Publicatieblad
van de Europese Unie

NL
C-serie

C/2024/5992

4.10.2024

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE

Toepassing van de interpretatierichtsnoeren bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen

(C/2024/5992)

INHOUDSOPGAVE

Bladzijde

1. Inleiding 3

2. Leidende beginselen 4

2.1. Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hebben hetzelfde recht als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie 4

2.1.1. Voorkomen dat een boeking van een gehandicapte persoon of persoon met beperkte mobiliteit wordt geweigerd of dat deze persoon niet mag instappen 4

2.1.2. Verbod op het opleggen van speciale voorwaarden of toeslagen aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit om te kunnen reizen 5

2.2. Kosteloze speciale bijstand 5

2.3. Veiligheid van de luchtvaart 5

2.4. Samenwerking met organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen 5

2.5. Naadloze bijstand van hoge kwaliteit die is afgestemd op de specifieke behoeften van elke individuele passagier 6

2.6. Verstrekken van informatie in toegankelijke formaten 6

3. Toepassingsgebied van Verordening (EG) nr. 1107/2006 7

3.1. Territoriaal toepassingsgebied 7

3.2. Persoonlijk toepassingsgebied 7

3.2.1. Definitie van “gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit” 7

3.2.2. Verzoek om een medische verklaring van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit 8

3.2.3. Factoren die een mogelijke oorzaak kunnen zijn van verminderde mobiliteit: 9

4. Opleiding van personeel 9

5. Regels die van toepassing zijn op de voorbereiding van de reis 10

5.1. Toegankelijkheid van de websites en op mobiele apparaten gebaseerde diensten van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen, waaronder mobiele toepassingen 10

5.2. Informatie over de veiligheidsvoorschriften en beperkingen van luchtvaartmaatschappijen in verband met het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit 11

5.3. Boeking 11

5.4. Voorafgaande kennisgeving van behoefte aan bijstand 12

5.4.1. Voorafgaande kennisgeving van de behoefte aan bijstand 12

5.4.2. De verplichting van luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators om voorafgaande kennisgeving te vergemakkelijken en door te zenden aan de betrokken actoren 13

5.5. Weigering van boeking of instapweigering 14

5.6. Vereiste voor een begeleider die optreedt als veiligheidsassistent 15

5.7. Reizen met een erkende geleidehond 16

5.8. Reservering van zitplaatsen 17

5.9. Doorzenden van informatie aan de luchthaven en de uitvoerende luchtvaartmaatschappij 17

6. Bijstand op de luchthaven 18

6.1. Aanduiding van ontmoetingspunten 18

6.2. Wie moet bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op luchthavens 19

6.3. Specifieke heffing voor luchthavengebruikers voor de financiering van bijstand 19

6.4. Verlenen van bijstand op de luchthaven () 21

6.5. Kwaliteitsnormen voor luchthavens 24

6.6. Verplichting voor luchtvaartmaatschappijen om bijzondere aandacht te besteden aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in geval van vertragingen en annuleringen 25

6.7. Gezondheid en veiligheid van assistentiepersoneel 25

7. Weigering om een gehandicapte passagier of een passagier met beperkte mobiliteit te laten instappen en het laten instappen van deze passagiers afhankelijk maken van het reizen met een veiligheidsassistent 26

8. Bijstand verleend door de luchtvaartmaatschappij 26

8.1. Vervoer van erkende geleidehonden in de passagiersruimte 26

8.2. Vervoer van mobiliteitshulpmiddelen 27

8.3. Vervoer van medische apparatuur 27

8.4. Stoelen die voldoen aan de speciale behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit () 28

8.5. Zitplaatsen voor begeleiders van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit 28

8.6. Mededeling van essentiële informatie over een vlucht 29

8.7. Bijstand om naar de toiletten te gaan 29

9. Verlies van of schade aan mobiliteitshulpmiddelen 29

10. Klachten 30

11. De rol van de nationale handhavingsinstanties: monitoring en handhaving van de naleving 31

1. **INLEIDING**

Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad ([1]) is op 15 augustus 2006 in werking getreden. De verordening is volledig van toepassing sinds 26 juli 2008 ([2]).

