C/2024/5992

4.10.2024

MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN

Anvendelse af de fortolkende retningslinjer om Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly

(C/2024/5992)

INDHOLDSFORTEGNELSE

Side

1. Indledning ... 3

2. Vejledende principper ... 4

2.1. Handicappede og bevægelseshæmmede personer har samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed, valgfrihed og ikkeforskelsbehandling. ... 4

2.1.1. Pålæg om at acceptere handicappede og bevægelseshæmmede personers reservation eller ombordstigning ... 4

2.1.2. Forbud mod at pålægge handicappede eller bevægelseshæmmede personer særlige betingelser eller afgifter for at rejse ... 5

2.2. Særlig bistand uden beregning ... 5

2.3. Luftfartssikkerhed ... 5

2.4. Samarbejde med organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer ... 5

2.5. Bistand af høj kvalitet, der passer til den enkelte passagers særlige behov ... 6

2.6. Formidling af oplysninger i tilgængelig form ... 6

3. Anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 1107/2006 ... 7

3.1. Territorialt anvendelsesområde ... 7

3.2. Personelt anvendelsesområde ... 7

3.2.1. Definition af handicappede og bevægelseshæmmede personer ... 7

3.2.2. Anmodning om dokumentation fra handicappede eller bevægelseshæmmede personer om deres helbredstilstand ... 8

3.2.3. Faktorer, der kan være årsag til bevægelseshæmning: ... 9

4. Uddannelse ... 9

5. Regler for forberedelse af rejsen ... 10

5.1. Adgang til lufthavnes og luftfartsselskabers websteder og tjenester til mobile enheder, herunder mobilapplikationer ... 10

5.2. Oplysninger om luftfartsselskabers sikkerhedsbestemmelser og begrænsninger i forbindelse med transport af handicappede og bevægelseshæmmede personer ... 11

5.3. Reservation ... 11

5.4. Forudgående meddelelse om behov for bistand ... 12

5.4.1. Forudgående meddelelse om behov for bistand ... 12

5.4.2. Luftfartsselskabers, deres agenters og rejsearrangørers forpligtelse til at sikre afgivelse af forudgående meddelelse og videregive den til de relevante aktører 13

5.5. Nægtelse af reservation eller ombordstigning 14

5.6. Krav til en ledsager, der fungerer som sikkerhedsassistent 15

5.7. Rejse med en anerkendt ledsagehund 16

5.8. Reservation af pladser 17

5.9. Videregivelse af oplysninger til lufthavnen og det transporterende luftfartsselskab 17

6. Bistand i lufthavnen 18

6.1. Udpegning af mødesteder 18

6.2. Hvem bør yde bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer i lufthavne? 19

6.3. Særlig afgift for lufthavnsbrugere til finansiering af bistand 19

6.4. Ydelse af bistand i lufthavnen 21

6.5. Kvalitetsstandarder for lufthavne 24

6.6. Luftfartsselskabernes forpligtelse til at være særligt opmærksomme på handicappede og bevægelseshæmmede personer i tilfælde af forsinkelser og aflysninger 25

6.7. Personalets sundhed og sikkerhed 25

7. Nægtelse af at tage en handicappet passager eller en bevægelseshæmmet passager om bord og krav om en sikkerhedsassistent for disse passagers ombordstigning 26

8. Bistand ydet af luftfartsselskabet 26

8.1. Transport af anerkendte ledsagehunde i kabinen 26

8.2. Transport af hjælpemidler 27

8.3. Transport af medicinsk udstyr 27

8.4. Siddeplads, der opfylder de særlige behov hos handicappede og bevægelseshæmmede personer 28

8.5. Pladser til personer, der ledsager handicappede og bevægelseshæmmede personer 28

8.6. Formidling af væsentlige oplysninger om en flyvning 29

8.7. Bistand til at komme til at benytte toiletfaciliteter 29

9. Tab eller beskadigelse af hjælpemidler 29

10. Klager 30

11. De nationale håndhævelsesorganers rolle: overvågning og håndhævelse af overholdelsen 31

1. **INDLEDNING**

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 ([1]) trådte i kraft den 15. august 2006. Den fik fuld virkning den 26. juli 2008 ([2]).

Artikel 21 og 26 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder ([3]) anerkender retten for personer med handicap til ikkeforskelsbehandling, autonomi, social og erhvervsmæssig integration og deltagelse i samfundslivet. Artikel 9 i De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap knæsætter princippet om tilgængelighed og kræver, at deltagerstaterne træffer passende foranstaltninger til at sikre, at personer med handicap på lige fod med andre har adgang til de faciliteter og tilbud, der er åbne for eller gives offentligheden, herunder transport ([4]). Forordning (EF) nr. 1107/2006 spiller en vigtig rolle i gennemførelsen af disse grundlæggende rettigheder, fordi den fastsætter regler til beskyttelse af personer med handicap og bevægelseshæmmede personer, der rejser med fly, mod forskelsbehandling og sikrer, at de får den hjælp, de har brug for, så de kan rejse på lige vilkår med andre borgere.

Forordning (EF) nr. 1107/2006 har givet handicappede og bevægelseshæmmede personer ubestridelige fordele. Nogle af forordningens bestemmelser er imidlertid blevet fortolket og anvendt forskelligt af de nationale håndhævelsesorganer, der beskæftiger sig med håndhævelsen af den, lufthavne og luftfartsselskaber. Kommissionen offentliggjorde den første udgave af sine fortolkende retningslinjer i 2012 ([5]) for at vejlede om fortolkningen og anvendelsen af en række bestemmelser i forordning (EF) nr. 1107/2006. De nationale håndhævelsesorganer, luftfartsselskaber, lufthavne, passagerer og deres sammenslutninger har siden rejst spørgsmål, som ikke er omfattet af de fortolkende retningslinjer fra 2012. I Kommissionens nylige evaluering af forordning (EF) nr. 1107/2006 i 2021 blev det også konkluderet, at der er behov for at fortolke bestemmelser, der ikke var omfattet af de fortolkende retningslinjer fra 2012 ([6]).

Ud over de forpligtelser, der er fastsat i forordning (EF) nr. 1107/2006, har Den Europæiske Konference for Civil Luftfart (ECAC) vedtaget en række standarder og henstillinger på området ([7]). Sektion 5 i ECAC's erklæring om forbedring af den civile luftfart indeholder navnlig vejledning om lettelse af transporten af handicappede og bevægelseshæmmede personer ([8]). I henhold til artikel 9, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal forvaltningsorganer ved fastsættelsen af deres kvalitetsstandarder tage hensyn til ECAC-adfærdskodeksen for ground handling af bevægelseshæmmede personer, som er et af bilagene til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5. Endvidere fremgår det af tiende betragtning til forordning (EF) nr. 1107/2006, at lufthavne og flyselskaberne ved tilrettelæggelsen af bistanden til handicappede og bevægelseshæmmede personer og uddannelsen af personale bør tage hensyn til del I, sektion 5, med tilhørende bilag i ECAC's dokument 30 på tidspunktet for vedtagelsen af forordning (EF) nr. 1107/2006.

([1]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly (EUT L 204 af 26.7.2006, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Artikel 3 og 4 i forordning (EF) nr. 1107/2006 fandt anvendelse fra den 26. juli 2007.

([3]) EUT C 326 af 26.10.2012, s. 400, ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. Den Europæiske Union og alle dens medlemsstater er parter i konventionen.

([5]) Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene af 11. juni 2012, *Interpretative Guidelines on the application of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air*, SWD(2012) 171 final, https://transport.ec.europa.eu/document/download/4a0673a7-27d2-421e-8cf2-5b59d2816c21_en?filename=2012-06-11-swd-2012-171_en.pdf.

([6]) Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, SWD(2021) 417 final, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) ECAC er en mellemstatslig organisation, der blev oprettet af Organisationen for International Civil Luftfart (ICAO) og Europarådet. Den har i øjeblikket 44 medlemsstater, herunder alle 27 EU-medlemsstater. Dens mål er at harmonisere politikker og praksis for civil luftfart mellem medlemsstaterne og samtidig fremme forståelsen af politiske spørgsmål mellem medlemsstaterne og andre dele af verden.

([8]) ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5. Den seneste udgave af dokumentet (13. udgave, december 2023) findes på: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

En yderligere EU-retsakt, der giver rettigheder til handicappede, og som er relevant i forbindelse med lufttransport, er direktiv (EU) 2019/882 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester ([9]) (tilgængelighedsdirektivet), som fastsætter tilgængelighedskrav vedrørende centrale produkter og tjenesteydelser. Visse tilgængelighedskrav, der er fastsat i direktiv (EU) 2019/882, supplerer forordning (EF) nr. 1107/2006.

Disse fortolkende retningslinjer har til formål at præcisere bestemmelserne i forordning (EF) nr. 1107/2006 og fremme bedste praksis for at sikre en bedre anvendelse og en mere effektiv og konsekvent håndhævelse af bestemmelserne i forordning (EF) nr. 1107/2006. Det er imidlertid ikke hensigten, at disse fortolkende retningslinjer skal dække alle bestemmelser på en udtømmende måde, og de fastlægger ingen nye retlige bestemmelser. Det skal også bemærkes, at fortolkende retningslinjer ikke er juridisk bindende, og at de ikke påvirker nogen fortolkning af EU-retten, som Den Europæiske Unions Domstol har foretaget. Disse fortolkende retningslinjer erstatter de fortolkende retningslinjer fra 2012.

2. **VEJLEDENDE PRINCIPPER**

2.1. **Handicappede og bevægelseshæmmede personer har samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed, valgfrihed og ikkeforskelsbehandling.**

Ifølge betragtning 1 i forordning (EF) nr. 1107/2006 har handicappede og bevægelseshæmmede personer samme ret som alle andre borgere til fri bevægelighed, valgfrihed og ikkeforskelsbehandling, og at denne ret gælder for rejser med fly såvel som for andre områder af livet.

2.1.1. ***Pålæg om at acceptere handicappede og bevægelseshæmmede personers reservation eller ombordstigning***

I henhold til artikel 3 i forordning (EF) nr. 1107/2006 må et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør under henvisning til en persons handicap eller bevægelseshæmning nægte at acceptere en reservation til et fly eller den handicappede eller bevægelseshæmmede person at gå om bord.

I artikel 4, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 er der fastsat to undtagelser fra forbuddet i forordningens artikel 3:

i) hvis dette er nødvendigt af hensyn til de gældende sikkerhedsbestemmelser i folkeretten, EU-retten ([10]) eller den nationale ret, eller af hensyn til de sikkerhedskrav, der er fastsat af den myndighed, som har udstedt det pågældende luftfartsselskabs driftstilladelse,

ii) hvis flyets størrelse eller adgangsforhold gør det fysisk umuligt at tage den handicappede eller bevægelseshæmmede person om bord eller befordre vedkommende.

I henhold til artikel 4, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaber, deres agenter og rejsearrangører offentliggøre de sikkerhedsbestemmelser, som det eller den anvender ved befordring af handicappede og bevægelseshæmmede personer. Sådanne regler bør være enkle, klare og lette at finde ([11]).

I henhold til artikel 4, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaber, deres agenter eller rejsearrangører, hvis de nægter at acceptere en reservation fra eller at tage handicappede og bevægelseshæmmede personer om bord, underrette dem om årsagerne dertil. Disse årsager skal udelukkende være baseret på en af de to undtagelser, der er fastsat i forordningens artikel 4. Hvis en nægtelse er baseret på en undtagelse i artikel 4, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006, skal et luftfartsselskab eller dets agent eller en rejsearrangør i henhold til artikel 4, stk. 1, træffe alle rimelige foranstaltninger til at foreslå et acceptabelt alternativ for den pågældende person.

Artikel 10 sammenholdt med bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 forpligter luftfartsselskaberne til at transportere hjælpemidler til handicappede og bevægelseshæmmede personer. Nægtelse af transport af hjælpemidler har ofte konsekvenser, der kan sammenlignes med konsekvenserne af at nægte at befordre handicappede og bevægelseshæmmede personer.

([9]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Kommissionens forordning (EU) nr. 965/2012 af 5. oktober 2012 om fastsættelse af tekniske krav og administrative procedurer for flyveoperationer i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 216/2008 (EUT L 296 af 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Se punkt 5.2, andet afsnit, vedrørende de oplysninger, der som minimum skal offentliggøres.

Kun de grunde, der er anført i artikel 4, stk. 1, og bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006, og som vedrører flyets størrelse og adgangsforhold og de gældende regler for sikker lufttransport af farligt gods og lovgivningen om luftfartssikkerhed, kan påberåbes som begrundelse for at nægte transport af hjælpemidler.

2.1.2. *Forbud mod at pålægge handicappede eller bevægelseshæmmede personer særlige betingelser eller afgifter for at rejse*

Det generelle princip om ikkeforskelsbehandling, der er fastsat i artikel 1, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006, forhindrer transportvirksomheder i at indføre særlige rejsebetingelser for handicappede og bevægelseshæmmede personer.

I henhold til artikel 4, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 kan luftfartsselskaber derfor kun kræve, at handicappede eller bevægelseshæmmede personer ledsages af en anden person, hvis de har brug for bistand til at opfylde de gældende sikkerhedskrav.

2.2. **Særlig bistand uden beregning**

For at give handicappede eller bevægelseshæmmede personer samme mulighed for at rejse med fly som andre borgere bør de såvel i lufthavnen som om bord på flyet ydes en bistand, der imødekommer deres særlige behov ([12]). Af hensyn til den sociale integration skal handicappede og bevægelseshæmmede personer modtage en sådan bistand uden yderligere omkostninger, jf. artikel 8, stk. 1, og artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006. Luftfartsselskaber, deres agenter, rejsebureauer, rejsearrangører og lufthavnenes forvaltningsorganer må derfor ikke pålægge handicappede eller bevægelseshæmmede personer en yderligere afgift for bistand i lufthavnen eller om bord på et fly.

2.3. **Luftfartssikkerhed**

Det grundlæggende princip om luftfartssikkerhed for alle passagerer og besætningsmedlemmer skal overholdes og må ikke bringes i fare. Det bør dog sikres, at dette princip så vidt muligt gennemføres på en måde, der tager hensyn til de særlige behov hos handicappede og bevægelseshæmmede personer og deres ret til adgang til transport på lige fod med andre, og som ikke har en uforholdsmæssig stor indvirkning på deres mulighed for at rejse. Luftfartssikkerhedsreglerne bør anvendes på en gennemsigtig og konsekvent måde.

2.4. **Samarbejde med organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer**

Handicappede og bevægelseshæmmede personer kender generelt bedst selv deres særlige behov, når de rejser. Det er derfor god praksis for lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaber at etablere en permanent dialog med de organisationer, der repræsenterer dem, for bedre at imødekomme deres mobilitetsbehov.

Nedenstående specifikke bestemmelser i forordning (EF) nr. 1107/2006 kræver udtrykkeligt, at lufthavnenes forvaltningsorganer samarbejder med organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer:

I henhold til artikel 5, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal lufthavnenes forvaltningsorganer i samarbejde med organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer udpege ankomst- og udgangsmødesteder, hvor handicappede eller bevægelseshæmmede personer let kan give meddelelse om deres ankomst til lufthavnen og anmode om bistand.

I henhold til artikel 9, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal lufthavnenes forvaltningsorganer i samarbejde med organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, (blandt andre organer) fastsætte kvalitetsstandarder for bistand.

I bilag 5-D til ECAC's dokument nr. 30 hedder det, at lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaber bør samarbejde med organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, når de udvikler deres uddannelsesprogrammer, -politikker og -procedurer.

([12]) Jf. betragtning 4 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

Når luftfartsselskaber og lufthavnenes forvaltningsorganer hører organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, bør de samarbejde med forskellige organisationer, der repræsenterer en bred vifte af handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaberne bør også inddrage organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, når de udformer og evaluerer tjenester, herunder levering af bistand, faciliteter og udstyr.

2.5. **Bistand af høj kvalitet, der passer til den enkelte passagers særlige behov**

Bistanden skal så vidt muligt være tilpasset den enkelte passagers særlige behov, jf. artikel 7, stk. 7, i forordning (EF) nr. 1107/2006.

