



PRÁVA CESTUJÍCICH SO ŠPECIFICKÝMI POTREBAMI

Kristína Berčíková
Air Transport Department
University of Žilina
Univerzitná 8215/1
010 26 Žilina

Alena Novák Sedláčková
Air Transport Department
University of Žilina
Univerzitná 8215/1
010 26 Žilina

Abstract

This paper is focused on the rights of passengers with specific needs in air transport. The paper analyzes the legislative framework for the protection of these types of passengers and identifies the main challenges in the implementation process. There are described international and European regulations, with particular attention given to the rights of people with disabilities and people with reduced mobility and practice procedures at the M. R. Štefánik Airport in Bratislava and other selected airports. As a result of the research were identified the deficiencies in infrastructure, assistance services, and passenger awareness at M. R. Štefánik Airport in Bratislava and the proposal for improvements in accessibility and the quality of services for this group of passengers was prepared. The results of the analysis highlight the need for modernization of the existing system and the implementation of new proposals to enhance and ensure the safety of travel for all passengers.

Keywords

passenger rights, people with specific needs, reduced mobility, unaccompanied minors, proposal for improving services

1. Úvod

Letecká doprava patrí medzi najrýchlejšie a najefektívnejšie spôsoby prepravy osôb na veľké vzdialenosti, pričom zohráva významnú úlohu v globalizovanom svete. Pre mnohých cestujúcich predstavuje neoddeliteľnú súčasť ich pracovného či súkromného života, avšak pre osoby so špecifickými potrebami môže byť proces cestovania značne komplikovanejší. Cestujúci so zdravotným postihnutím, zníženou pohyblivosťou alebo inými špecifickými potrebami často čelia rôznym prekážkam, ktoré im bránia v rovnocennom prístupe k službám leteckej dopravy.

Práva cestujúcich so špecifickými potrebami sú upravené viacerými medzinárodnými a európskymi právnymi normami, ktoré stanovujú povinnosti leteckých spoločností a letísk pri poskytovaní primeranej asistencie. Napriek tomu sa v praxi neustále stretávame s problémami pri implementácii týchto opatrení. Cestujúci narážajú na nedostatočne prispôbenú infraštruktúru, chýbajúce alebo nedostatočné asistenčné služby, slabú informovanosť či obmedzené možnosti pri rezervácii leteniek a asistencie. Tieto faktory môžu spôsobiť výrazné komplikácie a v mnohých prípadoch aj obmedzenie možnosti cestovania.

Hlavným cieľom tohto článku je podrobne analyzovať práva cestujúcich so špecifickými potrebami v kontexte leteckej dopravy, so zameraním na ich právnu ochranu, dostupnosť služieb a problémy spojené s ich uplatňovaním. Článok sa opiera o analýzu právnych predpisov Európskej únie, predovšetkým Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, ktoré sa zaoberá stanovením spoločných pravidiel systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, zrušení alebo veľkom meškaní letov a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, ako aj právnych noriem platných v Slovenskej republike. Osobitná pozornosť je venovaná podmienkam a opatreniam implementovaným na Letisku M. R.

Štefánika v Bratislave, ktoré slúži ako hlavné medzinárodné letisko na Slovensku.

Článok sa zameriava nielen na teoretickú analýzu platnej legislatívy, ale aj na identifikáciu praktických problémov, s ktorými sa cestujúci stretávajú. Dôležitou súčasťou je posúdenie úrovne poskytovaných služieb na letisku, hodnotenie dostupnosti informácií a návrh opatrení na zlepšenie situácie. Výsledkom je súbor odporúčaní, ktoré by mohli prispieť k zvýšeniu úrovne poskytovaných služieb a k posilneniu ochrany práv cestujúcich so špecifickými potrebami.

