

**LIIKUNTARAJOITTEISTEN JA MUIDEN AVUSTETTAVIEN
LENTOMATKUSTAJIEN OIKEUDET TAKAAVAN EU-ASETUKSEN
SOVELTAMINEN LENTOASEMILLA**

Juho Hannukainen

Teknillisen korkeakoulun rakennus- ja
ympäristötekniikan osastolla professori Timo
Ernvallin valvonnassa tehty diplomityö.

Espoo 29.1.2007

Tekijä:	Juho Hannukainen		
Diplomityö:	Liikuntarajoitteisten ja muiden avustettavien lentomatrustajien oikeudet takaavan EU-asetuksen soveltaminen lentoasemilla		
Päivämäärä:	29.1.2007	Sivumäärä:	91
Professuuri:	Liikennetekniikka	Koodi:	Yhd-71
Valvoja:	Professori Timo Ernvall		
Ohjaaja:	Arkkitehti Jorma Kuivas, Ilmailulaitos Finavia		
<p>Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä siirtää vastuun kyseisten matrustajien tarvitsemista palveluista Euroopan unionin lentoasemilla lentoasemien pitäjille. Vastuualue myös laajenee kattamaan lentoasemilla terminaalien ulkopuolisia osia pysäköintialueilla ja joukkoliikenneasemilla. Myös matrustajalle itselleen ja lentoyhtiölle asetetaan uusia velvoitteita palveluketjun varmistamiseksi.</p> <p>Tämän diplomityön tavoitteena on ollut selvittää aiheutuvat muutokset Suomen lähes kaikkien matrustajareittiliikenteen lentoasemien pitäjälle Finavialle ja koko matrustajalle sekä ennakoida aiheutuvia ongelmia. Lisäksi on perehdytty kansainvälisiin normeihin ja säädöksiin, joiden pohjalta asetus on muokkautunut.</p> <p>Informaation kulku matrustajien, lentoyhtiöiden ja lentoaseman pitäjien välillä nousee asetuksen vaikeimmin toteutettavaksi asiaksi. Toimivan tietojärjestelmän lisäksi tulee kiinnittää erityistä huomiota tiedotukseen asetuksen voimaantulon yhteydessä. Tiedotus muuttuneista käytännöistä jakautuu kahteen osaan: sisäiseen tiedotukseen lentoasemien toimijoille, kuten lentoyhtiöille ja maahuolintayhtiölle, ja ulkoiseen tiedotukseen matrustajille.</p> <p>Helsinki-Vantaan lentoasemalle tulee hankkia asianmukaiset laitteet matrustajien nostamiseen koneeseen ja sieltä pois. Helsinki-Vantaan maaliikennepuolen moninkertainen koko verrattuna muihin lentoasemiin tulee huomioida saapumispisteiden sijaintia ja palvelun laatua suunniteltaessa.</p> <p>Pelkät toimivat laitteet ja oikeanlainen infrastruktuuri eivät riitä sujuvaan matrustantekoon, jos matrustajuuun liittyvien työntekijöiden ja viranomaisten asenteet kaikkia käyttäjäryhmiä kohtaan eivät ole oikeanlaisia. Koulutuksen merkitystä niin uusien kuin vanhojenkin työntekijöiden kohdalla tulee korostaa.</p>			

Author:	Juho Hannukainen		
Thesis:	The European Regulation Concerning the Rights of Air Passengers with Reduced Mobility and Its Application at the Airports		
Date:	January 29 th , 2007	Number of pages:	91
Professorship:	Transportation Engineering	Code:	Yhd-71
Supervisor:	Professor Timo Ernvall		
Instructor:	M.Sc. (Archit.) Jorma Kuivas, Finavia		
<p>The responsibility of providing mobility services at airports in the European Union will shift to the managing bodies of the airports in 2008. The reason for this is the regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air. By this regulation, the area of responsibility will also widen to cover parking areas and public transportation stations outside the airport terminals.</p> <p>The aim of this master's thesis is to discover the changes this regulation will bring to the operations of Finavia, the managing body of almost all airports in Finland with scheduled passenger services, and to the whole air travel chain. Furthermore, the international norms and statutes leading to this regulation are examined.</p> <p>The flow of information from the passenger via the airline or a travel agency to the managing body of the airport will represent the biggest challenge in the enforcement of the regulation. In addition to a proper system to administer the passenger information, informing all the necessary parties including passengers about the new practices is critical. The communications can be divided into two sections: internal communications to airlines and ground handling companies at airports and to external communications to passengers.</p> <p>Helsinki-Vantaa airport should acquire equipment to lift persons with reduced mobility to and from aircraft in cases when jet bridges are not used. The size difference between the airport and other Finnish airports should be considered when planning the locations of designated arrival points and quality of the service at them.</p> <p>Proper equipment and infrastructure are not enough if attitude of the staff and authorities towards disabled travellers is not correct. Hence, special attention should be paid to training of both new and existing staff members.</p>			

ALKUSANAT

Haluaisin kiittää Finaviaa mahdollisuudesta tämän diplomityön tekemiseen sekä Finavian Jorma Kuivasta ja Silja Laakkosta ohjauksesta ja neuvoista projektin aikana.

Finnair Oyj:n Marko Haaksialan ja Mirja Kuovi-Pekkasen tarjoama tieto käsiteltävästä aiheesta on ollut korvaamatonta. Tutkija Pia Helmisen opit akateemisen työn tekemisestä ansaitsevat erityiskiitokset.

Lopuksi haluaisin kiittää professori Timo Ernvallia työn valvontaan käytetystä ajasta ja positiivisesta suhtautumisesta diplomityön aihealueeseen.

Helsingissä 15. tammikuuta 2007

Juho Hannukainen

SISÄLLYSLUETTELO

Alkusanat	4
Sisällysluettelo.....	5
Lyhenneluettelo	6
1 Johdanto.....	7
2 Tutkimusmateriaali ja käytetyt menetelmät.....	9
3 Nykytilanne ja taustatiedot.....	11
3.1 Lentoaseman rakenne ja toimijat.....	11
3.2 Matkustajasillat, lentokoneet ja portaat.....	15
3.3 Matkustajamäärät Suomessa	17
3.4 Avustettavat matkustajat	20
3.4.1 Vammaismatkustajatunnisteet	20
3.4.2 Arvio avustettavien matkustajien määristä	21
3.4.3 Ikääntyneiden määrän kasvu	23
3.5 Nykyiset avustuspalvelut lentoasemilla.....	24
3.6 Informaation kulku nykytilanteessa.....	26
3.6.1 Eri toimijoiden näkökulmat	26
3.6.2 Ad hoc -tapaukset.....	29
3.6.3 Informaation reitti.....	30
3.7 Esteettömyys selvitys Finavian matkustajaliikenteen lentoasemilla	31
4 Normit, suositukset ja ohjeet	35
4.1 Kansainväliset ilmailuorganisaatiot ja norminantajat.....	35
4.2 Yleisten siviili-ilmailunormien kehitys koskien avustettavia matkustajia	36
4.3 EU-asetuksen sisältö.....	39
4.3.1 Oikeus avunsaantiin lentoasemilla	39
4.3.2 Lentoaseman pitäjän vastuu	39
4.3.3 Lentoyhtiön ja matkustajan vastuu ja velvollisuudet	42
4.3.4 Soveltamisala, erityisehdot, poikkeukset ja tiedottaminen	43
4.3.5 Seuranta ja sanktiot	43
4.3.6 Informaation kulun rajapinnat.....	44
4.3.7 Asetuksen ehdot avun varmistamiselle ja koneeseen pääsemiselle..	46
4.4 Työturvallisuusnormit	46
4.5 Verrattavuus rautatie- ja linja-autoliikenteen ohjeistukseen	47
5 Tulokset ja analyysi	48
5.1 Informaation kulku uudessa vastuunjaossa	48
5.2 Saapumis- ja poistumispisteet.....	51
5.2.1 Saapumispisteiden olemus ja palvelut	51
5.2.2 Pisteiden sijainti.....	53
5.2.3 Muut muutokset infrastruktuuriin	54
5.3 Palvelut lentoasemilla.....	55
5.3.1 Palvelut matkustajaliikenteen lentoasemilla uudessa vastuunjaossa	55
5.3.2 Laatuvaatimukset yli 150 000 matkustajan lentoasemilla	56
5.3.3 Laitteet ja niiden kustannukset.....	56
5.3.4 Palveluiden tuottajat ja niiden kilpailuttaminen	58
5.3.5 Palveluiden kustannukset ja maksujen kerääminen	58
5.4 Palveluketju lentoasemalla	59
5.5 Tiedotus	59
6 Yhteenveto ja johtopäätökset	61
Lähdeluettelo	65
Liitteet.....	68

LYHENNELUETTELO

ACARS	Aircraft Communication Addressing and Reporting System
AOC	Airport Operators Committee Lentoaseman käyttäjien komitea
ECAC	European Civil Aviation Conference
FIDO	Finnair Departure Control System
IATA	International Air Transport Association Kansainvälinen lentokuljetusliitto
ICAO	International Civil Aviation Organization Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö
JAR	Joint Aviation Requirements Yhteiseurooppalaiset ilmailuvaatimukset
NCC	Network Control Center (Finnair)
OPS	Operations Lentotoiminta
PRM	Passenger with reduced mobility Vammainen tai liikuntarajoitteinen matkustaja / PRM-matkustaja
SITA	Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques Lentoliikenteen IT-ratkaisuja tarjoava yritys

Kansainväliset vammaismatkustajatunnisteet on esitetty kappaleessa 3.4.1.

1 JOHDANTO

Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien avustaminen lennoilleen, lennoillaan ja lennoiltaan ei ole uusi asia, vaan tätä toimintaa ovat lentoyhtiöt harjoittaneet jo vuosia. Velvollisuus näiden palveluiden tarjoamiseen ja vastuu niistä kuitenkin siirtyy suurella osalla lentomatkustajan palveluketjua pois lentoyhtiöiltä lentoaseman pitäjän vastuulle, kun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä astuu kokonaisuudessaan voimaan 26.7.2008. Tämä Teknillisen korkeakoulun diplomityö on tehty Imailulaitos Finaviassa, jolle vastuu vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien avustamisesta sen ylläpitämällä lentoasemilla siirtyy.

Suomessa noin 0,2 % lentomatkustajista vuodessa tarvitsee avustusta, mutta tarve ei jakaudu tasaisesti ympäri vuoden. Helsinki-Vantaalla avustettavia on noin 20 000 matkustajaa vuodessa. Vähäliikenteisimmillä lentoasemilla avustettavia matkustajia on muutamia päivässä tai vähemmän. Apu tarvitaan kuitenkin juuri silloin, kun lentoasemalla on muutenkin kiireistä eli lennon saapuessa ja lähtiessä.

Asetus vaikuttaa vammaisten ja liikuntarajoitteisten ihmisten oikeuksiin ja tuo muutoksia toimintatapoihin kaikilla Suomen matkustajaliikenteen lentoasemilla. Tärkeimmät näistä muutoksista ovat seuraavat:

- vastuu liikuntaesteisille matkustajien avusta lentoasemilla siirtyy lentoyhtiöiltä lentoaseman pitäjälle; lentoaseman pitäjän tulee järjestää kyseinen apu joko itse tai alihankintana
- matkustajainformaation kulku monimutkaistuu, kun lentoyhtiön tulee ilmoittaa lentoaseman pitäjälle apua tarvitsevista matkustajistaan; aikarajoitukset tarvittavasta avusta ilmoittamiseen matkustajalta lentoyhtiölle on 48 h, lentoyhtiöltä lentoaseman pitäjälle 36 h ennen lähtöä, jotta lennolle pääsy tulee taattua
- lentoasemille tulee määrittää saapumis- ja poistumispisteet ja tarjota näissä pisteissä niihin liittyvät palvelut, kuten ilmoittautuminen ja lentoaseman tiedot
- laatuvaatimukset on laadittava yli 150 000 vuotuisen matkustajan lentoasemilla annettavalle avulle yhdessä lentoyhtiöiden ja vammaisjärjestöjen kanssa; yhteydet paikallisiin vammaisjärjestöihin on luotava.

Näiden muutosten johdosta **tämän työn tarkoituksena on paneutua seuraaviin asioihin:**

- selvittää liikuntarajoitteista matkustajaa koskevan informaation kulku sitä tarvitseville tahoille sekä nykytilanteessa että asetuksen mukaisessa toimintamallissa
- ennakoida informaatioketjun ongelmia uudessa järjestelmässä
- selvittää vaihtoehtoja lentoaseman saapumis- ja poistumispaikkojen olemukselle ja palveluille
- selvittää ne palvelut, jotka lentoaseman pitäjän tulee järjestää vastatessaan liikuntarajoitteisten matkustajien pääsystä lentokoneeseen ja/tai sieltä pois
- arvioida palveluiden kustannuksia siltä osin kuin se tällä hetkellä on mahdollista.

Tutkimuksen menetelmät ja materiaali esitellään aluksi. Kappaleessa 3 selvitetään lentoasemien ja liikuntarajoitteisten matkustajien auttamista nykytilanteessa. Nykytilanteen informaatiovirtoja on tässä kappaleessa analysoitu kaaviokuvien muodossa. Kappaleessa 4 perehdytään liikuntarajoitteisiin matkustajiin liittyvään normistoon ja ohjeisiin sekä Finavian esteettömyysselvityksen tulosten analysointiin. Tulevan tilanteen ongelmia on myös pohdittu ennalta. Tulokset ja tulosten analyysi tehdään kappaleessa 5, minkä jälkeen esitetään yhteenveto ja johtopäätökset.

2 TUTKIMUSMATERIAALI JA KÄYTETYT MENETELMÄT

Tämän tutkimuksen taustamateriaalina on käytetty alan kirjallisuutta, aiempia tutkimuksia ja julkaistuja normeja, mutta suuri osa taustatiedosta on kertynyt ekskursioiden, haastatteluiden, sähköpostikirjeenvaihdon ja palavereiden perusteella. Kirjallisuus ja tutkimustieto vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden lentomatkestamisesta on hyvin rajallista, eikä tieteellisiä julkaisuja asiasta juuri ole löydettävissä. Tietoa nykytilanteesta ja ennakkokäsityksiä asetuksen luomasta uudesta työnjaosta sekä sen ongelmista hankittiin aihetta käsittelevissä kokouksissa. Näihin kutsuttiin seuraavat tahot: lentoyhtiöistä Helsinki-Vantaan suurimmat liikennöitsijät Finnair ja Blue1, kaikkia Helsinki-Vantaalle liikennöiviä lentoyhtiöitä edustava lentoaseman käyttäjien komitea, suurimmat maahuolintayhtiöt Northport ja SAS Ground Services ja heidän alihankkijansa Lassila & Tikanoja sekä Ilmailuhallinto. Aiheesta keskusteltiin myös erikseen kyseisten organisaatioiden edustajien kanssa eri tilanteissa sekä ekskursiolla, jossa tutustuttiin avustuspalveluiden tarjoajan tiedonvälitykseen. Internetiä käytettiin työssä tiedonlähteenä laajalti, jotta uusin mahdollinen tieto olisi käytettävissä. Ilmailualan normistosta kerättiin aihetta käsitteleviä kohtia, jotta muodostuisi käsitys siitä, miten käytännöt avustustoiminnasta ovat syntyneet.

Finavia on aiemmin tehnyt lentoasemillaan esteettömyysselvityksen, jonka tuloksia tässä työssä on analysoitu. Koska eri lentoasemien infrastruktuurien ongelmat koskien avustettavia matkustajia ovat kyseisen selvityksen ansiosta tiedossa, kvantitatiivista haastattelututkimusta ei tämän diplomityön yhteydessä tehty, vaan perehdyttiin tarkemmin kahden erityisryhmään kuuluvan – pyörätuolia käyttävän ja näkövammaisen – paljon lentäen matkustavan henkilön kokemuksiin. Haastateltavat edustavat erityisryhmiensä etujärjestöjä Kynnys ry:tä ja Näkövammaisten keskusliittoa. Haastattelut toteutettiin kvalitatiivisina yksilöhaastatteluina. Yksilöhaastattelu on perusteltu siksi, että tällöin haastateltavat voivat tuoda esiin omat kokemuksensa ilman muiden luomaa sosiaalista painetta, koska ryhmähaastattelussa on mahdollista, että haastateltavat vaikuttavat toistensa mielipiteisiin ja niiden julkituontiin, jolloin mahdolliset ongelmakohdat jäävät käsittelemättä (Eskola & Suoranta 1998, Sulkunen 1990). Haastateltavat valittiin harkinnanvaraisena otantana sillä perusteella, että heillä on oletuksen mukaan hyvä käsitys tutkittavasta asiayhteydestä ja heidän katsottiin

voivan tuoda esille aiheen kannalta keskeisiä asioita ja ongelmia. Haastattelut tallennettiin digitaalisella nauhurilla. Kokouksissa esiin tulleet tiedot tallennettiin kirjallisesti.

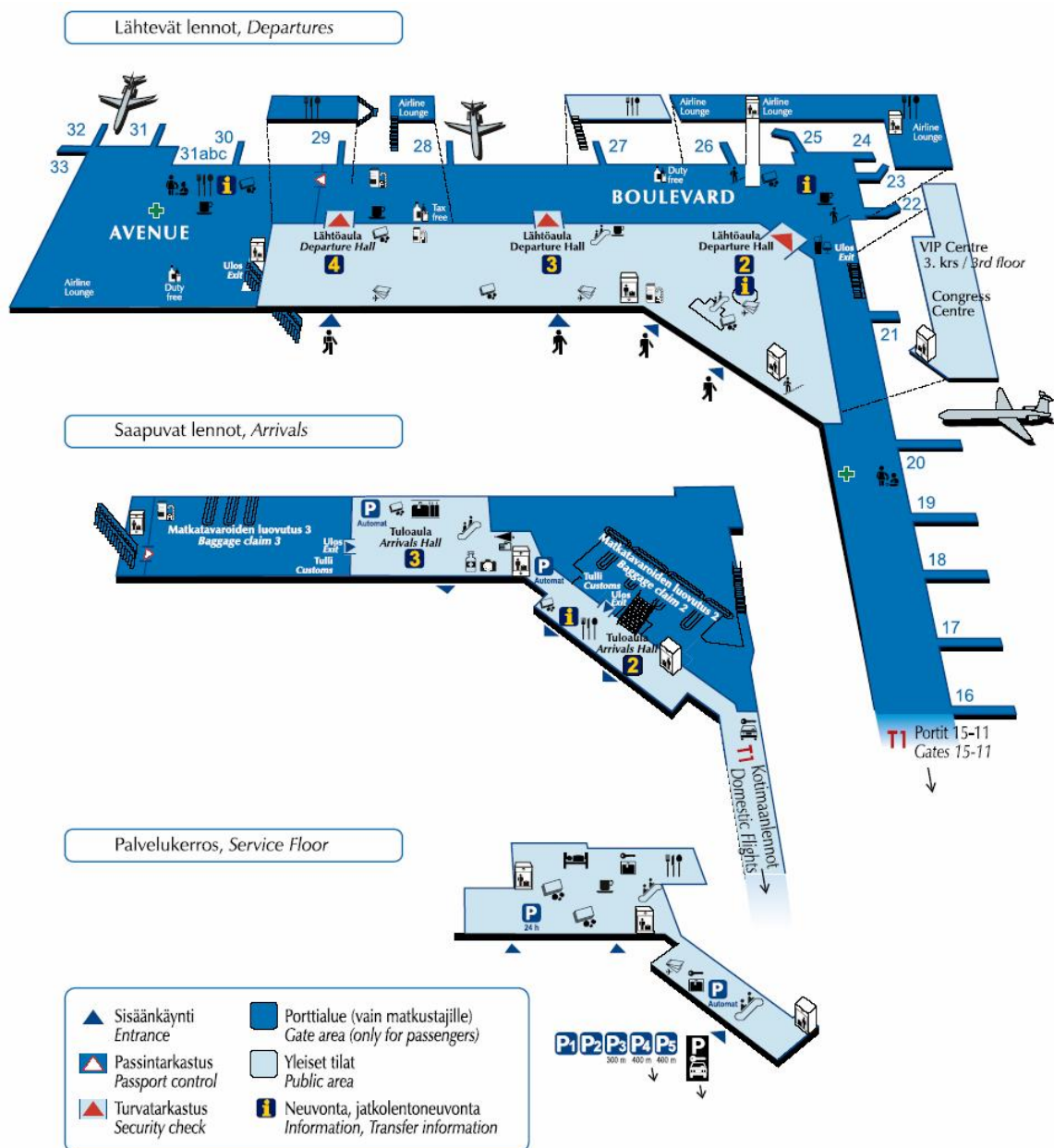
3 NYKYTILANNE JA TAUSTATIEDOT

3.1 Lentoaseman rakenne ja toimijat

Lentoasema-alue jakaantuu lentoliikenne- ja maaliikennepuoliin, joiden välissä oleva terminaalitila on jaettu samoin rakenteellisesti. Maaliikennepuoleen kuuluvat pysäköintipaikat ja terminaalirakennukseen johtavat tiet, julkisen liikenteen pysäkit, juna- ja taksiasemat lentoasemalla sekä itse terminaalirakennuksen yleiset aula- ja yleisötilat. Pääsyä maaliikennepuolelta lentoliikennepuolelle valvotaan turvatarkastuksin. Pääsy lentoliikennepuolelle edellyttää matkustajalta myös lentolippua ja työntekijältä kulkulupaa. Lentoliikennepuoleen kuuluvat muun muassa kiitotiet, rullautustiet ja asematasot. Myös lentoaseman terminaalirakennukset jakaantuvat kahteen eri alueeseen: yleisiin tiloihin ja porttialueeseen. Porttialueelle sekä matkustajat että työntekijät pääsevät vain turvatarkastuksen kautta. Kuvassa 1 on esitetty Helsinki-Vantaan ulkomaanterminaalin porttialue ja yleiset tilat. (Ashford, Stanton & Moore 1984, Horonjeff 1975.)

Vuoden 2006 alussa uuden ilmailulain (1242/2005) määräämänä perustettu Ilmailuhallinto toimii Suomessa siviili-ilmailua valvovana **viranomaisena**. Aiemmin Ilmailulaitoksen alla toimineet viranomaisyksiköt eriytettiin omaksi virastokseen, Ilmailuhallinnoksi. Ilmailuhallinnon toiminnan kulut katetaan lentoasemien pitäjiltä perittävällä lentoliikenteen valvontamaksulla. Ilmailuhallinnon tehtävät on määritelty laissa Ilmailuhallinnosta (1247/2005) sekä ilmailulaissa. Päätehtäviä ovat lentoturvallisuus- ja turvanormien antaminen, lupien ja oikeuksien myöntäminen, rekistereiden ylläpito, ilmailutoiminnan valvonta sekä kansainväliseen yhteistyöhön osallistuminen. (Ilmailuhallinto 2006.)

Lentoaseman pitäjällä tarkoitetaan sitä yhteisöä, organisaatiota tai henkilöä, jonka tehtävänä on huolehtia lentoaseman infrastruktuurin hallinnasta sekä lentoaseman eri tahojen toiminnan yhteensovittamisesta. Suomen matkustajareittiliikenteen lentoasemilla tämä yhteisö on Ilmailulaitos Finavia kaikilla muilla lentoasemilla paitsi Seinäjoen ja Mikkelin lentoasemilla, joissa lentoaseman pitäjä on kaupunki. Valtion liikelaitos Finavia ylläpitää lisäksi Suomen lennonvarmistusjärjestelmää. Finavian toiminnan rahoittavat lentoaseman käyttäjät, mutta yleiset toiminta- ja tulostavoitteet asettaa valtioneuvosto. Ilmailulain mukaan *”lentoaseman pitäjällä ja sen henkilöstöllä on tarvittava pätevyys ja kokemus lentoaseman pitoon.”* (Finavia 2006a.)



Kuva 1. Helsinki-Vantaan lentoaseman ulkomaanterminaalien jako yleisiin tiloihin ja porttialueeseen (Finavia 2006a).

Suomeen tai Suomessa liikennöi tällä hetkellä lähes 30 lentoyhtiötä, jotka harjoittavat säännöllistä matkustajalentoliikennettä. Näistä ainoastaan Ryanair ei operoi Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Finnair, Blue1, Finnish Commuter Airlines, Air Finland ja Aero Airlines käyttävät Helsinki-Vantaata kotikenttäänään (hub). Air Ålandin kotikenttä on Maarianhamina, mutta sen lentoja operoi toinen yhtiö, Nordic Solutions Air. Muiden Suomeen liikennöivien lentoyhtiöiden hubit sijaitsevat ulkomailla. Helsinki-Vantaan lentoasemalle liikennöivät lentoyhtiöt ja niiden asemalla käyttämät maahuolintayhtiöt

on esitetty taulukossa 1. Tilausliikennettä usein Suomeen harjoittavia yhtiöitä on lueteltu taulukossa 2. (Finavia 2006a, Amadeus 2006)

Taulukko 1. Helsinki-Vantaalle liikennöivät reittiliikenteen lentoyhtiöt ja näiden maahuolintayhtiöt (Finavia 2006a, Amadeus 2006)

Reittilentoyhtiöt	IATA-Koodi	Suurimmat konetyypit	Maahuolintayhtiö
Aero Airlines	EE	ATR-72	Northport
Aeroflot Russian Airlines	SU	A320	Northport
Air Baltic Corporation	BT	Fokker 50	SAS Ground Services
Air Berlin	AB	B737	Penauille Servisair
Air Finland	OF	B757	Penauille Servisair
Austrian Airlines	OS	Fokker 100	SAS Ground Services
Aviakompania Severstal	D2	Yak-40	Northport
Blue1	KF	MD-90	SAS Ground Services
British Airways	BA	A320	Northport
Brussels Airlines	SN	Avro RJ100	Northport
City Airline	CF	Embraer 145	Northport
Czech Airlines CSA	OK	B737	Northport
Finnair	AY	MD-11, A340	Northport
FinnComm Airlines	FC	Embraer 145	Interhandling
Germanwings	4U	A320	Penauille Servisair
Icelandair	FI	B757	SAS Ground Services
KLM Royal Dutch Airlines	KL	B737	Penauille Servisair
LOT Polish Airlines	LO	Embraer RJ 145	Northport
Lufthansa	LH	B737, A320	SAS Ground Services
Malev Hungarian Airlines	MA	B737	Northport
Nordic Solutions Air (Air Åland)	N9	Saab 340	Nordic Solutions
Pulkovo Aviation Enterprise	FV	B737	Northport
SAS Scandinavian Airlines	SK	MD-80	SAS Ground Services
Sun Air	EZ	Dornier 328	Northport
Turkish Airlines	TK	B737	Penauille Servisair
Ukraine International Airlines	PS	B737	Northport

Taulukko 2. Suomeen liikennöiviä tilausliikenteen lentoyhtiöitä maahuolintayhtiöineen (Finavia 2006a, Amadeus 2006)

Charterlentoyhtiöt	Koodi	Suurimmat konetyypit	Maahuolintayhtiö Helsinki-Vantaalla
Bulgaria Air	FB	B737	Airpro
Eurocypria	UI	B737	SAS Ground Services
Hemus Air	DU	B737	Airpro
Karthago Airlines	KAJ	A320, B737	Airpro
Luxor Air	LXO	B737, MD-80	Northport
My Travel Airways	DK	B767	Airpro
Nouvelair Tunis	LBT	A320, MD-80	Northport
Pegasus Airlines	PGT	B737	Penauille Servisair
TUIFly Nordic	BLX	B747-400	Penauille Servisair

Ulkomaisista reittiliikennelentoyhtiöistä muualle kuin Helsinki-Vantaalle liikennöivät SAS Turkuun ja Tampereelle sekä Ryanair Tampere-Pirkkalaan. Air Ålandin puolesta lentää Nordic Solutions Air Helsinki-Vantaan lisäksi myös Maarianhaminaan. Tilauslentoja pääosin lomakohteisiin lentävät sekä ulkomaiset että suomalaiset lentoyhtiöt useilta Suomen lentoasemilta vuodesta ja kaudesta riippuen. (Finavia 2006a, Amadeus 2006.)

Lentoyhtiöt hankkivat yleensä lentoasemalla tarvitsemansa maapalvelut **maahuolintayhtiöiltä**, jotka hoitavat lentoyhtiön puolesta muun muassa lähtöselvityksen, matkatavaroiden lastaamisen ja purkamisen sekä porttipalvelut. Suomessa toimii puolenkymmentä maapalveluyhtiötä, joista Helsinki-Vantaalla tarjoavat palveluitaan Northport Oy, SAS Ground Services, Airpro Oy, Penauille Servisair, Interhandling Oy ja Nordic Solutions. Osa yhtiöistä on hyvin pieniä, osa hoitaa usean kymmenen lentoyhtiön maapalvelut. Vähäliikenteisemmällä kentillä toimii usein vain yksi tai kaksi maapalveluyhtiötä. Tällä hetkellä lentoyhtiöt hankkivat myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajiensa tarvitsemat palvelut lentoasemilla maapalveluyhtiöiltään. Helsinki-Vantaalla maapalveluyhtiöt kuitenkin hankkivat Penauille Servisairia ja Interhandlingiä lukuun ottamatta nämä palvelut Lassila & Tikanojalta, joka näin ollen pystyy hoitamaan toiminnan kootusti tehokkaammin kuin maapalveluyhtiöt erillisinä toimintoina. (Finavia 2006a.)