En kørestol med ledsager til alle handicappede og bevægelseshæmmede personer er navnlig en forenklet tilgang, der ikke tilgodeser det forhold, at behov er forskellige. Dette kan f.eks. omfatte vejledning til synshæmmede passagerer og vigtige oplysninger i et format, der er tilgængeligt for hørehæmmede passagerer. Bistanden bør tilrettelægges således, at afbrydelse og forsinkelse undgås, og sikre høje og ensartede standarder overalt i EU ([13]). Dette bør forstås som ydelse af bistand, der er tilstrækkelig, komfortabel, sikker og problemfri. Overførsler fra én leverandør af bistand til en anden bør derfor så vidt muligt undgås, da sådanne overførsler ofte medfører forsinkelser og kræver, at passagererne skal vente på nye ledsagere. Passageren må aldrig strande, uden bistand eller opsyn ([14]), medmindre andet er aftalt med passageren.

2.6. **Formidling af oplysninger i tilgængelig form**

Luftfartsselskaber og lufthavnenes forvaltningsorganer bør stille alle væsentlige oplysninger til rådighed for flypassagerer på alternative måder, som også er tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede personer. Oplysninger til passagerer bør som standard være tilgængelige for handicappede personer (navnlig når det drejer sig om websteder, apps, billetautomater og helpdeske), og de bør med virkning fra den 28. juni 2025 bringes i overensstemmelse med tilgængelighedskravene i direktiv (EU) 2019/882.

»Alternativ form« betyder, at oplysningerne formidles på forskellige måder på samme tid, således at de er tilgængelige for alle (hvis oplysningerne f.eks. gives både på en skærm og via akustiske midler, vil de være tilgængelige for både blinde og døve passagerer). Tilgængelig form omfatter, men er ikke begrænset til: stor skrift, brailleskrift, hævede, prægede tegn, letlæselige versioner, lydformater såsom websteder, mobilapps, videoformat (med undertekster og international og national tegnsprogstolkning) og andet elektronisk format. Formidling af oplysninger til hørehæmmede personer kan lettes ved brug af teleslynger og visuelle oplysninger (f.eks. piktogrammer). Oplysningerne kan f.eks. vises på skærme. Det er god praksis at have lufthavnspersonale, der kan nationale og internationale tegnsprog, i lufthavnens åbningstid. Oplysningerne bør gives på mindst samme sprog som de oplysninger, der er til rådighed for andre passagerer ([15]).

I henhold til artikel 4, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaber og deres agenter i en tilgængelig form offentliggøre de sikkerhedsbestemmelser, de anvender ved befordring af handicappede og bevægelseshæmmede personer, samt eventuelle begrænsninger i befordringen af handicappede og bevægelseshæmmede personer. Disse oplysninger bør være tilgængelige, klare og lette at finde (som minimum på luftfartsselskabernes og deres agenters websteder).

I henhold til bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaberne også formidle alle væsentlige oplysninger, der vedrører en flyvning, i tilgængelig form.

I henhold til artikel 5, stk. 2, og bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006 skal lufthavnenes forvaltningsorganer give handicappede og bevægelseshæmmede personer de vigtigste oplysninger om lufthavnen, som de har brug for, for at kunne foretage flyvninger på de udpegede ankomst- og udgangsmødesteder i lufthavne i en tilgængelig form.

([13]) Jf. betragtning 5 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

([14]) I bilag 5-D til ECAC's dokument nr. 30 præciseres det, at handicappede eller bevægelseshæmmede personer, som har brug for bistand, ikke bør efterlades uden opsyn i mere end 30 minutter.

([15]) Jf. betragtning 13 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

I henhold til bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006 skal lufthavnenes forvaltningsorganer i en tilgængelig form give oplysninger, som handicappede og bevægelseshæmmede personer har brug for til at tage deres fly.

Fra den 28. juni 2025 skal lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaberne levere transportoplysninger (herunder rejseoplysninger i realtid) i overensstemmelse med tilgængelighedskravene i direktiv (EU) 2019/882. Denne forpligtelse gælder også for websteder, tjenester til mobile enheder, intelligente billetsystemer, selvbetjeningsterminaler og billetautomater.

3. ANVENDELSESOMRÅDET FOR FORORDNING (EF) NR. 1107/2006

3.1. Territorialt anvendelsesområde

I henhold til artikel 1, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 finder forordningen anvendelse på handicappede og bevægelseshæmmede personer, der benytter eller agter at benytte kommerciel passagerflyvning, ved afrejse fra, transit gennem eller ankomst til en lufthavn, når lufthavnen er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse ([16]).

Artikel 1, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006 udvider anvendelsesområdet for forordningens artikel 3, 4 og 10 til passagerer, der afrejser fra en lufthavn beliggende i et tredjeland til en lufthavn beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse, når det transporterende luftfartsselskab er et EU-luftfartsselskab. Forordning (EF) nr. 1107/2006 finder derfor ikke anvendelse på flyvninger, der udføres af ikke-EU-luftfartsselskaber (dvs. luftfartsselskaber, der ikke har en licens udstedt af en EU-medlemsstat), og som rejser fra en tredjelandslufthavn til en lufthavn beliggende på EU's område.

3.2. Personelt anvendelsesområde

3.2.1. *Definition af handicappede og bevægelseshæmmede personer*

I artikel 2, litra a), i forordning (EF) nr. 1107/2006 defineres »handicappet« eller »bevægelseshæmmet person« som »en person, hvis bevægelighed i forbindelse med benyttelsen af transportmidler er nedsat på grund af et fysisk handicap (sensorisk eller bevægelsesmæssigt, permanent eller forbigående), mentalt handicap eller nedsat funktionsevne af andre årsager eller alder, og hvis situation kræver passende opmærksomhed og tilpasning af de ydelser, alle passagerer har adgang til, på grundlag af den pågældendes særlige behov«.

Handicappede er ikke en homogen gruppe og har forskellige behov. Nogle kan have mere end ét handicap. Nogle handicap er synlige, men mange handicap er skjulte og ikke umiddelbart synlige for andre (f.eks. nogle kognitive neurologiske tilstande og kroniske sygdomme) ([17]). Flere lufthavne har indført god praksis med at give personer med skjulte handicap mulighed for at identificere sig selv som havende behov for hjælp ved at bære særlige nøglesnore, armbånd eller lignende.

Med henblik på forordning (EF) nr. 1107/2006 kan handicap være permanente eller undertiden kun forbigående (f.eks. et brækket ben). Handicappedes symptomer kan være intermitterende, således at personer kan være fuldt uarbejdsdygtige eller have nedsat mobilitet på bestemte tidspunkter, men være fuldt funktionsdygtige på andre tidspunkter.

([16]) I henhold til artikel 355 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) finder EU-retten ikke anvendelse på de lande og territorier, der er opført i bilag II til TEUF (se bilag II til TEUF https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Disse lande og territorier er i stedet omfattet af den særlige associeringsordning, som er nærmere fastsat i overensstemmelse med fjerde del i TEUF. Desuden finder EU-retten ikke anvendelse på Færøerne i henhold til Danmarks tiltrædelsesakt. Færøerne skal derfor betragtes som et tredjeland i henhold til forordning (EF) nr. 1107/2006.
I henhold til artikel 355 i TEUF finder traktaternes bestemmelser derimod anvendelse på de franske oversøiske departementer (dvs. Guadeloupe, Fransk Guyana, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy og Saint-Martin), Azorerne, Madeira og De Kanariske Øer. Disse områder er derfor en del af en medlemsstat, som traktaten finder anvendelse på, jf. forordning (EF) nr. 1107/2006.
Forordning (EF) nr. 1107/2006 gælder også for Island og Norge (i overensstemmelse med EØS-aftalen) og Schweiz (i overensstemmelse med aftalen mellem Det Europæiske Fællesskab og Det Schweiziske Forbund om luftfart fra 1999).

([17]) Airport Council International (ACI) Europe offentliggjorde i 2024 sine retningslinjer om bistand til passagerer med ikkesynlige handicap til forvaltningsorganer i lufthavne. Disse retningslinjer beskriver de mest almindelige skjulte handicap og giver praktisk vejledning i, hvordan man hjælper personer med disse handicap: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Lufthavnenes voksende størrelse og kompleksitet og den begrænsede tid, der er til at nå frem til en afgangsgate, kan medføre, at personer, der ellers er selvhjulpne, anmoder om bistand. Selv om de måske ikke har brug for hjælp i deres daglige liv, kan de muligvis ikke gå lange afstande i lufthavne inden for en begrænset tid.

Lufthavnenes forvaltningsorganer bør derfor indrette lufthavne, så de er brugervenlige og lette at navigere i og med en klar og utvetydig skiltning, minimerer lange gåture og informerer passagererne om alle vigtige oplysninger om deres flyvninger og ændringer af disse oplysninger (f.eks. afgangsgaten), så snart sådanne oplysninger bliver tilgængelige.

Når handicappede eller bevægelseshæmmede personer søger bistand, bør hver enkelt anmodning vurderes ud fra de nærmere omstændigheder for at sikre, at bistanden står i et rimeligt forhold til den pågældende persons faktiske behov i det specifikke miljø (lufthavn eller fly) og under de specifikke flyveforhold, men der er en forventning om, at bistanden vil blive ydet uden unødige begrænsninger. Det er i denne forbindelse værd at understrege, at nogle passagerer muligvis kun har brug for bistand i selve lufthavnen (eller endda kun i visse lufthavne afhængigt af lufthavnens størrelse og særlige karakteristika), men ikke om bord på flyet.

Dette betyder, at hvis et luftfartsselskab begrænser antallet af handicappede passagerer om bord for at overholde luftfartssikkerhedsreglerne, kan det kun anvende sådanne begrænsninger på passagerer, der har brug for bistand om bord, og ikke på handicappede og bevægelseshæmmede personer, som kun har brug for bistand i lufthavnen for at nå frem til afgangsgaten og efter ankomsten forlade lufthavnen.

3.2.2. ***Anmodning om dokumentation fra handicappede eller bevægelseshæmmede personer om deres helbredstilstand***

Forordning (EF) nr. 1107/2006 indeholder ikke noget krav om, at handicappede og bevægelseshæmmede personer fremlægger dokumentation for deres tilstand som begrundelse for deres anmodning om bistand. Luftfartsselskaberne må derfor ikke anmode om en sådan dokumentation som en forudsætning for at yde bistand.

Der kan dog foretages en særlig dybtgående undersøgelse, hvis et luftfartsselskab eller dets agent, en rejsearrangør, et forvaltningsorgan i en lufthavn eller et selskab, der yder særlig bistand på vegne af et forvaltningsorgan i en lufthavn, har rimelig grund til at formode, at en passager eventuelt misbruger sin ret til gratis bistand. En sådan undersøgelse bør behandles med den største omhu og forsigtighed under hensyntagen til den pågældende passagers værdighed og ret til privatlivets fred. Bistand kan afslås, hvis der konstateres misbrug.

Hvis en passager har et helbredsproblem, der betyder, at vedkommende muligvis ikke kan transporteres sikkert, eller kan bringe andre passagerers og besætningens sundhed i fare ([18]), kan luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangøren anmode om en lægeerklæring for at sikre sig, at passageren er i stand til at flyve. Det er god praksis for luftfartsselskaber at acceptere et kort, hvor en læge attesterer, at en passager med en kronisk sygdom er i stand til at flyve, og at der ikke vil være behov for at indhente en lægeerklæring for hver rejse inden for kortets gyldighedsperiode ([19]).

Hvis det fastslås, at en person ikke er i stand til at flyve af helbredsmæssige grunde (enten fordi der er risiko for, at transporten ikke kan udføres på en sikker måde, eller fordi flyvesikkerheden kan bringes i fare), har luftfartsselskabet tilladelse til at nægte befordring af den pågældende person ([20]).

Artikel 2, litra j), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 ([21]) fastsætter også, at det er tilladt for luftfartsselskaber at nægte befordring af personer af helbredsmæssige årsager. Passagerrettighederne i forbindelse med boardingafvisning i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 finder således ikke anvendelse på en person, der afvises af rimelige grunde (herunder af helbredsmæssige årsager).

([18]) IATA's resolution 700 (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) (22. udgave, juni 2022) beskriver de omstændigheder, hvorunder det kan være hensigtsmæssigt at kræve, at den pågældende person indhenter en lægeerklæring.

([19]) Jf. punkt 3.1.3 om Frequent Traveller's Medical Card (FREMEC) i IATA's resolution 700 (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) (22. udgave, juni 2002).

([20]) I henhold til CAT.GEN.MPA.105 (Luftfartøjschefens ansvar), jf. bilag IV. Subpart A til Kommissionens forordning (EU) nr. 965/2012 om fastsættelse af tekniske krav og administrative procedurer for flyveoperationer i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 216/2008 (EUT L 296 af 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91 (EUT L 46 af 17.2.2004, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Faktorer, der kan være årsag til bevægelseshæmning***

3.2.3.1. *Alder*

Nedsat funktionsevne i forbindelse med alderdom kan resultere i større bevægelseshæmning end hos den gennemsnitlige passager. Om nødvendigt skal der ydes passende bistand ved en sådan bevægelseshæmning.

Flere luftfartsselskaber tilbyder en tjeneste for uledsagede mindreårige, der gør det muligt for børn at rejse alene uden en voksen, slægtning eller værge under tilsyn af luftfartsselskabets personale. Sådanne uledsagede mindreårige er ikke omfattet af forordning (EF) nr. 1107/2006, og bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer kan ikke træde i stedet for en service for uledsagede mindreårige.

Situationer, hvor voksne rejser med små børn (navnlig spædbørn), hvis alder kan begrænse deres mobilitet i lufthavnen (f.eks. kan de måske ikke klare lange afstande i store lufthavne på kort tid eller klare trapper uden elevatorer), bør ikke udelukkes fra bistand i henhold til forordning (EF) nr. 1107/2006. I sådanne situationer kan der ydes bistand til at bære deres bagage i lufthavnen, således at den ledsagende voksne kan fokusere på at hjælpe de små børn.

3.2.3.2. *Graviditet*

Luftfartsselskaberne er ikke forpligtet til at befordre gravide passagerer, hvis det af sundheds- eller sikkerhedsmæssige årsager ikke er muligt for dem at flyve. Når en gravid passagers mobilitet er påvirket (f.eks. for så vidt angår evnen til at bevæge sig hurtigt og nemt gennem en stor lufthavn) og navnlig ved forbindelsespunkter, kan dette imidlertid anses for at falde ind under anvendelsesområdet for forordning (EF) nr. 1107/2006.

3.2.3.3. *Overvægtige personer*

Hvis overvægtige personers tilstand klart reducerer deres mobilitet (f.eks. forhindrer dem i at bevæge sig let gennem lufthavnen eller i flyet), kan de betragtes som bevægelseshæmmede personer. Som for enhver anden kategori af bevægelseshæmmede personer kan sikkerhedskravene begrænse adgangen til flyrejser for overvægtige personer (f.eks. fordi der ikke er passende siddepladser, hvad enten det drejer sig om selve pladsens eller sikkerhedsbæltets størrelse eller robusthed).

4. **UDDANNELSE**

Uddannelse er et vigtigt element for at sikre overholdelse af kravene i forordning (EF) nr. 1107/2006. Luftfartsselskabers og lufthavnenes forvaltningsorganers personale (herunder eventuelle underentreprenører, der arbejder på deres vegne), som har direkte kontakt med de rejsende, skal modtage en passende uddannelse.

Lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaberne bør tilrettelægge uddannelsen af deres personale i overensstemmelse med ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5 ([22]).

Uddannelsen bør skræddersys til de særlige jobkrav og skal tage hensyn til de relevante retlige forpligtelser, der er fastsat i forordning (EF) nr. 1107/2006 eller i anden international lovgivning, EU-lovgivning eller national lovgivning.

Der er tre niveauer for uddannelsesforpligtelser i overensstemmelse med artikel 11 i forordning (EF) nr. 1107/2006:

a) Personale, der arbejder på vegne af lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaber (herunder personale, der er ansat af eventuelle underentreprenører), og som yder direkte bistand til handicappede eller bevægelseshæmmede personer, har kendskab til, hvordan de behov, som personer med forskellige former for handicap eller bevægelseshæmning har, imødekommes ([23]).