Téma práv cestujúcich v leteckej doprave je dôležitá nielen z pohľadu právnej regulácie, ale aj z hľadiska rovnakých príležitostí pre všetkých cestujúcich. Letecké spoločnosti a letiská by mali vnímať poskytovanie asistenčných služieb nielen ako právnu povinnosť, ale aj ako etický záväzok voči svojim zákazníkom. Zabezpečenie plnej prístupnosti a rovnakého zaobchádzania so všetkými cestujúcimi je nevyhnutné pre ďalší rozvoj leteckej dopravy a jej udržateľnosť v budúcnosti.

2. Právny rámec ochrany práv cestujúcich

Zabezpečenie práv cestujúcich so špecifickými potrebami v leteckej doprave si vyžaduje jasne definovaný a uplatňovaný právny rámec. Vzhľadom na celosvetový charakter letectva sa na ich ochrane podieľajú nielen národné, ale aj medzinárodné a európske právne normy. Tieto predpisy stanovujú povinnosti leteckých dopravcov a letísk, určujú pravidlá pre kompenzácie, poskytovanie asistencie a zakazujú akúkoľvek formu diskriminácie. V tejto kapitole sú rozobraté hlavné dokumenty, ktoré tvoria právny základ ochrany týchto cestujúcich, ako aj praktické dôsledky ich implementácie [1].

2.1 Medzinárodné dohody a ich význam

Medzinárodné letecké právo sa formovalo od začiatku 20. storočia, pričom zásadné postavenie získal Dohovor

o zodpovednosti v leteckej preprave (Varšavský dohovor) z roku 1929, ktorý upravoval zodpovednosť dopravcov za škodu spôsobenú počas leteckej prepravy. Neskôr bol tento dokument doplnený a nahradený Dohovorom o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu (Montrealský dohovor) z roku 1999, ktorý zaviedol jednotné pravidlá pre kompenzácie, zodpovednosť za meškania a straty batožiny, čím zohľadnil potrebu moderného právneho rámca pre rastúci trh leteckej dopravy [2,3,4].

2.2 Legislatíva Európskej únie

V rámci Európskej únie sú kľúčovými dokumentmi nariadenie (ES) č. 261/2004 a nariadenie (ES) č. 1107/2006. Prvé upravuje nároky cestujúcich pri zrušení, oneskorení letov alebo pri odmietnutí nástupu do lietadla. Zavádza právo na kompenzáciu vo výške 250 až 600 eur v závislosti od dĺžky letu.

Praktické uplatňovanie tohto nariadenia bolo potvrdené viacerými rozhodnutiami Európskeho súdneho dvora ako napríklad v prípade *Sturgeon v. Condor Flugdienst GmbH* sa potvrdilo, že cestujúci majú nárok na finančnú kompenzáciu aj pri dlhších meškaniach letu presahujúcich tri hodiny, čo posilnilo ochranu ich práv. Pre objasnenie, v tomto prípade išlo o rodinu *Sturgeon*, ktorá mala naplánovaný let z Toronta do Frankfurtu, avšak po odbavení boli informovaní, že ich let bol zrušený. Následne im bola poskytnutá náhradná preprava, ktorá dorazila do cieľovej destinácie až o 25 hodín neskôr. Viacero podobných prípadov viedlo k záveru, že Súdny dvor rozhodol o nároku cestujúcich na náhradu aj v prípade dlhých meškaní letov, čím zabezpečil vyššiu úroveň ochrany cestujúcich v leteckej doprave [5].

Druhé nariadenie špecificky upravuje podmienky pre osoby so zdravotným postihnutím a so zníženou pohyblivosťou. Zaväzuje letiská a letecké spoločnosti poskytovať asistenciu bez dodatočných nákladov, zabezpečiť prístupnú infraštruktúru a adekvátne vyškolenie personálu.

V praxi však dochádza k situáciám, kedy niektoré letecké spoločnosti nespĺnia svoje povinnosti. Napríklad v roku 2018 bola zaznamenaná kauza, keď britská letecká spoločnosť odmietla pomoc cestujúcej s mozgovou obrnou, pretože „vraj vyzerá úplne normálne“. Ďalším prípadom bol 56 ročný pán, ktorý musel čakať v lietadle takmer dve hodiny z dôvodu straty jeho invalidného vozíka. Spomínané, ale aj ďalšie prípady vyvolali diskusiu o nutnosti lepšej implementácie pravidiel [6,7,8].

