lub oferuje do sprzedaży”.

Informacje takie powinny obejmować co najmniej <sup>(31)</sup>: wszelkie ograniczenia związane z wymogami bezpieczeństwa lub ograniczenia wynikające z rozmiaru samolotu; sytuacje, w których osoba towarzysząca jest zobowiązana do udzielenia pomocy w zakresie bezpieczeństwa; brak dostępnych toalet; brak ruchomych podłokietników w przypadku siedzeń przy przejściu; wymiary siedzenia i wielkość przejścia związane z wymogami bezpieczeństwa lub wielkością samolotu; informacje na temat dostępności wewnątrz samolotu; informacje, czy linia lotnicza posiada wózki inwalidzkie znajdujące się na pokładzie umożliwiające dostęp do toalet; informacje na temat transportu sprzętu medycznego i certyfikowanych psów przewodników; informacje na temat dostępności tlenu medycznego; informacje na temat sposobu uzyskania pomocy; informacje na temat tego, jak złożyć skargę. Język powinien być prosty i jasny. Przewoźnicy lotniczy powinni zapewnić, aby informacje te były łatwo dostępne na ich stronach internetowych i za pośrednictwem ich obsługi klienta, tak aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły podjąć świadomą decyzję o tym, czy podróżować danym lotem, biorąc pod uwagę procedury bezpieczeństwa i pomoc udzielaną na pokładzie.

W miarę możliwości informacje takie powinny zostać udostępnione pasażerom przed dokonaniem rezerwacji lub przynajmniej niezwłocznie po ich uzyskaniu.

## 5.3. Rezerwowanie

Aby usprawnić uprzednie zgłaszanie przewoźnikom lotniczym potrzeb klientów w zakresie pomocy (w tym za pośrednictwem ich przedstawicieli i organizatorów wycieczek) oraz aby zapewnić maksymalną dostępność dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, klienci powinni mieć możliwość dokonywania rezerwacji telefonicznie albo przez internet. Przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele i organizatorzy wycieczek, którzy zachęcają klientów do dokonywania rezerwacji wyłącznie na stronie internetowej, powinni uwzględnić fakt, że niektóre osoby mogą nie mieć dostępu do ich stron internetowych ze względu na swoją niepełnosprawność <sup>(32)</sup>.

Osoby, które rezerwują bilety za pośrednictwem stron internetowych, mogą jednak preferować udzielenie telefonicznej informacji na temat pomocy, jakiej wymagają ze względu na ich konkretne potrzeby. Umożliwia to pośrednikom dokonującym rezerwacji zadanie istotnych pytań i lepsze zrozumienie potrzeb klienta w zakresie pomocy. Dobrą praktyką dla przewoźników lotniczych jest ustanowienie specjalnych bezpłatnych linii telefonicznych (w tym usług przekazu wideo w krajowym języku migowym) oraz powołanie zespołu specjalizującego się w rozpatrywaniu spraw związanych z wnioskami o udzielenie pomocy. Przed przyjęciem rezerwacji od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele i organizatorzy wycieczek powinni dołożyć wszelkich racjonalnych starań w celu sprawdzenia, czy istnieją względy bezpieczeństwa, dla których takie osoby nie mogą wejść na pokład danego lotu <sup>(33)</sup>.

Zaleca się, aby inni pośrednicy stosowali takie samo podejście. Terminowa wymiana informacji przez przewoźników lotniczych z tymi innymi pośrednikami ma zasadnicze znaczenie dla umożliwienia pasażerom uzyskania właściwych informacji.

Przedstawiciele przewoźników lotniczych powinni informować klientów, aby przed lotem sprawdzali ograniczenia w zakresie bezpieczeństwa i ochrony stosowane przez przewoźnika lotniczego, ponieważ takie ograniczenia mogłyby mieć wpływ na przewóz sprzętu medycznego lub sprzętu do poruszania się (np. niektórych rodzajów baterii do sprzętu do poruszania się). W przypadku podróży ze sprzętem do poruszania się przedstawiciele przewoźników lotniczych powinni doradzać w sprawie zasad odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie sprzętu do poruszania się, tak aby klienci mogli rozważyć, czy złożyć specjalną deklarację interesu <sup>(34)</sup> lub wykupić odpowiednią polisę ubezpieczeniową.

<sup>(31)</sup> Zob. załącznik 5-J do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.

<sup>(32)</sup> Należy również rozważyć zapewnienie telefonu tekstowego umożliwiającego dostępność osobom niesłyszącym i niedosłyszącym.

<sup>(33)</sup> Zob. motyw 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

<sup>(34)</sup> Zob. rozdział 9 niniejszych wytycznych interpretacyjnych na temat specjalnej deklaracji interesu.

Oferując loty łączone osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, przewoźnicy lotniczy i biura podróży powinni zapewnić pasażerom wystarczająco dużo czasu, aby zdążyć na lot łączony, biorąc pod uwagę fakt, że mogą potrzebować więcej czasu niż inni pasażerowie.

#### 5.4. Uprzednie zgłoszenie potrzeb w zakresie udzielenia pomocy

Upřednie zgłoszenie ma zasadnicze znaczenie dla zapewnienia odpowiedniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które o taką pomoc wnioskują. Dzięki temu odpowiedzialni pracownicy poznają potrzeby tych osób oraz będą gotowi i będą mogli zapewnić niezbędny sprzęt, a zasoby przewoźników lotniczych i zarządzających portami lotniczymi zostaną skutecznie wykorzystane.

##### 5.4.1. Uprzednie zgłoszenie potrzeby zapewnienia pomocy

Zgodnie z art. 7 ust. 1 i 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, aby być uprawnione do otrzymania odpowiedniej pomocy, muszą upřednio zgłosić swoje potrzeby w zakresie pomocy oraz, w stosownych przypadkach, potrzebę transportu sprzętu do poruszania się<sup>(35)</sup> oraz potrzebę zapewnienia certyfikowanego psa przewodnika co najmniej 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu. W takich przypadkach organ zarządzający portem lotniczym jest odpowiedzialny za zapewnienie, aby pomoc była udzielana w taki sposób, aby dana osoba mogła skorzystać z lotu, na który posiada rezerwację.

Upřednie zgłoszenie nie może nigdy wiązać się z jakimikolwiek dodatkowymi opłatami, niezależnie od tego, w jaki sposób dokonuje się rezerwacji lub upředniego zgłoszenia. Na przykład niedopuszczalne jest wymaganie od pasażerów korzystania z linii telefonicznych o podwyższonej opłacie w celu upředniego zgłoszenia potrzeb w zakresie pomocy.

Nawet jeżeli osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej nie zgłosi wcześniej potrzeby w zakresie pomocy lub zgłosi ją później niż 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu, zgodnie z art. 7 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 organ zarządzający portem lotniczym jest zobowiązany do podjęcia wszelkich racjonalnych starań w celu udzielenia pomocy w taki sposób, aby zainteresowana osoba mogła skorzystać z lotu, na który posiada rezerwację. Aby udzielić odpowiedniej pomocy, należy przekazać przewoźnikowi lotniczemu następujące informacje:

- a) charakter i opis potrzeb w zakresie pomocy (w szczególności w odniesieniu do osób towarzyszących), bagażu oraz, w miarę możliwości, wskazanie, kiedy i gdzie wymagana jest pomoc;
- b) opis wszelkiego sprzętu do poruszania się, w tym ilość, model, wymiary, masę, rodzaj baterii i liczbę watogodzin oraz instrukcję obsługi (jeżeli jest dostępna);
- c) opis wszelkiego sprzętu medycznego (np. tlen medyczny, respirator lub maska ochronna);
- d) czy pasażerowi towarzyszy certyfikowany pies przewodnik;
- e) czy wymagany jest pokładowy wózek inwalidzki<sup>(36)</sup>.

Każda niepełnosprawność jest inna, w związku z czym osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć możliwość dostarczenia dodatkowych informacji uzupełniających ich wnioski o udzielenie pomocy. W ramach dobrej praktyki przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele i organizatorzy wycieczek powinni umożliwić osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podanie dodatkowych informacji w polu tekstowym w ramach upředniego zgłoszenia – oprócz kodu SSR (od ang. *Special Services Request* (prośba o usługę specjalną)) stosowanego przez Zrzeszenie Międzynarodowego Transportu Lotniczego (IATA), który służy do ogólnego opisu ich potrzeb w zakresie pomocy. Ponadto osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć również możliwość łatwego przekazania takich dodatkowych informacji po zgłoszeniu po raz pierwszy prośby o pomoc, między innymi za pośrednictwem strony „Zarządzanie rezerwacją” na stronie głównej przewoźnika lotniczego; pocztą elektroniczną do przewoźnika lotniczego lub jego przedstawiciela lub organizatora wycieczek; telefonicznie do przewoźnika lotniczego, jego przedstawiciela lub organizatora wycieczek.

<sup>(35)</sup> Zob. załączniki I i II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

<sup>(36)</sup> W rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 nie przewidziano wyraźnego zobowiązania przewoźników lotniczych do przewożenia wózków inwalidzkich na pokładzie. W pkt 5.5 dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5 zaleca się jednak państwom członkowskim ECAC nałożenie na przewoźników lotniczych obowiązku przewożenia co najmniej jednego wózka inwalidzkiego na pokładzie nowych statków powietrznych i statków powietrznych po istotnej renowacji, jeżeli dany statek powietrzny ma przynajmniej 100 miejsc.

W załączniku II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 nałożono na przewoźników lotniczych obowiązek udzielania odpowiedniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przy przemieszczaniu się z miejsca siedzącego do toalety, jeżeli zajdzie taka konieczność, a w razie potrzeby głównym narzędziem udzielania takiej pomocy są wózki inwalidzkie znajdujące się na pokładzie.

Organizacje reprezentujące osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, przewoźnicy lotniczy, biura podróży i organy zarządzające portami lotniczymi powinny odgrywać aktywną rolę w podnoszeniu świadomości i zachęcaniu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do terminowego zgłaszania, w miarę możliwości, swoich potrzeb w zakresie pomocy. Czyniąc to, powinni informować o możliwych negatywnych konsekwencjach braku uprzedniego zgłoszenia swoich potrzeb. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny być również zachęcane do wcześniejszego zgłaszania swoich potrzeb w zakresie pomocy – najlepiej w momencie rezerwacji lotu, a w każdym razie co najmniej 48 godzin przed planowanym odlotem. W tym celu w porcie lotniczym pasażerom, którzy nie zgłosili wcześniej swoich potrzeb w zakresie pomocy, można rozdawać mieszczące się w portfelu karty zawierające informacje o tym, jak wstępnie zgłosić potrzeby w zakresie pomocy oraz o ewentualnych negatywnych konsekwencjach braku takiego uprzedniego zgłoszenia <sup>(37)</sup>.

Aby umożliwić pasażerom udowodnienie, że dokonali uprzedniego zgłoszenia swoich potrzeb w zakresie pomocy w odpowiednim czasie, w ramach dobrej praktyki przewoźnicy lotniczy, biura podróży i organizatorzy wycieczek, a także inni pośrednicy, którzy otrzymują uprzednie zgłoszenia potrzeb w zakresie pomocy, powinni dostarczać pasażerowi pisemne potwierdzenie tego faktu (np. w formie elektronicznej (np. pocztą elektroniczną) lub na karcie pokładowej). Jeżeli nie doszło do przekazania zgłoszenia między przewoźnikiem lotniczym, biurem podróży, organizatorem wycieczek i organem zarządzającym portem lotniczym, pasażer może przedstawić pisemne potwierdzenie takie jak dowód *prima facie*, że dokonał uprzedniego zgłoszenia swoich potrzeb w zakresie pomocy w odpowiednim czasie i za pomocą uzgodnionych metod.

#### **5.4.2. Spoczywający na przewoźnikach lotniczych, ich przedstawicielach i organizatorach wycieczek obowiązek ułatwiania uprzedniego zgłaszania i przekazywania go odpowiednim podmiotom**

Art. 6 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 zobowiązuje przewoźników lotniczych, ich przedstawicieli i organizatorów wycieczek do podejmowania wszelkich niezbędnych środków w celu otrzymywania zgłoszeń próśb o pomoc dokonanych przez osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej we wszystkich ich punktach sprzedaży na terytorium państw członkowskich, do których ma zastosowanie Traktat. Obowiązek ten dotyczy również sprzedaży telefonicznej i przez internet.

Dobłą praktyką jest również stosowanie przez innych pośredników zasad, o których mowa w art. 6 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej należy zapewnić alternatywne środki komunikacji (np. strona internetowa, czat internetowy, poczta elektroniczna i bezpośrednia linia telefoniczna <sup>(38)</sup>), tak aby mogły one wcześniej zgłosić swoje potrzeby w zakresie pomocy. Zapewni to skuteczne stosowanie prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do pomocy, o którym mowa w art. 7 ust. 1 i art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

Potrzeba pomocy na miejscu jest często związana z układem terminali portów lotniczych i odległościami do przejścia. Pasażer może zatem potrzebować pomocy przy wylocie, a nie w momencie przylotu i podczas przesiadek – lub odwrotnie. Pasażerowie powinni zatem mieć możliwość dokonania uprzedniego zgłoszenia potrzeby w zakresie pomocy, jakiej potrzebują w danym porcie lotniczym odlotu lub przylotu każdego segmentu lotu, tak aby organy zarządzające portami lotniczymi mogły lepiej przydzielać swoje zasoby i udzielać lepszej jakości pomocy.

