

**PL**

**PL**

**PL**



KOMISJA EUROPEJSKA

Bruksela, dnia 11.4.2011  
KOM(2011) 166 wersja ostateczna

**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 lotniczą**

## 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 lotniczą

#### 1. WPROWADZENIE

Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006<sup>1</sup> w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (zwane dalej rozporządzeniem) zostało przyjęte przez Parlament Europejski i Radę w dniu 5 lipca 2006 r. Tekst rozporządzenia wpisuje się w ramy polityki zwalczania dyskryminacji wobec osób niepełnosprawnych oraz osób cierpiących z powodu stałej lub czasowej niesprawności ruchowej, prowadzonej przez Komisję Europejską we wszystkich dziedzinach życia obywateli.

Zasadniczo szacuje się, że jeden na sześciu obywateli Unii Europejskiej jest niepełnosprawny. Oprócz tego, ogólny trend starzenia się populacji europejskiej będzie źródłem stałego wzrostu liczby pasażerów potrzebujących szczególnej pomocy ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową.

Cel rozporządzenia jest jasny: umożliwienie osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, podróżowania samolotem w sposób porównywalny z możliwościami, jakie mają inni obywatele.

Litera i duch przepisów rozporządzenia opierają się na równowadze między wymogami dotyczącymi zwalczania dyskryminacji a warunkami operacyjnymi, poprzez stosowanie ogólnej zasady niedyskryminacji i ustanowienie w odniesieniu do operatorów szeregu wymogów w zakresie informacji i pomocy, natomiast w odniesieniu do osób o ograniczonej sprawności ruchowej stworzenie mechanizmu wcześniejszego informowania o konieczności zapewnienia pomocy, a także umożliwienie ściśle określonych odstępstw od obowiązku udzielania pomocy. Istnienie i przestrzeganie tej równowagi mają zasadnicze znaczenie dla funkcjonowania przepisów regulacyjnych.

W 2009 r., w ramach stosowania art. 17 rozporządzenia, Komisja zleciła przeprowadzenie dwóch analiz na temat wykonania rozporządzenia (WE) nr 1107/2006. Celem pierwszej z nich była ocena ogólnego funkcjonowania rozporządzenia, a druga skupiała się na konkretnych systemach kar stosowanych w państwach członkowskich w przypadku naruszenia zobowiązań określonych w rozporządzeniu. Sprawozdania końcowe z tych analiz zostały przedstawione w czerwcu i wrześniu 2010 r. i można je znaleźć na stronie internetowej Dyrekcji Generalnej ds. Mobilności i Transportu<sup>2</sup>.

Celem niniejszego sprawozdania nie jest szczegółowe omówienie wyników tych analiz, z którymi czytelnik może się łatwo zapoznać, ale raczej ich podsumowanie i wyciągnięcie wniosków niezbędnych do poprawy funkcjonowania obecnych przepisów.

---

<sup>1</sup> Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s.1.

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/dgs/transport/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/transport/index_en.htm)

## 2. NAJWAŻNIEJSZE USTALENIA WYNIKAJĄCE Z PRZEPROWADZONYCH ANALIZ

Badania dotyczące stosowania rozporządzenia dają pełny obraz obecnej sytuacji w Unii Europejskiej.

Przewidziane w rozporządzeniu ramy prawne i podstawowe obowiązki w zakresie pomocy faktycznie zostały wdrożone w państwach członkowskich. Co za tym idzie rzeczywiście poprawiły się warunki podróżowania dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, co jest niezaprzeczalnym sukcesem.

Niemniej jednak wciąż istnieją duże różnice we wprowadzaniu tych nowych przepisów pomiędzy poszczególnymi państwami członkowskimi, portami lotniczymi i przewoźnikami lotniczymi. Głównym wyzwaniem pozostaje brak harmonizacji, a czasem spójności w ich interpretacji.

