



EUROPÄISCHE KOMMISSION

MEMO

Brüssel, den 14. Juni 2012

Passagierrechte: Was Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität wissen sollten

Die Europäische Kommission hat Leitlinien veröffentlicht, in denen die Rechte präzisiert werden, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flugreisen genießen. Die Veröffentlichung erfolgt vor den Paralympischen Spielen 2012, einem der weltweit größten Sportereignisse, das diesen Sommer in London ausgetragen wird. Ziel ist es, den teilnehmenden Sportlern und den vielen EU-Bürgern mit eingeschränkter Mobilität, die auf Flugreisen noch immer mit Problemen konfrontiert sind, das Reisen zu erleichtern. Den Leitlinien liegt eine eingehende Bewertung der Verordnung über die Rechte von behinderten und in ihrer Mobilität eingeschränkten Flugreisenden¹ zugrunde.

Worin besteht das Problem?

Die EU-Rechtsvorschriften über Passagierrechte sind seit nunmehr über vier Jahren in Kraft. Es gibt aber nach wie vor noch eine Reihe praktischer Schwierigkeiten und offener Fragen sowohl für die Luftfahrtunternehmen und Flughäfen, als auch für behinderte und in ihrer Mobilität eingeschränkte Flugreisende.

Zu häufig noch werden Flugreisende ohne Grund abgewiesen oder es werden ihnen bei der Buchung oder Beförderung wegen unklar begründeter Sicherheitsbedenken Beschränkungen auferlegt (siehe unten).

Viele Flugreisende sind sich über ihre Rechte nicht im Klaren.

Nur ein geringer Anteil der Fluggäste (40 %) meldet die Hilfebedürfnisse vor der Reise an. Den Flughäfen und den Luftfahrtunternehmen bereitet dies bei der Erbringung der Hilfeleistungen erhebliche Probleme.

Aufgrund der uneinheitlichen Anwendung der Vorschriften sehen sich Flugreisende unterschiedlichen Anforderungen und Beschränkungen von Seiten der Flughäfen und Luftfahrtunternehmen ausgesetzt.

¹ Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Hier einige Beispiele:

- Einem ranghohen UN-Beamten wurde auf einem Flug von London Heathrow nach Genf die Beförderung verweigert, weil er ohne Begleitperson reiste. Bei dem Beamten handelte es sich um einen querschnittsgelähmten Vielflieger, der seit 15 Jahren unbegleitet Flugreisen unternimmt.
- Drei Fluggästen wurde auf französischen Inlandsflügen die Beförderung verweigert, weil sie unbegleitet waren. Später erhoben sie gegen diese Entscheidung Klage und erhielten Recht. Gegen das Luftfahrtunternehmen und den Bodenabfertigungsdienstleister wurden wegen Missachtung der Vorschriften hohe Geldbußen verhängt.

Welche Vorschriften gelten derzeit?

Die EU-Rechtsvorschriften zu Fluggastrechten gelten seit Juli 2008 (Verordnung (EG) Nr. 1107/2006) und schreiben vor, dass niemand aufgrund von Behinderung oder eingeschränkter Mobilität diskriminiert werden darf. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben Anspruch darauf, zu denselben Bedingungen reisen zu können wie nicht in ihrer Mobilität eingeschränkte Passagiere.

Diese Rechte umfassen u. a.:

- Nichtdiskriminierung bei Buchung und Flugscheinkauf
- Flugreisen zu den gleichen Bedingungen, wie sie für die übrigen Passagiere gelten
- Unterrichtung über die von den Luftfahrtunternehmen geltend gemachten Sicherheitsvorschriften
- Unentgeltliche Hilfeleistungen im Flughafen und an Bord
- Unentgeltliche Beförderung von bis zu zwei Mobilitätshilfen.

Um diese Rechte in Anspruch nehmen zu können, müssen behinderte und in ihrer Mobilität eingeschränkte Flugreisende Folgendes beachten:

Entscheidend ist es, dass Sie dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen Ihre besonderen Bedürfnisse mindestens 48 Stunden vor dem Flug mitteilen. Die Leitungsorgane der Flughäfen werden daraufhin entsprechend unterrichtet und sind für die Erbringung der Hilfeleistung bis zum Flugsteig und zu Ihrem Sitzplatz an Bord verantwortlich. Von dort geht die Verantwortung auf das Luftfahrtunternehmen über. Diese Hilfeleistungen werden unentgeltlich erbracht.