([22]) Jf. betragtning 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

([23]) Luftfartsselskabernes bookingagenter og callcenterpersonale bør f.eks. modtage særlig uddannelse i, hvordan man søger oplysninger om handicap eller bevægelseshæmning, hvad de typiske behov for bistand er for en person med dette specifikke handicap eller denne specifikke bevægelseshæmning, hvordan oplysningerne om bistanden registreres, og hvordan det sikres, at de videregives korrekt.
Der bør også undervises i de sundheds- og sikkerhedsmæssige aspekter af at yde bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer for at sikre, at personalets sundhed og sikkerhed ikke bringes i fare, når der ydes bistand.

b) Personale, der arbejder på vegne af lufthavnens forvaltningsorganer eller luftfartsselskaber i lufthavnen, som er i direkte kontakt med de rejsende, uddannes med henblik på øget bevidsthed om og ligebehandling af handicappede ([24]). Denne uddannelsespligt er mindre krævende, og uddannelsesniveauet er mere generelt end uddannelsen af personale (i det foregående punkt), der yder direkte bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer. Den gælder dog for en større gruppe af medarbejdere.

c) Alle nye ansatte i luftfartsselskaber og lufthavnenes forvaltningsorganer (herunder dem, der ikke er i direkte kontakt med de rejsende) ([25]) skal have handicaprelateret uddannelse. Uddannelsens omfang og intensitet bør afhænge af, om personalet har direkte kontakt med de rejsende. Hvis der ikke er en sådan kontakt, kan uddannelsen være den mindst krævende og mest generelle af de tre typer uddannelse, der er fastsat i artikel 11 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

Lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaber skal sikre, at alt deres personale regelmæssigt får genopfriskningskurser.

Alt personale, der beskæftiger sig med lufttransport, bør have passende uddannelse. Medarbejdere på rejsebureauer bør f.eks. have uddannelse, så de forstår de behov og den type bistand, der kræves af de forskellige kategorier af handicappede og bevægelseshæmmede personer. Sikkerhedspersonalet bør ligeledes uddannes, så det udfører sikkerhedskontrol med den største respekt for handicappede og bevægelseshæmmede personers værdighed.

Organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, bør høres om indholdet af uddannelsesprogrammer. Lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartøjsoperatører bør overveje at inddrage disse organisationer i evalueringen af indholdet af deres uddannelsesprogrammer og, hvor det er muligt, i selve uddannelsen ([26]).

ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5, indeholder retningslinjer for de forskellige uddannelsesprogrammers omfang, indhold og tilrettelæggelse ([27]), som luftfartsselskaber og lufthavnenes forvaltningsorganer bør tage hensyn til, når de udvikler deres uddannelse ([28]).

5. **REGLER FOR FORBEREDELSE AF REJSEN**

5.1. **Adgang til lufthavnes og luftfartsselskabers websteder og tjenester til mobile enheder, herunder mobilapplikationer**

Websteder og tjenester til mobile enheder (herunder lufthavnes og luftfartsselskabers mobilapplikationer) spiller en central rolle med hensyn til at informere kunderne, når de bestiller flybilletter og underretter om behov for bistand. Ved udformningen af sådanne tilgængelige websteder bør der altid tages hensyn til eksisterende internationale retningslinjer ([29]) og EU-standarder ([30]) for at imødekomme behovene hos handicappede og bevægelseshæmmede personer. Bilag 5-J til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5, indeholder en detaljeret beskrivelse af de standarder, som lufthavne og luftfartsselskaber bør følge for at gøre deres websteder og mobilapplikationer tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede personer. Sådanne standarder præciserer navnlig, at oplysninger til handicappede og bevægelseshæmmede personer bør være lette at finde og på en enkelt side, der ikke er mere end ét klik væk fra startsiden på et luftfartsselskabs eller en lufthavns websted. Fra den 28. juni 2025 skal lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaber gøre deres websteder og tjenester til mobile enheder (herunder mobilapplikationer) tilgængelige for handicappede og bevægelseshæmmede personer på lige fod med alle andre passagerer – i overensstemmelse med artikel 2, stk. 2, litra c), nr. i) og ii), i direktiv (EU) 2019/882.

([24]) Denne kategori bør også omfatte luftfartøjschefer, således at de kan træffe velinformerede beslutninger om handicappede eller bevægelseshæmmede personers ombordstigning. Der bør lægges særlig vægt på uddannelse i »skjulte handicap«.
([25]) F.eks. bør ground handling-personalet uddannes i håndtering af hjælpemidler.
([26]) Se bilag 5-G til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.
([27]) Se navnlig bilag 5-G til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.
([28]) Jf. betragtning 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006.
([29]) Aktuelt retningslinjerne for webindholds tilgængelighed (WCAG) 2.1. https://www.w3.org/TR/WCAG21/.
([30]) Se f.eks. den harmoniserede europæiske standard for IKT-tilgængelighed (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Oplysninger om luftfartsselskabers sikkerhedsbestemmelser og begrænsninger i forbindelse med transport af handicappede og bevægelseshæmmede personer**

I henhold til artikel 4, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006 oplyser et »luftfartsselskab eller dets agent [...] om de sikkerhedsbestemmelser, som det eller den anvender ved befordring af handicappede og bevægelseshæmmede personer, samt om alle begrænsninger i personbefordringen eller i befordringen af hjælpemidler som følge af flyets størrelse, og disse oplysninger formidles i tilgængelig form og mindst på de sprog, der er til rådighed for andre passagerer«. En rejsearrangør oplyser imidlertid om »sådanne sikkerhedsbestemmelser og begrænsninger i forbindelse med flyvninger, der indgår i pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure, som den tilrettelægger, sælger eller udbyder til salg«.

Sådanne oplysninger bør som minimum ([31]) omfatte: eventuelle begrænsninger i forbindelse med sikkerhedskrav eller begrænsninger som følge af flyets størrelse, situationer, hvor en ledsager skal yde sikkerhedsbistand, manglende tilgængelige toiletter, manglende bevægelige armlæn ud mod midtergangen, pladens dimensioner og gangens størrelse i forhold til sikkerhedskravene eller flyets størrelse, oplysninger om tilgængelighed inde i flyet, om luftfartsselskabet har kørestole om bord til adgang til toiletterne, oplysninger om transport af medicinsk udstyr og anerkendte ledsagehunde, oplysninger om tilførsel af medicinsk ilt, hvordan man kan få bistand, og hvordan man klager. Sproget skal være enkelt og klart. Luftfartsselskaberne bør gøre disse oplysninger let tilgængelige på deres hjemmesider og gennem deres kundeservice, således at handicappede og bevægelseshæmmede personer kan træffe en informeret beslutning om, hvorvidt de vil rejse på en bestemt flyvning, på grundlag af sikkerhedsprocedurerne og den bistand, der ydes om bord.

Når det er muligt, bør sådanne oplysninger være tilgængelige for passagererne, inden de foretager en reservation, eller i det mindste så snart oplysningerne bliver tilgængelige.

5.3. **Reservation**

For at sikre bedre forudgående underretning af luftfartsselskaberne om deres behov for bistand (herunder gennem deres agenter og rejsearrangører) og for at sikre maksimal tilgængelighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer bør kunderne kunne foretage reservationer enten pr. telefon eller via internettet. Luftfartsselskaber, deres agenter og rejsearrangører, der opfordrer kunder til udelukkende at reservere på et websted, bør tage højde for, at nogle personer kan være ude af stand til at få adgang til deres websteder på grund af deres handicap ([32]).

Personer, der bestiller deres billetter via websteder, kan ikke desto mindre foretrække at forklare den bistand, de har brug for på grund af deres specifikke behov, over telefonen. Dette gør det muligt for bookingagenter at stille relevante spørgsmål og bedre forstå kundens behov for bistand. Det er god praksis for luftfartsselskaberne at oprette særlige gratis telefonlinjer (herunder videorelæ på det nationale tegnsprog) og at have et team, der beskæftiger sig med spørgsmål om tilgængelighed i forbindelse med anmodninger om bistand. Inden luftfartsselskaber, deres agenter og rejsearrangører accepterer reservationer fra handicappede eller bevægelseshæmmede personer, bør de træffe alle rimelige foranstaltninger for at kontrollere, om der er sikkerhedsmæssige grunde til, at sådanne personer ikke kan gå om bord på den pågældende flyvning ([33]).

Det tilrådes, at andre formidlere følger samme fremgangsmåde. Luftfartsselskabernes rettidige udveksling af oplysninger med disse andre formidlere er afgørende for, at passagererne kan blive korrekt informeret.

Luftfartsselskabernes agenter bør opfordre kunderne til at kontrollere luftfartsselskabets sikkerhedsbegrænsninger, inden de flyver, fordi sådanne begrænsninger kan påvirke transporten af medicinsk udstyr eller hjælpemidler (f.eks. visse typer batterier til hjælpemidler). For rejser med hjælpemidler bør luftfartsselskabernes agenter rådgive om reglerne for erstatningsansvar for tab eller beskadigelse af hjælpemidler, så kunderne kan overveje, om de skal afgive en erklæring om særlig interesse ([34]) eller tegne en passende forsikring.

([31]) Se bilag 5-J til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.
([32]) Det bør også overvejes at stille en teksttelefon til rådighed for døve og hørehæmmede.
([33]) Jf. betragtning 2 i forordning (EF) nr. 1107/2006.
([34]) Se kapitel 9 i disse fortolkende retningslinjer om erklæringer om særlig interesse.

Når luftfartsselskaber og rejsebureauer tilbyder forbindelsesfly til handicappede og bevægelseshæmmede personer, bør de sikre, at passagererne har tilstrækkelig tid til at nå deres forbindelsesfly, idet der tages hensyn til, at de kan have brug for mere tid end andre passagerer.

5.4. **Forudgående meddelelse om behov for bistand**

Forudgående meddelelse er afgørende for at sikre, at der ydes passende bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer, der anmoder herom. Det betyder, at det ansvarlige personale er bekendt med disse personers behov og er klar og i stand til at stille det nødvendige udstyr til rådighed, og at luftfartsselskabernes og lufthavnenes forvaltningsorganers ressourcer anvendes effektivt.

5.4.1. ***Forudgående meddelelse om behov for bistand***

I henhold til artikel 7, stk. 1 og 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal handicappede og bevægelseshæmmede personer for at være berettiget til at modtage passende bistand give meddelelse om deres behov for bistand på forhånd og, hvor det er relevant, behov for at transportere deres hjælpemidler ([35]) samt for at være ledsaget af deres anerkendte ledsagehund mindst 48 timer før den offentliggjorte afgangstid for flyet. I sådanne tilfælde er lufthavnens forvaltningsorgan ansvarligt for at sikre, at bistanden ydes på en sådan måde, at den pågældende person kan tage det fly, hvortil vedkommende har en reservation.

Den forudgående meddelelse skal altid være uden yderligere omkostninger, uanset hvordan reservationen foretages eller meddelelsen gives. Det er f.eks. ikke tilladt at kræve, at passagerer skal bruge overtakseringstjenester til at give forudgående meddelelse om deres behov for bistand.

Hvis en handicappet eller bevægelseshæmmet person ikke på forhånd giver meddelelse om behovet for bistand eller giver meddelelse herom mindre end 48 timer før det offentliggjorte afgangstidspunkt, er lufthavnens forvaltningsorgan ikke desto mindre i henhold til artikel 7, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006 forpligtet til at træffe alle rimelige foranstaltninger til at yde bistand på en sådan måde, at den pågældende person kan tage det fly, hvortil vedkommende har en reservation. Med henblik på at yde passende bistand bør følgende oplysninger deles med luftfartsselskabet:

(a) karakteren og en beskrivelse af behovet for bistand (navnlig med hensyn til eventuelle ledsagere), bagage og, om muligt, angivelse af, hvornår og hvor der er behov for bistand

(b) en beskrivelse af eventuelle hjælpemidler, herunder mængde, model, dimension, vægt, batteritype og watt-timeklassificering samt brugsanvisning (hvis en sådan findes)

(c) en beskrivelse af alt medicinsk udstyr (f.eks. medicinsk ilt, ventilator eller respirator)

(d) om passageren ledsages af en anerkendt ledsagehund

(e) om der er behov for en kørestol ombord ([36]).

Alle handicap er forskellige, så handicappede og bevægelseshæmmede personer bør kunne give yderligere oplysninger som supplement til deres anmodning om bistand. Det er god praksis for luftfartsselskaber, deres agenter og rejsearrangører at give handicappede og bevægelseshæmmede personer mulighed for at angive de yderligere oplysninger i et fritekstfelt som led i deres forudgående meddelelse – ud over Den Internationale Luftfartssammenslutnings (IATA's) kodeks for anmodning om særlige tjenester (SSR), der i store træk beskriver deres behov for bistand. Desuden bør handicappede og bevægelseshæmmede personer også let kunne indgive sådanne yderligere oplysninger efter den oprindelige anmodning om bistand, bl.a. via siden »Administrer min bestilling« på luftfartsselskabets hjemmeside, pr. e-mail til luftfartsselskabet eller dets agent eller til rejsearrangøren, ved telefonisk henvendelse til luftfartsselskabet eller dets agent eller til rejsearrangøren.

([35]) Jf. bilag I og II til forordning (EF) nr. 1107/2006.

([36]) Forordning (EF) nr. 1107/2006 forpligter ikke udtrykkeligt luftfartsselskaber til at medbringe kørestole om bord. I punkt 5.5 i ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5, anbefales det imidlertid, at ECAC-medlemsstaterne pålægger luftfartsselskaberne en forpligtelse til at medbringe mindst én kørestol om bord på nye fly og på fly efter en større renovering, hvis det pågældende fly har 100 eller flere pladser.
I henhold til bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaberne yde passende bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer, når de bevæger sig fra deres plads til toiletfaciliteter, hvis det er nødvendigt, og kørestole om bord er det vigtigste redskab for dem til at yde en sådan bistand.

Organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, nationale håndhævelsesorganer, luftfartsselskaber, agenter og lufthavnenes forvaltningsorganer bør spille en aktiv rolle med hensyn til at øge bevidstheden og tilskynde handicappede og bevægelseshæmmede personer til at give forudgående meddelelse rettidigt, når det er muligt. I den forbindelse bør de advare om de mulige negative konsekvenser af ikke at give forudgående meddelelse om deres behov. Handicappede og bevægelseshæmmede personer bør også tilskyndes til at give forudgående meddelelse om deres behov for bistand – helst på tidspunktet for reservationen af deres flyvning og under alle omstændigheder mindst 48 timer før deres planlagte flyvning. Med henblik herpå kan kort i tegnebogsstørrelse, der indeholder oplysninger om, hvordan der gives forudgående meddelelse om behov for bistand, og de mulige negative konsekvenser af manglende forudgående meddelelse, udleveres i lufthavnen til passagerer, der ikke har givet forudgående meddelelse om deres behov for bistand ([37]).

For at give passagererne mulighed for at bevise, at de har givet forudgående meddelelse om deres behov for bistand rettidigt, er det god praksis for luftfartsselskaber, agenter og rejsearrangører samt andre formidlere, der modtager forudgående meddelelser om bistand, at give passageren en skriftlig bekræftelse af dette (f.eks. i elektronisk format (f.eks. pr. e-mail) eller på boardingkortet). Hvis videregivelse af meddelelsen mellem luftfartsselskabet, agenten, rejsearrangøren og lufthavnens forvaltningsorgan mislykkes, kan passageren fremlægge en sådan skriftlig bekræftelse som prima facie-dokumentation for, at de på forhånd har meddelt om deres behov for bistand rettidigt og efter aftalte metoder.

5.4.2. *Luftfartsselskabers, deres agenters og rejsearrangørers forpligtelse til at sikre afgivelse af forudgående meddelelse og videregive den til de relevante aktører*

I henhold til artikel 6, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaber, deres agenter eller rejsearrangører træffer alle fornødne foranstaltninger til modtagelse på alle deres salgssteder på de medlemsstaters område, hvor traktaten finder anvendelse, af meddelelser fra handicappede eller bevægelseshæmmede personer om behov for bistand. Denne forpligtelse gælder også ved telefonsalg og salg via internettet.

Det er også god praksis for andre formidlere at følge de regler, der er omhandlet i artikel 6, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006.

Alternative kommunikationsmidler (f.eks. reservationsside på websted, webchat, e-mail og direkte telefonlinje ([38])) bør stilles til rådighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer, således at de kan give forhåndsmeddelelse om deres behov for bistand. Dette vil sikre en effektiv anvendelse af handicappede og bevægelseshæmmede personers ret til bistand, jf. artikel 7, stk. 1, og artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

Behovet for bistand på jorden hænger ofte sammen med lufthavnsterminalernes indretning og gåafstande. En passager kan derfor have brug for bistand ved afgang og ikke ved ankomst og til forbindelsesfly – eller omvendt. Passagererne bør derfor kunne give forudgående meddelelse om den bistand, de har brug for i oprindelses- og/eller bestemmelseslufthavnen for hver delflyvning, således at lufthavnenes forvaltningsorganer bedre kan fordele deres ressourcer og yde bistand af bedre kvalitet.

Luftfartsselskabernes bookingagenter skal være opmærksom på eventuelle regler og begrænsninger, der kan forhindre befordring af passageren eller ydelse af den nødvendige bistand. De skal også kunne anmode passageren om alle relevante oplysninger, der er nødvendige for at fastslå karakteren af den bistand, der kræves.