3.2 Matkustajasillat, lentokoneet ja portaat

Suomen lentoasemilla **matkustajasilloja** on vain Helsinki-Vantaalla ja Rovaniemellä. Sillat mahdollistavat kulkemisen terminaalista koneen matkustamoon käyttämättä portaita, mikä on erityisesti vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien kohdalla matkaa helpottava tekijä. Kaikkia koneita ei kuitenkaan voida aina sijoittaa matkustajasiltapaikoille, sillä koneet eivät ole joko kokonsa puolesta telakoitavissa matkustajasilltaan tai siltapaikkoja on ruuhka-aikana tarpeeseen nähden liian vähän. Tällöin lentokone pysäköidään asematasolle ja matkustajat joko kävelevät terminaalista koneelle tai heidät viedään sinne terminaalibusseilla. Helsinki-Vantaalla muutamaa paikkaa lukuun ottamatta busseja käytetään aina. Muilla lentoasemilla bussikuljetukseen ei ole tarvetta kuin Rovaniemellä ja Kittilässä joululiikenteen ruuhkien aikaan.



Osassa Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajasilloista on alempana sijaitseva telakointiasemaa, joihin monet pienetkin matkustajakoneet kuten ATR-72 voidaan telakoida. Tällöin kaikki matkustajat joutuvat nousemaan kuusi porrasta matkustajasillan ylätasolle poistuessaan koneesta (kuva 2). Tällöin matkustajasilta poistaa mahdollisen sään ja kelin tuoman epämukavuuden siirryttäessä terminaalista koneeseen tai päinvastoin, muttei poista tasoeroista johtuvia portaita terminaalin lattian ja koneen lattian väliltä. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2005.)

Kuva 2. ATR-koneisiin kiinnitettävä matkustajasillan alataso portaineen (Hannukainen 2005).

Suomessa liikennöi paljon erikokoisia lentokoneita (taulukko 1), joiden matkustamon lattian pinnan korkeus maanpinnan tasosta vaihtelee alle metristä useaan metriin. Yleensä suurimmat ja samalla korkeimmat koneet voidaan Helsinki-Vantaalla telakoida matkustajasilltaan, eivätkä ne normaalisti lennä Suomen muille lentoasemille. Kesällä 2007 Finnairin laajentaessa toimintaansa julkaistujen aikataulujen mukaan yhtä aikaa on non-Schengen-terminaalista lähdössä kolme A340-300-konetta, joista vain kaksi on

mahdollista kerralla saada matkustajasiltapaikalle. Näin ollen myös suurimpiin koneisiin joudutaan asematasolta nousemaan siirrettäviä portaita pitkin. Kuvassa 3 Finnairin A340-300-kone on poikkeuksellisesti Oulun lentoasemalla, jossa matkustajat poistuvat koneesta siirrettäviä portaita pitkin. (Amadeus 2006, Finavia 2006a.)



Kuva 3. Myös laajarunkokoneista saatetaan joutua poistumaan portaita pitkin. Kuvassa Finnairin Airbus A340-300 -kone Oulun lentoasemalla (Hannukainen 2006).

Osalla lentokoneista on omat kiinteät portaat, joita käytetään, kun lentokone pysäköidään asematasolla paikalle, jossa ei ole matkustajasiltaa. Toisilla koneilla kiinteitä portaita ei ole, jolloin käytetään lentoasemalla olevia siirrettäviä portaita. Koneen omat portaat ovat yleensä kapeat ja kaiteet ohuet. Portaiden tulee olla kevyet, koska ne kulkevat aina koneen mukana ja kuluttavat painonsa takia polttoainetta joka lennolla. Näiden portaiden askelmissa ei yleensä myöskään ole taka- eikä sivuseinämiä, vaan niistä näkee läpi edestäpäin katsottaessa. Tämä on tuottanut ongelmia avustajakoiran kanssa liikkuville näkövammaisille, sillä koirat eivät ole aina suostuneet tällaisia portaita nousemaan. Näkövammaisten keskusliitto haki ongelmaan ratkaisua lentoyhtiön kanssa: 15 avustajakoiraa ja avustettavaa on päässyt vuosittain harjoittelemaan Helsinki–Varkaus–Helsinki-reitillä vain lentolipusta maksettavan veron

hinnalla. Kuvassa 4 on esitetty Blue1-yhtiön MD-90-koneen kiinteät etuoven portaat. (Heikkonen 2006.)

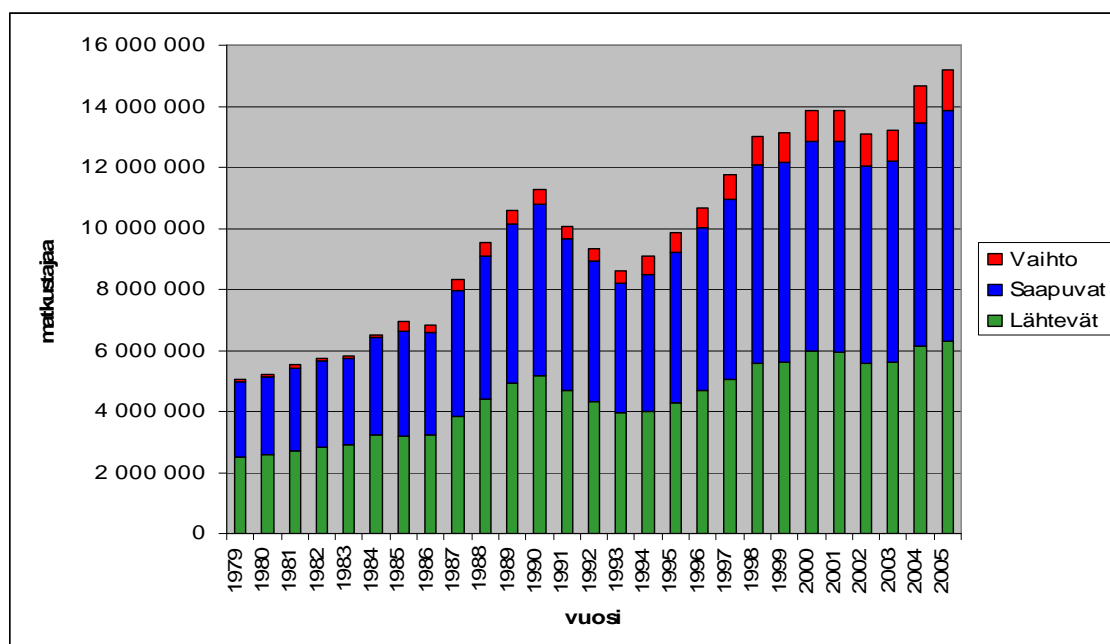


Kuva 4. Blue1:n MD-90 Oulun lentoasemalla. Koneisiin nouseaan kapeita ja edestäpäin läpinäkyviä koneen omia portaita pitkin. (Hannukainen 2006.)

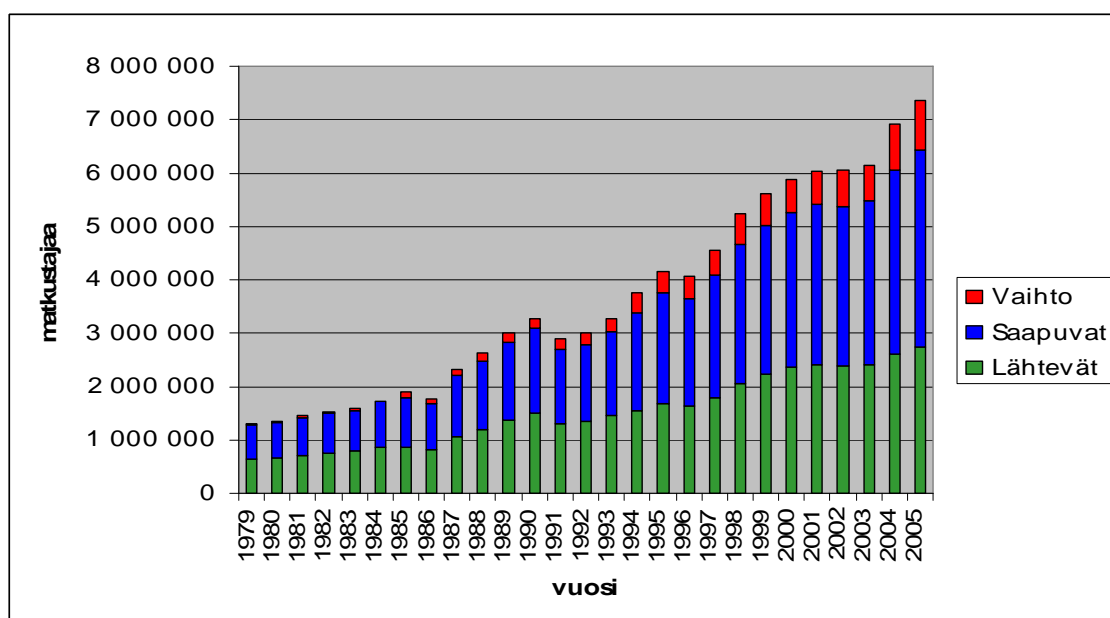
3.3 Matkustajamäärät Suomessa

Matkustajat lentoasemilla jaetaan neljään kategoriaan: saapuviin, lähteviin, ja kauttakulkeviin eli transit-matkustajiin sekä vaihtomatkustajiin eli transfer-matkustajiin. Kauttakulkevat matkustajat jatkavat välittömästi matkaansa samalla lennonnumerolla eivätkä välttämättä edes poistu koneesta. Näitä matkustajia ei tilastoida. Vaihtomatkustaja sen sijaan vaihtaa konetta, jolloin myös lennonnumero vaihtuu. Kotimaan vaihtomatkustaja jatkaa kotimaan lennolla ja ulkomaan vaihtomatkustaja ulkomaan lennolla. Matkustajat voidaan jakaa myös reitti- ja tilausliikenteen matkustajiin, mutta jako on häilyvä, koska osa tilausliikenteen lennoista operoidaan reittilentoina ja samalle lennolle voi ostaa myös pelkän lentolipun. (Ilmailulaitos 2006.)

Kuvissa 5 ja 6 on esitetty koko Suomen lentoliikenteen ja Helsinki-Vantaan reittilentoliikenteen matkustajamäärät vuosilta 1979–2005.

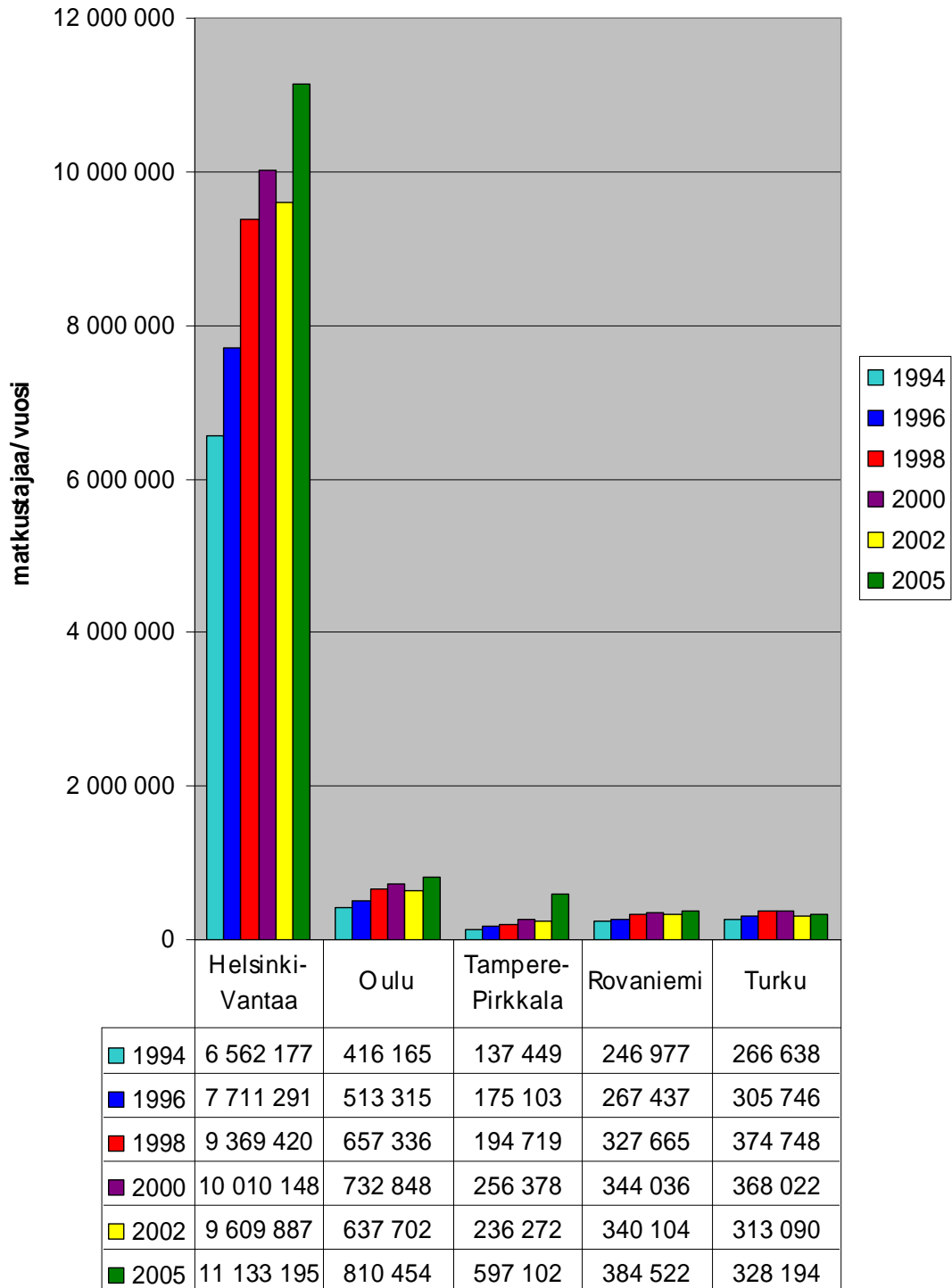


Kuva 5. Suomen lentoasemien (mukaan lukien yksityiset lentoasemat Mikkeli, Seinäjoki, Ylivieska ja Sodankylä) matkustajamäärät vuosina 1979–2005 (Finavia 2006b).



Kuva 6. Helsinki-Vantaan kansainvälisen reittiliikenteen matkustajamäärät vuosina 1979–2005 (Finavia 2006b).

Matkustajamäärien kehitys viidellä Suomen suurimmalla lentoasemalla



Kuva 7. Matkustajamääriltään Suomen viiden suurimman lentoaseman kokonaismatkustajamäärät vuosina 1994–2005 (Finavia 2006b).

Kuvista 5–7 nähdään, että Suomen lentoliikenteen kokonaismatkustajamäärä on 25 vuodessa kolminkertaistunut. Samassa ajassa vaihtomatkustajien määrä on yli 15-kertaistunut 83 000 vaihtomatkustajasta 1,3 miljoonaan vaihtomatkustajaan. Helsinki-Vantaan kansainvälisen reittiliikenteen matkustajamäärä on 25 vuodessa yli viisinkertaistunut 1,3 miljoonasta 7,4 miljoonaan vuotuisen matkustajaan. Pääkaupunkiseudun ulkopuolisista lentoasemista Tampere-Pirkkala on kasvattanut viime vuosina matkustajamääriään eniten, joskin Oulun lentoasema on säilyttänyt asemansa matkustajamäärältään Suomen toiseksi vilkkaimpana lentoasemana. (Finavia 2006b.)

3.4 Avustettavat matkustajat

3.4.1 *Vammaismatkustajatunnisteet*

Lentomatkustajan ei tarvitse erikseen osoittaa, että hänellä on oikeus avun saantiin matkansa aikana. Riittää, että matkustaja ilmoittaa lentoyhtiölleen tai matkanjärjestäjälleen, minkälaista apua hän lentoasemalla ja lentokoneessa tarvitsee. Asetuksen (EY) N:o 1107/2006 mukaan vammaisella tai liikuntarajoitteisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä,

”jonka liikuntakyky on hänen kulkuneuvoja käyttäessään rajoittunut (pysyvän tai väliaikaisen sensorisen tai motorisen) fyysisen vamman, kehitysvamman tai älyllisen vajavaisuuden tai jonkin muun vamman tai iän takia ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön erityisiin tarpeisiin”.

Jotta matkustajan tarpeet voitaisiin ottaa huomioon, lentoyhtiöiden samoin kuin eräiden muiden palveluketjuun kuuluvien tahojen on tärkeää tietää, minkälainen vamma tai liikkumisrajoite matkustajalla on tai millaisia erityisvälineitä tai erikoismatkatavaraa hänellä on mukanaan. IATA on alun perin määritellyt Airimp-koodiston, joka helpottaa viestintää näissä tilanteissa. ECAC on myöhemmin hyväksynyt tämän koodiston ja tehnyt yhden lisäyksen. Liikkumisrajoitteisuuden liittyvät seuraavat näistä koodeista (IATA 2006):

WCHR (wheelchair, 'pyörätuoli' — R = ramp, 'ramppi'): Matkustaja, joka voi kävellä ylös ja alas portaita sekä liikkua ilma-aluksessa, mutta joka tarvitsee pyörätuolin tai muun tavan liikkumiseen ilma-aluksen ja terminaalin välillä sekä terminaalissa

WCHS (wheelchair, 'pyörätuoli' — S = steps, 'portaat') Matkustaja, joka ei voi kävellä ylös tai alas portaita, mutta voi liikkua ilma-aluksessa, ja tarvitsee pyörätuolin ilma-aluksen ja terminaalin väliselle matkalle sekä terminaalissa

WCHC (wheelchair, 'pyörätuoli' — C = cabin seat, 'istuin') Matkustaja, joka on täysin liikuntakyvytön ja voi liikkua vain pyörätuolilla tai vastaavalla koneeseen/koneesta ja joka tulee kantaa ylös ja alas portaita sekä koneeseen/koneesta

BLND Sokea matkustaja

DEAF Kuuro matkustaja

MAAS (meet and assist) Matkustaja, joka tarvitsee erityisapua

MEDA (medical case) Sairaustapaus

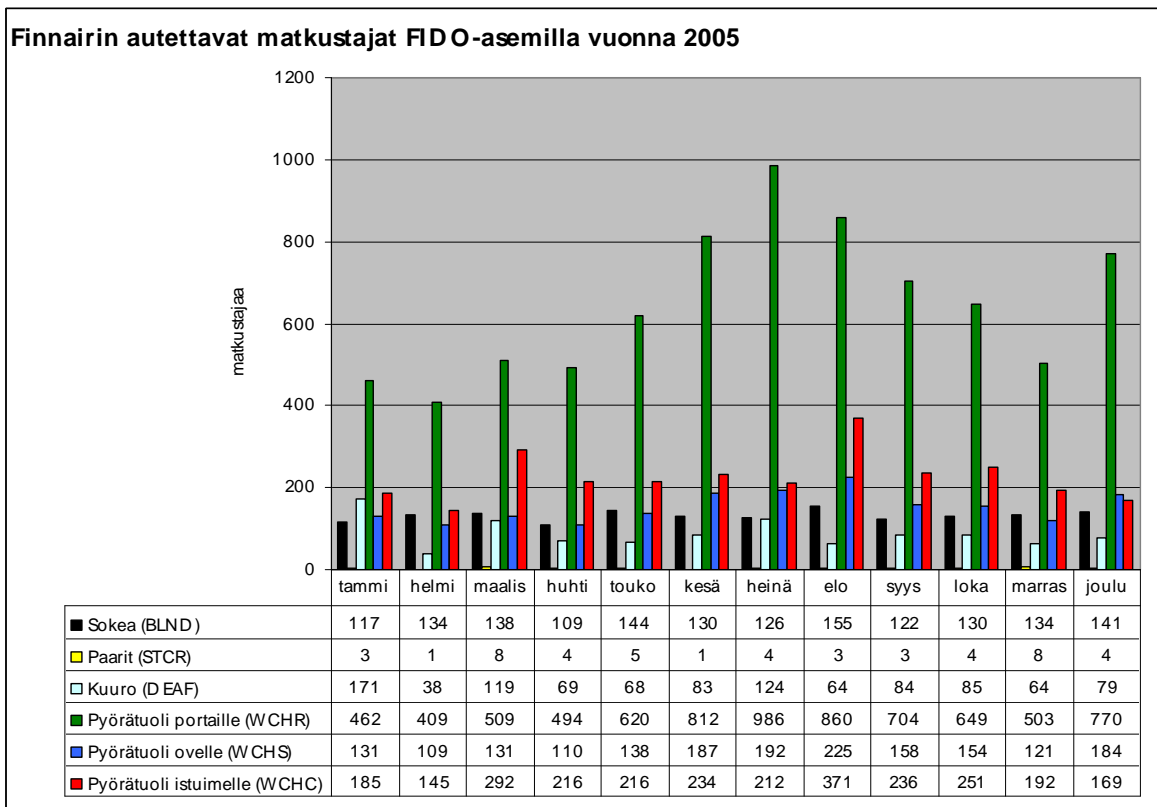
STCR (stretcher, 'paarit') Matkustaja, joka kuljetetaan paareilla

Lisäksi ECAC:n dokumentti 30 sisältää yhden uuden ryhmän, jota ei vielä tunnisteta kaikkialla kansainvälisesti:

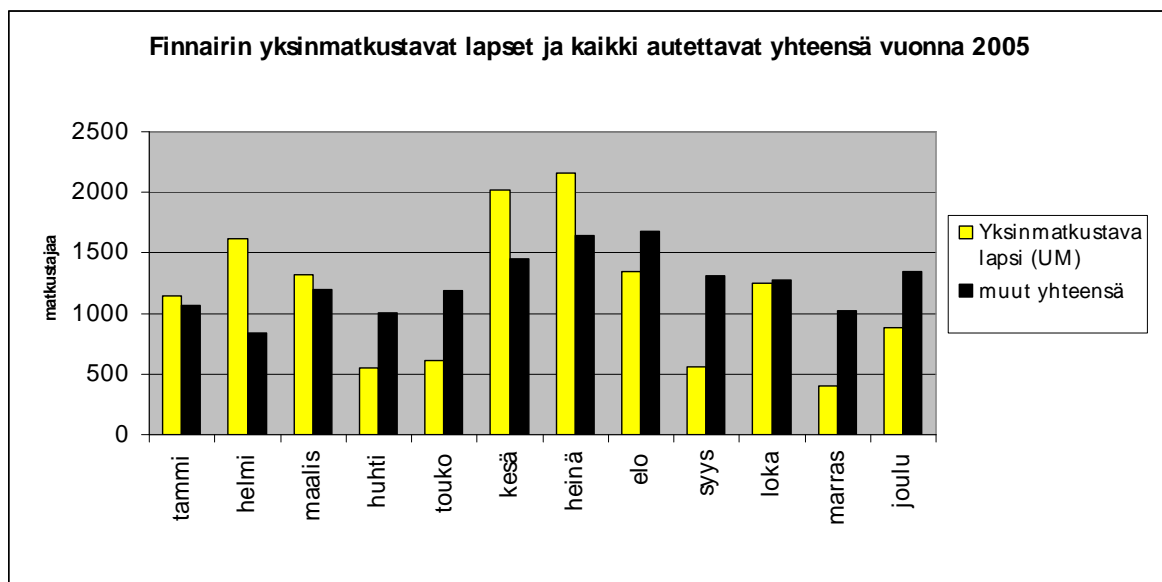
WCHP Matkustaja, joka alempien lihasten vammastaan huolimatta pystyy itsenäisesti huolehtimaan itsestään, mutta joka tarvitsee apua koneeseen mennessään ja sieltä poistuessaan ja joka voi liikkua ilma-aluksen matkustamossa vain lentokoneen pyörätuolin avulla.

3.4.2 Arvio avustettavien matkustajien määristä

Suomessa noin 0,2 % matkustajista vuodessa tarvitsee avustusta, mutta tarve ei jakaudu tasaisesti ympäri vuoden. Helsinki-Vantaalla avustettavia on noin 20 000 matkustajaa vuodessa (Haaksiala 2006). Näistä 10–15 % ilmoitetaan auttamista hoitavalle yhtiölle vasta aivan viime hetkellä (Lassila & Tikanoja 2006). Tällä hetkellä avustettavien matkustajien ja yksinmatkustavien lasten palvelut toteutetaan samalla organisaatiolla ja sopimuksilla. Yksinmatkustavia lapsia on lähes yhtä paljon kuin avustettavia matkustajia, mutta lasten osalta EU-asetus ei edellytä muutoksia. Kuvissa 8 on esitetty Finnairin avustettavien matkustajien ja kuvassa 9 yksinmatkustavien lasten määrät vuonna 2005. Yksinmatkustavien lasten määrään kuukausittain vaikuttavat erityisesti koulujen kesä-, syys-, joului- ja hiihtolomien ajankohdat. Tiedon on kerätty FIDO-järjestelmän (Finnair Departure Control System) lentoasemilta. Järjestelmään kuuluvat lähes kaikki Finnairin reittilentoliikenteen lentoasemat. (Haaksiala 2006.)



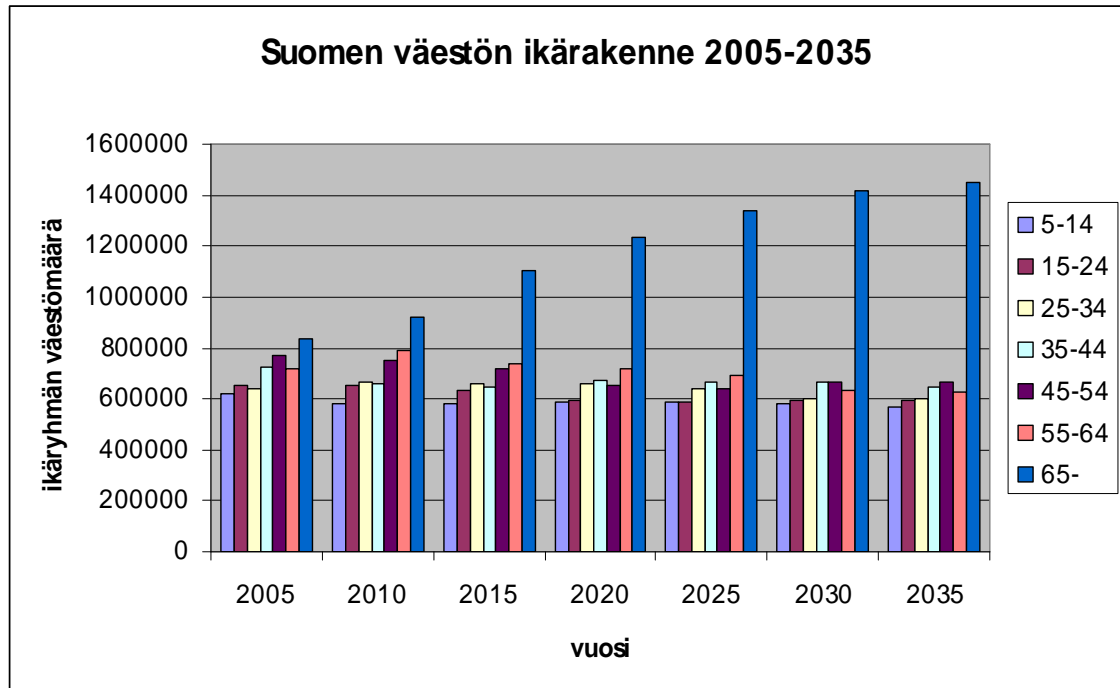
Kuva 8. Finnairin avustettavien matkustajien määrät vuonna 2005 Fido-asemillaan (Haaksiala 2006).



Kuva 9. Finnairin yksinmatkustavat lapset ja muut avustettavat matkustajat vuonna 2005 yhtiön Fido-asemilla (Haaksiala 2006).

3.4.3 Ikääntyneiden määrän kasvu

Suomen väestön ikärakenteen kehityksen ennuste vuosille 2005–2035 on esitetty kuvassa 10.



Kuva 10. Suomen väestön ikärakenne vuosina 2005–2035 (Tilastokeskus 2006).

