

Marta Saniawa*

PRAWA I OBOWIĄZKI NIEPEŁNOSPRAWNYCH PASAŻERÓW LOTNICZYCH

Wstęp

Mając na uwadze stały wzrost zainteresowania pasażerów, w tym coraz liczniejszej grupy pasażerów niepełnosprawnych, w dokonywaniu wyboru lotniczej drogi przemieszczania się, warto poddać pod rozważenie, czy prawa pasażerów niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej są respektowane i realizowane.

W związku z wydaniem 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 lotniczą¹ osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej², spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem, powinny mieć możliwość podróżowania drogą lotniczą porównywalnie z możliwościami innych obywateli. Zgodnie z punktem 1 preambuły rozporządzenia nr 1107/2006 osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej

* Mgr Marta Saniawa, doktorant, Katedra Prawa Technologii Informatycznych i Komunikacyjnych Instytutu Administracji KUL; e-mail: marta.saniawa@wp.pl

¹ Dz. Urz. UE L 204 z 26.07.2006, zwane dalej rozporządzeniem nr 1107/2006.

² Zgodnie z art. 2 lit. a rozporządzenia 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 niesprawności lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby.

sprawności ruchowej mają takie samo, jak wszyscy inni obywatele, prawo do swobodnego przemieszczenia się, do wolności wyboru oraz do niedyskryminacji. Przewoźnik ma obowiązek traktowania w sposób priorytetowy przewozu osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszystkich towarzyszących im osób lub psów z certyfikatem psa przewodnika³. Rozporządzenie nr 1107/2006 będące przedmiotem analizy nie wpływa na prawa pasażerów ustanowione dyrektywą Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek 90/314/EWG⁴ oraz rozporządzeniem (WE) NR 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91⁵, które jednakże, ze względu na szczególnie zawężoną tematykę, nie będą przedmiotem niniejszego artykułu.

1. Czynności podejmowane przed podróżą

W pierwszej kolejności, aby móc domagać się pomocy i ochrony swych praw niepełnosprawny pasażer powinien upewnić się, czy handlowy przewóz pasażerski⁶, z którego zamierza skorzystać, rozpoczyna się i kończy w porcie lotniczym znajdującym się na terytorium państwa członkowskiego. Następnie należy ustalić, jakiego rodzaju pomoc będzie potrzebna pasażerowi oraz zapoznać się z zasadami bezpieczeństwa linii lotniczych⁷. Wszelkie istotne informacje dostarczane pasażerom

³ K. Muż, *Miłośniku latania – masz prawo do odszkodowania – czyli o prawach pasażera linii lotniczych*, Warszawa 2012, s. 24.

⁴ Dz. U. WE L 158 z 23.06.1990.

⁵ Dz. U. WE L 046 z 17.02.2004; por. art. 1 ust. 4 rozporządzenia nr 1107/2006.

⁶ Zgodnie z art. 2 lit. l rozporządzenia nr 1107/2006 „handlowe przewozy pasażerskie” oznaczają usługi transportu pasażerów drogą lotniczą świadczone przez przewoźnika lotniczego w ramach lotów rozkładowych lub nierozkładowych, oferowanych ogółowi społeczeństwa za stosowną opłatą, oddzielnie lub jako część pakietu usług.

⁷ Equality and Human Rights Commission, *Your rights to fly – what you need to know. A step by step guide for disabled and less mobile passengers. July 2008*,

lotniczym powinny przyjmować różnorodne formy dostępne dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz powinny być przynajmniej w tych samych językach, co informacje dostępne dla pozostałych pasażerów⁸. Informacje te w szczególności powinny dotyczyć zasad bezpieczeństwa, które są stosowane do przewozu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, jak również ograniczeń dotyczących ich przewozu lub przewozu sprzętu do poruszania się ze względu na rozmiary samolotu. W większości przypadków zasady bezpieczeństwa przewidują, że osoby, które nie są w stanie samodzielnie zapiąć pasów, opuścić swoich miejsc i dotrzeć do wyjścia ewakuacyjnego powinny podróżować w towarzystwie osoby zdolnej do udzielenia im niezbędnej pomocy. Dotyczy to również pasażerów mających trudności z oddychaniem, spożywaniem pokarmów, korzystaniem z toalet lub zażywaniem leków⁹.

