Amtsblatt
der Europäischen Union

DE
Reihe C

C/2024/5992

4.10.2024

BEKANNTMACHUNG DER KOMMISSION

Anwendung der Leitlinien für die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität

(C/2024/5992)

INHALTSVERZEICHNIS

Buchseite

1. Einleitung 3

2. Leitgrundsätze 4

2.1. Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben die gleichen Rechte wie andere Bürger auf Freizügigkeit, Wahlfreiheit und Nichtdiskriminierung 4

2.1.1. Verhinderung der Verweigerung der Buchung oder der Anbordnahme einer Person mit Behinderungen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität 4

2.1.2. Verbot der Auferlegung besonderer Reisebedingungen oder Gebühren für Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität 5

2.2. Unentgeltliche Sonderhilfe 5

2.3. Flugsicherheit 5

2.4. Zusammenarbeit mit Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten 5

2.5. Nahtlose, hochwertige Hilfeleistungen, die den besonderen Bedürfnissen jedes einzelnen Fluggastes entsprechen. 6

2.6. Bereitstellung von Informationen in zugänglichen Formaten 6

3. Geltungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 7

3.1. Räumlicher Geltungsbereich 7

3.2. Persönlicher Anwendungsbereich 7

3.2.1. Bestimmung des Begriffs „Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität“ 7

3.2.2. Anforderung von Nachweisen von Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität über ihren Gesundheitszustand 8

3.2.3. Faktoren, die eine potenzielle Ursache für eingeschränkte Mobilität sein können: 9

4. Schulungen 9

5. Vorschriften für die Vorbereitung der Reise 10

5.1. Barrierefreier Zugang zu Websites von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen und auf Mobilgeräten angebotenen Dienstleistungen, einschließlich mobiler Anwendungen 10

5.2. Informationen über die Sicherheitsvorschriften und -beschränkungen für Luftfahrtunternehmen im Zusammenhang mit der Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität 11

5.3. Buchung 11

5.4. Vorabmeldung des Hilfsbedarfs 12

5.4.1. Vorabmeldung des Hilfsbedarfs 12

5.4.2. Die Verpflichtung der Luftfahrtunternehmen, ihrer Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen, die Vorabmeldung zu erleichtern und sie an die zuständigen Akteure weiterzuleiten 13

5.5. Verweigerung der Buchung oder der Anbordnahme 14

5.6. Anforderung an eine Begleitperson, die als Sicherheitsassistent fungiert 15

5.7. Reisen mit einem anerkannten Begleithund 16

5.8. Reservierung von Sitzen 17

5.9. Übermittlung von Informationen an den Flughafen und das ausführende Luftfahrtunternehmen 17

6. Hilfeleistung am Flughafen 18

6.1. Benennung von Treffpunkten 18

6.2. Wer sollte Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flughäfen Hilfe leisten? 19

6.3. Besondere Umlage für Flughafennutzer zur Finanzierung der Hilfeleistung 19

6.4. Erbringung von Hilfeleistung am Flughafen 21

6.5. Qualitätsstandards für Flughäfen 24

6.6. Verpflichtung der Luftfahrtunternehmen, bei Verspätungen und Annullierungen besonders auf Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu achten 25

6.7. Gesundheit und Sicherheit des Hilfspersonals 25

7. Weigerung, einen Fluggast mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität an Bord zu nehmen und das Einsteigen davon abhängig zu machen, dass diese Fluggäste mit einem Sicherheitsassistenten reisen 26

8. Hilfeleistung durch das Luftfahrtunternehmen 26

8.1. Beförderung anerkannter Begleithunde in der Kabine 26

8.2. Beförderung von Mobilitätshilfen 27

8.3. Beförderung medizinischer Geräte 27

8.4. Sitzplätze, die den besonderen Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entsprechen 28

8.5. Sitzplätze für Begleitpersonen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität 28

8.6. Mitteilung von wesentlichen Informationen über einen Flug 29

8.7. Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen 29

9. Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen 29

10. Beschwerden 30

11. Die Rolle der nationalen Durchsetzungsstellen: Überwachung und Durchsetzung der Einhaltung 31

1. **EINLEITUNG**

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates ([1]) ist am 15. August 2006 in Kraft getreten. Seit dem 26. Juli 2008 wird sie in vollem Umfang angewendet ([2]).

In den Artikeln 21 und 26 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union ([3]) wird das Recht von Menschen mit Behinderungen auf Nichtdiskriminierung, Eigenständigkeit, soziale und berufliche Eingliederung und Teilnahme am Leben der Gemeinschaft anerkannt. In Artikel 9 des Übereinkommens der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen ist der Grundsatz der Barrierefreiheit verankert, und die Vertragsstaaten werden verpflichtet, geeignete Maßnahmen zu treffen, damit Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zu Einrichtungen und Diensten haben, die der Öffentlichkeit offenstehen oder für sie bereitgestellt werden, einschließlich Transportmitteln ([4]). Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 spielt eine wichtige Rolle bei der Umsetzung dieser Grundrechte, da sie Vorschriften zum Schutz von Flugreisenden mit Behinderungen und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität vor Diskriminierung enthält, und stellt sicher, dass sie die Unterstützung erhalten, die sie benötigen, um gleichberechtigt gegenüber anderen Bürgerinnen und Bürgern reisen zu können.

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 bietet Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unbestreitbare Vorteile. Einige ihrer Bestimmungen wurden jedoch von den für die Durchsetzung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zuständigen nationalen Durchsetzungsstellen sowie von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen unterschiedlich ausgelegt und angewandt. Die Kommission veröffentlichte 2012 die erste Ausgabe ihrer Auslegungsleitlinien ([5]) als Orientierungshilfe für die Auslegung und Anwendung einer Reihe von Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006. Die nationalen Durchsetzungsstellen, Luftfahrtunternehmen, Flughäfen, Fluggäste und ihre Verbände haben seither Fragen vorgelegt, die nicht unter die Auslegungsleitlinien von 2012 fallen. Bei der jüngsten Bewertung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gelangte die Kommission im Jahr 2021 ebenfalls zu dem Schluss, dass eine Auslegung von Bestimmungen erforderlich ist, die in den Auslegungsleitlinien von 2012 nicht berücksichtigt wurden ([6]).

Zusätzlich zu den in der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 festgelegten Verpflichtungen hat die Europäische Zivilluftfahrtkonferenz (ECAC) ([7]) in diesem Bereich mehrere Richtlinien und Empfehlungen angenommen. Insbesondere enthält Abschnitt 5 der Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation der ECAC (Grundsatzerklärung im Bereich der Erleichterung der Zivilluftfahrt) Leitlinien zur Erleichterung der Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ([8]). In Artikel 9 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ist festgelegt, dass die Leitungsorgane von Flughäfen bei der Festlegung ihrer Qualitätsstandards den „Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility" der ECAC berücksichtigen, der dem ECAC-Dokument Nr. 30 als einer der Anhänge zu Teil I Abschnitt 5 beigefügt ist. Darüber hinaus heißt es in Erwägungsgrund 10 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, dass Flughäfen und Luftfahrtunternehmen bei der Organisation der Hilfeleistungen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und der Ausbildung ihres Personals Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30 in der bei Annahme der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 geltenden Fassung berücksichtigen sollten.

([1]) Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32006R1107).

([2]) Die Artikel 3 und 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gelten seit dem 26. Juli 2007.

([3]) ABl. C 326 vom 26.10.2012, S. 400, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:12012P/TXT.

([4]) https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. Die Europäische Union und ihre Mitgliedstaaten sind alle Vertragsparteien des Übereinkommens.

([5]) Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen vom 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]) Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen, *Evaluierung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität*, SWD(2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) Die ECAC ist eine zwischenstaatliche Organisation, die von der Internationalen Zivilluftfahrt-Organisation (ICAO) und dem Europarat eingerichtet wurde. Sie hat derzeit 44 Mitgliedstaaten, darunter alle 27 EU-Mitgliedstaaten. Ihr Ziel ist es, die politischen Maßnahmen und die Praxis der Mitgliedstaaten im Bereich der Zivilluftfahrt zu harmonisieren und gleichzeitig das Verständnis politischer Angelegenheiten zwischen den Mitgliedstaaten und anderen Teilen der Welt zu fördern.

([8]) Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30. Die neueste Fassung des Dokuments (13. Ausgabe, Dezember 2023) ist abrufbar unter: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Eine weitere EU-Rechtsvorschrift, die Menschen mit Behinderungen Rechte einräumt und für den Luftverkehr relevant ist, ist die Richtlinie (EU) 2019/882 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen ([9]) (europäischer Rechtsakt zur Barrierefreiheit), in der Barrierefreiheitsanforderungen für wichtige Produkte und Dienstleistungen festgelegt sind. Bestimmte in der Richtlinie (EU) 2019/882 festgelegte Barrierefreiheitsanforderungen ergänzen die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Mit diesen Auslegungsleitlinien sollen die Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 präzisiert und bewährte Verfahren bekannt gemacht werden, um eine bessere Anwendung und eine wirksamere und einheitlichere Durchsetzung der Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sicherzustellen. Mit diesen Auslegungsleitlinien sollen jedoch nicht alle Bestimmungen erschöpfend erfasst werden, und es werden damit keine neuen Rechtsvorschriften geschaffen. Ebenso ist darauf hinzuweisen, dass Auslegungsleitlinien nicht rechtsverbindlich sind und nicht die Auslegung des Unionsrechts durch den Gerichtshof der Europäischen Union berühren. Diese Auslegungsleitlinien ersetzen die Auslegungsleitlinien von 2012.

2. LEITGRUNDSÄTZE

2.1. Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben die gleichen Rechte wie andere Bürger auf Freizügigkeit, Wahlfreiheit und Nichtdiskriminierung

In Erwägungsgrund 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 heißt es, dass Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die gleichen Rechte wie andere Bürger auf Freizügigkeit, Wahlfreiheit und Nichtdiskriminierung haben und dass dieses Recht für Flugreisen wie für andere Lebensbereiche gilt.

2.1.1. *Verhinderung der Verweigerung der Buchung oder der Anbordnahme einer Person mit Behinderungen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität*

Gemäß Artikel 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 darf sich ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen nicht aus Gründen einer Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität weigern, eine Buchung für einen Flug zu akzeptieren oder Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität an Bord zu nehmen.

Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sieht zwei Ausnahmen von dem Verbot gemäß Artikel 3 der genannten Verordnung vor:

i) wenn es nicht möglich ist, die betreffende Person unter Einhaltung der Sicherheitsanforderungen zu befördern, die entweder durch internationale, EU- oder nationale Rechtsvorschriften ([10]) oder durch die Behörde, die dem Luftfahrtunternehmen das Luftverkehrsbetreiberzeugnis ausgestellt hat, festgelegt sind,

ii) wenn wegen der Größe des Luftfahrzeugs oder seiner Türen die Anbordnahme oder die Beförderung dieser Person physisch unmöglich ist.

Gemäß Artikel 4 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen die Sicherheitsvorschriften, die für die Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gelten, öffentlich zugänglich machen. Solche Regeln sollten einfach, klar und leicht zu finden sein ([11]).

Gemäß Artikel 4 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen oder Reiseunternehmen, die sich weigern, eine Buchung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder diese an Bord zu nehmen, diese über die spezifischen Gründe für die Verweigerung informieren. Diese Gründe dürfen ausschließlich auf eine der beiden in Artikel 4 der Verordnung genannten Ausnahmen gestützt werden. Beruht eine Ablehnung auf einer Ausnahmeregelung gemäß Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, so ist ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen nach Artikel 4 Absatz 1 verpflichtet, sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften zu bemühen, der betroffenen Person eine annehmbare Alternative zu unterbreiten.

Artikel 10 in Verbindung mit Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verpflichtet Luftfahrtunternehmen, Mobilitätshilfen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu befördern. Die Weigerung, Mobilitätshilfen zu befördern, hat oft vergleichbare Folgen wie die Verweigerung der Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität.

([9]) Richtlinie (EU) 2019/882 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 17. April 2019 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen (ABl. L 151 vom 7.6.2019, S. 70, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32019L0882).

([10]) Verordnung (EU) Nr. 965/2012 der Kommission vom 5. Oktober 2012 zur Festlegung technischer Vorschriften und von Verwaltungsverfahren in Bezug auf den Flugbetrieb gemäß der Verordnung (EG) Nr. 216/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 296 vom 25.10.2012, S. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32012R0965).

([11]) Zu den Mindestinformationen, die veröffentlicht werden sollten, siehe Punkt 5.2.2.

Nur die in Artikel 4 Absatz 1 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 genannten Gründe im Zusammenhang mit der Größe des Luftfahrzeugs und seiner Türen sowie den geltenden Vorschriften über die sichere Beförderung gefährlicher Güter im Luft- und Luftverkehr können geltend gemacht werden, um die Ablehnung der Beförderung von Mobilitätshilfen zu rechtfertigen.

2.1.2. *Verbot der Auferlegung besonderer Reisebedingungen oder Gebühren für Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität*

Der in Artikel 1 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verankerte allgemeine Grundsatz der Nichtdiskriminierung verbietet es den Luftfahrtunternehmen, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität besondere Reisebedingungen aufzuerlegen.

Folglich dürfen Luftfahrtunternehmen gemäß Artikel 4 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nur dann verlangen, dass sie von einer anderen Person begleitet werden, wenn sie Unterstützung benötigen, um die geltenden Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

2.2. **Unentgeltliche Sonderhilfe**

Um Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Flugreisen zu ermöglichen, die mit den Möglichkeiten für andere Bürger vergleichbar sind, sollten sie sowohl auf dem Flughafen als auch an Bord des Luftfahrzeugs Hilfe erhalten, die ihren besonderen Bedürfnissen entspricht ([12]). Im Interesse der sozialen Inklusion müssen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität diese Hilfe gemäß Artikel 8 Absatz 1 und Artikel 10 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ohne zusätzliche Kosten erhalten. Dementsprechend dürfen Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen, Reisebüros, Reiseunternehmen und Leitungsorgane von Flughäfen Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität keine zusätzlichen Kosten für Hilfeleistungen auf dem Flughafen oder an Bord eines Luftfahrzeugs auferlegen.

2.3. **Flugsicherheit**

Das Grundprinzip der Flugsicherheit für alle Fluggäste und Besatzungsmitglieder muss eingehalten werden und darf nicht beeinträchtigt werden. Es sollte jedoch sichergestellt werden, dass dieser Grundsatz nach Möglichkeit so umgesetzt wird, dass den besonderen Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und ihrem Recht auf gleichberechtigten Zugang zu Verkehrsmitteln Rechnung getragen wird und dass dies keine unverhältnismäßigen Auswirkungen auf ihre Reisefähigkeit hat. Die Flugsicherheitsvorschriften sollten transparent und kohärent angewandt werden.

2.4. **Zusammenarbeit mit Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten**

Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität kennen im Allgemeinen ihre besonderen Bedürfnisse auf Reisen am besten. Es ist daher empfehlenswert, dass die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen einen ständigen Dialog mit den Verbänden ihrer Vertreter aufnehmen, um besser auf deren Mobilitätsbedürfnisse eingehen zu können.

Die nachstehenden spezifischen Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verpflichten die Leitungsorgane von Flughäfen ausdrücklich zur Zusammenarbeit mit Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten:

Gemäß Artikel 5 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die Leitungsorgane von Flughäfen verpflichtet, bei der Bestimmung von Ankunfts- und Abfahrtsorten, an denen Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Schwierigkeiten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt geben und um Hilfe bitten können, mit den Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, zusammenzuarbeiten.

Gemäß Artikel 9 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen die Leitungsorgane von Flughäfen bei der Festlegung von Qualitätsstandards für die Hilfeleistung unter anderem mit den Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, zusammenarbeiten.

Anhang 5-D des ECAC-Dokuments Nr. 30 besagt, dass die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen bei der Ausarbeitung ihrer Ausbildungsprogramme, -strategien und -verfahren mit den Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, zusammenarbeiten sollten.

([12]) Siehe Erwägungsgrund 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Wenn die Luftfahrtunternehmen und die Leitungsorgane von Flughäfen Verbände von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität konsultieren, sollte vorzugsweise mit verschiedenen Verbänden zusammengearbeitet werden, die ein breites Spektrum von Behinderungen und Mobilitätseinschränkungen vertreten.

Es ist ratsam, dass die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen auch Verbände, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, in die Gestaltung und Bewertung von Dienstleistungen, einschließlich der Bereitstellung von Unterstützung, Einrichtungen und Ausrüstung, einbeziehen.

2.5. **Nahtlose, hochwertige Hilfeleistungen, die den besonderen Bedürfnissen jedes einzelnen Fluggastes entsprechen**

Gemäß Artikel 7 Absatz 7 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss die geleistete Hilfe, soweit wie dies möglich ist, auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnitten sein.

Würde für alle Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität lediglich ein Rollstuhl mit einer Hilfsperson bereitgestellt, wäre dies ein vereinfachter Ansatz, bei dem die Vielfalt der Bedürfnisse außer Acht gelassen wird. Stattdessen könnte es beispielsweise erforderlich sein, Leitlinien für sehbehinderte Fluggäste und wesentliche Informationen in einem zugänglichen Format für hörgeschädigte Fluggäste bereitzustellen. Die Hilfe sollte so organisiert werden, dass Unterbrechungen und Verzögerungen vermieden und gleichzeitig in der gesamten EU hohe und gleichwertige Standards sichergestellt werden ([13]). Dies sollte als eine angemessene, komfortable, sichere und nahtlose Hilfeleistung verstanden werden. Der Wechsel von einem Hilfeleistenden zu einem anderen sollte daher so weit wie möglich vermieden werden, da ein solcher Wechsel häufig zu Verspätungen führt und die Fluggäste gezwungen sind, auf neue Betreuer zu warten. Der unterstützte Fluggast sollte niemals ohne Hilfeleistung oder unbeaufsichtigt bleiben, ([14]) es sei denn, mit dem Fluggast wurde etwas anderes vereinbart.