### 2.1. Sukcesy

Zdaniem ogółu wejście w życie rozporządzenia stanowi niewątpliwy postęp dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Na sukces ten składają się następujące elementy:

**a) Jednolite ramy prawne.** Rozporządzenie ustanawia minimalne jednolite ramy prawne obowiązujące w całej Unii Europejskiej<sup>3</sup>. Ten jednolity system ochrony w chwili obecnej funkcjonuje w Europie: dzięki niemu istnieje szczegółowy wykaz usług w zakresie pomocy, które muszą być bezpłatnie świadczone zainteresowanym pasażerom.

**b) Jasny podział obowiązków między portami lotniczymi a przewoźnikami.** Dzisiaj każdy wie, co powinien robić i w jaki sposób realizować i finansować swoje zadania.

**c) Ustanowienie sieci wyspecjalizowanych krajowych organów (lub krajowych organów wykonawczych zwanych dalej KOW) we wszystkich państwach członkowskich i rzeczywistej współpracy z Komisją, lecz również z innymi organami<sup>4</sup> poprzez wymianę informacji i dobrych praktyk.**

Mamy obecnie europejską kulturę pomagania osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym drogą lotniczą. W chwili obecnej wszystkie zainteresowane strony są świadome tych problemów i realizują konkretne działania.

Niemniej jednak, pomimo tych pozytywnych aspektów, służby Komisji stwierdziły istnienie pewnych obszarów problematycznych.

---

<sup>3</sup> A także w krajach nienależących do UE lecz stosujących przepisy unijne.

<sup>4</sup> Takich jak podgrupa ds. ułatwień dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego.

## 2.2. Trudności

Zdobyte doświadczenia jak również analizy przeprowadzone przez Komisję i przez inne organizacje<sup>5</sup> wskazują na trudności w stosowaniu przepisów rozporządzenia, które mogą osłabić jego skuteczność.

Niewątpliwie, choć ze statystyk wynika, że w większości przypadków osoby o ograniczonej sprawności ruchowej otrzymują pomoc, do której mają prawo i że tylko w niewielu przypadkach pojawiają się problemy, wciąż jednak należy dokładać starań na rzecz poprawy stosowania rozporządzenia.

### 2.2.1. Trudności związane z obowiązkami portów lotniczych

Obowiązek zapewnienia pomocy osobom o ograniczonej sprawności ruchowej spoczywa w znacznym stopniu na organach zarządzających portami lotniczymi<sup>6</sup>. Są one odpowiedzialne za przemieszczanie się pasażera przez infrastrukturę lotniskową do momentu zajęcia przez niego miejsca w kabinie samolotu, jak również za obsługę jego bagażu.

#### **a) Jakość usług oraz ich dostosowanie do indywidualnych potrzeb osób o ograniczonej sprawności ruchowej są czasem niewystarczające.**

Jakość oferowanych usług w zakresie pomocy jest nierówna i czasami są one nieadekwatne w odniesieniu do indywidualnych potrzeb pasażerów, w szczególności osób o ograniczonej sprawności ruchowej, których mobilność jest całkowicie lub prawie całkowicie ograniczona, a przygotowanie personelu nie zawsze jest wystarczające.

**b) Konieczność lepszego informowania pasażerów.** Informacje dla pasażerów często uważane są za niewystarczające lub niedostępne. Ten element, niezbędny do prawidłowego funkcjonowania rozporządzenia, jest jednym z najsłabszych punktów jego wdrażania.

#### **c) Obchodzenie się z urządzeniami umożliwiającymi pasażerom przemieszczanie się**

Obchodzenie się z urządzeniami umożliwiającymi pasażerom przemieszczanie się jest również przedmiotem troski. Są to często urządzenia delikatne, kosztowne i niezwykle ważne dla pasażera.

### 2.2.2. Trudności związane z obowiązkami przewoźników lotniczych

#### **a) Ograniczenia w zakresie przyjmowania rezerwacji od osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub ich przyjmowania na pokład ze względów bezpieczeństwa**

Zarówno analizy jak i skargi wskazują, że główne trudności w stosowaniu rozporządzenia przez przewoźników lotniczych dotyczą odmowy rezerwacji lub przyjęcia na pokład osób o ograniczonej sprawności ruchowej ze względów bezpieczeństwa.