Pośrednicy dokonujący rezerwacji linii lotniczych muszą być świadomi wszelkich przepisów i ograniczeń, które mogłyby uniemożliwić przewóz pasażera lub udzielenie wymaganej pomocy.

Oprócz szkolenia swoich własnych agentów sprzedaży i odpowiedniego personelu zajmującego się obsługą klienta w kontaktach z pasażerami wymagającymi pomocy przewoźnicy lotniczy powinni aktywnie współpracować ze swoją siecią biur podróży i organizatorów wycieczek, aby zapewnić prawidłowe gromadzenie informacji od pasażerów potrzebujących pomocy.

Zaleca się, aby inni, niezależni pośrednicy byli świadomi wszelkich przepisów i ograniczeń, które mogłyby uniemożliwić przewóz osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej albo świadczenie niezbędnej pomocy. Muszą oni również mieć możliwość zwrócenia się do pasażera o wszelkie istotne informacje niezbędne do ustalenia charakteru wymaganej pomocy. Terminowe przekazywanie tych informacji między przewoźnikami lotniczymi a tymi niezależnymi pośrednikami ma zasadnicze znaczenie dla umożliwienia pasażerom uzyskania odpowiednich informacji (zwłaszcza w okolicznościach, w których zastosowanie mają szczególne warunki i prawa).

<sup>(37)</sup> Zob. załącznik 5-H do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.

<sup>(38)</sup> Zob. załącznik 5-J do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.

Art. 7 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że zgłoszenie o szczególnych potrzebach pasażera w zakresie pomocy dotyczy również lotu powrotnego, jeżeli na dalszy lot i lot powrotny została zawarta umowa z tym samym przewoźnikiem lotniczym. Oznacza to, że osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie muszą wielokrotnie zgłaszać swoich potrzeb w przypadku lotu powrotnego. Dobrą praktyką jest rejestrowanie potrzeb w zakresie pomocy pasażera z trwałą niepełnosprawnością lub niepełnosprawnością ruchową, który często podróżuje z tym samym przewoźnikiem lotniczym (za zgodą pasażera) i wykorzystywanie tych informacji przy kolejnych rezerwacjach, aby uniknąć konieczności dokonywania nowego uprzedniego zgłoszenia za każdym razem, gdy taki pasażer rezerwuje lot.

Przetwarzanie danych osobowych, w tym gromadzenie i przechowywanie danych osobowych podczas wstępnego zgłaszania potrzeb w zakresie pomocy oraz ich przekazywanie organowi zarządzającemu portem lotniczym lub faktycznemu przewoźnikowi w celu wypełnienia obowiązków w zakresie pomocy, musi być w pełni zgodne z unijnymi przepisami o ochronie danych<sup>(39)</sup>.

### 5.5. Odmowa rezerwacji lub wstępu na pokład

Zakaz odmowy rezerwacji lub wstępu na pokład osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej jest jedną z zasad przewodnich zapisanych w art. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006<sup>(40)</sup>.

Art. 4 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewiduje dwa odstępstwa od tej zasady: a) jeżeli nie jest możliwe przewiezienie danej osoby i zachowanie zgodności z wymogami bezpieczeństwa ustanowionymi przez prawo lub decyzją organu, który wydał certyfikat przewoźnika lotniczego; b) jeżeli rozmiar statku powietrznego lub jego drzwi czynią fizycznie niemożliwym wprowadzenie na pokład lub przewóz tej osoby.

Z tych dwóch odstępstw należy korzystać wyłącznie wtedy, gdy rozważono wszystkie rozsądne opcje umożliwiające danej osobie podróżowanie i uznano, że nie są one wykonalne.

W wielu sytuacjach wymogi bezpieczeństwa mogą być spełnione przy pomocy osoby towarzyszącej pełniącej funkcję asystenta ds. bezpieczeństwa. W takich sytuacjach przewoźnik lotniczy, jego przedstawiciel lub organizator wycieczek mogą (zgodnie z art. 4 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006) zażądać, aby pasażerowi towarzyszyła osoba, która może udzielić niezbędnej pomocy w zakresie bezpieczeństwa.

Fakt, że pasażer nie zgłosił swoich potrzeb w zakresie pomocy lub nie dostarczył wystarczających informacji na temat tych potrzeb, sam w sobie nie uzasadnia odmowy przyjęcia rezerwacji lub przyjęcia na pokład tych pasażerów.

Aby umożliwić pasażerom podjęcie świadomej decyzji o sposobie rezerwacji lotu bez ryzyka odmowy przyjęcia na pokład samolotu oraz aby uniemożliwić przewoźnikom lotniczym odmowę przyjęcia na pokład osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, art. 4 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że przewoźnicy lotniczy muszą udostępniać publicznie w dostępnych formach zasady bezpieczeństwa, które stosują do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również wszelkie ograniczenia dotyczące przewozu sprzętu do poruszania się ze względu na rozmiary samolotu.

Jeżeli przewoźnik lotniczy odmawia rezerwacji lub zabrania na pokład z przyczyn określonych w art. 4 ust. 1, przewoźnik lotniczy, jego przedstawiciel, organizator wycieczek zobowiązany jest zgodnie z tym samym przepisem do podjęcia należytych starań w celu zaproponowania pasażerowi możliwego do zaakceptowania rozwiązania alternatywnego. Stosowanie tej samej praktyki przez innych pośredników jest również dobrym rozwiązaniem.

Przewoźnicy lotniczy są zobowiązani do informowania osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej (najlepiej na etapie uprzedniego zgłoszenia, ale w każdym razie tak szybko, jak to możliwe) o powołaniu się na jedno z dwóch odstępstw określonych w art. 4 ust. 1. Podróżny, którego dotyczy ta sytuacja, będzie mógł wówczas dokonać alternatywnych ustaleń. Wynika to z brzmienia art. 4 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, w którym wymaga się, aby informacje były przekazywane „niezwłocznie”.

Przewoźnicy lotniczy powinni zatem z wyprzedzeniem informować pasażerów o wszelkich istotnych okolicznościach (takich jak zmiana przewoźnika lub statku powietrznego), które mogą mieć wpływ na ich zdolność do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

<sup>(39)</sup> Zob. motyw 12 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Zob. również rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

<sup>(40)</sup> Zob. pkt 2.1.1 niniejszych wytycznych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, jeżeli pasażerowi odmówiono zabrania na pokład z powodu niepełnosprawności lub ograniczonej sprawności ruchowej, pasażerowi temu i każdej osobie towarzyszącej temu pasażerowi, pełniącej rolę asystenta ds. bezpieczeństwa wymaganego przez przewoźnika lotniczego należy zaoferować (zgodnie z art. 8 rozporządzenia (WE) nr 261/2004) albo (i) wybór między pełnym zwrotem kosztu biletu (a prawem do lotu powrotnego w przypadku lotu z wieloma przystankami), albo (ii) lot alternatywny. Prawo do lotu powrotnego lub alternatywnego jest uzależnione od tego, czy pasażer z niepełnosprawnością lub pasażer o ograniczonej sprawności ruchowej jest w stanie spełnić obowiązkowy wymóg bezpieczeństwa lotu powrotnego lub lotu alternatywnego.

Jeżeli przewoźnik lotniczy odmawia przyjęcia na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej z naruszeniem przepisów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, osoba ta ma prawo do odszkodowania (zgodnie z art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004); zmiany rezerwacji lub zwrotu ceny biletu; oraz pomocy (zgodnie z art. 8 i 9 rozporządzenia (WE) nr 261/2004) <sup>(41)</sup>.

Zgodnie z art. 4 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel lub organizator wycieczek, którzy odmawiają przyjęcia rezerwacji ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową, muszą niezwłocznie poinformować o tym osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej. Zapobiega to arbitralnej odmowie przewozu osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Przewoźnicy lotniczy powinni przedstawić jasne i precyzyjne wyjaśnienie odmowy z konkretnym odniesieniem do odpowiednich krajowych, międzynarodowych lub unijnych przepisów bezpieczeństwa lub decyzji odpowiedniego organu. Ogólne odniesienie do art. 4 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 jest niewystarczające. W stosownych przypadkach przewoźnicy lotniczy powinni określić, jakie cechy samolotu fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład lub przewóz osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zaleca się, aby pośrednicy przestrzegali tej samej zasady.

Zgodnie z art. 4 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 na żądanie przewoźnik lotniczy, jego przedstawiciel lub organizator wycieczek mają obowiązek przedstawić na piśmie przyczyny odmowy w terminie pięciu dni roboczych od daty żądania. Dobrą praktyką jest również stosowanie tego samego podejścia przez pośredników.

Przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele i organizatorzy wycieczek muszą być w stanie uzasadnić krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów (lub, w razie potrzeby, w postępowaniu arbitrażowym lub przed sądem) odmowę przyjęcia rezerwacji lub przyjęcia na pokład osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej na podstawie rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. W związku z tym istotne informacje muszą być rejestrowane i przechowywane przez odpowiedni okres, nawet jeśli pasażer nie wnosi o przekazanie przyczyn na piśmie. Wobec braku w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 wyraźnych przepisów dotyczących ram czasowych, organy te powinny przechowywać odpowiednie informacje przez okresy określone w odpowiednich przepisach krajowych.

## 5.6. Wymóg dotyczący osoby towarzyszącej pełniącej rolę asystenta ds. bezpieczeństwa

Ogólna zasada niedyskryminacji uniemożliwia przewoźnikowi lotniczemu, jego przedstawicielowi lub organizatorowi wycieczek nakładanie specjalnych warunków podróży na osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej.

Przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel, lub organizator wycieczek mogą wymagać od osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, aby podróżowały w towarzystwie innej osoby, jeżeli osoby te nie są samodzielne, a ich transport stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa, ponieważ nie są w stanie samodzielnie spełnić mających zastosowanie wymogów bezpieczeństwa <sup>(42)</sup>. W tych okolicznościach przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel lub organizator wycieczek może (zgodnie z art. 4 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006) wymagać, aby osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła osoba, która może udzielić pomocy niezbędnej do spełnienia obowiązujących wymogów bezpieczeństwa (asystent ds. bezpieczeństwa).

Przewoźnicy lotniczy powinni informować swoich klientów o swoich wymogach dotyczących warunków, w jakich asystent ds. bezpieczeństwa musi podróżować z osobą niepełnosprawną lub osobą o ograniczonej sprawności ruchowej.

Osobom niepełnosprawnym ani osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nie można odmówić przewozu ani wymagać od nich podróży z asystentem ds. bezpieczeństwa tylko dlatego, że nie są one w stanie samodzielnie wykonywać czynności związanych z ich komfortem na pokładzie statku powietrznego (np. nie są w stanie jeść ani korzystać z toalety). To pasażer podejmuje decyzję, czy podróżować z osobą, która pomaga w wykonywaniu zadań związanych z komfortem osobistym. Personel pokładowy nie jest jednak zobowiązany do udzielania pomocy osobistej osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej (np. pomoc w jedzeniu lub picciu, pomoc w kabinie toaletowej lub podczas korzystania z toalety, jeżeli pasażer nie jest w stanie korzystać z toalety bez pomocy, lub podawanie leków).

<sup>(41)</sup> Zob. art. 2 lit. j) i art. 4 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 261/2004.

<sup>(42)</sup> Dotyczy to wszystkich osób, które nie są w stanie zapiąć i odpiąć pasów bezpieczeństwa, opuścić swojego miejsca i dotrzeć do wyjścia awaryjnego bez pomocy, wyjąć i założyć kamizelki ratunkowej, założyć maski tlenowej bez pomocy lub zrozumieć instrukcji bezpieczeństwa oraz wszelkich porad i instrukcji udzielonych przez załogę w sytuacji awaryjnej (w tym informacji przekazywanych w dostępnych formach).

Aby pomóc przewoźnikom lotniczym lub ich przedstawicielowi lub organizatorowi wycieczek w ustaleniu, czy osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą podróżować bez opieki, powinni oni zadać takim osobom pytania związane z kryteriami określonymi w obowiązujących przepisach bezpieczeństwa i nie powinni przyjmować żadnych założeń co do niezależnej zdolności tych osób do przestrzegania przepisów bezpieczeństwa.

Zgodnie z art. 4 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1007/2006 przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele lub organizatorzy wycieczek muszą podać szczegółowe przyczyny, gdy wymagają, aby osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej podróżowały z osobą towarzyszącą.

W zależności od konkretnych okoliczności, w ramach dobrej praktyki przewoźnicy lotniczy mogą zezwolić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej na zwrócenie się o pomoc do innego pasażera lotu, który zgłosił się na ochotnika jako osoba towarzysząca.