2.6. **Bereitstellung von Informationen in zugänglichen Formaten**

Die Luftfahrtunternehmen und die Leitungsorgane von Flughäfen sollten Fluggästen alle wesentlichen Informationen in alternativen Formaten, die auch für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich sind, zur Verfügung stellen. Die den Fluggästen bereitgestellten Informationen sollten standardmäßig für Menschen mit Behinderungen zugänglich sein (insbesondere in Bezug auf Websites, Flugscheinautomaten und Helpdesks) und mit Wirkung vom 28. Juni 2025 an die Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie (EU) 2019/882 angepasst werden.

„Alternative Formate“ bedeutet, dass Informationen gleichzeitig in unterschiedlichen Formaten bereitgestellt werden, damit sie für alle zugänglich sind (wenn Informationen z. B. sowohl auf einem Bildschirm als auch auf akustischem Wege bereitgestellt werden, sind sie sowohl blinden als auch gehörlosen Fluggästen zugänglich). Zu den barrierefreien Formaten gehören unter anderem: Großdruck, Braille-Version, aufgeprägte Zeichen, leicht verständliche Versionen, Audioformate wie Websites, mobile Apps, Videoformat (mit Untertiteln und internationaler und nationaler Gebärdensprachdolmetschung) und sonstiges elektronisches Format. Die Übermittlung von Informationen an hörgeschädigte Personen kann durch die Verwendung von Telefonspulen und visuellen Informationen (z. B. Piktogrammen) erleichtert werden. Beispielsweise könnten die bereitgestellten Informationen auf Monitoren angezeigt werden. Es ist empfehlenswert, dass das Flughafenpersonal während der Öffnungszeiten des Flughafens fließend die nationalen und internationalen Gebärdensprachen beherrscht. Die Informationen sollten zumindest in denselben Sprachen vermittelt werden wie diejenigen, die anderen Fluggästen zur Verfügung gestellt werden ([15]).

Gemäß Artikel 4 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen Luftfahrtunternehmen und ihre Erfüllungsgehilfen die für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geltenden Sicherheitsvorschriften sowie jede Beschränkung in der Beförderung von Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität in zugänglicher Form öffentlich zugänglich machen. Diese Informationen sollten zugänglich, klar und leicht zu finden sein (zumindest auf den Websites der Luftfahrtunternehmen und ihrer Erfüllungsgehilfen).

Gemäß Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die Luftfahrtunternehmen ferner verpflichtet, alle wesentlichen Informationen über einen Flug in zugänglicher Form mitzuteilen.

Gemäß Artikel 5 Absatz 2 und Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die Leitungsorgane von Flughäfen verpflichtet, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die grundlegenden Informationen über den Flughafen, die sie benötigen, um Flüge an den benannten Ankunfts- und Abfahrtsorten von Flughäfen durchführen zu können, in zugänglicher Form zur Verfügung zu stellen.

([13]) Siehe Erwägungsgrund 5 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

([14]) In Anhang 5-D des ECAC-Dokuments Nr. 30 ist festgelegt, dass Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität, die Hilfe benötigen, nicht länger als 30 Minuten unbeaufsichtigt bleiben sollten.

([15]) Siehe Erwägungsgrund 13 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Gemäß Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen die Leitungsorgane von Flughäfen die Informationen, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität benötigen, um ihre Flüge anzutreten, in zugänglicher Form bereitstellen.

Ab dem 28. Juni 2025 müssen die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen Beförderungsinformationen (einschließlich Reiseinformationen in Echtzeit) im Einklang mit den Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie (EU) 2019/882 bereitstellen. Diese Verpflichtung gilt auch für Websites, auf Mobilgeräten angebotene Dienstleistungen, intelligente Flugscheinsysteme, Selbstbedienungsterminals und Flugscheinautomaten.

3. **GELTUNGSBEREICH DER VERORDNUNG (EG) NR. 1107/2006**

3.1. **Räumlicher Geltungsbereich**

Artikel 1 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 besagt, dass sie für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gilt, die gewerbliche Passagierflugdienste nutzen oder zu nutzen beabsichtigen und von einem Flughafen, der in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt, abfliegen, auf einem solchen ankommen oder einen solchen im Transit benutzen ([16]).

Mit Artikel 1 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird der Anwendungsbereich der Artikel 3, 4 und 10 der Verordnung auf Fluggäste ausgeweitet, die von einem Flughafen in einem Drittland abfliegen und auf einem Flughafen ankommen, der in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt, wenn es sich bei dem ausführenden Luftfahrtunternehmen um ein Luftfahrtunternehmen der EU handelt. Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gilt daher nicht für Flüge von Nicht-EU-Luftfahrtunternehmen (d. h. Luftfahrtunternehmen ohne Betriebsgenehmigung eines EU-Mitgliedstaats), die von einem Drittlandflughafen zu einem Flughafen im Gebiet der EU reisen.

3.2. **Persönlicher Anwendungsbereich**

3.2.1. ***Bestimmung des Begriffs „Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität“***

In Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird der Begriff „behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität“ definiert als „eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert“.

Menschen mit Behinderungen sind keine homogene Gruppe und haben unterschiedliche Bedürfnisse. Manche haben möglicherweise mehr als eine Behinderung. Einige Behinderungen sind sichtbar, aber viele Behinderungen sind verborgen und für andere nicht unmittelbar erkennbar (z. B. einige kognitive neurologische Erkrankungen und chronische Erkrankungen) ([17]). Mehrere Flughäfen haben die bewährte Praxis umgesetzt, Menschen mit versteckten Behinderungen die Möglichkeit zu geben, sich durch das Tragen eines entsprechend gestalteten Schlüsselbandes, Armbands oder Ähnlichem als hilfsbedürftig auszuweisen.

Im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 können Behinderungen dauerhaft oder manchmal auch nur vorübergehend sein (z. B. ein gebrochenes Gliedmaß). Behinderungssymptome können schubweise auftreten, sodass eine Person zu bestimmten Zeiten tatsächlich handlungsunfähig oder in ihrer Mobilität eingeschränkt sein kann, während sie zu anderen Zeiten vollkommen leistungsfähig ist.

([16]) Gemäß Artikel 355 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) gilt das Unionsrecht nicht für die in Anhang II AEUV aufgeführten Länder und Gebiete (siehe Anhang II AEUV https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:12007L/TXT). Für diese Länder und Hoheitsgebiete gilt stattdessen das besondere Assoziierungssystem, das im Vierten Teil des AEUV festgelegt ist. Darüber hinaus gilt das Unionsrecht gemäß der Beitrittsakte Dänemarks nicht für die Färöer. Die Färöer sind daher im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 als Drittland anzusehen.
Dagegen gelten nach Artikel 355 AEUV die Bestimmungen der Verträge für die französischen überseeischen Departements (d. h. Guadeloupe, Französisch-Guayana, Martinique, Réunion, Saint Barthélemy und Saint Martin), die Azoren, Madeira und die Kanarischen Inseln. Diese Hoheitsgebiete sind daher Teil eines Mitgliedstaats, für den im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 der Vertrag gilt.
Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gilt außerdem für Island und Norwegen (gemäß dem EWR-Abkommen) und die Schweiz (gemäß dem Abkommen zwischen der Europäischen Gemeinschaft und der Schweizerischen Eidgenossenschaft über den Luftverkehr von 1999).

([17]) Der Airport Council International (ACI) Europe hat 2024 seine Leitlinien zur Unterstützung von Fluggästen mit nicht sichtbaren Behinderungen für die Leitungsorgane von Flughäfen veröffentlicht. In diesen Leitlinien werden die häufigsten versteckten Behinderungen beschrieben und praktische Hinweise zur Unterstützung von Menschen mit diesen Behinderungen gegeben: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Die zunehmende Größe und Komplexität von Flughäfen und die begrenzte Zeit, die für die Ankunft an einem Flugsteig zur Verfügung steht, können dazu führen, dass ansonsten selbstständige Personen Hilfe anfordern. Auch wenn sie in ihrem täglichen Leben möglicherweise keine Hilfe benötigen, sind sie unter Umständen nicht in der Lage, innerhalb einer begrenzten Zeit lange Strecken auf Flughäfen zurückzulegen.

Es ist daher ratsam, dass die Leitungsorgane der Flughäfen ein benutzerfreundliches, leicht zu navigierendes Flughafendesign und eine klare, unmissverständliche Beschilderung verwenden, um lange Wege zu minimieren, und dass sie die Fluggäste über alle wichtigen Einzelheiten ihrer Flüge und Änderungen dieser Einzelheiten (z. B. den Flugsteig) informieren, sobald diese Informationen vorliegen.

Möchten Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität Hilfe in Anspruch nehmen, sollte jedes Ersuchen einzeln geprüft werden, um sicherzustellen, dass die Unterstützung in einem angemessenen Verhältnis zu den tatsächlichen Bedürfnissen der betreffenden Person in der spezifischen Umgebung (Flughafen oder Luftfahrzeug) und den Flugbedingungen steht, wobei jedoch erwartet wird, dass die Unterstützung ohne unangemessene Einschränkungen geleistet wird. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass einige Fluggäste nur am Flughafen selbst (oder sogar nur an bestimmten Flughäfen, je nach Größe und Besonderheiten des Flughafens) Hilfe benötigen, nicht aber an Bord des Luftfahrzeugs.

Das bedeutet, dass ein Luftfahrtunternehmen, wenn es zur Einhaltung der Vorschriften über die Flugsicherheit die Anzahl der Fluggäste mit Behinderungen an Bord begrenzt solche Beschränkungen nur auf Fluggäste anwenden darf, die Hilfe an Bord benötigen, nicht aber auf Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die nur am Flughafen Hilfe benötigen, um den Flugsteig zu erreichen und nach der Ankunft den Flughafen zu verlassen.

3.2.2. *Anforderung von Nachweisen von Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität über ihren Gesundheitszustand*

Gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht verpflichtet, ihren Zustand nachzuweisen, um ihr Ersuchen auf Unterstützung zu begründen. Den Luftfahrtunternehmen ist es daher nicht gestattet, solche Nachweise als Voraussetzung für die Erbringung von Hilfeleistungen anzufordern.

Eine besondere eingehende Untersuchung kann jedoch durchgeführt werden, wenn ein Luftfahrtunternehmen oder sein Erfüllungsgehilfe, ein Reiseunternehmen, ein Leitungsorgan eines Flughafens oder ein Unternehmen, das im Auftrag eines Flughafenleitungsorgans besondere Unterstützung leistet, begründeten Anlass zu dem Verdacht hat, dass ein Fluggast die kostenlosen Betreuungsleistungen missbräuchlich in Anspruch nehmen könnte. Eine solche Untersuchung sollte mit größter Sorgfalt und Vorsicht und unter Berücksichtigung der Würde und des Rechts auf Privatsphäre des betreffenden Fluggastes bearbeitet werden. Wird ein Missbrauch festgestellt, kann die Unterstützung verweigert werden.

Hat ein Fluggast einen Gesundheitszustand, der seine sichere Beförderung oder die Gesundheit anderer Fluggäste und der Besatzung gefährdet, ([18]) so kann das Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder das Reiseunternehmen ein ärztliches Attest anfordern, um sich zu vergewissern, dass der Fluggast flugreisetauglich ist. Es ist empfehlenswert, dass die Luftfahrtunternehmen „ärztliche Vielfliegerausweise“ (Frequent Flyer Medical Clearance Cards) akzeptieren, in denen ein Arzt bescheinigt, dass ein Fluggast mit einer chronischen Erkrankung fliegen darf, sodass nicht für jede Reise innerhalb der Gültigkeitsdauer des Ausweises ein ärztliches Attest erforderlich ist ([19]).

Wird festgestellt, dass eine Person nicht flugtauglich ist (entweder weil die Gefahr besteht, dass die Beförderung nicht sicher durchgeführt werden kann, oder weil sie die Sicherheit des Fluges gefährden könnte), ist das Luftfahrtunternehmen berechtigt, die Beförderung dieser Person abzulehnen ([20]).

Artikel 2 Buchstabe j der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates ([21]) sieht ferner vor, dass Luftfahrtunternehmen die Beförderung von Personen verweigern dürfen, die aus medizinischen Gründen nicht fliegen dürfen. Die Fluggastrechte im Zusammenhang mit der Verweigerung der Beförderung gelten daher nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht für Personen, denen die Beförderung aus triftigen Gründen verweigert wird (u. a. wenn der Grund für die Verweigerung darin besteht, dass die Person als medizinisch flugreiseuntauglich angesehen wird).

([18]) In der IATA-Resolution 700 (Annahme und Beförderung von Fluggästen mit Behinderungen) (22. Ausgabe, Juni 2022) werden die Umstände festgelegt, unter denen es angebracht sein könnte, ein ärztliches Attest des betreffenden Fluggastes zu verlangen.

([19]) Siehe Punkt 3.1.3 über ärztliche Vielfliegerausweise („Frequent Traveller's Medical Card“, FREMEC) in der IATA-Resolution 700 (Annahme und Beförderung von Fluggästen mit Behinderungen) (22. Ausgabe, Juni 2002).

([20]) Gemäß CAT.GEN.MPA.105 (Verantwortlichkeiten des Kommandanten (des Fluges)) gemäß Anhang IV. Abschnitt A der Verordnung (EU) Nr. 965/2012 der Kommission zur Festlegung technischer Vorschriften und von Verwaltungsverfahren in Bezug auf den Flugbetrieb gemäß der Verordnung (EG) Nr. 216/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 296 vom 25.10.2012, S. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32012R0965).

([21]) Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91 (ABl. L 46 vom 17.2.2004, S. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32004R0261).

3.2.3. ***Faktoren, die eine potenzielle Ursache für eingeschränkte Mobilität sein können***

3.2.3.1. *Alter*

Altersbedingte Beeinträchtigungen können dazu führen, dass die Mobilität im Vergleich zu durchschnittlichen Fluggästen stark eingeschränkt ist. Erforderlichenfalls muss einer solchen eingeschränkten Mobilität durch die Bereitstellung geeigneter Hilfe Rechnung getragen werden.

Mehrere Luftfahrtunternehmen bieten eine Dienstleistung für unbegleitete Minderjährige an, die es Kindern ermöglicht, ohne einen Erwachsenen, Angehörigen oder Erziehungsberechtigten unter der Aufsicht von Flugpersonal zu reisen. Solche unbegleiteten Minderjährigen fallen nicht unter die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, weshalb die Hilfe für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht als Ersatz für die Dienstleistung für unbegleitete Minderjährige dienen kann.

Situationen, in denen Erwachsene mit Kleinkindern (insbesondere Säuglingen) reisen, deren Alter ihre Mobilität am Flughafen einschränken könnte (z. B. wenn sie möglicherweise nicht in der Lage sind, lange Strecken auf großen Flughäfen in kurzer Zeit zu bewältigen oder Treppen zu steigen, wenn keine Aufzüge vorhanden sind), sollten nicht von der Hilfeleistung im Rahmen der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ausgeschlossen werden. In solchen Situationen kann Hilfe beim Tragen des Gepäcks am Flughafen geleistet werden, sodass sich die erwachsene Begleitperson darauf konzentrieren kann, die kleinen Kinder in ihrer Mobilität zu unterstützen.

3.2.3.2. *Schwangerschaft*

Die Luftfahrtunternehmen sind nicht verpflichtet, schwangere Fluggäste zu befördern, wenn sie aus gesundheitlichen oder sicherheitstechnischen Gründen nicht fliegen dürfen. Ist jedoch die Mobilität eines schwangeren Fluggastes (z. B. im Hinblick auf die Fähigkeit, sich schnell und problemlos auf einem großen Flughafen zu bewegen) und insbesondere an Anschlusspunkten beeinträchtigt, kann dies als in den Anwendungsbereich der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 fallend angesehen werden.

3.2.3.3. *Fettleibige Personen*

Schränkt der Zustand fettleibiger Personen ihre Mobilität deutlich ein (z. B. weil sie sich nicht leicht auf dem Flughafen oder im Luftfahrzeug bewegen können), können sie als Personen mit eingeschränkter Mobilität betrachtet werden. Wie bei jeder anderen Kategorie von Personen mit eingeschränkter Mobilität können Sicherheitsanforderungen den Zugang zu Flugreisen für fettleibige Personen einschränken (z. B. aufgrund mangelnder Verfügbarkeit geeigneter Sitzplätze, sei es in Bezug auf die Größe oder Robustheit des Sitzes selbst oder des Sicherheitsgurts).

4. **SCHULUNGEN**

Die Schulung ist ein wichtiges Element, um die Einhaltung der Anforderungen der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sicherzustellen. Die Mitarbeiter von Luftfahrtunternehmen und der Leitungsorgane von Flughäfen (einschließlich der in ihrem Namen tätigen Unterauftragnehmer), die unmittelbar mit den Reisenden zu tun haben, müssen eine angemessene Schulung erhalten.

Die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen sollten bei der Organisation der Schulung ihres Personals Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30 berücksichtigen ([22]).

Die Schulung sollte auf die jeweiligen Arbeitsanforderungen zugeschnitten sein und muss die einschlägigen gesetzlichen Pflichten berücksichtigen, die in der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 oder in anderen internationalen, EU- oder nationalen Rechtsvorschriften festgelegt sind.

Gemäß Artikel 11 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gibt es drei Ebenen von Schulungspflichten.

a) Die Mitarbeiter der Leitungsorgane von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen (einschließlich der Mitarbeiter von Subunternehmen), die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, müssen eine Schulung erhalten, die ihnen spezifische und wirksame Kenntnisse darüber vermittelt, wie den Bedürfnissen dieser Fluggäste entsprochen werden kann ([23]).