Suomen väestö ikääntyy ja yli 65-vuotiaiden osuus koko väestöstä kasvaa selvästi vuoteen 2035 mennessä (Tilastokeskus 2006). Voidaan olettaa lentomatkestajien joukossakin olevan yhä enemmän ikääntyneitä tulevina vuosina, vaikka Suomeen ja Suomesta lentää myös paljon muiden maiden kansalaisia. Neljännes Helsinki-Vantaan matkestajista on kotimaanliikenteen matkestajia (Finavia 2006b). Lisäksi tulee huomioida, että esimerkiksi 2020-luvun yli 65-vuotiaat ovat keskimäärin tottuneempia matkestamaan lentäen kuin vuoden 2005 yli 65-vuotiaat. Näin ollen ikääntyneiden lentomatkestajien määrä kasvanee jopa enemmän kuin väestöennusteesta olisi suoraan pääteltävissä.

3.5 Nykyiset avustuspalvelut lentoasemilla

Nykyisiä lentoasemilla liikuntarajoitteisille matkustajille tarjottavia palveluita kuvataan Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisussa *Matkustajien siirtyminen lentokoneeseen* (2005). Siinä on tarkasteltu liikuntarajoitteisten matkustajien siirtymistä lennolle lähdeäessä lentoaseman terminaalista lentokoneen tuolille ja saavuttaessa lennolta takaisin terminaaliin. Tarkastelussa ovat olleet kotimaasta Helsinki-Vantaan, Oulun ja Turun lentoasemat sekä ulkomaisena vertailukohtana Amsterdamin lentoasema. Seuraavissa kappaleissa on esitelty raportin perusteella avustuspalveluiden toimintaa kyseisillä lentoasemilla.

Helsinki-Vantaan lentoasemalla 80 % matkustajalentoista saapuu ja lähtee matkustajasilta- ja taksipaikoilta. Riippumatta siitä, onko käytettävissä matkustajasiltaa, pyörätuolia käyttävä matkustaja joudutaan siirtämään lentokoneeseen ja lentokoneesta erityistä kantotuolia (kuva 11) käyttäen, sillä lentokoneen käytävällä ei mahdu kulkemaan normaalikokoisella pyörätuolilla. Kantotuoli muistuttaa kapeaa pyörätuolia: ja siinä on istuinosa, selkänoja, vyöt putoamisen estämiseksi sekä mallista riippuen kahdesta neljään rengasta liikuteltavuuden helpottamiseksi. Jokaisen matkustajasillan



lukittavassa kaapissa säilytetään kantotuolia, jota käytetään vain kyseisellä sillalla. Kun konetta ei ole pysäköity matkustajasilta- paikalle, käytetään terminaali- bussissa olevaa kantotuolia. Terminaalin sisällä voidaan kuljettaa sähköautolla matkustajia, jotka eivät tarvitse pyörätuolia mutta jotka eivät jaksakaan kävellä pitkiä matkoja.

Kuva 11. Uusin käytettävistä kantotuolimalleista Helsinki- Vantaan lentoaseman asematso- bussissa (Hannukainen 2005).

Avustettava matkustaja pyritään aina viemään koneeseen ennen muita matkustajia ja tuomaan koneesta muiden matkustajien jälkeen, jotta avustaminen onnistuisi mahdollisimman sujuvasti ja tilaa on käytettävissä mahdollisimman paljon. Samalla vältetään tilanne, jossa avustettava matkustaja mahdollisesti joutuisi muiden matkustajien katseiden kohteeksi tarvitsemansa avun takia. Matkustajan oman pyörätuolin maahuolintayhtiö vie koneen ruumaan matkustajasillalta, jolle se myös saavuttaessa tulee palauttaa. Jotkin sähköpyörätuoleista ovat kuitenkin niin painavia, ettei niitä voida nostaa ylös asematasolta matkustajasillalle johtavia portaita, minkä takia ne palautetaan matkustajalle vasta matkatavara-aulassa.

Terminaalista asematason ulkorivissä olevalle koneelle avustettavat matkustajat kuljetetaan samoilla terminaalibusseilla kuin muutkin matkustajat. Tällöin pyörätuolia käyttävä matkustaja siirretään kantotuoliin koneen vieressä asematasolla tai erittäin huonon sään vallitessa jo terminaalissa. Tämän jälkeen kantotuoli nostetaan kahden työntekijän voimin ylös portaita lentokoneeseen. Lentokoneen sisällä matkustaja nostetaan kantotuolista istuimelleen. Saapuvan pyörätuolimatkustajan reitti on sama toiseen suuntaan, jolloin matkustajasillan puuttuessa matkustaja tuodaan alas portaita kantotuolissa kahden hengen käsivoimin terminaalibussille.

Jos matkustajalla on Helsinki-Vantaalla koneenvaihto, pyritään ajan salliessa matkustajan oma pyörätuoli palauttamaan hänelle vaihtoajaksi. Vaihtoajan ollessa lyhyt käytetään kuitenkin vaihdon aikana maahuolintayhtiön pyörätuolia, jotta matkustajan oma pyörätuoli ehditään siirtää jatkolennoille. Sähköpyörätuolin akku, jos kyseessä on muu kuin geeliakku, joudutaan matkan ajaksi irrottamaan ja kuljettamaan tähän tarkoitukseen sopivassa kuljetuslaatikossa. Tämän takia on ehdottoman tärkeää, että lentoyhtiölle kerrotaan ennalta, millainen akku matkustajan sähköpyörätuolissa on.

Raportin perusteella matkustajamäärältään Suomen toiseksi vilkkaimmalla lentoasemalla, Oulussa, on keskimäärin yksi koneeseen nostettava matkustaja päivässä ja lisäksi muutamia muita avustusta tarvitsevia. Oulussa matkustajaa avustaa kunkin lentoyhtiön maahuolintayhtiö. Matkustajasiltojen puuttumisen takia kaikki matkustajat kärsivät ajoittain huonosta säästä ja kelistä ja koneeseen noustaankin sekä sieltä poistutaankin portaita pitkin. Oulun lentoasema on lähtöaulan kahvilaa lukuun ottamatta yhdessä kerroksessa, joten terminaalin sisällä portaat eivät ole esteenä. Turun lentoaseman kaksikerroksisessa terminaalissa, jossa myöskään ei ole matkustajasilloja, käytetään portaita myös sisätiloissa. Hissin käyttäminen on mahdollista, mutta se ei sijaitse

lähtöporttien vieressä, mikä kasvattaa matkaa portilta koneelle. Pienemmästä matkustajamäärästä johtuen avustettavia matkustajia ei kuitenkaan joka päivä Turun lentoasemalla ole.

Matkustajien siirtyminen lentokoneeseen -työssä tutustuttiin Amsterdamin Schipholin lentoasemalla ja sen alla sijaitsevalla juna-asemalla palveluita tarjoavan IHD-Schiphol-yhtiön toimintaan. Amsterdam on yksi Euroopan vilkkaimmista lentoasemista ja IHD:lla on 17 vuoden kokemus vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien palveluista. IHD ei kuitenkaan ole Schipholin lentoaseman ainoa näitä palveluita tarjoava yritys eikä lento- ja maapalveluyhtiöillä ole velvollisuutta käyttää heidän palveluitaan terminaalin sisällä ja matkustajasilloilla. Näin ollen IHD saa hoidettavakseen nimenomaan vaikeimmat palvelut sekä ruuhkahuippujen palveluntarpeet, eikä esimerkiksi lentoaseman suurin lentoyhtiö KLM käytä terminaalin sisällä IHD:n palveluita. Lentoaseman pitäjä, joka on vastuussa asematason ja maaliikennealueen palveluista, hankkii vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien palvelut aina IHD:lta. Näin syntyy usein tilanne, jossa matkustaja joudutaan siirtämään yhtiöltä toiselle terminaalin ovella, mikä usein aiheuttaa turhaa odottamista sekä matkustajalle että työntekijälle. Pahimmillaan vaihto tapahtuu kahdesti saman matkustajan kohdalla matkalla junalta ulkorivissä olevaan lentokoneeseen. Amsterdamissa IHD käyttää toiminnassaan omia nostolaitteita, pyörätuoleja ja sähköautoja, jotka eivät ole muiden yhtiöiden käytettävissä.

3.6 Informaation kulku nykytilanteessa

3.6.1 Eri toimijoiden näkökulmat

Vammaismatkustajan näkökulma tiedonkulun nykytilanteeseen tuli esiin vammaisryhmien edustajien haastatteluissa, joissa esiin tulleita ongelmakohtia on esitetty taulukossa 3 (Heikkonen 2006, Konttinen 2006).

Lentoyhtiö tarvitsee tarkan tiedon matkustajan tarvitsemasta avusta sekä mahdollisesta pyörätuolista, jotta avustustoiminta voitaisiin hoitaa ongelmitta. Liitteessä 1 on esitetty listaus tiedoista, joita Finnair pyytää ennakkoon pyörätuolimatkustajiltaan (Finnair 2006a). Tässä työssä tutustuttiin lentoyhtiön sisäiseen tiedonkulkuun vierailemalla **Finnairin Network Control Centerissä** (NCC) Helsinki-Vantaan lentoasemalla 8.6.2006. Tiedonkulusta NCC:n ja lähtöselvitysjärjestelmän sekä ilmassa olevien koneiden välillä ilmenneitä asioita on esitetty taulukossa 4.

Taulukko 3. Vammaisryhmähaastatteluissa esiin tulleita asioita (Heikkonen 2006, Konttinen 2006).

<p>Lentoasemilla tiedonkulkua parantaisi huomattavasti, jos avustettavilla matkustajilla olisi odotustila. Työntekijät eivät muuten helposti havaitse, kuka apua tarvitsee. Pohjoismaisilta kentiltä on kokemuksia avustettavien matkustajien odotuspaikoista. Palveluketjun katkeaminen: vaikea tilanne, jos portti on vaihtunut ja ketjun seuraava ihminen odottaakin toisella portilla kuin avustettava.</p>
<p>Tiedonkuluongelma, jolloin tieto ei olekaan kulkenut ketjussa ja asiakas on kuulutettu ottamaan välittömästi yhteyttä porttiin x ilman avustajaa.</p>
<p>Tieto koirasta ei myöskään ole aina kulkenut tai virkailijat eivät tiedä, miten koira merkitään varaukseen: ”seeing-eye dog”. Tietyt varausjärjestelmät eivät myöskään hyväksy koiran painoksi yli 8:aa kilogrammaa, vaikka kaikki avustuskoirat painavat yli tämän.</p>
<p>Tiedonsaanti saapuvista ja lähtevistä lennoista tuottaa ongelmia. Lentoasemalla tämän tiedon saanti lähes mahdotonta, kun kuulutuksia ei enää ole. Internetistä tieto on saatavilla, mutta kentällä ei. Varsinkin lennon myöhästymisestä tai muista poikkeustilanteista on vaikea saada tietoa.</p>
<p>Odottaminen on tuottanut ongelmia, kun näkövammaisen matkustaja on jätetty jonnekin, eikä häntä ole muistettukaan hakea.</p>
<p>Pitäisikö kuuluttaa ne lennot, joilla on avustettavia matkustajia? Näkövammaisten olisi näin mahdollista helpommin saada tieto lennon myöhästymisestä.</p>
<p>Vammaismatkustajatunnisteet ovat tuottaneet ongelmia sellaisissa tilanteissa, kun järjestelmään ei ole syötetty sitä koodia, jonka matkustaja on kertonut. Matkustajan oma koodi on tällöin ollut WCHP, joka ei ole IATA:n hyväksymä.</p>
<p>Matkatoimiston virkailijoiden tiedoissa ja tarkkuudessa olisi parantamisen varaa, sillä tieto pyörätuolimatkustajasta ei ole aina siirtynyt lentoyhtiölle. Kotimaassa Finnairilla käytännöt ovat tuntuneet olevan selvempiä kuin uudemmilla yhtiöillä. Pienet koneet ovat joskus tuottaneet ongelmia.</p>

Taulukko 4. Lentoyhtiön näkemys tiedonkulusta avustettavista matkustajista (Finnair NCC 2006).

<p>Lennon lähtöasemalta lähtee, kun järjestelmässä lento on suljettu, saapumisasemalle/lentoyhtiölle SITA-sähke, josta ilmenee kaikki lennon apua tarvitsevat matkustajat, heidän vammaismatkustustunnisteensa sekä vapaan tekstin muodossa lisäselvitystä ko. henkilön tarpeista</p>
<p>Kone ja maa voivat keskustella ACARS-viestijärjestelmän avulla lyhyin tekstiviestein.</p>
<p>Usein ilmassa oleva kone ottaa yhteyttä maahan ja varmistaa, että apu on vastassa lentoa.</p>
<p>Yllättävää avuntarvetta aiheuttavat mm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • matkustajan muuttunut reititys esim. jatkolennoilta myöhästymisen takia • viime hetken matkavaraukset • matkan aikana pahentuneet liikkumisvaikeudet (usein ikääntyneillä ihmisillä) • ilmoittamatta jääneet avuntarpeet • vastaavasti ilmoitettua apua ei aina tarvitakaan, jos esimerkiksi sokealla matkustajalla on oma avustaja mukana.
<p>Viimeistään lähtöselvityksessä tai -portilla voidaan lisätä erityishuomioita matkustajan avuntarpeesta: ”WCHC - help needed only at arrival”, ”no help needed”, ”Pax speaks only Russian”.</p>
<p>Passenger service message (PSM) -ilmoitukset säilyvät järjestelmässä seuraavaan päivään, mutta eivät tilastoidu.</p>
<p>Ongelmia saattaa syntyä tilauslentokohteista mahdollisesti puuttuvien järjestelmien takia.</p>

Esimerkki NCC:ssä välitettävästä tiedosta:

VIRTA/ILMAMRS 01WCHR-NOT OWN REQ UPON ARR 22H /AY153

Merkkijonosta selviää, että Ilma Virta -niminen matkustaja tarvitsee pyörätuolia terminaalissa ja lentokoneelle liikuttaessa, mutta kykenee itse nousemaan portaat koneeseen. Hän istuu saapuvalla lennolla paikalla 22H ja hänellä on jatkolento AY153, muttei omaa pyörätuolia.

Helsinki-Vantaalla **avustuspalveluita tarjoavan** Lassila & Tikanoja Oy:n näkökulmaa nykytilanteeseen selvitettiin vierailamalla 7.6.2006 yhtiön toimintakeskuksessa, joka sijaitsee sisällä terminaalissa. Taulukossa 5 on listattu vierailulla esille tulleita asioita.

Taulukko 5. Palveluntarjoajan näkemys tiedonkulusta avustettavista matkustajista (Lassila & Tikanoja 2006).

Lassila & Tikanoja hoitaa yli 90 % Helsinki-Vantaan autettavista matkustajista, sillä asiakkaina ovat Northport Oy, SAS Ground Services Finland Oy, Airpro Oy ja Nordic Solutions. Ainoastaan Interhandling Oy ja Penauille Servisair Finland hoitavat PRM-asiakkaiden auttamisen itse.
Suuri osa tilauksista tulee suoraan tietojärjestelmästä (Northport), mutta osa tulee faksilla (SAS) ja sähköpostitse (Nordic Solutions). Paljon tilauksia tulee myös puhelimella tai ”jaksolta” suoraan saapuvalta lentokoneelta.
Kaikista avustettavista 10–15 % tulee yllättäen ilman ennakkotilausta, eli esimerkiksi saapuva kone ilmoittaa, että heillä olisi pyörätuolimatkustaja.
L & T ei välitä lähtevistä matkustajista tietoa eteenpäin, vaan lentoyhtiöt tekevät sen.
BLND-matkustajaa mennään aina vastaan, vaikka usein apua ei tarvitakaan.
Myös yövuorossa vähintään kaksi työntekijää, jotta kantaminen onnistuu 24 h.
Autettavia matkustajia on noin 10 000 vuodessa Helsinki-Vantaalla (yksinmatkustavat lapset eivät ole tässä luvussa mukana).
Tarkat tilastot PRM-matkustajamääristä ovat olemassa, mutta tieto jossain määrin salaista.

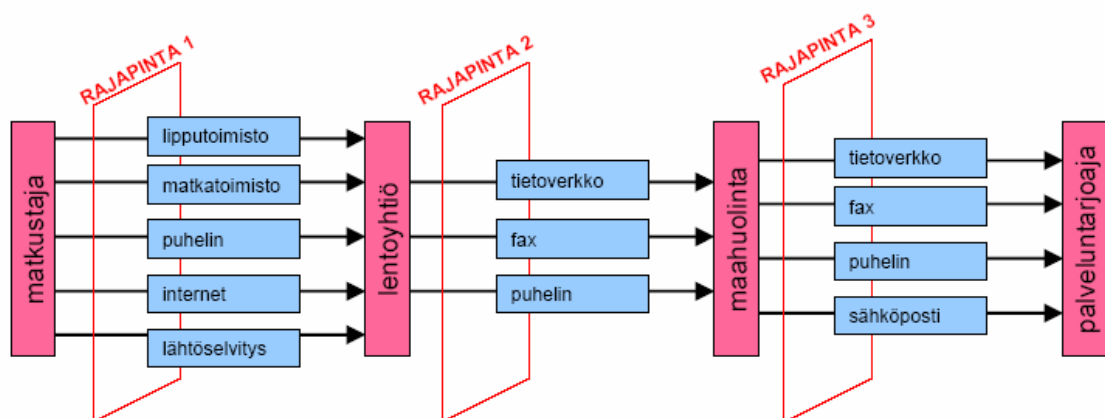
3.6.2 Ad hoc -tapaukset

Vaikka matkustaja velvoitettaisiinkin kertomaan matkalla tarvitsemastaan avusta ennakkoon, on aina mahdollista, että hänen kuntosaa heikkenee matkalla. Matkustaja ei myöskään aina etukäteen tiedä kävelymatkojen pituuksia lentoasemilla. Ikääntynyt matkustaja ei välttämättä jaksakaan kävellä vaihtomatkaa jatkolennoilleen, vaikka on etukäteen näin olettanut. Tällaisia yllättäviä tilanteita kutsutaan ad hoc -tapauksiksi. Sanat ”ad hoc” tulevat latinan kielestä ja tarkoittavat suomeksi ’tätä (tarkoitusta, tehtävää) varten’ (Wikipedia 2006). Nykyiset toimintamenetelmät palveluketjussa mahdollistavat nopean reagoinnin ad hoc -tapauksiin. Ad hoc -tapaukseen johtavia tilanteita voivat olla seuraavat:

- matkan aikana pahentuneet liikkumisvaikeudet lähinnä ikääntyneillä matkustajilla
- matkustajan muuttunut reititys esim. jatkolennoilta myöhästymisen takia
- viime hetken matkavaraukset
- lähinnä ikääntyneet henkilöt, jotka eivät tienneet pitkistä kävelyistä terminaaleissa
- matkustajat, jotka väsyvät tai sairastuvat lennon tai terminaalissa olon ja siirtymisen aikana
- ilmoittamatta jääneet avuntarpeet
- vastaavasti ilmoitettua apua ei aina tarvitakaan, kun esimerkiksi sokealla matkustajalla onkin oma avustaja mukana.

3.6.3 Informaation reitti

Tällä hetkellä tieto matkustajan tarvitsemasta avusta lennolle päästäkseen siirtyy matkustajalta lentoyhtiölle ennen lentoa matkatoimiston tai lentoyhtiön oman lipputoimiston kautta, internetin varauskoneen tai puhelinalvelun kautta tai vasta lähtöselvitystiskillä lentoasemalla. Näiden tiedonsiirtoreittien olemassaolo riippuu lentoyhtiöstä, sillä esimerkiksi lentoyhtiön internetvarauskone ei useinkaan kykene vastaanottamaan tietoa avustustarpeesta. Lentoyhtiöltä tieto siirtyy sen käyttämälle maahuolintayhtiölle yleensä tietoverkon, faksin, sähköpostin tai puhelimen välityksellä ja maapalveluyhtiöltä samoin keinoin palveluntarjoalle. Informaationkulun rajapinnat on esitetty kuvassa 12.



Kuva 12. Rajapintakaavio vanhan vastuujaon aikana.

3.7 Esteettömyysselvitys Finavian matkustajaliikenteen lentoasemilla

Finavia aloitti lentoasemiensa esteettömyysselvityksen vuonna 2004 lähettämällä numeroarviointiin ja avoimiin vastauksiin perustuvan kysymyskaavakkeen (Liite 2) kaikille 21 matkustajaliikenteen lentoasemalleen. Esteettömyysselvitykseen vuosina 2004–2006 osallistui 14 Finavian lentoasemaa: Helsinki-Vantaa, Jyväskylä, Kemi-Tornio, Kittilä, Kruunupyö (Kokkola/Pietarsaari), Kuopio, Maarianhamina, Oulu, Rovaniemi, Savonlinna, Tampere-Pirkkala, Turku, Vaasa ja Varkaus. Kyselyyn eivät vastanneet Enontekiön, Ivalon, Joensuun, Kajaanin, Kuusamon ja Lappeenrannan lentoasemat, mutta näistä Joensuun lentoasema on tehnyt keväällä 2003 esteettömyysarvioinnin ja Kajaanin lentoasema teki kesällä 2005 oman kartoituksensa.

Selvityksessä esitettiin kysymyksiä yhdestätoista eri osa-alueelta:

0. Ennakkotietojen saanti ja saapuminen lentoasemalle
 1. Pääsy matkustajaterminaaliin
 2. Lähtöaula ennen lähtöselvitystä
 3. Hissit
 4. Lähtöselvitys ja lähtöaula ennen turvatarkastusta
 5. Turvatarkastus
 6. Lähtöportille siirtyminen
 7. Siirtyminen lähtöportilta lentokoneeseen istumaan
 8. Saapuvan matkustajan reitti
 9. Matkatavaroiden luovutusaula ja poistuminen lentoasemalta
 10. Lentoasemasta saatavilla olevat tiedot.

Yhteensä numeroarvioitavia kysymyksiä oli 99, joista olennaisimmat (A-kysymykset) pyydettiin arvioimaan arvosanoin 0–10, tärkeät (B-kysymykset) 0–6 ja harkinnanvaraiset (C-kysymykset) arvosanoin 0–4.

Osa-alueista huonoimman lentoasemakohtaisten keskiarvojen keskiarvon sai siirtyminen lähtöportilta lentokoneeseen istumaan (osa-alue 7), jota koskevien vastausten keskiarvo oli vain 56 % maksimipisteistä. Myöskään pyörätuolimatkustajan kannalta tärkeät kysymykset ”*Pidätkö koneeseen kantamista turvallisena?*” (7.7) ja

”Pitääkö kantaja kantamista turvallisena?” (7.8) eivät saaneet kovin hyviä arvosanoja: 5,7/10 ja 5,3/10 pistettä.

Kysymyskategorioita oli kolme: olennaiset, tärkeät ja harkinnanvaraiset kysymykset. Kysymyksistä olennaisten maksimipisteet olivat kymmenen, tärkeiden kuusi ja harkinnanvaraisten kysymysten neljä pistettä. Yhteensä 18 kysymystä sai eri lentoasemien keskiarvona alle puolet pisteistä. Nämä kysymykset kategorioineen on listattu taulukossa 6.

Taulukko6. Esteettömyyskyselyssä alla puolet maksimipisteistä saaneet kysymykset.

KYSYMYS-KATEGORIA	NRO	KYSYMYS
Olennaiset (A)	0.5	<i>Huomasitko lentoaseman opastuspisteen helposti?</i>
	3.4	<i>Onko hississä hälytyspuhelin?</i>
	4.7	<i>Onko avustettavan matkustajan noutopaikka merkitty selkeästi?</i>
	4.11	<i>Onko wc:t merkitty kohokirjaimin?</i>
	6.3	<i>Onko lastenhoitohuonetta?</i>
	6.4	<i>Onko lasten vaipanvaihtomahdollisuutta?</i>
Tärkeät (B)	1.7	<i>Onko matkatavarakärryjä saatavilla ja soveltuvatko ne käyttöösi?</i>
	2.3	<i>Onko Info-tiski riittävän matala?</i>
	2.9	<i>Tukevatko väri- ja materiaalivalinnat portaiden korkeuserojen havaitsemista?</i>
	3.5	<i>Antaako hissi äänimerkin eri kerrosten kohdalla ja oven sulkeutuessa?</i>
	4.3	<i>Löytyykö lähtöselvityksestä tiskiä, joka on varustettu induktiosilmukalla ja/tai muilla apuvälineillä?</i>
	4.8	<i>Onko yleisöpuhelin asennettu tarpeeksi alas?</i>
	6.2	<i>Onko odotustiloissa käsinojallisia istuimia?</i>
	7.3	<i>Mikäli lähtöportin ja lentokoneen välillä tehdään siirtokuljetus, onko tällöin käytettävissä matalalattiabussi?</i>
	7.4	<i>Mikäli lähtöportin ja lentokoneen välillä tehdään siirtokuljetus, onko tällöin käytettävissä erityiskuljetusta?</i>
	9.6	<i>Onko Infosta saatavana tietoa matalalattiabussien aikatauluista?(Kysymys koskee liikennettä pois lentoasemalta.)</i>
Harkinnan- varaiset (C)	1.6	<i>Onko pysäköinnin yhteydessä mahdollista saada apua ja/tai apuvälineitä opasteiden ja/tai yhteysnumeroinnin avulla?</i>
	6.10	<i>Onko pitkillä rampeilla (kaltevuus 1:20, kaiteet) riittävästi tasanteita?</i>

Vastauksia arvioidessa tulee huomioida, että vain harvoilla lentoasemilla Suomessa tarvitaan hissejä tai pitkiä rampeja, sillä asemat on yleensä voitu rakentaa yhteen tasoon.

Hyviä tuloksia sen sijaan saatiin vastauksista esimerkiksi seuraaviin olennaisiin kysymyksiin:

- *1.8 Onko reitti matkustajaterminaaliin tasainen tai luiskallinen (kynnys)?*
(8,3/10)
- *4.10 Onko inva-wc:tä ja pääseekö sinne esteettä?* (8,5/10)
- *6.9 Onko lähtöselvityksen ja -portin välinen reitti tasainen ja esteetön?* (8,6/10)
- *7.1 Voitko käyttää omaa pyörätuoliasi lentokoneen portaille/ovelle asti?* (8,9/10)
- *10.2 Ottiko lentoaseman palveluketju kokonaisuudessaan hyvin huomioon erityistarpeesi?* (7,9/10)

Huomattava osa vastauksista oli vajavaisia, sillä osaan kysymyksistä oli jätetty vastaamatta. Ainoastaan Kuopion lentoasema oli vastannut jokaiseen kysymykseen ja Oulukin kaikkiin muihin paitsi hissejä koskeviin, koska Oulussa varsinaiset matkustajatilat ovat yhdessä kerroksessa. Kyselyn palauttaneista lentoasemat vastasivat keskimäärin 78 kysymykseen 99:stä (79 %).

Kysely oli laadittu lähinnä suuria lentoasemia ajatellen. Siinä ei ollut tarpeeksi huomioitu sitä, että usein matkustajan kannalta paras ratkaisu on sellainen, jossa asema on rakennettu yhteen kerrokseen ja välimatkat ovat hyvin lyhyitä. Tuloksissa saattoi siten näkyä puutteena asia, joka käytännössä onkin matkustajan kannalta positiivinen. Esimerkiksi matalalattiabussin puuttuminen siirtymiskuljetuksessa on toki huono asia Helsinki-Vantaan kokoisella lentoasemalla, mutta pienillä lentoasemilla linja-autoa ei tarvita ollenkaan lyhyiden välimatkojen takia.

Erinäisiin kysymyksiin oli myös vastattu ristiriitaisesti, mikä antaa aiheutta epäilylle, ettei kysymyksen asettelu ole ollut selkeä. Esimerkiksi tarvetta pitkien ramppien tasanteista (kysymys 6.10) Varkauden lentoasema arvioi numerolla 0 (huonoin). Sanalliseen selitykseen oli kuitenkin lisätty, ettei pitkille rampeille ole tarvetta Varkaudessa.

Sää- ja keliolosuhteiden arviointiin on vaikuttanut se, että kyselyyn on voinut vastata mihin vuodenaikaan tahansa.

Lentoasemien kartoitusten vertailun tekee hankalaksi myös se, että vastaajat ovat olleet hyvin erilaisia matkustajia. Osaan kartoituksista oli vastattu ryhmänä, johon kuului matkustajia eri liikkumisesteryhmistä, kun taas osaan kartoituksista vastasi vain yksi henkilö. Turun lentoasemalta vastauslomakkeita tuli neljä, joiden avulla laskettiin keskiarvot kuvaamaan Turku.

4 NORMIT, SUOSITUKSET JA OHJEET

4.1 Kansainväliset ilmailuorganisaatiot ja norminantajat

Vaikutusvaltaisimmat kansainväliset järjestöt ja yhteistyöelimet siviili-ilmailun alalla ovat International International Civil Aviation Organization (ICAO) ja Air Transport Association (IATA). Euroopan siviili-ilmailuun yhdenmukaistamiskehitykseen vaikuttaa lisäksi European Civil Aviation Conference (ECAC) ja eurooppalaiseen lentoturvallisuuteen European Aviation Safety Agency (EASA).

Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö ICAO (International Civil Aviation Organization) on Yhdistyneiden kansakuntien alainen valtioiden yhteistyöjärjestö, jonka toiminta on määritelty niin sanotussa Chicagon yleissopimuksessa (Convention on International Civil Aviation; Chicago Convention), jonka allekirjoitti aluksi 52 valtiota vuonna 1944. Järjestön tehtävänä on kehittää lentoturvallisuutta, kansainvälisen ilmailun periaatteita ja tekniikkaa sekä edistää kansainvälisen ilmaliikenteen suunnittelua ja kehittämistä. Nykyisin jäsenvaltioita on lähes 190. (ICAO 2006.)

IATA perustettiin vuonna 1945 lentoyhtiöiden yhteistyöelimeksi takaamaan turvallinen, luotettava, tehokas ja kannattava lentoliikenne. IATA on vuonna 1919 – jolloin säännönmukainen kansainvälinen lentoliikenne alkoi – perustetun International Air Traffic Associationin seuraaja. Perustamisvuonnaan IATA:lla oli jäseniä 31 maassa, nykyisin jo 140:ssä. IATA:n jäsenet ovat lentoyhtiöitä. Lisäksi matkatoimistot ja lentoyhtiöitä käyttävät rahdintoimittajat voivat hakea statusta IATA:n hyväksymänä toimijana. Kolmikirjaimiset lentoasemakoodit (kuten Helsinki-Vantaan lentoaseman ”HEL”) ja kaksimerkkiset lentoyhtiökoodit (kuten Finnairin ”AY”) ovat IATA:n koodistosta. Vastaavat ICAO-koodit ovat neli- ja kolmikirjaimisia (”EFHK” ja ”FIN”). Helsinki-Vantaan ICAO-koodin kirjain E tarkoittaa Pohjois-Eurooppaa, F Suomea ja kirjainyhdistelmä HK Helsinkiä. IATA:n julkaisemat päätöslauselmat (Resolutions) ohjaavat jäsenyhtiöitä lentotoiminnan eri osa-alueilla, kuten PRM-matkustajien avustamisessa. (IATA 2006a, ICAO 2006.)

Vuonna 1955 perustetun **ECAC**:n tavoitteena on harmonisoida jäsenmaidensa lentoliikenteen toimintatapoja ja edistää turvallisen, tehokkaan ja kestäväntä lentoliikenteen kehitystä Euroopassa. Euroopan unionissa lentoturvallisuuden

toimeenpano- ja sääntelytehtäviä hoitaa Euroopan lentoturvallisuusvirasto **EASA**. (ECAC 2006, EASA 2006.)

4.2 Yleisten siviili-ilmailunormien kehitys koskien avustettavia matkustajia

Vuonna 1944 alun perin allekirjoitetun **Chicagon yleissopimuksen liite 9** ”Facilitation” määrittelee nykyisin ICAO:n normit vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien avustamiseen. Vielä vuonna 1990 julkaistun yhdeksännen version liitteessä ei mukana ollut erikseen mainintaa avustusta tarvitsevista matkustajista, mutta vuoden 1997 versiossa kymmenen on mukana kappaleen 8 kohta G ”Facilitation of the transport of passenger requiring special assistance”. Kyseinen kohta on säilynyt muuttumattomana vuoden 2005 versioon 12. Liitteen tiedot on jaettu standardeihin ja suositeltaviin käytäntöihin. Kohta G sisältää kaksi standardia:

8.27 Sopimusvaltioiden tulee suorittaa tarvittavat toimenpiteet, jotta lentoasema ja sen palvelut on mukautettu vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeiden mukaan.

8.34 Sopimusvaltioiden tulee suorittaa tarvittavat toimenpiteet, jotta vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on riittävä pääsy lentokuljetuksille.

IATA:n Resolution 700 vuoden 2002 kesäkuulta (22. versio) kertoo otsikon *Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers* alla seuraavaa:

“Incapacitated Passengers shall be defined as those with physical or mental disability; or with a medical condition, who require individual attention or assistance on enplaning/deplaning, during flight and during ground handling which is normally not extended to other passengers. This requirement will become apparent from special requests made by the passengers and/or their family or by a medical authority, or from obvious abnormal physical or mental conditions observed and reported by airline personnel or industry-associated persons (travel agents, etc.).”

ECAC Doc 30 osan I jakso 5 ja sen liitteet **J Liikuntarajoitteisten henkilöiden maahuolintaa koskevat käytännesäännöt** ja **K Liikuntarajoitteisten henkilöiden maahuolintaohjeet** ovat käytännesäännöt koskien vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksia lentoliikenteessä. Nämä käytännesäännöt ovat olleet osa

vapaaehtoisia sitoumuksia, joita lähes kaikki lentoyhtiöt ja lentoasemat ovat alkaneet noudattaa Euroopassa. EU-asetuksen mukaan lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien on otettava huomioon nämä ECAC:n käytännesäännöt järjestäessään apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajilleen. Tämän ECAC:n dokumentin mukaan myös Finavia on laatinut lentoasemilla ja internetsivuillaan jaettavan *Ohjeet vammaisille matkustajille*, jossa neuvotaan, kuinka matkustajan kannattaa toimia, jotta hän saa tarvitsemansa palvelut lentoasemalla ja lennolla. Taulukossa 7 on esitetty ECAC:n dokumentin antamat palvelunormien vähimmäisvaatimukset.

Lentokoneilla suoritettavaan kaupalliseen ilmakuljetukseen tarvitaan Ilmailuhallinnon JAR-OPS-ansiolentolupa (Ilmailuhallinto 2006). **Joint Aviation Authorities (JAA)** on laatinut Yhteiseurooppalaiset ilmailuvaatimukset, jonka *JAR-OPS 1 Kaupallinen ilmakuljetus (Lentokoneet)* -osio on vuodesta 1995 asettanut erikseen ehdot vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien kuljetukselle. Vuonna 1995 julkaistun version teksti on pysynyt samana uusimpaan, vuoden 2005, versioon asti. Asiaa koskevat kohdat *JAR-OPS 1.260 Liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettaminen* ja *JAR-OPS 1.280 Matkustajien sijoittaminen* JAR-OPS 1.260 sisältää seuraavat kohdat:

”(a) Lentotoiminnan harjoittajan on laadittava menetelmät liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettamista varten.

(b) Lentotoiminnan harjoittajan on varmistettava, ettei liikuntarajoitteisia henkilöitä sijoiteta ja etteivät tällaiset henkilöt asetu sellaisille paikoille, joilla ollessaan he saattaisivat:

(1) haitata miehistön tehtävien suorittamista;

(2) vaikeuttaa hätävarusteiden käyttöön saamista; tai

(3) haitata lentokoneen evakuointia hätätilanteessa.

(c) Ilma-aluksen päällikölle on ilmoitettava lentokoneessa kuljetettavista liikuntarajoitteisista henkilöistä.”

JAR-OPS 1.280 määrää seuraavaa:

”Lentotoiminnan harjoittajan on laadittava menetelmät sen varmistamiseksi, että matkustajat sijoitetaan sellaisille paikoille, joilla he voivat mahdollisessa

hätäevakuointitilanteessa parhaiten myötävaikuttaa lentokoneen evakuointiin eivätkä ole sen esteenä.”

Taulukko 7. Palvelunormien vähimmäisvaatimukset ECAC:n mukaan (ECAC 2003).

Lähtävä matkustaja	<p>Ennakkoilmoitus avuntarpeesta tehty:</p> <p>Sen jälkeen, kun asiakkaat ovat saapuneet lentoasemalle ja ilmoittautuneet, ei avustusta saisi joutua odottamaan</p> <ul style="list-style-type: none"> – 80 % asiakkaista pidempään kuin 10 minuuttia – 90 % asiakkaista pidempään kuin 20 minuuttia – 100 % asiakkaista pidempään kuin 30 minuuttia
	<p>Ennakkoilmoitusta ei tehtynä:</p> <p>Sen jälkeen, kun asiakkaat ovat saapuneet lentoasemalle ja ilmoittautuneet, ei avustusta saisi joutua odottamaan</p> <ul style="list-style-type: none"> – 80 % asiakkaista pidempään kuin 25 minuuttia – 90 % asiakkaista pidempään kuin 35 minuuttia – 100 % asiakkaista pidempään kuin 45 minuuttia
Saapuva matkustaja	<p>Ennakkoilmoitus avuntarpeesta tehty:</p> <p>Portilla/lentoliikennepuolella ilma-aluksen pysähtymisen jälkeen avustamisesta tulisi huolehtia</p> <ul style="list-style-type: none"> – 80 % asiakkaista 5 minuutin kuluessa – 90 % asiakkaista 10 minuutin kuluessa – 100 % asiakkaista 20 minuutin kuluessa
	<p>Ennakkoilmoitusta ei tehtynä:</p> <p>Portilla/lentoliikennepuolella ilma-aluksen pysähtymisen jälkeen avustamisesta tulisi huolehtia</p> <ul style="list-style-type: none"> – 80 % asiakkaista 25 minuutin kuluessa – 90 % asiakkaista 35 minuutin kuluessa – 100 % asiakkaista 45 minuutin kuluessa

Kuten edellisistä kappaleista selviää, ovat normit vammaisten ja liikuntarajoitteisten lentomatkustajien oikeuksista olleet hyvin hajanaisia ja eri tahojen laatimia. Näiden eri normien perusteella lentoyhtiöt ovat muodostaneet vuosien saatossa omat sisäiset ohjeistonsa koskien avustettavia matkustajia. (Finnair 2006b.)

4.3 EU-asetuksen sisältö

4.3.1 Oikeus avunsaantiin lentoasemilla

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 1107/2006, joka on kokonaisuudessaan esitetty liitteessä 3, mukaan lentoaseman pitäjän vastuulla on varmistaa, että liikuntarajoitteisen matkustajan saavuttua lentoasemalle hän pääsee varaamalleen lennolle edellyttäen, että

- matkustajan avuntarpeesta on ilmoitettu lentoliikenteen harjoittajalle 48 tuntia ennen lähtöaikaa (tämä ilmoitus koskee myös paluulentoa, mikäli meno- ja paluulennoista on sovittu saman lentoliikenteen harjoittajan kanssa)
- matkustaja saapuu lentoaseman saapumispisteeseen lentoliikenteen harjoittajan (tai edustajan) kirjallisesti (mukaan lukien sähköisesti) ilmoittamaan määräaikaan mennessä (tai 2 tuntia ennen lähtöaikaa, jos määräaika ei ole ilmoitettu)
- matkustaja ilmoittautuu lähtöselvitykseen lentoliikenteen harjoittajan ilmoittamassa määräajassa (tai 1 tuntia ennen lähtöaikaa, jos määräaika ei ole ilmoitettu).

Avustajakoira voidaan ottaa mukaan lennolle, jos siitä on ilmoitettu lentoliikenteen harjoittajalle ja jos tämä sopii kansalliseen lainsäädäntöön. Lentoaseman pitäjä on vastuussa siitä, että liikuntarajoitteinen matkustaja pääsee lentoaseman poistumispisteeseen, kun lento on saapunut Euroopan unionin lentoasemalle. Annettava apu on mahdollisuuksien mukaan sovitettava kunkin matkustajan erityisiin tarpeisiin. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

4.3.2 Lentoaseman pitäjän vastuu

Lentoaseman pitäjien vastuulla oleva apu on eritelty asetuksen liitteessä I. Kyseinen apu sisältää seuraavat kohdat:

- **tarvittava apu ja järjestelyt**, jotta liikkumisesteiset matkustajat voivat
 - **ilmoittaa saapumisestaan** lentoasemalle ja avuntarpeestaan määrättyissä pisteissä terminaalirakennuksissa ja niiden ulkopuolella
 - **siirtyä lähtöselvitystiskille** määrätystä pisteestä
 - **tehdä lähtöselvityksen** ja kirjata matkatavarat
 - **läpäistä** maastapoistumis- ja tullimuodollisuudet ja turvatarkastukset
 - **siirtyä lentokoneelle** lähtöselvitystiskiltä
 - **nousta lentokoneeseen** siten, että käytössä on hissi, pyörätuoli tai muuta tarvittavaa apua tarpeen mukaan
 - **siirtyä ilma-aluksen ovelta istumapaikalle**
 - **asettaa matkatavaroita** ilma-aluksen säilytystiloihin ja ottaa ne sieltä
 - **siirtyä istumapaikaltaan ilma-aluksen ovelle**
 - **poistua ilma-aluksesta** siten, että käytössä on hissi, pyörätuoli tai muuta tarvittavaa apua tarpeen mukaan
 - **siirtyä ilma-aluksesta matkatavara-aulaan** ja noutaa matkatavaransa
 - **läpäistä** maahantulo- ja tullimuodollisuudet
 - **siirtyä matkatavara-aulasta määrättyyn pisteeseen**
 - **päästä jatkolenolle** läpikulkumatkalla ollessaan siten, että apua annetaan tarpeen mukaan lentoaseman maa- ja lentoliikennealueella sekä terminaalissa ja terminaalien välillä
 - **päästä WC-tiloihin** tarvittaessa
- **kaikkien tarvittavien liikkumisvälineiden maahuolinta** kuten sähköpyörätuoli, jos kuljetustarpeesta on ilmoitettu 48 tuntia aiemmin
- **tunnustettujen avustuskoirien maahuolinta** tarvittaessa
- **lennolle pääsemiseksi tarvittavien tietojen antaminen** saatavissa olevassa muodossa
- **vaurioituneiden tai kadonneiden liikkumisvälineiden tilapäinen korvaaminen** riittävän vastaavilla välineillä
- jos mukana on avustaja, tämän on voitava antaa pyydettyä apua sekä lentoasemalla että lentokoneeseen nousussa ja sieltä poistumisessa.

Lentoaseman pitäjä voi antaa apua itse. Pitäjä voi tehdä yhden tai useamman osapuolen kanssa sopimuksen sovitun laatutason mukaisen avun tarjoamisesta. Lentoliikenteen harjoittaja voi vaatia tällaista sopimusta, ja jos lentoaseman pitäjä epää tällaisen pyynnön, on se kirjallisesti perusteltava. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

Lentoaseman pitäjän on yhteistyössä lentoyhtiöiden ja vammaisjärjestöjen kanssa määrättävä lentoaseman alueella sekä terminaalirakennuksessa että sen ulkopuolella **saapumis- ja poistumispisteet**, joissa liikuntaesteiset matkustajat voivat helposti ilmoittaa saapumisestaan lentoasemalle ja pyytää apua. Pisteet on merkittävä selvästi ja niissä on oltava perustiedot lentoasemasta saatavissa olevassa muodossa. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

Asetusteksti ei määritä sijaintipaikkoja näille pisteille. Euroopan parlamentti ja Euroopan unionin neuvosto kuitenkin katsovat asetuksen johdannossa, että tällaiset pisteet olisi määrättävä vähintään terminaalirakennusten pääsisäänkäynneissä, lähtöselvitysauloissa, rautatie-, kevytliikenne-, maanalais- ja linja-autoasemilla, taksitolpilla ja muilla pysähtymispaikoilla sekä lentoasemien pysäköintialueilla. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

Apu tulee antaa vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajalle ilman kyseiseltä matkustajalta perittäviä lisäkustannuksia. Lentoaseman pitäjä voi syrjimättömin perustein periä lentoasemaa käyttäviltä lentoliikenteen harjoittajilta erityismaksun tämän avun rahoittamiseksi. Maksun tulee olla kohtuullinen, kustannusperusteinen ja avoin ja se on määrättävä yhdessä käyttäjien komitean (jos sellainen on olemassa) kanssa. Maksu on jaettava lentoasemaa käyttävien lentoliikenteen harjoittajien kesken suhteessa siihen matkustajamäärään, jonka kukin niistä kuljettaa kyseiselle lentoasemalle ja sieltä pois. Lentoaseman pitäjän tulee asettaa saataville tarkastettu vuotuinen yleiskatsaus saaduista maksuista ja aiheutuneista kuluista. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

Lentoaseman pitäjän on vahvistettava laatuvaatimukset annettavalle avulle yli 150 000 vuotuisen matkustajan lentoasemilla ja määritettävä niiden noudattamiseksi tarvittavat voimavarat yhteisymmärryksessä lentoyhtiöiden sekä vammaisjärjestöjen kanssa. Näitä vaatimuksia asetettaessa on otettava täysimääräisesti huomioon liikuntaesteisten matkustajien kuljettamista helpottavat kansainvälisesti tunnustetut toimintatavat ja käytännesäännöt – erityisesti vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien maahuolintaa koskevat Euroopan siviili-ilmailukonferenssin käytännesäännöt.

Lentoaseman pitäjän on julkaistava laatuvaatimuksensa. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

Lentoaseman pitäjä ja lentoliikenteen harjoittaja voivat sopia korkeamman laatutason avusta ja ylimääräisistä palveluista ja periä tästä ennalta sovitun maksun lentoliikenteen harjoittajalta. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

4.3.3 Lentoyhtiön ja matkustajan vastuu ja velvollisuudet

Tiedonvälityksestä asiakkaalta lentoyhtiölle ja päinvastoin sanotaan asetuksessa seuraavaa:

- lentoliikenteen harjoittajien on toteutettava kaikki tarpeelliset toimenpiteet, jotta voidaan **ottaa vastaan ilmoituksia** vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avuntarpeesta kaikissa myyntipisteissä jäsenvaltioiden alueella (myös internet ja puhelin)
- kun ilmoitus on saatu 48 tuntia ennen lennon julkistettua lähtöaikaa, on se välitettävä vähintään 36 tuntia ennen lähtöaikaa lähtö-, kauttakulku- ja saapumislentoasemien pitäjille sekä operoivalle lentoyhtiölle (jos ilmoitus on saatu myöhemmin kuin 48 h ennen, pitää tieto välittää mahdollisimman pian)
- mahdollisimman pian lennon lähdön jälkeen tieto apua tarvitsevista matkustajista (määrä, avun luonne) on ilmoitettava saapumislentoaseman pitäjälle. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

Edellyttäen, että matkustaja on ilmoittanut tarvitsemastaan avusta 48 tuntia ennen lähtöaikaa sekä saapunut lentoasemalle ja tehnyt lähtöselvityksen määräaikaan mennessä, on lentoyhtiö velvoitettu antamaan lentokoneessa seuraavaa apua:

- tunnustettujen avustajakoirien kuljettaminen matkustamossa kansallisia määräyksiä noudattaen
- lääketieteellisten tarvikkeiden lisäksi enintään kahden liikkumisvälineen liikuntaesteistä matkustajaa kohden kuljettaminen sähköpyörätuolit mukaan lukien (jos tilarajoitukset ja vaarallisia tavaroita koskeva lainsäädäntö sallii)
- lentoa koskevien olennaisten tietojen antaminen saatavilla olevassa muodossa
- toivottavan istumapaikan järjestäminen turvallisuusvaatimusten puitteissa ja tekemään parhaansa antaakseen avustajalle istumapaikan avustettavan vierestä
- apu wc-tiloihin siirtymisessä. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

4.3.4 Soveltamisala, erityisehdot, poikkeukset ja tiedottaminen

Asetus koskee lentoja, jotka (1) lähtevät lentoasemalta, kulkevat lentoaseman kautta tai saapuvat lentoasemalle, joka sijaitsee jäsenvaltion alueella ja (2) lähtevät kolmannesta maasta jäsenvaltion lentoasemalle, kun lennosta vastaa Euroopan unionin lentoliikenteen harjoittaja.

Lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja tai matkanjärjestäjä ei saa vammaisuuden tai liikuntaesteisyyden perusteella kieltäytyä varauksen hyväksymisestä lennolle, poikkeuksena turvallisuusvaatimusten noudattaminen ja fyysinen mahdottomuus lentokoneen tai sen ovien koon takia. Jos edellä mainittujen syiden perusteella on kieltäydytty hyväksymästä varausta, on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet, jotta kyseiselle henkilölle voidaan tarjota hyväksyttävissä oleva vaihtoehto. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

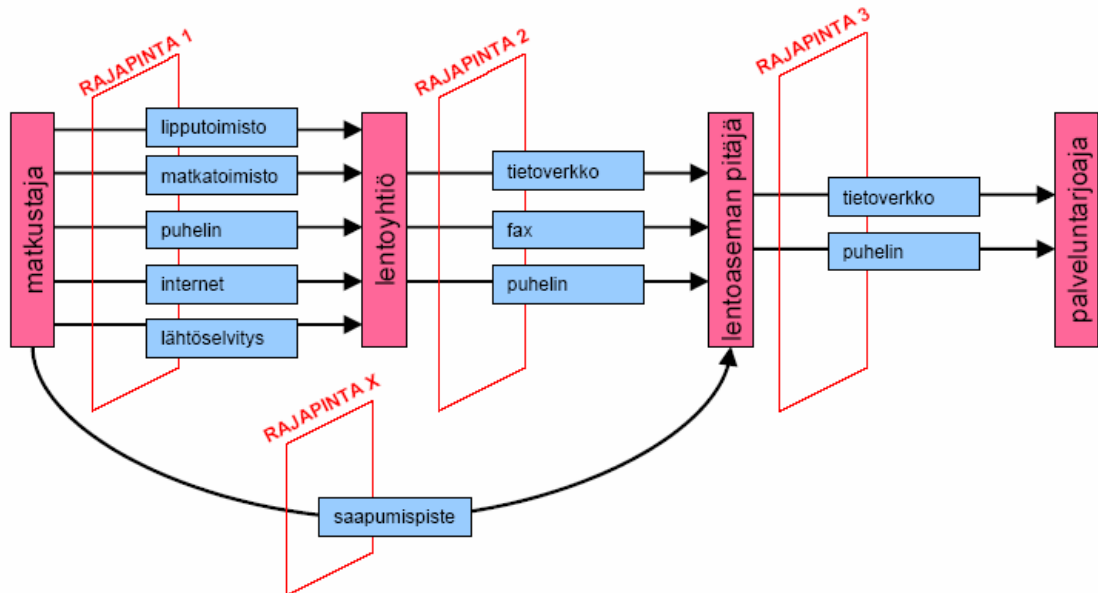
Turvallisuusvaatimusten noudattamiseksi voidaan vaatia, että vammaisen tai liikuntaesteisen henkilön seurassa on avustaja. Kaikki tarvittavat tiedot ja turvallisuussäännöt sekä tiedot lentokoneen koosta johtuvista rajoitteista on annettava saatavissa olevissa muodoissa ja vähintään samoilla kielillä kuin muillekin matkustajille. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

4.3.5 Seuranta ja sanktiot

Sekä lentoasemalla annettua apua että lentoliikenteen harjoittajan antamaa apua koskevat valitukset olisi osoitettava sen jäsenvaltion nimeämälle tämän asetuksen täytäntöönpanosta vastaavalle elimelle, joka Suomessa on Imailuhallinto. Suomen valtion olisi säädettävä tämän asetuksen rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja varmistettava, että niitä sovelletaan. Asetuksen mukaan ”*seuraamusten olisi oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia, ja niihin voi kuulua määrääminen korvauksien maksamisesta henkilölle, jota asia koskee*”. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006.)

4.3.6 Informaation kulun rajapinnat

Kuvassa 13 on selvennetty asetuksen vaatimia informaatiovirtoja ja rajapintoja informaation siirrossa matkustajan ostaessa lippunsa ja saapuessa lentoasemalle lentoansa varten.



Kuva 13. Rajapintakaavio uuden vastuujaon aikana.

Verrattuna nykytilanteeseen (kuva 12) X-kirjaimella merkitty rajapinta on uusi ja rajapinnan 2 toisena osapuolena on uudessa järjestelyssä lentoaseman pitäjä eikä lentoyhtiön oma maahuolintayhtiö (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006). Jos matkustaja ei käy saapumispisteessä ennen lähtöselvitystä, ei myöskään rajapinnan X kautta kulje tietoa.

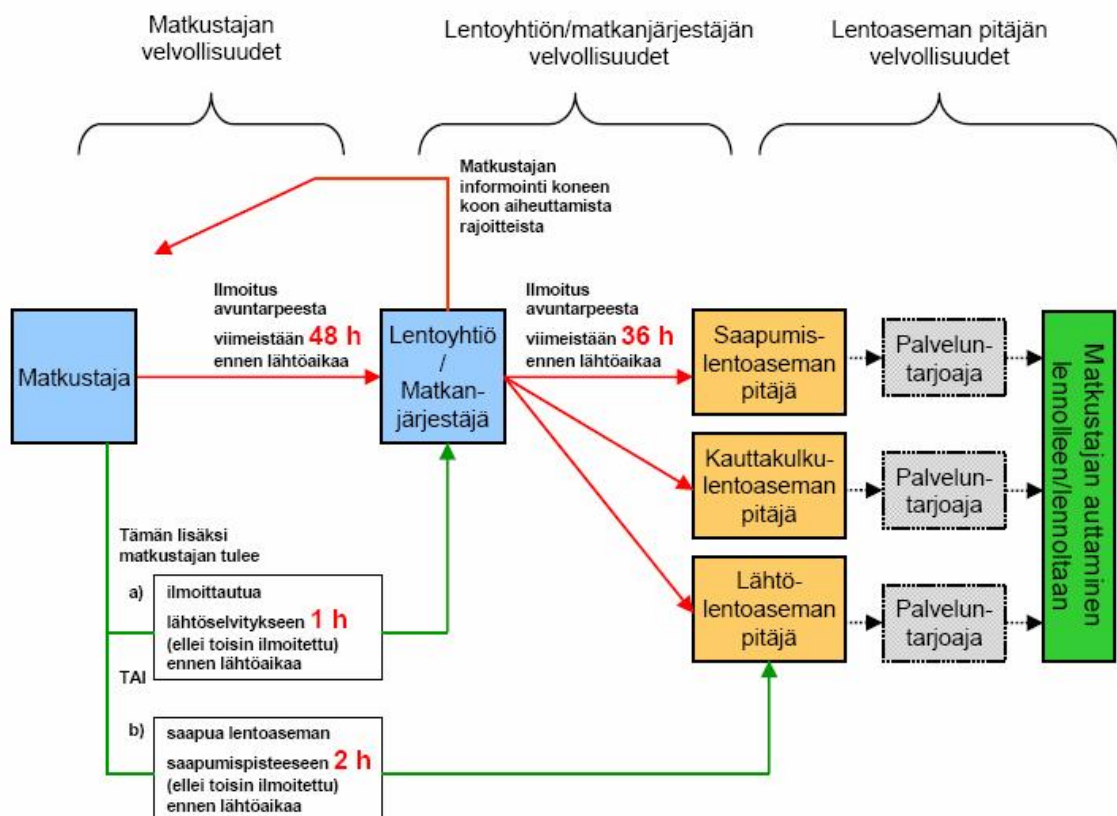
Taulukossa 8 on esitetty mahdollisia ongelmia, joita kyseisissä rajapinnoissa muodostuu informaatiota siirrettäessä. Erityisryhmien edustajien käsityksiä uuden rajapinnan X ongelmista on käsitelty kappaleessa 5.2.

Taulukko 8: Rajapintojen toimintojen skenaariot ja niiden ongelmat.