Ud over at uddanne deres egne salgsagenter og relevant kundeservicepersonale i kontakt med passagerer, der har brug for bistand, bør luftfartsselskaberne proaktivt samarbejde med deres netværk af rejsebureauer og rejsearrangører for at sikre korrekt indsamling af oplysninger fra passagerer, der har brug for bistand.

Det tilrådes, at andre uafhængige formidlere er opmærksomme på eventuelle regler og begrænsninger, der kan forhindre befordring af handicappede og bevægelseshæmmede personer eller ydelse af den nødvendige bistand. De skal også kunne anmode passageren om alle relevante oplysninger, der er nødvendige for at fastslå karakteren af den bistand, der kræves. Rettidig formidling af disse oplysninger mellem luftfartsselskaber og disse uafhængige formidlere er afgørende for, at passagererne kan blive korrekt informeret (navnlig under omstændigheder, hvor der gælder særlige betingelser og rettigheder).

([37]) Se bilag 5-H til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.
([38]) Se bilag 5-J til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.

I henhold til artikel 7, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 omfatter meddelelsen om en passagers særlige behov for bistand også returflyvningen, hvis udrejsen og returflyvningen er booket hos samme luftfartsselskab. Det betyder, at handicappede og bevægelseshæmmede personer ikke behøver at give forudgående meddelelse om deres behov gentagne gange i tilfælde af en returflyvning. Det er god praksis at registrere behovet for bistand for en passager med permanent handicap eller bevægelseshæmning, som ofte rejser med det samme luftfartsselskab (med passagerens samtykke), og at anvende disse oplysninger til efterfølgende reservationer for at undgå at skulle give en ny forudgående meddelelse, hver gang den pågældende passager booker en flyvning.

Behandlingen af personoplysninger, herunder indsamlingen og lagringen af personoplysninger i forbindelse med forudgående meddelelse om behov for bistand og videregivelsen heraf til lufthavnens forvaltningsorgan eller det transporterende luftfartsselskab for at opfylde bistandsforpligtelserne, skal fuldt ud overholde EU's databeskyttelseslovgivning ([39]).

5.5. **Nægtelse af reservation eller ombordstigning**

Forbuddet mod at nægte en reservation fra handicappede og bevægelseshæmmede personer eller at nægte ombordstigning er et af de vejledende principper, der er nedfældet i artikel 3 i forordning (EF) nr. 1107/2006 ([40]).

Artikel 4, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 fastsætter to undtagelser fra dette princip: a) hvis det ikke er muligt at befordre den pågældende person og overholde sikkerhedsbestemmelserne i lovgivningen eller af hensyn til de sikkerhedskrav, der er fastsat af den myndighed, som har udstedt det pågældende luftfartsselskabs driftstilladelse (»air operator's certificate«), b) hvis flyets størrelse eller adgangsforhold gør det fysisk umuligt at tage den handicappede eller bevægelseshæmmede person om bord eller befordre vedkommende.

Disse to undtagelser bør kun anvendes, hvis alle rimelige muligheder for, at den pågældende person kan rejse, er blevet overvejet og fundet praktisk umulige at gennemføre.

I mange situationer kan sikkerhedskravene opfyldes ved hjælp af en ledsager, der fungerer som sikkerhedsassistent. I sådanne situationer kan luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangøren (i henhold til artikel 4, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006) forlange, at passageren ledsages af en person, der kan yde den nødvendige bistand.

Den omstændighed, at en passager ikke har givet meddelelse om sine behov for bistand eller ikke har givet tilstrækkelige oplysninger om disse behov for bistand, kan ikke i sig selv begrunde nægtelse af at acceptere en reservation eller nægtelse af ombordstigning.

For at give passagererne mulighed for at træffe en informeret beslutning om, hvordan de vil reservere en flyvning uden risiko for at blive nægtet tilladelse til at gå om bord i et fly, og for at forhindre, at luftfartsselskaberne nægter handicappede eller bevægelseshæmmede personer ombordstigning, fastsættes det i artikel 4, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006, at luftfartsselskaberne i tilgængelig form oplyser om de sikkerhedsbestemmelser, som de anvender ved befordring af handicappede og bevægelseshæmmede personer, samt om alle begrænsninger i personbefordringen eller i befordringen af hjælpemidler som følge af flyets størrelse.

Hvis et luftfartsselskab nægter at acceptere en reservation eller nægter ombordstigning af en af de grunde, der er anført i artikel 4, stk. 1, skal luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangøren i henhold til samme bestemmelse træffe rimelige foranstaltninger til at foreslå et acceptabelt alternativ for den pågældende passager. Det er god praksis for andre formidlere at følge samme praksis.

Luftfartsselskaberne skal informere handicappede og bevægelseshæmmede personer (helst i forbindelse med den forudgående meddelelse, men under alle omstændigheder så hurtigt som muligt), hvis de vil gøre brug af en af de to undtagelser i artikel 4, stk. 1. Den pågældende rejsende vil derefter kunne træffe alternative foranstaltninger. Dette følger af ordlyden af artikel 4, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006, hvorefter oplysningerne skal gives »straks«.

Luftfartsselskaberne bør derfor på forhånd underrette passagererne om alle relevante omstændigheder (f.eks. en ændring af det transporterende luftfartsselskab eller flyet), som kan have indvirkning på deres evne til at befordre handicappede og bevægelseshæmmede personer.

([39]) Jf. betragtning 12 i forordning (EF) nr. 1107/2006. Jf. også Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Se punkt 2.1.1 i disse retningslinjer.

I henhold til artikel 4, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal en passager, der nægtes boarding på grund af handicap eller bevægelseshæmning, og enhver person, der ledsager passageren som sikkerhedsassistent, og som kræves af luftfartsselskabet (i overensstemmelse med artikel 8 i forordning (EF) nr. 261/2004), tilbydes enten i) fuld tilbagebetaling af billetprisen (og ret til en returflyvning i tilfælde af en flyvning med flere mellemlandinger), eller ii) en anden flyvning. Retten til en returflyvning eller en alternativ flyvning er betinget af, at den handicappede eller bevægelseshæmmede person kan opfylde de obligatoriske sikkerhedskrav for returflyvningen eller den alternative flyvning.

Hvis et luftfartsselskab nægter en handicappet eller bevægelseshæmmet person boarding i strid med bestemmelserne i forordning (EF) nr. 1107/2006, har vedkommende ret til kompensation (i overensstemmelse med artikel 7 i forordning (EF) nr. 261/2004), ombooking eller tilbagebetaling af billetprisen og bistand (i overensstemmelse med artikel 8 og 9 i forordning (EF) nr. 261/2004) ([41]).

I henhold til artikel 4, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør, der nægter at acceptere en reservation på grund af handicap eller bevægelseshæmning, straks underrette den handicappede eller bevægelseshæmmede person om årsagerne hertil. Dette forhindrer vilkårlig nægtelse af at befordre handicappede eller bevægelseshæmmede personer. Luftfartsselskaberne bør give en klar og præcis forklaring på nægtelsen med en specifik henvisning til den relevante nationale, internationale eller EU-sikkerhedslovgivning eller -afgørelse fra den relevante myndighed. En generel henvisning til artikel 4, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 er ikke tilstrækkelig. Hvis det er relevant, bør luftfartsselskaberne præcisere, hvilke egenskaber ved flyet der gør det fysisk umuligt at tage de pågældende handicappede eller bevægelseshæmmede personer om bord eller befordre dem. Det tilrådes, at formidlere følger samme regel.

I henhold til artikel 4, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør efter anmodning skriftligt meddele den berørte person årsagerne til nægtelsen inden fem arbejdsdage fra anmodningen. Det er også god praksis for formidlere at følge samme fremgangsmåde.

Luftfartsselskaberne, deres agenter og rejsearrangører skal over for de nationale håndhævelsesorganer (eller i enhver voldgiftsprocedure og/eller om nødvendigt over for en domstol) kunne begrunde enhver nægtelse af at acceptere en reservation eller af at tage handicappede og bevægelseshæmmede personer om bord på grundlag af forordning (EF) nr. 1107/2006. De relevante oplysninger skal derfor registreres og opbevares i en passende periode, selv om passageren ikke anmoder om, at årsagerne meddeles skriftligt. Forordning (EF) nr. 1107/2006 indeholder ikke nogen regler om tidsrammerne, så disse organer bør opbevare de relevante oplysninger i de perioder, der er fastsat i den relevante nationale lovgivning.

5.6. **Krav til en ledsager, der fungerer som sikkerhedsassistent**

Det generelle princip om ikkeforskelsbehandling forhindrer et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør i at stille særlige betingelser for, at en handicappet eller bevægelseshæmmet person kan rejse.

Et luftfartsselskab, dets agent eller en rejsearrangør må kun kræve, at handicappede og bevægelseshæmmede personer ledsages af en person, hvis de ikke er selvhjulpne, og befordring udgør en sikkerhedsrisiko, fordi de ikke er i stand til selvstændigt at opfylde de gældende sikkerhedskrav ([42]). Under disse omstændigheder kan luftfartsselskabet eller dets agent eller rejsearrangør (i henhold til artikel 4, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006) forlange, at handicappede eller bevægelseshæmmede personer ledsages af en person, der er i stand til at yde den bistand, der er nødvendig for at opfylde de gældende sikkerhedskrav (en sikkerhedsassistent).

Luftfartsselskaberne bør informere deres kunder om, på hvilke betingelser de kræver en sikkerhedsassistent til at rejse med en handicappet eller bevægelseshæmmet person.

Handicappede eller bevægelseshæmmede personer kan ikke nægtes befordring eller pålægges at rejse med en sikkerhedsassistent, udelukkende fordi de ikke selvstændigt er i stand til at udføre handlinger vedrørende deres komfort om bord på et fly (f.eks. ikke er i stand til at spise eller bruge toilettet alene). Det er op til passageren at beslutte, om vedkommende vil rejse med en person, der hjælper med opgaver i forbindelse med personlig komfort. Kabinepersonalet er dog ikke forpligtet til at yde personlig bistand til handicappede eller bevægelseshæmmede personer (f.eks. bistand til at spise eller drikke, bistand til vask eller toiletbesøg, hvis passageren ikke er i stand til at benytte toiletfaciliteterne uden hjælp, eller administration af medicin).

([41]) Se artikel 2, litra j), og artikel 4, stk. 3, i forordning (EF) nr. 261/2004.

([42]) Dette omfatter enhver, der ikke er i stand til at spænde og løsne sikkerhedsbæltet, forlade deres plads og nå frem til en nødudgang uden hjælp, hente og tage en redningsvest på, tage en iltmaske på uden hjælp eller forstå sikkerhedsbriefingen og eventuelle råd og instrukser fra besætningen i en nødsituation (herunder oplysninger, der formidles i tilgængelig form).

For at hjælpe luftfartsselskaberne eller deres agenter eller rejsearrangører med at afgøre, om handicappede eller bevægelseshæmmede personer kan rejse uledsaget, bør de stille dem spørgsmål vedrørende de kriterier, der er fastsat i de gældende sikkerhedsregler, og de bør ikke antage, at de er selvhjulpne med hensyn til at overholde sikkerhedsreglerne.

I henhold til artikel 4, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaber, deres agenter eller rejsearrangører give en detaljeret begrundelse, når de kræver, at handicappede eller bevægelseshæmmede personer ledsages.

Afhængigt af de særlige omstændigheder kan det være god praksis for luftfartsselskaber at give en handicappet eller bevægelseshæmmet person mulighed for at anmode om og få hjælp fra en anden passager på flyet til at være deres ledsager.

Hvis et luftfartsselskab kræver, at en handicappet eller bevægelseshæmmet person ledsages af en sikkerhedsassistent, er det god praksis, at luftfartsselskabet tilbyder gratis transport til ledsageren, der fungerer som sikkerhedsassistent ([43]). For så vidt angår andre transportformer (f.eks. jernbane, bus og skib) er der allerede ret til gratis transport af sådanne ledsagende sikkerhedsassistenter.

Handicappede og bevægelseshæmmede personer bør informeres fuldt ud om ekstraomkostningerne ved transport af sikkerhedsassistenten, hvis et luftfartsselskab gør brug af artikel 4, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 og forlanger, at de ledsages af en person, der fungerer som sikkerhedsassistent.

5.7. **Rejse med en anerkendt ledsagehund**

I artikel 7, stk. 2, og bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 hedder det, at hvis en handicappet eller bevægelseshæmmet person har brug for en anerkendt ledsagehund, imødekommes dette behov af lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaber, forudsat at i) det er meddelt luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangør, og ii) meddelelsen og transporten af den pågældende hund er i overensstemmelse med gældende nationale regler for transport af ledsagehunde om bord på et fly.

I forordning (EF) nr. 1107/2006 anvendes udtrykket »anerkendte ledsagehunde« for at gøre det klart, at sådanne hunde i) er blevet udvalgt og trænet til at opfylde en handicappet persons individuelle behov, og ii) bruger de evner og færdigheder, de har lært, når de hjælper deres ejere med at udføre deres daglige aktiviteter. For at sikre, at sådanne hunde ikke udgør en luftfartssikkerhedsrisiko, trænes de ud over at blive trænet i de specifikke opgaver, der er forbundet med at bistå deres ejere, også til at færdes sikkert i det offentlige rum og til at være lydige over for deres ejer. Af hensyn til luftfartssikkerheden kan luftfartsselskabet anmode hundens ejer om at fremlægge bevis for, at hunden har modtaget den nødvendige træning.

Ledsagehunde omfatter ikke kun blindes eller synshandicappede personers førerhunde, men også hunde, der hjælper personer med andre typer handicap. Som eksempler kan nævnes hørehunde, der hjælper døve og hørehæmmede personer, eller mobilitetshunde, der hjælper personer med fysiske handicap (f.eks. ved at give dem balance og stabilitet).

Der findes i øjeblikket ingen EU-regler om træning eller certificering af ledsagehunde. Dette kan hæmme luftfartsselskabernes og lufthavnenes forvaltningsorganer vurdering af, om en hund kan betragtes som en anerkendt ledsagehund. Det vil være tilrådeligt for de nationale håndhævelsesorganer, brancheorganisationer, organisationer for handicappede og bevægelseshæmmede personer og organisationer, der er aktive inden for træning af ledsagehunde, at nå til enighed om et harmoniseret sæt regler for vurdering af, om en hund har modtaget den træning, der er nødvendig for at blive anerkendt som ledsagehund.

([43]) Se punkt 4.2.4.2 i bilag 5-H til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5. Den 29. november 2023 forelagde Kommissionen et lovgivningsforslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen (COM(2023) 753 final). Ifølge forslaget skal luftfartsselskaberne sikre, at sådanne ledsagende sikkerhedsassistenter rejser gratis og, hvor det er muligt, sidder ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede person, for at opfylde de gældende luftfartssikkerhedskrav.

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 576/2013 ([44]) pålægger visse krav, før hunde kan rejse på tværs af medlemsstaterne, navnlig med hensyn til de krævede identifikationsanordninger og vaccinationsbevis. Branchen og relevante interessenter (navnlig sammenslutninger af handicappede og bevægelseshæmmede personer) bør aktivt øge bevidstheden om disse krav hos ejerne af ledsagehunde.

5.8. **Reservation af pladser**

I henhold til bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaberne efter anmodning og med forbehold af sikkerhedsbestemmelserne og for så vidt det er muligt træffe alle rimelige foranstaltninger for at tilpasse siddepladsen under flyvninger om bord på fly efter den enkelte handicappede eller bevægelseshæmmede persons behov.

Luftfartsselskaberne bør have pladser, der er beregnet til handicappede og bevægelseshæmmede personer. Det er god praksis, at luftfartsselskaberne holder disse pladser frie og forbeholdt handicappede og bevægelseshæmmede personer indtil tæt på afgangstidspunktet for flyvningen og sikrer, at de er de sidste pladser, der tildeles andre passagerer, som ikke har brug for bistand.

Luftfartsselskaber, der tildeler pladser før flyvningen, bør give handicappede og bevægelseshæmmede personer mulighed for at forudreservere pladser, der bedst opfylder deres behov, med forbehold af sikkerhedsbegrænsninger.