([22]) Siehe Erwägungsgrund 10 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

([23]) So sollten z. B. Buchungsagenten und Callcenter-Mitarbeiter von Luftfahrtunternehmen speziell darin geschult werden, wie sie Informationen über Behinderungen oder Mobilitätseinschränkungen einholen, welchen typischen Hilfsbedarf eine Person mit einer bestimmten Behinderung oder Mobilitätseinschränkung hat und wie sie die Informationen über die Hilfeleistung erfassen und sicherstellen können, dass sie korrekt weitergegeben werden.
Die Gesundheits- und Sicherheitsaspekte der Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten ebenfalls vermittelt werden, damit die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter bei der Hilfeleistung nicht gefährdet wird.

b) Die Mitarbeiter der Leitungsorgane von Flughäfen oder der Luftfahrtunternehmen, die auf dem Flughafen arbeiten und unmittelbar mit den Fluggästen zu tun haben, müssen in Fragen der Gleichstellung von behinderten Menschen und der Sensibilisierung für Behindertenfragen geschult werden ([24]). Diese Schulungspflicht ist weniger anspruchsvoll, und das Ausbildungsniveau ist allgemeiner als die Schulung der Mitarbeiter (im vorstehenden Absatz), die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten. Sie gilt jedoch für eine größere Gruppe von Mitarbeitern.

c) Alle neuen Beschäftigten von Luftfahrtunternehmen und Leitungsorganen von Flughäfen (einschließlich derjenigen, die nicht unmittelbar mit den Fluggästen zu tun haben) ([25]) müssen in Behindertenfragen geschult werden. Umfang und Intensität der Schulung sollten davon abhängen, ob der jeweilige Mitarbeiter direkten Kontakt mit den Fluggästen hat. Besteht keine solche Verbindung, könnte die Schulung die am wenigsten anspruchsvolle und allgemeinste der drei in Artikel 11 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 genannten Schulungsarten sein.

Die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen müssen sicherstellen, dass alle ihre Mitarbeiter regelmäßig Auffrischungsschulungskurse erhalten.

Alle im Luftverkehr tätigen Mitarbeiter sollten angemessen geschult werden. Beispielsweise sollten Mitarbeiter von Reisebüros geschult werden, damit sie die Bedürfnisse und die Art der Unterstützung verstehen, die die verschiedenen Kategorien von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität benötigen. Ebenso sollte das Sicherheitspersonal geschult werden, damit es Sicherheitskontrollen unter größtmöglicher Wahrung der Würde von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität durchführt.

Verbände, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, sollten zum Inhalt der Schulungsprogramme konsultiert werden. Flughafen- und Luftfahrzeugbetreiber sollten in Erwägung ziehen, diese Verbände in die Bewertung des Inhalts ihrer Schulungsprogramme und, soweit möglich, in die Durchführung der Schulung selbst einzubeziehen ([26]).

Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30 enthält Leitlinien zu Umfang, Inhalt und Organisation der verschiedenen Schulungsprogramme, ([27]) die die Luftfahrtunternehmen und die Leitungsorgane von Flughäfen bei der Ausarbeitung ihrer Schulungsprogramme berücksichtigen sollten ([28]).

5. VORSCHRIFTEN FÜR DIE VORBEREITUNG DER REISE

5.1. Barrierefreier Zugang zu Websites von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen und auf Mobilgeräten angebotenen Dienstleistungen, einschließlich mobiler Anwendungen

Websites und auf Mobilgeräten angebotene Dienstleistungen (einschließlich mobiler Anwendungen von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen) spielen eine Schlüsselrolle bei der Information der Kunden, wenn sie Flugscheine buchen und Hilfsbedarf melden. Bei der Gestaltung solcher barrierefreien Websites sollten stets die bestehenden internationalen Leitlinien ([29]) und EU-Normen ([30]) für die Erfüllung der Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigt werden. Anhang 5-J zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30 beschreibt ausführlich die Normen, die Flughäfen und Luftfahrtunternehmen einhalten sollten, um ihre Websites und mobilen Anwendungen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität barrierefrei zugänglich zu machen. In diesen Normen ist insbesondere festgelegt, dass Informationen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität leicht zu finden sein und sich auf einer einzigen Seite befinden sollten, die nicht mehr als einen Klick von der Startseite der Website eines Luftfahrtunternehmens oder eines Flughafens entfernt ist. Ab dem 28. Juni 2025 müssen die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen ihre Websites und auf Mobilgeräten angebotenen Dienstleistungen (einschließlich mobiler Anwendungen) im Einklang mit Artikel 2 Absatz 2 Buchstabe c Ziffern i und ii der Richtlinie (EU) 2019/882 für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gleichberechtigt mit allen anderen Fluggästen zugänglich machen.

([24]) Diese Kategorie sollte auch Kommandanten von Luftfahrzeugen umfassen, damit sie fundierte Entscheidungen über die Anbordnahme von Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität treffen können. Besondere Aufmerksamkeit sollte ihrer Schulung zum Thema „versteckte Behinderungen“ gewidmet werden.
([25]) Beispielsweise sollte das Bodenabfertigungspersonal in der Handhabung von Mobilitätshilfen geschult werden.
([26]) Siehe Anhang 5-G zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.
([27]) Siehe insbesondere Anhang 5-G zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.
([28]) Siehe Erwägungsgrund 10 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.
([29]) Derzeit gelten die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.
([30]) Siehe beispielsweise die harmonisierte europäische Norm zur IKT-Zugänglichkeit (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informationen über die Sicherheitsvorschriften und -beschränkungen für Luftfahrtunternehmen im Zusammenhang mit der Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

In Artikel 4 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 heißt es, dass ein „Luftfahrtunternehmen oder sein Erfüllungsgehilfe […] die Sicherheitsvorschriften, die es bzw. er bei der Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität befolgt, sowie jede Beschränkung in der Beförderung solcher Personen oder von Mobilitätshilfen wegen der Luftfahrzeuggröße in zugänglicher Form und zumindest in den gleichen Sprachen wie die Informationen für andere Fluggäste öffentlich zugänglich“ macht. Ein Reiseunternehmen gibt jedoch „die Sicherheitsvorschriften und Beschränkungen bekannt, die für die von ihm veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen, in Pauschalreisen eingeschlossenen Flüge gelten“.

Diese Informationen sollten mindestens ([31]) Folgendes umfassen: Beschränkungen im Zusammenhang mit Sicherheitsanforderungen oder -beschränkungen aufgrund der Größe des Luftfahrzeugs, Situationen, in denen eine Begleitperson zur Sicherheit Hilfe leisten muss, Mangel an barrierefreien Toiletten, Fehlen beweglicher Armlehnen, die Abmessungen des Sitzes und die Achsgröße in Bezug auf die Sicherheitsanforderungen oder die Größe des Luftfahrzeugs, Informationen über die Zugänglichkeit innerhalb des Luftfahrzeugs, ob die Fluggesellschaft über Bordrollstühle verfügt, um Zugang zu den Toiletten zu erhalten, Informationen über die Beförderung medizinischer Geräte und anerkannter Begleithunde, Informationen über die Bereitstellung von medizinischem Sauerstoff, wie man Hilfe erhalten kann und wie man sich beschweren kann. Die Sprache sollte einfach und klar sein. Die Luftfahrtunternehmen sollten diese Informationen auf ihren Homepages und über ihren Kundendienst leicht zugänglich machen, damit Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf der Grundlage der Sicherheitsverfahren und der an Bord geleisteten Hilfe eine fundierte Entscheidung darüber treffen können, ob sie mit einem bestimmten Flug reisen möchten.

Nach Möglichkeit sollten diese Informationen den Fahrgästen vor der Buchung zur Verfügung stehen, zumindest aber, sobald die Informationen verfügbar sind.

5.3. **Buchung**

Um eine bessere Vorabinformation der Luftfahrtunternehmen über ihren Hilfsbedarf (auch über ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen) sicherzustellen und die größtmögliche Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu ermöglichen, sollten die Kunden in der Lage sein, Buchungen entweder telefonisch oder über das Internet vorzunehmen. Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen, die Kunden ermutigen, ausschließlich über eine Website zu buchen, sollten berücksichtigen, dass bestimmte Personen aus Gründen ihrer Behinderung möglicherweise keinen Zugang zu ihren Websites haben ([32]).

Personen, die ihre Flugscheine über Websites buchen, können es jedoch vorziehen, die aufgrund ihrer besonderen Bedürfnisse erforderliche Hilfe telefonisch zu erklären. So können Buchungsagenten relevante Fragen stellen und den Hilfsbedarf des Kunden besser verstehen. Es ist empfehlenswert, dass die Luftfahrtunternehmen spezielle kostenlose Telefonleitungen (einschließlich Video-Relay-Dienste in der nationalen Gebärdensprache) einrichten und über ein Team verfügen, das auf die Bearbeitung von Fragen der Barrierefreiheit bei Hilfeersuchen spezialisiert ist. Vor der Annahme einer Buchung von Menschen mit Behinderungen oder von Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften bemühen, zu prüfen, ob ein Sicherheitsgrund besteht, der eine Mitnahme dieser Personen auf den entsprechenden Flügen verhindern würde ([33]).

Es ist ratsam, dass andere Vermittler den gleichen Ansatz verfolgen. Die rechtzeitige Weitergabe von Informationen durch die Luftfahrtunternehmen an diese anderen Vermittler ist von entscheidender Bedeutung, damit die Fluggäste korrekt informiert werden können.

Die Erfüllungsgehilfen von Luftfahrtunternehmen sollten ihre Kunden darauf hinweisen, dass sie sich vor dem Flug über die Sicherheitsbeschränkungen des Luftfahrtunternehmens informieren sollten, da diese Beschränkungen die Beförderung von medizinischen Geräten oder Mobilitätshilfen (z. B. bestimmten Arten von Batterien für Mobilitätshilfen) beeinträchtigen könnten. Bei Reisen mit Mobilitätshilfen sollten die Erfüllungsgehilfen von Luftfahrtunternehmen über die Haftungsregeln für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen beraten, damit die Kunden überlegen können, ob sie eine Erklärung eines besonderen Interesses ([34]) abgeben oder eine entsprechende Versicherung abschließen sollen.

([31]) Siehe Anhang 5-J zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.

([32]) Es sollte auch die Bereitstellung eines Texttelefons in Erwägung gezogen werden, um gehörlosen und hörgeschädigten Personen die Zugänglichkeit zu ermöglichen.

([33]) Siehe Erwägungsgrund 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

([34]) Siehe Kapitel 9 dieser Auslegungsleitlinien zum Thema Erklärung eines besonderen Interesses.

Bieten Luftfahrtunternehmen und Reisebüros Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Anschlussflüge an, sollten sie sicherstellen, dass die Fluggäste genügend Zeit haben, um ihren Anschlussflug zu erreichen, und dabei berücksichtigen, dass sie möglicherweise mehr Zeit benötigen als andere Fluggäste.

5.4. **Vorabmeldung des Hilfsbedarfs**

Eine Vorabmeldung ist von wesentlicher Bedeutung, um sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die Hilfe beantragen, angemessen unterstützt werden. Dies bedeutet, dass die zuständigen Mitarbeiter die Bedürfnisse dieser Personen kennen und bereit und in der Lage sind, die erforderliche Ausrüstung bereitzustellen, und dass die Ressourcen der Luftfahrtunternehmen und der Leitungsorgane von Flughäfen wirksam genutzt werden.

5.4.1. ***Vorabmeldung des Hilfsbedarfs***

Um Anspruch auf angemessene Unterstützung zu haben, müssen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gemäß Artikel 7 Absätze 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ihren Hilfsbedarf und gegebenenfalls die Notwendigkeit, ihre Mobilitätshilfen zu befördern, ([35]) sowie die Notwendigkeit, von ihrem anerkannten Begleithund begleitet zu werden, mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit melden. In solchen Fällen ist das Leitungsorgan des Flughafens dafür verantwortlich, dass die Unterstützung so geleistet wird, dass die betreffende Person den Flug, den sie gebucht hat, antreten kann.

Unabhängig von der Art und Weise, wie die Buchung oder die Vorabmeldung erfolgt, muss die Vorabmeldung stets kostenlos sein. So ist es beispielsweise nicht zulässig, von Fluggästen zu verlangen, dass sie Telefonleitungen mit erhöhtem Tarif nutzen, um ihren Hilfsbedarf vorab anzumelden.

Meldet eine Person mit Behinderungen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität den Hilfsbedarf nicht vorab oder weniger als 48 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit, ist das Leitungsorgan des Flughafens gemäß Artikel 7 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 dennoch verpflichtet, sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften zu bemühen, die Hilfe so zu leisten, dass die betreffende Person den Flug, den sie gebucht hat, antreten kann. Um angemessene Hilfe zu leisten, sollten dem Luftfahrtunternehmen folgende Informationen übermittelt werden:

a) Art und Beschreibung des Hilfsbedarfs (insbesondere in Bezug auf Begleitpersonen), Gepäck und, wenn möglich, Angabe, wann und wo Hilfe benötigt wird,

b) eine Beschreibung etwaiger Mobilitätshilfen, einschließlich Menge, Modell, Abmessung, Gewicht, Batterietyp und Nennleistung in Wattstunden, sowie Anleitung (sofern vorhanden),

c) eine Beschreibung der medizinischen Geräte (z. B. Sauerstoff für medizinische Zwecke, Beatmungs- oder Atemschutzgeräte),

d) ob der Fluggast von einem anerkannten Begleithund begleitet wird,

e) ob ein Bordrollstuhl erforderlich ist ([36]).

Jede Behinderung ist anders, daher sollten Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in der Lage sein, zusätzliche Informationen zu ihrem Hilfeersuchen zu geben. Es ist empfehlenswert, dass Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Möglichkeit geben, im Rahmen ihrer Vorabmeldung zusätzliche Informationen in „Freitext“ anzugeben – zusätzlich zum SSR-Code des Internationalen Luftverkehrsverbands (IATA), in dem ihr Hilfsbedarf im Wesentlichen beschrieben wird. Darüber hinaus sollten Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Möglichkeit haben, solche zusätzlichen Informationen nach dem ersten Hilfeersuchen problemlos zu übermitteln, unter anderem über die Seite „Meine Buchung verwalten“ auf der Homepage des Luftfahrtunternehmens, per E-Mail an das Luftfahrtunternehmen, seinen Erfüllungsgehilfen oder das Reiseunternehmen, telefonisch mit dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen.

([35]) Siehe Anhänge I und II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

([36]) Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verpflichtet die Luftfahrtunternehmen nicht ausdrücklich, Bordrollstühle mitzuführen. In Punkt 5.5 von Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30 wird den ECAC-Mitgliedstaaten jedoch empfohlen, die Luftfahrtunternehmen zu verpflichten, in neuen Luftfahrzeugen und in Luftfahrzeugen nach größeren Renovierungsarbeiten mindestens einen Bordrollstuhl mitzuführen, wenn das betreffende Luftfahrzeug 100 oder mehr Sitze hat.
Gemäß Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen Luftfahrtunternehmen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität bei Bedarf angemessene Hilfe leisten, um von ihrem Sitz zu den Toiletten zu gelangen, wobei Bordrollstühle das wichtigste Hilfsmittel sind.

Verbände, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, nationale Durchsetzungsstellen, Luftfahrtunternehmen, Reisebüros und Leitungsorgane von Flughäfen sollten eine aktive Rolle bei der Sensibilisierung einnehmen und Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ermutigen, ihren Hilfsbedarf möglichst rechtzeitig vorab zu melden. Dabei sollten sie auf die möglichen negativen Folgen hinweisen, wenn sie ihren Bedarf nicht vorab anmelden. Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten außerdem darin bestärkt werden, ihren Hilfsbedarf vorab anzumelden, vorzugsweise bei der Buchung ihres Fluges und in jedem Fall mindestens 48 Stunden vor dem geplanten Abflug. Zu diesem Zweck könnten am Flughafen an Fluggäste, die ihren Hilfsbedarf nicht vorab angemeldet haben, Karten im Brieftaschenformat verteilt werden, die Informationen darüber enthalten, wie der Hilfsbedarf vorab angemeldet werden kann und welche negativen Folgen das Fehlen einer solchen Vorabmeldung haben kann ([37]).

Damit die Fluggäste nachweisen können, dass sie ihren Hilfsbedarf rechtzeitig vorab angemeldet haben, ist es empfehlenswert, dass Luftfahrtunternehmen, Reisebüros und Reiseunternehmen sowie andere Vermittler, die eine Vorabmeldung für Hilfeleistungen erhalten, dem Fluggast eine schriftliche Bestätigung ausstellen (z. B. in elektronischer Form (etwa per E-Mail) oder auf der Bordkarte). Scheitert die Weiterleitung der Meldung zwischen dem Luftfahrtunternehmen, dem Reisebüro, dem Reiseunternehmen und dem Leitungsorgan des Flughafens, so kann der Fluggast eine solche schriftliche Bestätigung als Anscheinsbeweis dafür vorlegen, dass er seinen Hilfsbedarf rechtzeitig und in der vereinbarten Weise vorab angemeldet hat.

5.4.2. *Die Verpflichtung der Luftfahrtunternehmen, ihrer Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen, die Vorabmeldung zu erleichtern und sie an die zuständigen Akteure weiterzuleiten*

Gemäß Artikel 6 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen verpflichtet, alle Maßnahmen zu ergreifen, die erforderlich sind, um Meldungen des Hilfsbedarfs von Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität an allen ihren Verkaufsstellen in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten entgegenzunehmen. Diese Verpflichtung gilt auch für den Verkauf per Telefon und über das Internet.

Auch für andere Vermittler ist es empfehlenswert, die in Artikel 6 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 genannten Regeln zu befolgen.

Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten alternative Kommunikationsmittel (z. B. Website-Buchungsseite, Web-Chat, E-Mail und direkte Telefonverbindung ([38])) zur Verfügung gestellt werden, damit sie ihren Hilfsbedarf vorab anmelden können. Dadurch wird die wirksame Anwendung des Rechts von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Hilfe gemäß Artikel 7 Absatz 1 und Artikel 10 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sichergestellt.

Der Bedarf an Hilfe am Boden hängt häufig mit der Gestaltung der Flughafenterminals und den damit verbundenen Gehstrecken zusammen. Es kann also sein, dass ein Fluggast beim Abflug Hilfe braucht und bei der Ankunft und beim Umsteigen nicht – oder umgekehrt. Die Fluggäste sollten daher in der Lage sein, die von ihnen benötigte Hilfe für jedes Flugsegment am Herkunfts- und/oder Zielflughafen vorab anzumelden, damit die Leitungsorgane der Flughäfen ihre Ressourcen besser zuordnen und eine qualitativ bessere Hilfe leisten können.