2. Konieczność dokonania rezerwacji

Zgodnie z artykułem 3 rozporządzenia nr 1107/2006 przewoźnik lotniczy¹⁰, jego przedstawiciel lub organizator wycieczek¹¹ nie mogą, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową odmówić przyjęcia rezerwacji na lot rozpoczynający lub kończący się w porcie lotniczym państwa członkowskiego Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz

<http://www.equalityhumanrights.com/advice-and-guidance/service-users-guidance/air-travel/> [dostęp: 5.05.2014 r.].

⁸ Por. pkt 13 preambuły rozporządzenia nr 1107/2006.

⁹ Tamże.

¹⁰ Zgodnie z art. 2 lit. b rozporządzenia nr 1107/2006 „przewoźnik lotniczy” oznacza przedsiębiorstwo transportu lotniczego posiadające ważną licencję na prowadzenie działalności.

¹¹ Zgodnie z art. 2 lit. e rozporządzenia nr 1107/2006 „organizator wycieczek” oznacza organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej w rozumieniu art. 2 ust. 2 i 3 dyrektywy 90/314/EWG („organizator” oznacza podmiot, który zawodowo organizuje imprezy turystyczne i sprzedaje je lub oferuje na sprzedaż, zarówno w sposób bezpośredni, jak i za pośrednictwem punktu sprzedaży detalicznej; „punkt sprzedaży detalicznej” oznacza podmiot, który sprzedaje lub oferuje sprzedaż usług zestawionych przez organizatora w formie imprezy), z wyjątkiem przewoźnika lotniczego.

zabrania na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w takim porcie lotniczym, pod warunkiem, że osoba ta posiada ważny bilet i rezerwację¹². Podczas dokonywania rezerwacji pasażer zawsze powinien poinformować linię lotniczą, jej przedstawiciela lub organizatora wycieczki o pomocy potrzebnej w trakcie podróży¹³. Podmioty te zobowiązane są podjąć wszelkie niezbędne środki w celu przyjmowania zgłoszeń osobiście, ale również telefonicznie lub za pośrednictwem Internetu¹⁴. Potrzeba pomocy powinna być zgłoszona nie później niż 48 godzin przed lotem, jednak także w przypadku późniejszego zgłoszenia, lub nawet jego braku, linie lotnicze i pracownicy lotniska mają obowiązek podjąć starania w celu otoczenia odpowiednią opieką osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej¹⁵. Pasażer powinien również pamiętać, że jeżeli podróż lotnicza może negatywnie wpłynąć na jego zdrowie, musi on posiadać lekarskie zaświadczenie zezwalające na lot. Należy również uwzględnić konieczność dysponowania właściwym zaświadczeniem lekarskim w razie przewożenia w bagażu podręcznym płynnych lekarstw lub sprzętu medycznego, które umożliwi ich przeniesienie przez kontrolę bezpieczeństwa¹⁶. Mocą analizowanego rozporządzenia umożliwiono również odbycie podróży drogą lotniczą w asyście psa przewodnika¹⁷. Przewóz psów przewodników jest dozwolony w kabinie samolotu bez dodatkowych opłat. Warto zauważyć,

¹² Zgodnie z art. 2 lit. i rozporządzenia nr 1107/2006 „rezerwacja” oznacza fakt posiadania przez pasażera biletu lub innego dowodu potwierdzającego, że rezerwacja została przyjęta i zarejestrowana przez przewoźnika lotniczego lub organizatora wycieczek.

¹³ *Nie poddawaj się – jako pasażer linii lotniczych masz swoje prawa*, http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/473447,nie_poddawaj_sie_jako_pasazer_linii_lotniczych_masz_swoje_prawa.html [dostęp: 5.05.2014 r.].

¹⁴ M. Gajda, *Pasażer z niepełnosprawnością w przestworzach*, http://www.niepelnospawni.pl/ledge/x/11716?print_doc_id=70520 [dostęp: 5.05.2014 r.].

¹⁵ Equality and Human Rights Commission, *Your rights to fly*; por. art. 6 ust. 2 rozporządzenia nr 1107/2006.

¹⁶ Tamże.

¹⁷ Por. Załącznik II do rozporządzenia nr 1107/2006.

że ograniczenia stosowane zazwyczaj przez przewoźników odnośnie do formy transportu zwierząt (przewóz w klatkach) nie dotyczą psów przewodników. Psy przewodnicy o większych rozmiarach mogą podróżować siedząc na podłodze, podczas gdy mniejsze mogą znajdować się na kolanach swoich właścicieli¹⁸.