I henhold til artikel 10 i og bilag II til forordningen skal luftfartsselskaber, der opkræver gebyr for forhåndsreservation af pladser, give afkald på dette gebyr for handicappede og bevægelseshæmmede personer, således at de kan vælge den plads, der bedst opfylder deres behov. Tildelingen af pladser til alle passagerer er underlagt passende sikkerhedsbestemmelser. Handicappede og bevægelseshæmmede personer må ikke tildeles eller optage pladser, der giver direkte adgang til nødudgangen, eller hvor deres tilstedeværelse kan hindre besætningsmedlemmerne i at udføre deres pligter, blokere adgangen til nødudstyr eller hindre nødevakuering af flyet ([45]). Luftfartsselskaberne bør offentliggøre deres politik for tildeling af pladser til handicappede og bevægelseshæmmede personer på deres websted. Når en person underretter luftfartsselskabet eller dets agent eller rejsearrangør om karakteren af vedkommendes handicap, bør sidstnævnte informere passageren om de pladser, der er mest tilgængelige, og tildele passageren en passende plads (f.eks. med bevægelige armlæn, tæt på toilettet og med tilstødende pladser til den handicappede person og sikkerhedsassistenten).

Pladserne bør om nødvendigt omfordeles for at sikre, at handicappede og bevægelseshæmmede personer og deres sikkerhedsassistenter har passende pladser.

Under alle omstændigheder bør det gøres klart for handicappede og bevægelseshæmmede personer, at tildelte pladser ikke kan garanteres, fordi driftsmæssige faktorer (f.eks. et flyskift) kan påvirke sædeplanen. Under sådanne omstændigheder bør der imidlertid gøres alt for at imødekomme behovene hos handicappede personer (f.eks. ved at forsøge at tildele en tilsvarende plads).

For at give luftfartsselskaberne mulighed for at tildele dem passende pladser er det desuden afgørende, at handicappede og bevægelseshæmmede personer giver meddelelse om deres behov for bistand. De bør ideelt set gøre dette, når de bestiller flybilletterne, og senest 48 timer før den planlagte afgang.

5.9. **Videregivelse af oplysninger til lufthavnen og det transporterende luftfartsselskab**

Det påhviler luftfartsselskaberne, deres agenter og rejsearrangører at videregive alle de oplysninger, der er indsamlet fra handicappede og bevægelseshæmmede personer, både til forvaltningsorganerne i afgangs-, ankomst- og transitlufthavnene og til det transporterende luftfartsselskab (hvis reservationen ikke blev foretaget hos det pågældende luftfartsselskab). Det fremgår af artikel 6, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006, at hvis en passager på forhånd giver meddelelse om behov for bistand senest 48 timer før den offentliggjorte afgangstid for flyet, videregiver luftfartsselskabet, dets agenter eller rejsearrangører senest 36 timer før den offentliggjorte afgangstid for flyet de relevante oplysninger. I henhold til artikel 6, stk. 3, skal de i alle andre tilfælde videregive oplysningerne så hurtigt som muligt.

([44]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 576/2013 af 12. juni 2013 om ikke-kommerciel flytning af selskabsdyr og om ophævelse af forordning (EF) nr. 998/2003 (EUT L 178 af 28.6.2013, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Jf. AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) i bilag IV til Kommissionens forordning (EU) nr. 965/2012 af 5. oktober 2012 om fastsættelse af tekniske krav og administrative procedurer for flyveoperationer i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 216/2008 (EUT L 296 af 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

I henhold til artikel 6, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal det transporterende luftfartsselskab snarest muligt efter et flys afgang meddele forvaltningsorganet i bestemmelseslufthavnen antallet af handicappede og bevægelseshæmmede personer på det pågældende fly, der har brug for bistand i ankomstlufthavnen, og karakteren af denne bistand. Dette krav gælder kun, hvis ankomstlufthavnen er beliggende på en medlemsstats område, hvor traktaten finder anvendelse.

For at sikre en passende bistand bør anmodninger fra handicappede og bevægelseshæmmede personer registreres og fremsendes til det transporterende luftfartsselskab og lufthavnenes forvaltningsorganer under anvendelse af de internationalt anerkendte IATA SSR-koder ([46]).

Når det er muligt, bør oplysninger om passagerens detaljerede behov sendes ved hjælp af fritekstfeltet i meddelelsessystemet for listen over bistand til passagerer/listen over ændringer i bistanden, eller i et andet passende format, der er aftalt mellem interessenterne. Dette er særlig vigtigt for personer, hvis behov er komplekse og ikke let kan identificeres ved hjælp af IATA-koder. F.eks. er »personer med skjulte handicap« en meget bred kategori, der omfatter personer med forskellige behov, som er mindre synlige for det assisterende personale, men som ikke desto mindre er omfattet af den samme IATA-kode.

Handicappede og bevægelseshæmmede personer bør tilbydes løsninger, der sætter dem i stand til på forhånd at underrette om deres behov på den nemmeste, klareste og mest forståelige måde. Disse oplysninger bør hurtigst muligt deles med alle parter, der er involveret i at yde bistanden.

6. **BISTAND I LUFTHAVNEN**

6.1. **Udpegning af mødesteder**

I henhold til artikel 5, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal en lufthavns forvaltningsorgan sikre, at der er udpeget ankomst- og udgangsmødesteder, hvor handicappede eller bevægelseshæmmede personer let kan give meddelelse om deres ankomst til lufthavnen og anmode om bistand. Disse steder bør udpeges i samarbejde med lufthavnsbrugerne gennem lufthavnsbrugerudvalget ([47]) (hvis der findes et sådant udvalg) og relevante organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, under hensyntagen til de lokale forhold.

I henhold til artikel 5, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal disse steder også ligge inden for lufthavnsområdet eller på et sted, der er under direkte kontrol af forvaltningsorganet, såvel i som uden for terminalbygningerne. Det betyder, at de mindst bør udpeges ved hovedindgangene til terminalbygninger, i områder med indcheckningsskranker, på tog-, letbane-, metro- og busstationer, ved taxiholdepladser og andre afsætningssteder samt på lufthavnsparkeringspladser ([48]).

I henhold til artikel 5, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal ankomst- og afgangsstederne være klart markeret og skal stille de vigtigste oplysninger ([49]) om lufthavnen til rådighed i tilgængelig form. Sådanne oplysninger bør omfatte lufthavnens indretning og dens tilgængelighed (f.eks. den maksimale sandsynlige gåafstand inden for en lufthavn og eventuelle hindringer såsom trapper eller smalle døråbninger eller igangværende arbejder), nærmere oplysninger om alle tjenester, der er tilgængelige i lufthavnen for handicappede og bevægelseshæmmede personer, og kontaktoplysninger for den virksomhed, der faktisk yder bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer i lufthavnen. De samme oplysninger bør også være tilgængelige på lufthavnens websted, så passagererne kan konsultere dem inden deres rejse.

Skiltningen skal være klar og utvetydig, og internationale signalstandarder bør anvendes.

Det er god praksis for luftfartsselskaber, deres agenter og rejsearrangører at informere handicappede og bevægelseshæmmede personer om betydningen af at konsultere lufthavnenes websteder med hensyn til afgang, ankomst og forbindelser mellem deres fly.

([46]) Der findes en forklaring af IATA SSR-koderne i punkt 5.8.1 i ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.

([47]) I artikel 2, litra g), i forordning (EF) nr. 1107/2006 defineres »lufthavnsbruger« som »fysisk eller juridisk person, der er ansvarlig for flybefordringen af passagerer fra eller til den pågældende lufthavn«. I artikel 2, litra h), defineres »lufthavnsbrugerudvalg« som »udvalg af repræsentanter for lufthavnsbrugere eller organisationer, der repræsenterer dem«.

([48]) Jf. betragtning 5 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

([49]) Bilag 5-K til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5, indeholder meget detaljerede retningslinjer for lufthavnenes forvaltningsorganer med hensyn til etablering og markering af mødesteder i lufthavnen.

6.2. **Hvem bør yde bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer i lufthavne?**

I henhold til artikel 8, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 er lufthavnens forvaltningsorgan ansvarligt for at yde bistand i lufthavnene. Disse forvaltningsorganer spiller en central rolle i leveringen af alle tjenester i lufthavnen. De er derfor bedst egnet til at sikre, at handicappede og bevægelseshæmmede personer modtager bistand af høj kvalitet. I henhold til artikel 8, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 kan en lufthavns forvaltningsorgan enten selv yde den bistand, der er anført i bilag I til forordningen, direkte til handicappede og bevægelseshæmmede personer, eller indgå aftaler med en eller flere andre parter om ydelse af bistand. I begge tilfælde er en lufthavns forvaltningsorgan fortsat ansvarligt for bistanden, og den ydede bistand skal opfylde de kvalitetsstandarder, som lufthavnens forvaltningsorgan har fastsat i overensstemmelse med forordning (EF) nr. 1107/2006 ([50]).

Såvel brugerudvalget som et luftfartsselskab kan anmode en lufthavns forvaltningsorgan om at indgå en sådan aftale.

Hvis lufthavnens forvaltningsorgan afviser at indgå en aftale med en tredjepart om ydelse af bistand til handicappede eller bevægelseshæmmede personer, skal det begrundes skriftligt i overensstemmelse med artikel 8, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006.

I henhold til artikel 8, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal en lufthavns forvaltningsorgan, hvis det beslutter at indgå aftale med en tredjepart om levering af bistand til handicappede eller bevægelseshæmmede personer, gøre dette i samarbejde med lufthavnsbrugerne (i givet fald gennem lufthavnsbrugerudvalget). Lufthavnsbrugerne bør derfor høres om indholdet af en sådan aftale (f.eks. mindstekravene til tjenester, antal medarbejdere og det udstyr, der skal anvendes af underentreprenøren, der skal tildeles opgaven med at yde bistand) samt om udvælgelsen af underentreprenøren (dvs. evaluering af tilbud og tildeling af kontrakten).

6.3. **Særlig afgift for lufthavnsbrugere til finansiering af bistand**

I henhold til artikel 8, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer ydes uden yderligere omkostninger for disse personer.

Hvis lufthavnens forvaltningsorgan ikke ønsker at påtage sig omkostningerne ved en sådan bistand alene, kan det (i henhold til artikel 8, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006) opkræve en særlig afgift, uden at det må medføre forskelsbehandling af lufthavnsbrugerne, for hvert luftfartsselskab, der anvender en lufthavn. Denne særlige afgift pålægges lufthavnsbrugerne proportionalt med det samlede antal passagerer, det enkelte luftfartsselskab transporterer til og fra den pågældende lufthavn, og bør finansieres på en sådan måde, at byrderne fordeles lige mellem alle passagerer, der benytter en lufthavn, og at ingen afskrækkes fra at befordre handicappede og bevægelseshæmmede personer.

I henhold til artikel 8, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal denne særlige afgift være rimelig, omkostningsrelateret og gennemsigtig.

For at sikre, at de særlige afgifter, der opkræves hos luftfartsselskaberne, er omkostningsrelaterede (dvs. står i et rimeligt forhold til den bistand, der ydes til handicappede og bevægelseshæmmede personer), og at disse afgifter ikke anvendes til finansiering af andre af forvaltningsorganets aktiviteter end dets aktiviteter i forbindelse med tilvejebringelsen af denne bistand, bør der være fuld åbenhed omkring gebyrernes fastsættelse og anvendelse ([51]).

I henhold til artikel 8, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal den særlige afgift fastsættes af lufthavnens forvaltningsorgan i samarbejde med lufthavnsbrugerne gennem lufthavnsbrugerudvalget (hvis der findes et sådant udvalg) eller anden relevant enhed.

([50]) Se punkt 6.5 nedenfor.
([51]) Jf. betragtning 9 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

Det er god praksis, at en høring under ledelse af lufthavnens forvaltningsorgan finder sted med lufthavnsbrugerne sammen med en udveksling af synspunkter om grundlaget for beregningen af den særlige afgift. Inden den særlige afgift pålægges for første gang, eller når den revideres, bør lufthavnens forvaltningsorgan give lufthavnsbrugerne passende forudgående underretning herom og give dem mulighed for at fremsætte deres synspunkter. Lufthavnsbrugerne bør have gennemsigtige og relevante finansielle, operationelle og andre relevante oplysninger, så de kan fremsætte informerede bemærkninger. Sådanne oplysninger bør gives på et tilstrækkeligt detaljeret niveau til, at interessenterne kan forstå forholdet mellem omkostninger, serviceniveauer og omkostningsfaktorer. Generelt bør høringerne præcisere forslagenes art, de parter, der med størst sandsynlighed vil blive berørt, de specifikke spørgsmål, som der anmodes om feedback på, og fristen for at give den ønskede feedback. Alle interesserede parter bør have mulighed for at fremsætte deres synspunkter. Afgørelsen bør være behørigt begrundet. Brugerne bør have en rimelig forudgående underretning om den endelige afgørelse om en eventuel revision af afgifter eller pålæggelse af nye afgifter.

Når en lufthavns forvaltningsorgan hører lufthavnsbrugerudvalget eller individuelle lufthavnsbrugere om den særlige afgift til finansiering af bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer, bør det som minimum give følgende oplysninger: en opgørelse over de forskellige tjenesteydelser og infrastrukturanlæg, som lufthavnen stiller til rådighed til gengæld for den afgift, der opkræves, den metode, der er anvendt til at pålægge den særlige afgift, provenuet af den særlige afgift og de samlede omkostninger ved de omfattede tjenesteydelser.

Som led i indførelsen af den særlige afgift til finansiering af bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer bør der også fastsættes effektivitetsmål for bistanden. De bør revideres årligt i samråd med sammenslutninger, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, og luftfartsselskaber.

En effektiv høringsproces under ledelse af lufthavnens forvaltningsorgan bør finde sted med lufthavnsbrugerne sammen med en udveksling af synspunkter om grundlaget for beregningen af afgiften. Lufthavnens forvaltningsorgan er imidlertid bemyndiget til ved afslutningen af høringsprocessen at træffe en endelig afgørelse om beregningen af afgiften og størrelsen af den særlige afgift, som det finder passende.

I henhold til artikel 8, stk. 5, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal lufthavnens forvaltningsorgan adskille regnskabet over dets aktiviteter i forbindelse med bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer fra regnskabet over dets øvrige aktiviteter i overensstemmelse med almindelig handelspraksis. I henhold til artikel 8, stk. 6, skal der stilles en revideret årsoversigt over de afgifter og udgifter, der er blevet henholdsvis opkrævet og afholdt i forbindelse med bistanden til handicappede og bevægelseshæmmede personer, til rådighed for håndhævelsesorganerne og lufthavnsbrugerne.

Eksempler på den type omkostninger, der kan dækkes under denne særlige afgift, omfatter følgende: direkte udgifter til bistand (udgifter til den daglige drift af bistanden (f.eks. løn til bistandspersonale), andre ekstra omkostninger i forbindelse med ydelse af bistand (f.eks. vedligeholdelsesomkostninger, indkøb af driftsmateriel, leje af plads til f.eks. et ekspeditionskontor for bistandspersonale), kapitaludgifter til de faciliteter, der er nødvendige for at yde bistanden ([52]), kapitaludgifter til udstyr, der skal anvendes til at hjælpe handicappede og bevægelseshæmmede personer, udgifter til opførelse eller renovering af infrastruktur for at gøre den tilgængelig for disse personer, udgifter til kurser i handicapbevidstgørelse og bistand for lufthavnspersonale samt administrative udgifter (f.eks. den tid, som lufthavnspersonalet bruger på at udarbejde udbuddet om levering af bistanden og på at gennemføre aftalen).

Med hensyn til finansiering af mobilitetsinfrastruktur, der ikke udelukkende anvendes af handicappede og bevægelseshæmmede personer (f.eks. elevatorer og transportbånd), bør forpligtelsen til at fremlægge adskilte regnskaber for aktiviteter i forbindelse med den bistand, der ydes til handicappede og bevægelseshæmmede personer, og andre aktiviteter medføre, at kun en del af denne mobilitetsinfrastruktur (der står i et rimeligt forhold til handicappede og bevægelseshæmmede personers brug sammenlignet med den samlede brug af den pågældende mobilitetsinfrastruktur) bør finansieres af den særlige afgift.

([52]) I henhold til forordning (EF) nr. 1107/2006 kan egenkapitalomkostningerne medtages i omkostningsberegningen. Egenkapitalomkostningerne skal forstås som den forventede udlodning af en virksomheds overskud til dens aktieinvestorer. Det er den forrentning, som lufthavnen betaler sine aktieinvestorer for at indhente egenkapital (nettoaktiver) fra dem.

6.4. **Ydelse af bistand i lufthavnen** ([53])

Forudgående meddelelse og tilpasset bistand

Lufthavnenes forvaltningsorganer skal yde bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer for at sætte dem i stand til at komme fra et udpeget ankomststed i en lufthavn til et fly og fra flyet til et udpeget afgangssted fra lufthavnen. Dette omfatter ombordstigning og udstigning.