Die Buchungsagenten der Luftfahrtunternehmen müssen alle Vorschriften und Beschränkungen kennen, die eine Beförderung des Fluggastes oder die Bereitstellung der erforderlichen Hilfeleistung verhindern könnten. Ferner müssen sie in der Lage sein, vom Fluggast alle relevanten Informationen anzufordern, die für die Feststellung der Art der erforderlichen Hilfeleistung notwendig sind.

Neben der Schulung ihrer eigenen Verkaufsagenten und des zuständigen Kundenbetreuungspersonals in Kontakt mit Fluggästen, die Hilfe benötigen, sollten die Luftfahrtunternehmen aktiv mit ihrem Netzwerk von Reisebüros und Reiseunternehmen zusammenarbeiten, um die korrekte Erhebung der Informationen von Fluggästen, die Hilfe benötigen, sicherzustellen.

Es ist ratsam, dass andere unabhängige Vermittler die Vorschriften und Beschränkungen kennen, die die Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität oder die Bereitstellung der erforderlichen Hilfe verhindern könnten. Ferner müssen sie in der Lage sein, vom Fluggast alle relevanten Informationen anzufordern, die für die Feststellung der Art der erforderlichen Hilfeleistung notwendig sind. Die rechtzeitige Übermittlung dieser Informationen zwischen den Luftfahrtunternehmen und diesen unabhängigen Vermittlern ist von entscheidender Bedeutung, damit die Fluggäste angemessen informiert werden können (insbesondere in Situationen, in denen besondere Bedingungen und Rechte gelten).

([37]) Siehe Anhang 5-H zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.
([38]) Siehe Anhang 5-J zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.

Gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gilt die Meldung des besonderen Hilfsbedarfs eines Fluggastes auch für den Rückflug, wenn der Hin- und der Rückflug bei demselben Luftfahrtunternehmen gebucht wurden. Dies bedeutet, dass Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Falle eines Rückflugs nicht wiederholt ihre Bedürfnisse vorab melden müssen. Es ist empfehlenswert, den Hilfsbedarf von Fluggästen mit dauerhafter Behinderung oder Mobilitätseinschränkung, die häufig mit demselben Luftfahrtunternehmen reisen, zu registrieren (mit Zustimmung des Fluggastes), und diese Informationen für spätere Buchungen zu verwenden, um zu vermeiden, dass jedes Mal, wenn ein solcher Fluggast einen Flug bucht, eine neue Vorabmeldung vorgenommen werden muss.

Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich der Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten während der Vorabmeldung des Hilfsbedarfs und ihrer Übermittlung an das Leitungsorgan des Flughafens oder das ausführende Luftfahrtunternehmen zur Erfüllung der Unterstützungsverpflichtungen, müssen die EU-Datenschutzvorschriften in vollem Umfang eingehalten werden ([39]).

5.5. **Verweigerung der Buchung oder der Anbordnahme**

Das Verbot, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität eine Buchung oder Anbordnahme zu verweigern, gehört zu den in Artikel 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verankerten Leitprinzipien ([40]).

Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sieht zwei Ausnahmen von diesem Grundsatz vor: a) wenn es nicht möglich ist, die betreffende Person zu befördern und dabei die Sicherheitsanforderungen einzuhalten, die gesetzlich oder durch die Entscheidung der Behörde, die das Luftverkehrsbetreiberzeugnis des Luftfahrtunternehmens ausgestellt hat, festgelegt sind, b) wenn die Größe des Luftfahrzeugs oder seiner Türen die Anbordnahme oder die Beförderung dieser Person physisch unmöglich macht.

Diese beiden Ausnahmeregelungen sollten nur dann in Anspruch genommen werden, wenn alle zumutbaren Optionen, um der betreffenden Person eine Reise zu ermöglichen, geprüft und für nicht praktikabel befunden wurden.

In vielen Fällen können Sicherheitsanforderungen mithilfe einer Begleitperson, die als Sicherheitsassistent fungiert, erfüllt werden. In solchen Fällen kann das Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder das Reiseunternehmen (gemäß Artikel 4 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006) verlangen, dass der Fluggast von einer Person begleitet wird, die die erforderliche Sicherheitsunterstützung leisten kann.

Der Umstand, dass ein Fluggast seinen Hilfsbedarf nicht mitgeteilt oder nicht ausreichend über diesen Hilfsbedarf informiert hat, rechtfertigt für sich genommen nicht die Ablehnung der Annahme einer Buchung oder der Anbordnahme dieser Fluggäste.

Damit Fluggäste eine fundierte Entscheidung über die Buchung eines Fluges treffen können, ohne dass die Gefahr besteht, dass ihnen die Genehmigung zum Betreten eines Luftfahrzeugs verweigert wird, und um zu verhindern, dass Luftfahrtunternehmen das Einsteigen von Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität verweigern, ist in Artikel 4 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 festgelegt, dass Luftfahrtunternehmen die Sicherheitsvorschriften, die sie für die Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität befolgen, sowie jede Beschränkung in der Beförderung von Mobilitätshilfen aufgrund der Luftfahrzeuggröße öffentlich zugänglich machen müssen.

Lehnt ein Luftfahrtunternehmen eine Buchung oder Anbordnahme aus einem in Artikel 4 Absatz 1 genannten Grund ab, so ist das Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder das Reiseunternehmen nach derselben Bestimmung verpflichtet, sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften zu bemühen, dem Fluggast eine annehmbare Alternative zu unterbreiten. Es ist empfehlenswert, dass andere Vermittler dieselbe Praxis anwenden.

Die Luftfahrtunternehmen sind verpflichtet, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (vorzugsweise in der Phase der Vorabmeldung, in jedem Fall aber so bald wie möglich) darüber zu informieren, ob sie sich auf eine der beiden in Artikel 4 Absatz 1 genannten Ausnahmen berufen werden. Der betreffende Reisende kann dann alternative Vorkehrungen treffen. Dies ergibt sich aus dem Wortlaut von Artikel 4 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, wonach die Angaben „unverzüglich“ zu machen sind.

Die Luftfahrtunternehmen sollten die Fluggäste daher vorab über alle relevanten Umstände (z. B. einen Wechsel des ausführenden Luftfahrtunternehmens oder des Luftfahrzeugs) informieren, die sich auf ihre Fähigkeit zur Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auswirken könnten.

([39]) Siehe Erwägungsgrund 12 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006. Siehe auch Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung) (ABl. L 119 vom 4.5.2016, S. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex%3A32016R0679).

([40]) Siehe Punkt 2.1.1 dieser Leitlinien.

Wird einem Fluggast die Beförderung wegen einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität verweigert, muss nach Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 dem Fluggast und jeder Person, die ihn als vom Luftfahrtunternehmen angeforderter Sicherheitsassistent begleitet, die Wahl zwischen i) der vollständigen Erstattung des Flugscheins (und des Rechts auf einen Rückflug im Falle eines Fluges mit mehreren Zwischenlandungen) oder ii) einem Alternativflug angeboten werden (im Einklang mit Artikel 8 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004). Das Recht auf einen Rückflug oder einen Alternativflug ist davon abhängig, ob der Fluggast mit einer Behinderung oder der Fluggast mit eingeschränkter Mobilität in der Lage ist, die für den Rückflug oder den Alternativflug vorgeschriebenen Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

Verweigert ein Luftfahrtunternehmen die Beförderung einer Person mit Behinderungen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität entgegen den Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, so hat diese Person Anspruch auf Ausgleichsleistungen (gemäß Artikel 7 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004), Umbuchung oder Erstattung des Flugscheinpreises und Unterstützungsleistungen (gemäß Artikel 8 und 9 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004) ([41]).

Gemäß Artikel 4 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen, der/das sich weigert, eine Buchung wegen einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität vorzunehmen, die Person mit Behinderungen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität unverzüglich über die Gründe informieren. Dadurch wird eine willkürliche Weigerung, Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität zu befördern, verhindert. Die Luftfahrtunternehmen sollten eine klare und präzise Erklärung für die Verweigerung mit einem spezifischen Verweis auf die einschlägigen nationalen, internationalen oder EU-Sicherheitsvorschriften oder Entscheidungen der zuständigen Behörde vorlegen. Ein allgemeiner Verweis auf Artikel 4 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 reicht nicht aus. Gegebenenfalls sollten die Luftfahrtunternehmen angeben, welche Merkmale des Luftfahrzeugs die Anbordnahme oder Beförderung der betreffenden Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität physisch unmöglich machen. Für Vermittler ist es ratsam, sich an die gleiche Regel zu halten.

Gemäß Artikel 4 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen der betroffenen Person auf Verlangen innerhalb von fünf Werktagen, nachdem der Antrag eingegangen ist, in Schriftform die Gründe für die Ablehnung übermitteln. Es ist auch für die Vermittler empfehlenswert, den gleichen Ansatz zu verfolgen.

Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen müssen in der Lage sein, gegenüber den nationalen Durchsetzungsstellen (oder gegebenenfalls in einem Schiedsverfahren und/oder vor einem Gericht) auf der Grundlage der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 die Weigerung zu begründen, eine Buchung vorzunehmen oder Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an Bord zu nehmen. Die relevanten Informationen müssen daher aufgezeichnet und für einen angemessenen Zeitraum aufbewahrt werden, auch wenn der Fluggast keine schriftliche Mitteilung der Gründe verlangt. Da die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 keine ausdrücklichen Bestimmungen über die Fristen enthält, sollten diese Stellen die einschlägigen Informationen für die in den einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften festgelegten Zeiträume aufbewahren.

5.6. **Anforderung an eine Begleitperson, die als Sicherheitsassistent fungiert**

Der allgemeine Grundsatz der Nichtdiskriminierung hindert ein Luftfahrtunternehmen, seinen Erfüllungsgehilfen oder ein Reiseunternehmen daran, einer Person mit Behinderungen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität besondere Reisebedingungen aufzuerlegen.

Ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen darf von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nur dann verlangen, dass sie von einer Person begleitet werden, wenn sie nicht selbstständig sind und ihre Beförderung ein Sicherheitsrisiko darstellt, weil sie nicht in der Lage sind, die geltenden Sicherheitsanforderungen autonom zu erfüllen ([42]). Unter diesen Umständen kann das Luftfahrtunternehmen oder sein Erfüllungsgehilfe oder das Reiseunternehmen (gemäß Artikel 4 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006) verlangen, dass Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität von einer Person begleitet werden, die die zur Erfüllung der geltenden Sicherheitsanforderungen erforderliche Unterstützung leisten kann (Sicherheitsassistent).

Die Luftfahrtunternehmen sollten ihre Kunden über die Bedingungen informieren, unter denen sie einen Sicherheitsassistenten benötigen, um mit der Person mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität zu reisen.

Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität darf die Beförderung nicht allein deshalb verweigert oder die Mitnahme eines Sicherheitsassistenten verlangt werden, weil sie nicht in der Lage sind, die für ihren Komfort an Bord eines Luftfahrzeugs erforderlichen Handlungen selbstständig auszuführen (z. B. allein zu essen oder die Toilette zu benutzen). Es obliegt dem Fluggast, zu entscheiden, ob er mit einer Person reisen will, die bei Aufgaben im Zusammenhang mit dem persönlichen Komfort hilft. Flugbegleiter sind jedoch nicht verpflichtet, Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität persönliche Hilfe zu leisten (z. B. Hilfe beim Essen oder Trinken, Hilfe in der Toilette, wenn der Fluggast die Toiletten nicht ohne Hilfe nutzen kann, oder Medikamente verabreichen).

([41]) Siehe Artikel 2 Buchstabe j und Artikel 4 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004.

([42]) Dies gilt auch für Personen, die nicht in der Lage sind, ihren Beckengurt anzulegen oder zu lösen, ohne Hilfe ihren Sitz zu verlassen und einen Notausgang zu erreichen, eine Rettungsweste hervorzuholen und anzulegen, ohne Hilfe eine Sauerstoffmaske aufzusetzen, oder die Sicherheitsunterweisung und alle Ratschläge und Anweisungen der Besatzung in Notfällen (einschließlich Informationen, die in zugänglichen Formaten übermittelt werden) zu verstehen.

Damit die Luftfahrtunternehmen oder ihre Erfüllungsgehilfen oder Reiseunternehmen feststellen können, ob Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Begleitung reisen dürfen, sollten sie ihnen Fragen zu den in den geltenden Sicherheitsvorschriften festgelegten Kriterien stellen und nicht davon ausgehen, dass sie die Sicherheitsvorschriften eigenständig einhalten können.

Gemäß Artikel 4 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1007/2006 müssen Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen oder Reiseunternehmen ausführlich begründen, wenn sie die Begleitung von Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität verlangen.

Je nach den besonderen Umständen kann es für Luftfahrtunternehmen empfehlenswert sein, einer Person mit Behinderungen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu gestatten, die Hilfe eines anderen Fluggastes als Begleitperson zu beantragen und zu erhalten.

Verlangt ein Luftfahrtunternehmen, dass eine Person mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität von einem Sicherheitsassistenten begleitet wird, so ist es empfehlenswert, dass das Luftfahrtunternehmen dieser Begleitperson, die als Sicherheitsassistent fungiert, eine kostenlose Beförderung anbietet ([43]). Bei anderen Verkehrsträgern (d. h. Bahn, Bus und Schiff) besteht bereits ein Recht auf kostenlose Beförderung solcher begleitenden Sicherheitsassistenten.

Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten umfassend über die zusätzlichen Kosten für die Beförderung des Sicherheitsassistenten informiert werden, wenn sich ein Luftfahrtunternehmen auf Artikel 4 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 beruft, um zu verlangen, dass sie von einer Person begleitet werden, die als Sicherheitsassistent fungiert.

5.7. **Reisen mit einem anerkannten Begleithund**

Artikel 7 Absatz 2 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sehen vor, dass in Fällen, in denen für eine Person mit Behinderungen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität der Einsatz eines anerkannten Begleithunds erforderlich ist, die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen diesen unter der Voraussetzung an Bord nehmen müssen, dass i) diese Person dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen vorab mitteilt, dass sie mit einem anerkannten Hilfshund reisen wird, und ii) die Meldung und Beförderung des betreffenden Hundes mit den geltenden nationalen Vorschriften für die Beförderung von Begleithunden an Bord von Luftfahrzeugen im Einklang stehen.

In der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird der Begriff „anerkannte Begleithunde“ verwendet, um klarzustellen, dass diese Hunde i) ausgewählt und geschult wurden, um den individuellen Bedürfnissen einer Person mit Behinderung gerecht zu werden, und ii) die erlernten Fähigkeiten und Fertigkeiten anwenden, wenn sie ihren Besitzern bei der Verrichtung ihrer täglichen Aktivitäten helfen. Um sicherzustellen, dass solche Hunde kein Sicherheitsrisiko für die Luftfahrt darstellen, werden sie nicht nur für die spezifischen Aufgaben, die mit der Unterstützung ihrer Besitzer verbunden sind, geschult, sondern auch darin, sich sicher in öffentlichen Räumen zu bewegen und ihrem Besitzer zu gehorchen. Im Interesse der Flugsicherheit kann das Luftfahrtunternehmen vom Hundeeigentümer den Nachweis verlangen, dass der Hund die erforderliche Ausbildung erhalten hat.

Zu den Begleithunden gehören nicht nur die Blindenführhunde von blinden oder sehbehinderten Menschen, sondern auch Hunde, die Menschen mit anderen Arten von Behinderungen helfen. Beispiele hierfür sind Hörhunde, die gehörlose und schwerhörige Menschen unterstützen, oder Mobilitätshunde, die Menschen mit körperlichen Behinderungen helfen (z. B. für Gleichgewicht und Stabilität).

Derzeit gibt es auf EU-Ebene keine Vorschriften für die Ausbildung oder Zertifizierung von Begleithunden. Dies könnte es den Luftfahrtunternehmen und Leitungsorganen von Flughäfen erschweren, zu beurteilen, ob ein Hund als anerkannter Begleithund gilt. Es wäre ratsam, dass sich die nationalen Durchsetzungsstellen, Industrieverbände, Verbände von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität sowie Organisationen, die im Bereich der Ausbildung von Begleithunden tätig sind, auf ein harmonisiertes Regelwerk einigen, anhand dessen beurteilt werden kann, ob ein Hund die Ausbildung erhalten hat, die erforderlich ist, um als anerkannter Begleithund zu gelten.

([43]) Siehe Punkt 4.2.4.2 des Anhangs 5-H zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30. Die Kommission hat am 29. November 2023 einen Legislativvorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fluggastrechte in der Union (COM(2023) 753 final) vorgelegt. Nach dem Vorschlag sollen die Luftfahrtunternehmen solche begleitenden Sicherheitsassistenten kostenlos befördern und, soweit dies durchführbar ist, neben die Person mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität setzen, die ihre Unterstützung benötigt, um die geltenden Anforderungen an die Flugsicherheit zu erfüllen.

Die Verordnung (EU) Nr. 576/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates ([44]) legt bestimmte Anforderungen fest, die erfüllt sein müssen, damit Hunde durch die Mitgliedstaaten reisen können, insbesondere in Bezug auf die erforderlichen Kennzeichnungssysteme und den Nachweis der Impfung. Die Industrie und die einschlägigen Interessenträger (insbesondere Verbände von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität) sollten die Eigentümer von Begleithunden aktiv für diese Anforderungen sensibilisieren.

5.8. **Reservierung von Sitzen**

Gemäß Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen sich die Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen des jeweiligen behinderten Menschen oder der jeweiligen Person mit eingeschränkter Mobilität während des Fluges an Bord von Luftfahrzeugen bemühen, vorbehaltlich der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit.

Die Luftfahrtunternehmen sollten über Sitze verfügen, die für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ausgewiesen sind. Es ist empfehlenswert, dass die Luftfahrtunternehmen diese Sitzplätze bis zum Abflugzeitpunkt frei halten und für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität reservieren und sicherstellen, dass dies die letzten Plätze sind, die anderen Fluggästen zugewiesen werden, die keine Hilfe benötigen.

Luftfahrtunternehmen, die vor dem Flug Sitze vergeben, sollten es Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ermöglichen, Sitze zu buchen, die ihren Bedürfnissen am besten entsprechen, wobei die Sicherheitsbeschränkungen einzuhalten sind.