Jednakże, jeżeli ostatecznie dojdzie do odmowy przyjęcia rezerwacji przewoźnik lotniczy, jego przedstawiciel lub organizator wycieczek powinien podjąć wszelkie starania dążące do wypracowania z osobą niepełnosprawną lub o ograniczonej sprawności ruchowej rozwiązania alternatywnego¹⁹. Należy podkreślić, iż osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, której odmówiono wstępu na pokład samolotu ze względu na jej niepełnosprawność przysługuje prawo do zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży²⁰.

3. Przybycie do portu lotniczego

W myśl art. 7 rozporządzenia nr 1107/2006 po przybyciu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej do portu lotniczego, organ zarządzający portem lotni-

¹⁸ *Na lotnisku i w samolocie...* <http://podrozebezgranic.pl/porta/na-lotnisku-i-w-samolocie/> [dostęp: 5.05.2014 r.].

¹⁹ Gajda, *Pasażer z niepełnosprawnością*.

²⁰ Zgodnie z artykułem 8 rozporządzenia [WE] 261/2004 w sprawie funkcjonowania i rezultatów tego rozporządzenia ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład i odwołania lotu rozporządzenie zobowiązuje linie lotnicze do zapewnienia pasażerom możliwości uzyskania zwrotu lub zmiany planu podróży. W praktyce, jeśli niektóre linie lotnicze nie mogą zaoferować alternatywnego lotu własnymi samolotami, udzielają jedynie zwrotu za bilet. Samo rozporządzenie nie określa, czy linie lotnicze powinny zmieniać trasę pasażerów poprzez wykorzystanie innych przewoźników lub transport naziemny, jeśli alternatywny lot samolotem z własnej floty nie jest dostępny. Pojęcie „porównywalnych warunków transportowych” może być interpretowane w różny sposób. Linie lotnicze w ramach sieci zwykle są związane wzajemnymi umowami, które pozwalają im na dokonanie zmiany planu podróży pasażerów i skorzystanie za rozsądną cenę z usług innych przewoźników w razie konieczności. Tanie linie lotnicze nie mają podpisanych analogicznych umów i raczej niechętnie organizują zmiany planu podróży z wykorzystaniem innych przewoźników, pozostawiając pasażerów zdanych na własne siły na lotniskach regionalnych.

czym²¹ jest odpowiedzialny za zapewnienie udzielenia pomocy w taki sposób, aby osoba ta mogła skorzystać z lotu, na który ma rezerwację. Warunkiem koniecznym dla uzyskania pomocy jest charakteryzowany już obowiązek poinformowania o tym przewoźnika lotniczego, jego przedstawiciela lub organizatora wycieczek. Z punktu widzenia organizacji technicznej portów lotniczych, muszą być w nich wyraźnie wyznaczone stanowiska, w których osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zasygnalizować swoje przybycie i zwrócić się o pomoc. Stanowiska te powinny być wyznaczone przy wejściach do terminali, na parkingach, w pobliżu przystanków autobusowych lub stacji kolejowych zapewniających dojazd na lotnisko²².

Analizowane rozporządzenie nr 1107/2006 ściśle reguluje, w jakim czasie pasażer powinien zgłosić się do wyznaczonego stanowiska pomocy lub punktu odprawy, aby była mu ona udzielona. Pomoc zostanie udzielona, o ile pasażer stawi się do odprawy lub na stanowisku pomocy o godzinie określonej z góry w piśmie zwrotnym potwierdzającym dokonanie rezerwacji z zastrzeżeniem pomocy lub w przypadku braku pisma nie później niż jedną godzinę przed opublikowaną godziną odlotu²³.

Po stronie organów zarządzających portami lotniczymi ciąży również obowiązek pomocy w zakresie dokonania odprawy oraz nadania bagażu. Jednakże i na tym etapie podróży pasażer powinien poinformować personel portu lotniczego o przy-

²¹ Zgodnie z art. 2 lit. f rozporządzenia nr 1107/2006 „organ zarządzający portem lotniczym” lub „organ zarządzający” oznacza organ, którego celem zgodnie z ustawodawstwem krajowym jest w szczególności administrowanie i zarządzanie infrastrukturą portu lotniczego oraz koordynowanie i kontrolowanie działalności różnych podmiotów gospodarczych działających w porcie lotniczym lub w systemie portu lotniczego.