2.3 Povinnosti dopravcov a letísk

Letecké spoločnosti musia umožniť rezerváciu letov osobám so zníženou pohyblivosťou bez diskriminácie. Letiská musia mať vyhradený personál a technické vybavenie (napr. zdvíhacie plošiny, vozíky, pomocné vozidlá). Povinnosťou letiska je aj zabezpečiť bezbariérový prístup k odbavovacím priehradkám, miestam prispôbeným na čakanie a hygienickým zariadeniam, vrátane značenia a navigácie vhodnej pre osoby so zrakovým alebo sluchovým postihnutím.

3. Medzinárodné organizácie zamerané na riešenie práv cestujúcich

Ochrana práv cestujúcich v medzinárodnej leteckej doprave sa zaoberá zabezpečením spravodlivých a bezpečných podmienok na cestovanie. Neustále sa navyšujúci záujem o leteckú dopravu ovplyvňuje úlohu medzinárodných organizácií. Medzinárodné organizácie sú časťou medzinárodného práva s odvodenou a presne vymedzenou právnou subjektivitou. Vo všeobecnom ponímaní zahŕňajú rôzne druhy inštitúcií a orgánov, avšak najčastejšie sa pod týmto pojmom rozumejú medzinárodné vládne organizácie. Okrem nich však existujú aj nevládne organizácie, ktoré sa taktiež podieľajú na ochrane práv cestujúcich.

Potreba spolupráce medzi štátmi, vládnyimi a nevládnymi organizáciami a leteckými spoločnosťami v odvetví leteckej dopravy je veľmi dôležitá pre zabezpečenie a posilnenie práv cestujúcich. Medzinárodná spolupráca napomáha v riešení problémov týkajúcich sa cestovania a zaisťuje, že požiadavky cestujúcich sú prediskutované a ich práva sú chránené. Je potrebné, aby boli práva cestujúcich kvôli cestovaniu medzi rôznymi krajinami chránené na medzinárodnej úrovni. Vládne a medzinárodné organizácie plnia dôležitú úlohu pri tvorbe a uplatňovaní právnych predpisov na ochranu cestujúcich. K najvýznamnejším inštitúciám v tejto oblasti patria Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo (ICAO), Medzinárodná asociácia leteckých dopravcov (IATA) a Agentúra Európskej únie pre bezpečnosť civilného letectva (EASA) [9].

Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo (ICAO)

Medzinárodná organizácia pre civilné letectvo, ďalej len „ICAO“, patrí medzi najreprezentatívnejšie vládne organizácie so statusom odborných organizácií patriacich k Organizácii Spojených národov.

Zohráva dôležitú úlohu pri určovaní medzinárodných štandardov a predpisov bezpečnosti, ochrany a efektívnosti civilného letectva. Keď ide o práva cestujúcich, ICAO sprostredkúva usmernenia, ktoré sa využívajú ako základ regionálnych a národných predpisov. Cieľom organizácie ICAO je podporovať rozvoj zásad a technológie medzinárodného lietania a zároveň podporovať plánovanie a rozvoj medzinárodnej leteckej dopravy [10].

3.1. Agentúra Európskej únie pre bezpečnosť civilného letectva (EASA)

Agentúra Európskej únie pre bezpečnosť civilného letectva (EASA) je skutočným európskym leteckým úradom pre civilné letectvo a zároveň kľúčovou inštitúciou Európskej únie, ktorá zabezpečuje vysokú úroveň bezpečnosti v civilnom letectve. Bola zriadená Nariadením Európskeho parlamentu a Rady č. 1592/02 a zahájila svoju činnosť 27.09.2003. Táto vládna organizácia poskytuje jednotné normy a predpisy pre všetky členské štáty EÚ, čím napomáha k harmonizácii a zlepšeniu leteckej bezpečnosti na európskej úrovni. Bezpečnosť je súčasťou noriem, ktoré musia jednotlivé letecké spoločnosti dodržiavať, čo je základným právom každého cestujúceho. EASA plní rôznorodé funkcie zamerané na zabezpečenie bezpečnosti