	RAJAPINTA 1	RAJAPINTA X	RAJAPINTA 2	RAJAPINTA 3
Selvitys rajapinnasta ja asetuksen vaatimukset tiedonsiirrosta	Lentoyhtiön tulee ottaa vastaan ilmoituksia avun tarpeesta kaikissa myyntikanavissaan. Jotta asiakas voi varmistaa tarvitsemansa avun saamisen, tulee ilmoitus antaa vähintään 48 tuntia ennen lennon ilmoitettua lähtöaikaa.	Asiakas saapuu lentoasemalle ja ilmoittautuu saapumispisteessä (joko asemarakennuksen sisällä tai ulkopuolella, esim. parkkipaikalla) lentoaseman ylläpitäjälle. Asiakas on joko ilmoittanut tarpeistaan lentoyhtiölle etukäteen tai ei.	Lentoyhtiö on velvollinen ilmoittamaan lentoasemalle apua tarvitsevista matkustajista 36 tuntia ennen lennon ilmoitettua lähtöaikaa.	Jos lentoaseman pitäjä hankkii palvelut/palveluita ulkopuoliselta palveluntarjoajalta, täytyy informaatio apua tarvitsevista matkustajista siirtää tälle palveluntarjoajalle.
SKENAARIO 1	LENTOYHTIÖN LIPPUTOIMISTO	PAINONAPPI PUHEYHTEYDELLÄ	TIETOVERKKO	
Toimintamalli	Virkailija voi kysyä matkustajalta kaiken tarvittavan informaation	Painonappi puheyttyydellä. Virkailija kysyy matkustajaa, millaista apua hän tarvitsee	Lentoyhtiö ilmoittaa asiakkaitaan lentoaseman pitäjälle tietoverkon välityksellä	
Ongelmakohdat	Toimistoja todella harvassa	Ei palvele kuuroja	Lentoyhtiöitä on kymmeniä ja järjestelmät erilaisia	
SKENAARIO 2	MATKATOIMISTO	PAINONAPPIVALIKKO	SITA-SÄHKKE	
Toimintamalli	Virkailija voi kysyä tiedot, joita kukin lentoyhtiö vaatii	Painonappivalikko, josta matkustaja valitsee omaa avuntarvettaan vastaavan napin; pistekirjoituksella merkittynä myös sokeille	Lentoaseman pitäjä saa oman SITA-sähköosoitteen, johon lähtee automaattisesti sähkö lähtevän lennon (lennon sulkemisen jälkeen) matkustajien tarpeista	
Ongelmakohdat	Lentoyhtiöitä paljon, joten erilaisia vaatimuksia todella paljon. Virkailijat eivät tunne erikseen lentoyhtiöiden käytäntöjä	Ilman puheyttyyttä avuntarvetta ei voi eritellä tarkasti.	Tieto tulee aikarajoitusten mukaan myöhässä (mutta parempi silti näin kuin ei tietoa ollenkaan).	
SKENAARIO 3	INTERNET	PUHELINNUMERO	PUHELIN, EMAIL, FAX	
Toimintamalli	Toimintamalli 1: "Ruksaa tämä kohta, jos tarvitset erityisapua lentoasemalla tai -koneessa tai liikkumisesta portaisissa ja pitkillä matkoilla on vaikeaa." -> lentoyhtiön virkailija soittaa matkustajalle ja kysyy tarvittavat tiedot.	Puhelinnumero, johon matkustajan tulee soittaa tai lähettää tekstiviestin (kuurot) kertoakseen avusta.	Yksittäisistä ja yllättävistä tapauksista ilmoitetaan puhelimella, sähköpostilla tai faksilla.	
	Toimintamalli 2: "Merkitse listasta, millaista erityisapua tarvitset. Onko sähköpyörätuolisi akku nesteakku? Anna pyörätuolisi ulkomitat."			
	Toimintamalli 3: "Kerro sanallisesti, millaista apua tarvitset ja millaisia apuvälineitä käytät"			
	Toimintamalli 4: Yhdistelmä malleista 1-3			
Ongelmakohdat	Jos ruksi jää tekemättä, mitään tietoja ei kerätä. Kuulovammaiset matkustajat eivät voi antaa tietoja puhelimitse eivätkä kaikki käytä tekstiviestejä tai sähköpostia. Osa tarvittavasta tiedosta jää helposti saamatta.	Ei palvele kännykättömiä	Tieto hyvin pirstaleista ja sen käsittely vaatii paljon resursseja. Ihmisten erehdyksen mahdollisuus kasvaa.	
SKENAARIO 4	PUHELIN	PAIVYSTÄJÄ		
Toimintamalli	Toimintamalli: Asiakas varaa lentonsa lentoyhtiön puhelinpalvelusta. Virkailija kysyy asiakkaalta kaikki tarvittavat tiedot.	Päivystävä työntekijä saapumispisteessä.		
Ongelmakohdat	Kuulovammaiset eivät voi käyttää puhelinpalvelua.	Erittäin kallis toteuttaa, pisteiden määrä jäisi vähäiseksi.		
SKENAARIO 5	LÄHTÖSELVITYSTISKI			
Toimintamalli	Toimintamalli: Lentoyhtiö kysyy asiakkaalta tarvittavasta avusta lähtöselvityksen yhteydessä lentoasemalla			
Ongelmakohdat	48 tunnin aikaraja on ylitetty eikä palveluiden saatavuutta voida taata			
RAJAPINNAN TOIMIJAT	Lentoyhtiö, vammaisjärjestöt	Lentoaseman pitäjä, vammaisjärjestöt	Lentoaseman pitäjä, lentoyhtiö	Lentoaseman pitäjä, alihankkija (Lassila&Tikanoja)

4.3.7 Asetuksen ehdot avun varmistamiselle ja koneeseen pääsemiselle

Kuvassa 14 on asetustekstin perusteella koottuna ne tehtävät ja tapahtumat, joiden tulee asetuksen mukaan toteutua vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien pääsemiseksi lennolle. Sekä matkustajalla, lentoyhtiöllä/matkanjärjestäjällä että lentoaseman pitäjällä on omat velvollisuutensa.



Kuva 14. Palveluiden saatavuuden turvaaminen.

4.4 Työturvallisuusnormit

Vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien lentomatkustaminen edellyttää Suomessa nykyisin näiden matkustajien nostamista koneeseen käsivoimin lähes kaikilla lentoasemilla. Valtioneuvoston päätöksen (1409/1993) mukaan käsin tehtävistä nostoista ja siirroista työssä työnantaja on velvoitettu myös seuraavaan:

”Jos työssä esiintyy käsin tehtäviä nostoja ja siirtoja työnantajan on vaarojen vähentämiseksi annettava työntekijöille nosto- ja siirtoapuvälineitä huomioiden taakan

ja työympäristön erityispiirteet, tarvittava fyysinen ponnistus ja koko työtoiminnan asettamat vaatimukset”.

”Jos käsin tehtäviä nostoja ja siirtoja ei voida korvata – erityisesti mekaanisilla laitteilla – työpisteet on järjestettävä niin, että nostot ja siirrot ovat mahdollisimman turvallisia. Tällaisissa tapauksissa valtioneuvoston päätöksen lähtökohtana on, että työnantajalla on päävastuu työn turvallisuudesta.”

Lisäksi päätös korostaa, että erityisesti selän vahingoittumisen vaaran välttämiseksi on ryhdyttävä asianmukaisiin toimiin.

4.5 Verrattavuus rautatie- ja linja-autoliikenteen ohjeistukseen

Rautatie- ja linja-autoliikennettä koskevia Euroopan unionin kattavia normeja vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien oikeuksista ei ole olemassa. Vuodelta 2004 on kuitenkin olemassa asetusehdotus (COM(2004) 143 final) matkustajien oikeuksista kansainvälisillä junamatkoilla:

”Anyone with reduced mobility has the right to obtain a ticket and a reservation for an international journey. The station manager must provide persons with reduced mobility with assistance in relation to boarding, changing to a corresponding service, and disembarking. Persons with reduced mobility have the right to request assistance from the railway undertaking or tour operator on board or when embarking or disembarking, on condition that they have notified their needs in advance.”

Ehdotus ei kuitenkaan EU:n internetsivujen mukaan ole edennyt vielä asetukseksi asti.

5 TULOKSET JA ANALYYSI

5.1 Informaation kulku uudessa vastuunjaossa

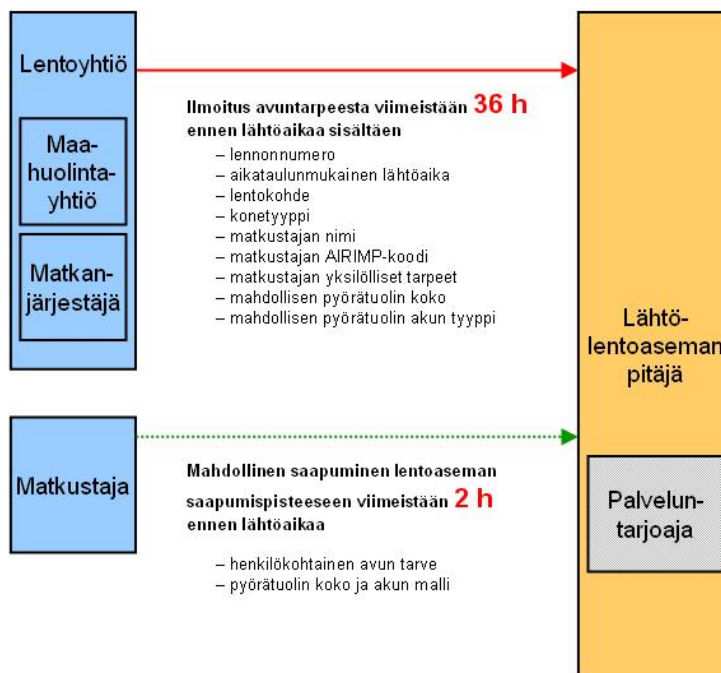
Aiemmin lentoyhtiöt ovat maahuolintayhtiönsä kanssa voineet hoitaa tiedonkulun matkustajan tarvitsemista palveluista kuten parhaaksi näkevät. Nyt, kun vastuu avustettavista matkustajista lentoasemilla siirtyy yhdelle taholle, tiedonkulutapa ja siirrettävän tiedon muoto on ratkaisevaa toimivan palveluketjun ja -verkoston syntymiselle. Jotta tiedonkulkuongelmasta selvittäisiin, lienee suurilla lentoasemillaärkevintä, että lentoaseman pitäjällä on ohjelma, jonne lentoyhtiöt syöttävät asetuksen vaatimusten mukaisesti 36 tuntia ennen aikataulunmukaista lähtöaikaa kaikki tarvittavat tiedot avustusta tarvitsevista matkustajista. Tähän jokaisella lentoyhtiöllä ja matkanjärjestäjällä tulee olla tiedonsyöttöoikeus koskien omia lentojaan ja matkustajiaan, mutta ei lukuoikeutta muiden yhtiöiden lentoihin. Lukuoikeus on lentoaseman pitäjällä ja avustuspalvelujen ollessa ulkoistettuja myös palveluntarjoajalla. Järjestelmästä vastaa tällöinkin lentoaseman pitäjä. Järjestelmään tulisi syöttää seuraavat tiedot:

- Lennonnumero ja kohde
- Aikataulunmukainen lähtöaika
- Konetyyppi
- Matkustajan nimi
- AIRIMP-koodi
- Matkustajan yksilölliset tarpeet
- Mahdollisen pyörätuolin koko ja akun tyyppi
- Tieto vastaanottajasta, jos sellainen on

Tällä hetkellä maahuolintayhtiöt kertovat avustuspalveluiden tuottajalle matkustajistaan sekä tietoverkon, faksin, puhelimen että sähköpostin välityksellä. Näin yhtenäisen järjestelmän käyttö tehostanee resurssien käyttöä. Yhtenäisen järjestelmän luominen luo edellytykset lentoyhtiöiden tasavertaiselle kohtelulle palvelun tuottajan sekä vähentää inhimillisten virheiden mahdollisuutta verrattuna tilanteeseen, että ilmoituksia matkustajista tulee hyvin erilaisista informaatiokanavista lentoyhtiöstä riippuen. Kun lentoaseman pitäjällä on käytössään listaus lähtevistä, konetta vaihtavista ja saapuvista matkustajista, on lentoaseman pitäjän myös helpompi reagoida saapumispisteeseen saapuvan matkustajan tarpeisiin, jos ne on jo etukäteen rekisteröity järjestelmään.

Keskusteluissa lentoyhtiöiden edustajien kanssa kävi ilmi, ettei kaikkien mielestä ole järkevää, että lentoyhtiö ensin syöttää tiedon avustettavasta matkustajasta lentoaseman pitäjälle, joka tämän jälkeen siirtää tiedon palveluntarjoajalle. Yhden ehdotuksen mukaan lentoyhtiö tiedottaisi asiasta suoraan palveluntarjoajalle, jonka tietokantaan lentoaseman pitäjälle annettaisiin lukuoikeus. Tämä kuitenkin olisi vastoin asetuksen mukaista informaationkulkua, jossa nimenomaan lentoyhtiön tehtävänä on välittää tieto määrätyn aikarajan puitteissa lentoaseman pitäjälle eikä lentoaseman pitäjän velvoitteena hakea tätä informaatiota. Ehdotuksella ilmeisesti haluttiin välttää kahdelta erilliseltä tiedonsiirrolta. Kahta siirtoa ei kuitenkaan tarvita, jos palveluntarjoajalla on lukuoikeus suoraan lentoaseman pitäjän järjestelmään.

Matkustaja ei kuitenkaan aina ole ilmoittanut avustuksen tarvettaan lentoyhtiölleen tai matkanjärjestäjälleen eikä tämä välttämättä matkustajan ilmoittamaa tarvetta lentoaseman pitäjälle. Matkustajan matkasuunnitelma voi myös viime hetkillä muuttua joko matkustajan itsensä aloitteesta tai muista syistä. Näin ollen matkustajan lähtiessä lennolle lentoaseman pitäjä voi saada ilmoituksen matkustajan avustuksen tarpeesta vasta matkustajan saapuessa lentoaseman saapumispisteeseen tai lentoyhtiöltä (tai sen maahuolintayhtiöltä) siinä vaiheessa, kun matkustaja on jo saapunut lähtöselvitykseen. Tiedonkulkua lähtölentoaseman pitäjän kannalta on esitetty kuvassa 15.

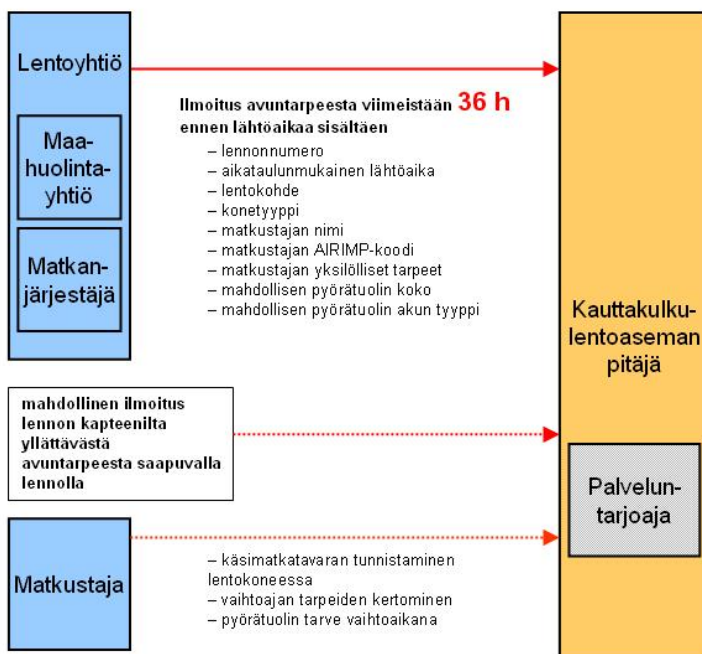


Kuva 15. Lähtölentoaseman pitäjän näkökulma tiedonkulkuun.

Kauttakulkulentoasemalla tulisi olla lentoyhtiön ilmoittamana etukäteen tiedot avustusta tarvitsevasta matkustajasta. On kuitenkin mahdollista, ettei ennakkotietoa ole, ja vasta lennon kapteenin tekemä ilmoitus välittää tiedon kauttakulkulentoaseman pitäjälle. Ennalta ilmoitetun avustustarpeen ajankohta voi myös muuttua, jos esimerkiksi ensimmäinen lento on myöhässä ja matkustaja tämän takia siirretään myöhemmälle jatkolenolle. Yllättävä avustustarve voi syntyä myös silloin, kun matkustaja esimerkiksi lennon peruuntumisen takia reititetään uudelleen toisen kauttakulkuaseman kautta.

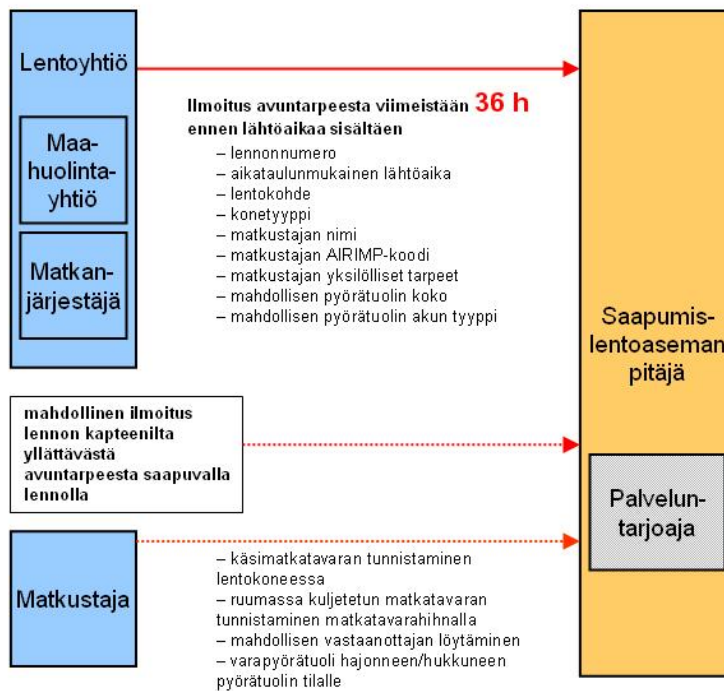
Tiedot avustettavista matkustajista ilmenevät muun informaation lisäksi sähkeissä, jotka automaattisesti lähtevät lähtölentoaseman lähtöselvitysjärjestelmästä lennon kohdeasemalle lentoyhtiön sisäisen tiedonvälityksen tarpeisiin, kun lento on lähtöasemalla suljettu. Olisi kannatettavaa, että nämä SITA (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques) -sähkeiden sisältämät tiedot siirtyisivät automaattisesti myös sen lentoaseman pitäjälle, jonne lento suuntautuu. Tämä vaatisi omaa SITA-osoitetta lentoaseman pitäjälle.

Lennon saavuttua vaihtoasemalle matkustajan terminaaliin avustamisen lisäksi tulee matkustajan käsimatkatavara tunnistaa koneessa ja matkustajan kanssa on keskusteltava vaihtoajan tarpeista, kuten pyörätuolin käytöstä, ruuan ja juoman saannista ja wc-tilojen käytöstä.



Kuva 16. Kauttakulkulentoaseman pitäjän näkökulma tiedonkulkuun.

Saapumislentoasema on lähes identtinen kauttakulkulentoaseman kanssa saapuvan matkustajan tiedonkulun osalta. SITA-sähke voisi keino välittää saapumislentoasemaa kohti lähteneen lentokoneen apua tarvitsevien matkustajien määrä ja tarpeet. Lisäksi saapuvan matkustajalta on kysyttävä hänen matkatavaroistaan, jotta ne voidaan tunnistaa matkatavarahihnalta sekä tiedusteltava mahdollista vastaanottajaa ja jatkokulkuvälinettä pois lentoasemalta, mikä vaikuttaa siihen, mille lentoaseman poistumispisteelle matkustaja viedään.



Kuva 17. Saapumislentoaseman pitäjän näkökulma tiedonkulkuun.

5.2 Saapumis- ja poistumispisteet

5.2.1 Saapumispisteiden olemus ja palvelut

Asetus ei määrittele saapumispisteestä muuta kuin sen, että pisteiden tulee olla sellaisia, ”joissa vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat helposti ilmoittaa saapumisestaan lentoasemalle ja pyytää apua” ja että pisteet on ”merkittävä selvästi ja niissä on oltava saatavissa olevassa muodossa perustiedot lentoasemasta”. Jos terminaalissa sijaitsee infopiste lähellä sisäänkäyntiä, on sen varustaminen myös saapumispisteeksi järkevää. Vammaisryhmien edustajien haastatteluissa kysyttiin mielipidettä neljästä erilaisesta vaihtoehdosta, joilla matkustaja voisi ilmoittaa saapumisesta ja avuntarpeestaan terminaalin ulkopuolella esimerkiksi parkkihallissa:

1) painonapista puheyteydellä, 2) painonappivalikosta, 3) puhelinnumerosta, joka yhdistyisi päivystykseen, sekä 4) päivystävästä työntekijästä. Seuraavassa on koottu Näkövammaisten keskusliiton Merja Heikkosen ja Kynnys ry:n Juha-Pekka Konttisen mielipiteitä näistä vaihtoehtoista. (Euroopan parlamentti ja neuvosto 2006, Heikkonen M. 2006, Konttinen J.-P. 2005.)

1) Painonappi + puheyhteys – matkustaja voi selvästi kertoa, millaista apua tarvitsee. Menetelmä ei palvele kuitenkaan kuuroja.

- *Näkövammaisten vaikea löytää nappulaa. Taksin/ bussin kuljettajan voisi kuitenkin pyytää jättämään napille.*
- *Kommunikaatio-ongelma: ei palvele kuulovammaisia, näkövammaisilla vaikeuksia löytää piste. Kauanko henkilökunnan saapuminen kestää?*

2) Painonappivalikko, josta matkustaja valitsee omaa avuntarvettaan vastaavan napin. Ilman puheyhteyttä avuntarvetta ei voi eritellä tarkasti. Pistekirjoituksella merkittynä toimii myös sokeille.

- *Lienee aika vaikeaa saada esteettömäksi näkövammaisten kannalta. Vaihtoehtojen lisääminen tekee aina vaikeammaksi.*
- *Ihmisen kanssa avuntarpeesta keskusteleminen on kuitenkin paras vaihtoehto.*

3) Puhelinnumero, johon matkustajan tulee soittaa tai lähettää tekstiviestin avuntarpeesta kertoakseen. Ei palvele kännykättömiä.

- *Kuuroille aika vaikea, mutta he eivät yleensä tarvitse paljon apua kentällä, koska koneeseen he usein pääsevät helposti ilman apua. Kännykättömät rajautuvat järjestelystä pois.*
- *Ei voida edellyttää, koska synnyttää lisäkustannuksia matkustajalle.*

4) Päivystävä työntekijä saapumispisteessä palvelisi matkustajaa parhaiten, mutta järjestelmä erittäin kallis toteuttaa ja saapumispisteiden määrä jäisi vähäiseksi.

- *Paras vaihtoehto esitellyistä matkustajan kannalta, mutta lienee resurssien tuhlausta.*

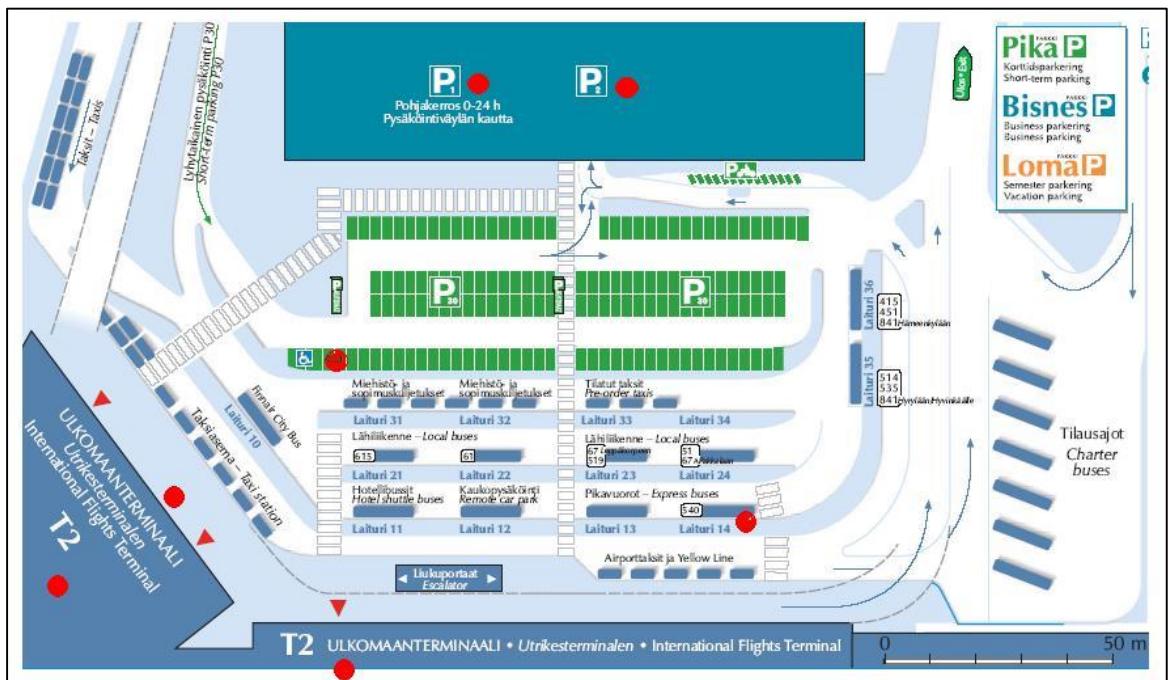
Haastattelujen jälkeen tuli esille vaihtoehto parkkihallien lippulaitteiden käyttämisestä saapumispisteinä, sillä laitteilla on nykyään mahdollista ottaa puheyhteys pysäköinnin päivystykseen ongelmatilanteissa.

5.2.2 Pisteiden sijainti

Asetuksen mukaan saapumis- ja poistumispisteet sijaitsevat joukkoliikenne- ja taksiasemilla, pysäköintilaitoksissa sekä terminaalien sisäänkäyntien välittömässä läheisyydessä. Haastatteluissa tuli pisteiden sijainnista ja terminaaliin siirtymisestä esille seuraavaa:

- *VR:llä ennen luukku aseman ulkoseinässä, jossa saattoi ilmoittaa saattoaputarpeestaan. Nykyäänkin avun saa, mutta toiminta rajoitettua ajallisesti ja paikka on eri.*
- *Invapaikalta pitäisi löytyä piste tai olla opastus pisteelle.*
- *Tällä hetkellä taksikuskin hankala jättää auto, että voisi viedä asiakkaan lähtöselvitykseen.*
- *Koiralle lähtöaula on hankala, koska hallissa on paljon ihmisiä ja jonoja ohjaavat narut.*
- *Pitäisi olla lähellä pääovea. Kunhan ihmisen apua saa.*

Mahdollisia saapumis- ja poistumispisteiden paikkoja Helsinki-Vantaalla on esitetty kuvassa 18.



Kuva 18. Mahdollisia saapumispisteiden paikkoja Helsinki-Vantaan ulkomaanterminaalissa ja sen edustalla (Karttapohjan lähde: Finavia 2006a)

Muilla kuin Helsinki-Vantaan lentoasemilla pisteitä ei liene tarpeen sijoittaa terminaalin ulkopuolelle yhtä useita, sillä bussit ja taksit pääsevät yleensä ajamaan hyvin lähelle pääsisäänkäyntiä. Lähimmille pysäköintialueille piste kuitenkin tarvitaan ainakin invapaikkojen viereen. Kuvassa 19 on esitetty Oulun lentoaseman pääovien edusta, jonka eteen sekä taksit, bussit että henkilöautoa käyttävät pääsevät ajamaan.



Kuva 19. Taksit pääsevät Oulun lentoasemalla ajamaan aivan pääoven eteen. Myös paikallisbussin pysäkki on aivan pääoven läheisyydessä. (Hannukainen 2006.)

5.2.3 Muut muutokset infrastruktuuriin

Opasteet, joiden avulla matkustajat löytävät saapumispisteisiin terminaalin ulko- ja sisäpuolella, tulee suunnitella kohderyhmää ajatellen. Opastuksen suunnittelussa tulee kiinnittää erityistä huomiota aistirajoitteisiin matkustajiin sekä saapumispistettä kuvaavan symbolin – ellei tällaiseen tule kansainvälistä standardia – ymmärrettävyyteen kielitaidosta riippumatta.

Avustamisen organisointia ja matkustusmukavuutta parantaisivat lentoasemalle järjestetyt avustettavien matkustajien odotustila sekä turvatarkastetulla että turvatarkastamattomalla puolella. ECAC Doc 30 I osa 5 jakso liite J, jota asetus edellyttää otettavaksi huomioon, mukaan tällainen odotuspaikka tulisi järjestää, mikäli

matkustaja joutuu lentoasemalle saavuttuaan odottamaan avustamista yli 15 minuuttia. Odotustilassa matkustajat voisivat ilmoittaa saapuneensa lentoasemalle, elleivät ole jo näin terminaalin ulkopuolella saapumispisteessä tehneet. Tällainen kokoontumispaikka helpottaisi myös matkustajan ja avustajan kohtaamista: kahvilassa tai muussa yleisessä tilassa odottaminen voi olla sokean matkustajan kannalta hankalaa, sillä työntekijän voi olla mahdoton ulkoapäin tunnistaa matkustajaa apua tarvitseväksi (Heikkonen 2006).

5.3 Palvelut lentoasemilla

5.3.1 *Palvelut matkustajaliikenteen lentoasemilla uudessa vastuunjaossa*

Lentoaseman koosta riippumatta asetuksen määräämät palvelut (kappale 4.3.2) on tarjottava. Asetuksen mukaan laitteistolle ei ole minimivaatimuksia, mutta asiakkaan täytyy voida muun muassa ”*nousta lentokoneeseen siten, että käytössä on hissi, pyörätuoli tai muuta tarvittavaa apua tarpeen mukaan*”. Matkustajamääriltään suurimmilla, varsinkin Helsinki-Vantaalla, tämä nostotyö tulisi kuitenkin jatkossa tapahtua konevoimin tapaturmariskin pienentämiseksi, kuten valtioneuvoston päätös 1409/1993 edellyttää (kappale 4.4). Lentoasemilla, joille on vain muutama reittilento päivässä, nostotyötä tapahdu kuitenkin harvoin, eikä työ kohdistu samoille työntekijöille, sillä työtehtävästä huolehtivat kulloinkin vuorossa olevat maahuolintayhtiön työntekijät. Näin ollen voidaan olettaa, että näillä lentoasemilla työturvallisuudesta pystytään huolehtimaan siten, että asemataso ja portaat pidetään puhtaana lumesta ja jäältä ja että nostotyön ergonomiaan kiinnitetään erityistä huomiota.