In de artikelen 21 en 26 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie ([3]) wordt het recht van personen met een handicap op non-discriminatie, zelfstandigheid, maatschappelijke en beroepsintegratie en deelname aan het gemeenschapsleven erkend. In artikel 9 van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap is het beginsel van toegankelijkheid vastgelegd en wordt van staten die partij zijn bij dat verdrag verlangd dat zij passende maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen toegang kunnen krijgen tot faciliteiten en diensten die open zijn of worden aangeboden aan het publiek, met inbegrip van vervoer ([4]). Verordening (EG) nr. 1107/2006 speelt een belangrijke rol bij de uitvoering van die grondrechten omdat hierin regels zijn vastgesteld om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen, te beschermen tegen discriminatie; en ervoor zorgt dat zij de bijstand krijgen die zij nodig hebben om op voet van gelijkheid met andere burgers te kunnen reizen.

Verordening (EG) nr. 1107/2006 heeft onmiskenbare voordelen opgeleverd voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Sommige bepalingen ervan worden echter op uiteenlopende wijze uitgelegd en toegepast door nationale handhavingsinstanties die zich bezighouden met de handhaving van Verordening (EG) nr. 1107/2006, luchthavens en luchtvaartmaatschappijen. De Commissie publiceerde in 2012 de eerste editie van haar interpretatierichtsnoeren ([5]) voor de uitlegging en toepassing van een aantal bepalingen van Verordening (EG) nr. 1107/2006. De nationale handhavingsinstanties, luchtvaartmaatschappijen, luchthavens, passagiers en passagiersverenigingen hebben sindsdien vragen gesteld die niet in de interpretatierichtsnoeren van 2012 aan bod komen. Bij de recente evaluatie van Verordening (EG) nr. 1107/2006 in 2021 concludeerde de Commissie ook dat er behoefte is aan een uitlegging van de bepalingen die niet aan bod komen in de interpretatierichtsnoeren van 2012 ([6]).

Naast de verplichtingen die zijn vastgesteld in Verordening (EG) nr. 1107/2006 heeft de Europese Burgerluchtvaartconferentie (ECAC) verschillende normen en aanbevelingen op dit gebied vastgesteld ([7]). Met name in afdeling 5 van de *Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation* van de ECAC zijn richtsnoeren opgenomen voor het faciliteren van het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit ([8]). In artikel 9, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat beheersorganen van luchthavens bij het vaststellen van hun kwaliteitsnormen rekening moeten houden met de *ECAC Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility*, die een van de bijlagen is bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5. Bovendien wordt in overweging 10 van de preambule van Verordening (EG) nr. 1107/2006 verklaard dat ten tijde van de vaststelling van Verordening (EG) nr. 1107/2006 luchthavens en luchtvaartmaatschappijen bij de organisatie van de bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, alsmede bij de opleiding van hun personeel, rekening moeten houden met ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.

([1]) Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen), PB L 204 van 26.7.2006, blz. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

([2]) Artikelen 3 en 4 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 zijn van toepassing met ingang van 26 juli 2007.

([3]) PB C 326 van 26.10.2012, blz. 400, ELI: http://data.europa.eu/eli/treaty/char_2012/oj.

([4]) () https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. De Europese Unie en al haar lidstaten zijn partij bij het Verdrag.

([5]) Werkdocument van de diensten van de Commissie van 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 (interpretatierichtsnoeren inzake de toepassing van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen), 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]) Werkdocument van de diensten van de Commissie, Evaluation of Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air (evaluatie van Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen), SWD(2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) De ECAC is een intergouvernementele organisatie die is opgericht door de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO) en de Raad van Europa. Zij telt momenteel 44 lidstaten, waaronder alle 27 EU-lidstaten. Zij streeft ernaar burgerluchtvaartbeleid en -praktijken onder haar lidstaten te harmoniseren en tegelijkertijd begrip te stimuleren voor beleidskwesties tussen haar lidstaten en andere delen van de wereld.

([8]) ECAC-document 30, deel I, afdeling 5. De meest recente versie van het document (13e editie, december 2023) is te vinden op: https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

Een aanvullende EU-wetgeving die rechten toekent aan personen met een handicap en die relevant is in het kader van luchtvervoer, is Richtlijn (EU) 2019/882 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten ([9]) (de Europese toegankelijkheidswet), waarin toegankelijkheidsvoorschriften voor belangrijke producten en diensten zijn vastgesteld. Bepaalde toegankelijkheidsvoorschriften van Richtlijn (EU) 2019/882 vormen een aanvulling op Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Deze interpretatierichtsnoeren hebben tot doel de bepalingen van Verordening (EG) nr. 1107/2006 te verduidelijken en beste praktijken te bevorderen met het oog op een betere toepassing en een doeltreffendere en consistentere handhaving van de bepalingen van Verordening (EG) nr. 1107/2006. Deze interpretatierichtsnoeren zijn echter niet bedoeld om alle bepalingen uitputtend te behandelen en creëren geen nieuwe wettelijke bepalingen. Verder wordt opgemerkt dat interpretatierichtsnoeren niet wettelijk bindend zijn en geen invloed hebben op de door het Hof van Justitie van de Europese Unie gegeven uitlegging van het Unierecht. Deze interpretatierichtsnoeren komen in de plaats van de interpretatierichtsnoeren van 2012.