a efektívnosti civilného letectva v Európe, čím prispieva k ochrane práv cestujúcich. EASA stanovuje bezpečnostné normy pre letecké spoločnosti, výrobcov lietadiel a letísk, pomocou ktorých zaisťuje bezpečné cestovanie [11].

3.2. Medzinárodná asociácia leteckých dopravcov (IATA)

Hlavnou úlohou Medzinárodnej asociácie leteckých dopravcov (IATA) je pomáhať rozvoju civilnej leteckej dopravy, angažovať sa v leteckej komerčnej doprave, zriaďovať rozvoj kooperácie medzi podnikmi leteckej dopravy, ktoré sa stretávajú na medzinárodnej leteckej doprave a v neposlednom rade spolupracovať s ďalšími medzinárodnými organizáciami vrátane ICAO. IATA taktiež sprostredkúva informácie medzi cestujúcimi a leteckými spoločnosťami. Podporuje bezpečné, dôveryhodné, racionálne a efektívne letecké služby. IATA nevýdava právne záväzné predpisy, ale modeluje a pozmeňuje štandardizované pravidlá, ktoré sú uplatňované v globálnej leteckej doprave. Ďalej sa zameriava na oblasti medzinárodných dohôd o sadzách pri poskytovaní odplaty cestujúcim leteckej dopravy, čím prispieva ku stanovovaniu štandardov ovplyvňujúcich práva cestujúcich [12,13,14].

4. Rozlišovanie rôznych typov cestujúcich v leteckej doprave

Rozlišovanie rôznych typov cestujúcich v leteckej doprave je nevyhnutným bodom pri zaobchádzaní s cestujúcimi a s ich následným odbavením z dôvodu rozdielnej cenovej politiky a osobitných prístupov. Predstavuje dôležitý prvok efektívneho riadenia leteckých spoločností a letísk. Z hľadiska poskytovania služieb, dodržiavania ich práv a garancie bezpečnosti je potrebné rozlišovať cestujúcich spravodlivo, s ohľadom na ich zdravotný stav. V rámci Európskej únie existuje mnoho pravidiel pre osoby so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou, osobitnú kategóriu tvoria deti cestujúce bez sprievodu (Unaccompanied minors - UM), tehotné ženy a podobne. „Letecký cestujúci je osoba, ktorá je ako cestujúci uvedená na cestovnom doklade, a ktorá ho predloží pri check-in pulte, kiosku, alebo na on-line check-ine a preukáže sa platným identifikačným dokladom“ [15].

Cestujúci v leteckej doprave aj napriek viacerým skupinám podľa zdravotného stavu a ďalších delení majú nárok a právo na starostlivosť a zabezpečenie požadovanej služby zo strany leteckého dopravcu.

Na základe uvedených informácií je dôležité pozrieť sa aj na to, ako sú tieto princípy uplatňované v praxi. Nasledujúca kapitola sa preto venuje konkrétnemu príkladu Letiska M. R. Štefánika v Bratislave, kde bola analyzovaná úroveň poskytovaných služieb pre cestujúcich so špecifickými potrebami, identifikované hlavné problémy a súvisiace opatrenia na ich zlepšenie.