Gemäß Artikel 10 und Anhang II der genannten Verordnung müssen Luftfahrtunternehmen, die für die Vorbuchung von Sitzplätzen Gebühren erheben, für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf solche Vorbuchungsgebühren verzichten, damit sie den Sitzplatz auswählen können, der ihren Bedürfnissen am besten entspricht. Die Sitzplatzvergabe für alle Fluggäste unterliegt angemessenen Sicherheitsanforderungen. Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dürfen keine Sitze zugewiesen bekommen oder belegen, die einen direkten Zugang zu den Notausgängen ermöglichen, oder Sitze belegen, wenn ihre Anwesenheit die Besatzungsmitglieder bei der Erfüllung ihrer Aufgaben behindern, den Zugang zu Notausrüstung versperren oder die Notevakuierung des Luftfahrzeugs behindern könnte ([45]). Die Luftfahrtunternehmen sollten ihre Strategien für die Sitzzuweisung für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf ihrer Website veröffentlichen. Informiert eine Person das Luftfahrtunternehmen oder seinen Erfüllungsgehilfen oder das Reiseunternehmen über die Art ihrer Behinderung, sollte dieses/dieser den Fluggast über die am besten zugänglichen Sitzplätze informieren und ihm einen geeigneten Sitzplatz zuweisen (z. B. mit beweglichen Armlehnen in der Nähe der Toilette und mit benachbarten Sitzplätzen für die Person mit Behinderungen und den Sicherheitsassistenten).

Erforderlichenfalls sollten die Sitze neu zugewiesen werden, um sicherzustellen, dass Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie ihre Sicherheitsassistenten über geeignete Sitzplätze verfügen.

Unter allen Umständen sollte Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität deutlich gemacht werden, dass die Zuweisung von Sitzplätzen nicht garantiert werden kann, da betriebliche Faktoren (z. B. Luftfahrzeugwechsel) Auswirkungen auf den Sitzplan haben können. Unter solchen Umständen sollten jedoch alle Anstrengungen unternommen werden, um den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen Rechnung zu tragen (z. B. indem versucht wird, einen vergleichbaren Sitzplatz zuzuweisen).

Damit die Luftfahrtunternehmen ihnen geeignete Sitzplätze zuweisen können, ist es darüber hinaus von entscheidender Bedeutung, dass Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihren Hilfsbedarf melden. Dies sollten sie idealerweise bei der Buchung ihres Fluges und spätestens 48 Stunden vor dem planmäßigen Abflug erledigen.

5.9. **Übermittlung von Informationen an den Flughafen und das ausführende Luftfahrtunternehmen**

Es liegt in der Verantwortung der Luftfahrtunternehmen, ihrer Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen, alle von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität erhobenen Informationen sowohl an die Leitungsorgane der Abflug-, Ankunfts- und Transitflughäfen als auch an das ausführende Luftfahrtunternehmen zu übermitteln (falls die Buchung nicht bei diesem Luftfahrtunternehmen erfolgt ist). Gemäß Artikel 6 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen das Luftfahrtunternehmen, seine Erfüllungsgehilfen oder das Reiseunternehmen die betreffenden Informationen mindestens 36 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit weiterleiten, wenn ein Fluggast mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit einen Hilfsbedarf meldet. In Artikel 6 Absatz 3 heißt es, dass sie die Informationen in allen anderen Fällen so bald wie möglich weiterleiten müssen.

([44]) Verordnung (EU) Nr. 576/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Juni 2013 über die Verbringung von Heimtieren zu anderen als Handelszwecken und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 998/2003 (ABl. L 178 vom 28.6.2013, S. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32013R0576).

([45]) Siehe AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) in Anhang IV der Verordnung (EU) Nr. 965/2012 der Kommission vom 5. Oktober 2012 zur Festlegung technischer Vorschriften und von Verwaltungsverfahren in Bezug auf den Flugbetrieb gemäß der Verordnung (EG) Nr. 216/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates (ABl. L 296 vom 25.10.2012, S. 1, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:02012R0965-20140217).

Gemäß Artikel 6 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 hat das ausführende Luftfahrtunternehmen das Leitungsorgan des Zielflughafens so bald wie möglich nach dem Abflug über die Zahl der Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf dem Flug, die Hilfe am Ankunftsflughafen benötigen, und über die Art dieser Hilfe zu unterrichten. Diese Anforderung gilt nur, wenn sich der Ankunftsflughafen in dem unter den Vertrag fallenden Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats liegt.

Um ein angemessenes Maß an Hilfe sicherzustellen, sollten Anfragen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität aufgezeichnet und dem ausführenden Luftfahrtunternehmen und den Leitungsorganen von Flughäfen unter Verwendung der international vereinbarten SSR-Codes der IATA übermittelt werden ([46]).

Nach Möglichkeit sollten Informationen über die genauen Bedürfnisse des Fluggastes unter Verwendung des Freitextfelds, das im Nachrichtenübermittlungssystem der Fluggastunterstützungsliste (Passengers Assistance List – PAL) bzw. der Änderungsliste (Change Assistance List – CAL) angezeigt wird, oder in einem anderen geeigneten Format, das zwischen den Interessenträgern vereinbart wurde, übermittelt werden. Dies ist besonders wichtig für Personen mit komplexen Bedürfnissen, die nicht ohne Weiteres anhand der IATA-Codes ermittelt werden können. So handelt es sich beispielsweise bei „Personen mit versteckten Behinderungen“ um eine sehr weit gefasste Kategorie, der Menschen mit ganz unterschiedlichen Bedürfnissen angehören, die für das unterstützende Personal weniger offensichtlich sind, aber dennoch unter denselben IATA-Code fallen.

Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten Lösungen angeboten werden, die es ihnen ermöglichen, ihre Bedürfnisse auf einfache, offensichtlichste und verständlichste Weise vorab mitzuteilen. Diese Informationen sollten so bald wie möglich an alle von ihrer Unterstützung betroffenen Personen weitergegeben werden.

6. **HILFELEISTUNG AM FLUGHAFEN**

6.1. **Benennung von Treffpunkten**

Gemäß Artikel 5 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen die Leitungsorgane von Flughäfen sicherstellen, dass offiziell benannte Ankunfts- und Abfahrtsorte zur Verfügung stehen, an denen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Schwierigkeiten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt geben und um Hilfe bitten können. Diese Orte sollten in Zusammenarbeit mit den Flughafennutzern über den Flughafennutzerausschuss ([47]) (sofern ein solcher besteht) und mit den entsprechenden Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten bestimmt werden.

Gemäß Artikel 5 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen sich diese Orte innerhalb der Flughafengrenzen oder an einem Ort unter direkter Aufsicht des Leitungsorgans befinden. Dies bedeutet, dass sie zumindest an den Haupteingängen der Abfertigungsgebäude, in Bereichen mit Abfertigungsschaltern, in Fernbahnhöfen, Stadtbahnhöfen und U-Bahnhöfen, an Bushaltestellen, an Taxiständen und anderen Haltepunkten sowie auf den Flughafenparkplätzen ausgewiesen werden sollten ([48]).

Gemäß Artikel 5 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die Ankunfts- und Abfahrtsorte deutlich auszuweisen und an ihnen grundlegende Informationen ([49]) über den Flughafen in zugänglicher Form zu vermitteln. Diese grundlegenden Informationen sollten den Aufbau des Flughafens und seine Zugänglichkeitsmerkmale (z. B. die voraussichtliche maximale fußläufige Entfernung innerhalb eines Flughafens und etwaige Hindernisse wie Stufen, schmale Türöffnungen oder laufende Arbeiten), Angaben zu allen Dienstleistungen, die am Flughafen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zur Verfügung stehen, sowie die Kontaktdaten des Unternehmens, das die Hilfe für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf dem Flughafen tatsächlich leistet, umfassen. Dieselben Informationen sollten den Fluggästen auch vor ihrer Reise auf der Website des Flughafens zur Verfügung stehen.

Die Beschilderung sollte klar und eindeutig sein und vorzugsweise internationale Signalstandards verwenden.

Es ist empfehlenswert, dass Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität darüber informieren, dass es wichtig ist, die Websites der Flughäfen im Hinblick auf den Abflug, die Ankunft und den Anschluss ihrer Flüge zu konsultieren.

([46]) Zur Erläuterung der IATA-SSR-Codes siehe Punkt 5.8.1 von Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.

([47]) In Artikel 2 Buchstabe g der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird der Begriff „Flughafennutzer“ definiert als „jede natürliche oder juristische Person, die Fluggäste auf dem Luftweg von oder zu dem betreffenden Flughafen befördert“. In Artikel 2 Buchstabe h wird der „Flughafennutzerausschuss“ definiert als „ein Ausschuss von Vertretern der Flughafennutzer oder der sie vertretenden Verbände“.

([48]) Siehe Erwägungsgrund 5 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

([49]) Anhang 5-K zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30 enthält für die Leitungsorgane von Flughäfen eine sehr ausführliche Anleitung zur Einrichtung und Signalisierung der Rufstellen auf dem Flughafen.

6.2. **Wer sollte Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flughäfen Hilfe leisten?**

Gemäß Artikel 8 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 obliegt es dem Leitungsorgan eines Flughafens, dafür Sorge zu tragen, dass Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flughäfen Hilfe geleistet wird. Diesen Leitungsorganen kommt bei der Erbringung aller Dienstleistungen am Flughafen eine zentrale Rolle zu. Sie sind daher am besten in der Lage, dafür zu sorgen, dass Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität hochwertige Hilfeleistungen erhalten. Gemäß Artikel 8 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 kann das Leitungsorgan eines Flughafens Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die in Anhang I der Verordnung genannte Hilfe entweder selbst leisten oder einem oder mehreren Dritten einen Auftrag erteilen, diese Hilfe zu leisten. In beiden Fällen bleibt das Leitungsorgan des Flughafens für die Hilfeleistung verantwortlich, und die geleistete Hilfe muss den vom Leitungsorgan des Flughafens gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 festgelegten Qualitätsstandards entsprechen ([50]).

Der Flughafennutzerausschuss und sogar ein einzelnes Luftfahrtunternehmen können das Leitungsorgan des Flughafens auffordern, einen solchen Vertrag zu schließen.

Lehnt das Leitungsorgan des Flughafens den Abschluss eines Vertrags mit einem Dritten über die Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ab, so muss es gemäß Artikel 8 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 eine schriftliche Begründung dafür vorlegen.

Beschließt das Leitungsorgan eines Flughafens, einen Dritten mit der Erbringung von Hilfeleistungen für Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität zu beauftragen, muss dies gemäß Artikel 8 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 in Zusammenarbeit mit den Flughafennutzern geschehen (über den Flughafennutzerausschuss, sofern ein solcher besteht). Die Flughafennutzer sollten daher zum Inhalt eines solchen Vertrags (z. B. zu den Mindestdienstleistungsanforderungen, der Zahl der Beschäftigten und der Ausrüstung, die der Auftragnehmer für die Hilfeleistung einzusetzen hat) sowie bei der Auswahl des Drittauftragnehmers (d. h. bei der Bewertung der Angebote und der Zuschlagserteilung) konsultiert werden.

6.3. **Besondere Umlage für Flughafennutzer zur Finanzierung der Hilfeleistung**

Gemäß Artikel 8 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Hilfe ohne zusätzliche Kosten für diese Personen geleistet werden.

Will das Leitungsorgan des Flughafens die Kosten einer solchen Hilfeleistung nicht allein übernehmen, kann es (gemäß Artikel 8 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006) von jedem Luftfahrtunternehmen, das einen Flughafen nutzt, diskriminierungsfrei eine besondere Umlage erheben. Diese besondere Umlage muss in einem angemessenen Verhältnis zur Zahl der Fluggäste stehen, die jedes Luftfahrtunternehmen zu und von dem Flughafen befördert, und sie muss diese Hilfeleistungen so finanzieren, dass die Last gleichmäßig auf alle Fluggäste, die den Flughafen benutzen, verteilt wird, um negative Anreize für die Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu vermeiden.

Gemäß Artikel 8 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss diese besondere Umlage angemessen, kostenabhängig und transparent sein.

Um sicherzustellen, dass die von den Luftfahrtunternehmen erhobene besondere Umlage kostenabhängig ist (d. h. in einem angemessenen Verhältnis zur Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität steht) und dass diese Umlage nicht dazu dient, Aktivitäten des Leitungsorgans zu finanzieren, die nicht im Zusammenhang mit der Erbringung einer solchen Hilfeleistung stehen, sollte die Umlage vollständig transparent festgelegt und angewandt werden ([51]).

Gemäß Artikel 8 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss die besondere Umlage vom Leitungsorgan des Flughafens in Zusammenarbeit mit den Flughafennutzern über den Flughafennutzerausschuss (sofern ein solcher Ausschuss besteht) oder jede andere geeignete Einrichtung festgesetzt werden.

([50]) Siehe Punkt 6.5.
([51]) Siehe Erwägungsgrund 9 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Es ist empfehlenswert, dass das Leitungsorgan des Flughafens eine Konsultation mit den Flughafennutzern durchführt und ein Meinungsaustausch über die Faktoren für die Berechnung der besonderen Umlage stattfindet. Vor der erstmaligen Erhebung der besonderen Umlage oder bei deren Überarbeitung sollte das Leitungsorgan des Flughafens den Flughafennutzern eine angemessene Vorabinformation zukommen lassen und ihnen Gelegenheit zur Stellungnahme geben. Den Flughafennutzern sollten transparente und angemessene finanzielle, betriebliche und sonstige sachdienliche Informationen zur Verfügung gestellt werden, damit sie in voller Kenntnis der Sachlage Stellung nehmen können. Diese Informationen sollten hinreichend detailliert sein, damit das Verhältnis zwischen Kosten, Dienstleistungsniveau und Kostentreibern für die die Interessenträger verständlich ist. Im Allgemeinen sollten in den Konsultationen die Art der Vorschläge, die voraussichtlich betroffenen Parteien, die spezifischen Fragen, zu denen Rückmeldungen eingeholt werden, und die Frist für die Übermittlung der erbetenen Rückmeldungen geklärt werden. Alle interessierten Parteien sollten Gelegenheit erhalten, ihren Standpunkt darzulegen. Die Entscheidung ist ausreichend zu begründen. Die Nutzer sollten eine angemessene Vorabinformation über die endgültige Entscheidung über eine Änderung der Umlage oder die Erhebung einer neuen Umlage erhalten.

Konsultiert das Leitungsorgan eines Flughafens den Flughafennutzerausschuss oder einzelne Flughafennutzer zu der besonderen Umlage zur Finanzierung der Unterstützung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, sollte es mindestens folgende Informationen bereitstellen: eine Liste der Dienstleistungen und Infrastrukturen, die als Gegenleistung für die erhobene besondere Umlage bereitgestellt werden, die Methode zur Erhebung der besonderen Umlage, die Einnahmen aus der besonderen Umlage, die Gesamtkosten der abgedeckten Dienstleistungen.

Im Rahmen der Erhebung der besonderen Umlage zur Finanzierung der Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten auch Effizienzziele für die Hilfeleistung festgelegt werden. Diese sollten jährlich in Absprache mit den Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, und den Luftfahrtunternehmen überprüft werden.

Mit den Nutzern des Flughafens sollten unter der Federführung des Leitungsorgans des Flughafens ein effizienter Konsultationsprozess sowie ein Meinungsaustausch über die Faktoren für die Berechnung der Umlage stattfinden. Das Leitungsorgan des Flughafens ist jedoch befugt, am Ende des Konsultationsverfahrens eine endgültige Entscheidung über die Berechnung der Umlage und die Höhe der besonderen Umlage zu treffen, die es für angemessen hält.

Gemäß Artikel 8 Absatz 5 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss das Leitungsorgan eines Flughafens über seine Tätigkeiten in Verbindung mit der Bereitstellung von Hilfe für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und seine sonstigen Aktivitäten – entsprechend dem üblichen Handelsbrauch – getrennt Buch führen. Gemäß Artikel 8 Absatz 6 ist den Durchsetzungsstellen und den Flughafennutzern ein geprüfter Jahresbericht über die eingegangenen Umlagen und die im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Hilfe für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entstandenen Kosten zugänglich zu machen.

Beispiele für die Art der Kosten, die durch diese spezifische Abgabe gedeckt werden können, sind: direkte Kosten für die Hilfeleistung (Kosten für den laufenden Betrieb der Hilfeleistung, z. B. das Gehalt des Hilfspersonals), sonstige Nebenkosten für die Hilfeleistung (z. B. Wartungskosten, Kauf von Betriebsmaterial, Anmietung von Räumlichkeiten, um z. B. ein Büro für das Hilfspersonal einzurichten), Investitionsausgaben für Einrichtungen, die für die Bereitstellung der Hilfe erforderlich sind, ([52]) Investitionsausgaben für Ausrüstung zur Unterstützung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, Kosten für den Bau oder die Nachrüstung der Infrastruktur, um sie für diese Personen zugänglich zu machen, Kosten für Sensibilisierungs- und Unterstützungsschulungen für das Flughafenpersonal, Verwaltungsausgaben (z. B. die Zeit, die das Flughafenpersonal für die Ausarbeitung der Ausschreibung für die Bereitstellung der Hilfe und die Durchführung des Vertrags aufwendet).

In Bezug auf die Finanzierung von Mobilitätsinfrastrukturen, die nicht ausschließlich von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität genutzt werden (z. B. Aufzüge und Förderbänder), sollte die Verpflichtung zur getrennten Rechnungslegung für Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Unterstützung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und anderen Tätigkeiten dazu führen, dass nur ein Teil dieser Mobilitätsinfrastruktur (die verglichen mit der Gesamtnutzung der betreffenden Mobilitätsinfrastruktur im Verhältnis zur Nutzung durch Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität steht) durch die besondere Umlage finanziert werden sollte.

([52]) Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ermöglicht die Einbeziehung der Eigenkapitalkosten in die Kostenberechnung. Unter Eigenkapitalkosten ist die erwartete Ausschüttung des Gewinns eines Unternehmens an seine Eigenkapitalinvestoren zu verstehen. Es ist die Rendite, die der Flughafen an seine Eigenkapitalinvestoren zahlt, um von ihnen Eigenkapital (Nettovermögen) zu erhalten.