Jeśli przewoźnik lotniczy wymaga, aby osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszył asystent ds. bezpieczeństwa, w ramach dobrej praktyki przewoźnik lotniczy powinien zaoferować bezpłatny transport takiej osobie towarzyszącej pełniącej rolę asystenta ds. bezpieczeństwa<sup>(43)</sup>. W przypadku innych rodzajów transportu (tj. kolejowego, autobusowego i autokarowego oraz wodnego) istnieje już prawo do bezpłatnego transportu takich osób towarzyszących pełniących rolę asystentów ds. bezpieczeństwa.

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny być w pełni informowane o dodatkowych kosztach transportu asystenta ds. bezpieczeństwa, jeżeli przewoźnik lotniczy opiera się na art. 4 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, w którym wymaga się, aby takim osobom towarzyszyła osoba pełniąca funkcję asystenta ds. bezpieczeństwa.

#### 5.7. Podróżowanie z certyfikowanym psem przewodnikiem

Art. 7 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznik II do tego rozporządzenia stanowią, że w przypadku gdy osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej wymaga użycia certyfikowanego psa przewodnika, organy zarządzające portami lotniczymi i przewoźnicy lotniczy muszą to uwzględnić – pod warunkiem że (i) osoba ta uprzednio zgłosi przewoźnikowi lotniczemu lub jego przedstawicielowi lub organizatorowi wycieczek, że będzie ona podróżować z certyfikowanym psem przewodnikiem, oraz (ii) zgłoszenie i transport danego psa są zgodne z wszelkimi obowiązującymi przepisami krajowymi dotyczącymi przewozu psów przewodników na pokładzie samolotu.

W rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 użyto sformułowania „certyfikowane psy przewodnicy”, aby wyjaśnić, że psy takie (i) zostały wybrane i przeszkolone w celu zaspokojenia indywidualnych potrzeb osoby niepełnosprawnej oraz (ii) wykorzystują zdolności i umiejętności, które zdobyli, pomagając właścicielom w wykonywaniu codziennych czynności. W celu zapewnienia, aby takie psy nie stanowiły zagrożenia dla bezpieczeństwa lotniczego, oprócz szkolenia w zakresie konkretnych zadań związanych z pomaganiem swoim właścicielom są one również szkolone w zakresie bezpiecznego poruszania się w przestrzeni publicznej i posłuszeństwa wobec właściciela. Mając na względzie bezpieczeństwo lotnicze, przewoźnik lotniczy może poprosić właściciela psa o przedstawienie dowodu, że pies przeszedł niezbędne szkolenie.

Psy przewodnicy to nie tylko psy osób niewidomych lub niedowidzących, ale także psy pomagające osobom z innymi rodzajami niepełnosprawności. Przykłady obejmują psy pomagające osobom niesłyszącym i niedosłyszącym lub psy ułatwiające poruszanie się, które pomagają osobom z niepełnosprawnością fizyczną (np. umożliwiając im utrzymanie równowagi i zapewniając stabilność).

Obecnie nie istnieją żadne przepisy na poziomie UE dotyczące szkolenia lub certyfikacji psów przewodników. Fakt ten może utrudnić przewoźnikom lotniczym i organom zarządzającym portami lotniczymi ocenę, czy dany pies kwalifikuje się jako uznany pies przewodnik. Wskazane byłoby, aby krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, organizacje branżowe, organizacje osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz organizacje zajmujące się szkoleniem psów przewodników uzgodniły zharmonizowany zestaw zasad oceny, czy pies przeszedł szkolenie niezbędne do zakwalifikowania go jako uznanego psa przewodnika.

<sup>(43)</sup> Zob. pkt 4.2.4.2 załącznika 5-H do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5. 29 listopada 2023 r. Komisja przedłożyła wniosek ustawodawczy dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii (COM(2023) 753 final). Zgodnie z wnioskiem przewoźnicy lotniczy mają obowiązek zapewnić towarzyszącym asystentom ds. bezpieczeństwa możliwość bezpłatnej podróży oraz, jeżeli to możliwe, aby odbywała podróż obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej wymagającej ich pomocy w celu spełnienia obowiązujących wymogów bezpieczeństwa lotniczego.



W rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 576/2013<sup>(44)</sup> nałożono pewne wymogi, które należy spełnić, aby psy mogły podróżować między państwami członkowskimi, w szczególności w odniesieniu do wymaganych systemów identyfikacji i dowodu szczepienia. Branża i odpowiednie zainteresowane strony (w szczególności stowarzyszenia osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej) powinny brać czynny udział w podnoszeniu świadomości na temat tych wymogów wśród właścicieli psów przewodników.

### 5.8. Rezerwacja miejsc

Zgodnie z załącznikiem II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewoźnicy lotniczy muszą podjąć wszelkie należyte starania w celu rozdysponowania podczas lotu miejsc siedzących na pokładzie samolotu, tak aby sprostać określonym potrzebom osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z prośbą i z zastrzeżeniem zachowania wymogów bezpieczeństwa i dostępności

Przewoźnicy lotniczy powinni otrzymać miejsca przeznaczone dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W ramach dobrej praktyki przewoźnicy lotniczy powinni zachować te miejsca wolne i zarezerwowane dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do czasu bliskiego odlotowi oraz zapewnić, by miejsca te były przydzielane jako ostatnie innym pasażerom, którzy nie potrzebują pomocy.

Przewoźnicy lotniczy, którzy przydzielają miejsca przed lotem, powinni umożliwić osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wcześniejszą rezerwację miejsc, które najlepiej odpowiadają ich potrzebom, z zastrzeżeniem ograniczeń dotyczących bezpieczeństwa.

Zgodnie z art. 10 tego rozporządzenia i załącznikiem II do niego przewoźnicy lotniczy, którzy pobierają opłaty za wcześniejszą rezerwację miejsc, muszą znieść takie opłaty dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, aby osoby te mogły wybrać miejsce, które najlepiej odpowiada ich potrzebom. Przydział miejsc dla wszystkich pasażerów podlega odpowiednim wymogom bezpieczeństwa. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nie wolno przydzielać ani zajmować miejsc z bezpośrednim dostępem do wyjść awaryjnych ani zajmować miejsc, jeśli ich obecność mogłaby utrudniać członkom załogi wykonywanie ich obowiązków, utrudniać dostęp do sprzętu ratunkowego lub utrudniać awaryjną ewakuację statku powietrznego<sup>(45)</sup>. Przewoźnicy lotniczy powinni opublikować swoją politykę przydziału miejsc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej na swojej stronie internetowej. Gdy dana osoba poinformuje przewoźnika lotniczego, jego przedstawiciela lub organizatora wycieczek o charakterze swojej niepełnosprawności, przewoźnik powinien poinformować pasażera o dostępnych miejscach, które są najbardziej dostępne, i przydzielić mu odpowiednie miejsce (na przykład z ruchomymi podłokietnikami, blisko kabiny toaletowej i z sąsiadującymi ze sobą miejscami siedzącymi dla osoby niepełnosprawnej i asystenta ds. bezpieczeństwa).

W razie potrzeby należy zmienić przydział miejsc siedzących, aby zapewnić osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz ich asystentom odpowiednie miejsca siedzące.

W każdych okolicznościach należy wyjaśnić osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, że nie ma możliwości zagwarantowania przydzielonych miejsc, ponieważ mogą wystąpić czynniki operacyjne (np. zmiana samolotu) wpływające na rozkład miejsc. W takich okolicznościach należy jednak dołożyć wszelkich starań, aby uwzględnić potrzeby osób niepełnosprawnych (np. poprzez próbę przydzielenia porównywalnego miejsca).

Ponadto, aby umożliwić przewoźnikom lotniczym przydzielenie osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej odpowiednich miejsc, ważne jest, aby zgłaszały one swoje potrzeby w zakresie pomocy. Najlepiej, aby zrobiły to w momencie rezerwacji lotu i najpóźniej 48 godzin przed planowanym odlotem.

### 5.9. Przekazywanie informacji do portu lotniczego i faktycznego przewoźnika lotniczego

Obowiązkiem przewoźników lotniczych, ich przedstawicieli i organizatorów wycieczek jest przekazanie wszystkich informacji zebranych od osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej zarówno organom zarządzającym portami lotniczymi odlotu, przylotu i tranzytu, jak i faktycznemu przewoźnikowi lotniczemu (jeśli rezerwacja nie została dokonana u tego przewoźnika lotniczego). Zgodnie z art. 6 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 jeżeli pasażer uprzednio zgłosi potrzebę pomocy co najmniej 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu, przewoźnik lotniczy, jego przedstawiciele lub organizatorzy wycieczek muszą przekazać odpowiednie informacje co najmniej na 36 godzin przed opublikowaną godziną odlotu. Art. 6 ust. 3 stanowi, że we wszystkich innych przypadkach przewoźnik lotniczy lub jego przedstawiciel lub organizator wycieczek przekazuje informację tak szybko, jak to możliwe.

<sup>(44)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 576/2013 z dnia 12 czerwca 2013 r. w sprawie przemieszczania o charakterze niehandlowym zwierząt domowych oraz uchylające rozporządzenie (WE) nr 998/2003, (Dz.U. L 178 z 28.6.2013, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

<sup>(45)</sup> Zob. pkt AMC1 CAT.OP.MPA.155 lit. c) w załączniku IV do rozporządzenia Komisji (UE) nr 965/2012 z dnia 5 października 2012 r. ustanawiającego wymagania techniczne i procedury administracyjne odnoszące się do operacji lotniczych zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 216/2008 (Dz.U. L 296 z 25.10.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17>).

Zgodnie z art. 6 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 faktyczny przewoźnik lotniczy musi, tak szybko, jak to możliwe po odlocie, poinformować organ zarządzający docelowym portem lotniczym o liczbie osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej korzystających z tego lotu, które wymagają pomocy w porcie lotniczym przylocie, oraz o charakterze tej pomocy. Wymóg ten ma zastosowanie wyłącznie wtedy, gdy port lotniczy przylocie znajduje się na terytorium państwa członkowskiego, do którego ma zastosowanie Traktat.

Aby zapewnić odpowiedni poziom pomocy, prośby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej powinny być rejestrowane i przekazywane faktycznemu przewoźnikowi lotniczemu i organom zarządzającym portem lotniczym przy użyciu uzgodnionych na szczeblu międzynarodowym kodów IATA SSR <sup>(46)</sup>.

O ile to możliwe, informacje o szczegółowych potrzebach pasażera powinny być przekazywane za pomocą pola tekstowego widocznego w systemie komunikatów PAL (ang. *Passengers Assistance List*)/CAL (ang. *Change Assistance List*) lub w innym odpowiednim formacie uzgodnionym między zainteresowanymi stronami. Jest to szczególnie ważne w przypadku osób, których potrzeby są złożone i nie można ich łatwo zidentyfikować za pomocą kodów IATA. Na przykład „osoby z ukrytymi niepełnosprawnościami” to bardzo szeroka kategoria, która obejmuje osoby o różnych potrzebach, które są mniej widoczne dla personelu pomocniczego, ale mimo to są objęte tym samym kodem IATA.

Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej należy zaproponować rozwiązania, które umożliwią im wcześniejsze zgłoszenie swoich potrzeb w najprostszy, najbardziej oczywisty i zrozumiały sposób. Informacje te powinny zostać jak najszybciej udostępnione wszystkim osobom zainteresowanym ich pomocą.

## 6. POMOC W PORCIE LOTNICZYM

### 6.1. Wyznaczanie punktów spotkań

Zgodnie z art. 5 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 zarządzający portami lotniczymi są zobowiązani do zapewnienia oficjalnie wyznaczonych punktów przylotów i odlotów, w których osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą z łatwością powiadomić o swoim przybyciu do portu lotniczego i zwrócić się o pomoc. Punkty te powinny być wyznaczane we współpracy z użytkownikami portu lotniczego, za pośrednictwem komitetu użytkowników portu lotniczego <sup>(47)</sup> (o ile taki komitet istnieje) i odpowiednich organizacji reprezentujących osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, z uwzględnieniem lokalnych warunków.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 punkty te muszą również znajdować się w granicach portu lotniczego lub w punkcie znajdującym się pod bezpośrednią kontrolą organu zarządzającego, zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz budynków terminalu. Oznacza to, że powinny być one wyznaczone co najmniej przy głównych wejściach do budynków terminalu, w strefach ze stoiskami odprawy, w pociągu, w kolejce naziemnej, na przystankach metra i autobusu, na postojach taksówek i w innych punktach dojazdowych oraz na parkingach samochodowych w portach lotniczych <sup>(48)</sup>.

Zgodnie z art. 5 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 punkty przylotu i odlotu muszą być oznaczone w wyraźny sposób i zawierać podstawowe informacje <sup>(49)</sup> o porcie lotniczym w dostępnych formach. Takie podstawowe informacje powinny obejmować układ lotniska i jego cechy dostępności (na przykład maksymalną prawdopodobną odległość do pokonania pieszo w obrębie lotniska oraz wszelkie przeszkody, takie jak schody lub wąskie drzwi lub trwające prace), szczegółowe informacje na temat wszystkich usług dostępnych w porcie lotniczym dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, oraz dane kontaktowe przedsiębiorstwa, które faktycznie zapewnia pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w porcie lotniczym. Te same informacje powinny być również dostępne na stronie internetowej portu lotniczego, aby pasażerowie mogli się z nimi zapoznać przed podróżą.