²² M. Gajda, *Masz prawo latać...*, <http://lotniczapolska.pl/Masz-prawo-latac-przewodnik-dla-niepelnosprawnych-pasazerow,4045> [dostęp: 5.05.2014 r.].

²³ Por. art. 4 lit. a i b w zw. z art. 6 ust. 2 lit. a i b rozporządzenia nr 1107/2006.

sługującym mu prawie pomocy. Pasażerowie niepełnosprawni mogą, na równi z innymi dokonać odprawy elektronicznie²⁴.

4. Kontrola bezpieczeństwa

Zgodnie z Załącznikiem I rozporządzenia nr 1107/2006 organ zarządzający portem lotniczym pomaga pasażerom niepełnosprawnym w wypełnieniu procedury emigracyjnej, celnej i bezpieczeństwa. Wszyscy pasażerowie oraz ich bagaż, włączając w to sprzęt używany do poruszania się, poddawani są kontroli bezpieczeństwa. Kontrola bezpieczeństwa jest przeprowadzana w sposób uwzględniający stopień i rodzaj niepełnosprawności. Jeżeli pasażer niepełnosprawny lub o ograniczonej sprawności ruchowej nie jest w stanie przejść samodzielnie przez bramkę magnetyczną, zostanie poddany kontroli manualnej, przy ewentualnej pomocy ręcznego wykrywacza metali. Jeżeli operator kontroli bezpieczeństwa nie będzie w stanie prawidłowo wykonać kontroli, pasażer będzie poproszony o udanie się do oddzielnego pomieszczenia, w celu wykonania kontroli osobistej przez osobę tej samej płci przy pełnym zachowaniu prywatności oraz poszanowaniu godności²⁵. Jeżeli sprzęt umożliwiający poruszanie się nie został nadany jako bagaż również on podlega manualnej kontroli bezpieczeństwa. W razie nadania sprzętu jako bagażu, port lotniczy zobowiązany jest zapewnić pasażerowi niepełnosprawnemu zastępczy środek poruszania się²⁶. Przewoźnicy lotniczy oprócz przewozu sprzętu medycznego, mają również obowiązek transportowania nie więcej niż dwóch urządzeń do poruszania się na jedną osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym elektrycznych wózków inwalidzkich, pod warunkiem powiadomienia z 48 godzinnym wyprzedzeniem z zastrzeżeniem możliwych ograniczeń miejsca na pokładzie samolotu.

²⁴ *Na lotnisku i w samolocie.*

²⁵ Equality and Human Rights Commission, *Your rights to fly.*

²⁶ Gajda, *Masz prawo latać.*

5. Dodatkowa infrastruktura techniczna

W ramach przystosowania portów lotniczych do obsługi pasażerów niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej poczekalnie powinny być wyposażone w miejsca siedzące zarezerwowane specjalnie dla osób z ograniczoną sprawnością poruszania się²⁷. Powinny być one wyraźnie oznakowane i często znajdować się w pobliżu punktu informacyjnego, tablic informacyjnych i odpowiednio przystosowanych toalet. Ponadto, każdy port lotniczy ma obowiązek zapewnienia informacji o lotach. Tablice lub ekrany informacyjne powinny być zaprojektowane oraz umieszczone w taki sposób, aby osoby słabowidzące oraz poruszające się na wózkach inwalidzkich mogły z nich swobodnie korzystać. Dodatkowym ułatwieniem jest przekazywanie informacji o lotach w głosowych komunikatach. Personel portu lotniczego lub przewoźnika jest zobowiązany do zapewnienia pomocy w zakresie przemieszczania się do toalet przed, w trakcie oraz po odbyciu lotu. Jednakże pomoc ta nie obejmuje osobistej asysty w toalecie²⁸.

Niewątpliwie polskie porty lotnicze działają w kierunku poprawy funkcjonowania i stale wprowadzają coraz korzystniejsze rozwiązania dla ułatwienia podróży pasażerom. W Ogólnopolskim Teście Lotnisk „Przyjazne lotnisko 2012” w ramach, którego oceniano 11 polskich lotnisk pod kątem komunikacji, odprawy biletowo-bagażowej, kontroli bezpieczeństwa, sklepów i usług oraz funkcjonalności i organizacji lotniska, zwyciężył port lotniczy we Wrocławiu uzyskując maksymalną ocenę²⁹.