---

<sup>5</sup> CAA review on the implementation of European legislation on the rights of disabled and reduced mobility passengers in the UK, March 2010; Prace podgrupy ds. ułatwień dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego; Odpowiedzi udzielone podczas konsultacji społecznych na temat praw pasażerów lotniczych przeprowadzonych w pierwszej połowie 2010 r.

<sup>6</sup> Załącznik I do rozporządzenia (WE) nr 1107/2006.

Problem ten obejmuje sytuacje, w których przewoźnicy lotniczy wymagają, aby osobom o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła osoba, która będzie im pomagać w trakcie lotu i pobierają od wspomnianej osoby towarzyszącej pełną opłatę za bilet.

Artykuł 4 ust. 1 rozporządzenia zezwala przewoźnikom lotniczym na odstępstwo od zasady niedyskryminacji, a zatem na odmowę przyjęcia rezerwacji lub zabrania na pokład osoby o ograniczonej sprawności ruchowej lub wymagania, aby tej osobie towarzyszyła inna osoba zdolna do udzielenia niezbędnej pomocy, w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa ustanowionych prawem międzynarodowym, wspólnotowym lub krajowym, lub w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa ustanowionych przez organ, który wydał danemu przewoźnikowi lotniczemu certyfikat przewoźnika lotniczego. Odstępstwo to podlega więc bardzo ścisłym przepisom<sup>7</sup>.

Wydaje się, że istnieją pewne niejasności dotyczące definicji kryteriów bezpieczeństwa, których charakter może zezwolić na odstępstwo od zasady niedyskryminacji. Niewątpliwie konieczność wykonywania instrukcji dotyczących bezpieczeństwa<sup>8</sup> w przypadku dekompresji, turbulencji, nagłych manewrów lub wypadku mogłaby w niektórych przypadkach uzasadniać odmowę przyjęcia na pokład osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub konieczność ograniczenia ich liczby na pokładzie, albo wymaganie by towarzyszyły im osoby zdolne do udzielenia niezbędnej pomocy.

W chwili obecnej istnieje niewiele zasad bezpieczeństwa zharmonizowanych na poziomie UE w odniesieniu do transportu osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Ponadto wdrożenie tych zasad najczęściej leży w gestii administracji krajowych. Każdy przewoźnik proponuje swoje zasady w tym zakresie, według swoich własnych ocen ryzyka, które są zatwierdzane przez właściwy organ.

Należy również dodać, że niektórzy przewoźnicy mylą wymagania dotyczące bezpieczeństwa lotu z kwestiami, które dotyczą wyłącznie komfortu osób o ograniczonej sprawności ruchowej (takimi jak spożywanie posiłków, korzystanie z toalety, itd.). Tymczasem, jeśli odmawia się przyjęcia na pokład ze względów bezpieczeństwa to muszą one być ściśle związane z bezpieczeństwem lotu.

Harmonizacja przepisów dotyczących bezpieczeństwa jest zadaniem złożonym i wymaga współpracy właściwych organów krajowych, Komisja uważa jednak, że już na tym etapie można ustalić proste zasady odnoszące się do odstępstw przewidzianych w art. 4 ust.1 lit. a) i art. 4 ust. 2, a mianowicie:

- każde odstępstwo motywowane względami bezpieczeństwa uzasadniającymi odmowę przyjęcia rezerwacji lub transportu, lub wymaganie obecności osoby towarzyszącej powinno opierać się na jednej lub większej liczbie prawnie wiążących norm<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Artykuł 4 ust. 1 rozporządzenia

<sup>8</sup> Zasadniczo są to zakładanie i zapinanie pasów bezpieczeństwa, wkładanie masek tlenowych i kamizelek ratunkowych oraz szybka ewakuacja z samolotu drogami wskazanymi przez personel pokładowy.