I henhold til artikel 7, stk. 7, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal den bistand, der ydes, så vidt muligt være tilpasset den enkelte passagers særlige behov og tilrettelægges således, at afbrydelse og forsinkelse undgås ([54]).

Hvis en passager har givet behørig forudgående meddelelse om sit behov for bistand, er en lufthavns forvaltningsorgan i henhold til artikel 7, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 forpligtet til at yde bistand på en sådan måde, »at personen kan tage det fly«.

Samme regel gælder for forbindelsespassagerer i henhold til artikel 7, stk. 5, i forordning (EF) nr. 1107/2006. Hvis en passager har givet behørig forudgående meddelelse om sit behov for bistand, skal lufthavnens forvaltningsorgan sikre, at denne passager er i stand til at tage sit forbindelsesfly.

For så vidt angår passagerer, der ikke har givet behørig forudgående meddelelse om deres behov for bistand, er en lufthavns forvaltningsorgan forpligtet til at træffe alle »rimelige foranstaltninger« til at yde den bistand, som den pågældende person har brug for for at kunne tage flyet. Det er derfor tilladt, når der ydes assistance, at prioritere handicappede og bevægelseshæmmede personer, som har givet behørig forudgående meddelelse om deres behov for bistand, forudsat at der træffes alle rimelige foranstaltninger til også at bistå de passagerer, som ikke har givet behørig forudgående meddelelse om deres behov for bistand.

Bilag 5-D til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5 ([55]), indeholder kvalitetsstandarder for den service, som lufthavnenes forvaltningsorganer bør yde til afrejsende og ankommende handicappede og bevægelseshæmmede personer.

I henhold til bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006 omfatter bistand i lufthavne, at handicappede og bevægelseshæmmede personer får mulighed for at give oplysning om deres ankomst til en lufthavn og anmode om bistand på de udpegede mødesteder, bevæge sig fra det udpegede mødested til indcheckningsskranken, checke ind og registrere bagage, bevæge sig fra indcheckningsskranken til flyet (herunder opfylde udvandrings-, told- og sikkerhedsformaliteter).

Anvendelsen af udtrykket tilpasset bistand i artikel 7, stk. 7, i forordning (EF) nr. 1107/2006 betyder, at bistanden også bør omfatte bistand med håndbagage, når der anmodes herom i forbindelse med check-in, security, told, indvandring og boarding.

Betingelser for bistand til afrejsende handicappede og bevægelseshæmmede personer

Lufthavnenes forvaltningsorganer har brug for tid til ikke blot at forberede sig på at bistå handicappede og bevægelseshæmmede personer, men også til at sikre rettidig drift af flyvninger.

I overensstemmelse hermed og for at modtage bistand fra lufthavnens forvaltningsorgan kræver artikel 7, stk. 4, i forordning (EF) nr. 1107/2006, at handicappede og bevægelseshæmmede personer skal vælge mellem en af følgende muligheder:

a) være til stede ved indcheckningen på det tidspunkt, der forud og skriftligt (herunder ved hjælp af elektroniske midler) er angivet af luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangøren, eller hvis der ikke er angivet noget tidspunkt, senest en time før den offentliggjorte afgangstid, eller

([53]) Ud over de bistandsopgaver for lufthavnenes forvaltningsorganer, der er anført i forordning (EF) nr. 1107/2006, vil Kommissionens forslag af 29. november 2023 til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om passagerrettigheder i forbindelse med multimodale rejser (COM(2023) 752 final) forpligte transportvirksomheder, der tilbyder enkeltstående multimodale kontrakter, til at samarbejde med busterminalers forvaltningsorganer om at bistå handicappede og bevægelseshæmmede personer, der bruger samlede multimodale kontrakter, navnlig når de skifter fra en transportform til en anden. Transportører, der samlede enkeltstående multimodale kontrakter, og busterminalers forvaltningsorganer skal sikre, at handicappede og bevægelseshæmmede personer, der bruger samlede multimodale kontrakter, kun skal give forudgående meddelelse om bistanden én gang. Transportører og busterminalers forvaltningsorganer vil skulle oprette og drive fælles kontaktpunkter ved visse multimodale knudepunkter, der er opført i bilag I til forslaget, for at modtage anmodninger om bistand fra handicappede og bevægelseshæmmede personer og videresende dem til de enheder, der er ansvarlige for at yde bistand.

([54]) Jf. betragtning 5 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

([55]) Se side 2, 3 og 4 i bilag 5-D til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.

b) ankomme til en af de udpegede mødesteder inden for lufthavnsområdet ([56]) på det tidspunkt, der forud og skriftligt (herunder ved hjælp af elektroniske midler) er angivet af luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangøren, eller (hvis der ikke er angivet noget tidspunkt) senest to timer før den offentliggjorte afgangstid.

Adgang til kørestole for at sikre problemfri transport af handicappede og bevægelseshæmmede personer i lufthavnen

En lufthavns forvaltningsorganer bør efter anmodning stille kørestole til rådighed for at sikre problemfri transport af handicappede og bevægelseshæmmede personer i lufthavne fra de ankommer til en lufthavn, til de går om bord i et fly, og fra de går fra borde, til de forlader en lufthavn. En lufthavns forvaltningsorganer bør tage hensyn til de forskellige behov, som handicappede og bevægelseshæmmede personer kan have, og antallet af passagerer, der kan have behov for en sådan bistand. Det accepteres, at der på grund af lufthavnens størrelse muligvis ikke findes forskellige typer kørestole. Udvalget kan være mere begrænset i små regionale lufthavne, men større lufthavne forventes at have et bredere udvalg af kørestole for at imødekomme sådanne passagerers behov ([57]). Selv om udvalget af kørestole er begrænset, bør lufthavnenes forvaltningsorganer ikke desto mindre sikre, at de kørestole, der er til rådighed, er så komfortable og sikre som muligt.

I tilfælde, hvor handicappede og bevægelseshæmmede personer kommer til lufthavnen med deres egne kørestole, er det god praksis for en lufthavns forvaltningsorganer at give dem mulighed for (så vidt muligt og forudsat, at dette er i overensstemmelse med de gældende sikkerhedsforskrifter) at bruge deres egen kørestol, indtil de går om bord på flyet, navnlig i de tilfælde, hvor de typer kørestole, der er til rådighed i lufthavnen, ikke er egnede til den pågældende passagers særlige handicap. Tilsvarende (og, hvor det er praktisk muligt, under hensyntagen til sikkerhedsrelaterede arbejdsprocedurer) bør handicappede og bevægelseshæmmede personer modtage deres egne hjælpemidler umiddelbart efter udstigningen og bør ikke være forpligtet til at hente det ved bagageudleveringen.

Ground handling af hjælpemidler til handicappede og bevægelseshæmmede personer

I bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006 fastsættes det, at lufthavnenes forvaltningsorganer er ansvarlige for ground handling af hjælpemidler til handicappede og bevægelseshæmmede personer. Dette omfatter også ground handling af elektriske kørestole – forudsat, at der er givet 48 timers varsel, og med forbehold af anvendelsen af relevant lovgivning om farligt gods.

Midlertidig erstatning af beskadigede eller mistede hjælpemidler tilhørende handicappede og bevægelseshæmmede personer

I henhold til bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006 skal lufthavnenes forvaltningsorganer være parate til midlertidigt at erstatte beskadigede eller mistede hjælpemidler, om end ikke nødvendigvis helt de samme. I overensstemmelse med kravet i artikel 7, stk. 7, i forordning (EF) nr. 1107/2006 og for at yde tilpasset bistand bør erstatningen så vidt muligt svare til de beskadigede eller mistede hjælpemidler og opfylde den enkelte passagers særlige behov. I henhold til artikel 8, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal erstatningen ydes uden yderligere omkostninger. Det er god praksis at give den pågældende passager mulighed for at beholde de hjælpemidler, der er udleveret som erstatning, indtil de beskadigede hjælpemidler er blevet repareret eller udskiftet.

Bistand ved indcheckning

Faciliteter til indcheckning bør udformes, så de er tilgængelige for passagerer, der bruger kørestole, samt for mobile personer med forskellige handicap. Det bør sikres, at personalet kan kommunikere med døve og hørehæmmede passagerer ved hjælp af tegnsprog eller alternative kommunikationsmidler.

([56]) Se punkt 6.1 om udpegning af ankomst- eller afgangssteder.
([57]) Dette følger af forpligtelsen i artikel 7, stk. 7, i forordning (EF) nr. 1107/2006 om, at bistanden så vidt muligt skal være tilpasset den enkelte passagers særlige behov.

Hvis en lufthavn eller et luftfartsselskab anvender selvbetjeningsudstyr til check-in, finder tilgængelighedskravene i direktiv (EU) 2019/882 anvendelse fra den 28. juni 2025. Artikel 32, stk. 2, i direktiv (EU) 2019/882 indeholder imidlertid en overgangsforanstaltning: Medlemsstaterne kan fastsætte bestemmelser om, at selvbetjeningsterminaler, som tjenesteydere lovligt har anvendt til levering af tjenester før den 28. juni 2025, fortsat kan anvendes til levering af lignende tjenester indtil slutningen af deres økonomiske levetid, dog ikke længere end 20 år efter deres ibrugtagning. Det er god praksis at stille separate check-in- og drop-off-skranker til rådighed for handicappede og bevægelseshæmmede personer for at reducere køtiden for dem, der har vanskeligt ved at stå i længere perioder.

Bistand i forbindelse med indvandrings-, told- og sikkerhedsprocedurer

Det er god praksis at tilpasse indvandrings-, told- og sikkerhedsprocedurer til behovene hos handicappede og bevægelseshæmmede personer for at sikre behandling på en sikker og værdig måde ([58]).

Bistand ved boarding

I henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag I hertil skal en lufthavns forvaltningsorgan også bistå handicappede og bevægelseshæmmede personer med at gå om bord på flyet, bevæge sig fra flyets dør til deres pladser og anbringe deres bagage på flyet.

Oplysninger om ombordstigning bør gives på forskellige sensoriske måder (f.eks. over højttalere og skriftligt på tavler).

Organisationen for International Civil Luftfarts (ICAO's) ikkebindende håndbog om adgang til lufttransport for handicappede personer (ICAO's håndbog) ([59]) fastslår, at handicappede personer, der selv mener, at de har behov for bistand eller ekstra tid til boarding, bør have mulighed for separat at gå om bord (dvs. før alle andre passagerer), fordi dette generelt er mere værdigt og mindre stressende for personen og mere effektivt for luftfartsselskabet. Tidlig boarding er betinget af, at den pågældende passager er ved gaten i tide, og af sikkerhedshensyn.

Bistand ved ankomst

I henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag I hertil skal lufthavnenes forvaltningsorganer ved ankomsten yde bistand til handicappede eller bevægelseshæmmede personer med henblik på at hente deres bagage på flyet, bevæge sig fra deres pladser til flyets dør, gå fra borde, bevæge sig fra flyet til bagagehallen og hente bagage, opfylde paskontrol- og toldformaliteter og bevæge sig fra bagagehallen til et udpeget mødested.

Det er god praksis for luftfartsselskabets kabinepersonale at sikre, at de lufthavnsassistenter, der venter ved flyets dør, introduceres for de passagerer, der har behov for bistand, når de går fra borde. Dette vil bidrage til at undgå forvirrende situationer eller manglende bistand, f.eks. når personalet ikke umiddelbart kan identificere de passagerer, der har brug for bistand (som det kan være tilfældet for personer med skjulte handicap).

I overensstemmelse med kravet om tilpasset bistand i henhold til artikel 7, stk. 7, i forordning (EF) nr. 1107/2006 bør bistand i forbindelse med at bevæge sig fra bagagehallen til et udpeget sted omfatte transport af handicappede og bevægelseshæmmede personer fra bagagehallen til et udpeget sted med deres bagage, hvis de anmoder herom.

Imødekommelse af behov for anerkendte ledsagehunde

I henhold til artikel 7, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 imødekommes dette behov, når brugen af en anerkendt ledsagehund er nødvendig, forudsat at det er meddelt luftfartsselskabet, dets agent eller rejsearrangør i overensstemmelse med eventuelle nationale regler for transport af ledsagehunde om bord på fly (hvis sådanne regler findes). I bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006 fastsættes det, at lufthavnenes forvaltningsorganer har ansvaret for ground handling af anerkendte ledsagehunde.

([58]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 300/2008 af 11. marts 2008 om fælles bestemmelser om sikkerhed inden for civil luftfart og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2320/2002 (EUT L 97 af 9.4.2008, s. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Jf. punkt 7.3 i Organisationen for International Civil Luftfarts (ICAO's) håndbog om adgang til lufttransport for handicappede personer (dokument 9984), første udgave, 2013.

Der bør etableres et ordentligt vedligeholdt hundeluftningsområde for ledsagehunde.

»Tilgængelighedsdage« er god praksis for lufthavne og luftfartsselskaber for at hjælpe handicappede med at blive fortrolige med flyrejser

Flere lufthavne og luftfartsselskaber har allerede indført god praksis med at tilrettelægge »tilgængelighedsdage«, hvor handicappede og bevægelseshæmmede personer kan gøre sig bekendt med lufthavnen og forholdene om bord inden deres rejse.

6.5. **Kvalitetsstandarder for lufthavne**

Høring af lufthavnsbrugere og repræsentanter for handicappede og bevægelseshæmmede personer

I henhold til artikel 9, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal lufthavne med en årlig trafik på mindst 150 000 kommercielle passagerbevægelser have kvalitetsstandarder for den bistand, der er omhandlet i bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006. Lufthavnenes forvaltningsorganer skal fastsætte disse kvalitetsstandarder og fastlægge de ressourcer, der er nødvendige til opfyldelse af disse standarder, i samarbejde med luftfartsselskaberne gennem lufthavnsbrugerudvalget (hvis et sådant udvalg findes) og organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer ([60]). Hvis en lufthavn ikke har et lufthavnsbrugerudvalg, bør lufthavnens forvaltningsorgan arrangere en alternativ form for høring, der omfatter alle luftfartsselskaber, der befordrer passagerer fra eller til den pågældende lufthavn.

En lufthavns forvaltningsorgan bør afholde regelmæssige møder med repræsentanter for handicappede og bevægelseshæmmede personer, og høre dem om fastsættelse af kvalitetsstandarder, gennemgang af præstationerne i forhold til kvalitetsstandarderne, gennemgang af systemer til præstationsovervågning, tildeling af kontrakter til tjenesteydere (undtagen den kommercielt fortrolige del af sådanne kontrakter) samt rådgivning om tilgængelighed vedrørende terminaler, udstyr og tjenester samt uddannelsesprogrammer.

Det er god praksis at opfordre repræsentanter for handicappede og bevægelseshæmmede personer til at kontrollere overholdelsen af kvalitetsstandarderne.

Dokumenter om kvalitetsstandarder bør klart angive, at høringen har fundet sted, sammen med en liste over, hvem der er blevet hørt (f.eks. lufthavnsbrugere og repræsentanter for handicappede og bevægelseshæmmede personer), hvornår høringen fandt sted, og hvordan de synspunkter, der blev givet udtryk for under høringen, blev taget i betragtning.

Kvalitetsstandardernes indhold

I henhold til artikel 9, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal der tages fuldt hensyn til internationalt anerkendte politikker og adfærdskodekser (navnlig ECAC's adfærdskodeks for ground handling for bevægelseshæmmede personer) ([61]). ECAC's adfærdskodeks indeholder specifikke kvalitative og kvantitative standarder for den støtte, der er fastsat i bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006.

Bindende kvalitetsstandarder

Lufthavnenes forvaltningsorganer er bundet af de kvalitetsstandarder for bistand, der er fastsat i artikel 9, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006, i henhold til forordningens artikel 14, stk. 1, som pålægger de nationale håndhævelsesorganer at træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre overholdelse af disse kvalitetsstandarder.

Offentliggørelse af kvalitetsstandarderne

I henhold til artikel 9, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal lufthavnenes forvaltningsorganer offentliggøre deres kvalitetsstandarder for bistanden. Passagererne bør hurtigt og nemt kunne finde frem til disse kvalitetsstandarder på en lufthavns websted.

([60]) En lufthavns forvaltningsorgan bør derfor tage hensyn til lufthavnsbrugerudvalgets udtalelse om det udstyr, der skal indkøbes for at hjælpe handicappede og bevægelseshæmmede personer.

([61]) Se også bilag 5-C til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.