6. Czynności związane z wejściem na pokład

Zarządzający portem lotniczym jest odpowiedzialny za udzielenie pomocy pasażerom niepełnosprawnym oraz osobom

²⁷ Zob. pkt 11 preambuły rozporządzenia nr 1107/2006.

²⁸ Equality and Human Rights Commission, *Your rights to fly*.

²⁹ <http://airport.wroclaw.pl/2012/11/10/przyjazne-lotnisko-2012/> [dostęp: 5.05.2014 r.].

o ograniczonej sprawności poruszania się w dotarciu na pokład statku powietrznego. Pomoc ta jest bezpłatna i obejmuje np. wejście na pokład samolotu przy wykorzystaniu udostępnionych wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, przemieszczanie się od drzwi samolotu do ich miejsc oraz przechowywanie i pobranie bagażu w samolocie. Pasażerowie niepełnosprawni oraz osoby z ograniczoną możliwością poruszania się zazwyczaj będą wprowadzone na pokład samolotu jako pierwsze³⁰.

7. Pomoc na pokładzie samolotu

Przemieszczanie się osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej po pokładzie może być utrudnione ze względu na rozmiary kabiny pasażerskiej i szerokość korytarza. W tym celu niezbędna może okazać się pomoc ze strony personelu. Ponadto przewoźnik lotniczy jest zobowiązany 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 oraz dostępności³¹. W przypadku, gdy pasażerowi pomaga osoba towarzysząca, przewoźnik lotniczy zobowiązany jest do podjęcia wszelkich starań, by zapewnić takiej osobie miejsce obok³². Nowo projektowane i budowane statki powietrzne są coraz lepiej przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych (toalety, specjalnie oznakowanie, oświetlenie). Również rozmieszczenie foteli i ich wygoda w świetle użyteczności dla pasażerów niepełnosprawnych oraz o ograniczonej sprawności ruchowej stają się przedmiotem dyskusji producentów, co ma na celu zagwarantowanie jak najlepszego komfortu w podróży.

³⁰ S. Kasjaniuk, *Masz prawo latać przewodnik dla niepełnosprawnych pasażerów*, <http://lotniczapolska.pl/Masz-prawo-latac-przewodnik-dla-niepelnosprawnych-pasazerow,4045> [dostęp: 5.05.2014 r.].

³¹ Gajda, *Pasażer z niepełnosprawnością*.

³² Kasjaniuk, *Masz prawo latać*; por. Załącznik II do rozporządzenia nr 1107/2006.

8. Opuszczenie pokładu

Po zakończeniu lotu na organie zarządzającym portem lotniczym ciąży obowiązek zagwarantowania udzielenia pomocy podczas zejścia z pokładu samolotu przy wykorzystaniu wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy³³. Jeżeli pasażer wymaga pomocy podczas zejścia z pokładu, zazwyczaj będzie ostatnim, który opuści kabinę pasażerską. Podyktowane jest to faktem, że poruszanie się oraz świadczenie pomocy w pustej kabine jest znacznie łatwiejsze. Natomiast, jeżeli pasażer musi opuścić pokład szybciej, np. z uwagi na konieczność stawienia się o czasie na kolejny lot, zalecane jest wcześniejsze poinformowanie o tym przewoźnika. Gdy tylko jest to możliwe, należący do pasażera sprzęt służący do poruszania się powinien być dostępny zaraz po wylądowaniu³⁴. Jeżeli nieszczęśliwie uległ on zniszczeniu lub zagubieniu, zarządzający portem lotniczym jest prawnie zobowiązany do dostarczenia tymczasowego sprzętu zastępczego, przy czym nie musi być on identyczny³⁵.

Ponadto, personel portu lotniczego jest zobowiązany do udzielenia pomocy podczas przemieszczania się z samolotu do hali bagażowej i odbioru bagażu wraz z dopełnieniem procedury imigracyjnej, celnej i bezpieczeństwa. Port lotniczy zobowiązany jest również do pomocy w dostaniu się do wyznaczonych punktów, gdzie pasażerowie będą mogli skorzystać z innych środków transportu, np. taksówek lub autobusów.

