****

# ESS Fokus, broj devet, mart 2020. godine

# Putovanje avionom slepih i slabovidih osoba.

### Sada su dostupne verzije na još tri jezika!

Bilteni Fokus ESS-a su sada dostupni, samo kao word dokumenti, na [poljskom](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu-focus-air-travel-pl.docx), srpskom i t[urskom](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu-focus-air-travel_tr.docx) jeziku. Nadamo se da će prevodi na ove jezike omogućiti da ove informacije dopru do šire publike.

## Uredba o pravima osoba sa invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću u vazdušnom saobraćaju

Autor **Antoine Fobe**, šef za kampanje ESS-a

[Uredba (EZ) br. 1107/2006](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32006R1107) o pravima osoba sa invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću u vazdušnom saobraćaju (u dajem tekstu “Uredba”) usvojena je jula meseca 2006. godine i primenjuje se od 26. jula 2008. godine (osim dva člana koja su počela da se primenjuju godinu dana ranije).

### Cilj i domen

Svrha Uredbe je da zaštiti osobe sa invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću u vazdušnom saobraćaju od diskriminacije i da obezbedi da oni dobiju potrebnu pomoć.

Ona štiti sve osobe sa fizičkim invaliditetom (senzornim ili lokomotornim, trajnim ili privremenim), intelektualnim invaliditetom ili oštećenjem ili sa invaliditetom nastalim usled drugog uzroka ili starosti i čije stanje zahteva odgovarajuću pažnju i prilagođavanje usluga koje su na raspolaganju svim putnicima njegovim ili njenim specifičnim potrebama.

Ona je obavezujuća za aerodrome unutar EU i komercijalne avio prevoznike u pogledu aviona koji poleću iz, prolaze kroz ili sleću na aerodrom koji se nalazi unutar EU.

### Osnovni principi

Putnici sa invaliditetom ne bi trebalo da budu diskriminisani kada rezervišu avionsku kartu ili kada se ukrcavaju na avion i imaju pravo da im se pruži potrebna pomoć bez dodatne naknade.

Kako bi se obezbedila maksimalna neprimetnost, pomoć osobama sa invaliditetom će se pružati centralizovano i to će biti odgovornost aerodroma, od mesta dolaska na aerodrom izabranim prevoznim sredstvom do mesta odlaska sa aerodroma, kao i tokom tranzita. Da biste dobili pomoć, potrebno je da o vašim potrebama obavestite službenike na prodajnim mestima karata 48 sati unapred. Dokaz o prethodnom obaveštenju o vašem zahtevu biće sastavni deo vaše rezervacije. Prethodno obaveštavanje je uvek besplatno, bez obzira na mesto gde je rezervacija ili prethodno obaveštenje učinjeno.

Imate pravo da ponesete opremu i pomagala za kretanje koji su vam potrebni, da dobijete bitne informacije u pristupačnom obliku, kao i da se vaš pas vodič ukrca zajedno sa vama na avion. Ukoliko se vaša oprema ili pomagala za kretanje izgube ili oštete tokom putovanja, imate pravo na naknadu štete u skladu sa lokalnim, međunarodnim i pravom Evropske unije.

Avio kompanije zadržavaju mogućnost da odbiju da dozvole ukrcavanje osobama sa invaliditetom ili da odbiju da pruže traženu pomoć zbog poštovanja pravila o bezbednosti predviđenih zakonom, ali se uvek moraju uložiti razumni napori da se takvoj osobi ponudi prihvatljiva alternativa. Avio kompanija takođe može tražiti da takva osoba ide u pratnji drugog lica koje može da joj pruži pomoć kako bi se ispoštovala ova pravila o bezbednosti. U bilo kom od ovih slučajeva, osoba u pitanju mora bez odlaganja biti obaveštena o ovim razlozima. Ovi bezbednosni razlozi će biti javno dostupni u pristupačnom obliku. Svako odbijanje pružanja pomoći ili prevoza treba da budu jasno zasnovani na razlogu navedenom u Uredbi. Osobe sa invaliditetom kojima nije dozvoljeno da se ukrcaju iz ovih razloga imaju pravo na naknadu troškova ili promenu rute [Uredba (EZ) br. 261/2004](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1461848504001&uri=CELEX:32004R0261).

Svo osoblje koje direktno radi sa putnicima mora proći relevantnu obuku, uključujući i obuku o svesti o invaliditetu i jednakosti osoba sa invaliditetom.

### Od posebne važnosti za osobe sa oštećenjem vida

Sledeće tri tačke zaslužuju posebnu pažnju:

Uredba predviđa da, uzimajući u obzir lokalne uslove, aerodromi odrede mesto dolaska na kome će osobe sa invaliditetom moći lako da najave svoj dolazak na aerodrom i traže pomoć. Ova mesta treba da se nalaze barem na glavnim ulazima terminala, kod šaltera za prijavljivanje putnika na let (čekiranje), u vozu, lakom šinskom sistemu, metro i autobuskim stanicama, taksi stanicama i drugim mestima za iskrcavanje putnika, kao i na parkingu aerodroma. Ovo predstavlja veliki napredak u odnosu na situaciju koja je ranije postojala na većini aerodroma u Evropskoj uniji, kada je pomoć pružana od mesta prijave putnika na let (čekiranja).