Overvågning af præstation i forhold til kvalitetsstandarder

Der bør foretages regelmæssige revisioner for at kontrollere tjenesteudbyderens præstation i forhold til kvalitetsstandarderne. Tjenesteudbydere forventes at indføre deres egne systemer til præstationsovervågning og levere rimelige data som krævet på lufthavnsområdet ([62]).

Lufthavnenes forvaltningsorganer bør indsamle data, der måler præstation i forhold til kvalitetsstandarderne, og indsende disse data årligt til de nationale håndhævelsesorganer. De data, der indsendes til de nationale håndhævelsesorganer, bør omfatte data vedrørende præstation i forhold til ECAC's kvantitative parametre ([63]), resultaterne af eventuelle passagerundersøgelser, referater af møder med repræsentanter for handicappede og bevægelseshæmmede personer, hændelser, hvor en passager ikke nåede sit fly eller forbindelsesfly, og hændelser, hvor bistand til ankommende passagerer ikke var tilgængelig ved gaten senest 45 minutter efter ankomsten.

Det er god praksis for forvaltningsorganer i lufthavne at indføre værktøjer (f.eks. softwaresystemer, der giver relevante interessenter realtidsadgang til centrale præstationsindikatorer og præstationsdata vedrørende ydelse af bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer). Dette er med til at sikre, at oplysninger om bistand til passagererne formidles korrekt, at de særlige afgifter, der er fastsat af lufthavnenes forvaltningsorganer for bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer, er rimelige og omkostningsrelaterede, og at overholdelsen af kvalitetsstandarderne overvåges nøje. Sådanne værktøjer bør overvåge kvalitetsstandarderne ved at måle de tjenester, der leveres til hver enkelt passager.

6.6. **Luftfartsselskabernes forpligtelse til at være særligt opmærksomme på handicappede og bevægelseshæmmede personer i tilfælde af forsinkelser og aflysninger**

Ud over kravene i forordning (EF) nr. 1107/2006 om bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer i lufthavne kræver artikel 9, stk. 1 og 2, i forordning (EF) nr. 261/2004, at transporterende luftfartsselskaber er særligt opmærksomme på bevægelseshæmmede personers og deres ledsageres behov i tilfælde af boardingafvisning, aflysning eller forsinkelser uanset varighed. Alle passagerer har ret til at modtage forplejning såsom måltider og forfriskninger (i et rimeligt forhold til ventetiden), hotelophold, hvis overnatning bliver nødvendig, og muligheden for at foretage to gratis telefonopringninger og benytte e-mail. Imidlertid bør behovene hos handicappede og bevægelseshæmmede personer gives førsteprioritet i henhold til artikel 11, stk. 2, i forordning (EF) nr. 261/2004.

Passagererne bør tilbydes en sådan behandling gratis og på en klar og tilgængelig måde (herunder ved hjælp af elektroniske kommunikationsmidler). Luftfartsselskaberne bør også have indført procedurer for aktivt at tilbyde forplejning til handicappede og bevægelseshæmmede personer på en relevant flyvning og give førsteprioritet til forplejning for dem. Det betyder, at passagererne ikke selv er nødt til at træffe foranstaltninger (f.eks. finde og betale for indkvartering eller mad). De transporterende luftfartsselskaber skal i stedet aktivt tilbyde forplejning. Transporterende luftfartsselskaber bør også, hvor det er muligt, sikre, at den tilbudte indkvartering er tilgængelig for handicappede personer og deres ledsagehunde.

I betragtning af kravene i tilfælde af boardingafvisning, lange forsinkelser og aflysninger er det god praksis for lufthavnenes forvaltningsorganer og luftfartsselskaber at udarbejde og opretholde beredskabsplaner for at minimere virkningerne af større flyafbrydelser for handicappede og bevægelseshæmmede personer i lufthavne (f.eks. med en liste over tilgængelige indkvarteringsmuligheder i nærheden af lufthavnen, en liste over potentielle leverandører af medicinsk udstyr og nærmere oplysninger om ladestandere til elektrisk medicinsk udstyr).

6.7. **Personalets sundhed og sikkerhed**

Sundheden og sikkerheden for lufthavnspersonale, der yder assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer, bør ikke bringes i fare. F.eks. bør lufthavnspersonale, når de yder bistand, så vidt muligt anvende mekaniske hjælpemidler såsom kørestole på jorden, boardingkørestole, ramper og elevatorer, ligesom manuelle løft af handicappede og bevægelseshæmmede personer bør begrænses til undtagelsestilfælde.

([62]) Jf. artikel 9, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 sammenholdt med punkt 9.1 i ECAC's adfærdskodeks for ground handling.
([63]) Se punkt 7.5 i bilag 5-C til ECAC's dokument nr. 30, del I, sektion 5.

Hvis medlemsstaterne har nationale regler for arbejdsgivernes ansvar med hensyn til beskyttelse af deres ansattes sundhed og sikkerhed, bør disse regler følges, når der ydes bistand.

7. NÆGTELSE AF AT TAGE EN HANDICAPPET PASSAGER ELLER EN BEVÆGELSESHÆMMET PASSAGER OM BORD OG KRAV OM EN SIKKERHEDSASSISTENT FOR DISSE PASSAGERS OMBORDSTIGNING

Punkt 5.5 ovenfor om nægtelse af reservation eller ombordstigning finder også anvendelse i situationer, hvor et luftfartsselskab nægter at tage en passager om bord af sikkerhedsmæssige årsager, eller gør befordringen af den pågældende passager betinget af, at denne ledsages af en person, der er i stand til at yde den bistand, der er nødvendig for at opfylde de gældende sikkerhedskrav.

8. BISTAND YDET AF LUFTFARTSSELSKABET

Et luftfartsselskab skal yde den bistand, der er anført i bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006, til handicappede og bevægelseshæmmede personer, hvis disse personer har givet forudgående meddelelse om deres behov for bistand mindst 48 timer før det offentliggjorte afgangstidspunkt for flyvningen, har givet forudgående meddelelse om, at de rejser med en ledsagehund, og har været til stede ved et udpeget ankomst- og afgangssted og senere ved indcheckningsskranken på det tidspunkt, der er fastsat i forordningens artikel 7, stk. 4. I henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 yder et luftfartsselskab omkostningsfrit den bistand, der er anført i bilag II til forordningen.

Det bør understreges, at kabinepersonalets primære ansvar er sikkerheden for alle passagerer om bord på et fly. De sikrer, at sikkerhedskravene om bord overholdes, og tilrettelægger sikkerhedsbistand i nødsituationer og under flyvninger generelt. Enhver handling, der kan bringe udførelsen af deres opgaver eller deres helbredsmæssige egnethed (herunder sundheds- og sikkerhedshensyn) i fare, kan påvirke sikkerheden for alle passagerer om bord. Kabinepersonale er ikke forpligtet til at yde personlig bistand til handicappede eller bevægelseshæmmede personer (f.eks. hjælp til at spise eller drikke), som går ud over den service, der ydes til andre passagerer. De kan dog forventes at hjælpe med at åbne fødevarebeholdere og beskrive serveringen for blinde. Tilsvarende er kabinepersonalet ikke forpligtet til at yde bistand på et toilet eller ved brug af toiletfaciliteter (i tilfælde, hvor passageren ikke er i stand til at bruge toiletfaciliteterne uden bistand). Kabinepersonalet kan dog forventes at hjælpe en passager med at bevæge sig gennem kabinen i en kørestol om bord (hvis en sådan er installeret) eller ved hjælp af alternative metoder. Kabinepersonalet er ikke forpligtet til at yde lægehjælp (herunder administration af medicin til handicappede eller bevægelseshæmmede personer). Hvis en handicappet eller bevægelseshæmmet person ikke er i stand til at udføre sådanne opgaver uden bistand, men er nødt til at udføre en eller flere af disse opgaver under flyvningen, skal en assistent, der er i stand til at yde den nødvendige bistand, ledsage den pågældende.

Med hensyn til transport af bagage: Ud over luftfartsselskabernes forpligtelse til gratis at transportere medicinsk udstyr og to hjælpemidler pr. handicappet eller bevægelseshæmmet person (som nærmere beskrevet i punkt 8.2 og 8.3 nedenfor) finder reglerne om vægtbegrænsninger anvendelse på handicappede eller bevægelseshæmmede personer på samme måde som på alle andre passagerer (dvs. de skal betale samme gebyr for overvægt som alle andre passagerer). I henhold til bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 finder reglerne om vægtbegrænsninger ikke anvendelse på transport af medicinsk udstyr og hjælpemidler, så længe begrænsningen på to hjælpemidler pr. handicappet eller bevægelseshæmmet person overholdes, og alle gældende begrænsninger vedrørende transport af farligt gods, luftfartssikkerhed eller størrelse og certificering af flyet overholdes.

8.1. Transport af anerkendte ledsagehunde i kabinen

Med forbehold af national lovgivning og EU-lovgivning om flytning af dyr, jf. punkt 5.7 ([64]), skal anerkendte ledsagehunde have tilladelse til at rejse i passagerkabinen uden ekstra omkostninger i overensstemmelse med artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag II hertil.

([64]) Se navnlig forordning (EU) nr. 576/2013.

Anerkendte ledsagehunde vil normalt sidde på gulvet foran deres ejers plads. Hvis en ledsagehund ikke kan sidde på gulvet foran ejerens plads (f.eks. fordi den er for stor), skal luftfartsselskabet tilbyde et acceptabelt alternativ for hunden uden yderligere omkostninger i henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag II hertil. Dette kan omfatte at stille en plads til rådighed til ledsagehunden ved siden af den handicappede person gratis.

8.2. **Transport af hjælpemidler**

I henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag II hertil skal et luftfartsselskab omkostningsfrit transportere højst to hjælpemidler (herunder elektriske kørestole) pr. handicappet eller bevægelseshæmmet person.

Den pågældende person skal mindst 48 timer før det planlagte afgangstidspunkt for flyvningen underrette luftfartsselskabet om transport af elektriske kørestole. Transport af sådanne elektriske kørestole er underlagt eventuelle pladsmæssige begrænsninger om bord på flyet. Det er også med forbehold af anvendelsen af relevant lovgivning om farligt gods.

»Hjælpemidler« defineres ikke i forordning (EF) nr. 1107/2006. Det kan imidlertid forstås som ethvert hjælpemiddel, der er beregnet til at hjælpe handicappede og bevægelseshæmmede personer med deres mobilitet. Gratis transport af hjælpemidler er ikke begrænset til de genstande, der er nødvendige under flyvningen, men omfatter også hjælpemidler, der er nødvendige på bestemmelsesstedet. Elektriske kørestole kan meget ofte ikke transporteres i flykabinen, så når de er med i bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 i kategorien hjælpemidler, der skal transporteres gratis, betyder det, at denne kategori omfatter genstande, der ikke er nødvendige under flyvningen, men på bestemmelsesstedet.

For at yde den nødvendige bistand bør luftfartsselskaberne, deres agenter og rejsearrangører på forhånd anmode handicappede og bevægelseshæmmede personer, der rejser med hjælpemidler, om at give alle de nødvendige oplysninger i forbindelse med transporten.

IATA's vejledning om transport af hjælpemidler ([65]) er resultatet af et IATA-initiativ, der har til formål at samle interessenter, der er involveret i transport af hjælpemidler (herunder repræsentanter for handicappede, luftfartsselskaber, leverandører af jordbaserede tjenester, lufthavne, tilsynsmyndigheder, den akademiske verden og producenter af hjælpemidler), med henblik på at indsamle bedste praksis vedrørende sikker transport af hjælpemidler. Den indeholder anbefalinger, der hjælper luftfartsselskaber og forvaltningsorganer i lufthavne med at opfylde deres forpligtelser i forbindelse med transport af hjælpemidler og med at minimere antallet af tilfælde, hvor et luftfartsselskab nægter at transportere hjælpemidler, eller hvor hjælpemidler mistes eller beskadiges.

8.3. **Transport af medicinsk udstyr**

I henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag II hertil skal luftfartsselskaber omkostningsfrit transportere medicinsk udstyr tilhørende handicappede eller bevægelseshæmmede personer.

På grund af den brede kreds af passagerer, som forordning (EF) nr. 1107/2006 søger at dække, er der ingen definition af medicinsk udstyr, eller hvor meget af sådant udstyr, der kan medbringes (i modsætning til hjælpemidler, der som anført ovenfor i punkt 8.2 er begrænset til to). Omstændighederne ved hver anmodning om at medbringe sådant udstyr bør vurderes individuelt og under hensyntagen til passagerens behov.

Lovgivning om farligt gods kan påvirke transporten af medicinsk udstyr: Flydende medicin over en vis mængde eller sprøjter må kun medbringes i håndbagagen mod forelæggelse af en lægeerklæring, hvoraf det fremgår, at brugen af udstyret eller medicinen under rejsen er af afgørende betydning, jf. forordning (EF) nr. 300/2008.

([65]) IATA's vejledning om transport af hjælpemidler – første udgave, februar 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Luftfartsselskaberne skal gratis transportere ilt til medicinsk brug til handicappede personer i kabinen, forudsat at udstyret opfylder alle lovkrav, der vedrører transport af farligt gods, og som er baseret på ICAO's tekniske instruktioner for sikker lufttransport af farligt gods ([66]), og med forbehold af forudgående varsel til transportøren. Luftfartsselskaberne kan også vælge at levere medicinsk ilt direkte til passagererne. De er imidlertid ikke forpligtet til at gøre dette og har ret til at opkræve betaling for levering af medicinsk ilt. Hvis luftfartsselskaberne beslutter at levere medicinsk ilt til deres passagerer, er det god praksis at tilbyde det til en nedsat pris. Luftfartsselskaberne bør offentliggøre de gebyrer, de opkræver for levering af ilt til medicinsk brug. Luftfartsselskaberne kan kræve forudgående meddelelse om behovet for ilt, når en handicappet person ønsker at anvende luftfartsselskabets egen forsyning under hele flyvningen.

Det påhviler luftfartsselskaberne at give passagererne alle relevante oplysninger i overensstemmelse med bestemmelserne i Kommissionens forordning (EU) nr. 965/2012 om transport af farligt gods ad luftvejen.

8.4. **Siddeplads, der opfylder de særlige behov hos handicappede og bevægelseshæmmede personer** ([67])

I henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag II hertil skal luftfartsselskaberne træffe alle rimelige foranstaltninger for at tilpasse siddepladsen efter den enkelte handicappede eller bevægelseshæmmede persons behov efter anmodning og med forbehold af sikkerhedsbestemmelserne og for så vidt det er muligt ([68]).

Handicappede og bevægelseshæmmede personer bør derfor have adgang til passende siddepladser, hvis de er tilgængelige på reservationstidspunktet. De opkræves ikke gebyr for adgang til en passende plads, jf. artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag II hertil. Luftfartsselskabernes politikker for tildeling af pladser til handicappede og bevægelseshæmmede personer bør være gennemsigtige. Luftfartsselskaberne bør offentliggøre deres procedurer for anmodning om en »passende plads« på deres websteder.

Luftfartsselskaberne kan anmode om oplysninger om begrænsninger relateret til handicap eller bevægelseshæmning med henblik på at kunne tildele den mest egnede plads til den pågældende person.

Det fremgår af ICAO's håndbog ([69]), at når en person identificerer arten af sit handicap, bør luftfartøjsoperatøren, inden passageren tildeles en plads, informere passageren om de ledige pladser, der er mest tilgængelige, og derefter sammen med passageren vælge en passende plads (f.eks. med bevægelige armlæn, nærliggende toilet, tilstødende pladser til den handicappede person og assistenten), med forbehold af sikkerhedsreglerne. Hvis pladserne ikke fordeles på forhånd, er det god praksis at give handicappede og bevægelseshæmmede personer mulighed for at gå om bord og vælge den plads, der bedst opfylder deres behov, hvis det er tilgængeligt, med forbehold af sikkerhedsreglerne.

Når pladserne er blevet tildelt, bør handicappede og bevægelseshæmmede personer ikke flyttes fra de pladser, der er mest hensigtsmæssige for dem, undtagen af sikkerhedsmæssige årsager. I tilfælde af flyskift bør handicappede og bevægelseshæmmede personer placeres på en passende plads.

8.5. **Pladser til personer, der ledsager handicappede og bevægelseshæmmede personer**

I henhold til bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 skal luftfartsselskaberne træffe alle rimelige foranstaltninger for at give en person, der ledsager en handicappet eller bevægelseshæmmet person, en siddeplads ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede. Desuden har Den Europæiske Unions Luftfartssikkerhedsagentur (EASA) på grundlag af Kommissionens forordning (EU) nr. 965/2012 vedtaget en standard for befordring af særlige kategorier af passagerer, der bl.a. fastsætter, at personer, der ledsager handicappede og bevægelseshæmmede personer, bør sidde ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede, som de ledsager ([70]).