5. Návrh na zlepšenie prístupu k cestujúcim so špecifickými potrebami na letisku M. R. Štefánika v Bratislave

5.1. Identifikované nedostatky na Letisku M. R. Štefánika

Systém letiska M. R. Štefánika má niekoľko nedostatkov, ktoré môžu ovplyvniť skúsenosť a spokojnosť cestujúcich. Jedným z nich je absencia dostupnosti zdvižnej plošiny pre nástup/výstup do/z lietadla alebo manipuláciu s cestujúcimi s pohybovým znevýhodnením, čo môže komplikovať ich nástup alebo výstup z lietadla. Tento problém môže viesť ku zdržaniu pri odbavení, nepríjemnému pocitu konkrétnych cestujúcich alebo zbytočnému stresu. Ďalším nedostatkom je nedostatočný počet personálu vyhradeného na asistenciu v najrušnejšom čase letiska, čo spôsobuje dlhšiu čakaciu dobu na asistenciu, následné zdržanie pri odbavení a nástupe na palubu a zároveň nespokojnosť cestujúcich. Niektorí cestujúci môžu mať problémy s orientáciou na letisku pre nejednoznačné značenie a obmedzené vizuálne či zvukové navigačné prvky. Aj napriek dostupnosti asistenčných služieb môžu mať cestujúci obavy zo zmeškania letu alebo prípadných komplikácií. Hoci letisko ponúka parkovacie miesta pre držiteľov preukazu ŤZP (ťažko zdravotne postihnutých), ich počet je obmedzený a môže byť nepostačujúci v čase vyššej frekvencie odletov (počas letných mesiacov). V situáciách vyššej obsadenosti parkoviska to môže skomplikovať príchod a odchod cestujúcich so zdravotným znevýhodnením. Hlásenie asistencie vopred danej leteckej spoločnosti môže byť pre niektorých cestujúcich komplikované, nepraktické a neprehľadné a môže to znižovať celkovú spokojnosť a komfort cestujúcich pri využívaní služieb letiska.

5.2. Návrh technických opatrení

Jedným z hlavných už spomínaných problémov je obmedzená fyzická infraštruktúra pre cestujúcich so znevýhodnením. Pre riešenie tohto nedostatku je potrebné zahrnúť do využívania zdvižné plošiny a vybudovať bezbariérové prístupy k lietadlám. Modernizácia už existujúcich zariadení, ako sú rampy a výtahy by výrazne uľahčila pohyb cestujúcich s obmedzenou mobilitou. Aktuálne zdvižné plošiny na letisku nie sú dostupné, čo často spôsobuje zdržania pri nástupe a výstupe z lietadiel, nakoľko títo cestujúci musia byť doslova vynesení na palubu lietadla za pomoci asistenčných pracovníkov a pri vystupovaní naopak znesení a následne odprevadení až po vchod do terminálu.

Ďalším opatrením by bolo rozšírenie vyhradených priestorov na asistenciu týmto cestujúcim, čím by sa zabezpečila väčšia diskretnosť a pohodlie pri odbavení. Parkovanie pre držiteľov preukazu ŤZP by malo byť rozšírené o ďalšie vyhradené miesta v blízkosti vchodov na letisko, pričom by bolo vhodné zlepšiť ich dostupnosť v čase zvýšenej vyťaženia parkoviska.

5.3. Návrh personálnych a informačných riešení

Na letisku M. R. Štefánika je potrebné zvýšiť počet asistenčného personálu, najmä počas dopravnej špičky (najvyťaženejšie obdobie z hľadiska využitia infraštruktúry a prostriedkov letiska), aby bolo možné minimalizovanie časov čakania. Kvalita asistenčných služieb by mohla byť zlepšená zavedením pravidelných školení zamestnancov, ktoré by zahŕňali nielen fyzickú pomoc, ale aj komunikáciu s cestujúcimi so špecifickými potrebami.

Pre rodičov nesprevádzaných detí by mohlo byť užitočné zaviesť digitálnu sledovaciu platformu, ktorá by im umožnila monitorovanie pohybu dieťaťa na letisku v reálnom čase. Automatizované odbavovacie kiosky prispôbené pre cestujúcich so zníženou mobilitou by mohli zrýchliť proces odbavenia a znížiť potrebu osobnej asistencie.