<sup>9</sup> Obowiązkowe normy mające zastosowanie w UE są określone w UE OPS (standardy operacyjne) (rozporządzenie (EWG) 3922/1991 z 31.12.1991). Wspomniane rozporządzenie określa wspólne wymagania techniczne i procedury administracyjne mające zastosowanie do komercyjnego transportu lotniczego, w tym zasady bezpiecznego przewozu osób o ograniczonej sprawności ruchowej (zob. np. OPS 1.260, s. 34 lub dodatek 1 do OPS 1.1045 pkt 8.2.2.) Mogą to również być przepisy krajowe: np. w

bezpieczeństwa lotniczego, a nie na prostych zaleceniach lub polityce handlowej przewoźników.

- w przypadku odmowy przewozu należy podać pasażerowi szczegółowe uzasadnienie i odniesienie do wiążącej normy prawnej, na której opiera się odmowa.
- organy krajowe powinny jasno określić i opublikować wymagania dotyczące bezpieczeństwa, które mogą służyć jako podstawa do odmowy przewozu, aby umożliwić lepsze zrozumienie i stopniową harmonizację stosowanych praktyk.

Powody, które mogłyby uzasadniać odmowę przewozu powinny być ściśle i bezpośrednio związane z bezpieczeństwem lotu, zgodnie z następującymi zasadami:

- niezdolność do zrozumienia komunikatów dotyczących bezpieczeństwa podawanych przez załogę; niezdolność do samodzielnego wykonywania czynności związanych z bezpieczeństwem (zapinanie, odpinanie pasów bezpieczeństwa, pobranie i założenie maski tlenowej lub kamizelki ratunkowej); niezdolność do udziału, choćby w ograniczonym zakresie, w ewakuacji; niezdolność do samodzielnego zapewnienia sobie opieki medycznej lub przyjmowania leków niezbędnych w czasie lotu.
- ponadto maksymalna liczba osób o ograniczonej sprawności ruchowej podczas danego lotu zależy od parametrów statku powietrznego i nie powinna przekraczać liczby sprawnych osób<sup>10</sup> zdolnych do udzielenia pomocy osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podczas ewakuacji w przypadku zagrożenia<sup>11</sup>. Na tej podstawie niektóre organy szacują, że wspomniana maksymalna liczba odpowiada połowie liczby sprawnych osób biorących udział w danym locie.

**b) Kwestie dotyczące pomocy podczas lotu.** Trudności w stosowaniu rozporządzenia można zaobserwować również w odniesieniu do pomocy podczas lotu, zwłaszcza w odniesieniu do obowiązku przewoźników w zakresie pomocy w przemieszczaniu się do toalet. Obowiązek ten jest wyraźnie określony w załączniku II do rozporządzenia i przewoźnicy lotniczy powinni dołożyć wszelkich starań, przy poszanowaniu norm bezpieczeństwa, aby go spełnić, w tym poprzez dostosowanie wyposażenia i szkolenia personelu pokładowego.

**c) Kwestie dotyczące sprzętu do poruszania się.** Definicja sprzętu do poruszania się, który trzeba przewozić bezpłatnie jest źródłem rozbieżnych interpretacji. Niektórym pasażerom odmawiano prawa do bezpłatnego przewozu niektórych urządzeń ponieważ nie były one bezpośrednio niezbędne w podróży, w odniesieniu do której złożono wnioski o udzielenie pomocy.

Prawo do podróżowania w rozumieniu pierwszego motywu rozporządzenia (zasady niedyskryminacji i równego traktowania) nie powinno być ograniczone do fizycznego aktu bycia przewożonym, ale powinno również obejmować cel podróży, co dla tej kategorii pasażerów oznacza posiadanie do dyspozycji sprzętu do poruszania się i urządzeń medycznych niezbędnych do funkcjonowania również po zakończeniu lotu.