Kako je Evropska komisija razjasnila u svojim smernicama (vidi ispod), avio kompanija može tražiti od osoba sa invaliditetom da idu u pratnji drugog lica samo ukoliko nisu samostalni, odnosno ukoliko im je potrebna intenzivna specijalizovana pomoć. Ovo se obično ne odnosi na slepe ili slabovide osobe, ali treba biti oprezan u tom pogledu.

"**Registrovani pas vodič**" će biti smešten u avionu, u kabini, bez dodatne naknade, pod uslovom da se avio kompanija, njen zastupnik ili turoperator o tome prethodno obaveste što je pre to moguće pre putovanja. [Članak Evropske federacije za pse vodiče u ovom biltenu](#_Air_travel_for)  detaljno obrađuje ovo pitanje.

### Razjašnjenja kroz smernice

2012. godine je Evropska komisija objavila [smernice](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/prm/2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf) o tumačenju uredbe kako bi se rešili neki preostali problemi i nejasnoće. Smernice, između ostalog, obrađuju sledeća pitanja:

Da li je prihvatljivo da se traži od osobe sa invaliditetom **dokaz o zdravstvenom stanju** kao preduslov prodaje karte ili dozvoljavanja prevoza? Ne. Uredba njima ne nameće nikakvu obavezu da dostave dokaz o invaliditetu ili smanjenoj pokretljivosti (lekarski ili drugi) kako bi opravdali traženu pomoć. Avio kompanije, dakle, nemaju pravo da traže takav dokaz. Međutim, kada je zdravstveno stanje putnika takvo da postoji osnovana sumnja da putnik može bezbedno da završi let bez pomoći tokom leta, avio kompanija može proceniti da li je putnik sposoban da leti i tražiti informaciju kojom će se podržati ta procena. Samo u slučajevima kada tražilac pomoći primeti očiglednu zloupotrebu, može se sprovesti detaljnije ispitivanje.

Koje radnje treba da preduzmu pružaoci pomoći **kada ih osobe sa invaliditetom ne obaveste o svojim specifičnim potrebama pre putovanja**? Pružaoci pomoći mogu dati prioritet osobama sa invaliditetom koje su prethodno dale takvo obaveštenje, ali u svakom slučaju moraju uložiti sve razumne napore da pruže pomoć tim putnicima i imaju proaktivnu ulogu kako bi zadovoljili njihove potrebe.

Da li pružanje pomoći osobama sa invaliditetom uključuje prenošenje prtljaga od mesta za preuzimanje prtljaga do određenog mesta? Da, verovatno. Izraz "odgovarajuća pomoć" znači da pružalac usluge treba da prilagodi pomoć individualnim potrebama osobe sa invaliditetom. Takva pomoć treba da bude proporcionalna i da omogućava osobama sa invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću da se kreću po aerodromu kako bi stigli na let. Na toj osnovi, pružaocima pomoći je dozvoljeno da prilagode nivo svoje usluge svakoj pojedinoj situaciji nakon analize koja se vrši od slučaja do slučaja. Iz ovog razjašnjenja datog od strane Komisije nije jasno da li je prihvatljivo da slepe osobe sede u invalidskim kolicima i da se tako vode kroz aerodrom.

### Primena i pritužbe

Kako je predviđeno Uredbom, zemlje članice Evropske unije su navele pravila o kažnjavanju u vezi sa povredama uredbe i odredile [nacionalna tela za primenu](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf) (NEBs). Ova tela primaju pritužbe od osoba sa invaliditetom u odnosu na koje nije dat zadovoljavajući odgovor od strane uprave aerodroma ili relevantne avio kompanije.

Smernice iz 2012. godine daju sledeće razjašnjenje u vezi sa pritužbama:

Pritužba se može poslati nadležnom nacionalnom telu za primenu ili bilo kom drugom nacionalnom telu za primenu koje ima obavezu da istu prosledi nadležnom nacionalnom telu za primenu.

Za pritužbe u vezi sa pomoći koju treba da pruži upravno telo aerodroma, nadležno nacionalno telo za primenu je ono koje se nalazi u zemlji članici u kojoj se nalazi aerodrom.

Za pritužbe u vezi sa pomoći koju treba da pruži avio kompanija:

* ukoliko je mesto polaska u zemlji članici EU, nadležno nacionalno telo za primenu jeste ono u zemlji članici;
* ukoliko se mesto polaska nalazi izvan zemlje članice EU a leti se sa avio kompanijom koja ima dozvolu za rad u Evropskoj uniji, nadležno nacionalno telo za primenu je ono u prvoj zemlji članici u koju se sleti.

Pored gore navedenog i uzimajući u obzir princip teritorijalnosti, kada dođe do nezgode tokom leta, može se zatražiti pomoć u rešavanju tog slučaja od nacionalnog tela za primenu iz zemlje članice koja je izdala dozvolu za rad avio kompaniji.

Kako bi se obezbedila efikasna primena Uredbe, nacionalna tela za primenu moraju da sarađuju i pomažu jedna drugima kako bi nacionalno telo za primenu koje je nadležno da ispita pritužbu protiv određene avio kompanije, moglo da pribavi neophodne informacije za rešavanje pritužbe.