5.4. Odhad nákladov a realizácie opatrení

Navrhované opatrenia na zlepšenie služieb pre cestujúcich so znevýhodnením a nesprevádzané deti na letisku M. R. Štefánika sa zameriavajú na tri hlavné oblasti, ktorými sú zlepšenie fyzickej infraštruktúry, modernizácia asistenčných služieb a zvýšenie informovanosti cestujúcich. Opatrenia zahŕňajú konkrétne investície a organizačné zmeny, ktoré majú za cieľ zvýšiť komfort, dostupnosť a efektívnosť poskytovaných služieb. Na základe priemerných trhových cien pre potrebné zmeny infraštruktúry a iných technologických riešení sú odhadované sumy na realizáciu zmien fyzickej infraštruktúry definované v Tabuľke 2. Presnejšie sumy by sa mohli líšiť na základe výberu konkrétnych dodávateľov, stavebných firiem a technologických partnerov. Nakoľko nemáme prístup ku presným parametrom potrebným ku realizácii opatrení na vybranom letisku, ceny sú odhadované napríklad podľa orientačných cien za obstaranie zdvíhacích plošín, ktoré sa nachádzajú v rozmedzí 95 000 – 130 000 USD za kus. Letisko Sarajevo prešlo týmito zmenami v roku 2017 a zaplatili za jednu plošinu 301 000€ [16,17,18].

Tabuľka 2: Odhad nákladov potrebných na realizáciu opatrení

Opatrenie	Odhadované náklady [€]	Realizácia (mesiace)
Zdvíhacie plošiny a bezbariérové prístupy	250 000 – 400 000	6 – 18
Modernizácia výťahov a rámp	100 000 – 200 000	6 – 12
Rozšírenie priestorov na asistenciu	80 000 – 120 000	6 – 12
Zvýšenie kapacity parkovacích miest pre ŤZP	50 000 – 100 000	3 – 6

Zdroj: vlastné spracovanie podľa dostupných zdrojov [16,17,18].

5.5. Prínosy implementácie opatrení

Zavedenie opatrení by malo priniesť viaceré pozitívne zmeny, ktoré by zlepšili celkovú skúsenosť cestujúcich so znevýhodnením a detí cestujúcich bez sprievodu. Zvýšená dostupnosť fyzickej infraštruktúry by umožnila rýchlejší a pohodlnejší presun po letisku, čím by sa eliminovali zdržania a nepríjemnosti pri nástupe a výstupe z lietadiel. Modernizácia asistenčných služieb by zabezpečila efektívnejšiu podporu pre cestujúcich so špecifickými potrebami, znížila by stres spojený s cestovaním a prispela by k väčšej celkovej spokojnosti zákazníkov.

Lepšia informovanosť prostredníctvom mobilnej aplikácie, digitálnych tabúľ a sociálnych médií by umožnila cestujúcim lepšie sa pripraviť na cestu, čím by sa predišlo nejasnostiam a zbytočným komplikáciami. Zlepšenie komunikačných kanálov by taktiež posilnilo dôveru cestujúcich v letiskové služby a zvýšilo ich ochotu využívať toto letisko pri budúcich letoch.

6. Výsledky

Výskum realizovaný v rámci článku sa zameriava na posúdenie aktuálneho stavu poskytovania služieb pre cestujúcich so špecifickými potrebami v leteckej doprave, so zameraním na Letisko M. R. Štefánika v Bratislave. Na základe hodnotenia legislatívneho rámca, existujúcich noriem a praktického fungovania asistenčných služieb boli identifikované viaceré kľúčové nedostatky, ktoré majú priamy vplyv na komfort, bezpečnosť a rovnaký prístup tejto skupiny cestujúcich.

Z pohľadu fyzickej infraštruktúry, ktorá sa javí ako problematická, a to najmä nedostatočne označené miesta určené pre osoby so zníženou pohyblivosťou, chýbajúce prvky vedenia pre nevidiacich a slabozrakých, ako aj absencia vyhradených zón pre tieto skupiny cestujúcich. Navigačný systém v priestoroch letiska je zastaraný a neprehľadný, čo spôsobuje problémy najmä osôb s obmedzenou schopnosťou orientácie. Tieto faktory poskytujú úroveň samostatnosti cestujúcich a zvyšujú však závislosť na letiskovom personáli, ktorý v mnohých prípadoch nie je postačujúci na špecifickú komunikáciu s osobami so zdravotným postihnutím.