---

Wielkiej Brytanii – *Code of practice*, s. 38, w Niemczech – *LBA, Circulars*, s. 36, w Belgii – *Circulaire n° CIR/OPS-04* z grudnia 2006 r. opublikowany przez DGTA, Centre communication Nord.

<sup>10</sup> Zgodnie z zasadami określonymi przez ICAO (*Doc 7192 Training manual Part E-1*) są to osoby wyznaczone przez członków załogi do pomocy przy wykonywaniu czynności w przypadku zagrożenia, na przykład otwierania drzwi lub pomocy innym pasażerom przy ewakuacji z samolotu.

<sup>11</sup> Zob. *JAA Temporary Guidance Leaflet TGL N°44*

**d) Kwestie dotyczące informowania osób o ograniczonej sprawności ruchowej.** Na koniec, często wydaje się, że osoby o ograniczonej sprawności ruchowej są wciąż niedostatecznie świadome swoich praw, zarówno w zakresie dokonywania rezerwacji jak i w przypadku odmowy przyjęcia na pokład.

Tymczasem zgodnie z literą i duchem rozporządzenia osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny być świadome swoich praw i odstępstw od nich, aby móc podjąć decyzję o dokonaniu rezerwacji i zwróceniu się o pomoc, posiadając pełną wiedzę na ten temat.

### *2.2.3. Trudności związane z obowiązkami organów krajowych odpowiedzialnych za stosowanie rozporządzenia*

Stwierdzono trudności w odniesieniu do jednolitej interpretacji przepisów rozporządzenia tudzież rozpatrywania skarg pasażerów oraz ustanawiania i stosowania sankcji.

W odniesieniu do jednolitej interpretacji przepisów rozporządzenia, od 2006 roku Komisja organizuje spotkania z właściwymi organami krajowymi, podczas których omawiane są ewentualne różnice w interpretacji przepisów. Protokoły z tych posiedzeń publikowane są na stronie internetowej Dyrekcji Generalnej ds. Mobilności i Transportu.

Między państwami członkowskimi istnieją duże różnice. Niektóre władze wydają się być bardzo aktywne zarówno w zakresie informowania społeczeństwa o jego prawach jak i w zakresie nadzorowania stosowania rozporządzenia w praktyce oraz rozpatrywania skarg. Inne reagują wyłącznie w razie konieczności.

Innym problemem jest niewystarczająca harmonizacja działań poszczególnych państw członkowskich – niektórzy przewoźnicy zwracali uwagę, że rozporządzenie jest przez różne państwa członkowskie interpretowane sprzecznie.

Natomiast systemy sankcji bardzo się różnią między poszczególnymi państwami członkowskimi. Niektóre systemy mają charakter administracyjny, inne sądowy, a jeszcze inne karny.

Czas potrzebny na rozpatrzenie skargi jest bardzo zróżnicowany: od kilku tygodni do 6 miesięcy. Podważa to skuteczność całego systemu. Poziom szczegółowości i skuteczność decyzji krajowych organów wykonawczych, jak również ich konsekwencje praktyczne dla pasażerów są także bardzo zróżnicowane między poszczególnymi państwami członkowskimi.

### *2.2.4. Inne napotkane trudności*

#### *2.2.4.1. Spory dotyczące kwoty i metody obliczania i nakładania opłat*

W niektórych państwach członkowskich porty lotnicze i przewoźnicy lotniczy nie byli w stanie dojść do porozumienia w sprawie wysokości oraz sposobu obliczania specjalnej opłaty przewidzianej w art. 8 rozporządzenia.

Zaobserwowano znaczące różnice w wysokości tej opłaty pomiędzy poszczególnymi portami lotniczymi, które nie zawsze były wyraźnie uzasadnione.