([66]) ICAO's dokument 9284 »Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air« anvender de grundlæggende bestemmelser i ICAO's bilag 18, »Safe Transport of Dangerous Goods by Air«, som der også henvises til i Kommissionens forordning (EU) nr. 965/2012.

([67]) Se også punkt 5.8 ovenfor.

([68]) Se bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006. F.eks. bør en plads med et bevægeligt armlæn tildeles en passager, som ikke let kan komme ud over et fast armlæn på en gangplads, en plads med ekstra benplads til en passager, der ikke kan bøje benet, eller en plads i nærheden af et toilet eller en udgang til en bevægelseshæmmet passager.

([69]) Jf. punkt 3.21 i Organisationen for International Civil Luftfarts (ICAO's) håndbog om adgang til lufttransport for handicappede personer (dokument 9984), første udgave, 2013.

([70]) Se Den Europæiske Unions Luftfartssikkerhedsagenturs (EASA's) standard AMC1 CAT.OP.MPA.155(c): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
I forbindelse med forordning (EU) nr. 965/2012 forstås ved AMC »acceptable måder for overensstemmelse«, CAT betyder »erhvervsmæssig lufttransport«, og OP betyder »operation«.

I henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag II til samme forordning gælder det, at hvis i) et luftfartsselskab kræver, at en sikkerhedsassistent ledsager en handicappet eller bevægelseshæmmet person i overensstemmelse med artikel 4, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006, og ii) det pågældende luftfartsselskab kan placere den ledsagende sikkerhedsassistent ved siden af den handicappede eller bevægelseshæmmede, må luftfartsselskabet ikke opkræve yderligere omkostninger for reservation af den medfølgende sikkerhedsassistents plads.

8.6. **Formidling af væsentlige oplysninger om en flyvning**

I henhold til artikel 10 i forordning (EF) nr. 1107/2006 og bilag II hertil skal væsentlige oplysninger om flyvninger formidles i tilgængelig form. Dette bør altid omfatte sikkerhedsoplysninger vedrørende flyet. Fra den 28. juni 2025 skal meddelelsen af oplysninger være i overensstemmelse med reglerne i direktiv (EU) 2019/882.

8.7. **Bistand til at komme til at benytte toiletfaciliteter**

I henhold til artikel 10 i og bilag II til forordning (EF) nr. 1107/2006 skal kabinepersonalet om nødvendigt yde passende bistand til handicappede og bevægelseshæmmede personer med at komme til at benytte toiletfaciliteter.

En sådan bistand bør dog ikke bringe kabinepersonalets sundhed og sikkerhed i fare. Hvis der ikke findes passende udstyr, bør kabinebesætningsmedlemmer derfor ikke være forpligtet til at hjælpe en handicappet eller bevægelseshæmmet person med at rejse sig og bevæge sig selv fra deres plads til toiletfaciliteterne. I princippet bør kørestole om bord anvendes til dette formål, hvor det er muligt (en mobil båre eller lift til medicinsk brug kan være tilsvarende alternativer).

Handicappede og bevægelseshæmmede personer bør ikke nægtes boarding, blot fordi de ikke kan få bistand til at komme til toiletfaciliteterne, fordi der ikke er en kørestol eller et alternativt hjælpemiddel om bord. Hvis det er muligt, bør de på forhånd underrettes om, at der ikke findes en kørestol eller et alternativt hjælpemiddel om bord, så de kan træffe en informeret beslutning om, hvorvidt de vil rejse under disse forhold. Det forhold, at handicappede eller bevægelseshæmmede personer ikke har mulighed for at benytte toiletfaciliteterne, udgør ikke i sig selv en sikkerhedsrisiko og kan derfor ikke udgøre en gyldig grund til at nægte at befordre dem, navnlig under kortdistanceflyvninger.

Luftfartsselskaberne bør, hvor det er muligt, tage hensyn til behovene hos handicappede og bevægelseshæmmede personer, når de træffer afgørelse om, hvordan nye og ombyggede fly skal indrettes ([71]). Dette kan omfatte en egnet kørestol om bord og indretning af tilgængelige toiletfaciliteter. ECAC's dokument nr. 30, del I, indeholder specifikke anbefalinger om det minimumsudstyr, der er ønskeligt for fly i forhold til behovene hos handicappede og bevægelseshæmmede personer ([72]).

9. **TAB ELLER BESKADIGELSE AF HJÆLPEMIDLER**

Hjælpemidler er afgørende for, at handicappede og bevægelseshæmmede personer kan være selvhjulpne i deres dagligdag. De er ofte lavet efter mål og kan være meget dyre at udskifte eller reparere.

I henhold til artikel 12 i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal den passager, som hjælpemidlerne tilhører, have erstatning i overensstemmelse med folkeretten, EU-retten og national ret, hvis mobilitetsudstyr eller hjælpemidler bortkommer eller beskadiges under håndteringen i lufthavnen eller transporten om bord på flyet.

([71]) Jf. betragtning 11 i forordning (EF) nr. 1107/2006.
([72]) Jf. punkt 5.5 i ECAC's dokument nr. 30, del I.

Konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (også kendt som Montrealkonventionen) regulerer luftfartsselskabers ansvar for mistede eller beskadigede hjælpemidler ([73]). Ifølge konventionen er luftfartsselskaberne ansvarlige for tab eller beskadigelse af personlig bagage (herunder hjælpemidler).

I henhold til bilag I til forordning (EF) nr. 1107/2006 er lufthavnenes forvaltningsorganer ansvarlige for ground handling af hjælpemidler. Dette berører ikke luftfartsselskabernes ansvar i henhold til Montrealkonventionen for så vidt angår betaling af erstatning i tilfælde af tab eller beskadigelse af hjælpemidler. Forordning (EF) nr. 1107/2006 er imidlertid ikke til hinder for, at luftfartsselskaberne søger at få dækket eventuelle omkostninger til erstatning, hvis tab eller beskadigelse af hjælpemidler skyldes handlinger foretaget af lufthavnens forvaltningsorgan eller en anden tredjepart.

Montrealkonventionens artikel 22, stk. 2, begrænser erstatning for mistet eller beskadiget personlig bagage (herunder hjælpemidler) ([74]). En sådan erstatning dækker ofte ikke de reelle omkostninger ved udskiftning eller reparation af hjælpemidler. Artikel 22, stk. 2, giver også passagererne mulighed for at afgive en erklæring om særlig interesse i levering på bestemmelsesstedet, samtidig med bagagens indcheckning hos luftfartsselskabet, og om nødvendigt at betale et supplerende beløb. Passageren angiver bagagens værdi i denne erklæring, og i tilfælde af bortkomst eller beskadigelse er luftfartsselskabet forpligtet til at udbetale et beløb, der ikke overskrider det opgivne beløb, medmindre det kan bevise, at beløbet er større end passagerens faktiske interesse i levering på bestemmelsesstedet.

Det er god praksis for luftfartsselskaber og deres agenter proaktivt at tilbyde handicappede og bevægelseshæmmede personer muligheden for at afgive en erklæring om særlig interesse i henhold til Montrealkonventionens artikel 22, stk. 2, allerede på reservationstidspunktet, men senest når hjælpemidlet overdrages til luftfartsselskabet. Det er god praksis at tillade, at denne erklæring afgives omkostningsfrit ([75]).

Det tilrådes, at handicappede og bevægelseshæmmede personer, der rejser med deres hjælpemidler, overvejer, om deres forsikring skal udvides til at omfatte bortkomst eller beskadigelse af disse.

10. **KLAGER**

I henhold til artikel 15, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 har en handicappet eller bevægelseshæmmet person, der mener, at vedkommendes rettigheder i henhold til forordning (EF) nr. 1107/2006 er blevet krænket, mulighed for først at indbringe sagen for lufthavnens forvaltningsorgan eller det berørte luftfartsselskab (alt efter omstændighederne).

I henhold til artikel 15, stk. 2, i forordning (EF) nr. 1107/2006 kan en handicappet eller bevægelseshæmmet person kun indgive en klage til et nationalt håndhævelsesorgan, hvis i) vedkommende allerede har indgivet en klage til luftfartsselskabet eller lufthavnens forvaltningsorgan, og ii) sidstnævnte ikke har svaret klageren inden for en rimelig frist, eller klageren ikke finder svaret tilfredsstillende.

En handicappet eller bevægelseshæmmet person kan klage til et hvilket som helst af de nationale håndhævelsesorganer med ansvar for håndhævelse af forordning (EF) nr. 1107/2006 i en hvilken som helst medlemsstat eller til enhver anden myndighed, der er kompetent til at behandle klager vedrørende nævnte forordning ([76]).

([73]) EU er kontraherende part i konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring. Rådets afgørelse 2001/539/EF af 5. april 2001 om Det Europæiske Fællesskabs godkendelse af konventionen om indførelse af visse ensartede regler for international luftbefordring (Montreal-konventionen) (EFT L 194 af 18.7.2001, s. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Montrealkonventionen begrænser retten til erstatning og luftfartsselskabets erstatningsansvar til 1 288 særlige trækningsrettigheder (SDR) (ca. 1 581 EUR den 5.7.2024) i tilfælde af ødelæggelse, bortkomst, beskadigelse eller forsinkelse af bagage.

([75]) I 2013 vedtog Kommissionen et forslag til forordning (COM(2013) 130 final) om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og forordning (EF) nr. 2027/97 om luftfartsselskabers erstatningsansvar ved luftbefordring af passagerer og deres bagage. Hvis det vedtages, vil luftfartsselskaberne og deres agenter være forpligtet til at tilbyde handicappede og bevægelseshæmmede personer mulighed for gratis at afgive en erklæring om særlig interesse (jf. forslagets artikel 2, stk. 4). Europa-Parlamentet og Rådet har endnu ikke vedtaget den foreslåede forordning.

([76]) Hvis klagen vedrører en grænseoverskridende situation, kan klageren henvende sig til Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, som tilbyder praktisk hjælp til at løse klagen: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Det er imidlertid ikke alle nationale håndhævelsesorganer i alle medlemsstater, der har kompetence til at behandle sådanne klager. I henhold til artikel 14, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 er de nationale håndhævelsesorganer kun ansvarlige for håndhævelsen af forordningen, for så vidt angår fly, der afgår fra eller ankommer til lufthavne beliggende på dens område.

Det er god praksis at følge den hændelsesbaserede tilgang i lighed med fordelingen af klager mellem nationale håndhævelsesorganer i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 ([77]).

For klager i forbindelse med den bistand, der skal ydes af et forvaltningsorgan i en lufthavn: Det kompetente nationale håndhævelsesorgan bør være det nationale håndhævelsesorgan i den medlemsstat, hvor den pågældende lufthavn er beliggende ([78]).

For klager i forbindelse med den bistand, der skal ydes af et luftfartsselskab: Hvis afgangsstedet er beliggende i en medlemsstat, bør det kompetente nationale håndhævelsesorgan være det nationale håndhævelsesorgan i den pågældende medlemsstat, men hvis afgangsstedet er beliggende uden for medlemsstaterne, og flyvningen udføres af et EU-luftfartsselskab med licens, bør det kompetente nationale håndhævelsesorgan være det nationale håndhævelsesorgan i den første ankomstmedlemsstat.

Territorialprincippet betyder, at hvis en hændelse indtræffer under en flyvning, kan det nationale håndhævelsesorgan fra den medlemsstat, der har udstedt luftfartsselskabets licens, af det nationale håndhævelsesorgan, der behandler klagen, anmodes om at yde bistand til at løse klagen.

I henhold til artikel 15, stk. 3, i forordning (EF) nr. 1107/2006 skal et nationalt håndhævelsesorgan, som modtager en klage, men som ikke har kompetence til at behandle den, videresende den til det nationale håndhævelsesorgan, der har en sådan kompetence.

For at sikre en effektiv anvendelse af forordning (EF) nr. 1107/2006 skal de nationale håndhævelsesorganer samarbejde og bistå hinanden, således at det kompetente nationale håndhævelsesorgan med ansvar for behandling af en klage over et bestemt luftfartsselskab kan indhente de oplysninger, der er nødvendige for at løse klagen (under fuld overholdelse af EU-lovgivningen og den nationale lovgivning om databeskyttelse).

Alle relevante enheder (luftfartsselskaber og deres agenter, rejsearrangører, lufthavnenes forvaltningsorganer og nationale håndhævelsesorganer) bør træffe alle nødvendige foranstaltninger for at gøre det muligt for handicappede og bevægelseshæmmede personer at indgive deres klager via tilgængelige midler.

11. **DE NATIONALE HÅNDHÆVELSESORGANERS ROLLE: OVERVÅGNING OG HÅNDHÆVELSE AF OVERHOLDELSEN**

De nationale håndhævelsesorganer bør træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at rettighederne for handicappede og bevægelseshæmmede personer respekteres. I henhold til artikel 14, stk. 1, i forordning (EF) nr. 1107/2006 er en medlemsstats nationale håndhævelsesorgan eller nationale håndhævelsesorganer ansvarlige for forordningens håndhævelse, for så vidt angår fly, der afgår fra eller ankommer til lufthavne beliggende på dens område.

([77]) Se i den forbindelse aftalen mellem de nationale håndhævelsesorganer i henhold til forordning (EF) nr. 261/2004 på https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Jf. betragtning 17 i forordning (EF) nr. 1107/2006.

Det er god praksis for alle nationale håndhævelsesorganer proaktivt at overvåge anvendelsen af forordning (EF) nr. 1107/2006 og drage lufthavnenes og luftfartsselskabernes forvaltningsorganer til ansvar. Overvågningsaktiviteterne kan omfatte regelmæssige kontroller i lufthavne og hos luftfartsselskaber, gennemgang af lufthavnes og luftfartsselskabers websteder med henblik på tilgængelighed og relevant indhold for handicappede og bevægelseshæmmede personer ([79]). Det nationale håndhævelsesorgan i den medlemsstat, der har udstedt EU-luftfartsselskabets licens, bør overvåge sin handelspraksis i forbindelse med forordning (EF) nr. 1107/2006, dets »procedurehåndbøger« samt de værktøjer og procedurer, som luftfartsselskabet har indført for at sikre fuld overholdelse af forordningen. De bør navnlig overvåge luftfartsselskabernes sikkerhedsregler for at sikre, at de udelukkende er baseret på sikkerhedshensyn, og bør sikre, at luftfartsselskaberne ikke reducerer antallet af passagerer med handicap og passagerer med bevægelseshæmning af andre (f.eks. kommercielle) årsager. Nationale håndhævelsesorganer, der har konstateret ukorrekt anvendelse på deres område af forordning (EF) nr. 1107/2006 i forbindelse med et luftfartsselskabs handelspraksis, værktøjer og procedurer, skal orientere det nationale håndhævelsesorgan i den medlemsstat, der udsteder EU-luftfartsselskabets licens, for at give de nationale håndhævelsesorganer mulighed for (om muligt) at koordinere tiltag med henblik på at standse ulovlig praksis.

Det er god praksis for de nationale håndhævelsesorganer regelmæssigt at høre organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer, og organisationer, der repræsenterer branchen (forvaltningsorganer i lufthavne, luftfartsselskaber og rejsearrangører), eller at nedsætte rådgivende udvalg bestående af repræsentanter for disse interessenter. Når der oprettes sådanne rådgivende udvalg om handicap, kan de nationale håndhævelsesorganer overveje (ud over de organisationer, der repræsenterer handicappede og bevægelseshæmmede personer) at indbyde uafhængige eksperter, der beskæftiger sig med at lette lufttransporten af handicappede, samt uafhængige handicappede og bevægelseshæmmede personer, som rejser hyppigt, og som kan yde praktisk rådgivning til de nationale håndhævelsesorganer.

([79]) Den 29. november 2023 vedtog Kommissionen et lovgivningsforslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ændring af forordning (EF) nr. 261/2004, (EF) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 og (EU) 2021/782 for så vidt angår håndhævelse af passagerrettigheder i Unionen (COM(2023) 753 final). Dette vil forpligte luftfartsselskaberne til at fastsætte servicekvalitetsstandarder for opfyldelsen af deres forpligtelser i henhold til denne forordning og hvert andet år offentliggøre en rapport om gennemførelsen af deres kvalitetsstandarder. Sådanne rapporter vil i høj grad hjælpe de nationale håndhævelsesorganer med at udføre deres håndhævelses- og overvågningsopgaver.