Z pohľadu asistenčných služieb boli zistené viaceré medzery v oblasti objednávaní a poskytovania pomoci. Rezervačný systém na stránke letiska neponúka dostatočne intuitívne a prehľadné rozhranie, najmä pre starších ľudí a osoby s mentálnym postihnutím. Taktiež absentuje viacjazyčné spracovanie informácií, vrátane verzii v jednoduchom jazyku alebo formou video/audio návodu. Cestujúci nie sú dostatočne informovaní o svojich nárokoch na asistenciu a často ani nevedia, že majú právo na bezplatnú pomoc pri pohybe po letisku, nástupe do lietadla alebo manipulácii s batožinou.

Prieskum dokumentov a porovnanie s odporúčaniami Európskej únie, ako aj usmerneniami medzinárodných organizácií (ICAO, EASA, IATA) ukázal, že letisko síce spĺňa základné požiadavky

nariadenia (ES) č. 1107/2006, avšak implementácia v praxi je často nepostačujúca na zabezpečenie služieb vysokej kvality.

Na základe týchto poznatkov boli navrhnuté opatrenia zamerané na tri hlavné oblasti: zlepšenie infraštruktúry (napr. zdvižné plošiny, bezbariérové prístupy), zlepšenie kvality a dostupnosti asistenčných služieb (napr. školenie zamestnancov, modernizácia rezervačného informačného systému) a zintenzívnenie kampaní pre cestujúcich (napr. mobilná aplikácia). Tieto návrhy sú konkrétne, realizovateľné a reflektujúce potrebu lepšieho prístupu v civilnom letectve.

7. Záver

Na základe analýzy právnych predpisov a skúseností cestujúcich možno konštatovať, že ochrana práv osôb so špecifickými potrebami v leteckej doprave je stále neuspokojivá a vyžaduje ďalšie zlepšenia. Hoci právny rámec existuje a je pomerne podrobný, v praxi dochádza k viacerým problémom, ktoré bránia jeho efektívnemu uplatňovaniu.

Jedným z hlavných problémov je nedostatočne vybudovaná infraštruktúra na letisku M. R. Štefánika v Bratislave, kde chýbajú potrebné bezbariérové prvky alebo sú asistenčné služby nedostatočne rozvinuté. Ďalším problémom je slabá informovanosť cestujúcich o ich právach a možnostiach využitia pomoci. Okrem toho existujú rozdiely v úrovni poskytovaných služieb medzi jednotlivými leteckými spoločnosťami a letiskami, čo môže viesť k rozdielnemu zaobchádzaniu s cestujúcimi so špecifickými potrebami.

Okrem Letiska M. R. Štefánika v Bratislave, ktoré bolo v práci podrobnejšie analyzované, zohráva významnú úlohu aj Letisko Košice ako druhé najvyťaženejšie letisko na Slovensku. Skúsenosti cestujúcich so špecifickými potrebami sú v niektorých prípadoch negatívne z dôvodu nedostatkov, ktoré výrazne ovplyvňujú komfort a bezpečnosť cestovania osôb so zníženou pohyblivosťou, najmä imobilných cestujúcich.

V práci uvádzame skúsenosť cestujúcej na invalidnom vozíku, ktorá vyjadřila nespokojnosť s absenciou zdvihacej plošiny (tzv. ambuliftom), ktorá je nevyhnutná na bezpečný a dôstojný nástup do lietadla. V súčasnosti je asistencia riešená provizórne, čo často vedie k nepríjemnému a ponížujúcemu spôsobu manipulácie s pasažiermi. Navyše, absencia špecializovaného a profesionálneho technického vybavenia na manipuláciu s imobilnými osobami zvyšuje riziko zranenia ako cestujúceho, tak aj personálu. Tieto nedostatky poukazujú na potrebu výraznej modernizácie technickej infraštruktúry a zavedenie štandardov, ktoré by boli v súlade s európskou legislatívou o právach osôb so zníženou pohyblivosťou.