Tiedotus poikkeuksista, kuten lennon myöhästymisestä tai lähtöportin vaihtumisesta, tulee hoitaa monikanavaisesti niin, että tieto saavuttaa myös aistirajoitteiset matkustajat. Monikanavaisuus myös tukee tiedon kulkua kaikille matkustajille.

Tällä hetkellä yksinmatkustavia lapsia saattaa lentoasemalla yleensä sama taho kuin avustettavia matkustajiakin. Yksinmatkustavat lapset eivät kuitenkaan kuulu EU-asetuksen piiriin, joten heidän auttaminen ja valvominen lentoasemilla kuuluu edelleen lentoyhtiön vastuulle myös uudessa vastuunjaossa. Asetus kuitenkin antaa mahdollisuuden siihen, että lentoyhtiöt sopivat lentoaseman pitäjän kanssa erikseen lisäpalveluista liitettäväksi avustamistoimintaan. Näin ollen on mahdollista, että lentoaseman pitäjä hoitaa myös yksinmatkustavien lasten tarvitsemat palvelut yhdessä muiden avustettavien kanssa maksua vastaan lentoyhtiöiden puolesta.

Lentoasemilla, joilla on matkustajasiltoja, tulisi saapuvia ja lähteviä koneita priorisoida matkustajasiltapaikoille enemmän sen perusteella, kuinka paljon koneessa on istuimelleen ja sieltä pois nostettavia matkustajia. Helsinki-Vantaalla tästä järjestelystä voitaisiin luopua sen jälkeen, kun käsin nostamista ei enää tapahdu.

5.3.2 Laatuvaatimukset yli 150 000 matkustajan lentoasemilla

Helsinki-Vantaan ja muiden yli 150 000 vuotuisen matkustajan lentoasemien pitäjien tulee laatia laatuvaatimukset liikuntaesteisten matkustajien palveluille yhdessä lentoyhtiöiden ja vammaisjärjestöjen kanssa. Näitä lentoasemia ovat Suomessa vuoden 2005 matkustajamäärien perusteella seuraavat:

- | | |
|-------------------------------|----------------------|
| – Helsinki-Vantaa (HEL/ EFHK) | – Kuopio (KUO/EFKU) |
| – Oulu (OUL/EFOU) | – Vaasa (VAA/EFVA) |
| – Tampere-Pirkkala (TMP/EFTP) | – Kittilä (KTT/EFKT) |
| – Rovaniemi (RVN/EFRO) | – Joensuu (JOE/EFJO) |
| – Turku (TKU/EFTU) | – Ivalo (IVL/EFIV) |

Laatuvaatimuksia mukana laatimassa olevien vammaisjärjestöjen tulisi olla paikallisia, jotta sen edustajat tuntisivat lentoaseman nykytilan. Lentoyhtiöiden tulee olla kyseiselle lentoasemalle liikennöivät lentoyhtiöt. Laatuvaatimuksia laadittaessa tulee ottaa huomioon ECAC:n asettamat palveluiden saamista koskevat aikarajat (taulukko 7). Laatuvaatimukset on asetuksen mukaan myös julkaistava.

5.3.3 Laitteet ja niiden kustannukset

Vaikka vastuualue vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien avustamisessa lentoasemilla laajenee, ei työvoimakustannukset välttämättä kasva olennaisesti nykytilanteeseen verrattuna, sillä suurin osa avustettavista matkustajista saapuneen suoraan lähtöselvitykseen kuten nykyisessä järjestelmässä. Sekä vanhassa että uudessa vastuujaoissa nämä kustannukset siirtyvät lopulta kaikkien matkustajien lentolippujen hintoihin.

Nostolaitteiden hankinta Helsinki-Vantaan lentoasemalle on kuitenkin uudessa vastuujaoissa ilmeistä. Matkustajien siirtyminen lentokoneeseen -raportissa (Liikenne- ja viestintäministeriö 2005) on esitelty eri valmistajien laitteita, joilla matkustaja voidaan nostaa asematasolta lentokoneen ovelle. Suomen olosuhteissa mahdollisen nostolaitteen

tulee olla sekä sateelta että tuulelta suojattu. Uusien laitteiden kustannukset lentoaseman pitäjä voi periä asetuksen mukaisesti lentoyhtiöiltä osana maksua, joka määräytyy läpinäkyvästi avustamisesta koituvista kustannuksista. Seuraavassa on esitetty hypoteettinen laskelma kilpailutuksen perusteella hankitun miljoonan euron hintaisen laitepaketin hankinnan, koulutuksen, huollon ja ylläpidon aiheuttamista kustannuksista Helsinki-Vantaalla yhtä lentomatkustajaa kohden, jos oletetaan, että kyseinen laitepaketti on käytössä kymmenen vuotta. Lisäksi oletetaan, että kilpailutus maksaa 10 000 € ja että huolto, koulutus ja ylläpito maksavat yhteensä 100 000 €/vuodessa.

kilpailutuskustannukset $k_k = 10\,000\text{ €}$

hankintakustannukset $k_h = 1\,000\,000\text{ €}$

huolto-, koulutus- ja ylläpitokustannukset vuodessa $k_y = 100\,000\text{ €/vuosi}$

matkustajamäärä vuodessa $m = 11\,000\,000\text{ matkustajaa/vuosi}$

käyttöaika $a = 10\text{ vuotta}$

Kustannukset matkustajaa kohden

$$k_m = (k_k + k_h + k_y * a) / (m * a)$$

$$= (10\,000\text{ €} + 1\,000\,000\text{ €} + 100\,000\text{ €/vuosi} * 10\text{ vuotta}) /$$

$$(11\,000\,000\text{ matkustajaa/vuosi} * 10\text{ vuotta})$$

$$= 0,01827\text{ €/matkustaja} \approx \mathbf{0,02\text{ €/matkustaja}}$$

Laitehankinnasta johtuviksi lisäkustannuksiksi nykyiseen käsivoimin tapahtuvaan työhön verrattuna saadaan näin ollen vain kaksi senttiä matkustajaa kohden, mitä ei voi pitää kovin suurena. Todelliset laitehankintakustannukset kuitenkin selviävät laitetoimittajille osoitettavan tarjouskilpailun perusteella.

Koska laitteiden hankinta muodostaa osan lentoyhtiöiltä perittävistä avustustoiminnan kustannuksista, tulee yhteistyössä lentoyhtiöiden ja vammaisjärjestöjen kanssa laadittavissa lentoasemakohtaisissa laatuvaatimuksissa määritellä se, nostetaanko kyseisellä lentoasemalla matkustajia edelleen koneeseen käsin vai hankitaanko tätä varten laitteita.

5.3.4 Palveluiden tuottajat ja niiden kilpailuttaminen

Avustuspalveluiden tuottamisesta mahdollisesti järjestettäviä lentoasemakohtaisia tarjouskilpailuja varten tarjouspyynnössä tulee edellyttää toiminnanharjoittajalta ainakin seuraavia asioita:

- tarvittavat palvelut, jotka ovat asetuksen mukaisia
- palveluiden laatu, joka määritellään lentoasemakohtaisissa laatuvaatimuksissa
- tarvittavat välineet ja niiden käyttö määritellään lentoasemakohtaisissa laatuvaatimuksissa
- työntekijät, joille on annettava tarvittava koulutus; koulutuskortiston ylläpito
- toiminnanharjoittajan toimintakäsikirja
- muut lentoasemakohtaiset reunaehdot, jotka määritellään tarvittaessa lentoasemakohtaisesti

Koulutuksessa tulee normaalien työtehtävien koulutuksen lisäksi kiinnittää huomiota myös poikkeus- ja hätätilanteissa toimimiseen avustettavien matkustajien kanssa, sillä kaikki poistumistiet eivät välttämättä sovellu pyörätuolia käyttäville eivätkä kuurot matkustajat saa tietoa kuulutuksin.

5.3.5 Palveluiden kustannukset ja maksujen kerääminen

Lentoaseman pitäjä voi päättää, periikö se avustuksen järjestämisestä maksua lentoyhtiöiltä. Jotta kulurakenne olisi läpinäkyvä, kuten asetus edellyttää, pitää lentoaseman eriyttää kirjanpidossaan avustuksen kustannukset muista kustannuksista. Koska Finavian toiminnan kulut katetaan kokonaisuudessaan lentoyhtiöiltä perittävillä maksuilla eikä esimerkiksi valtion avustuksina, ei avustuksesta syntyviä kuluja voida sisällyttää matkustajamaksuun. Kulut on perittävä lentoyhtiöiltä erillisenä lentoyhtiön kokonaismatkustajamäärää koskevana maksuna, joka määritetään yhteisymmärryksessä lentoasemaa käyttävien lentoyhtiöiden kanssa.

Kustannukset vaihtelevat kuitenkin lentoasemittain toiminnan tehokkuudesta ja matkustajamääristä riippuen. Helsinki-Vantaan lentoasema on auki ympäri vuorokauden, mikä lisää työntekijöiden lisien määrä normaalin palkan lisäksi. Lentooperaatioiden ruuhka-ajat osuvat kuitenkin aamuihin ja iltapäiviin.

5.4 Palveluketju lentoasemalla

Informaation kulku (kappale 5.1), saapumis- ja poistumispisteet (kappale 5.2) ja palvelut lentoasemilla (kappale 5.3) muodostavat lentoasemalle palveluketjun, jonka toimivuudesta kokonaisuudessaan lentoaseman pitäjä on vastuulla. Osan ketjua muodostavat myös Rajavartiolaitos, Tulli ja pelastustoimi, jotka toimivat lentoasemilla. Koko palveluketjussa tulisi ottaa huomioon design for all -periaate, jotta ratkaisut niin infrastruktuurin kuin palveluidenkin osalta soveltuvia vammaisille ja liikuntarajoitteisille. Lentoaseman laatuvaatimuksia laadittaessa tulee erityisesti Helsinki-Vantaalla päättää siitä, avustetaanko saapuvaa matkustajaa asetuksen minimivaatimusten lisäksi esimerkiksi hoitamaan mahdollinen hotellivaraus ja rahanvaihto sekä jatkoyhteyksien selvittäminen. Matkustajan voi myös pyytää, että hänet viedään bussipysäkille vasta lähellä oikean bussin lähtöaikaa. Mahdollisen vastaanottajan tavoittaminen voi myös muodostua ongelmaksi, mihin tulisi ratkaisumalli löytyä etukäteen.

5.5 Tiedotus

Tiedotus muuttuneista käytännöistä jakautuu kahteen osaan: sisäiseen tiedotukseen lentoasemien toimijoille, kuten lentoyhtiöille ja maahuolintayhtiölle, ja ulkoiseen tiedotukseen matkustajille. Suurin osa toimijoista on jo tietoisia asetuksen tuomista uusista vaatimuksista, mutta se, miten asetus toteutuu käytännössä Helsinki-Vantaalla ja muilla lentoasemilla on lentoasemien pitäjien tarkasti tiedotettava lentoaseman käyttäjille. Lentoyhtiöille suuntautuva tiedotus voidaan hoitaa Helsinki-Vantaalla käyttäjien komitean kautta, johon kaikki Helsinkiin liikennöivät matkustajaliikenteen lentoyhtiöt kuuluvat. Käyttäjien komitea on myös mukana lentoaseman laatuvaatimusten laadinnassa.

Tiedottaminen muuttuneista käytännöistä liikuntarajoitteisten ja vammaisten henkilöiden lentomatkustamista koskien on ensiarvoisen tärkeää, jotta tiedonkulku toimisi ja matkustajien oikeudet avun saantiin voitaisiin turvata asetuksen edellyttämällä tavalla. **Tiedotustilaisuus** uusista käytännöistä sekä **lehdistötiedotteet** ovat ensimmäinen askel, mutta tiedottamista tulee tehostaa myös **ilmoitussarjoilla** suurimmissa sanomalehdissä. **Vammais- ja vanhusjärjestöjen** ja niiden **julkaisujen** kautta tietoa voidaan kohdentaa juuri oikeille kohderyhmille, joskaan kaikki avustettavat matkustajat eivät järjestöihin kuulu. Myös lentoasemien **internetsivut ja**

esitteet ovat tärkeä tiedonvälityskanava, joskaan monet varsinkin ikääntyneet matkustajat eivät niitä välttämättä lue. Esitteitä suunniteltaessa täytyy jo hyvissä ajoin huomioida muuttuvat käytännöt, sillä toisin kuin esimerkiksi internetsivut, ennen muutosajankohtaa julkaistut esitteet voivat olla kierrossa vielä kauan. Tietoa tulee tarjota myös **puhelinpalvelun** kautta. Yksi tärkeimmistä tiedonvälityskanavista on kuitenkin **matkatoimistot**, joiden kautta suuri osa lentolippuvarauksista ja varsinkin valmismatkavarauksista yhä hoidetaan. Matkatoimistoille tulee erittäin tarkasti selvittää, mitä tietoa avustusta tarvitsevalle matkustajalle tulee antaa ja mitä tietoa häneltä tulee saada lentovaraukseen.

Tiedotuksessa tulee kiinnittää huomiota siihen, mitä matkustajan tulee tehdä, jotta hän voi varmistaa pääsynsä lennolleen sekä siihen, mitä oikeuksia matkustajalla on avun saamiseen. Tiedonkulun toimivuuden kannalta on järkevää, että matkustaja tietää, että hänellä on oikeus ilmoittaa avuntarpeestaan lipunostotilanteessa minkä tahansa lipunmyyntikanavan kautta.

Jatkuvan tiedotuksen tärkeimmät kanavat ovat osin samat kuin muutostilanteesta tiedotettaessa. Matkatoimistoilla tulee tällöin olla kattavat tiedot avustusta tarvitsevien matkustajien varausten hallinnasta ja tieto tulee löytyä myös lentoaseman internetsivuilta ja esitteistä saatavilla olevassa muodossa ottaen huomioon myös heikkonäköiset ja sokeat matkustajat. Vammais- ja vanhusjärjestöt ovat tärkeä tiedonvälittäjä myös stabiloituneessa tilanteessa.

Tiedon välittämisessä tulee kiinnittää huomiota siihen, että informaatio jaetaan monikanavaisesti ja että tieto on selkeää eikä vastaanottaja joudu kokemaan liian suurta informaatiotulvaa. Viestin tulee olla tarkka, kohdennettu, luotettava sekä ymmärrettävä, ja viesti tulee ilmaista konkreettisesti ja ytimekkäästi. Piktogrammien ja värien käyttö lisää tiedon selkeyttä. (Jouttijärvi & Kärki 2005.)

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Yksi Euroopan neuvoston ja parlamentin perusteluista uudelle asetukselle oli vääristynyt kilpailutilanne lentoyhtiöiden välillä. Tarjoushintaisten lentolipun hinta on usein jopa halvempi kuin vammaisen ja liikuntarajoitteisen matkustajan avustamisen aiheuttamat kulut. Aiheuttamalla omalla toiminnallaan niin huonon maineen vammaisjärjestöissä, etteivät vammaisryhmien edustajat ole enää halunneet ostaa lentojaan heiltä, ovat yhtiöt pystyneet siirtämään nämä kulut toisten yhtiöiden maksettaviksi. Sen sijaan lentoyhtiöt, jotka ovat jo vuosikymmeniä olleet Euroopan lentomarkkinoilla ja pitävät huolen siitä, että tarjottujen palveluiden laatu pysyy korkeana ja tasaisena, ovat ottaneet vammaiset ja liikuntarajoitteiset matkustajat vastaan kuten muutkin asiakkaat – ja vastanneet kuluista.

Uuden EU-asetuksen mukaisessa järjestelmässä, jossa lentoasemien pitäjät vastaavat vammaisten ja liikuntarajoitteisten tarvitsemasta avusta lentoasemilla ja perivät kulut lentoyhtiöiltä, jakautuvat avustamisesta aiheutuvat kulut tasaisesti lentoyhtiöille niiden kokonaismatkustajamäärien mukaan. Näin kilpailutilanne pysyy lentoyhtiöiden välillä tasavertaisena ja vammaismatkustajien tarvitsemat palvelut on saatavissa lentoyhtiöstä ja -reitistä huolimatta.

Tämän diplomityön tavoitteena on ollut selvittää aiheutuvat muutokset Suomen lähes kaikkien matkustajareittiliikenteen lentoasemien pitäjälle Finavialle sekä koko matkaketjulle ja ennakoida aiheutuvia ongelmia. Tietoa ja mielipiteitä kerättiin matkaketjun eri osapuolilta: vammaisryhmiin kuuluvilta matkustajilta, lentoyhtiöiltä, maahuolintayhtiöiltä ja lentoaseman pitäjältä. Lisäksi on perehdytty kansainvälisiin normeihin ja säädöksiin, joiden pohjalta asetus on muokkautunut.

Informaation kulku matkustajien, lentoyhtiöiden ja lentoaseman pitäjien välillä lienee asetuksen vaikeimmin toteutettava asia. Tietojärjestelmä, jolla lentoaseman pitäjä vastaanottaa lentoyhtiöiltä tiedon vammaisista ja liikuntarajoitteista matkustajista tulee olla alusta asti sellainen, että tehokkaaseen ja virheettömään toimintaan päästään ilman merkittäviä ongelmia siirryttäessä vanhasta vastuujaosta uuteen. Koska asetus tulee voimaan koko Euroopan unionissa yhtä aikaa, ei Suomen suurimman lentoaseman pitäjän Finavian kannata miettiä ratkaisuja yksin, vaan tehdä yhteistyötä muiden eurooppalaisten lentoasemaorganisaatioiden kanssa informaatioketjun järjestämiseksi. Jos tietojärjestelmiä tulee unionin alueelle yhtä monta kuin lentoaseman pitäjiä, voidaan

aiheellisesti olettaa, ettei järjestelmä kokonaisuudessaan voi toimia niin hyvin kun mahdollista.

Suomen lentoasemat ovat jakautuneet matkustajamäärien mukaan selkeästi kahteen eri kastiin: yli 10 miljoonan vuotuisen matkustajan lentoasemaan Helsinki-Vantaaseen ja alle miljoonan matkustajan lentoasemiin, joihin kuuluvat kaikki muut matkustajaliikenteen lentoasemat. Näin ollen on selvää, että lentoaseman pitäjän toimet asetuksen toimeenpanemiseksi ovat Helsinki-Vantaalla eri mittaluokkaa kuin muualla. Nykytilanne, jossa Helsinki-Vantaalla nostetaan käsivoimin kymmeniä ihmisiä päivässä koneeseen ja sieltä pois, on niin henkilökunnan kuin matkustajankin kannalta epämukava ja siihen liittyy kohonnut tapaturmariski. Tilanne tulee korjata hankkimalla asianmukaiset laitteet matkustajien nostamiseen koneeseen ja sieltä pois. Samoin tulee huomioida Helsinki-Vantaan maaliikennepuolen moninkertainen koko verrattuna muihin lentoasemiin. Pysäköintilaitoksia on useita ja bussilinjoja ja -pysäkkejä huomattava määrä, ja matkustajan tulee saada tarvitsemansa apu jo siellä, missä poistuu henkilöautostaan tai joukkoliikennevälineestä.

Toisaalta vähäliikenteisillä lentoasemilla ollaan väistämättä tilanteessa, jossa koneeseen nostettavia matkustajia on liikkeellä niin harvoin, että käsin tehtävät nostot joudutaan taloudellisista syistä hyväksymään. Toisaalta yksikään lentoaseman maapalveluyhtiöistä tai alan yhtiöistä ei kyseisellä paikkakunnalla halua ottaa hoidettavakseen koko lentoaseman avustustoimintaa alihankintana lentoaseman pitäjän puolesta. Tällöin lentoaseman pitäjän tulee omilla henkilökuntaresursseillaan hoitaa matkustajien avustaminen ja nostot. Koska nostotyössä vaaditaan fyysistä voimaa, voi tilanne synnyttää ongelmia työntekijöiden rekrytoinnin ja koulutuksen suhteen. Lentoasemien tulisikin päälliköidensä johdolla selvittää, millaisia henkilöresursseja heillä olisi käytettävissä tilanteessa, jossa ulkopuolista yhtiötä avustamistoimintaan ei löydy.

Verrattuna muihin Suomen lentoasemiin suuri osa Helsinki-Vantaalle saapuvista avustettavista matkustajista on ulkomaalaisia, jotka tulevat Suomeen ensimmäistä kertaa: vastaanottajan löytäminen voi viedä aikaa, oikean bussilaiturin löytäminen voi olla vaikeaa, ja rahaakin pitäisi ehkä vaihtaa ennen lentoasemalta poistumista. Tätä ennen voi myös raja- ja tullitarkastus viedä matkustajasta ja hänen matkatavaroistaan riippuen pitkänkin aikaa. Kaikkeen tähän tulee varautua varaamalla riittävästi henkilökuntaa avustamispalveluita tekemään, jottei vammaisia ja liikuntarajoitteisia matkustajia jouduta jättämään ilman apua Suomeen saapuessaan. Muilla lentoasemilla

jo terminaalin koko tekee saapuvan matkustajan palveluketjusta huomattavasti yksinkertaisemman ja vähemmän aikaa vievän.

EU on asetuksellaan ottanut suunnan, jonka mukaan myös matkustajalle asetetaan velvollisuuksia palveluketjun toimivuuden takaamiseksi, sillä matkustajan tulee olla ilmoittanut tarpeistaan lentoyhtiölleen tai matkanjärjestäjälleen jo kaksi vuorokautta ennen lennon ilmoitettua lähtöaikaa. Suunta on toinen kuin mihin muualla maailmassa on päädytty: Yhdysvalloissa periaatteessa riittää, että matkustaja ilmestyy lentoasemalle ja voi olettaa saavansa tarvitsemansa palvelut. Yhdysvaltalaisessa mallissa lentoasemat ja -yhtiöt joutuvat varautumaan siihen, että lennolle kuin lennolle ilmaantuu suuri joukko apua tarvitsevia matkustajia. Eurooppalainen malli antaa toimijoille paremman mahdollisuuden ennakoida henkilökuntatarvetta ja kaluston käyttöä.

Vammaisuutta tai liikuntarajoitteisuutta ei tule ajatella esteenä tai haittana, sillä useilla aloilla on havaittu, että tiettyä erityisryhmää varten kehitettyjä palvelut ja laitteet hyödyttävätkin kaikkia samaa palvelua tai laitetta käyttäviä henkilöitä. Matalalattiabussi on yksi esimerkki liikennevälineestä, jonka portaattomuus on helpottanut merkittävästi ikääntyneiden matkustajien, lastenvaunuja kanssa kulkevien ja pyörätuolia käyttävien matkustajien nousemista bussiin ja poistumista sieltä. Samalla matalalattiaisuus on kuitenkin nopeuttanut kaikkien matkustajien kulkemista ja näin ollen lyhentänyt pysäkkiaikoja myös niissä tilanteissa, joissa erityisryhmän edustajia ei ole bussiin nousemassa tai sieltä poistumassa.

Lead user -ajattelu on noussut esille mobiiliteknologiassa, jossa erityisryhmien edustajilla on laitteita koskevia tarpeita, joita tavalliset käyttäjät eivät vielä tällä hetkellä osaa ajatella, mutta jotka palvelisivat myös laajan yleisön toimintaa (Hannukainen & Hölttä-Otto 2006). Voidaan olettaa, että myös liikennetekniikan alalla voitaisiin kaikkien käyttäjien matkantekoa helpottaa lead user -käyttäjien tarvitsemien palvelu- ja laitetarpeiden avulla enemmän kuin tähän mennessä.

Vaikka rakennusmääräykset ottaisivat erityisryhmien tarpeet täydellisesti huomioon, ei toimivaan ratkaisuun päästä, ellei myös määräysten toteutumista valvota kunnolla. Rakentaja ei välttämättä voi ymmärtää rakennuspiirustuksia toteuttaessaan, että muutamien senttienkin muutokset esimerkiksi wc-tilojen kalusteiden sijoittelussa voivat hankaloittaa tilojen käyttöä merkittävästi pyörätuolia käyttävän henkilön kohdalla.

Pelkät toimivat laitteet ja oikeanlainen infrastruktuuri eivät riitä sujuvaan matkantekoon, jos matkaketjuun liittyvien työntekijöiden ja viranomaisten asenteet kaikkia käyttäjäryhmiä kohtaan eivät ole oikeanlaisia. Yksilöiden erilaiset tarpeet tulee kyetä ottaa huomioon niin lentoyhtiön ja lentoaseman henkilökunnan kuin tullin ja rajavartiolaitoksen henkilöstönkin toiminnassa. Koulutuksen merkitystä niin uusien kuin vanhojenkin työntekijöiden kohdalla tulee korostaa.

LÄHDELUETTELO

Amadeus (2006). Amadeusin internetsivut:

<http://www.amadeus.net/home/new/index.htm> [viitattu 17.5.2006].

Ashford N., Stanton H. P. M., Moore C. A. (1984). *Airport Operations*. John Wiley & Sons, Inc. 1984.

EASA (2006). Euroopan lentoturvallisuusviraston kotisivut: <http://easa.europa.eu/> [viitattu 30.10.2006].

ECAC (2003). ECAC Doc 30 osa I jakso5 liite J: Liikuntarajoitteisten henkilöiden maahuolintaa koskevat käytännesäännöt, 2003.

ECAC (2006). ECAC:n kotisivut: <http://ecac-ceac.org/> [viitattu 14.9.2006].

Eskola J., Suoranta J. (1999). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 3. painos. Vastapaino. Tampere.

Euroopan parlamentti ja neuvosto (2006). *Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (EY) N:o 1107/2006 vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä*. Luettavissa internetissä: http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fi/oj/2006/1_204/1_20420060726fi00010009.pdf [viitattu 1.8.2006].

Finavia (2006a). Finavian internet-sivut: <http://www.finavia.fi/> [viitattu 6.6.2006].

Finavia (2006b). Finavian excel-muotoiset aikasarjat matkustajamääristä vuosina 1937-2005. (Ei julkaistu.)

Finnair (2006a). Finnairin internet-sivut: <http://www.finnair.fi/> [viitattu 10.6.2006].

Finnair (2006b). Finnair Oyj:n edustajien Mirja Kuovi-Pekkasen ja Marko Haaksialan haastattelu 6.9.2006, Vantaa.

Finnair NCC (2006). Ekskursio Finnairin Network Control Centeriin Helsinki-Vantaalle Marko Haaksialan ja Jukka Huhtalan isännöimänä 8.6.2006.

Haaksiala M. (2006). Marko Haaksialan (Finnair Oyj) sähköposti 11.9.2006.

Hannukainen J. (2005). Juho Hannukaisen valokuvat Helsinki-Vantaan lentoasemalta.

Hannukainen J. (2006). Juho Hannukaisen valokuvat Helsinki-Vantaan ja Oulun lentoasemilta.

Hannukainen P., Hölttä-Otto K. (2006). *Identifying Customer Needs – Disabled Persons As Lead Users*. Proceedings of IDETC/CIE 2006. ASME 2006 International Design Engineering Technical Conferences & Computers and Information in Engineering Conference September 10–13, 2006, Philadelphia, Pennsylvania, USA.

Horonjeff R. (1975). *Planning and Design of Airports*. Second Edition. McGraw-Hill Series in Transportation. McGraw-Hill, Inc. 1975. 460 s.

IATA (2006a). IATA:n internet-sivut: <http://iata.org/> [viitattu 29.8.2006].

IATA (2006b). *Passenger Services Conference Resolutions Manual, IATA. Resolution 700*. Saatavissa verkossa: http://www.iata.org/WHIP/_Files/WgId_0263/IATAReso700.pdf [viitattu 10.6.2006].

ICAO (1949). *Facilitation of International Air Transport. Annex 9 to the Convention on International Civil Aviation*. September 1949, Montréal, Canada.

ICAO (2006). Kansainvälisen siviili-ilmailujärjestö ICAO:n kotisivut: <http://icao.int/> [viitattu 14.9.2006].

Ilmailuhallinto (2006). Ilmailuhallinnon kotisivut: <http://www.ilmailuhallinto.fi/> [viitattu 22.9.2006].

Ilmailulaitos (2006). Ilmailulaitoksen lentoliikennetilasto 2005. Ilmailulaitoksen julkaisu A 5/06. Saatavilla internetissä: http://www.finavia.fi/files/finavia/liikennetilastot_pdf/Tilasto2005.pdf [viitattu 29.9.2006].

Jouttijärvi S., Kärki H. (2005). *Mitä on selkeä joukkoliikenneinformaatio?* Puheviestinnän pro gradu -tutkielma. Viestintätieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto 2005.