2. **LEIDENDE BEGINSELEN**

2.1. **Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hebben hetzelfde recht als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie**

In overweging 1 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hetzelfde recht hebben als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie; en dat dit geldt zowel voor het luchtvervoer als voor andere domeinen des levens.

2.1.1. ***Voorkomen dat een boeking van een gehandicapte persoon of persoon met beperkte mobiliteit wordt geweigerd of dat deze persoon niet mag instappen***

In artikel 3 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator niet mag weigeren om redenen van een handicap of beperkte mobiliteit een boeking te accepteren voor een vlucht of een gehandicapte persoon of een persoon met beperkte mobiliteit te laten instappen.

Artikel 4, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 voorziet in twee afwijkingen van het verbod van artikel 3 van die verordening:

i) wanneer het niet mogelijk is de betrokken persoon te vervoeren met inachtneming van de veiligheidseisen die zijn vastgesteld in internationale, EU- ([10]) of nationale wetgeving, of door de autoriteit die het bewijs van luchtvaartexploitant aan de betrokken luchtvaartmaatschappij heeft afgegeven;

ii) wanneer de grootte van het luchtvaartuig of van zijn deuren het instappen of vervoeren van de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit fysiek onmogelijk maakt.

Op grond van artikel 4, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator de veiligheidsregels aan het publiek ter beschikking stellen die van toepassing zijn op het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Dergelijke regels moeten eenvoudig, duidelijk en gemakkelijk te vinden zijn ([11]).

In artikel 4, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat als een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator weigert een boeking te aanvaarden van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit of weigert hen te laten instappen, hij deze personen in kennis moet stellen van de specifieke redenen voor de weigering. Deze redenen moeten uitsluitend zijn gebaseerd op een van de twee in artikel 4 van de verordening genoemde afwijkingen. Indien een weigering is gebaseerd op een afwijking van artikel 4, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006, moet een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator op grond van artikel 4, lid 1, alle redelijke inspanningen leveren om de persoon in kwestie een aanvaardbaar alternatief aan te bieden.

Op grond van artikel 10, juncto bijlage II bij Verordening (EG) nr. 1107/2006, zijn luchtvaartmaatschappijen verplicht de mobiliteitshulpmiddelen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te vervoeren. Een weigering om mobiliteitshulpmiddelen te vervoeren heeft vaak gevolgen die vergelijkbaar zijn met de gevolgen van weigering om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te vervoeren.

([9]) Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (PB L 151 van 7.6.2019, blz. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).

([10]) Verordening (EU) nr. 965/2012 van de Commissie van 5 oktober 2012 tot vaststelling van technische eisen en administratieve procedures voor vluchtuitvoering, overeenkomstig Verordening (EG) nr. 216/2008 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 296 van 25.10.2012, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([11]) Zie punt 5.2.2 voor de informatie die minimaal moet worden bekendgemaakt.

Alleen de in artikel 4, lid 1, en bijlage II bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 vermelde redenen met betrekking tot de grootte van het luchtvaartuig en de deuren en de toepasselijke regels voor het veilig vervoer van gevaarlijke goederen door de lucht en de wetgeving inzake veiligheid van de luchtvaart kunnen worden aangevoerd ter rechtvaardiging van een weigering om mobiliteitshulpmiddelen te vervoeren.

2.1.2. ***Verbod op het opleggen van speciale voorwaarden of toeslagen aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit om te kunnen reizen***

Op grond van het algemene beginsel van non-discriminatie van artikel 1, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 mogen vervoerders geen bijzondere voorwaarden opleggen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit om te kunnen reizen.

Bijgevolg mag een luchtvaartmaatschappij, overeenkomstig artikel 4, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006, van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit alleen eisen dat zij worden begeleid door een andere persoon als zij bijstand nodig hebben om te voldoen aan de toepasselijke veiligheidseisen.