9. Obowiązek szkolenia personelu

Zgodnie z art. 11 rozporządzenia nr 1107/2006 personel udzielający bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zatrudniony w portach lotniczych oraz u przewoźników musi być przeszkolony oraz posiadać wiedzę w zakresie udzielania pomocy osobom

³³ Por. Załącznik I rozporządzenia nr 1107/2006.

³⁴ Equality and Human Rights Commission, *Your rights to fly*.

³⁵ Tamże.

o różnych rodzajach niepełnosprawności lub upośledzenia ruchowego. Jednakże nie oznacza to, że personel będzie posiadał wiedzę ekspercką na temat wszelkich typów niepełnosprawności i doskonale wiedział, jak radzić sobie z każdym sprzętem używanym przez pasażerów niepełnosprawnych lub osoby z ograniczoną możliwością poruszania się³⁶. Zarówno nowi, jak i dotychczasowi pracownicy powinni mieć zapewnione szkolenia z zakresu równego traktowania osób niepełnosprawnych i świadomości niepełnosprawności.

10. Odpowiedzialność za udzielenie pomocy w portach lotniczych

Minimalny zakres pomocy uregulowany przez analizowane rozporządzenie, który musi być zapewniony pasażerom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej sprawności poruszania przez organ zarządzający portem lotniczym jest świadczony nieodpłatnie³⁷. Zgodnie z art. 8 ust. 2 rozporządzenia 1107/2006 pomoc ta może być świadczona bezpośrednio przez organ zarządzający bądź też przez podmioty trzecie na podstawie umów o dostarczenie pomocy.

11. Regulamin przewozu lotniczego

Dyspozycją art. 202 pkt 7 ustawy z dnia 3 lipca 2002 r. prawo lotnicze³⁸ zobowiązano ministra właściwego do spraw transportu do określenia zasad organizowania przewozów lotniczych w ramach imprez turystycznych oraz przewozów czarterowych. W wypełnieniu powyższego obowiązku w dniu 4 kwietnia 2013 r. wydano rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej w sprawie regulaminów przewozu lotnicze-

³⁶ *Na lotnisku i w samolocie*.

³⁷ Por. art. 8 ust. 1 oraz art. 10 rozporządzenia nr 1107/2006.

³⁸ Dz. U. 2013, poz. 1393, dalej: ustawa prawo lotnicze.

go³⁹, które określa typowe warunki przewozu lotniczego pasażerów i bagażu oraz towarów⁴⁰.

Zakres regulaminów powinien w szczególności obejmować system rezerwacji ze wskazaniem miejsc udostępnienia informacji, o których mowa w art. 4 ust. 3 rozporządzenia nr 1107/2006⁴¹, wyposażenie statku powietrznego, umożliwiające pasażerowi niepełnosprawnemu lub pasażerowi o ograniczonej sprawności ruchowej podjęcie decyzji odnośnie do wyboru lub rezygnacji z danego lotu⁴², uprawnienia pasażera związane z przewozem lotniczym, wynikające z przepisów Unii Europejskiej, w tym dotyczące pomocy udzielanej pasażerowi przez przewoźnika lotniczego w związku ze zmianą godziny odlotu i przylotu lub odwołaniem lotu, oraz uprawnienia pasażera w przypadku niewykonania umowy przewozu lotniczego z przyczyn leżących po stronie przewoźnika lotniczego, w szczególności dotyczące zwrotu kosztów zakupu biletu⁴³, przepisy o charakterze porządkowym dotyczące sposobu postępowania przewoźnika lotniczego wobec pasażerów, których zachowanie zagraża bezpieczeństwu lub narusza porządek na pokładzie statku powietrznego, oraz o uprawnieniach przewoźnika lotniczego do dochodzenia roszczeń wobec pasażera, który wyrządził szkodę innemu pasażerowi lub przewoźnikowi lotniczemu⁴⁴ oraz procedury i warunki dotyczące akceptacji i przyjęcia zwierząt do przewozu lotniczego⁴⁵.

Regulamin powinien być sformułowany w sposób czytelny i zrozumiały dla każdego pasażera⁴⁶ oraz udostępniony w formie pisemnej w punkcie sprzedaży biletów oraz odprawy pasażerów lub w punkcie przyjęć pasażerów na pokład statku powietrznego

³⁹ Dz. U. 2013, poz. 531, dalej: rozporządzenie w sprawie regulaminów.

⁴⁰ Por. § 1 rozporządzenia w sprawie regulaminów.