Eine Voranmeldung ist zwar nicht vorgeschrieben, wird aber dringend empfohlen, damit die Dienstleister (Flughafenbetreiber und Luftfahrtunternehmen) die Hilfe so organisieren können, dass sie Ihren Bedürfnissen und den jeweiligen Umständen Ihrer Reise am besten gerecht wird.

Über die Beförderung eines elektrischen Rollstuhls oder anderer potenziell gefährlicher Gegenstände ist das Luftfahrtunternehmen mindestens 48 Stunden im Voraus zu unterrichten.

Die Sicherheit aller Fluggäste und der Besatzungsmitglieder ist absolut vorrangig. Luftfahrtunternehmen können behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Beförderung nur aufgrund klar definierter Sicherheitsgründe verweigern.

Mehr als 2 Millionen behinderten und in ihrer Mobilität eingeschränkten Fluggästen, die über Europas wichtigste Flughäfen jedes Jahr befördert werden (Zahlen von 2010), hat die Verordnung seit ihrem Inkrafttreten den Zugang zu Flugreisen und deren reibungslose Durchführung erleichtert.

Nachdem die Verordnung nun seit vier Jahren angewendet wird, konnten anhand der gewonnenen Erfahrungen diese Leitlinien veröffentlicht werden, um bestimmte Rechte und Pflichten der verschiedenen Akteure zu präzisieren.

Worin besteht unser Vorschlag?

Die Leitlinien gelten für Reisende auf allen EU-Flughäfen sowie für Flugreisen, die EU-Luftfahrtunternehmen in die EU, innerhalb und aus der EU durchführen. Sie sind auch von Luftfahrtunternehmen aus Ländern außerhalb der EU auf Flügen innerhalb Europas oder aus Europa zu beachten.

Bezweckt wird damit, die Bestimmungen über den nichtdiskriminierenden Zugang zu Flugreisen zu präzisieren und zugleich zu gewährleisten, dass der vorrangige Grundsatz der Flugsicherheit für alle Passagiere an Bord Beachtung findet.

Die Leitlinien wurden mit allen beteiligten Kreisen gründlich erörtert: mit nationalen Behörden, der Luftverkehrsbranche (Organisationen der Luftfahrtunternehmen und Flughäfen) sowie Verbraucherschutz- und Nutzerverbänden, insbesondere auch solchen, die behinderte und in ihrer Mobilität eingeschränkte Personen vertreten. In Form von 22 Fragen und Antworten geben die Leitlinien in verschiedenen Bereichen Orientierungshilfe.

Im Mittelpunkt dieser Mitteilung stehen die am häufigsten auftretenden Probleme mit dem stärksten Praxisbezug.

Was ist unter einem Fluggast mit eingeschränkter Mobilität zu verstehen?

Warum ist die Begriffsbestimmung problematisch?

Die Definition in der Verordnung ist sehr weit gefasst und beinhaltet jede „Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung erfordert.“ Dies hat zu unterschiedlichen Auslegungen darüber geführt, welche Personen als eingeschränkt mobil anzusehen sind und Anspruch auf Hilfe haben.

Was sagen die Leitlinien?

Behinderte und ältere Flugreisende sind den Leitlinien zufolge eindeutig die größten Gruppen. Daneben gibt es aber auch noch andere bedürftige Bürger, die in ihrer Mobilität eingeschränkt und je nach ihren besonderen Reiseumständen gegebenenfalls auf Hilfe angewiesen sind.

In den Leitlinien wird unterstrichen, dass die Hilfersuchen einerseits verhältnismäßig und den besonderen Bedürfnissen der betreffenden Person angemessen sein müssen, andererseits aber auch davon ausgegangen wird, dass die Hilfeleistungen ohne unzulässige Beschränkungen erbracht werden.

Hierbei gilt es zu berücksichtigen, dass sich die Mobilitätseinschränkung unter Umständen nur auf den Flughafen erstreckt, z. B. wenn auf großen Flughäfen oder zum Umsteigen lange Wege zurückgelegt werden müssen. Die betreffenden Fluggäste wären dann nur im Flughafen auf Hilfe angewiesen und an Bord des Flugzeugs nicht als eingeschränkt mobil zu betrachten.

Was ist unter Voranmeldung zu verstehen und warum ist sie so wichtig?

Worin besteht das Problem?

Die Voranmeldung spielt für die Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen eine wichtige Rolle bei der Erbringung angemessener Hilfeleistungen.