Oznakowanie powinno być wyraźne i jednoznaczne, a najlepiej powinno być zgodne z międzynarodowymi standardami oznakowania.

W ramach dobrej praktyki przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele i organizatorzy wycieczek powinni informować osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o tym, jak ważne jest zapoznanie się ze stronami internetowymi portów lotniczych w odniesieniu do odlotów, przylotów i połączeń lotów.

<sup>(46)</sup> Wyjaśnienie kodów IATA SSR znajduje się w pkt 5.8.1 dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.

<sup>(47)</sup> W art. 2 lit. g) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 „użytkownika portu lotniczego” zdefiniowano jako „jakąkolwiek osobę fizyczną lub prawną odpowiedzialną za przewóz pasażerów drogą lotniczą z lub do danego portu lotniczego”. W art. 2 lit. h) „komitet użytkowników portu lotniczego” zdefiniowano jako „komitet przedstawicieli użytkowników portu lotniczego lub reprezentujących ich organizacji”.

<sup>(48)</sup> Zob. motyw 5 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

<sup>(49)</sup> Załącznik 5-K do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5 zawiera bardzo szczegółowe wytyczne dla organów zarządzających portami lotniczymi dotyczące tworzenia i oznaczania punktów wywoławczych w porcie lotniczym.

## 6.2. Kto powinien udzielać pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w portach lotniczych?

Zgodnie z art. 8 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 za udzielanie pomocy w portach lotniczych odpowiada organ zarządzający portem lotniczym. Te organy zarządzające odgrywają kluczową rolę w świadczeniu wszystkich usług na lotnisku. W związku z tym są one najbardziej kompetentne do zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wysokiej jakości pomocy. Zgodnie z art. 8 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 organ zarządzający portem lotniczym może sam bezpośrednio udzielić osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej pomocy wymienionej w załączniku I do rozporządzenia albo zawrzeć z co najmniej jedną osobą trzecią umowę o dostarczeniu tej pomocy. W obu przypadkach organ zarządzający portem lotniczym pozostaje odpowiedzialny za udzielanie pomocy, a udzielana pomoc musi spełniać normy jakości określone przez organ zarządzający portem lotniczym zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 1107/2006 <sup>(50)</sup>.

O zawarcie takiej umowy może wystąpić do organu zarządzającego portem lotniczym komitet użytkowników portu lotniczego, a nawet indywidualny przewoźnik lotniczy.

Jeżeli organ zarządzający portem lotniczym odmówi zawarcia ze stroną trzecią umowy o dostarczeniu pomocy osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, musi przedstawić pisemne uzasadnienie zgodnie z art. 8 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

Zgodnie z art. 8 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, jeżeli organ zarządzający portem lotniczym podejmie decyzję o zawarciu umowy ze stroną trzecią o dostarczeniu pomocy osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, musi to zrobić we współpracy z użytkownikami portu lotniczego (za pośrednictwem komitetu użytkowników portu lotniczego, jeżeli taki komitet istnieje). Należy zatem skonsultować się z użytkownikami portu lotniczego w sprawie treści takiej umowy (np. minimalnych wymogów dotyczących usług, liczby zatrudnionych osób, oraz sprzętu do wykorzystania przez wykonawcę, który ma zostać przydzielony do udzielenia pomocy) oraz wyboru wykonawcy będącego stroną trzecią (tj. przeprowadzić ocenę ofert przetargowych i udzielić zamówienia).

## 6.3. Specjalna opłata pobierana od użytkowników portów lotniczych w celu sfinansowania pomocy

Zgodnie z art. 8 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej powinna być udzielana tym konkretnym osobom bez dodatkowych opłat.

Jeśli organ zarządzający portem lotniczym nie chce sam ponosić kosztów takiej pomocy, może (zgodnie z art. 8 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006) nałożyć, na zasadzie braku dyskryminacji, specjalną opłatę na każdego przewoźnika lotniczego korzystającego z portu lotniczego. Ta specjalna opłata musi być proporcjonalna do liczby pasażerów przewożonych przez każdego przewoźnika lotniczego do i z portu lotniczego i musi służyć finansowaniu tej pomocy w taki sposób, aby sprawiedliwie rozłożyć ciężar na wszystkich pasażerów korzystających z portu lotniczego i uniknąć czynników zniechęcających do przewozu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Zgodnie z art. 8 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 specjalna opłata musi być rozsądna, powiązana z kosztami i przejrzysta.

Aby zagwarantować, że konkretne opłaty nakładane na przewoźników lotniczych będą powiązane z kosztami (tj. proporcjonalne do pomocy udzielanej osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej) oraz że opłaty te nie będą służyły finansowaniu jakiegokolwiek działalności organu zarządzającego innej niż działalność związana z udzielaniem takiej pomocy, opłaty powinny być przyjmowane i stosowane z zachowaniem pełnej przejrzystości <sup>(51)</sup>.

Zgodnie z art. 8 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 specjalną opłatę ustanawia organ zarządzający portem lotniczym we współpracy z użytkownikami portu lotniczego, za pośrednictwem komitetu użytkowników portu lotniczego (jeżeli istnieje taki komitet) lub innego odpowiedniego podmiotu.

<sup>(50)</sup> Zob. pkt 6.5 poniżej.

<sup>(51)</sup> Zob. motyw 9 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

W ramach dobrej praktyki przeprowadza się konsultacje z użytkownikami portu lotniczego, pod przewodnictwem organu zarządzającego portem lotniczym, obejmujące wymianę poglądów na temat elementów kalkulacji specjalnej opłaty. Przed nałożeniem specjalnej opłaty po raz pierwszy lub przed jej zmianą organ zarządzający portem lotniczym powinien odpowiednio wcześniej powiadomić użytkowników portu lotniczego i dać im możliwość przedstawienia swoich opinii. Użytkownicy portu lotniczego powinni otrzymywać przejrzyste i odpowiednie informacje finansowe, operacyjne oraz inne istotne informacje, aby umożliwić im zgłaszanie przemyślanych uwag. Takie informacje powinny być przekazywane na wystarczająco szczegółowym poziomie, aby umożliwić zainteresowanym stronom zrozumienie związku między kosztami, poziomami usług i czynnikami kosztotwórczymi. Ogólnie rzecz biorąc, podczas konsultacji należy wyjaśnić charakter propozycji, wskazać strony, na które mogą one mieć wpływ, przedstawić konkretne kwestie, w odniesieniu do których wymagana jest informacja zwrotna, a także określić termin przekazania wymaganej informacji zwrotnej. Wszystkie zainteresowane strony powinny mieć możliwość przedstawienia swoich opinii. Decyzja powinna być należyście uzasadniona. Należy odpowiednio wcześniej powiadomić użytkowników o ostatecznej decyzji w sprawie zmiany opłat lub nałożenia nowych opłat.

W przypadku gdy organ zarządzający portem lotniczym konsultuje się z komitetem użytkowników portu lotniczego lub poszczególnymi użytkownikami portu lotniczego w sprawie specjalnej opłaty na sfinansowanie pomocy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, powinien on przekazać co najmniej następujące informacje: wykaz usług i elementów infrastruktury udostępnianych za pobieraną specjalną opłatę, metodę zastosowaną do nałożenia specjalnej opłaty, dochody ze specjalnej opłaty oraz całkowite koszty objętych nimi usług.

W ramach nakładania specjalnej opłaty na finansowanie pomocy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej należy również ustanowić cele w zakresie efektywności pomocy. Należy je poddawać corocznemu przeglądowi w porozumieniu ze stowarzyszeniami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz przewoźnikami lotniczymi.

Organ zarządzający portem lotniczym powinien przeprowadzić skuteczny proces konsultacji z użytkownikami portu lotniczego, któremu powinna towarzyszyć wymiana poglądów na temat elementów kalkulacji opłaty. Organ zarządzający portem lotniczym jest jednak upoważniony do podjęcia ostatecznej decyzji po zakończeniu procesu konsultacji w sprawie obliczenia opłaty i jej wysokości, którą uzna za odpowiednią.

Zgodnie z art. 8 ust. 5 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 organ zarządzający portem lotniczym musi prowadzić oddzielną księgowość dla działalności związanej z udzielaniem pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej księgowości związanej z innym rodzajem działalności, zgodnie z aktualną praktyką handlową. Zgodnie z art. 8 ust. 6 organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów i użytkownicy portu lotniczego muszą otrzymać do wglądu zweryfikowany roczny przegląd pobranych opłat i dokonanych wydatków z przeznaczeniem na pomoc udzielaną osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Przykłady rodzajów kosztów, które mogą zostać pokryte w ramach tej specjalnej opłaty, obejmują: bezpośrednie koszty pomocy (koszty bieżącego udzielania pomocy (np. wynagrodzenie personelu udzielającego pomocy), inne koszty dodatkowe związane z udzielaniem pomocy (np. koszty utrzymania, zakup materiałów eksploatacyjnych, wynajem powierzchni w celu posiadania np. dyspozytorni dla pracowników udzielających pomocy), nakłady inwestycyjne na obiekty niezbędne do świadczenia pomocy<sup>(52)</sup>, wydatki inwestycyjne na sprzęt, który ma być wykorzystywany do pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, koszt budowy lub modernizacji infrastruktury, aby była ona przystosowana do potrzeb tych osób, koszty poniesione na szkolenia w zakresie świadomości na temat niepełnosprawności i szkolenia w zakresie pomocy dla personelu lotniska oraz wydatki administracyjne (na przykład czas poświęcony przez personel portu lotniczego na opracowanie oferty w zakresie udzielania pomocy i realizację umowy).

Jeżeli chodzi o finansowanie infrastruktury do poruszania się, która nie jest wykorzystywana wyłącznie przez osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej (np. windy i przenośniki taśmowe), obowiązek prowadzenia oddzielnej księgowości dla działalności związanej z udzielaniem pomocy osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz innej działalności powinien oznaczać, że tylko część tej infrastruktury do poruszania się (proporcjonalna do wykorzystania przez osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w porównaniu z całkowitym wykorzystaniem danej infrastruktury do poruszania się) powinna być finansowana ze specjalnej opłaty.

<sup>(52)</sup> W rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 zezwala się na uwzględnienie kosztu kapitału własnego w obliczeniach kosztów. Koszt kapitału własnego należy rozumieć jako oczekiwany podział zysku przedsiębiorstwa na jego inwestorów kapitałowych. To stopa zwrotu, którą port lotniczy płaci swoim inwestorom kapitałowym w celu uzyskania od nich kapitału własnego (aktywa netto).

#### 6.4. Udzielanie pomocy w porcie lotniczym <sup>(53)</sup>

##### *Uprzednie zgłoszenie i odpowiednia pomoc*

Podmioty zarządzające portami lotniczymi są zobowiązane do udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, aby umożliwić im przemieszczenie się z wyznaczonego punktu przylotu do portu lotniczego do samolotu oraz z samolotu do wyznaczonego punktu odlotu z portu lotniczego. Obejmuje to wejście na pokład i zejście z pokładu samolotu.

Zgodnie z art. 7 ust. 7 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 udzielana pomoc musi być, w miarę możliwości, dostosowana do szczególnych potrzeb poszczególnych pasażerów i zorganizowana w sposób pozwalający uniknąć zakłóceń i opóźnień <sup>(54)</sup>.

Jeśli pasażer należycie wcześniej zgłosił potrzebę pomocy, organ zarządzający portem lotniczym jest zobowiązany zgodnie z art. 7 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 do udzielenia pomocy w taki sposób, „aby ta osoba mogła skorzystać z lotu”.

Zgodnie z art. 7 ust. 5 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 ta sama zasada ma również zastosowanie do pasażerów przesiadających się. Jeśli pasażer uprzednio zgłosił w należyty sposób potrzebę pomocy, organ zarządzający portem lotniczym musi zapewnić, aby pasażer ten mógł skorzystać z lotu przesiadkowego.

W przypadku pasażerów, którzy nie zgłosili uprzednio w należyty sposób potrzeby pomocy, organ zarządzający portem lotniczym jest zobowiązany dołożyć wszelkich „należytych starań” w celu udzielenia pomocy, której dana osoba potrzebuje, aby móc skorzystać z lotu. Dozwolone jest zatem, przy udzielaniu pomocy, przyznanie pierwszeństwa osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które zgłosiły uprzednio w należyty sposób potrzebę pomocy – pod warunkiem, że dołoży się wszelkich uzasadnionych starań, aby pomóc również tym pasażerom, którzy nie zgłosili uprzednio w należyty sposób potrzeby pomocy.

W załączniku 5-D do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5 <sup>(55)</sup> zawarto normy jakości dotyczące usług, których przestrzeganie organy zarządzające portami lotniczymi powinny zapewnić w odniesieniu do odlatujących i przylatujących osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Zgodnie z załącznikiem I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 pomoc w portach lotniczych obejmuje umożliwienie osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zgłoszenie swojego przybycia do portu lotniczego i swojego żądania otrzymania pomocy w wyznaczonych punktach, przemieszczenia się z wyznaczonego punktu do stanowiska odprawy, dokonania odprawy i nadania bagażu oraz przemieszczenia się ze stanowiska odprawy do samolotu (wraz z wypełnieniem procedury emigracyjnej, celnej i bezpieczeństwa).