#### 2.2.4.2. Trudności w interpretacji niektórych ważnych definicji

Napotkano trudności w interpretacji niektórych ważnych definicji zawartych w rozporządzeniu. Na przykład pytano czy kobiety w ciąży, osoby z nadwagą lub małe dzieci objęte są definicją osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Jeśli w przypadku wątpliwości nie można udzielić precyzyjnych i prostych uniwersalnych odpowiedzi, należy zastosować ogólne zasady interpretacji rozporządzenia. Innymi słowy rozporządzenie ma zastosowanie nie tylko do osób niepełnosprawnych, lecz chroni również osoby, których sprawność ruchowa jest ograniczona z powodu wieku lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności<sup>12</sup>.

Tak więc, z powodu braku wyraźnych wyjątków, nie można wykluczyć z zakresu stosowania rozporządzenia dzieci, których wiek może ograniczać ich autonomię podczas podróży lotniczych. Zatem samotnie podróżująca osoba dorosła mająca pod opieką kilkoro małych dzieci mogłaby zasadnie prosić o pomoc dostosowaną do rzeczywistych warunków jej podróży.

Podobnie nadwaga powodująca znaczne ograniczenie sprawności ruchowej pasażera nie może zostać a priori wykluczona z zakresu stosowania rozporządzenia.

Przykłady te wskazują na potrzebę indywidualnego rozważenia każdego przypadku, mając na uwadze nadrzędny cel rozporządzenia, którym jest zwalczanie dyskryminacji. Operatorzy nie powinni się obawiać, że zakres definicji jest zbyt szeroki, ponieważ są oni chronieni przed nadużyciami poprzez zasadę proporcjonalności pomocy do zamierzonego celu, oznaczającą, że pasażer musi być w stanie odbyć lot, na który ma rezerwację<sup>13</sup>.

#### 2.2.4.3. Transport i dostarczanie tlenu medycznego

Kwestia transportu i dostarczania tlenu medycznego jest rozwiązywana w bardzo różny sposób w zależności od przewoźnika lotniczego, co jest źródłem niepewności i niezadowolenia zainteresowanych osób.

Rozporządzenie w swoim obecnym kształcie nie rozwiązuje tego problemu, tymczasem korzystanie z tlenu medycznego na pokładzie jest kwestią, którą należy szybko uregulować, gdyż obecna sytuacja jest niezadowalająca. Pasażerom, którzy ze względów zdrowotnych muszą korzystać z tlenu medycznego, odmawia się dostępu do transportu lotniczego lub pozostawia w niepewności co do warunków i kosztów transportu.

Kwestia transportu i korzystanie z tlenu medycznego powinny być zharmonizowane w Unii Europejskiej, z uwzględnieniem praw pasażerów, zasad bezpieczeństwa lotniczego i ograniczeń występujących u przewoźników.

Tlen medyczny jest uważany za sprzęt medyczny i jako taki jest przewożony bezpłatnie na podstawie rozporządzenia<sup>14</sup>, podlega również przepisom dotyczącym towarów niebezpiecznych i z tego powodu niektórzy przewoźnicy lotniczy odmawiają przewożenia go na pokładzie i narzucają korzystanie ze swojego własnego tlenu. Uważają to za świadczenie usługi, które może być bezpłatne albo podlegać opłacie, która czasem może być wysoka.

---

<sup>12</sup> Artykuł 2 lit. a) rozporządzenia

<sup>13</sup> Artykuł 7 rozporządzenia

<sup>14</sup> Załącznik II ust. 2

Komisja wielokrotnie wypowiadała się na ten temat w odpowiedzi na interpelacje parlamentarne i petycje w tej sprawie, i wyrażała ubolewanie nad spowodowanym w ten sposób nierównym traktowaniem<sup>15</sup>.

#### 2.2.4.4. Ogólne informacje podawane osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

W chwili obecnej Komisja wkłada wiele wysiłku w informowanie społeczeństwa o jego prawach, za pomocą swojej strony internetowej i regularnych informacji w środkach masowego przekazu. W szczególności w dniu 29 czerwca ubiegłego roku Komisja rozpoczęła szeroko zakrojoną kampanię informacyjną na szczeblu europejskim („Prawa pasażerów w zasięgu ręki”), która będzie prowadzona przez dwa lata<sup>16</sup>.