Derzeit melden aber nur wenige hilfebedürftige Flugreisende ihre Bedürfnisse vor der Reise an, so dass die Hilfeleistenden keine angemessenen Vorkehrungen treffen können. Dies ist eine der Hauptursachen für viele Probleme des Systems.

Was sagen die Leitlinien?

Damit die Hilfeleistenden die beantragte Dienstleistung optimal erbringen können, müssen die Luftfahrtunternehmen mindestens 48 Stunden vor dem Flug unterrichtet werden, damit sie entsprechende Vorkehrungen treffen können.

In den Leitlinien wird darauf hingewiesen, dass die Dienstleister nach besten Kräften alles unternehmen müssen, um auch den Fluggästen zu helfen, die ihre Bedürfnisse nicht gemeldet haben, auch wenn sie diejenigen, die dies getan haben, Vorrang geben dürfen.

Kann von eingeschränkt mobilen Fluggästen ein medizinisches Attest verlangt werden, damit sie unentgeltlich Hilfeleistungen in Anspruch nehmen können? Nein.

Worin besteht das Problem?

Einige Luftfahrtunternehmen verlangen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ein medizinisches Attest als Nachweis für ihre Hilfebedürftigkeit. In manchen Fällen werden für Hilfeleistungen Gebühren verlangt.

Was sagen die Leitlinien?

Luftfahrtunternehmen und Flughafen-Dienstleistern ist es nicht gestattet, derartige Nachweise als Voraussetzung für den Verkauf eines Tickets, die Zulassung zur Beförderung oder die Erbringung von Hilfeleistungen zu verlangen.

Sie dürfen nur dann ein medizinisches Attest fordern, wenn ein Risiko für die Gesundheit oder die Sicherheit des betreffenden Fluggastes, anderer Fluggäste oder der Besatzungsmitglieder besteht. Hilfeleistungen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen unentgeltlich erbracht werden.

Ich benötige eine Sauerstoffversorgung an Bord. Muss ich mich selbst versorgen oder stellt mir das Luftfahrtunternehmen Sauerstoff zur Verfügung?

Worin besteht das Problem?

Die Luftfahrtunternehmen wenden unterschiedliche Vorschriften für die Beförderung von Sauerstoff an, was die Lage für Fluggäste, die an Bord mit Sauerstoff versorgt werden müssen, unübersichtlich macht.

Was sagen die Leitlinien?

Die Luftfahrtunternehmen müssen medizinisches Gerät unentgeltlich befördern, sofern die einschlägigen Vorschriften über gefährliche Güter eingehalten werden.

Falls Sie während des Fluges beispielsweise eine Sauerstoffversorgung benötigen, so ist es wichtig, unmittelbar mit dem Luftfahrtunternehmen zu klären, ob Sie Ihren eigenen Sauerstoff mitführen dürfen. Das Luftfahrtunternehmen kann dies aus Sicherheitsgründen ablehnen oder entscheiden, die Sauerstoffversorgung selbst bereitzustellen (auch wenn hierzu keine Verpflichtung besteht).

Hinsichtlich der Beförderung von Sauerstoff gibt es in der EU derzeit keine einheitlichen Bestimmungen. Die Leitlinien weisen deshalb darauf hin, dass die Luftfahrtunternehmen aufgrund von Sicherheitserwägungen eigene Vorschriften festlegen können. Die Fluggäste müssen darüber jedoch eindeutig informiert werden. Erfolgt die Sauerstoffversorgung durch das Luftfahrtunternehmen, so muss dies den Leitlinien zufolge zu einem angemessenen Preis geschehen.

Müssen Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität stets begleitet werden? Nein.

Worin besteht das Problem?

Einige Luftfahrtunternehmen verweigern behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die nicht begleitet werden, ungerechtfertigterweise die Beförderung.

Was sagen die Leitlinien?

Die Regel besagt, dass Flugreisende, die allein zurecht kommen, auch selbständig reisen können.

Eingeschränkte Mobilität ist kein hinreichender Grund, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität eine Begleitperson vorzuschreiben.

Eine Begleitperson kann nur dann verlangt werden, wenn offensichtlich ist, dass der betreffende Fluggast die einschlägigen Sicherheitsanforderungen nicht erfüllen kann.

Ich reise mit einer Begleitperson. Muss diese die Reise bezahlen, und kann die Person neben mir sitzen?

Worin besteht das Problem?