### Trenutna pravna situacija

Evropska komisija trenutno sprovodi reviziju interpretativnih smernica iz 2012. godine. U tom smislu je ESS predao svoj izveštaj o ['Najčešćim problemima sa kojima se susreću slepe i slabovide osobe kada putuju avionom](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu_report_on_problems_experienced_by_bps_persons_when_travelling_by_air_30aug2019.pdf)’ (više o tome u [članku Nemačke federacije slepih i slabovidih lica](#_Frequent_problems_experienced) u ovom biltenu).

Evropska komisija takođe vrši procenu i Uredbe iz 2006. godine. Svrha procene jeste da se ustanovi da li se Uredba izvršava kako treba, da li postoji potreba da se izmeni.

## Prava putnika koji lete avionom u EU

Autor **Marie Denninghaus**, koordinator politika Evropskog foruma za osobe sa invaliditetom

### Uvod

Da li ste znali da imate određena prava kao putnik kada putujete avionom? Ukoliko vaš let značajno kasni ili je otkazan, imate pravo na novčanu nadoknadu. Avio kompanija takođe mora da vam obezbedi hranu, smeštaj i mogućnost da telefonirate ili koristite internet u određenim granicama. Takođe imate i određena posebna prava ukoliko ste osoba sa oštećenjem vida ili osoba sa invaliditetom uopšte: aerodrom mora da vam pruži pomoć kako biste mogli da se ukrcate u avion. Avio kompanija ne može da odbije vašu rezervaciju zbog vašeg invaliditeta. I u svakoj zemlji članici Evropske unije postoji zvanično telo koje vam pruža pomoć u ostvarivanju vaših prava ukoliko nešto pođe po zlu.

Sve ovo je deo propisa Evropske unije o pravima putnika koji putuju avionom. Zapravo postoje dva posebna propisa: Uredba 261/2004 o opštim pravima putnika koji putuju avionom kao što su ona u slučaju otkazivanja i kašnjenja letova, i Uredba 1107/2006 koja se odnose na prava osoba sa invaliditetom koje putuju avionom i koja na primer, reguliše pružanje pomoći na aerodromima. Zapravo postoji čitav paket Uredbi koje pokrivaju prava putnika kod svih oblika prevoza, osim gradskog prevoza, što je olakšalo putovanje za mnoge od nas.

Pitanje prava putnika se u Evropskoj uniji može smatrati uspešno regulisanim jer su ona donela konkretne koristi za građane koji često smatraju evropske institucije apstraktnim i birokratskim. Ti propisi su omogućili putnicima da zahtevaju ispunjenje njihovih prava, posebno kada se radi o osobama sa invaliditetom. Znanje da možete očekivati pomoć na aerodromu pomaže pri planiranju vašeg putovanja i doprinosi samostalnijem putovanju, a znanje da imate pravo na naknadu troškova ili naknadu štete ukoliko vam je let otkazan vam daje određenu sigurnost i otklanja stres kada dođe do remetećih događaja.

Međutim, naravno da ovi propisi nisu savršeni. Zapravo, postoji nekoliko glavnih nedostataka koji se tiču osoba sa oštećenjem vida:

* Iako po zakonu imate pravo da putujete i ne smete biti diskriminisani zbog vašeg invaliditeta (član 7 Uredbe 1107/2006), zakon ipak dozvoljava osoblju avio kompanije da vam **ne dozvoli da se ukrcate iz "bezbednosnih razloga"**, ili da vas obaveže da putujete u pratnji drugog lica. Ovo se redovno dešava iako su putnici već kupili kartu i u mnogim slučajevima čak naveli da imaju invaliditet i da im je potrebna pomoć. U praksi, ova dvosmislenost se nažalost često zloupotrebljava i osobe sa oštećenjem vida ostaju "zaglavljene" na aerodromu ili moraju da se pravdaju i objašnjavaju svoj invaliditet u neprijatnim raspravama sa osobljem avio kompanija kako bi se ukrcali na avion.
* Oprema i pomagala za kretanje se mogu nositi besplatno (Uredba 1107/2006) ali **odgovornost avio kompanija je ograničena u slučaju njihovog oštećenja, uništenja ili gubitka** (Uredba 261/2004). Shodno Konvenciji iz Montreala, međunarodnoj konvenciji koja reguliše odgovornost avio kompanija, ne postoji razlika između običnog prtljaga i invalidskih kolica koja koštaju recimo 15.000 evra. U oba slučaja, kompenzacija će biti maksimalno 1300 evra.
* **Sprovođenje i primena oba zakona nije dovoljno jaka.** Nacionalna tela nadležna za kontrolu aerodroma i avio kompanija često nemaju dovoljno osoblja i sredstava i njihove nadležnosti se razlikuju od države članice do države članice. U pojedinim zemljama, nacionalno telo može dati samo mišljenje koje nije pravno obavezujuće. Ovo, naravno, znači da je manje verovatno da će putnik ostvariti svoje pravo već će morati da se obrati sudu, što je skupo, stresno i oduzima mnogo vremena.
* Imate pravo da dobijete pomoć ali **kvalitet ove pomoći varira** od aerodroma do aerodroma. Mnogi aerodromi vršenje ovih usluga poveravaju drugima a u pojedinim kompanijama se osoblje često menja. Oni su obavezni da budu praktično obučeni (npr. kako da pravilno vode osobu sa oštećenim vidom) i obuku o svesti o invaliditetu. Ali to nije uvek slučaj u praksi. Na primer, dešava se da se od osoba sa oštećenjem vida traži da sede u invalidskim kolicima. Takođe, može se desiti da nemaju dovoljno osoblja zbog čega ponekad različite osobe sa invaliditetom stavljaju zajedno u grupu, što je dovodilo do toga da pojedini putnici propuste svoje letove.