Pre zabezpečenie skutočnej rovnosti ponúkaných služieb pre všetkých cestujúcich, je potrebné posilniť implementáciu legislatívnych opatrení a vytvoriť jednotné štandardy pre všetky letiská. V rámci článku boli identifikované konkrétne riešenia, ako je modernizácia konkrétneho letiska, lepšie školenie zamestnancov, rozšírenie potrebných informácií a posilnenie právnej ochrany cestujúcich.

Článok poukazuje na význam kontinuálneho zlepšovania podmienok pre cestujúcich so špecifickými potrebami a zdôrazňuje, že spravodlivá doprava by mala byť prioritou pre všetky letecké spoločnosti a letiská. Implementácia odporúčaní uvedených v tomto článku by mohla viesť k výraznému zlepšeniu podmienok pre cestujúcich z letiska M. R. Štefánika a k zvýšeniu celkovej úrovne komfortu a dostupnosti leteckej dopravy.

Referencie

- [1] Sedláčková, Alena Novák. Letecké právo. 2023.
- [2] SLOV-LEX. [Online] 1968. https://static.slovlex.sk/pdf/SK/ZZ/1968/27/ZZ_1968_27_19680305.pdf.
- [3] —. [Online] 17. 12 2003. https://static.slovlex.sk/pdf/SK/ZZ/2003/544/ZZ_2003_544_20031217.pdf.
- [4] SLOV-LEX. [Online] 5. 4 2001. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001D0539>.
- [5] SOI. [Online] <https://www.soi.sk/sk/prava-cestujucich/prava-cestujucich-v-leteckej-doprave.soi>.
- [6] [Online] ALD Editors, 19. 11 2009. <https://airlawdigest.com/case/c-402-07-sturgeon-others-v-condor-flugdienst-gmbh-c-432-07-bock-and-lepuschitz-v-air-france-sa-2009/>.
- [7] [Online] 29. 3 2018. <https://www.hlavnespravy.sk/nechali-ma-palube-easyjet-40-minut-ochrnutu-televiznu-moderatorku-zabudli-lietadle/1357112>.
- [8] EUR-LEX. [Online] 26. 7 2006. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006R1107>.
- [9] EASA. [Online] <https://www.easa.europa.eu/sk/light/topics/cooperation-international-civil-aviation-organization-icao>.
- [10] Ministerstvo zahraničných vecí. [Online] <https://www.mzv.sk/en/diplomacy/slovakia-in-un/specialized-and-professional-organizations>.
- [11] EASA. [Online] <https://www.easa.europa.eu/en/light/topics/international-cooperation>.
- [12] Eduaviation. [Online] <https://eduaviation.lf.tuke.sk/wp-content/uploads/Letecke-pravo-kap-3.pdf>.
- [13] Super letuška. [Online] <https://superletuska.sk/prepravne-podmienky>.
- [14] IATA. [Online] <https://www.iata.org/>.
- [15] Ján Kolesár, Peter Hanák a Vladimír Socha. Letecká preprava osôb a batožín. Praha : České vysoké učení technické v Praze, 2020. ISBN 978-80-01-06629_4.
- [16] Zmluva o poskytovaní služieb. [Online] https://www.zmluvy.gov.sk/data/att/123845_dokument.pdf.

- [17] Flying Bosnian. [Online] 10. 2 2017.
<https://flyingbosnian.blogspot.com/2017/02/sarajevo-airport-purchased-special.html?> .
- [18] Made-in-China. [Online] 18. 3 2025.
<https://dimaindustry.en.made-in-china.com/product/HwyAZvGUXQVa/China-Airport-Ambulift.html?>.