6.4. **Erbringung von Hilfeleistung am Flughafen** ([53])

Vorabmeldung und angemessene Hilfeleistung

Die Leitungsorgane von Flughäfen sind verpflichtet, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Hilfe zu leisten, damit sie von einem benannten Ankunftsort auf einem Flughafen zu einem Luftfahrzeug und vom Luftfahrzeug zu einem benannten Abfahrtsort vom Flughafen gelangen können. Dazu gehört auch das Ein- und Aussteigen.

Gemäß Artikel 7 Absatz 7 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss die geleistete Hilfe, soweit wie dies möglich ist, auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnitten und so organisiert sein, dass Unterbrechungen und Verspätungen vermieden werden ([54]).

Hat ein Fluggast seinen Hilfsbedarf ordnungsgemäß vorab angemeldet, so ist das Leitungsorgan des Flughafens gemäß Artikel 7 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verpflichtet, dafür Sorge zu tragen, dass die Hilfe so geleistet wird, „dass die Person den Flug […] antreten kann".

Gleiches gilt gemäß Artikel 7 Absatz 5 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 für Anschlussreisende. Hat ein Fluggast seinen Hilfsbedarf ordnungsgemäß mitgeteilt, so muss das Leitungsorgan des Flughafens sicherstellen, dass dieser Fluggast seinen Anschlussflug antreten kann.

Bei Fluggästen, die ihren Hilfsbedarf nicht ordnungsgemäß angemeldet haben, ist das Leitungsorgan des Flughafens verpflichtet, sich „im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften" zu bemühen, die Hilfe zu leisten, die die betreffende Person benötigt, um den Flug antreten zu können. Daher ist es zulässig, bei der Hilfeleistung Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die ihren Hilfsbedarf ordnungsgemäß angemeldet haben, Vorrang einzuräumen, sofern alle zumutbaren Anstrengungen unternommen werden, um auch Fluggästen zu helfen, die ihren Hilfsbedarf nicht ordnungsgemäß angemeldet haben.

Anhang 5-D zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30 ([55]) enthält Qualitätsstandards für die Dienstleistungen, die die Leitungsorgane von Flughäfen für abfliegende und ankommende Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität erbringen sollten.

Gemäß Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 umfasst die Hilfeleistung auf Flughäfen, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen, an den benannten Orten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt zu geben und um Hilfe zu bitten, von dem ausgewiesenen Ort zum Abfertigungsschalter zu gelangen, die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben und vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen (und dabei gegebenenfalls die nötigen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen).

Die Verwendung des Begriffs „auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnittene Hilfe" in Artikel 7 Absatz 7 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 bedeutet, dass die Hilfeleistung auch die Unterstützung beim Handgepäck umfassen sollte, wenn dies für die Abfertigung, die Sicherheit, den Zoll, die Einwanderung und das Einsteigen angefordert wird.

Bedingungen für die Hilfeleistung für abfliegende Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität

Leitungsorgane von Flughäfen benötigen nicht nur Zeit, um sich auf die Unterstützung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vorzubereiten, sondern auch, um den fristgerechten Betrieb von Flügen sicherzustellen.

Um Unterstützung durch das Leitungsorgan des Flughafens zu erhalten, müssen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gemäß Artikel 7 Absatz 4 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 aus einer der folgenden Optionen wählen:

a) sich selbst zur Abfertigung einfinden, und zwar zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder, wenn keine Zeit angegeben wurde, spätestens eine Stunde vor der veröffentlichten Abflugzeit oder

([53]) Zusätzlich zu den in der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 aufgeführten Unterstützungsaufgaben der Leitungsorgane von Flughäfen würde der Vorschlag der Kommission vom 29. November 2023 für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates über Fahr- bzw. Fluggastrechte im Zusammenhang mit multimodalen Reisen (COM(2023) 752 final) Luftfahrtunternehmen, die einzige multimodale Verträge anbieten, verpflichten, mit Busbahnhofbetreibern zusammenzuarbeiten, um Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die einzige multimodale Verträge nutzen, zu helfen, insbesondere wenn sie von einem Verkehrsträger auf einen anderen umsteigen. Luftfahrtunternehmen, die einzige multimodale Verträge anbieten, und Busbahnhofbetreiber müssten sicherstellen, dass Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die einzige multimodale Verträge nutzen, ihren Hilfsbedarf nur einmal vorab melden müssen. Luftfahrtunternehmen und Terminalbetreiber müssen an bestimmten multimodalen Personenverkehrsknoten, die in Anhang I des Vorschlags aufgeführt sind, zentrale Anlaufstellen einrichten und betreiben, um Hilfeersuchen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entgegenzunehmen und an die für die Hilfeleistung zuständigen Stellen weiterzuleiten.

([54]) Siehe Erwägungsgrund 5 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

([55]) Siehe Seiten 2, 3 und 4 von Anhang 5-D zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.

b) sich an einem der ausgewiesenen Ankunfts- oder Abflugorte des Flughafens ([56]) einfinden, und zwar zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder, wenn keine Zeit angegeben wurde, spätestens zwei Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit.

Bereitstellung von Rollstühlen zur Sicherstellung der reibungslosen Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität am Flughafen

Die Leitungsorgane eines Flughafens sollten auf Anfrage Rollstühle zur Verfügung stellen, um die reibungslose Beförderung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flughäfen vom Ankunftsort auf einem Flughafen bis zum Zeitpunkt des Einsteigens in ein Luftfahrzeug und vom Zeitpunkt ihres Aussteigens von einem Luftfahrzeug bis zum Verlassen des Flughafens sicherzustellen. Die Leitungsorgane eines Flughafens sollten den unterschiedlichen Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und der Zahl der Fluggäste, die eine solche Hilfeleistung benötigen, Rechnung tragen. Es ist hinnehmbar, dass die Größe des Flughafens dürfte auch Einfluss auf die Verfügbarkeit verschiedener Arten von Rollstühlen haben. Auf kleinen Regionalflughäfen kann die Auswahl eingeschränkter sein, aber größere Flughäfen sollten über eine größere Vielfalt an Rollstühlen verfügen, um den Bedürfnissen dieser Fluggäste gerecht zu werden ([57]). Auch wenn die Auswahl an Rollstühlen eingeschränkt ist, sollten die Leitungsorgane von Flughäfen dennoch sicherstellen, dass die verfügbaren Arten von Rollstühlen so bequem und sicher wie möglich sind.

In Fällen, in denen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität mit ihren eigenen Rollstühlen zum Flughafen kommen, ist es empfehlenswert, dass die Leitungsorgane eines Flughafens ihnen (soweit möglich und unter der Voraussetzung, dass dies den geltenden Sicherheitsvorschriften entspricht) gestatten, bis zum Einsteigen in das Luftfahrzeug ihren eigenen Rollstuhl zu benutzen, insbesondere in den Fällen, in denen die auf dem Flughafen verfügbaren Rollstühle nicht für die spezifische Behinderung des betreffenden Fluggastes geeignet sind. Ebenso (und, soweit durchführbar, unter Berücksichtigung sicherheitsrelevanter Handhabungsverfahren) sollten Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar nach dem Aussteigen ihre eigene Mobilitätshilfe erhalten und nicht verpflichtet sein, sie in der Gepäckhalle abzuholen.

Bodenabfertigung von Mobilitätshilfen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

In Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ist festgelegt, dass die Leitungsorgane von Flughäfen für die Bodenabfertigung von Mobilitätshilfen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zuständig sind. Dies umfasst auch die Bodenabfertigung elektrischer Rollstühle – sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter dem nicht entgegenstehen.

Vorübergehender Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Gemäß Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen die Leitungsorgane von Flughäfen darauf vorbereitet sein, beschädigte oder verloren gegangene Mobilitätshilfen vorübergehend zu ersetzen, wobei allerdings nicht identische Ausrüstungen gestellt werden müssen. Im Einklang mit der Anforderung in Artikel 7 Absatz 7 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und um eine „auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnittene Hilfe" sicherzustellen, sollte der Ersatz der beschädigten oder verlorenen Mobilitätshilfe möglichst ähnlich sein und den besonderen Bedürfnissen des einzelnen Fluggasts entsprechen. Gemäß Artikel 8 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ist der Ersatz ohne zusätzliche Kosten bereitzustellen. Es ist empfehlenswert, dem betroffenen Fluggast zu gestatten, die provisorische Ersatzmobilitätshilfe zu behalten, bis die beschädigte Mobilitätshilfe repariert oder ersetzt ist.

Hilfeleistung in Abfertigungseinrichtungen

Abfertigungseinrichtungen sollten so gestaltet sein, dass sie sowohl für Rollstuhlfahrer als auch für gehfähige Personen mit unterschiedlichen Behinderungen zugänglich sind. Es sollte sichergestellt werden, dass das Personal über Gebärdensprache oder alternative Kommunikationsmittel mit gehörlosen und schwerhörigen Fluggästen kommunizieren kann.

([56]) Siehe Punkt 6.1 zur Benennung von Ankunfts- oder Abfahrtsorten.

([57]) Dies ergibt sich aus der Verpflichtung in Artikel 7 Absatz 7 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, dass die geleistete Hilfe, soweit wie dies möglich ist, auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnitten sein muss.

Verwendet ein Flughafen oder ein Luftfahrtunternehmen Selbstbedienungsterminals für die Abfertigung, so gelten ab dem 28. Juni 2025 die Barrierefreiheitsanforderungen der Richtlinie (EU) 2019/882. Artikel 32 Absatz 2 der Richtlinie (EU) 2019/882 enthält jedoch eine Übergangsmaßnahme: Die Mitgliedstaaten können festlegen, dass Selbstbedienungsterminals, die von den Dienstleistungserbringern vor dem 28. Juni 2025 rechtmäßig zur Erbringung von Dienstleistungen eingesetzt werden, bis zum Ende ihrer wirtschaftlichen Nutzungsdauer, aber nicht länger als 20 Jahre nach ihrer Ingebrauchnahme, weiter zur Erbringung vergleichbarer Dienstleistungen eingesetzt werden dürfen. Es ist empfehlenswert, getrennte Abfertigungsschalter für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einzurichten, um die Wartezeit für Personen, die nicht lange stehen können, zu verkürzen.

Hilfeleistung bei Einwanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren

Es ist empfehlenswert, die Einwanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren an die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität anzupassen, um ihre Abfertigung auf sichere und würdige Weise zu erleichtern ([58]).

Hilfeleistung beim Einsteigen

Gemäß Artikel 10 und Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 hat das Leitungsorgan eines Flughafens Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auch dabei zu helfen, an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen, von der Luftfahrzeugtür zu ihrem Sitz zu gelangen und ihr Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen.

Informationen über das Einsteigen sollten auf unterschiedlichen sensorischen Wegen bereitgestellt werden (z. B. durch Lautsprecherankündigungen und schriftlich auf Anzeigetafeln).

Im unverbindlichen Handbuch der Internationalen Zivilluftfahrt-Organisation (ICAO) über den Zugang von Menschen mit Behinderungen zum Luftverkehr (ICAO-Handbuch) ([59]) heißt es, dass Menschen mit Behinderungen, die nach eigener Aussage Hilfe oder zusätzliche Zeit für das Einsteigen benötigen, die Möglichkeit geboten werden sollte, separat (d. h. vor allen anderen Fluggästen) an Bord zu gehen, da dies im Allgemeinen würdevoller und weniger stressig für die Person und effizienter für die Fluggesellschaft ist. Eine solche vorzeitige Anbordnahme setzt voraus, dass sich der betreffende Fluggast rechtzeitig am Flugsteig befindet und dass Sicherheitserwägungen beachtet werden.

Hilfeleistung bei der Ankunft

Gemäß Artikel 10 und Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 haben die Leitungsorgane von Flughäfen bei der Ankunft einer Person mit Behinderungen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität Hilfe zu leisten, um ihr Gepäck im Luftfahrzeug wieder in Besitz zu nehmen, von ihrem Sitz zur Luftfahrzeugtür zu gelangen, das Luftfahrzeug zu verlassen, vom Luftfahrzeug zur Gepäckhalle zu gelangen und ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen, die nötigen Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen und von der Gepäckhalle zu einem ausgewiesenen Ort zu gelangen.

Es ist empfehlenswert, dass die Flugbegleiter des Luftfahrtunternehmens beim Aussteigen dafür sorgen, dass die an der Luftfahrzeugtür wartenden Flughafenassistenten den Fluggästen, die Hilfe benötigen, vorgestellt werden. Dies wird dazu beitragen, verwirrende Situationen oder fehlende Hilfeleistungen zu vermeiden, z. B. wenn das Hilfspersonal nicht sofort die Fluggäste ermitteln kann, die Hilfe benötigen (wie dies bei Menschen mit versteckten Behinderungen der Fall sein könnte).

Entsprechend der Anforderung der „auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnittenen Hilfe“ gemäß Artikel 7 Absatz 7 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sollte die Hilfeleistung für den Weg von der Gepäckhalle zu einem ausgewiesenen Ort auch die Beförderung der Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität umfassen, wenn sie dies wünschen.

Unterbringung anerkannter Begleithunde

Für den Fall, dass ein anerkannter Begleithund erforderlich ist, ist in Artikel 7 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 festgelegt, dass die entsprechenden Vorkehrungen zu treffen sind, sofern diese Anforderung dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen in Übereinstimmung mit geltenden nationalen Bestimmungen über die Beförderung von Begleithunden an Bord von Luftfahrzeugen (sofern vorhanden) gemeldet worden ist. In Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ist festgelegt, dass die Abfertigung anerkannter Begleithunde am Boden in die Zuständigkeit der Leitungsorgane von Flughäfen fällt.

([58]) Siehe Verordnung (EG) Nr. 300/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. März 2008 über gemeinsame Vorschriften für die Sicherheit in der Zivilluftfahrt und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2320/2002 (ABl. L 97 vom 9.4.2008, S. 72, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32008R0300).

([59]) Siehe Punkt 7.3 des Handbuchs der Internationalen Zivilluftfahrt-Organisation (ICAO) über den Zugang von Menschen mit Behinderungen zum Luftverkehr (Dokument 9984), erste Ausgabe, 2013.

Für Begleithunde sollte ein gut gepflegter Bereich zur Verfügung stehen.

„Tage der Barrierefreiheit": ein bewährtes Verfahren von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen, um Menschen mit Behinderungen dabei zu helfen, sich mit dem Flugverkehr vertraut zu machen

Mehrere Flughäfen und Luftfahrtunternehmen haben bereits die bewährte Praxis umgesetzt, „Tage der Barrierefreiheit" auszurichten, um Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vor ihrer Reise mit dem Flughafen und der Umgebung an Bord vertraut zu machen.

6.5. **Qualitätsstandards für Flughäfen**

Konsultation von Flughafennutzern und Vertretern von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Gemäß Artikel 9 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen Flughäfen mit mindestens 150 000 Fluggästen im gewerblichen Luftverkehr pro Jahr für die in Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 genannte Hilfe über Qualitätsstandards verfügen. Die Leitungsorgane von Flughäfen legen diese Qualitätsstandards und die dafür notwendigen Mittel fest, und zwar in Zusammenarbeit mit den Luftfahrtunternehmen über den Flughafennutzerausschuss (sofern ein solcher Ausschuss besteht) und mit den Verbänden, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten ([60]). Wenn ein Flughafen keinen Flughafennutzerausschuss hat, sollte das Leitungsorgan des Flughafens für eine alternative Form der Konsultation sorgen, die alle Luftfahrtunternehmen umfasst, die Fluggäste von oder zu dem betreffenden Flughafen befördern.

Das Leitungsorgan eines Flughafens sollte regelmäßige Treffen mit Vertretern von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität organisieren und sie bei der Festlegung von Qualitätsstandards, der Überprüfung der Leistung anhand der Qualitätsstandards, der Überprüfung der Systeme zur Leistungsüberwachung, der Vergabe von Aufträgen an Dienstleister (mit Ausnahme des vertraulichen Teils dieser Aufträge) und der Beratung über die Zugänglichkeit von Terminals, Mobilitätshilfen und Dienstleistungen sowie über Schulungsprogramme konsultieren.

Es ist empfehlenswert, Vertreter von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu bitten, die Einhaltung der Qualitätsstandards zu überprüfen.

Aus den Dokumenten über Qualitätsstandards sollte klar hervorgehen, dass eine Konsultation stattgefunden hat und welche Personen (z. B. Flughafennutzer und Vertreter von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität) konsultiert wurden, wann die Konsultation stattgefunden hat und wie die im Rahmen der Konsultation geäußerten Standpunkte berücksichtigt wurden.

Inhalt der Qualitätsstandards

In Artikel 9 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ist festgelegt, dass international anerkannten Strategien und Verhaltenskodizes (insbesondere dem „Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility" der ECAC) in vollem Umfang Rechnung zu tragen ist ([61]). Der ECAC-Code enthält spezifische qualitative und quantitative Standards für die Hilfeleistung gemäß Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Verbindliche Qualitätsstandards

Die Leitungsorgane von Flughäfen sind gemäß Artikel 14 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, wonach die nationalen Durchsetzungsstellen die notwendigen Maßnahmen ergreifen müssen, um die Einhaltung dieser Qualitätsstandards sicherzustellen, an die in Artikel 9 Absatz 1 der genannten Verordnung festgelegten Qualitätsstandards gebunden.

Veröffentlichung der Qualitätsstandards

Gemäß Artikel 9 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die Leitungsorgane von Flughäfen verpflichtet, ihre Qualitätsstandards für die Hilfeleistung zu veröffentlichen. Die Fluggäste sollten in der Lage sein, diese Qualitätsstandards auf der Website eines Flughafens schnell und einfach zu erkennen.

([60]) Das Leitungsorgan eines Flughafens sollte daher die Stellungnahme des Flughafennutzerausschusses zu den zu erwerbenden Mobilitätshilfen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigen.
([61]) Siehe auch Anhang 5-C zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.

Überwachung der Leistung anhand von Qualitätsstandards

Die Leistung des Dienstleisters sollte regelmäßig anhand von Qualitätsstandards überprüft werden. Von den Dienstleistern sollte erwartet werden, dass sie ihre eigenen Systeme zur Leistungsüberwachung einführen und die von der Flughafengemeinschaft geforderten angemessenen Daten zur Verfügung stellen ([62]).