Kako bi se savladali svi gore navedeni problemi, organizacije kao što je ESS, zajedno sa Evropskim forumom za osobe sa invaliditetom i drugim saveznicima kao što je Evropska federacija putnika, Evropska platforma AGE (organizacija koja predstavlja starija lica) i BEUC (organizacija koja zastupa potrošače), udružile su se kako bi se zalagale za poboljšanja postojećih propisa. S obzirom na to da su sada oba zakona stara preko 10 godina, određena pitanja moraju da budu ažurirana i neke praznine zatvorene.

### Trenutna situacija

Opšta Uredba o pravima putnika koji putuju avionom (261/2004) koja reguliše aspekt odgovornosti u pogledu opreme za kretanje se trenutno razmatra u Savetu. Predlog Evropske komisije koji se razmatra od 2013. godine bi značajno popravio situaciju za osobe sa invaliditetom, odnosno podigao bi ograničenje odgovornosti na stvarnu vrednost oštećene, izgubljene ili uništene opreme. Zemlje članice, one koje raspravljaju o tome u Savetu, skeptične su u pogledu usvajanja ove promene tako da mi moramo da vršimo pritisak na lokalne vlade kako bi uvidele potrebu za ovim važnim izmenama.

Uredba o pravima putnika koji putuju avionom za osobe sa invaliditetom (1107/2006) će se ponovo procenjivati 2020. Rezultati ove procene će odlučiti da li se može planirati revizija od strane Komisije ili ne. Mi moramo da se pobrinemo da rezultati procene budu realni i da odražavaju stvarnost putnika sa oštećenjem vida kako bi se otklonili nedostaci. Ukoliko imate povratne informacije, slobodno ih pošaljite ESS-u koji će raditi zajedno sa Evropskim forumom za osobe sa invaliditetom na ovoj proceni kako bismo, nadamo se, imali jači pravni okvir da učinimo putovanje lakšim za sve.

### Da li ste znali da...

* Uredbe dozvoljavaju avio kompanijama da naplate dodatnu taksu na svaku prodatu kartu za pomoć osobama sa invaliditetom. Visina ove takse može da varira ali može iznositi do 0,5 evra po karti. Dakle, nemanje dovoljno novca nije dovoljno dobar izgovor za loš kvalitet pružanja pomoći.
* Taksa za pružanje pomoći se takođe može koristiti za plaćanje obuke za osoblje i za kupovinu pomagala.
* Svaki aerodrom mora da ima Odbor za upravljanje aerodromom u kome bi trebalo da budu predstavljene i osobe sa invaliditetom. U ovom odboru, raspravljalo se, na primer, o tome kako bi dodatna taksa trebalo da se troši.
* Avio kompanije i aerodromi ne moraju svoje podatke o broju osoba sa invaliditetom kojima je odbijeno ukrcavanje da saopšte državnim organima, niti da iste učine javnim. Dakle, posebno je važno da se prijave ti slučajevi kako bi mogla da se napravi zvanična statistika.
* Vaša prava Evropske unije se primenjuju kada avion napušta aerodrom u Evropskoj uniji da bi sleteo u zemlji izvan Evropske unije (npr. let od Brisela do Dubaija) i kada avion sleće na aerodrom u Evropskoj uniji (npr. let od Istambula do Pariza).

Kako biste prijavili slučajeve diskriminacije ili postavili dodatna pitanja, slobodno kontaktirajte Marie Denninghaus (marie.denninghaus@edf-feph.org) .

## Problemi sa kojima se slepa i slabovida lica često susreću kada putuju avionom

[**Najčešće probleme sa kojima se susreću slepa i slabovida lica kada putuju avionom**](http://www.euroblind.org/sites/default/files/documents/ebu_report_on_problems_experienced_by_bps_persons_when_travelling_by_air_30aug2019.pdf) je ESS istražio putem ankete među svojim organizacijama članicama. Uprkos tome što se Uredba (EZ) 1107/2006 tiče prava osoba sa invaliditetom sa smanjenom pokretljivošću kada putuju avionom, istaknuti su mnogi problemi.

Samostalno rezervisanje karata je jedva moguće za slepe i slabovide osobe. Većina internet sajtova i aplikacija za mobilni telefon avio kompanija i turoperatora su nepristupačni, a pravilno korišćenje, samostalno istraživanje letova, izbor letova, obaveštavanje o potrebi za pružanjem pomoći i kasnije plaćanje izabranih letova i usluga nije moguće. Putnici sa invaliditetom koji se prevoze železnicom ili autobusima na regionalnim, srednjim i dugim trasama kako bi došli do aerodroma često se suočavaju sa nedostatkom pomoći na autobuskim ili železničkim stanicama. Označena područja i šalteri za prijem pomoći na aerodromu često nisu dobro locirani i teško ih je brzo i samostalno pronaći, iako su oni od suštinskog značaja za slepe i slabovide putnike, što dovodi do nesigurnosti i u najgorem slučaju do propuštanja leta i dodatnih troškova. Mnogi putnici sa invaliditetom su u obavezi da budu vođeni u invalidskim kolicima bez obzira na njihovo fizičko stanje. Odbijanje takvog tretmana često dovodi do prekida ili prestanka pružanja usluge pružanja pomoći.