Użycie terminu „dostosowana pomoc” w art. 7 ust. 7 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 oznacza, że pomoc powinna obejmować również pomoc w zakresie bagażu podręcznego na żądanie podczas odprawy, bezpieczeństwa, ceł, imigracji i wejścia na pokład.

##### *Warunki udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej*

Organy zarządzające portami lotniczymi potrzebują czasu nie tylko na przygotowanie się do udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, ale także na zagwarantowanie terminowej realizacji lotów.

W związku z tym, w celu uzyskania pomocy od organu zarządzającego portem lotniczym, zgodnie z art. 7 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą wybrać jedną z następujących opcji:

- a) stawienie się do odprawy o godzinie określonej z góry na piśmie (w tym również za pomocą środków elektronicznych) przez przewoźnika lotniczego lub jego przedstawiciela lub organizatora wycieczek lub (jeżeli nie jest określona godzina), nie później niż jedną godzinę przed opublikowaną godziną odlotu; lub

<sup>(53)</sup> Oprócz zadań w zakresie pomocy wykonywanych przez organy zarządzające portami lotniczymi, wymienionych w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006, we wniosku Komisji z dnia 29 listopada 2023 r. dotyczącym rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych (COM(2023) 752 final) zobowiązuje się przewoźników oferujących pojedyncze umowy multimodalne do współpracy z podmiotami zarządzającymi terminalami w celu udzielenia pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej za pomocą pojedynczych umów multimodalnych, w szczególności gdy przesiadają się oni z jednego rodzaju transportu do drugiego. Przewoźnicy oferujący jednolite umowy multimodalne i podmioty zarządzające terminalami będą musieli zapewnić, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej korzystające z pojedynczych umów multimodalnych musiały uprzednio zgłosić zapotrzebowanie na pomoc tylko raz. Przewoźnicy i operatorzy terminali będą musieli utworzyć i obsługiwać pojedyncze punkty kontaktowe w niektórych węzłach multimodalnych wymienionych w załączniku I do wniosku, aby przyjmować wnioski o pomoc od osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz przekazywać je podmiotom odpowiedzialnym za udzielanie pomocy.

<sup>(54)</sup> Zob. motywy 5 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

<sup>(55)</sup> Zob. s. 2, 3 i 4 załącznika 5-D do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.

- b) dotarcie do jednego z wyznaczonych punktów przylotu lub odlotu w porcie lotniczym<sup>(56)</sup> o godzinie określonej z góry na piśmie (w tym również za pomocą środków elektronicznych) przez przewoźnika lotniczego lub jego przedstawiciela lub organizatora wycieczek lub (jeżeli nie jest określona godzina), nie później niż dwie godziny przed opublikowaną godziną odlotu.

*Udostępnienie wózków inwalidzkich w celu zapewnienia bezproblemowego transportu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w porcie lotniczym*

Organy zarządzające portem lotniczym powinny, na żądanie, udostępnić wózki inwalidzkie w celu zapewnienia niezakłóconego transportu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w portach lotniczych od momentu ich przybycia do portu lotniczego do momentu wejścia na pokład samolotu oraz od momentu opuszczenia przez nich pokładu samolotu do momentu opuszczenia portu lotniczego. Organy zarządzające portem lotniczym powinny uwzględniać różne potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz liczbę pasażerów, którzy mogą wymagać takiej pomocy. Przyjmuje się, że wielkość portu lotniczego może mieć wpływ na dostępność różnego rodzaju wózków inwalidzkich. Wybór może być bardziej ograniczony w małych regionalnych portach lotniczych, lecz oczekuje się, że większe porty lotnicze będą dysponować szerszą gamą wózków inwalidzkich, aby zaspokoić potrzeby takich pasażerów<sup>(57)</sup>. Nawet jeśli wybór wózków inwalidzkich jest ograniczony, organy zarządzające portami lotniczymi powinny zapewnić, aby dostępne wózki inwalidzkie były jak najbardziej wygodne i bezpieczne.

W przypadkach gdy osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej przybywają na lotnisko z własnymi wózkami inwalidzkimi, w ramach dobrej praktyki organy zarządzające portem lotniczym powinny zezwolić im (w miarę możliwości i pod warunkiem, że pozostaje to zgodne z obowiązującymi przepisami bezpieczeństwa) na korzystanie z własnego wózka inwalidzkiego do momentu wejścia na pokład samolotu, zwłaszcza w przypadkach, gdy rodzaje wózków inwalidzkich dostępnych w porcie lotniczym nie są odpowiednie w odniesieniu do konkretnej niepełnosprawności danego pasażera. Podobnie (i tam, gdzie jest to możliwe, biorąc pod uwagę procedury obsługi związane z bezpieczeństwem), osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny otrzymać swój własny sprzęt do poruszania się niezwłocznie po zejściu z pokładu i nie powinny być zobowiązane do odbierania go w hali bagażowej.

### ***Obsługa naziemna sprzętu do poruszania się osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej***

Załącznik I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że organy zarządzające portami lotniczymi są odpowiedzialne za obsługę naziemną sprzętu do poruszania się osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Obejmuje to również obsługę naziemną elektrycznych wózków inwalidzkich – pod warunkiem wcześniejszego ostrzeżenia w ciągu 48 godzin oraz zastosowania odpowiedniego prawodawstwa dotyczącego materiałów niebezpiecznych.

*Tymczasowa wymiana uszkodzonego lub utraconego sprzętu ułatwiającego poruszanie się osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej*

Zgodnie z załącznikiem I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 organy zarządzające portami lotniczymi muszą być przygotowane do zapewnienia tymczasowej wymiany uszkodzonego lub utraconego sprzętu do poruszania się, choć niekoniecznie na zasadzie „podobieństwa”. Zgodnie z wymogiem określonym w art. 7 ust. 7 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 oraz w celu udzielenia „dostosowanej pomocy” sprzęt zastępczy powinien być jak najbardziej podobny do uszkodzonego lub utraconego sprzętu do poruszania się i zaspokajać szczególne potrzeby danego pasażera. Zgodnie z art. 8 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 wymiana musi nastąpić bez dodatkowych opłat. W ramach dobrej praktyki należy umożliwić pasażerowi zachowanie tymczasowego sprzętu zastępczego do czasu naprawy lub wymiany uszkodzonego sprzętu.

*Pomoc w punktach odprawy*

Punkty odprawy powinny być zaprojektowane w taki sposób, aby były dostępne dla pasażerów korzystających z wózków inwalidzkich, a także dla osób niepełnosprawnych poruszających się na wózkach inwalidzkich. Należy zapewnić, aby personel mógł komunikować się z niesłyszącymi i niedosłyszącymi pasażerami za pomocą języka migowego lub alternatywnych środków komunikacji.

<sup>(56)</sup> Zob. pkt 6.1 dotyczący wyznaczania punktów przylotu lub odlotu.

<sup>(57)</sup> Wynika to z przewidzianego w art. 7 ust. 7 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 obowiązku, zgodnie z którym pomoc musi być w miarę możliwości dostosowana do szczególnych potrzeb poszczególnych pasażerów.

W przypadku gdy port lotniczy lub linia lotnicza korzysta z urządzeń do samodzielnej odprawy, wymogi dostępności określone w dyrektywie (UE) 2019/882 będą miały zastosowanie od 28 czerwca 2025 r. W art. 32 ust. 2 dyrektywy (UE) 2019/882 przewidziano jednak środek przejściowy: [p]aństwa członkowskie mogą postanowić, że terminale samoobsługowe stosowane zgodnie z prawem przez usługodawców w związku ze świadczeniem usług przed dniem 28 czerwca 2025 r. mogą w dalszym ciągu być stosowane do świadczenia podobnych usług aż do upływu okresu ich ekonomicznej użyteczności, nie dłużej jednak niż 20 lat od daty rozpoczęcia ich stosowania. W ramach dobrej praktyki należy zapewnić osobne stanowiska odprawy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, aby skrócić czas oczekiwania w kolejce dla osób, które nie są w stanie stać przez dłuższy czas.

#### *Pomoc w zakresie procedur imigracyjnych, celnych i bezpieczeństwa*

Dobrą praktyką jest dostosowanie procedur imigracyjnych, celnych i bezpieczeństwa do potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w celu ułatwienia im odprawy w sposób bezpieczny i z poszanowaniem ich godności <sup>(58)</sup>.

#### *Pomoc przy wejściu na pokład*

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem I do tego rozporządzenia organ zarządzający portem lotniczym musi również udzielić pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w wejściu na pokład samolotu, przejściu od drzwi samolotu do ich miejsc i przechowaniu bagażu w samolocie.

Informacje o wejściu na pokład powinny być przekazywane za pomocą różnych środków sensorycznych (np. za pomocą komunikatów z głośników i pisemnie na tablicach informacyjnych).

Niewiążący Podręcznik Międzynarodowej Organizacji Lotnictwa Cywilnego (ICAO) dotyczący dostępu osób niepełnosprawnych do transportu lotniczego („podręcznik ICAO”) <sup>(59)</sup> stanowi, że osoby niepełnosprawne, które same zgłaszają, że potrzebują pomocy lub dodatkowego czasu na wejście na pokład, powinny mieć możliwość oddzielnego wcześniejszego wejścia na pokład (tj. przed wszystkimi innymi pasażerami), ponieważ takie rozwiązanie zapewnia na ogół większe poszanowanie godności i jest mniej stresujące dla danej osoby oraz bardziej efektywne dla linii lotniczej. Takie wcześniejsze wejście na pokład jest uzależnione od tego, czy dany pasażer stawia się przy bramce na czas oraz od względów bezpieczeństwa.

#### *Pomoc po przylocie*

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem I do tego rozporządzenia organy zarządzające portami lotniczymi muszą zapewnić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej pomoc przy odbiorze bagażu na pokładzie samolotu, przemieszczeniu się z ich miejsc do drzwi samolotu, zejściu z pokładu samolotu, przemieszczeniu się z samolotu do hali bagażowej i odbiorze bagażu, dopełnieniu procedur imigracyjnych i celnych oraz przemieszczeniu się z hali bagażowej do wyznaczonego punktu.

W ramach dobrej praktyki personel pokładowy przewoźnika lotniczego powinien dopilnować, aby przy zejściu z pokładu samolotu asystenci lotniskowi czekający przy drzwiach samolotu zostali przedstawieni pasażerom potrzebującym pomocy. Pomoże to uniknąć nieporozumień lub nieudzielenia pomocy, na przykład gdy personel pomocniczy nie jest w stanie natychmiast zidentyfikować pasażerów potrzebujących pomocy (co może mieć miejsce w przypadku osób z ukrytą niepełnosprawnością).

Zgodnie z wymogiem „dostosowanej pomocy”, o którym mowa w art. 7 ust. 7 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, pomoc w przemieszczeniu się z hali bagażowej do wyznaczonego punktu powinna obejmować transport osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej z hali bagażowej do wyznaczonego punktu wraz z ich bagażem, jeżeli o to poproszą.

#### *Zakwaterowanie certyfikowanych psów przewodników*

Art. 7 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że w przypadku, gdy wymagany jest certyfikowany pies przewodnik, należy spełnić ten wymóg – pod warunkiem, że wymóg ten zostanie zgłoszony przewoźnikowi lotniczemu lub jego przedstawicielowi lub organizatorowi wycieczek zgodnie z obowiązującymi przepisami krajowymi dotyczącymi przewozu psów przewodników na pokładzie statku powietrznego (o ile takie przepisy istnieją). Załącznik I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że za obsługę naziemną certyfikowanych psów przewodników odpowiedzialne są organy zarządzające portami lotniczymi.

<sup>(58)</sup> Zob. rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 300/2008 z dnia 11 marca 2008 r. w sprawie wspólnych zasad w dziedzinie ochrony lotnictwa cywilnego i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2320/2002 (Dz.U. L 97 z 9.4.2008, s. 72, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj>).

<sup>(59)</sup> Zob. pkt 7.3 Podręcznika Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) dotyczącego dostępu osób niepełnosprawnych do transportu lotniczego (dokument 9984), wydanie pierwsze, 2013.

Wskazane jest zapewnienie dobrze utrzymanego miejsca, w którym psy przewodnicy mogą załatwić swoją potrzebę.

*„Dni dostępności”: dobre praktyki portów lotniczych i przewoźników lotniczych mające pomóc osobom niepełnosprawnym w oswojeniu się z podróżami lotniczymi*

Kilka portów lotniczych i przewoźników lotniczych wdrożyło już dobrą praktykę polegającą na organizowaniu „dni dostępności”, aby umożliwić osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zapoznanie się z portem lotniczym i środowiskiem pokładowym przed podróżą.