⁴¹ § 2 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia w sprawie regulaminów.

⁴² § 2 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia w sprawie regulaminów.

⁴³ § 2 ust. 1 pkt 6 lit. a i b rozporządzenia w sprawie regulaminów.

⁴⁴ § 2 ust. 1 pkt 13 rozporządzenia w sprawie regulaminów.

⁴⁵ § 2 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia w sprawie regulaminów.

⁴⁶ § 2 ust. 2 rozporządzenia w sprawie regulaminów.

w porcie lotniczym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz w formie elektronicznej na stronie internetowej przewoźnika lotniczego lub innego podmiotu prowadzącego sprzedaż w imieniu przewoźnika przewozów lotniczych do, z, lub na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej⁴⁷.

12. Postępowanie w przypadku naruszenia praw pasażera

W przypadku, jeżeli osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej sprawności poruszania się dochodzi do przekonania, że doszło do naruszenia jej uprawnień może złożyć skargę – najpierw do przewoźnika lotniczego, a następnie, jeśli odpowiedź nie jest zadowalająca, do właściwych organów krajowych⁴⁸. Zgodnie z art. 205 a ustawy prawo lotnicze Prezes Urzędu Lotnictwa Cywilnego przyjmuje do rozpatrzenia skargi sporządzone w związku z naruszeniem, między innymi rozporządzenia nr 1107/2006, powołując w tym celu Komisję Ochrony Praw Pasażerów. Ciężar udowodnienia, że uprawnienia przysługujące na podstawie rozporządzenia nr 1107/2006, nie zostały naruszone, obciąża przewoźnika lotniczego⁴⁹. W konsekwencji rozpatrzenia skargi Prezes Urzędu stwierdza, w drodze decyzji administracyjnej, brak naruszenia prawa przez przewoźnika lotniczego albo naruszenie prawa przez przewoźnika lotniczego⁵⁰, określając zakres nieprawidłowości oraz nakładając karę⁵¹ lub zakreślając obowiązek i termin jego usunięcia. W myśl art. 205 b ustawy prawo lotnicze skarga może być złożona w języku polskim lub angielskim.

W razie niewykonania lub opóźnienia przewozu, zgodnie z rozporządzeniem (WE) NR 261/2004 Parlamentu Europejskiego

⁴⁷ § 4 ust. 1 pkt 1 i 2 rozporządzenia w sprawie regulaminów.

⁴⁸ Sprawozdanie nr 44/2010 Przedstawiciela Kancelarii Senatu przy Unii Europejskiej, Bruksela 2010, s. 11.

⁴⁹ Por. art. 205b ust. 5 ustawy prawo lotnicze.

⁵⁰ Tamże.

⁵¹ Zob. art. 209b ust. 1 ustawy prawo lotnicze.

i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylającym rozporządzenie (EWG) nr 295/91, w którym określono szczegółowo obowiązki przewoźnika dotyczące odszkodowań i pomocy dla pasażerów w razie niezabrania na pokład pasażera mimo ważnej rezerwacji, wysokość należnego świadczenia zależna jest między innymi od długości trasy i czasu opóźnienia⁵².

Zakończenie

Sprawozdanie Komisji dla Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące funkcjonowania i skutków 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 lotniczą⁵³ wydane w dniu 11 kwietnia 2011 r. stanowi swoiste podsumowanie zmian, które zaszły na rynku lotniczych usług przewozowych. W sprawozdaniu tym uznano, że rozporządzenie nr 1107/2006 stanowi postęp dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Na sukces ten składają się w szczególności jednolite ramy ochrony, jasny podział obowiązków między portami lotniczymi a przewoźnikami oraz ustanowienie sieci krajowych organów wykonawczych we wszystkich państwach Unii Europejskiej.

Niezależnie od niebudzących wątpliwości korzyści, Komisja wskazała jednak na pewne trudności w stosowaniu przepisów rozporządzenia, które mogą osłabić jego skuteczność. Wśród problematycznych obszarów w szczególności wskazano niejednokrotnie niewystarczającą jakość zapewnianych usług i niewystarczające dostosowanie ich do indywidualnych potrzeb osób

⁵² M. Żylicz, *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2011, s. 392.