Štaviše, ponašanje osoblja koje pruža pomoć prema klijentima sa invaliditetom je ponekad neprikladno, superiorno, preterano zaštitnički, što sprečava ova lica da samostalno donesu odluke na osnovu dobre informisanosti koje se tiču njihove pokretljivosti na aerodromu i korišćenja dostupnih usluga i sadržaja na aerodromu. Poziva se na postojeće politike avio kompanija kako bi se odbilo ukrcavanja pasa vodiča i pasa pomagača. Dodatno, slepa i slabovida lica nisu obaveštena o ovom ograničenju pre kupovine karte ili pre datuma poletanja, što im ne daje mogućnost da zbog toga izaberu drugu avio kompaniju i let. Usluge i sadržaji na letu (ekrani osetljivi na dodir, usluga interneta itd.) i dalje su veoma često nepristupačni za putnike sa oštećenjem vida. Tokom letova, kabinsko osoblje se često ne oseća obaveznim da vodi slepu ili slabovidu osobu do i toaleta i nazad, niti da objašnjava bilo koje bezbednosne sadržaje, kao što je mesto izlaza za slučaj opasnosti, mesto i način korišćenja pojaseva za spasavanje ili dugmeta za poziv kabinskog osoblja za podršku. Umesto toga, mnoge avio linije zahtevaju od osoba sa invaliditetom da zauzmu sedište do prozora kako ne bi ometali evakuaciju aviona - što predstavlja diskriminaciju i dodatno izoluje ove putnike i otežava im dobijanje potrebne pažnje. Ovaj nemarni propust može dovesti do frustracije i straha slepih ili slabovidih putnika jer oni nemaju odgovarajuću sliku aviona koja bi ih pripremila za mogući scenario za slučaj opasnosti.

ESS veruje da je potrebna povećana međunarodna razmena najboljih praksi i dodatno ojačavanje zakonskih odredaba, kako bi se povećala pristupačnost evropskih aerodroma.

### Preporuke

Na osnovu sprovedene ankete, osmišljene su razne preporuke kako bi se olakšalo putovanje avionom za osobe sa oštećenjima vida:

Svi internet sajtovi avio kompanija koje posluju u okviru Evropske unije i aerodroma unutar Evropske unije moraju da budu u potpunosti pristupačni uzimajući u obzir široke standarde tehničke pristupačnosti Evropske unije koji se primenjuju na međunarodnom nivou. Internet sajtovi aerodroma i avio kompanija bi trebalo da imaju posebne odeljke koji sadrže sve relevantne informacije za osobe sa invaliditetom, uključujući i pristupačne obrasce za rezervisanje pomoći kao i razlikovanje između različitih vrsta invaliditeta.

Pomoć između stanica javnog prevoza i obližnjih aerodroma treba da bude zakonski i praktično uvedena na nivou cele Evropske unije. Svi pultovi za informacije na aerodromu treba da budu upoznati sa Uredbom i sa procedurama dodeljivanja pomoći za osobe sa invaliditetom. Svaka služba pružanja pomoći mora imati broj telefona koji bi bio dostupan u svako doba. Trebalo bi da se uvede ograničenje vremena čekanja na dobijanje pomoći. Ukoliko se prekorači tako određeno vreme, putnik bi trebalo da ima pravo na novčanu nadoknadu. Putnici sa invaliditetom bi trebalo da imaju pravo da biraju kako žele da se kreću kroz aerodrom: dispozitivne odredbe i druga pravila koja se odnose na putnike sa invaliditetom ne bi trebalo da nameću korišćenje invalidskih kolica onima koji to ne žele. Kabinsko osoblje treba da proaktivno upozna putnike sa invaliditetom o mestu dugmeta za pozivanje osoblja. Putnici kojima je potrebna pomoć bi trebalo da imaju pravo da izaberu sedište koje žele (osim sedišta na putu za slučaj opasnosti).

Sadržaji na avionu, kao što su dugmići za pozivanje osoblja, zabavni sadržaj, dugme za povlačenje vode i slično, treba da budu pristupačni. Sve avio kompanije bi trebalo da učine dostupnim taktilni prikaz izgleda aviona kao i pravila bezbednosti odštampana Brajevim pismom i velikim fontom. Uvođenje potvrde za sve pse vodiče koje bi važile širom Evropske unije, bez obzira u kojoj školi su bili obučeni i kojom avio kompanijom putnik koji je slep namerava da leti, je od ključne važnosti za okončavanje nefer i diskriminatornog tretmana od strane avio kompanija. Trebalo bi da osoblje zaduženo za pružanje pomoći, osoblje na zemlji i kabinsko osoblje bude obučeno na odgovarajući način od strane osoba sa invaliditetom kako bi oni imali pozitivan stav prema osobama sa invaliditetom.

Trebalo bi takođe predvideti iste brojeve telefona na nacionalnom nivou i nivou Evropske unije kojima bi se tražila pomoć na određenom mestu (ulaz, metro stanica), da osoblje na ulazu u terminale vodi putnike sa invaliditetom na odgovarajući šalter. Taktilni i vizuelni sistemi za vođenje koji vode do šaltera za pomoć, zvučne i ponavljajuće objave o mestu šaltera za pomoć kao i jasne i pristupačne informacije koje pružaju razumljiva i sveobuhvatna uputstva bi trebalo da se nalaze na internet sajtovima i mobilnim aplikacijama aerodroma i avio kompanija.

