

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА

Бр. 070-544-1238/08
06. 08 20 08 год.
БЕОГРАД
Одговор

Jat Airways ●●●
Акционарско друштво за ваздушни саобраћај
Jat Airways
КАБИНЕТ ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА
Бр. 23/6625
04-08-2008 год.
Београд

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА
Ул. Милутина Миланковића број 106
11070 Београд

ПРЕДМЕТ: Одговор на Ваш Допис, 02 Број: 070-544-1238/08.

Поштовани,

Поводом Вашег Дописа, под горе наведеним пословним бројем, од 16.07.2008. године, информишемо Вас о следећем:

"Jat Airways" своју делатност обавља на основу прописа који спадају у корпус ваздухопловног права међународног и домаћег карактера, а као најбитнији извори права из ове области су: Закон о ваздушном саобраћају, Закон о облигационим односима и основама својинско правних односа у ваздушном саобраћају и IATA (International Air Transport Association) резолуцијама и препорукама.

Образац који сте нам доставили уз Ваш Допис је постојао у ранијим Јатовим компанијским прописима и сходно њима био је примењиван, међутим, намена му није била за случајеве особа са хендикепом, већ за превоз болесника, најчешће на носилима и у колицима која се уносе у ваздухоплов. На основу новије међународне праксе везане за права путника, образац "Изјава о обештећењу" је у Јату укинут и дат је налог да се као такав избаци из свих Јатових приручника (Manual-a, којима се утврђује процедура по појединим сегментима рада одређених целина у Јату). Да предметни образац није у редовној употреби, види се и по старом лого-у Јата у његовом горњем левом углу (подсећамо да је лого и назив Јата измењен у јуну 2003. године). Дакле, у конкретном случају, ради се о појединачном пропусту, а не правилу по коме Компанија ради. Надаље, истичемо, да не треба заборавити, да осим Јатових пословница и представништава, Јатове карте продаје и велика мрежа агената и да постоји могућност да је неко од њих применио одавно застарела правила. Наиме, приликом куповине карте, путник треба да пријави колица, како би агенција (агент) издала захтев за уношење колица у авион, а увожење колица до путничког седишта дозвољено је само са потврдом путничког лекара. Такође, потребно је скренути и пажњу и на чињеницу, да је предметни образац попуњен без имена и презимена и као такав не може да производи правно дејство.

Из разлога безбедности, као основног начела цивилног ваздухопловства, како путника у колицима, осталих путника, а тако и посаде, све авиокомпаније, па и Јат, имају посебну процедуру за путнике у колицима и на носилима (без обзира да ли се ради о болесницима или хендикепиранима), јер превоз колица и носила која се уносе у авион захтева додатну пажњу. Ова посебна процедура подразумева: најаву од стране путника већ у току резервације; проверу и потврду расположивости места на одређеном лету; организовање прихвата путника у колицима/носилима; њихово превозење/преношење и пратња до самог авиона; у случају путника у колицима - на улазу у авион пребацивање у специјалну носиљку у којој се путник преноси до свог путничког седишта, као и исту такву процедуру на одредишном аеродрому. Оваква сложена процедура се мора детаљно испоштовати да би се превоз путника у колицима или на носилима обавио по свим правилима и без проблема било за њега, остале путнике или посаду. У пракси се, међутим, дешава да путник не пријави уредно колица или нема прописану медицинску потврду, односно документацију. Дакле, ако тај податак не постоји у резервацији, јер га путник није пријавио, сви даљи кораци око прихвата путника су доведени у питање. Каснијом провером је утврђено да се управо то десило и у случају путнице Љ. М. на конкретном лету, која осим што није обавестила Јат да жели да користи колица, није имала ни прописану лекарску потврду.

Подаци о резервацији и процедури прихвата за путницу Љ. М. су следећи:

- карте за три путника су купљене у једној путничкој агенцији у Тузли, при чему није унет податак о колицима (а ту процедуру путница сигурно добро познаје, с озбиром на чињеницу да врло често путује авионом);
- путница се пријавила на лет и пошто је била у колицима, а без најаве и без лекарске потврде, Јат је учинио компромис па је на основу горњег обрасца позван аеродромски лекар који је урадио преглед и дао одобрење да може да се укрца у авион и лети. Такође, лекар је дао и потврду да треба да увезе колица у авион, пошто чланови посаде из строгих безбедносних разлога немају право да на лицу места одлучују да ли ненајављена колица могу да уђу у авион или не;
- коначно, путница је добила одобрење за укрцавање, упркос томе што није поседовала потребну документацију нити је пријавила колица. Јат је имао право да једноставно одбије да је прими на лет, јер уобичајена правила процедуре прихвата нису испоштована.

На основу изнетог, мишљења смо да се из свега горе наведеног, може видети да се не ради о дискриминацији хендикепиране особе од стране Јата, већ о компромисном решењу да би се путница ипак примила на одлет. Посебно подсећамо и истичемо, да у цивилном ваздухопловству важе веома строга правила, која се не смеју кршити, прескакати нити импровизовати, а све због безбедности путника, посаде и ваздухоплова.

Када је реч о односу Јата према хендикепираним особама, он се може илустровати чињеницом да је Јат до сада превезао много специјалних група хендикепираних путника, у првом реду дистрофичара и паралигичара, најчешће на летовима до Москве, Скопја, као и Ларнаке, где су деца одлазила на лечење, што увек захтева посебну процедуру организације таквих летова и сарадњу многих Јатових целина. Најчешће се оваквим групама путника одобравају и посебни попусти, што свакако не иде у прилог тврдњама о дискриминацији. Надаље, кабинско особље Јата, обучено је да увек помаже таквим путницима при смештају, одвођењу у тоалет, а постоји и начин конверзације који подразумева да се члан посаде дискретно постави у видокруг путника, баш да се он не би осећао дискриминисаним. О напред наведеном се у Јату одувек посебно водило рачуна, а наша искуства показују да су ови путници увек задовољни третманом, и увек се посебно захваљују на изласку из авиона. У том смислу, у прилогу дописа достављамо: Изјаву Ивана Пластића, новинара РТС-а, уредника емисије "Пут хуманизма" и Изјаву Жељка Илића, из Форума младих са хендикепом.

Такође, истичемо да се дешава да се наши путници сами пријаве да су слабије покретни, а то су углавном старији људи који се не сналазе на иностраним аеродромима, па им је лакше да им се обезбеди посебан третман како би наставили своје летове и путовање. Тај третман подразумева да их надлежне службе одвезу до њиховог авиона којим настављају летове.

Образац који је достављен уз Ваш допис је избрисан и из Приручника у коме се грешком задржао, истог дана када је тај пропуст уочен, а одмах затим је послато још једном подсећање свим Јатовим целинама да образац више није у употреби.

На основу изнетог, надамо се да смо Вам пружили опсежне информације које би биле довољне да илуструју како став Јата према хендикепираним путницима, а тако и чињеницу да се у конкретном случају није радило о дискриминацији, већ о компромису да би се путница ипак укrcала на свој лет.

С поштовањем,

В.Д. ГЕНЕРАЛНОГ ДИРЕКТОРА:

Саша Влаисављевић