Die Leitungsorgane von Flughäfen sollten Daten erheben, mit denen die Leistung anhand der Qualitätsstandards gemessen wird, und diese Daten jährlich an die nationalen Durchsetzungsstellen übermitteln. Die an die nationalen Durchsetzungsstellen übermittelten Daten sollten Daten über die Leistung anhand quantitativer ECAC-Messgrößen, ([63]) die Ergebnisse etwaiger Fluggasterhebungen, Zusammenfassungen der Treffen mit Vertretern von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, Vorfälle, bei denen der Flug oder Anschlussflug eines Fluggastes verpasst wurde, und Vorfälle, bei denen die Hilfeleistung für ankommende Fluggäste nicht innerhalb von 45 Minuten nach der Ankunft am Flugsteig zur Verfügung stand, umfassen.

Es ist empfehlenswert, dass die Leitungsorgane von Flughäfen Instrumente einführen (z. B. Softwaresysteme, die einschlägigen Interessenträgern Echtzeit-Zugang zu wesentlichen Leistungsindikatoren und Leistungsdaten im Zusammenhang mit der Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität verschaffen). Dies trägt dazu bei, dass die Informationen über die Hilfeleistung für Fluggäste korrekt übermittelt werden, dass die von den Leitungsorganen von Flughäfen festgesetzten besonderen Umlagen für die Unterstützung von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität angemessen und kostenabhängig sind und dass die Einhaltung der Qualitätsstandards genau überwacht wird. Diese Instrumente sollten die Qualitätsstandards überwachen, indem die für jeden einzelnen Fluggast erbrachten Dienstleistungen gemessen werden.

6.6. **Verpflichtung der Luftfahrtunternehmen, bei Verspätungen und Annullierungen besonders auf Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu achten**

Zusätzlich zu den Anforderungen der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 in Bezug auf die Hilfeleistung für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flughäfen müssen die ausführenden Luftfahrtunternehmen gemäß Artikel 9 Absätze 1 und 2 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 den Bedürfnissen von Personen eingeschränkter Mobilität und ihrer Begleitpersonen bei Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätungen jeglicher Dauer besondere Aufmerksamkeit widmen. Alle Fluggäste haben Anspruch auf Betreuung wie Mahlzeiten und Erfrischungen (in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit), Hotelunterbringung, falls eine Übernachtung erforderlich ist, und die Möglichkeit, unentgeltlich zwei Telefongespräche zu führen und E-Mail-Einrichtungen zu nutzen. Den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollte jedoch gemäß Artikel 11 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 Vorrang eingeräumt werden.

Den Fluggästen sollte eine solche Betreuung kostenlos und in klarer und zugänglicher Weise (auch über elektronische Kommunikationsmittel) angeboten werden. Die Luftfahrtunternehmen sollten auch über Verfahren verfügen, mit denen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf einem relevanten Flug aktiv betreut und vorrangig versorgt werden können. Das bedeutet, dass es nicht den Fluggästen überlassen werden sollte, selbst Vorkehrungen zu treffen (z. B. die Unterkunft oder Mahlzeiten selbst zu organisieren und zu bezahlen). Die ausführenden Luftfahrtunternehmen müssen stattdessen aktiv Betreuung anbieten. Die ausführenden Luftfahrtunternehmen sollten nach Möglichkeit auch sicherstellen, dass die angebotenen Unterkünfte für Menschen mit Behinderungen und ihre Begleithunde zugänglich sind.

Angesichts der Anforderungen bei Nichtbeförderung, großen Verspätungen und Annullierungen ist es für die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen empfehlenswert, Notfallpläne aufzustellen und fortlaufend weiterzuentwickeln, um die Auswirkungen größerer Flugunterbrechungen auf Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Flughäfen so gering wie möglich zu halten (z. B. mit einer Liste barrierefreier Unterkünfte in der Nähe des Flughafens, einer Liste potenzieller Anbieter medizinischer Geräte und Angaben zu Lademöglichkeiten für elektrische medizinische Geräte).

6.7. **Gesundheit und Sicherheit des Hilfspersonals**

Die Gesundheit und Sicherheit des Flughafenpersonals, das Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Hilfe leistet, sollte nicht beeinträchtigt werden. Beispielsweise sollte das Flughafenpersonal bei der Hilfeleistung nach Möglichkeit mechanische Hilfsmittel wie Bodenrollstühle, Einstiegsrollstühle, Rampen und Aufzüge nutzen, und das manuelle Heben von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollte auf Ausnahmefälle beschränkt sein.

([62]) Siehe Artikel 9 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 in Verbindung mit Abschnitt 9.1 des „Code of Good Conduct in Ground Handling“ der ECAC.

([63]) Siehe Punkt 7.5 des Anhangs 5-C zu Teil I Abschnitt 5 des ECAC-Dokuments Nr. 30.

Verfügen die Mitgliedstaaten über nationale Vorschriften, die die Verantwortlichkeiten der Arbeitgeber in Bezug auf den Schutz der Gesundheit und Sicherheit ihrer Arbeitnehmer regeln, so sollten diese Vorschriften bei der Hilfeleistung eingehalten werden.

7. WEIGERUNG, EINEN FLUGGAST MIT BEHINDERUNG ODER EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT AN BORD ZU NEHMEN UND DAS EINSTEIGEN DAVON ABHÄNGIG ZU MACHEN, DASS DIESE FLUGGÄSTE MIT EINEM SICHERHEITSASSISTENTEN REISEN

Punkt 5.5 über die Verweigerung der Buchung oder der Anbordnahme gilt auch für Situationen, in denen ein Luftfahrtunternehmen die Beförderung eines Fluggastes aus Gründen der Sicherheitsanforderungen verweigert oder die Beförderung des betreffenden Fluggastes davon abhängig macht, dass er von einer Person begleitet wird, die in der Lage ist, die zur Erfüllung der geltenden Sicherheitsanforderungen erforderliche Hilfe zu leisten.

8. HILFELEISTUNG DURCH DAS LUFTFAHRTUNTERNEHMEN

Ein Luftfahrtunternehmen hat Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die in Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 aufgeführte Hilfe zu leisten, wenn diese Personen ihren Hilfsbedarf mindestens 48 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit angemeldet haben, vorab mitgeteilt haben, dass sie mit einem Begleithund reisen, und sich zu dem in Artikel 7 Absatz 4 der genannten Verordnung festgelegten Zeitpunkt an einem bestimmten Ankunfts- und Abfahrtsort und später am Abfertigungsschalter gemeldet haben. Gemäß Artikel 10 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 leistet ein Luftfahrtunternehmen die in Anhang II der Verordnung genannte Unterstützung unentgeltlich.

Es sollte betont werden, dass die Verantwortung der Flugbegleiter in erster Linie auf der Sicherheit aller Fluggäste an Bord eines Luftfahrzeugs liegt. Sie sorgen für die Einhaltung der Sicherheitsanforderungen an Bord und organisieren bei Notfällen und in den täglichen Abläufen Sicherheitsunterstützung. Jede Maßnahme, die die Erfüllung ihrer Aufgaben oder ihre medizinische Tauglichkeit (einschließlich Gesundheits- und Sicherheitsaspekten) beeinträchtigen könnte, könnte sich auf die Sicherheit aller Fluggäste an Bord auswirken. Flugbegleiter sind nicht verpflichtet, Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität persönliche Hilfe zu leisten (z. B. Hilfe beim Essen oder Trinken), die über die Dienstleistungen für andere Fluggäste hinausgeht. Es kann jedoch von ihnen erwartet werden, dass sie beim Öffnen von Lebensmittelbehältern helfen und blinden Personen die angebotenen Verpflegungen beschreiben. Ebenso sind Flugbegleiter nicht verpflichtet, Hilfe bei der Nutzung der Toilette zu leisten (in Fällen, in denen der Fluggast die Toilette nicht ohne Hilfe nutzen kann). Von Flugbegleitern kann jedoch erwartet werden, dass sie einen Fluggast dabei unterstützen, sich in einem Bordrollstuhl (sofern vorhanden) oder auf andere Weise durch die Kabine zu bewegen. Flugbegleiter sind nicht verpflichtet, medizinische Dienstleistungen zu erbringen (einschließlich der Verabreichung von Medikamenten an Fluggäste mit Behinderungen oder Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität). Ist eine Person mit Behinderungen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität nicht in der Lage, diese Tätigkeiten ohne Hilfe auszuführen, muss jedoch während des Fluges eine oder mehrere dieser Tätigkeiten ausführen, muss sie von einer Hilfsperson begleitet werden, die in der Lage ist, die erforderliche Hilfe zu leisten.

Beförderung von Gepäck: Abgesehen von der Verpflichtung der Luftfahrtunternehmen, medizinische Geräte und zwei Mobilitätshilfen pro Person mit Behinderungen oder Person mit eingeschränkter Mobilität kostenlos zu befördern (wie in Punkt 8.2 und 8.3 näher ausgeführt), gelten die Vorschriften über Gewichtsbegrenzungen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in gleicher Weise wie für alle anderen Fluggäste (d. h., sie müssen für überladenes Gepäck die gleiche Gebühr entrichten wie alle anderen Fluggäste). Gemäß Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gelten die Vorschriften über Gewichtsbegrenzungen nicht für die Beförderung von medizinischen Ausrüstungen und Mobilitätshilfen, sofern die Beschränkung auf zwei Mobilitätshilfen pro Person mit Behinderungen oder Person mit eingeschränkter Mobilität eingehalten wird und alle geltenden Beschränkungen im Zusammenhang mit der Beförderung gefährlicher Güter, der Flugsicherheit oder der Größe und der Zertifizierung des Luftfahrzeugs eingehalten werden.

8.1. Beförderung anerkannter Begleithunde in der Kabine

Vorbehaltlich der nationalen und EU-Rechtsvorschriften über die Verbringung von Tieren gemäß Punkt 5.7 ([64]) dürfen anerkannte Begleithunde gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 ohne Aufpreis in der Kabine reisen.

([64]) Siehe insbesondere Verordnung (EU) Nr. 576/2013.

Anerkannte Begleithunde sitzen in der Regel auf dem Boden vor dem Sitz ihres Eigentümers. Kann ein Begleithund nicht auf dem Boden vor dem Sitz seines Eigentümers sitzen (z. B. weil er zu groß ist), muss das Luftfahrtunternehmen gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 eine geeignete Alternative für die Unterbringung des Hundes anbieten, ohne zusätzliche Gebühren zu erheben. Dazu kann die kostenlose Bereitstellung eines Platzes für den Begleithund neben der Person mit Behinderungen gehören.

8.2. **Beförderung von Mobilitätshilfen**

Gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss ein Luftfahrtunternehmen bis zu zwei Mobilitätshilfen (einschließlich elektrischer Rollstühle) pro Person mit Behinderungen oder Person mit eingeschränkter Mobilität kostenlos befördern.

Die betreffende Person hat das Luftfahrtunternehmen mindestens 48 Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit über die Beförderung elektrischer Rollstühle zu unterrichten. Die Beförderung solcher elektrischen Rollstühle unterliegt möglichen Platzbeschränkungen an Bord des Luftfahrzeugs. Ebenso unterliegt sie der Anwendung der einschlägigen Rechtsvorschriften über gefährliche Güter.

In der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird der Begriff „Mobilitätshilfe“ nicht definiert. Er kann jedoch als jede Ausrüstung verstanden werden, die dazu bestimmt ist, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in ihrer Mobilität zu helfen. Die kostenlose Beförderung von Mobilitätshilfen ist nicht auf die während des Fluges benötigten Gegenstände beschränkt, sondern umfasst auch Mobilitätshilfen, die am Zielort benötigt werden. Elektrische Rollstühle können sehr oft nicht in der Kabine des Luftfahrzeugs befördert werden, weshalb ihre Aufnahme in die Kategorie der kostenlos zu befördernden Mobilitätshilfen in Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 bedeutet, dass diese Kategorie Gegenstände umfasst, die nicht während des Fluges, sondern am Bestimmungsort benötigt werden.

Um die erforderliche Hilfe zu leisten, sollten Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die mit ihren Mobilitätshilfen reisen, im Voraus auffordern, alle erforderlichen Informationen im Zusammenhang mit ihrer Beförderung zur Verfügung zu stellen.

Die „IATA-Guidance on the Transport of Mobility Aids“ ([65]) ist das Ergebnis einer IATA-Initiative, mit der Interessenträger, die an der Beförderung von Mobilitätshilfen beteiligt sind (darunter Vertreter von Menschen mit Behinderungen, Luftfahrtunternehmen, Bodendienstleister, Flughäfen, Regulierungsbehörden, Hochschulen und Hersteller von Mobilitätshilfen), zusammengebracht werden, um bewährte Verfahren für die sichere Beförderung von Mobilitätshilfen zu sammeln. Sie enthält Empfehlungen, die Luftfahrtunternehmen und Leitungsorganen von Flughäfen dabei helfen, ihren Verpflichtungen in Bezug auf die Beförderung von Mobilitätshilfen nachzukommen und die Zahl der Fälle zu minimieren, in denen ein Luftfahrtunternehmen die Beförderung von Mobilitätshilfen verweigert oder Mobilitätshilfen verloren gehen oder beschädigt werden.

8.3. **Beförderung medizinischer Geräte**

Gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind Luftfahrtunternehmen verpflichtet, die medizinischen Geräte von Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität kostenlos zu befördern.

Angesichts des breiten Spektrums von Fluggästen, das die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 abdecken soll, gibt es keine Definition des Begriffs „medizinische Geräte“ oder der Menge der zu befördernden Güter (im Gegensatz zu Mobilitätshilfen, die, wie unter Punkt 8.2 erwähnt, auf zwei Stück beschränkt sind). Die Umstände jedes Antrags auf Beförderung solcher Gegenstände sollten nach der jeweiligen Begründetheit und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Fluggastes geprüft werden.

Die Rechtsvorschriften über gefährliche Güter könnten sich auf die Beförderung medizinischer Geräte auswirken: Flüssige Medikamente, die eine bestimmte Menge überschreiten, oder Spritzen dürfen nur dann im Handgepäck mitgeführt werden, wenn ein ärztliches Attest vorgelegt wird, aus dem hervorgeht, dass die Verwendung der Instrumente oder Medikamente während der Reise gemäß der Verordnung (EG) Nr. 300/2008 unerlässlich ist.

([65]) IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids – Erste Ausgabe, Februar 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Luftfahrtunternehmen müssen den medizinischen Sauerstoff für Menschen mit Behinderung in der Kabine kostenlos befördern, sofern die Ausrüstung alle gesetzlichen Anforderungen im Zusammenhang mit der Beförderung gefährlicher Güter erfüllt, die auf den „Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air" ([66]) der ICAO beruhen, und sofern das Luftfahrtunternehmen vorab informiert wurde. Luftfahrtunternehmen können sich auch dafür entscheiden, medizinischen Sauerstoff direkt an die Fluggäste abzugeben. Sie sind jedoch nicht dazu verpflichtet und sind berechtigt, Gebühren für die Bereitstellung von medizinischem Sauerstoff zu erheben. Beschließen Luftfahrtunternehmen, ihren Fluggästen medizinischen Sauerstoff bereitzustellen, ist es empfehlenswert, diesen zu einem ermäßigten Tarif anzubieten. Die Luftfahrtunternehmen sollten die Gebühren veröffentlichen, die sie für die Bereitstellung von medizinischem Sauerstoff erheben. Die Luftfahrtunternehmen können verlangen, dass der Sauerstoffbedarf vorab mitgeteilt wird, wenn eine Person mit Behinderungen während des gesamten Fluges die eigene Versorgung des Luftfahrtunternehmens in Anspruch nehmen möchte.

Es obliegt den Luftfahrtunternehmen, den Fluggästen gemäß den Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr. 965/2012 der Kommission alle relevanten Informationen in Bezug auf die Beförderung gefährlicher Güter im Luftverkehr zur Verfügung zu stellen.

8.4. **Sitzplätze, die den besonderen Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entsprechen** ([67])

Gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen sich die Luftfahrtunternehmen auf Wunsch im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen des jeweiligen Menschen mit Behinderung oder der jeweiligen Person mit eingeschränkter Mobilität bemühen, vorbehaltlich der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit ([68]).

Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten daher Zugang zu geeigneten Sitzplätzen haben, sofern sie zum Zeitpunkt der Buchung verfügbar sind. Für den Zugang zu einem geeigneten Sitzplatz gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird von ihnen keine Gebühr erhoben. Die Strategie der Luftfahrtunternehmen in Bezug auf die Zuweisung von Sitzplätzen für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollte transparent sein. Die Luftfahrtunternehmen sollten ihre Verfahren für die Beantragung eines „geeigneten Sitzplatzes" auf ihren Websites veröffentlichen.

Die Luftfahrtunternehmen können Informationen über eine Behinderung oder Mobilitätseinschränkung anfordern, um der betreffenden Person den am besten geeigneten Sitzplatz zuweisen zu können.

Im ICAO-Handbuch ([69]) heißt es: „Wenn eine Person die Art ihrer Behinderung angibt, sollte der Luftfahrzeugbetreiber, bevor er dem Fluggast einen Sitzplatz zuweist, den Fluggast über die verfügbaren Sitzplätze informieren, die am besten zugänglich sind, und dann mit dem Fluggast eine geeignete Sitzplatzzuweisung festlegen (z. B. bewegliche Armlehnen, in der Nähe gelegene Toilette, angrenzende Sitzplätze für die Person mit Behinderungen und die Hilfsperson), vorbehaltlich der Sicherheitsvorschriften. Werden Sitzplätze nicht im Voraus zugewiesen, ist es empfehlenswert, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Möglichkeit zu geben, vor dem Einsteigen den Sitzplatz zu wählen, der ihren Bedürfnissen am besten entspricht, sofern er verfügbar ist, vorbehaltlich der Sicherheitsvorschriften."

Sobald die Sitzplätze zugewiesen sind, sollten Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität außer aus Sicherheitsgründen nicht von den für sie am besten geeigneten Sitzen verlegt werden. Im Falle eines Luftfahrzeugwechsels sollten Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität einen geeigneten Sitzplatz zugewiesen bekommen.