Sve to mora biti u skladu sa minimalnim zahtevima u pogledu pristupačnosti i biti uključeno u izmene relevantnih propisa i smernica kako bi se postigao zadovoljavajući nivo pristupačnosti na svim evropskim aerodromima, što će značajno povećati nezavisnost i pokretljivost putnika sa oštećenjima vida.

Autor **Merve Sezgin**, rukovodilac međunarodnih odnosa, Nemačka federacija slepih i slabovidih lica, (nemačka članica ESS-a)

## Evropski aerodromi i putnici sa oštećenjem vida

Autor **Federico Bonaudi**

rukovodilac za olakšavanje putovanja, regionalne aerodrome i parlamentarne odnose

ACI EUROPE (Međunarodni aerodromski savet).

### Usklađenost sa evropskim propisima

Koristi i radost putovanja predstavljaju svačije pravo i evropski aerodromi su svesni svoje ključne uloge u tome za sve naše putnike. Prenos odgovornosti u pribavljanju pomoći za ljude sa invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću 2008. godine, kada je *Uredba (EZ) 1107/2006 o pravima osoba sa invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću u vazdušnom saobraćaju* stupila na snagu, predstavljao je važnu prekretnicu. Usvajanje i kasnije stupanje na snagu ovog propisa je bila značajna promena u vazdušnom saobraćaju i u zaštiti prava putnika, i to toliko da je njen uspeh imao za posledicu donošenje sličnih propisa koji se odnose na sve vidove prevoza.

### Saradnja sa našim partnerima

Dok je usklađenost za zakonskim odredbama od najveće važnosti, ACI EUROPE - udruženje evropskih aerodroma - je takođe promovisalo snažnu saradnju sa svojim partnerom Evropskim forumom za osobe sa invaliditetom. Memorandum o razumevanju potpisan juna meseca 2016. godine je formalizovao dugu istoriju udruženih napora, usaglašavanja politika, komunikacije i zajedničkih aktivnosti.

### Nagrada za pristupačan aerodrom

Jedan od rezultata ovog partnerstva jeste i Nagrada za pristupačan aerodrom, koja se - od 2016. godine - dodeljuje aerodromima koji se strogo pridržavaju evropskih propisa, priznaje njihov napredak i ohrabruje ih u otklanjanju prepreka sa kojima se osobe sa invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću i dalje suočavaju kada putuju avionom. "Pristupačnost" u kontekstu ove nagrade ne označava samo fizičku pristupačnost za korisnike invalidskih kolica već za sva lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću. Žiri - sastavljen od predstavnika Evropskog foruma za osobe sa invaliditetom i Nacionalnih odbora za osobe sa invaliditetom, kao i Evropske komisije - posebno obraća pažnju na potrebe slepih i slabovidih ljudi prilikom ocene prijava.

Dobitnik Nagrade za pristupačan aerodrom za 2019. godinu je Getvik (Getwick) aerodrom, hvaljen zbog svoje posvećenosti da obezbedi jednako iskustvo putovanja za sve svoje putnike. Posebno je žiri cenio ambiciju aerodroma da učini i više od minimalnih zakonskih zahteva i promoviše svest o raznolikim vidljivim i skrivenim oblicima invaliditeta, obezbeđujući besplatnu obuku ne samo sopstvenom osoblju već i drugim zainteresovanim licima kako bi se obezbedila doslednost standarda koji se odnose na sve usluge koje pružaju.

### Najbolja praksa

Drugi evropski aerodromi takođe prepoznaju potrebu da se obrati posebna pažnja na putnike koji su slepi ili slabovidi, posebno:

**ANA Aeroportos de Portugal** trenutno razvija nekoliko inicijativa u cilju povećanja pristupačnosti. Među njima, nova mesta za pozivanje će uključivati dugme za poziv koje je dovoljno veliko da bi osobe sa oštećenjem vida mogle da ga aktiviraju. Obuka o podizanju svesti za aerodromsko osoblje i druga zainteresovana lica predstavlja specifičan modul koji se bavi razlikama između slepih i slabovidih ljudi, vrsta ograničenja vida, razlikama između ljudi koji su rođeni sa ovim stanjem i onih koji su ga razvili kasnije u životu, njihovim ograničenjima pokretljivosti i potrebama i ponašanju koje treba usvojiti a koje izbegavati u pružanju pomoći.

**Athens International Airport S.A. (AIA)** ima blisku saradnju sa nacionalnom federacijom slepih osoba. Postoje posebne staze na prigradskim železničkim stanicama, koje vode do parkinga ili mesta za poziv. Informacije na svim mestima za poziv su pružene putem kontrasta u bojama, velikog fonta slova i na Brajevom pismu, omogućavajući punu pristupačnost. Brošura o pružanju pomoći je takođe dostupna na Brajevom pismu (na grčkom i engleskom jeziku). U slučaju opasnosti, aktiviraju se video i audio obaveštenja omogućavajući putnicima sa oštećenjem vida ili sluha da bezbedno slede uputstva za slučaj opasnosti.