⁵³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/ALL/?uri=CELEX:52011DC0166> [dostęp 5.05.2014 r.].

o ograniczonej sprawności ruchowej, zapewnianie pasażerom niewystarczających informacji, obchodzenie się z delikatnymi i kosztownymi urządzeniami umożliwiającymi pasażerom przemieszczanie się, ograniczenia w zakresie przyjmowania rezerwacji od osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub ich przyjmowania na pokład ze względów bezpieczeństwa, niewystarczająca pomoc podczas lotu zapewniana przez przewoźników lotniczych, w szczególności w odniesieniu do pomocy w przemieszczaniu się do toalet, rozbieżne interpretacje dotyczące definicji sprzętu do poruszania się, który przewoźnicy lotniczy muszą przewozić bezpłatnie, różnice między państwami członkowskimi odnośnie do stosowania rozporządzenia, spory dotyczące kwoty oraz metody obliczania i nakładania opłat, trudności w interpretacji niektórych ważnych definicji, na przykład czy kobiety w ciąży, osoby z nadwagą lub małe dzieci objęte są definicją osób o ograniczonej sprawności ruchowej, transport i dostarczanie tlenu medycznego.

Zasadniczo wykonanie rozporządzenia jest zadowalające i będzie nadal poprawiać się w przyszłości, mimo pewnych istotnych różnic między przewoźnikami lotniczymi i państwami członkowskimi oraz pomimo faktu, że społeczeństwo wciąż nie zna w zadowalającym stopniu treści rozporządzenia.

Bibliografia

Źródła prawa

- Dyrektywa Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek 90/314/EWG (Dz. U. WE L 158 z 23.06.1990).
- Ustawa z dnia 3 lipca 2002 r. prawo lotnicze (Dz. U. 2013, poz. 1393).
- 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. WE L 046 z 17.02.2004).

- 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. Urz. UE L 204 z 26.07.2006).
- Rozporządzenie Ministra Transportu i Gospodarki Morskiej z dnia 4 kwietnia 2013 r. w sprawie regulaminów przewozu lotniczego (Dz. U. 2013, poz. 531).

Literatura

- Muż K., *Miłośniku latania – masz prawo do odszkodowania – czyli o prawach pasażera linii lotniczych*, Warszawa 2012.
- Żylicz M., *Prawo lotnicze międzynarodowe, europejskie i krajowe*, Warszawa 2011.

Źródła publicystyczne

- Equality and Human Rights Commission. *Your rights to fly – what you need to know. A step by step guide for disabled and less mobile passengers*. July 2008, <http://www.equalityhumanrights.com/advice-and-guidance/service-users-guidance/air-travel/>
- Gajda M., *Pasażer z niepełnosprawnością w przestworzach*, http://www.niepelnosprawni.pl/ledge/x/11716?print_d oc_id=70520
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/ALL/?uri=CELEX:52011DC0166>
- Kasjaniuk S., *Masz prawo latać przewodnik dla niepełnosprawnych pasażerów*, <http://lotniczapolska.pl/Masz->

[prawo-latac-przewodnik-dla-niepelnosprawnych-pasazerow,4045](#)

- *Na lotnisku i w samolocie...*, <http://podrozebezbgranic.pl/portal/na-lotnisku-i-w-samolocie/>
- *Nie poddawaj się – jako pasażer linii lotniczych masz swoje prawa*, http://prawo.gazetaprawna.pl/artykuly/473447, nie_poddawaj_sie_jako_pasazer_linii_lotniczych_masz_sw oje_prawa.html

Inne źródła

- Sprawozdanie nr 44/2010 Przedstawiciela Kancelarii Senatu przy Unii Europejskiej, Bruksela 2010 r.

Rights and Obligations of Disabled Air Passengers

Summary

In the era of communications, carriers seek to ensure that all passengers the highest travel comfort, with particular emphasis on passengers with disabilities. The powers of this group of people became the subject of a number of EU regulations. Among exercising their privileges may be mentioned the obligation to boarding and priority in dealing with sites, assist airport employees and an air carrier during the journey, or the possibility of traveling together with a dog on board. All of this is to prevent discrimination against people with disabilities and reduced mobility. In case of dissatisfaction with the service provided by the air carrier support may submit a complaint to the President of the Civil Aviation Authority, who will indicate possibly occurring irregularities and the possibility of eliminating them.

Słowa kluczowe: niepełnosprawność, podróż, samolot, przewoźnik lotniczy, uprawnienia, zobowiązania.

Key words: disability, journey, aircraft, air carrier, rights, liabilities.