Poprzez dystrybucję ulotek informacyjnych, umieszczanie plakatów w miejscach uczęszczanych przez podróżnych, utworzenie strony internetowej poświęconej prawom pasażerów<sup>17</sup>, komunikaty w prasie i mediach audiowizualnych, kampania ta będzie realizowała cel, którym jest uświadomienie obywatelom ich praw i zachęcanie do korzystania z nich.

Działania te powinny być wspierane przez wszystkie zainteresowane strony, a w szczególności władze krajowe w poszczególnych państwach członkowskich. Komisja będzie zachęcać do lokalnych oddolnych działań informacyjnych.

#### 2.2.4.5. Zwiększenie skuteczności wcześniejszego informowania o konieczności zapewnienia pomocy

Obecny system wcześniejszego informowania o konieczności zapewnienia pomocy jest niewystarczający i nieskuteczny. Przeanalizowane zostaną środki techniczne i prawne, które mogłyby spowodować poprawę sytuacji.

Aby poprawić wskaźnik wcześniejszego informowania o konieczności zapewnienia pomocy, który w chwili obecnej wynosi około 40 %, należy systematycznie informować pasażerów o pomocy, którą mogą otrzymać i konieczności wcześniejszego zgłoszenia swoich potrzeb.

Informacje te powinny być przekazywane jak najszybciej i w sposób jak najbardziej jasny w chwili planowania i rezerwacji podróży. Wymaga to wyszkolenia operatorów działających w tym sektorze, którzy powinni informować pasażerów o ich prawach i obowiązkach związanych z rozporządzeniem. Informacja na ten temat mogłaby być regularnie umieszczana na biletach, zamówieniach lub fakturach.

W świetle niniejszego podsumowania funkcjonowania rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, jego mocne i słabe strony oraz propozycje poprawy jego stosowania przedstawiono poniżej.

---

<sup>15</sup> Zob. na przykład: Odpowiedź z 25.3.2010 na petycję nr 1438/2009 przedstawioną przez Davida Buckle'a i odpowiedź Komisji z 25.3.2010. Odpowiedzi na pytania pisemne E-3760/09, E-5076/09, E-5586/09 i E-2962/10

<sup>16</sup> Zob. [http://ec.europa.eu/transport/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/index_en.htm)

<sup>17</sup> Zob. <http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights>

### 3. WNIOSKI I PROPOZYCJE NA PRZYSZŁOŚĆ

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.

Podczas gdy konieczność zapewnienia pomocy osobom o ograniczonej sprawności ruchowej jest obecnie uznawana w całej Unii Europejskiej, nie doszliśmy jeszcze do etapu skutecznego i jednolitego stosowania rozporządzenia, który byłby konkretnym znakiem istnienia rzeczywistej wspólnej przestrzeni w tym obszarze.

Należy więc podjąć dalsze wysiłki. Zaproponowano osie ulepszeń, które należy rozwijać przy aktywnej współpracy wszystkich zainteresowanych stron (organizacji międzynarodowych, w szczególności Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego, organów krajowych, organizacji reprezentujących osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, portów lotniczych, przewoźników lotniczych, podwykonawców, itd.) i które powinny przyczynić się do osiągnięcia zakładanych celów.

W związku z tym, że wstępna ocena pokazuje, iż wykonanie rozporządzenia jest zasadniczo pozytywne, na tym etapie nie ma potrzeby dokonywania przeglądu legislacyjnego. Obowiązujące ramy prawne są nowe i wydają się wystarczająco elastyczne, aby dostosować się do niezbędnych ulepszeń bez konieczności przeprowadzania procesu legislacyjnego na tym etapie.

Jako odpowiedzialna za koordynację i nadzór nad wykonaniem rozporządzenia, Komisja pragnie zaproponować szereg osi ulepszeń w ramach istniejących ram prawnych.