Najnovija inicijativa **aerodroma** **u Kopenhagenu** jeste novi program obuke o podizanju svesti o putnicima sa smanjenom pokretljivošću, koji moraju poštovati svi učesnici (oko 25.000 ljudi). On uključuje modul o oštećenju vida. Druga inicijativa jeste određivanje dela dvorišta ispred aerodromske zgrade za vršenje nužde pasa vodiča kako bi se i oni pripremili za putovanje.

**Malaga - Costa del Sol aerodrom (deo AENA – španskih aerodroma)** pokrenuo je projekat za vođenje u zatvorenom prostoru koji se usredsređuje na slepe i slabovide putnike. Na osnovu NaviLens tehnologije, on podrazumeva sistem koji koristi markere u boji koji se zasniva na veštačkom vidu, što omogućava putnicima da čitaju na daljinu i da dobiju informacije povezane sa ovim oznakama (isto kao što osoba koja može da vidi u potpunosti čitala uobičajene znakove). On omogućava, bez slušalica, pružanje informacija o položaju, razdaljini i orjentaciji markera. Druga korisna inicijativa je pojačanje osvetljenja od ulaznih vrata do mesta za poziv. Otklanjanje prepreka sa putanje od ulaza do pulta za informacije, kao i ugradnja vrata svetlije boje od ostatka vrata u objektu olakšava pronalaženje pulta za informacije.

Treneri **aerodroma u Beču** su uspešno završili kurs "Obuči trenera" Evropske konferencije civilnog vazduhoplovstva. Na obuci pružaoci pomoći uče kako da pomognu putnicima koji su slepi ili slabovidi. Ovo uključuje načine kako da im pristupe i komuniciraju sa njima, te kako da ih vode kroz međunarodni aerodrom u Beču. Koriste se specijalne naočare da stimulišu vid - oštećenja usled katarakte, glaukoma, makularne degeneracije i dijabetičke retinopatije.

Mesta za poziv na **varšavskom aerodromu Frederik Šopen** olakšavaju putnicima koji su slepi ili slabovidi da se kreću po terminalu. Tiflografske karte (sa konveksnim linijama koje predstavljaju zidove, staze, simbole i predmete, opise na Brajevom pismu i dugmići koji se mogu pritisnuti kako bi se dobila glasovna poruka na poljskom i engleskom jeziku) omogućavaju pronalaženje ulaza i izlaza, šaltera za prijavu na let, mesta bezbednosne kontrole putnika, stepenica, liftova i toaleta. Svi opisi su odštampani na Brajevom pismu. Taktilne staze vode posetioce od železničke stanice do terminala. Posebna pažnja je posvećena obuci u oblasti podizanja svesti o invaliditetu, posebno pomaganju ljudi sa oštećenjem vida.

### Šta predstoji

Iako smo dosta postigli od stupanja na snagu Uredbe 1107/2006, ipak nismo zadovoljni. Još uvek ima prostora za poboljšanja ukoliko želimo da vazdušni saobraćaj učinimo pristupačnim za sve, garantujući slobodu kretanja, slobodu izbora i ne-diskriminaciju. Iz ovih razloga, saradnja sa organizacijama koje predstavljaju ljude sa invaliditetom je od ključnog značaja za poboljšanje kvaliteta pomoći i za postizanje pristupačnijeg i inkluzivnijeg društva. Podstičemo Evropski savez slepih da nam daju svoje predloge o tome kako možemo da postignemo taj cilj!

## Putovanje avionom slepih i slabovidih osoba uz pse vodiče

Slepa i slabovida lica mogu da putuju širom Evrope zajedno sa svojim psom vodičem zahvaljujući Uredbi EZ 1107/2006 o pravima osoba sa invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću u vazdušnom saobraćaju. Evropska konferencija civilnog vazduhoplovstva je nadležan organ na nivou evropske unije za kontrolu poštovanja propisa, zajedno sa relevantnim organima na nacionalnom nivou.

Uredba upućuje na "registrovane pse pomagače" ali ne postoji definicija ovog pojma. Definicija je ranije bila uključena u Dokument 30 Evropske konferencije civilnog vazduhoplovstva, prema kojoj je to pas koji je obučen da pomaže osobi sa invaliditetom od strane organizacije članice Međunarodnog udruženja za pse pomagače i/ili Međunarodne federacije za pse vodiče. Definicija je uklonjena pre nekoliko godina na zahtev člana Evropske konferencije civilnog vazduhoplovstva, koji je smatrao da ona nije u skladu sa njihovim lokalnim propisima.