#### 6.5. Normy jakości w portach lotniczych

*Konsultacje z użytkownikami portu lotniczego oraz przedstawicielami osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej*

Zgodnie z art. 9 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 porty lotnicze, w których roczna wielkość ruchu handlowego wynosi co najmniej 150 000 pasażerów, muszą posiadać normy jakości w zakresie pomocy określone w załączniku I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Organy zarządzające portami lotniczymi mają obowiązek ustanowić te normy jakości i określić środki na ich spełnienie, we współpracy z przewoźnikami lotniczymi za pośrednictwem komitetu użytkowników portu lotniczego (o ile taki komitet istnieje) oraz z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej<sup>(60)</sup>. Jeśli port lotniczy nie posiada komitetu użytkowników portu lotniczego, organ zarządzający portem lotniczym powinien zorganizować alternatywną formę konsultacji, która obejmie wszystkich przewoźników lotniczych przewożących pasażerów z lub do danego portu lotniczego.

Organ zarządzający portem lotniczym powinien organizować regularne spotkania z przedstawicielami osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz konsultować się z nimi w sprawie ustalania norm jakości, przeglądu wyników w odniesieniu do norm jakości, przeglądu systemów monitorowania skuteczności działania, udzielania zamówień usługodawcom (z wyłączeniem części takich zamówień objętych tajemnicą handlową) oraz doradztwa w zakresie dostępności terminali, urządzeń i usług oraz programów szkoleniowych.

W ramach dobrej praktyki należy zachęcać przedstawicieli osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do weryfikacji zgodności z normami jakości.

W dokumentach dotyczących norm jakości należy wyraźnie zaznaczyć, że przeprowadzono konsultacje, wraz z wykazem osób, z którymi się konsultowano (np. użytkowników portu lotniczego i przedstawicieli osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej), określeniem, kiedy przeprowadzono konsultacje oraz w jaki sposób uwzględniono opinie wyrażone w trakcie konsultacji.

#### *Treść norm jakości*

Art. 9 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 stanowi, że należy w pełni uwzględnić uznane na szczeblu międzynarodowym polityki i kodeksy postępowania (w szczególności Kodeks dobrego postępowania w obsłudze naziemnej osób o ograniczonej sprawności ruchowej Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego (ECAC))<sup>(61)</sup>. W kodeksie ECAC zawarto szczegółowe normy jakościowe i ilościowe dotyczące pomocy określonej w załączniku I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

#### *Wiążące normy jakości*

Podmioty zarządzające portami lotniczymi są związane normami jakości w zakresie pomocy określonymi w art. 9 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, zgodnie z art. 14 ust. 1 tego rozporządzenia, który zobowiązuje krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów do podjęcia niezbędnych środków w celu zapewnienia zgodności z tymi normami jakości.

#### *Publikacja norm jakości*

Zgodnie z art. 9 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 organy zarządzające portami lotniczymi są zobowiązane do publikowania opracowanych przez nich dokumentów dotyczących norm jakości w zakresie pomocy. Pasażerowie powinni być w stanie szybko i łatwo znaleźć te normy jakości na stronie internetowej portu lotniczego.

<sup>(60)</sup> Organ zarządzający portem lotniczym powinien zatem wziąć pod uwagę opinie komitetu użytkowników portu lotniczego w sprawie sprzętu, który ma zostać zakupiony z myślą o udzielaniu pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

<sup>(61)</sup> Zob. również załącznik 5-C do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.



### Monitorowanie wyników pod kątem zgodności z normami jakości

Należy przeprowadzać regularne przeglądy w celu sprawdzenia, czy usługodawca spełnia normy jakości. Od usługodawców „należy oczekiwać wprowadzenia własnych systemów monitorowania wyników i dostarczania rozsądnych danych wymaganych przez społeczność portów lotniczych”<sup>(62)</sup>.

Organy zarządzające portami lotniczymi powinny gromadzić dane mierzące wyniki w odniesieniu do dokumentu dotyczącego norm jakości i przekazywać te dane corocznie do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów. Dane przekazywane do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów powinny obejmować wyniki w odniesieniu do wskaźników ilościowych ECAC<sup>(63)</sup>, wyniki wszelkich ankiet przeprowadzonych wśród pasażerów, streszczenia spotkań z przedstawicielami osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, informacje na temat incydentów, w przypadku których pasażer nie odbył lotu lub lotu przesiadkowego, oraz informacje na temat incydentów, w przypadku których pomoc dla przylatujących pasażerów nie była dostępna na bramce w ciągu 45 minut od przylotu.

W ramach dobrej praktyki organy zarządzające portami lotniczymi powinny przyjąć narzędzia (np. systemy oprogramowania, które zapewniają zainteresowanym stronom dostęp w czasie rzeczywistym do kluczowych wskaźników skuteczności działania i danych dotyczących skuteczności działania związanych z udzielaniem pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej). Pomaga to zapewnić prawidłowe przekazywanie informacji na temat pomocy dla pasażerów, zasadność i powiązanie z kosztami konkretnych opłat ustalonych przez organy zarządzające portami lotniczymi za udzielanie pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz dokładne monitorowanie zgodności z normami jakości. Takie narzędzia powinny służyć monitorowaniu norm jakości dzięki ocenie usług świadczonych na rzecz każdego pasażera z osobna.

### 6.6. Zobowiązanie przewoźników lotniczych do zwracania szczególnej uwagi na osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w przypadku opóźnień i odwołań lotów

Oprócz wymogów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 dotyczących udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w portach lotniczych w art. 9 ust. 1 i 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 nałożono na faktycznych przewoźników obowiązek zwrócenia szczególnej uwagi na potrzeby osób o ograniczonej sprawności ruchowej i wszelkich osób im towarzyszących w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lub opóźnień bez względu na ich długość. Wszyscy pasażerowie mają prawo do tego, by zapewniono im opiekę, taką jak posiłki i napoje (w rozsądnej proporcji do czasu oczekiwania), zakwaterowanie w hotelu, jeżeli konieczny jest nocleg, oraz możliwość bezpłatnego wykonania dwóch rozmów telefonicznych i korzystania z urządzeń poczty elektronicznej. Zgodnie z art. 11 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 należy jednak priorytetowo traktować potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Pasażerom należy zaoferować taką opiekę bezpłatnie oraz w jasny i dostępny sposób (w tym za pośrednictwem elektronicznych środków komunikacji). Przewoźnicy lotniczy powinni również wdrożyć procesy mające na celu aktywne proponowanie opieki osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas danego lotu oraz zapewnienie im opieki w pierwszej kolejności. Oznacza to, że pasażerowie nie powinni być zmuszeni do samodzielnego organizowania pomocy (na przykład znalezienia i opłacenia zakwaterowania czy żywności). Zamiast tego to faktyczni przewoźnicy lotniczy muszą aktywnie proponować opiekę. Faktyczni przewoźnicy lotniczy powinni również zapewnić, w miarę możliwości, aby proponowane zakwaterowanie było dostępne dla osób niepełnosprawnych i ich psów przewodników.

Mając na uwadze wymagania w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, dużych opóźnień i odwołań, w ramach dobrej praktyki zarządzający portami lotniczymi i przewoźnicy lotniczy powinni opracować i utrzymywać plany ewentualnościowe na wypadek sytuacji nadzwyczajnej w celu zminimalizowania wpływu poważnych zakłóceń lotów na osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w portach lotniczych (np. z wykazem dostępnych miejsc zakwaterowania w pobliżu portu lotniczego, wykazem potencjalnych dostawców sprzętu medycznego oraz szczegółowymi informacjami dotyczącymi punktów ładowania elektrycznego sprzętu medycznego).

### 6.7. Zdrowie i bezpieczeństwo personelu udzielającego pomocy

Nie należy narażać na szwank zdrowia i bezpieczeństwa pracowników portów lotniczych, którzy udzielają pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Na przykład, udzielając pomocy, pracownicy portu lotniczego powinni, w miarę możliwości, korzystać z urządzeń mechanicznych, takich jak naziemne wózki inwalidzkie, wózki inwalidzkie wspomagające wsiadanie, pochylnie i windy – ręczne podnoszenie osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej powinno być ograniczone do wyjątkowych przypadków.

<sup>(62)</sup> Zob. art. 9 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w związku z pkt 9.1 Kodeksu dobrego postępowania w zakresie obsługi naziemnej ECAC.

<sup>(63)</sup> Zob. pkt 7.5 załącznika 5-C do dokumentu ECAC nr 30 część I sekcja 5.

W przypadku gdy w państwach członkowskich obowiązują przepisy krajowe regulujące obowiązki pracodawców w zakresie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa ich pracowników, przepisy te powinny być przestrzegane przy udzielaniu pomocy.

## **7. ODMOWA PRZYJĘCIA NA POKŁAD PASAŻERA NIEPEŁNOSPRAWNEGO LUB PASAŻERA O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ ORAZ UZALEŻNIENIE PRZYJĘCIA NA POKŁAD OD TEGO, CZY PASAŻEROWIE CI PODRÓŻUJĄ Z ASYSTENTEM DS. BEZPIECZEŃSTWA**

Pkt 5.5 powyżej dotyczący odmowy rezerwacji lub przyjęcia na pokład ma również zastosowanie do sytuacji, w których przewoźnik lotniczy odmawia przyjęcia pasażera na pokład ze względów bezpieczeństwa lub uzależnia przewóz danego pasażera od tego, czy towarzyszy mu osoba zdolna do udzielenia pomocy niezbędnej do spełnienia mających zastosowanie wymagań bezpieczeństwa.

## **8. POMOC UDZIELANA PRZEZ PRZEWOŹNIKA LOTNICZEGO**

Przewoźnik lotniczy ma obowiązek udzielić pomocy wymienionej w załączniku II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, jeżeli osoby te uprzednio zgłosiły potrzebę pomocy co najmniej 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu, uprzednio zgłosiły, że podróżują z psem przewodnikiem, oraz stanęły się w wyznaczonym miejscu przyjazdu i odlotu, a następnie na stanowisku odprawy w czasie określonym w art. 7 ust. 4 tego rozporządzenia. Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewoźnik lotniczy ma obowiązek udzielić pomocy wymienionej w załączniku II do rozporządzenia nieodpłatnie.

Należy podkreślić, że podstawowym obowiązkiem personelu pokładowego jest zapewnienie bezpieczeństwa wszystkim pasażerom na pokładzie samolotu. Zapewniają oni przestrzeganie wymogów bezpieczeństwa na pokładzie i organizują pomoc w zakresie bezpieczeństwa w nagłych wypadkach i podczas codziennych operacji. Wszelkie działania, które mogłyby zagrozić wykonywaniu przez nich obowiązków lub ich kondycji zdrowotnej (w tym względy zdrowia i bezpieczeństwa), mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo wszystkich pasażerów na pokładzie. Personel pokładowy nie jest zobowiązany do udzielania osobistej pomocy osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej (np. pomocy przy jedzeniu lub picciu), która wykracza poza usługi świadczone innym pasażerom. Można jednak oczekiwać, że personel pomoże w otwieraniu pojemników z żywnością i opisywaniu organizacji posiłków osobom niewidomym. Podobnie personel pokładowy nie ma obowiązku udzielania pomocy w kabinie toaletowej lub przy korzystaniu z toalety (w przypadkach, gdy pasażer nie jest w stanie skorzystać z toalety bez pomocy). Można jednak oczekiwać, że personel pokładowy pomoże pasażerowi poruszać się po kabinie na pokładowym wózku inwalidzkim (jeśli jest zainstalowany) lub przy użyciu alternatywnych metod. Personel pokładowy nie jest zobowiązany do świadczenia usług medycznych (w tym podawania leków pasażerom niepełnosprawnym lub pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej). Jeśli osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej nie jest w stanie wykonać takich zadań bez pomocy, ale musi wykonać co najmniej jedno z tych zadań podczas lotu, musi jej towarzyszyć asystent zdolny do udzielenia wymaganej pomocy.

Jeżeli chodzi o transport bagażu: oprócz obowiązku przewoźników lotniczych dotyczącego bezpłatnego przewozu sprzętu medycznego i dwóch sztuk sprzętu ułatwiającego poruszanie się na osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej (jak określono bardziej szczegółowo w pkt 8.2 i 8.3 poniżej), przepisy dotyczące ograniczeń wagowych mają zastosowanie do osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej w taki sam sposób, jak do wszystkich innych pasażerów (tj. muszą oni uiścić taką samą opłatę za nadbagaż, jak każdy inny pasażer). Zgodnie z załącznikiem II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przepisy dotyczące ograniczeń wagowych nie mają zastosowania do transportu sprzętu medycznego i sprzętu do poruszania się, o ile przestrzegane jest ograniczenie do dwóch sztuk sprzętu do poruszania się na osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej oraz przestrzegane są wszelkie obowiązujące ograniczenia związane z transportem materiałów niebezpiecznych, bezpieczeństwem lotniczym lub rozmiarem i certyfikacją statku powietrznego.

### **8.1. Przewóz certyfikowanych psów przewodników w kabinie**

Z zastrzeżeniem przepisów krajowych i unijnych dotyczących przemieszczania zwierząt, o których mowa w pkt 5.7 <sup>(64)</sup>, certyfikowane psy przewodnicy mogą podróżować w kabinie pasażerskiej bez dodatkowych opłat zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem II do tego rozporządzenia.