Lassila & Tikanoja (2006). Ekskursio Lassila & Tikanojalle Helsinki-Vantaalla Jouni Lehmuskentän isännöimänä 7.6.2006.

Liikenne- ja viestintäministeriö (2005). *Matkustajien siirtyminen lentokoneeseen*. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu 69/2005.

Sulkunen P. (1990). *Ryhmähaastattelujen analyysi*. Teoksessa K. Mäkelä (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Gaudeamus, Helsinki.

Tilastokeskus (2006). Tilastokeskuksen internetsivuilta saatavat tilastotiedot: <http://www.tilastokeskus.fi/> [viitattu 3.10.2006].

Wikipedia (2006). Wikipedian artikkeli Ad hoc: http://fi.wikipedia.org/wiki/Ad_hoc [viitattu 13.9.2006].

LIITTEET

Liite 1: Finnairin pyörätuolimatkustajiltaan pyytämät etukäteistiedot Finnairin internetsivujen mukaan

Liite 2: Finavian esteettömyyskartoituksen kysymyslomake

Liite 3: Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006

LIITE 1

Finnairin pyörätuolimatkustajiltaan pyytämät etukäteistiedot Finnairin internetsivujen mukaan

(www.finnair.fi > Palveluinfo > Erikoispalvelut > Pyörätuolin kanssa matkustavat)

Ottaako matkustaja mukaan matkalle oman pyörätuolinsa?

Onko pyörätuoli käsikäyttöinen vai toimiiko se sähköllä ja onko tuoli kokoon taitettava?

Onko virtalähteenä kuiva- vai märkäakku? Tarvitsemme myös akun irrottamisohjeet, jos asiakkaan oma kommunikointi kielellisten tai muiden syiden takia on vaikeaa.

Pyörätuolin mitat kokoon taitettuna (pituus x leveys x korkeus).

Onko matkustaja matkalla yksin vai onko muuta matkaseuraa, esimerkiksi avustajaa?

Tarvitseeko matkustaja työntöapua lentokentällä vai pääseekö hän itse lähtöselvityksestä lähtöportille?

Pystyykö matkustaja itse siirtymään pyörätuolista koneen istuimelle vai tarvitseeko hän apua/kantotuolia?

Tarvitseeko hän apua portaissa vaikka muutoin ehkä pystyy kävelemään lyhyitä matkoja tasaisella alustalla?

Onko jompikumpi puoli käytävää parempi paikka istua matkustajan liikuntaesteen takia?

Onko matkustajalla mukana muita lääkinnällisiä apuvälineitä?

Mikäli matkustajalla lisäksi on vakava sairaustila, tulee hänen ottaa yhteys lentoyhtiöön, jota varten voi olla tarpeen hankkia todistus lentokunnosta.

Mikäli matkustaja tarvitsee apua lääkityksen ottamisessa, ruokailussa, vessassa käynnissä, itsensä nostamisessa tai normaalista poikkeavassa kommunikoinnissa, hänellä tulee olla oma avustaja mukana, sillä näissä asioissa ei lentoyhtiö voi tarjota apuaan lennon aikana eikä lentoasemallakaan, kantoapua lukuun ottamatta.

Matkustajan on lennon aikana pystyttävä istumaan tavallisessa lentokoneistuimessa. Lentoyhtiön puolesta ei ole tarjolla apuvälineitä, kuten istuinta korottavaa tyynyä. Finnairin kaukolennoilla, Boeing MD-11 -koneissa, on pyörätuoli koneen sisällä wc:hen siirtymiseen.

LIITE 2

Finavian esteettömyysselvityksen kyselykaavake

SUJUVAN LENTOMATKAN VARMISTAMINEN _____
LENTOASEMALLA

KARTOITUS ON TEHTY / 2004

Lentoaseman edustaja täyttää:

Kartoituksen tekemiseen on osallistunut seuraavien erityishuomiota tarvitsevien lentomatkestajaryhmien edustaja:

WCHR: _____

Matkustaja, joka voi kävellä ylös ja alas portaita sekä liikkua ilma-aluksessa, mutta joka tarvitsee pyörätuolin tai muun tavan liikkumiseen ilma-aluksen ja lentoaseman terminaalien välillä, terminaalissa ja saapumis- ja lähtöpaikkojen välillä maaliikennepuolella.

WCHS: _____

Matkustaja, joka ei voi kävellä ylös tai alas portaita, mutta joka voi liikkua ilma-aluksessa ja tarvitsee pyörätuolin ilma-aluksen ja terminaalien väliselle matkalle, terminaalissa sekä saapumis- ja lähtöpaikkojen välillä terminaalien maaliikennepuolella.

WCHC: _____

Matkustaja, joka on täysin liikuntakyvytön ja voi liikkua vain pyörätuolilla tai jollakin toisella tavalla ja joka tarvitsee apua koko ajan saapumisesta lentoasemalle koneeseen istumiseen asti tai tarvittaessa erityisistuimen, jossa on huomioitu matkustajan erityistarpeet, ja määränpäässä vastaavat toimet käänteisessä järjestyksessä.

DEAF: _____

Matkustaja, joka on kuuro.

BLIND: _____

Sokea matkustaja

DEAF/BLIND: _____

Sokea ja kuuro matkustaja, joka voi liikkua vain avustajan kanssa.

STCR: _____

Matkustaja, joka voidaan kuljettaa vain paareilla.

MAAS: _____

Kaikki ne matkustajat, jotka tarvitsevat erityisapua.

WCHP: _____

Matkustaja, joka alempien lihasten vammastaan huolimatta pystyy itsenäisesti huolehtimaan itsestään, mutta joka tarvitsee apua koneeseen mennessään ja sieltä poistuessaan ja joka voi liikkua ilma-aluksen matkustamossa vain lentokoneen pyörätuolin avulla.

Erytishuomiota tarvitsevien ryhmään luetaan myös mm. vanhukset, lapset, lastenvaunujen, rollaattorin tai opaskoiran kanssa kulkevat. Tästä ryhmästä edustettuna oli _____

Täyttöohjeet:

Kartoitus on liikenne- ja viestintäministeriön 5.8.2003 julkaiseman esteettömyysstrategian mukainen. Kartoitus suoritetaan Ilmailulaitoksen ylläpitämällä matkustajaliikenteen lentoasemilla ja sen toteuttamisesta vastaa ko. lentoasema, joka ennen kartoitusajankohtaa informoi lentoyhtiö/itä ja maahuolintapalvelujen tarjoaja/ia kartoituksen suorittamisesta. Tarkoituksena on, että lentoasemalla oleva palveluketju antaa kartoitustilanteessa palvelunsa samalla tavalla kuin todellisessa tilanteessa.

Erityishuomiota tarvitsevat matkustajat arvioivat **kohdasta 1. alkaen** esitetyt kysymykset **paikanpäällä**. (Kohteena on koko lentoasemalla oleva palveluketju alkaen saapumisesta lentoasemalle ja päätyen istumiseen lentokoneessa ja päinvastoin).

Kohdan 0. kysymykset kohdistuvat ennakkotietojen saantiin. Nämä kysymykset lähetetään arviointiin osallistuville **etukäteen** ennen lentoasemalle tuloa tai **tulomatkan aikana** täytettäväksi. Lentoaseman edustaja siirtää saatujen vastausten keskiarvon/kysymys kartoituslomakkeelle.

Tärkeysaste:	A = olennainen	B = tärkeä	C = harkinnanvarainen
Arvostelu:	0-10 (paras)	0-6 (paras)	0-4 (paras)

Lentoasemat ovat erilaisia. Kaikkiin kysymyksiin ei jokaisella lentoasemalla ole mahdollista syystä tai toisesta vastata. Tällöin **lentoaseman edustaja, joka ei osallistu itse arviointiin, vaan toimii arviointien kirjaajana**, rengastaa neutraalin vastausvaihtoehdon (A=5, B=3, C=2).

Tehkää selvitys mahdollisuuksien mukaan **pimeän aikana** valaistusolosuhteiden selvittämiseksi.

Yhteinen näkemys rengastetaan

0. ENNAKKOTIETOJEN SAANTI JA SAAPUMINEN LENTOASEMALLE

Tämä osio pyydetään täyttämään ennen lentoasemalle lähtemistä tai lentoasemalle saapumisen aikana taikka välittömästi sen jälkeen.

- 0.1. Onko etukäteen saatavilla tietoa lentoasemalle pääsemisestä (kartat, esitteet)?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 0.1. Onko lentoaseman esite sellainen, että löysit siitä matkasi suunnitteluun tarvittavat tiedot lentoasemasta ja sen tarjoamista palveluista?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 0.2. Onko lentoasemalta puhelimitse saatavissa tietoa, jota tarvitset?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 0.3. Löytyykö lentoaseman internet-sivuilta tarvitsemasi tiedot?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 0.4. Onko lentoaseman ympäristön tiestöllä viitoitus hoidettu niin, että lentoasemalle löytää helposti?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 0.5. Huomasitko lentoaseman opastuspisteen helposti?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 0.6. Löysitkö INVA-paikan helposti opasteiden avulla?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 0.7. Ovatko opasteet väritykseltään, kirjasintyypiltään ja havaittavuudeltaan (mm. valaistus) asianmukaiset?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 0.8. Ovatko tiejärjestelyt kartoilla, esitteissä ja luonnossa asianmukaisia ja selkeitä?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 0.9. Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:**

1. PÄÄSY MATKUSTAJATERMINAALIIN

- 1.1. Onko sään aiheuttamat ongelmat (lumi, vesi, jää) otettu huomioon tiestöllä ja P-alueella?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 1.2. Ovatko pysäköintiautomaatit riittävän matalalla?
C: 0 1 2 3 4
- 1.3. Onko apua mahdollista pyytää jotenkin?
C: 0 1 2 3 4
- 1.4. Sijaitseeko INVA-paikka lähimpänä matkustajaterminaalia?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1.5. Onko INVA-paikka tarpeeksi leveä (3600 mm)?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1.6. Onko pysäköinnin yhteydessä mahdollista saada apua ja/tai apuvälineitä opasteiden ja/tai yhteysnumeron avulla?
C: 0 1 2 3 4
- 1.7. Onko matkatavarakärryjä saatavilla ja soveltuvatko ne käyttöösi?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 1.8. Onko reitti matkustajaterminaaliin tasainen tai luiskallinen (kynnys)
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1.9. Linja-auton pysäkillä
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1.10. Taxilta
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1.11. INVA-paikalta
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1.12. Muulta P-paikalta
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1.13. Onko suojatien/jalkakäytävän päällyste pitävä (ei siis liukas)?
C: 0 1 2 3 4
- 1.14. Onko liikkumisalueen esteet suojattu tai merkitty hyvin?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 1.15. Onko rampeissa ja portaikoissa kaiteet?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 1.16. Ovatko porrasaskelmat helposti havaittavissa?
C: 0 1 2 3 4
- 1.17. Onko kulkuväylä tarpeeksi korkealle (2,3 m) esteetön?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 1.18. Onko matala kulkuväylän kohta merkitty asianmukaisesti?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 1.19. Avautuuko terminaalin ovi helposti / automaattisesti?
B: 0 1 2 3 4 5 6

1.20. Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:

2. LÄHTÖAULA ENNEN LÄHTÖSELVITYSTÄ

- 2.1. Onko sisääntulossa huomioitu sään (lumi, vesi) vaikutukset niin, että liukastumisvaaraa ei ole?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 2.2. Näetkö sisään saapuessasi INFO- pisteen tai opasteen sellaiseen?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 2.3. Onko INFO-tiski riittävän matala?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 2.4. Onko lasimateriaaleissa (seinät, ovet) selvästi erottuvat merkinnät esteestä?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 2.5. Onko tiedotusjärjestelmän näytöissä / opasteissa selkeästi erottuvat värikontrastit?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 2.6. Ovatko lattiapinnat pitäviä (ei siis liukkaita) ja heijastamattomia?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 2.7. Helpottaako värien ja kontrastien käyttö kulkureiteillä ja rakenteiden merkitsemisessä niiden havaitsemista?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 2.8. Onko värejä/kontrasteja käytetty oviaukkojen kohdalla siten, että esim. wc:n oven havaitsee vaivattomasti ?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 2.9. Tukevatko väri- ja materiaalivalinnat portaiden korkeuserojen havaitsemista?
B: 0 1 2 3 4 5 6

2.10. Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:

3. HISSIT

Huom! Tämä osio arvioidaan vain, jos lentoasemalla on matkustajien käyttöön tarkoitettu hissi.

- 3.1. Erottavatko hissien painonapit taustastaan?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 3.2. Ovatko painonapit oikealla korkeudella?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 3.3. Onko hississä hälytyspuhelin?

A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 3.4. Onko hississä kaiteet?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 3.5. Antaako hissi äänimerkin eri kerrosten kohdalla ja oven sulkeutuessa?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 3.6. Onko hissien painonapeissa kohokirjaimet?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 3.7. Onko hissi hätänappi erillinen ja selkeästi havaittava?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 3.8. Onko hissikutsussa merkkivalo?
C: 0 1 2 3 4
- 3.9. **Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:**

4. LÄHTÖSELVITYS JA LÄHTÖAULA ENNEN TURVATARKASTUSTA

- 4.1. Onko lähtöselvitystiski riittävän matala?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 4.2. Onko tiskillä oleva materiaali helposti nähtävillä (mm. valaistus)?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 4.3. Löytyykö lähtöselvityksestä tiskiä, joka on varustettu induktiosilmukalla ja/tai muilla apuvälineillä?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 4.4. Avustetaanko matkustajaa tarvittaessa?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 4.5. Estävätkö matkatavarakärryt kulkemista?
C: 0 1 2 3 4
- 4.6. Erottavatko kalusteet ja lattiamateriaalit selkeästi ympäristöstään?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 4.7. Onko avustettavan matkustajan noutopaikka merkitty selkeästi?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 4.8. Onko yleisöpuhelin asennettu tarpeeksi alas?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 4.9. Ovatko monitorit ja näyttötaulut selvästi havaittavissa?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 4.10. Onko INVA-wc:tä ja pääseekö sinne esteettä?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 4.11. Onko wc:t merkitty kohokirjaimin?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 4.12. Soveltuvatko yleiset wc-tilat automaatteineen erityisryhmille (korkeus, kontrastit, erotettavuus, lukitus)?
C: 0 1 2 3 4
- 4.13. Onko lähtöaulassa lastenhoituhuone?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 4.14. Onko lapsille vaipanvaihtomahdollisuutta?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 4.15. Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:**

5. TURVATARKASTUS

- 5.1. Onko erillistä turvatarkastustilaa, joka antaa tarvittavan hyvän intimiteettisuojaan?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 5.2. Ovatko matkustajille tarkoitetut turvatarkastusohjeet helposti havaittavia ja riittävän matalalla?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 5.3. Osasiko turvatarkastaja ottaa huomioon erityistarpeesi?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 5.4. Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:**

6. LÄHTÖPORTILLE SIIRTYMINEN

- 6.1. Ovatko lattiapinnat sellaisia, että kompastumisvaaraa ei ole?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 6.2. Onko odotustiloissa käsinojallisia istuimia?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 6.3. Onko lastenhoituhuonetta?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 6.4. Onko lasten vaipanvaihtomahdollisuutta?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 6.5. Ovatko yleiset wc-tilat helppokäyttöisiä (korkeudet, kontrastit, erotettavuus)?
C: 0 1 2 3 4
- 6.6. Ovatko hätäpoistumistiet helposti havaittavia ja esteettömästi saavutettavissa?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 6.7. Ovatko liikkeiden, ravintoloiden ja muiden palvelutilojen sisäänkäynnit riittävän leveitä?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 6.8. Ovatko kauppojen tuotteet helposti saatavilla?
C: 0 1 2 3 4
- 6.9. Onko lähtöselvityksen ja –portin välinen reitti tasainen ja esteetön?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 6.10. Onko pitkillä rampeilla (kaltevuus 1:20, kaiteet) riittävästi tasanteita?
C: 0 1 2 3 4
- 6.11. Onko lähtöportti helposti löydettävissä?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 6.12. Tiedätkö, miten tieto lähtöportin viime hetken muutoksesta ilmoitetaan sinulle?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 6.13. Onko lähtöportin palvelutiski riittävän matala?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 6.14. Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:**

7. SIIRTYMINEN LÄHTÖPORTILTA LENTOKONEESEEN ISTUMAAN

- 7.1. Voitko käyttää omaa pyörätuoliasi lentokoneen portaille/ovelle asti?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 7.2. Onko lähtöportin ja lentokoneen välinen reitti kynnyksetön tai luiskallinen?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- Mikäli lähtöportin ja lentokoneen välillä tehdään siirtokuljetus,**
- 7.3. onko tällöin käytettävissä matalalattiabussi?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 7.4. onko tällöin käytettävissä erityiskuljetusta?
B: 0 1 2 3 4 5 6
- 7.5. Onko sään (vesi, lumi, jää) vaikutukset otettu reitillä huomioon?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 7.6. Silloin, kun lentokoneeseen nouseaan portaita, onko erityistarpeisiin nostolaitetta?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 7.7. Pidätkö koneeseen kantamistasi turvallisena?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 7.8. Pitääkö kantaja kantamista turvallisena?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- 7.9. Onko kantotuoli hyväkuntoinen ja sopiva tarkoitukseensa?
B: 0 1 2 3 4 5 6

7.10. Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:

8. SAAPUVAN MAKTUSTAJAN RIETTI

Saapuvan matkustajan siirtyminen lentokoneesta matkatavaroiden luovutusaulaan on käänteinen palveluketju verrattuna lähtevään matkustajaan. Tämän vuoksi esitetään vain muutama kohdennettu kysymys.

8.1. Onko reitti terminaaliin tasainen tai luiskallinen?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8.2. Avautuuko terminaalin ovi helposti / automaattisesti?
B: 0 1 2 3 4 5 6

8.3. Onko INVA-wc:tä ja pääseekö sinne esteettä?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8.4. Onko lasten vaipanvaihtomahdollisuutta?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8.5. Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:

9. MATKATAVAROIDEN LUOVUTUSAULA JA POISTUMINEN LENTOASEMALTA

9.1. Onko matkatavaroiden luovutusaulassa mahdollista saada apua (laitteet/henkilöstö)?
B: 0 1 2 3 4 5 6

9.2. Onko matkatavaran nosto/kantoapua saatavilla?
C: 0 1 2 3 4

9.3. Ovatko P-automaatit riittävän matalalla?
B: 0 1 2 3 4 5 6

9.4. Onko jaettavana oleva informaatio (kartat, aikataulut, majoitusmahdollisuudet) sijoitettu näkyvästi (mm. valaistus) ja helposti saatavilla?
B: 0 1 2 3 4 5 6

9.5. Onko INFO:sta saatavana apua INVA-taxin tilaamiseen?
B: 0 1 2 3 4 5 6

9.6. Onko INFO:sta saatavan tietoa matalalattiabussien aikatauluista?
B: 0 1 2 3 4 5 6

9.7. Onko seuraavaan liikennevälineeseen (bussi, taxi, INVA-P) pääsemiseksi saatavilla apua?
B: 0 1 2 3 4 5 6

Kertokaa, miten palvelu annettiin

9.8. Ovatko maaliikenteen opasteet selkeät ja helposti havaittavissa?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9.9. **Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:**

10. LENTOASEMASTA SAATAVILLA OLEVAT TIEDOT

10.1. Vastaavatko lentoasemasta etukäteen saamasi tiedot hyvin lentoasemalla olevaa palveluketjua?
B: 0 1 2 3 4 5 6

10.2. Ottiko lentoaseman palveluketju kokonaisuudessaan hyvin huomioon erityistarpeesi?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10.3. Sisälsikö lentoaseman esite/internet-sivut kaikki tarvitsemasi tiedot?
A: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

10.4. **Havaitut puutteet ja parannusehdotukset:**

11. **Muuta, mitä?**

ILMAILULAITOS KIITTÄÄ

SUJUVAN LENTOMATKAN EDISTÄMISEEN JA VARMISTAMISEEN OSALLISTUMISESTA

SI/K/estekart04

LIITE 3

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006,

annettu 5 päivänä heinäkuuta 2006,

vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä

(ETA:n kannalta merkityksellinen teksti)

EUROOPAN PARLAMENTTI JA EUROOPAN UNIONIN NEUVOSTO, jotka

ottavat huomioon Euroopan yhteisön perustamissopimuksen ja erityisesti sen 80 artiklan 2 kohdan,

ottavat huomioon komission ehdotuksen,

ottavat huomioon Euroopan talous- ja sosiaalikomitean lausunnon [1],

ovat kuulleet alueiden komiteaa,

noudattavat perustamissopimuksen 251 artiklassa määrättyä menettelyä [2],

sekä katsovat seuraavaa:

(1) Lentoliikenteen yhtenäismarkkinoiden tulisi hyödyttää kaikkia kansalaisia. Siksi myös vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä, oli liikuntarajoitteisuuden syy sitten vamma, ikä tai jokin muu tekijä, olisi oltava samat mahdollisuudet lentomatkustamiseen kuin muillakin kansalaisilla. Vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on samat oikeudet vapaaseen liikkuvuuteen, valinnanvapauteen ja syrjimättömyyteen kuin kaikilla muillakin kansalaisilla. Tämä koskee yhtä lailla lentomatkustamista kuin muitakin elämänalueita.

(2) Vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt olisi näin ollen hyväksyttävä kuljetettavaksi eikä heiltä saisi evätä pääsyä lennolle heidän vammansa tai liikuntarajoituksensa perusteella lukuun ottamatta tapauksia, joissa se on perusteltua lakisääteisten turvallisuussyiden takia. Lentoliikenteen harjoittajien, heidän edustajiensa ja matkanjärjestäjien olisi ennen vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tekemän varauksen hyväksymistä toteutettava kaikki kohtuulliset toimenpiteet selvittääkseen, onko olemassa perusteltua lakisääteistä turvallisuussyitä, joka estäisi kyseisten henkilöiden pääsyn lennolle.

(3) Tämän asetuksen ei pitäisi vaikuttaa matkustajien oikeuksiin, joista säädetään yhteisön lainsäädännössä ja erityisesti matkapaketeista, pakettilomista ja pakettikiertomatoista 13 päivänä kesäkuuta 1990 annetussa neuvoston direktiivissä 90/314/ETY [3] ja matkustajille heidän lennolle pääsytään epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä 11 päivänä helmikuuta 2004 annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 261/2004 [4]. Jos tapahtuma oikeuttaisi sekä jonkin edellä mainitun säädöksen että tämän asetuksen nojalla rahojen palauttamiseen tai uuteen varaukseen, oikeudenomistaja voi käyttää oikeutta vain kerran oman harkintansa mukaan.

(4) Jotta vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä olisi samanlaiset mahdollisuudet lentomatkustamiseen kuin muilla kansalaisilla, heille olisi annettava lentoasemilla ja ilma-aluksissa heidän erityistarpeidensa mukaista apua käyttäen tarvittavaa henkilöstöä ja varustusta. Yhteiskunnallisen osallisuuden edistämiseksi kyseisten henkilöiden tulisi saada tätä apua lisämaksutta.

(5) Jäsenvaltioiden alueella sijaitsevilla ja perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvilla lentoasemilla annettavan avun pitäisi muun muassa mahdollistaa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden siirtyminen määrätystä lentoasemalle saapumispaikasta ilma-alukseen ja ilma-aluksesta määrättyyn lentoasemalta poistumispaikkaan, ilma-alukseen nousu ja siitä poistuminen mukaan luettuina. Tällaiset pisteet olisi määrättävä vähintään terminaalirakennusten pääsisäntuloissa, lähtöselvitysauloissa, rautatie-, kevytraideliikenne-, maanalais- ja linja-autoasemilla, taksitolpilla ja muilla pysähtymispaikoilla sekä lentoasemien pysäköintialueilla. Avunanto olisi järjestettävä siten, että katkot ja viiveet voidaan välttää samalla kun varmistetaan korkeiden ja yhtäläisten vaatimusten soveltaminen kaikkialla yhteisössä ja voimavarojen paras mahdollinen käyttö lentoasemasta tai lentoyhtiöstä riippumatta.

(6) Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi korkealaatuisen avun antamisen lentoasemilla olisi oltava jonkin keskitetyn elimen vastuulla. Koska lentoasemien pitäjät ovat keskeisessä asemassa palvelujen tarjoamisessa koko lentoaseman alueella, kokonaisvastuu avun antamisesta olisi uskottava niille.

(7) Lentoasemien pitäjät voivat itse antaa apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille. Ottaen huomioon, että tietyillä toimijoilla ja lentoliikenteen harjoittajilla on ollut aiemmin tässä yhteydessä myönteisenä pidetty rooli, lentoasemien pitäjät voivat vaihtoehtoisesti tehdä kolmannen osapuolen kanssa sopimuksen avun antamisesta, sanotun kuitenkin rajoittamatta yhteisön lainsäädännön asianmukaisten säännösten, julkisia hankintoja koskevat säännökset mukaan lukien, soveltamista.

(8) Avunanto olisi rahoitettava siten, että taakka jaetaan tasapuolisesti kaikkien lentoasemaa käyttävien matkustajien kesken ja vältetään houkutus kieltäytyä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettamisesta. Kultakin lentoasemaa käyttävältä lentoliikenteen harjoittajalta perittävä maksu, joka on suhteutettu sen lentoasemalle tai lentoasemalta kuljettamien matkustajien määrään, vaikuttaa tehokkaimmalta rahoitustavalta.

(9) Lentoliikenteen harjoittajilta perittävät maksut olisi hyväksyttävä ja niitä olisi sovellettava täyttä avoimuutta noudattaen erityisesti sen varmistamiseksi, että maksut perustuvat vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettuun apuun eikä niitä käytetä lentoasemien pitäjien muiden toimintojen rahoittamiseen kuin niiden, jotka kytkeytyvät välittömästi avun antamiseen. Tämän vuoksi asiassa olisi sovellettava pääsystä maahuolinnan markkinoille yhteisön lentoasemilla 15 päivänä lokakuuta 1996 annettua neuvoston direktiiviä 96/67/EY [5], ja erityisesti sen kirjanpidon eriyttämistä koskevia säännöksiä, edellyttäen, että tämä ei ole ristiriidassa tämän asetuksen kanssa.

(10) Lentoasemien ja lentoliikenteen harjoittajien on vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettavaa apua järjestäessään otettava huomioon tämän asetuksen antamishetkellä Euroopan siviili-ilmailukonferenssin (ECAC) asiakirjan n:o 30 osassa I olevassa 5 jaksossa ja sen liitteissä sekä erityisesti sen liitteessä J vahvistetut liikuntarajoitteisten henkilöiden maahuolintaa koskevat käytännösäännöt.

(11) Lentoasemien pitäjien olisi uusia lentoasemia ja terminaaleja koskevista suunnitelmista päättäessään ja osana laajoja kunnostustöitä otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden tarpeet. Lentoliikenteen harjoittajien olisi vastaavasti otettava mahdollisuuksien mukaan heidän tarpeensa huomioon uusia ja äskettäin kunnostettuja lentokoneita koskevista suunnitelmista päättäessään.

(12) Yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta 24 päivänä lokakuuta 1995 annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 95/46/EY [6] olisi pantava tiukasti täytäntöön, jotta voidaan taata vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden yksityisyyden suoja ja varmistaa, että pyydetty tiedot palvelevat ainoastaan sitä tarkoitusta, että täytetään tässä asetuksessa vahvistetut avustusvelvoitteet, eikä niitä käytetä tätä palvelua tarvitsevia matkustajia vastaan.

(13) Kaikki lentomatkustajille annettavat tiedot olisi annettava myös vammaisten ja liikuntarajoitteisten saatavissa olevassa vaihtoehdoisessa muodossa, ja ne olisi annettava vähintään samoilla kielillä kuin muille matkustajille annettavat tiedot.

(14) Jos pyörätuoli tai jokin muu liikkumis- tai apuväline katoaa tai vahingoittuu lentoasemalla tapahtuvan käsittelyn tai lentokuljetuksen aikana, välineen omistavalle matkustajalle olisi maksettava korvaus kansainvälisten, yhteisön ja kansallisten säännösten mukaisesti.

(15) Jäsenvaltioiden olisi valvottava ja varmistettava, että tämän asetuksen säännöksiä noudatetaan, ja nimettävä asianmukainen elin tätä valvontatehtävää suorittamaan. Valvonta ei vaikuta vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuteen turvautua kansallisen lainsäädännön mukaisesti tuomioistuimenmenettelyyn.

(16) On tärkeää, että vammaisella tai liikuntarajoitteisella henkilöllä, joka katsoo, että tätä asetusta on rikottu, on mahdollisuus ilmoittaa asiasta tapauksen mukaan joko lentoaseman pitäjälle tai asianomaiselle lentoliikenteen harjoittajalle. Jollei vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilö pidä reagointia tyydyttävänä, hän voi tehdä asiasta valituksen asianomaisen jäsenvaltion nimeämälle elimelle tai nimeämille elimille.