### Problemi koji se javljaju kada putujete avionom sa psom vodičem

* Psi vodiči i drugi psi pomagači mogu da putuju besplatno sa njihovim vlasnikom u avionu. Potreban im je pasoš za kućnog ljubimca (gde se vidi da je vakcinisan protiv besnila i druga medicinska lečenja) i identifikaciona karta; aerodromsko osoblje takođe može zahtevati pismo od škole za pse vodiče iz koga se vidi da je pas prošao odgovarajuću obuku.
* Iako vlasnici pasa vodiča mogu da rezervišu letove preko interneta, za psa vodiča obično mora da se izvrši rezervacija posebno - slanjem velikog broja mejlova ili putem brojnih telefonskih poziva, koji mogu biti dugački i skupi. Jedan zapažen izuzetak jeste easyJet koji nudi mogućnost da se rezervacija izvrši putem interneta kao i da se odabere mesto i za psa vodiča.
* Saka avio kompanija ima sopstvena pravila u pogledu toga koliko se unapred mora dati obaveštenje da bi pas vodič mogao da putuje. Iako to retko predstavlja problem, moglo bi da dođe do diskriminacije u odnosu na vlasnika psa vodiča koji mora hitno da putuje zbog hitnog poslovnog ili porodičnog slučaja.
* Avio kompanije širom Evrope rade prema istim pravilima ali ih mogu tumačiti na različite načine ili izmisliti nova. Na primer:
	+ Neke avio kompanije dozvoljavaju da se na svaki let ukrca najviše jedan pas, što može da predstavlja diskriminaciju kada se putuje, na primer, na konferenciju pasa vodiča ili kada dva vlasnika dva psa vodiča imaju istog vodiča koji vidi.
	+ U jednom slučaju vlasnik psa vodiča sa Malte je morao da ostane sam u hotelu u Amsterdamu nakon što se njegov sastanak završio jer avio kompanija nije dozvolila da pas vodič putuje letom sa presedanjem pa je vlasnik morao da čeka nekoliko dana na direktan let bez presedanja.
	+ Jednom drugom putniku je rečeno na prijavi za let da mora da stavi brnjicu za njušku svom psu vodiču uprkos tome što psi nisu obučeni da nose brnjicu i što bi moglo da ugrozi njihovu obuku. Kada je rekao da nikada nije nosio brnjicu za svog psa, putniku sa oštećenjem vida je rečeno da pretraži aerodromske prodavnice kako bi pronašao jednu.
	+ Jedan vlasnik psa vodiča je, dok se prijavljivao za 65- minutni let od Amsterdama do Londona, bio zamoljen da pokaže pelenu za psa vodiča. Nikada ranije mu tako nešto nije traženo, čak ni za prekookeanske letove.
* Iako je aerodromsko osoblje i osoblje avio kompanija obučeno, veoma malo njih je imalo susret sa psom vodičem. Oni ostavljaju putnika da stoji dok oni odlaze da se konsultuju sa nadređenim. Ukoliko ne poznaju pravila ili ih ne primenjuju ispravno, putnik može biti zadržan toliko dugo da propusti let.
* Do kraja 2020. godine se neće promeniti ništa u vezi sa putovanjem sa psom vodičem zbog Bregzita. Trenutni pregovori će odrediti šta će se dogoditi nakon toga.
* Malta, Finska, Irska i Ujedinjeno Kraljevstvo imaju poseban zahtev da su psi koji dolaze iz drugih zemalja u skorije vreme primili tretman protiv glista; međutim, nije potrebno da je pas primio ovaj tretman kada se putuje između ove četiri zemlje.

### Koristi od putovanja sa psom vodičem

Aerodromsko osoblje i osoblje avio kompanije i ostali putnici su veoma prijateljski nastrojeni prema timu psa vodiča što može učiniti putovanje sa psom vodičem prijatnim društvenim iskustvom. Postoje dodatne pogodnosti koje se dobijaju besplatno a za koje drugi moraju da plate: određivanje sedišta, prolaz preko reda kroz proveru putnika iz bezbednosnih razloga, prioritet u ukrcavanju, pasoška kontrola preko reda i pomoć na aerodromu. Čini se da se psi vodiči ne plaše letenja i oni su paradigma najboljeg psećeg ponašanja tokom putovanja.

### Šta je sledeće?

Problemi koji zahtevaju rešavanje su sledeći:

* treba razlikovati psa pomagača od psa kao utehe, terapijskog pas ili kućnog ljubimca u pogledu pristupa javnom prostoru
* treba izbeći pojavljivanje lažnih pasa pomagača na avionima kao što se dešava u Severnoj Americi
* treba održavati visoke standarde Međunarodne federacije za pse vodiče i Međunarodnog udruženja za pse vodiče i dozvoliti mogućnost putovanja za pse vodiče koji su obučeni na drugim mestima
* pružiti avio industriji definiciju "registrovanog psa vodiča" i sistem njihovog ocenjivanja, registracije i prepoznavanja

Relevantni odbor unutar Evropskog komiteta za standardizaciju pod nazivom CEN/TC452 "Psi pomagači" se bavi ovim pitanjima. S obzirom da se standardi razvijaju dogovorom i zemlje ih usvajaju na dobrovoljnoj osnovi biće potrebno još nekoliko godina da se projekat završi. Stručnjaci teže da u budućnosti razviju međunarodni standard za pse pomagače.

Autor **Judith Jones**

Judith Jones je izvršni direktor [Evropske federacije pasa vodiča](https://www.egdfed.org/) i organizator CEN/TC452/WG6 ‘Psi pomagači – Pristupačnost i univerzalni pristup’

Evropska federacija pasa vodiča želi da čuje vaša iskustva (dobra ili loša) prilikom putovanja sa vašim psom vodičem kao i da vam pomogne sa problemima pristupa na koje možete naići.

KRAJ.

**Evropski savez slepih**

6 rue Gager Gabillot, 75015 Pariz, Francuska

+33 1 88 61 06 60 | ebu@euroblind.org | [www.euroblind.org](http://www.euroblind.org)