Bei der Frage, ob Personen, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität begleiten, kostenlos reisen können, verfahren die Luftfahrtunternehmen auf unterschiedliche Weise. In einigen Fällen konnte außerdem die Begleitperson nicht neben dem hilfebedürftigen Fluggast sitzen, obwohl die Verordnung vorschreibt, sich darum „im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften zu bemühen“.

Was sagen die Leitlinien?

Die Verordnung legt nicht fest, ob Begleitpersonen umsonst oder zu einem ermäßigten Preis reisen sollten. Die Leitlinien überlassen dies somit dem Ermessen der Luftfahrtunternehmen, wobei einige Unternehmen dies allerdings als Bestandteil ihres Dienstes am Kunden betrachten.

In den Leitlinien wird unterstrichen, dass die Fluggäste, unabhängig von der jeweiligen Politik des Unternehmens, auf transparente Weise informiert werden müssen.

Ferner ist darüber zu informieren, wenn für die Sitzvergabe für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität spezifische Sicherheitsbeschränkungen gelten, z. B. für Sitze, auf denen sie im Notfall die Evakuierung des Luftfahrzeugs behindern könnten.

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verlangt von den Luftfahrtunternehmen ausdrücklich, sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften darum zu bemühen, Begleitpersonen neben den behinderten oder in seiner Mobilität eingeschränkten Fluggast zu setzen. In den Leitlinien wird mit Nachdruck auf diesen Punkt hingewiesen.

Wird meine Mobilitätshilfe ohne Aufpreis befördert?

Worin besteht das Problem?

Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sind sich nicht immer über die für die Beförderung von Mobilitätshilfen geltenden Bestimmungen im Klaren. Dies kann zu Konflikten am Flughafen führen. Die Verordnung sieht vor, dass bis zu zwei Mobilitätshilfen ohne Aufpreis befördert werden müssen.

Was sagen die Leitlinien?

In den Leitlinien wird unterstrichen, dass behinderte und in ihrer Mobilität eingeschränkte Reisende Anspruch darauf haben, dass zwei Mobilitätshilfen unentgeltlich befördert werden. Ein Reisender, der einen elektrischen Rollstuhl benutzt, muss das Luftfahrtunternehmen mindestens 48 Stunden im Voraus informieren. Weiterhin wird in den Leitlinien hervorgehoben, dass anerkannte Führ- und Begleithunde in der Fluggastkabine zu befördern sind, sofern dies rechtzeitig angemeldet wurde.

Wie im Fall anderer Fluggäste auch gelten für Sportgeräte, die keine Mobilitätshilfen sind, die allgemeinen Gepäckbestimmungen der Luftfahrtunternehmen.

Was sollte ich unternehmen, falls das Luftfahrtunternehmen oder der Flughafen meine Rechte missachtet?

Worin besteht das Problem?

Fluggäste wissen oft nicht, was sie unternehmen sollen, wenn sie sich ungerecht behandelt fühlen und sich beschweren wollen.

Was sagen die Leitlinien?

In den Leitlinien wird Folgendes klargestellt:

- Sollten Sie sich in Ihren Rechten beeinträchtigt fühlen, sollten Sie die Angelegenheit zunächst dem Flughafenbetreiber oder dem betreffenden Luftfahrtunternehmen zur Kenntnis bringen.
- Sollten Sie mit der Antwort unzufrieden sein, können Sie bei der zuständigen nationalen Durchsetzungsstelle Beschwerde einreichen. Diese hat dafür zu sorgen, dass alle Reisenden von den Beförderungsunternehmen entsprechend ihren Rechten behandelt werden. Die Liste der Durchsetzungsstellen ist über folgenden Link abrufbar:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf

Was sind die nächsten Schritte?

Die zur Veröffentlichung bestimmten Leitlinien werden die Luftfahrtunternehmen und Flughäfen bei der besseren Anwendung der Verordnung unterstützen und behinderten und in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen damit das Reisen mit dem Flugzeug weiter erleichtern. Auch für die nationalen Behörden dürften die Leitlinien bei der Durchsetzung der Verordnung von Nutzen sein. Insbesondere wird damit ein konkreter Beitrag geleistet, die anlässlich der Olympischen und der Paralympischen Spiele zu erwartende stärkere Reisetätigkeit behinderter und in ihrer Mobilität eingeschränkter Personen zu erleichtern.

Weitere Informationen

Näheres über die Rechte von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität unter:

http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/prm_en.htm

Siehe auch [IP/12/602](#)