8.5. **Sitzplätze für Begleitpersonen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

Gemäß Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen sich die Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften bemühen, einer Person, die eine Person mit Behinderungen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität begleitet, um sie zu unterstützen, einen Sitzplatz neben der Person mit Behinderungen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen. Darüber hinaus hat die Agentur der Europäischen Union für Flugsicherheit (EASA) auf der Grundlage der Verordnung (EU) Nr. 965/2012 der Kommission eine Norm für die Beförderung besonderer Kategorien von Fluggästen angenommen, in der u. a. festgelegt ist, dass Personen, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität begleiten, neben der von ihnen begleiteten Person mit Behinderungen oder Person mit eingeschränkter Mobilität sitzen sollten ([70]).

([66]) Im ICAO-Dokument 9284 „Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air" werden die grundlegenden Bestimmungen des ICAO-Anhangs 18 „Safe Transport of Dangerous Goods by Air" angewandt, auf den auch in der Verordnung (EU) Nr. 965/2012 der Kommission Bezug genommen wird.

([67]) Siehe auch Punkt 5.8.

([68]) Siehe Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006. So sollte beispielsweise einem Fluggast, der sich nicht ohne Weiteres über eine feste Armlehne bewegen kann, ein Sitz mit einer beweglichen Armlehne, einem Fluggast, der sein Bein nicht anwinkeln kann, ein Sitz mit zusätzlicher Beinfreiheit oder einem Fluggast mit eingeschränkter Mobilität ein Sitz in der Nähe einer Toilette bzw. eines Ausstiegs zugewiesen werden.

([69]) Siehe Punkt 3.21 des Handbuchs der Internationalen Zivilluftfahrt-Organisation (ICAO) über den Zugang von Menschen mit Behinderungen zum Luftverkehr (Dokument 9984), erste Ausgabe, 2013.

([70]) Siehe Norm AMC1 CAT.OP.MPA.155(c) der Agentur der Europäischen Union für Flugsicherheit (EASA): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
Im Zusammenhang mit der Verordnung (EU) Nr. 965/2012 bedeutet AMC „annehmbare Nachweisverfahren", CAT „gewerblicher Luftverkehr" und OP „Betrieb".

Gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 darf ein Luftfahrtunternehmen, das i) gemäß Artikel 4 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 die Begleitung einer Person mit Behinderungen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität durch einen Sicherheitsassistenten vorschreibt und ii) in der Lage ist, dem begleitenden Sicherheitsassistenten einen Sitzplatz neben der Person mit Behinderungen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen, für die Reservierung des Sitzplatzes des begleitenden Sicherheitsassistenten keinen Aufpreis erheben.

8.6. **Mitteilung von wesentlichen Informationen über einen Flug**

Gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen wesentliche Informationen über Flüge in zugänglicher Form bereitgestellt werden. Dies sollte immer auch die Sicherheitsinformationen für das Luftfahrzeug umfassen. Ab dem 28. Juni 2025 muss die Mitteilung von Informationen den Vorschriften der Richtlinie (EU) 2019/882 entsprechen.

8.7. **Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen**

Gemäß Artikel 10 und Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen Flugbegleiter Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität erforderlichenfalls in angemessener Weise helfen, um von ihrem Sitz zu den Toiletten zu gelangen.

Eine solche Hilfeleistung sollte jedoch die Gesundheit und Sicherheit der Flugbegleiter nicht gefährden. Daher sollte das Kabinenpersonal in Ermangelung geeigneter Ausrüstung nicht verpflichtet sein, Personen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität durch manuelles Heben und Bewegen von ihrem Sitz zu den Toiletten zu helfen. Grundsätzlich sollten zu diesem Zweck, soweit vorhanden, Bordrollstühle verwendet werden (Transferbretter oder medizinische Hebevorrichtungen könnten gleichwertige Alternativen sein).

Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sollte die Beförderung nicht allein deshalb verweigert werden, weil ihnen in Ermangelung eines Bordrollstuhls oder einer alternativen Vorrichtung nicht geholfen werden kann, zu den Toiletten zu gelangen. Wenn möglich, sollten sie vorab darüber informiert werden, dass kein Bordrollstuhl und keine alternative Vorrichtung zur Verfügung steht, damit sie eine fundierte Entscheidung darüber treffen können, ob sie unter diesen Bedingungen reisen möchten oder nicht. Die Tatsache, dass Menschen mit Behinderungen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität die Toiletten nicht nutzen können, stellt an sich kein Sicherheitsrisiko dar und könnte daher kein triftiger Grund sein, ihre Beförderung zu verweigern, insbesondere bei Kurzstreckenflügen.

Bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer und neu einzurichtender Luftfahrzeuge sollten die Luftfahrtunternehmen so weit wie möglich die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität berücksichtigen ([71]). Dies kann auch die Einplanung geeigneter Bordrollstühle und die Gestaltung barrierefreier Toiletten beinhalten. Teil I des ECAC-Dokuments Nr. 30 enthält spezifische Empfehlungen zur Mindestausrüstung von Luftfahrzeugen, die den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entsprechen ([72]).

9. **VERLUST ODER BESCHÄDIGUNG VON MOBILITÄTSHILFEN**

Mobilitätshilfen sind von entscheidender Bedeutung, damit Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in ihrem Alltag unabhängig bleiben können. Sie werden oft maßgefertigt, und es kann sehr kostspielig sein, sie zu ersetzen oder zu reparieren.

Nach Artikel 12 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gilt: Gehen Mobilitätshilfen oder Hilfsgeräte während der Abfertigung auf dem Flughafen oder während der Beförderung an Bord des Luftfahrzeugs verloren oder werden sie beschädigt, so wird der Fluggast, dem diese Ausrüstung gehört, gemäß den internationalen, gemeinschaftsrechtlichen und nationalen Rechtsvorschriften entschädigt.

([71]) Siehe Erwägungsgrund 11 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.
([72]) Siehe Punkt 5.5 von Teil I des ECAC-Dokuments Nr. 30.

Das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (allgemein bekannt als Übereinkommen von Montreal) regelt die Haftung von Luftfahrtunternehmen für verloren gegangene oder beschädigte Mobilitätshilfen ([73]). Das Übereinkommen sieht vor, dass Luftfahrtunternehmen für den Verlust oder die Beschädigung von persönlichem Gepäck (einschließlich Mobilitätshilfen) haften.

Gemäß Anhang I der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die Leitungsorgane von Flughäfen für die Abfertigung von Mobilitätshilfen am Boden zuständig. Die Haftung der Luftfahrtunternehmen für die Zahlung von Schadensersatz bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen nach dem Übereinkommen von Montreal bleibt hiervon unberührt. Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 hindert Luftfahrtunternehmen jedoch nicht daran, die Kosten etwaiger Ausgleichszahlungen zurückzufordern, wenn der Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen auf Maßnahmen des Leitungsorgans des Flughafens oder eines anderen Dritten zurückzuführen ist.

Artikel 22 Absatz 2 des Übereinkommens von Montreal beschränkt die Entschädigung für verlorenes oder beschädigtes persönliches Gepäck (einschließlich Mobilitätshilfen) ([74]). Eine solche Entschädigung deckt oft nicht die tatsächlichen Kosten für den Austausch oder die Reparatur von Mobilitätshilfen ab. Artikel 22 Absatz 2 ermöglicht es den Fluggästen außerdem, bei der Übergabe des Gepäcks an das Luftfahrtunternehmen eine besondere Interessenerklärung abzugeben und gegebenenfalls einen Zuschlag zu entrichten. Der Fluggast gibt in dieser Erklärung den Wert des Gepäcks an, und das Luftfahrtunternehmen ist bei Verlust oder Beschädigung verpflichtet, einen Betrag zu zahlen, der den angegebenen Wert des Gepäcks nicht übersteigt, es sei denn, es wird nachgewiesen, dass dieser Betrag höher ist als das tatsächliche Interesse des Fluggastes an der Lieferung am Bestimmungsort.

Es ist empfehlenswert, dass Luftfahrtunternehmen und ihre Erfüllungsgehilfen Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität aktiv die Möglichkeit bieten, eine besondere Interessenerklärung gemäß Artikel 22 Absatz 2 des Übereinkommens von Montreal abzugeben – bereits bei der Buchung, spätestens aber bei der Übergabe der Ausrüstung an das Luftfahrtunternehmen. Es ist empfehlenswert, dass diese Erklärung kostenlos abgegeben werden kann ([75]).

Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die mit ihren Mobilitätshilfen reisen, sollten erwägen, ob ihre Versicherung auf den Verlust oder die Beschädigung ihrer Mobilitätshilfen ausgedehnt werden sollte.

10. **BESCHWERDEN**

Artikel 15 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sieht vor, dass eine Person mit Behinderungen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität, die der Auffassung ist, dass ihre Rechte nach der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 verletzt wurden, die Möglichkeit hat, die Angelegenheit (je nach Fall) dem Leitungsorgan des betreffenden Flughafens oder dem Luftfahrtunternehmen zur Kenntnis zu bringen.

Gemäß Artikel 15 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 kann eine Person mit Behinderungen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität nur dann Beschwerde bei einer nationalen Durchsetzungsstelle einlegen, wenn i) sie bereits eine Beschwerde beim Luftfahrtunternehmen oder beim Leitungsorgan des Flughafens eingereicht hat und ii) dieses dem Beschwerdeführer nicht innerhalb einer angemessenen Frist geantwortet hat oder der Beschwerdeführer die Antwort für nicht zufriedenstellend hält.

Eine Person mit Behinderungen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität kann sich bei einer der für die Durchsetzung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zuständigen nationalen Durchsetzungsstellen in einem der Mitgliedstaaten oder bei jeder anderen Behörde, die für die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit der genannten Verordnung zuständig ist, beschweren ([76]).

([73]) Die EU ist Vertragspartei des Übereinkommens zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr. Siehe Beschluss des Rates 2001/539/EG vom 5. April 2001 über den Abschluss des Übereinkommens zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Übereinkommen von Montreal) durch die Europäische Gemeinschaft (ABl. L 194 vom 18.7.2001, S. 38, ELI: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32001D0539).

([74]) Das Übereinkommen von Montreal beschränkt den Entschädigungsanspruch und die Haftung des Luftfahrtunternehmens auf 1 288 Sonderziehungsrechte (SZR) (ca. 1 581 EUR am 5.7.2024) bei Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder Verspätung von Gepäckstücken.

([75]) Im Jahr 2013 nahm die Kommission einen Vorschlag für eine Verordnung (COM(2013) 130 final) zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei der Beförderung von Fluggästen und deren Gepäck im Luftverkehr an. Im Falle der Verabschiedung wären die Luftfahrtunternehmen und ihre Erfüllungsgehilfen verpflichtet, Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Möglichkeit anzubieten, unentgeltlich eine besondere Interessenerklärung abzugeben (siehe Artikel 2 Absatz 4 des Vorschlags). Die Verabschiedung der vorgeschlagenen Verordnung durch die beiden gesetzgebenden Organe steht noch aus.

([76]) Bezieht sich die Beschwerde auf einen grenzüberschreitenden Sachverhalt, kann sich der Beschwerdeführer an das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren wenden, das praktische Hilfe bei der Lösung der Beschwerde leisten könnte: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Allerdings sind nicht alle nationalen Durchsetzungsstellen jedes Mitgliedstaats für die Bearbeitung solcher Beschwerden zuständig. Gemäß Artikel 14 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die nationalen Durchsetzungsstellen nur für Flüge von oder zu in ihrem Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen zuständig.

Es ist empfehlenswert, den auf Inzidenz beruhenden Ansatz zu verfolgen, ähnlich wie bei der Zuweisung von Beschwerden zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen im Rahmen der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ([77]).

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit der von einem Leitungsorgan eines Flughafens zu leistenden Hilfe sollte die zuständige nationale Durchsetzungsstelle die Stelle in dem Mitgliedstaat sein, in dem sich der betreffende Flughafen befindet ([78]).

Bei Beschwerden im Zusammenhang mit Hilfeleistungen, die von einem Luftfahrtunternehmen zu erbringen sind: Liegt der Abflugort in einem Mitgliedstaat, sollte die zuständige nationale Durchsetzungsstelle die nationale Durchsetzungsstelle in diesem Mitgliedstaat sein. Liegt der Abflugort jedoch außerhalb der Mitgliedstaaten und wird der Flug von einem zugelassenen EU-Luftfahrtunternehmen durchgeführt, sollte die zuständige nationale Durchsetzungsstelle die nationale Durchsetzungsstelle im ersten Ankunftsmitgliedstaat sein.

Das Territorialitätsprinzip bedeutet, dass bei einem Vorfall während eines Flugs die nationale Durchsetzungsstelle des Mitgliedstaats, der die Betriebsgenehmigung des Luftfahrtunternehmens erteilt hat, von der mit der Beschwerde befassten nationalen Durchsetzungsstelle um Unterstützung bei der Beilegung der Beschwerde ersucht werden kann.

Gemäß Artikel 15 Absatz 3 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 muss eine nationale Durchsetzungsstelle, bei der eine Beschwerde eingeht, für die sie nicht zuständig ist, sie an die nationale Durchsetzungsstelle übermitteln, die über eine solche Zuständigkeit verfügt.

Um die wirksame Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sicherzustellen, müssen die nationalen Durchsetzungsstellen zusammenarbeiten und sich gegenseitig unterstützen, damit die zuständige nationale Durchsetzungsstelle, die für die Bearbeitung einer Beschwerde über ein bestimmtes Luftfahrtunternehmen zuständig ist, die für die Lösung der Beschwerde erforderlichen Informationen erhalten kann (unter uneingeschränkter Einhaltung der EU- und nationalen Datenschutzvorschriften).

Alle einschlägigen Stellen (Luftfahrtunternehmen und ihre Erfüllungsgehilfen, Reiseunternehmen, Leitungsorgane von Flughäfen und nationale Durchsetzungsstellen) sollten alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, damit Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Beschwerden über barrierefreie Mittel einreichen können.

11. **DIE ROLLE DER NATIONALEN DURCHSETZUNGSSTELLEN: ÜBERWACHUNG UND DURCHSETZUNG DER EINHALTUNG**

Die nationalen Durchsetzungsstellen sollten die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Rechte von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geachtet werden. Gemäß Artikel 14 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 sind die nationalen Durchsetzungsstellen eines Mitgliedstaats für die Durchsetzung der Verordnung in Bezug auf Flüge von oder zu in ihrem Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen zuständig.

([77]) Vgl. hierzu die Vereinbarung zwischen den nationalen Durchsetzungsstellen gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 unter https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Siehe Erwägungsgrund 17 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Es ist empfehlenswert, dass alle nationalen Durchsetzungsstellen die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 aktiv überwachen und die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen zur Rechenschaft ziehen. Die Überwachungstätigkeiten könnten regelmäßige Inspektionen auf Flughäfen und bei Luftfahrtunternehmen sowie Überprüfungen der Websites von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen im Hinblick auf Barrierefreiheit und relevante Inhalte für Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität umfassen ([79]). Die nationale Durchsetzungsstelle des Mitgliedstaats, der dem EU-Luftfahrtunternehmen die Betriebsgenehmigung erteilt hat, sollte dessen geschäftlichen Gepflogenheiten im Zusammenhang mit der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, seine „Verfahrenshandbücher" sowie die Instrumente und Verfahren, die das Luftfahrtunternehmen eingerichtet hat, überwachen, um die vollständige Einhaltung der Verordnung sicherzustellen. Sie sollte insbesondere die Sicherheitsvorschriften der Luftfahrtunternehmen überwachen, um sicherzustellen, dass diese ausschließlich auf Sicherheitserwägungen beruhen, und sie sollten dafür sorgen, dass die Luftfahrtunternehmen die Zahl der Fluggäste mit Behinderungen und Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität nicht aus anderen (z. B. kommerziellen) Gründen verringern. Die nationalen Durchsetzungsstellen, die in ihrem Hoheitsgebiet im Zusammenhang mit den geschäftlichen Gepflogenheiten, Instrumenten und Verfahren eines Luftfahrtunternehmens eine missbräuchliche Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 festgestellt haben, müssen die nationalen Durchsetzungsstellen des Mitgliedstaats, der die Betriebsgenehmigung des EU-Luftfahrtunternehmens erteilt hat, darauf aufmerksam machen, damit die nationalen Durchsetzungsstellen (wenn möglich) Maßnahmen zur Unterbindung rechtswidriger Praktiken koordinieren können.

Es ist empfehlenswert, dass die nationalen Durchsetzungsstellen regelmäßig die Verbände, die Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, und die Organisationen, die die Branche vertreten (Leitungsorgane von Flughäfen, Luftfahrtunternehmen und Reiseunternehmen), konsultieren oder Beratungsgremien einsetzen, die sich aus Vertretern dieser Interessenträger zusammensetzen. Bei der Einrichtung solcher Beiräte für Menschen mit Behinderungen könnten die nationalen Durchsetzungsstellen in Erwägung ziehen, (neben den repräsentativen Verbänden von Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität) auch keinem Verband angehörende Sachverständige, die sich mit der Erleichterung des Luftverkehrs für Menschen mit Behinderungen befassen, sowie keinem Verband angehörende Menschen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die Vielflieger sind und den nationalen Durchsetzungsstellen praktische Ratschläge geben können, einzuladen.

([79]) Die Kommission hat am 29. November 2023 einen Legislativvorschlag für eine Verordnung des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1107/2006, (EU) Nr. 1177/2010, (EU) Nr. 181/2011 und (EU) 2021/782 in Bezug auf die Durchsetzung der Fluggastrechte in der Union (COM(2023) 753 final) angenommen. Dadurch würden die Luftfahrtunternehmen verpflichtet, Qualitätsstandards für die Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dieser Verordnung festzulegen und alle zwei Jahre einen Bericht über die Umsetzung ihrer Qualitätsstandards zu veröffentlichen. Solche Berichte würden den nationalen Durchsetzungsstellen wesentlich dabei helfen, ihre Durchsetzungs- und Überwachungsaufgaben wahrzunehmen.