<sup>(64)</sup> Zob. w szczególności rozporządzenie (UE) nr 576/2013.

Certyfikowane psy przewodnicy zajmują miejsce na podłodze przed siedzeniem swojego właściciela. Jeśli pies przewodnik nie może zająć miejsca na podłodze przed siedzeniem swojego właściciela (na przykład dlatego, że jest zbyt duży), przewoźnik lotniczy ma obowiązek zaoferować odpowiednie alternatywne rozwiązanie dla psa bez pobierania dodatkowych opłat, zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem II do tego rozporządzenia. Może to obejmować bezpłatne zapewnienie miejsca dla psa przewodnika obok osoby niepełnosprawnej.

## 8.2. Transport sprzętu do poruszania się

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem II do tego rozporządzenia przewoźnik lotniczy ma obowiązek przewieźć bezpłatnie do dwóch sztuk sprzętu do poruszania się (w tym elektrycznych wózków inwalidzkich) na osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej.

Zainteresowana osoba musi zgłosić przewoźnikowi lotniczemu przewóz elektrycznych wózków inwalidzkich co najmniej 48 godzin przed planowaną godziną odlotu. Przewóz takich elektrycznych wózków inwalidzkich podlega ewentualnym ograniczeniom przestrzeni na pokładzie samolotu. Podlega on również stosowaniu odpowiednich przepisów dotyczących materiałów niebezpiecznych.

W rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 nie zdefiniowano „sprzętu do poruszania się”. Termin ten można jednak rozumieć jako oznaczający każdy sprzęt, który ma pomagać osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w poruszaniu się. Bezpłatny transport sprzętu do poruszania się nie ogranicza się do przedmiotów potrzebnych podczas lotu, ale obejmuje również sprzęt do poruszania się potrzebny w miejscu docelowym. Elektryczne wózki inwalidzkie bardzo często nie mogą być przewożone w kabinie samolotu, więc ich włączenie do załącznika II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w kategorii sprzętu do poruszania się, który musi być przewożony bezpłatnie, oznacza, że kategoria ta obejmuje przedmioty, które nie są potrzebne podczas lotu, ale raczej w miejscu docelowym.

Aby udzielić wymaganej pomocy, przewoźnicy lotniczy, ich przedstawiciele i organizatorzy wycieczek powinni z wyprzedzeniem zwrócić się do osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących ze sprzętem ułatwiającym poruszanie się o dostarczenie wszelkich niezbędnych informacji związanych z ich transportem.

„Wytyczne IATA dotyczące transportu pomocy na rzecz mobilności”<sup>(65)</sup> są wynikiem inicjatywy IATA mającej na celu zaangażowanie zainteresowanych stron uczestniczących w transporcie sprzętu do poruszania się (w tym przedstawicieli osób niepełnosprawnych, przewoźników lotniczych, dostawców usług naziemnych, portów lotniczych, organów regulacyjnych, środowisk akademickich i producentów sprzętu do poruszania się) w celu zebrania najlepszych praktyk związanych z bezpiecznym transportem sprzętu do poruszania się. Wytyczne te zawierają zalecenia, które pomagają przewoźnikom lotniczym i organom zarządzającym portami lotniczymi w wypełnianiu ich obowiązków związanych z transportem sprzętu do poruszania się oraz w zminimalizowaniu liczby przypadków, w których przewoźnik lotniczy odmawia przewozu sprzętu do poruszania się lub w których sprzęt do poruszania się zostaje zgubiony lub uszkodzony.

## 8.3. Transport sprzętu medycznego

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem II do tego rozporządzenia przewoźnicy lotniczy są zobowiązani do bezpłatnego przewozu sprzętu medycznego osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Biorąc pod uwagę szerokie spektrum pasażerów, których ma obejmować rozporządzenie (WE) nr 1107/2006, nie ma definicji sprzętu medycznego ani ilości takich przedmiotów, które można przewozić (w przeciwieństwie do sprzętu do poruszania się, który, jak stwierdzono powyżej w pkt 8.2, jest ograniczony do dwóch przedmiotów). Okoliczności każdego wniosku o przewóz takich przedmiotów powinny być rozpatrywane indywidualnie i z uwzględnieniem potrzeb pasażera.

Na przewóz sprzętu medycznego mogą mieć wpływ przepisy dotyczące materiałów niebezpiecznych: leki w płynie powyżej określonej ilości lub strzykawki mogą być dopuszczone do przewozu w bagażu kabinowym wyłącznie po przedstawieniu zaświadczenia lekarskiego wskazującego, że użycie sprzętu lub leku podczas podróży jest niezbędne, zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 300/2008.

<sup>(65)</sup> Wytyczne IATA dotyczące transportu pomocy na rzecz mobilności – wydanie pierwsze, luty 2023 r., <https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf>.

Przewoźnicy lotniczy mogą bezpłatnie transportować tlen medyczny dla osób niepełnosprawnych w kabinie, pod warunkiem że sprzęt spełnia wszelkie wymogi ustawowe związane z transportem materiałów niebezpiecznych i oparte na Instrukcjach technicznych ICAO dotyczących bezpiecznego transportu materiałów niebezpiecznych drogą powietrzną<sup>(66)</sup>, oraz z zastrzeżeniem dokonania uprzedniego zgłoszenia do przewoźnika. Przewoźnicy lotniczy mogą również zdecydować się na dostarczanie tlenu medycznego bezpośrednio pasażerom. Nie są oni jednak do tego zobowiązani i mają prawo do pobierania opłat za dostarczanie tlenu medycznego. Jeśli przewoźnicy lotniczy zdecydują się zapewniać swoim pasażerom tlen medyczny, dobrą praktyką jest oferowanie go po obniżonej cenie. Przewoźnicy lotniczy powinni publikować informacje o opłatach pobieranych za dostarczanie tlenu medycznego. Przewoźnicy lotniczy mogą wymagać wcześniejszego powiadomienia o potrzebie podania tlenu, jeśli osoba niepełnosprawna chce korzystać z własnych zapasów tlenu podczas lotu.

Na przewoźnikach lotniczych spoczywa obowiązek przekazywania pasażerom wszystkich istotnych informacji zgodnie z przepisami określonymi w rozporządzeniu Komisji (UE) nr 965/2012 w sprawie przewozu lotniczego materiałów niebezpiecznych.

#### 8.4. Siedzenia przystosowane do specjalnych potrzeb osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej<sup>(67)</sup>

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem II do tego rozporządzenia przewoźnicy lotniczy są zobowiązani do podjęcia wszelkich należytych starań w celu rozdysponowania miejsc siedzących, tak aby sprostać potrzebom osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z prośbą i z zastrzeżeniem zachowania wymogów bezpieczeństwa i dostępności<sup>(68)</sup>.

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny zatem mieć dostęp do odpowiednich miejsc siedzących, jeśli są one dostępne w momencie dokonywania rezerwacji. Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem II do tego rozporządzenia od takich osób nie pobiera się opłat za dostęp do odpowiedniego miejsca. Polityka przewoźników lotniczych dotycząca przydziału miejsc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej powinna być przejrzysta. Przewoźnicy lotniczy powinni publikować na swoich stronach internetowych procedury dotyczące prośby o przydzielenie „odpowiedniego miejsca”.

Przewoźnicy lotniczy mogą zwrócić się o udzielenie informacji na temat niepełnosprawności lub ograniczeń ruchowych, aby móc przydzielić danej osobie najbardziej odpowiednie miejsce.

Podręcznik ICAO stanowi<sup>(69)</sup>, że „gdy dana osoba określi rodzaj swojej niepełnosprawności, operator statku powietrznego powinien, przed przydzieleniem temu pasażerowi miejsca, poinformować go o wolnych miejscach, do których pasażer będzie miał najlepszy dostęp, a następnie ustalić z tym pasażerem odpowiedni przydział miejsca (np. ruchome podłokietniki, pobliska toaleta, sąsiednie miejsca dla osoby niepełnosprawnej i asystenta), z zastrzeżeniem przepisów bezpieczeństwa”. Jeśli miejsca nie są przydzielane z wyprzedzeniem, dobrą praktyką jest umożliwienie osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej wstępu na pokład i wyboru miejsca, które najlepiej odpowiada ich potrzebom, jeśli jest ono wolne, z zastrzeżeniem przepisów bezpieczeństwa”.

Po przydzieleniu miejsc osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie powinny być przenoszone z miejsc, które są dla nich najbardziej odpowiednie, chyba że ze względów bezpieczeństwa. W przypadku zmiany samolotu osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej należy przydzielić odpowiednie miejsce.

#### 8.5. Miejsca siedzące dla osób towarzyszących osobie niepełnosprawnej i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Zgodnie z załącznikiem II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewoźnicy lotniczy powinni dołożyć wszelkich starań, aby w sytuacji, gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszy osoba udzielająca jej pomocy, zapewnić tej osobie miejsce obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Ponadto, na podstawie rozporządzenia Komisji (UE) nr 965/2012, Agencja Bezpieczeństwa Lotniczego Unii Europejskiej (EASA) przyjęła normę dotyczącą przewozu szczególnych kategorii pasażerów, stanowiącą (między innymi), że osoby towarzyszące osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej powinny siedzieć obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, której towarzyszą<sup>(70)</sup>.

<sup>(66)</sup> W dokumencie ICAO 9284 „Instrukcje techniczne dotyczącego bezpiecznego transportu materiałów niebezpiecznych drogą powietrzną” stosuje się podstawowe przepisy określone w załączniku 18 ICAO „Bezpieczny transport materiałów niebezpiecznych drogą powietrzną”, które przywołano również w rozporządzeniu Komisji (UE) nr 965/2012.

<sup>(67)</sup> Zob. także pkt 5.8 powyżej.

<sup>(68)</sup> Zob. załącznik II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Na przykład miejsce z ruchomym podłokietnikiem powinno zostać przydzielone pasażerowi, który nie może łatwo przesiąść się przez nieruchomy podłokietnik w przejściu, miejsce zapewniające dodatkowe miejsce na nogi dla pasażera, który nie może zgiąć nogi, lub miejsce w pobliżu kabiny toaletowej lub wyjścia dla pasażera z niepełnosprawnością ruchową.

<sup>(69)</sup> Zob. pkt 3.21 Podręcznika Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) dotyczącego dostępu osób niepełnosprawnych do transportu lotniczego (dokument 9984), wydanie pierwsze, 2013.

<sup>(70)</sup> Zob. norma AMC1 CAT.OP.MPA.155 lit. c) Agencji Unii Europejskiej ds. Bezpieczeństwa Lotniczego (EASA):

<https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf>.

W kontekście rozporządzenia (UE) nr 965/2012 AMC oznacza „akceptowalne sposoby spełnienia wymagań”; CAT oznacza „zarobkowy transport lotniczy”; a PO oznacza „operację”.

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem II do tego rozporządzenia, jeżeli (i) przewoźnik lotniczy wymaga, aby asystent ds. bezpieczeństwa towarzyszył osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z art. 4 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, oraz (ii) przewoźnik lotniczy jest w stanie zapewnić miejsce towarzyszącemu asystentowi ds. bezpieczeństwa obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, wówczas przewoźnik lotniczy nie może nakładać żadnych dodatkowych opłat za rezerwację miejsca dla osoby towarzyszącej będącej asystentem ds. bezpieczeństwa.

#### 8.6. Przekazywanie istotnych informacji o locie

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i załącznikiem II do tego rozporządzenia podstawowe informacje o lotach należy przekazywać w dostępnych formach. Powinny one zawsze obejmować informacje dotyczące bezpieczeństwa statku powietrznego. Od 28 czerwca 2025 r. informacje należy przekazywać zgodnie z zasadami określonymi w dyrektywie (UE) 2019/882.

#### 8.7. Pomoc w przemieszczaniu się do toalety

Zgodnie z art. 10 i załącznikiem II do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 personel pokładowy jest zobowiązany do zapewnienia odpowiedniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w przemieszczaniu się z miejsca siedzącego do toalety, jeśli zajdzie taka potrzeba.

Taka pomoc nie powinna jednak zagrażać zdrowiu i bezpieczeństwu personelu pokładowego. W związku z tym, w przypadku braku odpowiedniego sprzętu, nie powinno się zobowiązywać personelu pokładowego do pomagania osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej w ręcznym podnoszeniu i przemieszczaniu się z miejsca siedzącego do toalety. Zasadniczo do tego celu należy korzystać z wózka inwalidzkiego znajdującego się na pokładzie, jeżeli są dostępne (deski do przenoszenia osób lub wciągarki klasy medycznej mogłyby być równoważnymi rozwiązaniami).

Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej nie należy odmawiać przyjęcia na pokład tylko dlatego, że nie można im pomóc w przemieszczaniu się do toalety z powodu niedostępności pokładowego wózka inwalidzkiego lub alternatywnego urządzenia. O ile to możliwe, powinny one zostać poinformowane z wyprzedzeniem, że pokładowy wózek inwalidzki lub alternatywne narzędzie nie są dostępne, aby mogły podjąć świadomą decyzję, czy podróżować w takich warunkach. Niemożność skorzystania z toalety przez osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie stanowi sama w sobie zagrożenia dla bezpieczeństwa, a zatem może nie być uzasadnionym powodem odmowy ich przewozu, zwłaszcza w przypadku lotów krótkodystansowych.