#### **Oś pierwsza:** Jednolita interpretacja rozporządzenia

- Komisja proponuje sformalizowanie istnienia sieci KOW, jako grupy ekspertów z krajowych organów wykonawczych.
- Komisja omówi na forum tej grupy wytyczne dotyczące interpretacji przepisów rozporządzenia, które przyjmie w formie dokumentu Komisji w celu osiągnięcia możliwie najbardziej jednolitej interpretacji przepisów rozporządzenia.
- Komisja zagwarantuje podjęcie szczególnych wysiłków na rzecz ustalenia jednolitej interpretacji wymogów bezpieczeństwa, których charakter może uzasadnić odmowę przyjęcia rezerwacji lub przyjęcia na pokład. Komisja będzie współpracować z Europejską Agencją Bezpieczeństwa Lotniczego (EASA).
- Komisja dopilnuje utworzenia i upublicznienia jednolitego, wspólnego dla wszystkich państw członkowskich wykazu przyczyn, na podstawie których można odmówić przewozu osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

#### **Oś druga** Poprawa praktycznego funkcjonowania przepisów

- Komisja, we współpracy z zainteresowanymi stronami, w tym organizacjami konsumenckimi (np. europejskimi centrami konsumenckimi), zadba o to, aby stale prowadzona była rzeczywista polityka informacyjna ukierunkowana na część społeczeństwa, którą obejmuje rozporządzenie, zwłaszcza w stosunku do osób, które nie

uważają się za osoby niepełnosprawne, a jednak mieszczą się w definicji osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

- Komisja będzie wspierać prowadzenie programów szkoleniowych we współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, aby poprawić jakość usług i dążyć do bardziej skutecznego stosowania przepisów UE w tej dziedzinie.
- Komisja zaproponuje grupie ekspertów z krajowych organów wykonawczych przyjęcie środków w celu zachęcania do powiadamiania o potrzebie zapewnienia pomocy na etapie dokonywania rezerwacji i zastosowaniu systemu wydawania potwierdzeń.

#### **Oś trzecia:** Wzmocnienie nadzoru i skuteczności systemów sankcji przez władze krajowe

- Komisja omówi z organami regulacyjnymi możliwość stworzenia wspólnej bazy danych w celu nadzorowania procesu rozpatrywania skarg oraz decyzji administracyjnych i sądowych dotyczących wykonania rozporządzenia.
- Komisja pragnie również wprowadzić zharmonizowany plan działań na poziomie europejskim, który obejmowałby działania, które powinny podjąć władze krajowe (regularne kontrole operatorów, kontrole na miejscu, itp.)
- Komisja będzie zachęcać przewoźników lotniczych do wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za rozstrzygnięcie sporów na miejscu, która będzie upoważniona do podejmowania natychmiastowych decyzji w celu rozwiązania sporu z pasażerem.
- Komisja omówi z KOW możliwość opublikowania listy nałożonych sankcji i wykazu odnośnych operatorów w celu wzmocnienia efektu odstraszającego stosowanego systemu sankcji.

#### **Oś czwarta:** Zajęcie się kwestią tlenu medycznego

Komisja będzie zachęcać do negocjacji na temat dobrowolnego podjęcia zobowiązania przez wszystkie strony w kwestii korzystania z tlenu medycznego na pokładzie. W przeciwnym razie Komisja rozważy przyjęcie ogólnego podejścia w drodze instrumentu niewiążącego lub, w razie potrzeby, obowiązujących przepisów.

Wszelkie rozwiązania powinny skupiać się w szczególności na trzech głównych elementach:

- certyfikacji w zakresie transportu lotniczego niektórych urządzeń, które będą dozwolone na pokładzie, pod warunkiem że będą one spełniać określone kryteria dotyczące obsługi technicznej.
- ustanowienie w całej Unii Europejskiej jednolitej maksymalnej ceny za dostarczenie tlenu na pokładzie.
- udostępnienie pasażerom jasnych i szczegółowych informacji na temat warunków udostępniania tlenu medycznego na pokładzie.