

A fogyatékkal élő, csökkent mozgásképességű utasok jogai a légi közlekedésben

Fogyatékkal élő, csökkent mozgásképességű vagy egyszerűen idős személyeknek, azaz közel minden ötödik európainak szüksége lehet utazáskor vagy a reptéren történő kommunikáció során szükségleteinek megfelelő segítségre. Ha Ön is ebben a helyzetben van az Európai Jogi szabályozás számos, az Európai Unió valamennyi repülőterén alkalmazandó olyan rendelkezést ír elő, melynek célja, hogy Önnek is ugyanúgy hozzáférhetővé tegye a közlekedést, mint bármely más utas számára diszkrimináció és további költségek nélkül.

Először is tudnia kell, hogy senki nem tagadhatja meg Öntől a helyfoglalást vagy a beszállást fogyatékosága vagy mozgási nehézsége miatt. Ez alól egyedül a nemzeti vagy nemzetközi szabályozás által indokolt biztonsági intézkedések vagy műszaki kötöttség képezhet kivételt, mint például a repülőgép mérete.

Bármilyen módon intézi is a helyfoglalást, ha szükségleteihez igazított segítséget kíván igénybe venni, sajátos igényeit az indulás előtt legalább 48 órával jeleznie kell.

A repülőtéren pusztán arra kell ügyelnie, hogy az indulás előtt megkívánt időben érkezzen és érkezését jelezze a járat szerint kijelölt utasfelvételi pultnál, illetve hívópontoknál. A bejelentkezés után a segítségnyújtással megbízott személy itt fogja Önt keresni. Amennyiben kívánja, e személy segítséget nyújt Önnek az utasfelvételi formások intézésében. Felhívjuk a figyelmét, hogy az Európai Unióból induló járatokon műszaki lehetetlenség kivételével és 48 óras előzetes értesítés feltételével a légitársaságok kötelesek ingyen szállítani orvosi segédeszközét és maximum két mozgást segítő berendezését, mely lehet kerekesszék, mankó vagy hasonló egyéb eszköz. Ezt követően szükség esetén ugyanez a személy elkíséri Önt a beszálló kapuhoz, hogy segítséget nyújtson a különböző ellenőrzéseknél. Bármely más utassal azonos joggal Ön is használhatja a repülőtéren rendelkezésre álló különböző infrastruktúrákat. A segítségnyújtáshoz szükséges eszközök mindig az Ön mozgásképességéhez lesznek igazítva.

Beszálláskor Ön elsőbbséget élvez és beszállása a legjobb körülmények között, megfelelő eszközök segítségével történik. Mozgást segítő eszközét az utazás alatt a poggyásztérben helyezik el. A repülés ideje alatt természetesen a repülőgép személyzetének feladata lesz, hogy segítséget nyújtson Önnek.

Végezetül pedig, akár elérte úticélját akár átutazóban van, leszálláskor egy másik személy fogja várni, hogy segítségére legyen az utasoknak fenntartott kijáratig.

Felhívjuk szíves figyelmét az előzetes értesítés fontosságára! Kellő időben történő értesítés nélkül az érintettek csak lehetőségeikhez mérten tudják majd segíteni. Ha úgy véli, hogy a rendelkezéseknek nem tettek eleget kérdését, panaszát az adott légitársaság, vagy a repülőtér üzemeltetője elé is terjesztheti. (a Budapest Airport elérhetőségei: velemen@bud.hu, valamint a terminálokon található ún. feedback kártyák) Végül jogorvoslatként panaszt tehet az országa szerinti nemzeti ellenőrző szerveknél (Egyenlő Bánásmód Hatóság, Nemzeti Közlekedési Hatóság), vagy az EU illetékes hivatalainál. Ennek elérhetőségét, valamint a fenti szabályozás részletes leírását az apr.europa.eu internetes oldalon találja.

Forrás: www.bud.hu