Przewoźnicy lotniczy powinni, w miarę możliwości, uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej przy podejmowaniu decyzji o projektowaniu nowych i nowo wyremontowanych samolotów<sup>(1)</sup>. Może to obejmować zapewnienie odpowiedniego pokładowego wózka inwalidzkiego i zaprojektowanie dostępnych toalet. Dokument ECAC nr 30, część I zawiera szczegółowe zalecenia dotyczące minimalnego wymaganego wyposażenia samolotów związanego z potrzebami osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej<sup>(2)</sup>.

### 9. UTRATA LUB USZKODZENIE SPRZĘTU DO PORUSZANIA SIĘ

Sprzęt do poruszania się ma kluczowe znaczenie dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, aby mogły one zachować niezależność w codziennym życiu. Często jest on wykonywany na indywidualne zamówienie, a jego wymiana lub naprawa może być bardzo kosztowna.

W myśl art. 12 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w przypadku, gdy sprzęt do poruszania się lub urządzenia do udzielania pomocy zostały zagubione lub uszkodzone podczas obsługi na lotnisku lub w czasie przewozu na pokładzie samolotu, pasażer, do którego należy ten sprzęt, powinien otrzymać odszkodowanie zgodnie z przepisami prawa międzynarodowego, unijnego i krajowego.

<sup>(1)</sup> Zob. motyw 11 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

<sup>(2)</sup> Zob. pkt 5.5 dokumentu ECAC nr 30, część I.

Odpowiedzialność przewoźników lotniczych za zagubiony lub uszkodzony sprzęt do poruszania się reguluje Konwencja o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (powszechnie znana jako konwencja montrealaska)<sup>(73)</sup>. Konwencja ta stanowi, że przewoźnicy lotniczy ponoszą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie bagażu osobistego (w tym sprzętu do poruszania się).

Zgodnie z załącznikiem I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 organy zarządzające portami lotniczymi są odpowiedzialne za obsługę naziemną sprzętu do poruszania się. Nie ma to wpływu na odpowiedzialność przewoźników lotniczych wynikającą z konwencji montrealaskiej w odniesieniu do wypłaty odszkodowań w przypadku utraty lub uszkodzenia sprzętu do poruszania się. W rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 nie przewidziano jednak możliwości dochodzenia przez przewoźników lotniczych zwrotu kosztów wypłaconego odszkodowania w przypadku, gdy utrata lub uszkodzenie sprzętu do poruszania się wynika z działań organu zarządzającego portem lotniczym lub jakiegokolwiek innej strony trzeciej.

W art. 22 ust. 2 konwencji montrealaskiej określono limit odszkodowania za utracony lub uszkodzony bagaż osobisty (w tym sprzęt do poruszania się)<sup>(74)</sup>. Takie odszkodowanie często nie pokrywa rzeczywistych kosztów wymiany lub naprawy sprzętu do poruszania się. W art. 22 ust. 2 umożliwiono również pasażerom złożenie specjalnej deklaracji interesu w dostawie do miejsca przeznaczenia w momencie przekazania bagażu przewoźnikowi lotniczemu oraz, w razie potrzeby, uiszczenie dodatkowej opłaty. Pasażer wskazuje wartość bagażu w tej deklaracji, a w przypadku utraty lub uszkodzenia przewoźnik będzie zobowiązany do zapłaty kwoty nieprzekraczającej zadeklarowanej wartości bagażu, chyba że udowodni, że kwota ta jest wyższa niż rzeczywisty interes pasażera w dostawie do miejsca przeznaczenia.

W ramach dobrej praktyki przewoźnicy lotniczy i ich przedstawiciele powinni proaktywnie oferować osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwość złożenia specjalnej deklaracji interesu zgodnie z art. 22 ust. 2 konwencji montrealaskiej – już w momencie dokonywania rezerwacji, ale najpóźniej w momencie przekazania sprzętu przewoźnikowi. Dobrą praktyką jest umożliwienie bezpłatnego złożenia takiej deklaracji<sup>(75)</sup>.

Zaleca się, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujące ze sprzętem ułatwiającym poruszanie się rozważyły możliwość rozszerzenia polisy ubezpieczeniowej o utratę lub uszkodzenie sprzętu do poruszania się.

## 10. SKARGI

Art. 15 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 przewiduje, że osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, która uważa, że jej prawa wynikające z rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 zostały naruszone, ma możliwość uprzedniego zgłoszenia tej kwestii organowi zarządzającemu portem lotniczym lub danemu przewoźnikowi lotniczemu (w zależności od przypadku).

Zgodnie z art. 15 ust. 2 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej może złożyć skargę do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów jedynie w przypadku, gdy (i) złożyła już skargę do przewoźnika lotniczego lub organu zarządzającego portem lotniczym oraz (ii) ten ostatni nie udzielił skarżącemu odpowiedzi w rozsądnym terminie lub skarżący nie uważa odpowiedzi za zadowalającą.

Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej może złożyć skargę do dowolnego krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 w dowolnym państwie członkowskim lub do dowolnego innego organu, który jest właściwy do rozpatrywania skarg związanych z tym rozporządzeniem<sup>(76)</sup>.

<sup>(73)</sup> UE jest umawiającą się stroną Konwencji o ujednoczeniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego. Zob. decyzja Rady 2001/539/WE z dnia 5 kwietnia 2001 r. w sprawie zawarcia przez Wspólnotę Europejską Konwencji w sprawie ujednoczenia niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (konwencja montrealaska) (Dz.U. L 194 z 18.7.2001, s. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

<sup>(74)</sup> Konwencja montrealaska ogranicza prawo do odszkodowania i odpowiedzialności przewoźnika do 1 288 specjalnych praw ciągnięcia (SDR) (około 1 581 EUR na dzień 5.7.2024 r.) w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia bagażu.

<sup>(75)</sup> W 2013 r. Komisja przyjęła wniosek dotyczący rozporządzenia (COM(2013) 130 final) zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu drogą powietrzną pasażerów i ich bagażu. Jeżeli wniosek zostanie przyjęty, przewoźnicy lotniczy i ich przedstawiciele będą zobowiązani do oferowania osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwości bezpłatnego złożenia specjalnej deklaracji interesu (zob. art. 2 ust. 4 wniosku). Wniosek dotyczący rozporządzenia nie został jeszcze przyjęty przez współprawodawców.

<sup>(76)</sup> Jeśli skarga dotyczy sytuacji transgranicznej, skarżący może zwrócić się do sieci Europejskich Centrów Konsumentckich, które mogą zapewnić praktyczną pomoc w rozstrzygnięciu skargi: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_en#contact-ecc-net](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net).

Jednak nie wszystkie krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów w każdym państwie członkowskim są właściwe do rozpatrywania takich skarg. Zgodnie z art. 14 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów są odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów tego rozporządzenia wyłącznie w odniesieniu do lotów rozpoczynających się lub kończących w portach lotniczych znajdujących się na terytorium ich państw członkowskich.

Dobłą praktyką jest stosowanie podejścia opartego na częstotliwości występowania, podobnego do przypisywania skarg między poszczególnymi krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów dla celów rozporządzenia (WE) nr 261/2004 <sup>(77)</sup>.

W przypadku skarg dotyczących pomocy, do której udzielenia zobowiązany jest organ zarządzający portem lotniczym: właściwym krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów powinien być organ w państwie członkowskim, w którym znajduje się dany port lotniczy <sup>(78)</sup>.

W przypadku skarg dotyczących pomocy, do której udzielenia zobowiązany jest przewoźnik lotniczy: jeżeli miejsce wylotu znajduje się w państwie członkowskim, właściwym krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów powinien być krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów znajdujący się w danym państwie członkowskim; lecz jeśli miejsce odlotu znajduje się poza państwami członkowskimi, a lot jest obsługiwany przez licencjonowanego przewoźnika z UE, właściwym krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów powinien być krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów w pierwszym państwie członkowskim przylotu.

Zasada terytorialności oznacza, że jeśli podczas lotu dojdzie do incydentu, krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów z państwa członkowskiego, które wydało licencję na prowadzenie działalności przez przewoźnika lotniczego, może zostać poproszony przez krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów rozpatrujący skargę o pomoc w jej rozstrzygnięciu.

Zgodnie z art. 15 ust. 3 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego wniesiono skargę, ale nie jest właściwy do jej rozpatrzenia, musi przekazać ją do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów, który jest właściwy do jej rozpatrzenia.

Aby zapewnić skuteczne stosowanie rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów muszą ze sobą współpracować i wzajemnie się wspierać, tak aby właściwy krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, który odpowiada za rozpatrzenie skargi dotyczącej konkretnego przewoźnika, mógł uzyskać informacje potrzebne do rozpatrzenia skargi (przy pełnym poszanowaniu unijnych i krajowych przepisów dotyczących ochrony danych).

Wszystkie właściwe podmioty (przewoźnicy lotniczy i ich przedstawiciele, organizatorzy wycieczek, organy zarządzające portami lotniczymi i krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów) powinny podjąć wszelkie niezbędne działania, aby umożliwić osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej składanie skarg za pomocą dostępnych środków.

## 11. ROLA KRAJOWYCH ORGANÓW ODPOWIEDZIALNYCH ZA EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW: MONITOROWANIE I EGZEKWOWANIE PRZESTRZEGANIA PRZEPISÓW

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów powinny stosować środki niezbędne do zapewnienia poszanowania praw osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Zgodnie z art. 14 ust. 1 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów państwa członkowskiego są odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów rozporządzenia w odniesieniu do lotów rozpoczynających się lub kończących na lotniskach znajdujących się na ich terytorium.

<sup>(77)</sup> Zob. w tym względzie porozumienie między krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 dostępne pod adresem: [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb\\_en?msclid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aa20](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aa20).

<sup>(78)</sup> Zob. motyw 17 rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

W ramach dobrej praktyki wszystkie krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów powinny aktywnie monitorować stosowanie rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 i pociągać do odpowiedzialności organy zarządzające portami lotniczymi i przewoźników lotniczych. Działania monitorujące mogą obejmować regularne inspekcje w portach lotniczych i u przewoźników lotniczych, kontrole stron internetowych portów lotniczych i przewoźników lotniczych pod kątem dostępności i odpowiednich treści dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej<sup>(79)</sup>. Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów państwa członkowskiego, które przyznało przewoźnikowi lotniczemu UE licencję na prowadzenie działalności, powinien monitorować jego praktyki handlowe związane z rozporządzeniem (WE) nr 1107/2006, „podręczniki procedur” oraz narzędzia i procedury wprowadzone przez przewoźnika lotniczego w celu zapewnienia pełnej zgodności z rozporządzeniem. Powinien on w szczególności monitorować zasady bezpieczeństwa przewoźników lotniczych w celu zapewnienia, aby opierały się one wyłącznie na względach bezpieczeństwa, i powinien się upewnić, że przewoźnicy lotniczy nie ograniczają liczby pasażerów niepełnosprawnych i pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej z innych powodów (np. handlowych). Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, które wykryły na swoim terytorium niewłaściwe stosowanie rozporządzenia (WE) nr 1107/2006 związane z handlowymi praktykami, narzędziami i procedurami przewoźnika lotniczego, muszą poinformować o tym krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów państwa członkowskiego przyznającego przewoźnikowi lotniczemu UE licencję na prowadzenie działalności, aby umożliwić krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów (w miarę możliwości) koordynację działań w celu powstrzymania niezgodnych z prawem praktyk.

W ramach dobrej praktyki krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów powinny regularnie konsultować się z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej oraz z organizacjami reprezentującymi branżę (organami zarządzającymi portami lotniczymi, przewoźnikami lotniczymi i organizatorami wycieczek) lub ustanowić komitety doradcze składające się z przedstawicieli tych zainteresowanych stron. Przy ustanawianiu takich komitetów doradczych ds. niepełnosprawności krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą rozważyć zaproszenie (oprócz reprezentatywnych organizacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej) niezrzeszonych ekspertów zajmujących się ułatwianiem transportu lotniczego osób niepełnosprawnych, a także niezrzeszonych osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, które często podróżują samolotem i mogą udzielić praktycznych porad krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów.

---

<sup>(79)</sup> 29 listopada 2023 r. Komisja przyjęła wniosek ustawodawczy dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii (COM(2023) 753 final). Celem tego wniosku jest zobowiązanie przewoźników lotniczych do ustanowienia norm jakości usług związanych z wykonywaniem obowiązków wynikających z tego rozporządzenia oraz publikowania co dwa lata sprawozdania na temat wdrażania norm jakości. Takie sprawozdania w znacznym stopniu pomogłyby krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w wykonywaniu ich zadań związanych z egzekwowaniem przepisów i monitorowaniem.