(17) Lentoasemalla annettua apua koskevat valitukset olisi osoitettava sen jäsenvaltion nimeämälle tämän asetuksen täytäntöönpanosta vastaavalle elimelle tai elimille, jossa lentoasema sijaitsee. Lentoliikenteen harjoittajan antamaa apua koskevat valitukset olisi osoitettava tämän asetuksen täytäntöönpanosta vastaavalle elimelle tai vastaaville elimille, jonka tai jotka kyseiselle lentoliikenteen harjoittajalle toimiluvan myöntänyt jäsenvaltio on nimennyt.

(18) Jäsenvaltioiden olisi säädettävä tämän asetuksen rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja varmistettava, että niitä sovelletaan. Seuraamusten olisi oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia, ja niihin voi kuulua määrääminen korvauksien maksamisesta henkilölle, jota asia koskee.

(19) Jäsenvaltiot eivät voi riittävällä tavalla toteuttaa suunnitellun toiminnan tavoitteita, joita ovat korkean ja yhtäläisen suojelun ja avunannon tason takaaminen kaikissa jäsenvaltioissa sekä yhdenmukaisten olosuhteiden takaaminen taloudellisten toimijoiden toiminnalle yhtenäismarkkinoilla, vaan ne voidaan toiminnan laajuuden tai vaikutusten vuoksi saavuttaa paremmin yhteisön tasolla, joten yhteisö voi toteuttaa toimenpiteitä perustamissopimuksen 5 artiklassa vahvistetun toissijaisuusperiaatteen mukaisesti.

Mainitussa artiklassa vahvistetun suhteellisuusperiaatteen mukaisesti tässä asetuksessa ei ylitetä sitä, mikä on näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tarpeen.

(20) Tässä asetuksessa kunnioitetaan perusoikeuksia ja noudatetaan erityisesti Euroopan unionin perusoikeuskirjassa tunnustettuja periaatteita.

(21) Espanjan kuningaskunta ja Ison-Britannian ja Pohjois-Irlannin yhdistynyt kuningaskunta sopivat Lontoossa 2 päivänä joulukuuta 1987 ulkoministereidensä antamalla yhteisellä julkilausumalla Gibraltarin lentoasemaa koskevan tiiviimmän yhteistyön järjestelyistä. Järjestelyjä ei ole vielä otettu käyttöön,

OVAT ANTANEET TÄMÄN ASETUKSEN:

1 artikla

Tarkoitus ja soveltamisala

1. Tässä asetuksessa vahvistetaan lentoliikenteessä matkustavien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden suojelua ja avustamista koskevat säännöt, jotta näitä henkilöitä voidaan suojella syrjinnältä ja jotta voidaan varmistaa, että he saavat apua.
2. Tämän asetuksen säännöksiä sovelletaan vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin henkilöihin, jotka käyttävät tai aikovat käyttää kaupallisia lentoliikennepalveluja ja jotka lähtevät lentoasemalta, kulkevat lentoaseman kautta tai saapuvat lentoasemalle, joka sijaitsee perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla jäsenvaltion alueella.
3. Tämän asetuksen 3, 4 ja 10 artiklaa sovelletaan myös matkustajiin, jotka lähtevät kolmannessa maassa sijaitsevalta lentoasemalta jäsenvaltion alueella sijaitsevalle ja perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla lentoasemalle, jos kyseisestä lennosta vastaa yhteisön lentoliikenteen harjoittaja.
4. Tämä asetus ei vaikuta matkustajien oikeuksiin, joista säädetään direktiivissä 90/314/ETY ja asetuksen (EY) N:o 261/2004 nojalla.
5. Jos tämän asetuksen säännökset ovat ristiriidassa direktiivin 96/67/EY säännösten kanssa, asiassa sovelletaan tätä asetusta.
- 6 Tämän asetuksen soveltaminen Gibraltarin lentoasemaan ei vaikuta Espanjan kuningaskunnan eikä Ison-Britannian ja Pohjois-Irlannin yhdistyneen kuningaskunnan oikeudellisiin kantoihin, jotka koskevat kyseisen lentoaseman sijaintialueen suvereniteetista käytävää kiistaa.
7. Asetuksen soveltamista Gibraltarin lentoasemaan lykätään kunnes Espanjan kuningaskunnan ja Ison-Britannian ja Pohjois-Irlannin yhdistyneen kuningaskunnan ulkoministereiden 2 päivänä joulukuuta 1987 antamassa yhteisessä julkilausumassa tarkoitetut järjestelyt on otettu käyttöön. Espanjan ja Yhdistyneen kuningaskunnan hallitukset ilmoittavat neuvostolle päivämäärän, jona järjestelyt otetaan käyttöön.

2 artikla

Määritelmät

Tässä asetuksessa tarkoitetaan

- a) "vammaisella tai liikuntarajoitteisella henkilöllä" henkilöä, jonka liikuntakyky on hänen kulkuneuvoja käyttäessään rajoittunut (pysyvän tai väliaikaisen sensorisen tai motorisen) fyysisen vamman, kehitysvamman tai älyllisen vajavaisuuden tai jonkin muun vamman tai iän takia ja jonka tilanne edellyttää asianmukaista huomiota ja kaikille matkustajille tarjolla olevien palvelujen mukauttamista kyseisen henkilön erityisiin tarpeisiin;
- b) "lentoliikenteen harjoittajalla" lentoliikenneyritystä, jolla on voimassa oleva liikennelupa;
- c) "lennosta vastaavalla lentoliikenteen harjoittajalla" lentoliikenteen harjoittajaa, joka suorittaa tai aikoo suorittaa lennon joko matkustajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti tai sellaisen toisen oikeushenkilön tai luonnollisen henkilön puolesta, joka on tehnyt matkustajan kanssa sopimuksen;
- d) "yhteisön lentoliikenteen harjoittajalla" lentoliikenteen harjoittajaa, jolla on voimassa oleva liikennelupa, jonka jäsenvaltio on myöntänyt yhteisön lentoliikenteen harjoittajien toimiluvista 23 päivänä heinäkuuta 1992 annetun neuvoston asetuksen (ETY) N:o 2407/92 [7] mukaisesti;
- e) "matkanjärjestäjällä" direktiivin 90/314/ETY 2 artiklan 2 ja 3 kohdassa tarkoitettua matkanjärjestäjää tai välittäjää, lukuun ottamatta lentoliikenteen harjoittajaa;
- f) "lentoaseman pitäjällä" tai "hallintoelimellä" yhteisöä, jolle kansallisen lainsäädännön nojalla on annettu tehtäväksi huolehtia erityisesti lentoaseman infrastruktuurien hallinnasta sekä useiden eri tahojen toiminnan yhteensovittamisesta ja valvonnasta kyseisellä lentoasemalla tai kyseisessä lentoasemajärjestelmässä;
- g) "lentoaseman käyttäjällä" luonnollista tai oikeushenkilöä, joka kuljettaa lentoteitse matkustajia kyseiselle lentoasemalle tai kyseiseltä lentoasemalta;
- h) "lentoaseman käyttäjien komitealla" komiteaa, joka koostuu lentoaseman käyttäjien tai niitä edustavien järjestöjen edustajista;
- i) "varauksella" sitä, että matkustajalla on lippu tai muu todiste, joka osoittaa, että lentoliikenteen harjoittaja tai matkanjärjestäjä on hyväksynyt ja rekisteröinyt kyseisen varauksen;
- j) "lentoasemalla" maa-aluetta, joka on erityisesti tarkoitettu ilma-alusten laskeutumiseen, lentoonlähtöön ja maassa liikkumiseen, mukaan luettuina näissä toiminnoissa tarvittavat lentoliikenteen ja lentoliikennepalvelujen edellyttämät lisälaitteet, kuten kaupallisissa lentoliikennepalveluissa tarvittavat lisälaitteet;
- k) "lentoaseman pysäköintialueella" lentoaseman alueella tai lentoaseman pitäjän välittömässä hallinnassa olevaa pysäköintialuetta, joka on tarkoitettu kyseistä lentoasemaa käyttävien matkustajien tarpeisiin;
- l) "kaupallisella lentoliikennepalvelulla" lentoliikenteen harjoittajan säännöllisessä tai ei-säännöllisessä lentoliikenteessä tarjoamaa matkustajien kuljetuspalvelua, jota tarjotaan suurelle yleisölle vastiketta vastaan joko itsenäisenä kokonaisuutena tai osana suurempaa kokonaisuutta.

3 artikla

Kuljettamisesta kieltäytymisen estäminen

Lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja tai matkanjärjestäjä ei saa vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella kieltäytyä

a) hyväksymästä varausta tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvalta lentoasemalta lähtevälle lennolle tai tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvalla lentoasemalla saapuvalla lennolle;

b) ottamasta ilma-alukseen tällaiselta lentoasemalta lähtevää vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä edellyttäen, että tällä on voimassaoleva lippu ja varaus.

4 artikla

Poikkeukset, erityisehdot ja tiedottaminen

1. Se estämättä, mitä 3 artiklassa säädetään, lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja tai matkanjärjestäjä voi kieltäytyä hyväksymästä varausta vammaisuuden tai liikuntarajoitteisuuden perusteella tai evätä vammaiselta tai liikuntarajoitteiselta henkilöltä pääsyn lennolle

a) jos se on välttämätöntä sovellettavien kansainvälisten, yhteisön tai kansallisten säädösten tai kyseiselle lentoliikenteen harjoittajalle lentotoimintaluvan myöntäneen viranomaisen turvallisuusvaatimusten noudattamiseksi;

b) jos ilma-aluksen tai sen ovien koko tekee vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön ilma-alukseen nousun ja kuljettamisen fyysisesti mahdottomaksi.

Jos varausta on kieltäydytty hyväksymästä ensimmäisen alakohdan a tai b alakohdan mukaisten syiden perusteella, lentoliikenteen harjoittajan, tämän edustajan tai matkanjärjestäjän on toteutettava kohtuulliset toimenpiteet, jotta kyseiselle henkilölle voidaan tarjota hyväksyttävissä oleva vaihtoehto.

Vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle, jolta on evätty pääsy ilma-alukseen vammaisuuden tai liikuntakyvyttömyyden perusteella, sekä hänen seurassaan tämän artiklan 2 kohdan mukaisesti olevalle henkilölle on tarjottava oikeus korvaukseen tai uudelleenreititykseen asetuksen (EY) N:o 261/2004 8 artiklan mukaisesti. Paluulentoa tai uudelleenreititystä koskeva oikeus edellyttää kaikkien turvallisuusvaatimusten täyttämistä.

2. Lentoliikenteen harjoittaja, tämän edustaja tai matkanjärjestäjä voi 1 kohdan ensimmäisen alakohdan a alakohdan mukaisten ehtojen täytyessä vaatia, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön seurassa on oltava henkilö, joka kykenee antamaan kyseisen henkilön tarvitsemaa apua.

3. Lentoliikenteen harjoittajan tai tämän edustajan on annettava saatavissa olevassa muodossa, ja vähintään samoilla kielillä kuin muillekin matkustajille, turvallisuussäännöt, joita se soveltaa vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettamiseen, sekä tiedot kaikista tällaisten henkilöiden tai liikkumisvälineiden kuljettamista koskevista rajoituksista, jotka johtuvat ilma-aluksen koosta. Matkanjärjestäjän on annettava saataville järjestämiinsä, myymiinsä tai myytäväksi

tarjoamiinsa matkapaketteihin, pakettilomiin ja pakettikiertomatkoihin sisältyviin lentoihin liittyvät turvallisuussäännöt ja rajoitukset.

4. Kun lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja tai matkanjärjestäjä soveltaa edellä 1 tai 2 kohdassa säädettyjä poikkeuksia, sen on ilmoitettava heti kyseiselle vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle poikkeusjärjestelyn syyt. Lentoliikenteen harjoittajan tai tämän edustajan tai matkanjärjestäjän on pyynnöstä ilmoitettava nämä syyt vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle kirjallisesti viiden arkipäivän kuluessa pyynnön esittämisestä.

5 artikla

Saapumis- ja poistumispisteiden osoittaminen

1. Lentoaseman pitäjän on yhteistyössä lentoaseman käyttäjien (lentoaseman käyttäjien komitean kautta, jos sellainen on olemassa) sekä vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä edustavien järjestöjen kanssa määrättävä lentoaseman alueella tai lentoaseman pitäjän välittömässä valvonnassa olevassa pisteessä sekä terminaalirakennuksessa että sen ulkopuolella olevat saapumis- ja poistumispisteet, joissa vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt voivat helposti ilmoittaa saapumisestaan lentoasemalle ja pyytää apua.

2. Edellä 1 kohdassa mainitut saapumis- ja poistumispisteet on merkittävä selvästi ja niissä on oltava saatavissa olevassa muodossa perustiedot lentoasemasta.

6 artikla

Tiedonvälitys

1. Lentoliikenteen harjoittajien, näiden edustajien tai matkanjärjestäjien on toteutettava kaikki tarpeelliset toimenpiteet, jotta voidaan ottaa vastaan ilmoituksia vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden avuntarpeesta kaikissa myyntipisteissä, jotka sijaitsevat perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvilla jäsenvaltioiden alueilla, puhelin- ja Internet-myynti mukaan luettuina.

2. Kun lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja tai matkanjärjestäjä saa 48 tuntia ennen lennon julkistettua lähtöaikaa ilmoituksen avuntarpeesta, sen on välitettävä kyseinen ilmoitus vähintään 36 tuntia ennen lennon ilmoitettua lähtöaikaa

a) lähtö-, saapumis- ja kauttakulkulentoasemien pitäjille; ja

b) lennosta vastaavalle lentoliikenteen harjoittajalle, jos varausta ei ole tehty kyseiselle lentoliikenteen harjoittajalle, paitsi jos lentoliikenteen harjoittajan nimi ei ole tiedossa ilmoituksen tekohetkellä, jossa tapauksessa tieto on välitettävä niin pian kuin mahdollista.

3. Kaikissa muissa kuin 2 kohdassa mainituissa tapauksissa lentoliikenteen harjoittajan tai tämän edustajan taikka matkanjärjestäjän on välitettävä tieto mahdollisimman pian.

4. Lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on mahdollisimman pian lennon lähdön jälkeen ilmoitettava määrälentoaseman pitäjälle, jos tämä sijaitsee perustamissopimuksen soveltamisalaan kuuluvalla jäsenvaltion alueella, lennolla mukana olevien liitteessä I määriteltyä apua tarvitsevien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden lukumäärä ja tarvittavan avun luonne.

7 artikla

Oikeus avunsaantiin lentoasemilla

1. Kun vammaisen tai liikuntarajoitteinen henkilö saapuu lentoasemalle lentomatkaa varten, lentoaseman pitäjän vastuulla on varmistaa liitteessä I määritellyn avun antaminen siten, että kyseinen henkilö pääsee lennolle, jolle hänellä on varaus, edellyttäen, että henkilön erityisestä avuntarpeesta on ilmoitettu lentoliikenteen harjoittajalle tai tämän edustajalle taikka matkanjärjestäjälle vähintään 48 tuntia ennen lennon julkistettua lähtöaikaa. Tämä ilmoitus kattaa myös paluulennon, jos meno- ja paluulennosta on sovittu saman lentoliikenteen harjoittajan kanssa.
2. Jos on tarve käyttää hyväksytyä avustuskoiraa, se otetaan mukaan lennolle, jos asiasta on ilmoitettu lentoliikenteen harjoittajalle tai tämän edustajalle taikka matkanjärjestäjälle, ilma-aluksissa kuljetettavista avustuskoirista mahdollisesti annettuja kansallisia säännöksiä noudattaen.
3. Jos 1 kohdan mukaista ilmoitusta ei ole tehty, lentoaseman pitäjän on toteutettava kaikki kohtuulliset toimenpiteet antaakseen liitteessä I määriteltyä apua siten, että kyseinen henkilö pääsee lennolle, jolle hänellä on varaus.
4. Edellä 1 kohdassa annettuja säännöksiä sovelletaan sillä edellytyksellä, että
 - a) henkilö ilmoittautuu lähtöselvitykseen
 - i) siinä määräajassa, jonka lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja taikka matkanjärjestäjä on etukäteen kirjallisesti (mukaan lukien sähköisesti) ilmoittanut; tai
 - ii) jos määräaikaa ei ole ilmoitettu, viimeistään yhtä tuntia ennen julkistettua lähtöaikaa; tai
 - b) henkilö saapuu 5 artiklan mukaisesti määrättyyn pisteeseen lentoasema-alueella
 - i) siinä määräajassa, jonka lentoliikenteen harjoittaja tai tämän edustaja taikka matkanjärjestäjä on etukäteen kirjallisesti (mukaan lukien sähköisesti) ilmoittanut, tai
 - ii) jos määräaikaa ei ole ilmoitettu, viimeistään kaksi tuntia ennen julkistettua lähtöaikaa.
5. Kun vammaisen tai liikuntarajoitteinen henkilö kulkee tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvan lentoaseman kautta tai lentoliikenteen harjoittaja tai matkanjärjestäjä siirtää hänet jollekin toiselle lennolle siltä lennolta, jolle hänellä on varaus, lentoaseman pitäjän vastuulla on varmistaa liitteessä I määritellyn avun antaminen siten, että kyseinen henkilö pääsee lennolle, jolle hänellä on varaus.
6. Kun vammaisen tai liikuntarajoitteinen henkilö saapuu lentäen tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvalla lentoasemalla, lentoaseman pitäjä on vastuussa liitteessä I määritellyn avun antamisesta siten, että kyseinen henkilö pääsee 5 artiklassa tarkoitettuun poistumispaikkaan lentoasemalta.
7. Annettava apu on mahdollisuuksien mukaan sovittava kunkin matkustajan erityisiin tarpeisiin.

8 artikla

Vastuu avun antamisesta lentoasemilla

1. Lentoaseman pitäjä on vastuussa liitteessä I määritellyn avun tarjoamisesta vammaisille tai liikuntarajoitteisille henkilöille ilman lisäkustannuksia.
2. Lentoaseman pitäjä voi antaa apua itse. Vaihtoehtoisesti lentoaseman pitäjä voi vastuunsa kantaen ja aina 9 artiklan 1 kohdassa tarkoitettuja laatuvaatimuksia noudattaen tehdä yhden tai useamman osapuolen kanssa sopimuksen avun tarjoamisesta. Lentoaseman pitäjä voi yhteisymmärryksessä lentoaseman käyttäjien kanssa lentoaseman käyttäjien komitean kautta, jos sellainen on olemassa, tehdä tällaisen sopimuksen tai useampia sopimuksia omasta aloitteestaan tai muun muassa lentoliikenteen harjoittajan pyynnöstä ja ottaen huomioon kyseisen lentoaseman olemassa olevat palvelut. Jos lentoaseman pitäjä epää tällaisen pyynnön, sen on perusteltava epäminen kirjallisesti.
3. Lentoaseman pitäjä voi syrjimättömin perustein periä lentoasemaa käyttäviltä lentoliikenteen harjoittajilta erityismaksun tämän avun rahoittamiseksi.
4. Erityismaksun on oltava kohtuullinen, kustannusperusteinen ja avoin, ja lentoaseman pitäjän on määrättävä se yhteisymmärryksessä lentoaseman käyttäjien kanssa lentoaseman käyttäjien komitean kautta, jos sellainen on olemassa, tai muun asianomaisen tahon kautta. Maksu on jaettava lentoasemaa käyttävien lentoliikenteen harjoittajien kesken suhteessa siihen matkustajien kokonaismäärään, jonka kukin niistä kuljettaa kyseiselle lentoasemalle ja kyseiseltä lentoasemalta.
5. Lentoaseman pitäjän on pidettävä vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustustoimintojen kirjanpito erillään muiden toimintojensa kirjanpidosta vallitsevan liiketavan edellyttämällä tavalla.
6. Lentoaseman pitäjän on asetettava lentoaseman käyttäjien komitean kautta, jos sellainen on olemassa, tai muun asianomaisen tahon kautta lentoaseman käyttäjien sekä 14 artiklassa tarkoitetun elimen tai tarkoitettujen elinten saataville tarkastettu vuotuinen yleiskatsaus vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden avustamisesta saaduista maksuista ja siitä aiheutuneista kuluista.

9 artikla

Avunannon laatuvaatimukset

1. Lukuun ottamatta lentoasemia, joiden vuotuinen liikennemäärä on vähemmän kuin 150000 kaupallisen liikenteen matkustajaa, lentoaseman pitäjän on vahvistettava laatuvaatimukset liitteessä I määritellylle avulle ja määritettävä niiden noudattamiseksi tarvittavat voimavarat yhteisymmärryksessä lentoaseman käyttäjien (lentoaseman käyttäjien komitean kautta, jos sellainen on olemassa) sekä vammaisia ja liikuntarajoitteisia matkustajia edustavien järjestöjen kanssa.
2. Näitä vaatimuksia asetettaessa on otettava täysimääräisesti huomioon kansainvälisesti tunnustetut toimintatavat ja käytäntösäännöt, jotka koskevat vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljettamisen helpottamista, erityisesti liikuntarajoitteisten henkilöiden maahuolintaa koskevat Euroopan siviili-ilmailukonferenssin käytäntösäännöt.

3. Lentoaseman pitäjän on julkaistava laatuvaatimuksensa.

4. Lentoliikenteen harjoittaja ja lentoaseman pitäjä voivat sopia, että lentoaseman pitäjä tarjoaa kyseisen lentoliikenteen harjoittajan lentoasemalle ja lentoasemalta kuljettamille matkustajille korkeampilaatuista apua kuin 1 kohdassa mainituissa vaatimuksissa määritellään tai ylimääräisiä palveluja liitteessä I mainittujen palvelujen lisäksi.

5. Näiden rahoittamiseksi lentoaseman pitäjä voi periä lentoliikenteen harjoittajalta 8 artiklan 3 kohdassa tarkoitetun maksun lisäksi ylimääräistä maksua, jonka on oltava kustannusperusteinen ja avoin; ennen maksun määräämistä on kuultava kyseistä lentoliikenteen harjoittajaa.

10 artikla

Lentoliikenteen harjoittajien antama apu

Lentoliikenteen harjoittajan on annettava liitteessä II määriteltyä apua ilman lisäkustannuksia vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle, joka lähtee tämän asetuksen soveltamisalaan kuuluvalta lentoasemalta tai saapuu sellaiselle taikka kulkee sellaisen kautta, edellyttäen, että kyseinen henkilö täyttää 7 artiklan 1, 2 ja 4 kohdassa asetetut ehdot.

11 artikla

Koulutus

Lentoliikenteen harjoittajien ja lentoaseman pitäjien on

a) varmistettava, että henkilöstö (sekä niiden oma henkilöstö että sellaisen yrityksen henkilöstö, jonka kanssa niillä on sopimus), joka antaa suoraa apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille, tietää, miten kohdata usealla eri tavalla vammaisten tai liikuntarajoitteisten henkilöiden yksilölliset tarpeet;

b) tarjottava kaikelle henkilöstölleen, joka on suoraan tekemisissä matkustajien kanssa, vammaisten yhdenvertaisuutta koskevaa ja vammaisuuteen liittyvää tietoisuutta lisäävää koulutusta; ja

c) varmistettava, että kaikki uudet työntekijät osallistuvat työhönoton yhteydessä vammaisuuteen liittyvään koulutukseen ja että henkilöstölle järjestetään tarvittaessa täydennyskoulutustilaisuuksia.

12 artikla

Korvaus kadonneista tai vahingoittuneista pyörätuoleista, muista liikkumisvälineistä ja apuvälineistä

Jos pyörätuoli tai jokin muu liikkumis- tai apuväline katoaa tai vahingoittuu lentoasemalla tapahtuvan käsittelyn tai lentokuljetuksen aikana, välineen omistavalle matkustajalle on maksettava korvaus kansainvälisten, yhteisön ja kansallisten säännösten mukaisesti.

13 artikla

Velvollisuuksista luopumista koskeva kielto

Tämän asetuksen mukaisia vammaisiin ja liikuntarajoitteisiin henkilöihin kohdistuvia velvollisuuksia ei voida rajoittaa eikä niistä voida luopua.

14 artikla

Täytäntöönpanosta vastaava elin ja sen tehtävät

1. Kunkin jäsenvaltion on nimettävä elin tai elimiä vastaamaan tämän asetuksen täytäntöönpanon valvonnasta jäsenvaltion alueella sijaitsevilta lentoasemilta lähtevien ja niille saapuvien lentojen osalta. Tämän elimen tai näiden elimien on toteutettava tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksia kunnioitetaan, 9 artiklan 1 kohdassa tarkoitettujen laatuvaatimusten noudattaminen mukaan luettuna. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava nimetty elin tai nimetyt elimet komissiolle.

2. Jäsenvaltioiden on tarvittaessa säädettävä, että edellä 1 kohdassa tarkoitettujen nimettyjen täytäntöönpanoelimien varmistavat myös 8 artiklan säännösten moitteettoman täytäntöönpanon, maksuja koskevat määräykset mukaan luettuina, jotta vältetään vilpillinen kilpailu. Ne voivat myös nimetä erityisen elimen tätä varten.

15 artikla

Valitusmenettely

1. Jos vammaisen tai liikuntarajoitteinen henkilö katsoo, että tätä asetusta on rikottu, hän voi ilmoittaa asiasta tapauksen mukaan joko lentoaseman pitäjälle tai lentoliikenteen harjoittajalle, jota asia koskee.

2. Jollei vammaisen tai liikuntarajoitteinen henkilö pidä reagointia tyydyttävänä, mille tahansa 14 artiklan 1 kohdan mukaisesti nimetyille elimille tai nimetyille elimille tai muulle jäsenvaltion nimeämälle toimivaltaiselle elimelle voidaan tehdä valituksia tämän asetuksen väitetystä rikkomisesta.

3. Jäsenvaltion elimen, joka vastaanottaa toisen jäsenvaltion nimeämän elimen toimivaltaan kuuluvan asiaa koskevan valituksen, on toimitettava valitus kyseisen toisen jäsenvaltion elimelle.

4. Jäsenvaltioiden on toteutettava toimenpiteitä tiedottaakseen vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille heille tämän asetuksen nojalla kuuluvista oikeuksista ja mahdollisuudesta tehdä valituksia nimetyille elimille tai nimetyille elimille.

16 artikla

Seuraamukset

Jäsenvaltioiden on säädettävä tämän asetuksen rikkomiseen sovellettavista seuraamuksista ja toteutettava kaikki tarvittavat toimenpiteet sen varmistamiseksi, että säädökset pannaan täytäntöön. Seuraamusten on oltava tehokkaita, oikeasuhteisia ja varoittavia. Jäsenvaltioiden on ilmoitettava näistä säännöksistä komissiolle ja ilmoitettava niiden muutoksista viipymättä.

17 artikla

Kertomus

Komissio antaa Euroopan parlamentille ja neuvostolle 1 päivään tammikuuta 2010 mennessä kertomuksen tämän asetuksen toimivuudesta ja vaikutuksista. Kertomukseen liitetään tarvittaessa lainsäädäntöehdotuksia tämän asetuksen säännösten yksityiskohtaisemmasta täytäntöönpanosta tai sen muuttamisesta.

18 artikla

Voimaantulo

Tämä asetus tulee voimaan kahdentenkymmenentenä päivänä sen jälkeen, kun se on julkaistu Euroopan unionin virallisessa lehdessä.

Sitä sovelletaan 26 päivästä heinäkuuta 2008 alkaen lukuun ottamatta 3 ja 4 artiklaa, joita sovelletaan 26 päivästä heinäkuuta 2007 alkaen.

Tämä asetus on kaikilta osiltaan velvoittava, ja sitä sovelletaan sellaisenaan kaikissa jäsenvaltioissa.

Tehty Strasbourgissa 5 päivänä heinäkuuta 2006.

Euroopan parlamentin puolesta

Puhemies J. Borrell fontelles

Neuvoston puolesta

Puheenjohtaja P. Lehtomäki

[1] EUVL C 24, 31.1.2006, s. 12.

[2] Euroopan parlamentin lausunto, annettu 15. joulukuuta 2005 (ei vielä julkaistu virallisessa lehdessä) ja neuvoston päätös, tehty 9. kesäkuuta 2006.

[3] EYVL L 158, 23.6.1990, s. 59.

[4] EUVL L 46, 17.2.2004, s. 1.

[5] EYVL L 272, 25.10.1996, s. 36, direktiivi sellaisena kuin se on muutettuna Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EY) N:o 1882/2003 (EUVL L 284, 31.10.2003, s. 1).

[6] EYVL L 281, 23.11.1995, s. 31, direktiivi sellaisena kuin se on muutettuna asetuksella (EY) N:o 1882/2003.

[7] EYVL L 240, 24.8.1992, s. 1.