2.2. **Kosteloze speciale bijstand**

Om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit dezelfde kansen op luchtvervoer te bieden die andere burgers genieten, moeten zij op luchthavens en aan boord van luchtvaartuigen bijstand krijgen die beantwoorde aan hun bijzondere behoeften ([12]). In het belang van sociale inclusie moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit deze bijstand zonder extra kosten ontvangen, overeenkomstig artikel 8, lid 1, en artikel 10 van Verordening (EG) nr. 1107/2006. Bijgevolg mogen luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen, touroperators en beheersorganen van luchthavens geen extra kosten aanrekenen aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit voor bijstand op de luchthaven of aan boord van een luchtvaartuig.

2.3. **Veiligheid van de luchtvaart**

Het grondbeginsel van veiligheid van de luchtvaart voor alle passagiers en bemanningsleden moet worden nageleefd en mag niet worden gecompromitteerd. Toch moet ervoor worden gezorgd dat dit beginsel, waar mogelijk, wordt toegepast op een manier waarbij rekening wordt gehouden met de speciale behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en met hun recht op toegang tot vervoer op voet van gelijkheid met anderen; en die geen onevenredig effect heeft op hun mogelijkheid om te kunnen reizen. Regels inzake luchtvaartveiligheid moeten op een transparante en consistente manier worden toegepast.

2.4. **Samenwerking met organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen**

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit weten over het algemeen het beste wat hun specifieke behoeften zijn als ze reizen. Het is dan ook een goede praktijk voor de beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen om een permanente dialoog aan te gaan met hun representatieve organisaties, zodat zij beter kunnen inspelen op hun mobiliteitsbehoeften.

In de onderstaande specifieke bepalingen van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is expliciet bepaald dat beheersorganen van luchthavens moeten samenwerken met organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen:

op grond van artikel 5, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten beheersorganen van luchthavens samenwerken met organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen bij het aanwijzen van aankomst- en vertrekpunten waar gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit gemakkelijk hun aankomst op de luchthaven kunnen melden en om bijstand kunnen vragen.

Overeenkomstig artikel 9, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten beheersorganen van luchthavens, wanneer zij kwaliteitsnormen voor bijstand vaststellen, samenwerken met, onder andere, organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen.

In bijlage 5-D van ECAC-document 30 is bepaald dat beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen bij de ontwikkeling van hun opleidingsprogramma's, beleid en procedures moeten samenwerken met organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen.

([12]) Zie overweging 4 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Wanneer luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens organisaties van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit raadplegen, verdient het de voorkeur om samen te werken met verschillende organisaties die een breed scala aan handicaps en mobiliteitsbeperkingen vertegenwoordigen.

Beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen wordt ook aangeraden organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, te betrekken bij het ontwerpen en evalueren van diensten, met inbegrip van het verlenen van bijstand, faciliteiten en uitrusting.

2.5. **Naadloze bijstand van hoge kwaliteit die is afgestemd op de specifieke behoeften van elke individuele passagier**

De verleende bijstand moet zoveel mogelijk zijn afgestemd op de specifieke behoeften van de individuele passagier overeenkomstig artikel 7, lid 7, van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Met name is het verstrekken van een rolstoel met begeleider aan alle gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit een vereenvoudigde aanpak die voorbijgaat aan de diversiteit van de behoeften. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om het verstrekken van begeleiding voor visueel gehandicapte passagiers en het verstrekken van essentiële informatie in een toegankelijk formaat voor slechthorende passagiers. De bijstand moet zo worden georganiseerd dat onderbrekingen en vertragingen worden voorkomen en tegelijkertijd in de hele EU hoge en gelijkwaardige normen worden gewaarborgd ([13]). Dit moet worden opgevat als het bieden van adequate, comfortabele, veilige en naadloze bijstand. Daarom moet zoveel mogelijk worden voorkomen dat passagiers van de ene bijstandverlener naar de andere worden overgedragen, omdat zulke overdrachten vaak vertragingen veroorzaken en passagiers dwingen om op een nieuwe begeleider te wachten. De passagier die wordt bijgestaan, mag nooit zonder hulp, bijstand of toezicht worden achtergelaten ([14]), tenzij anders is overeengekomen met de passagier.

2.6. **Verstrekken van informatie in toegankelijke formaten**

Luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens moeten alle essentiële informatie aan luchtreizigers verstrekken in alternatieve formaten die ook toegankelijk zijn voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. De informatie die aan passagiers wordt verstrekt, moet standaard toegankelijk zijn voor gehandicapten (vooral als het gaat om websites, apps, ticketautomaten en helpdesks) en moet vanaf 28 juni 2025 zijn afgestemd op de toegankelijkheidsvoorschriften van Richtlijn (EU) 2019/882.

"Alternatieve formaten" betekent dat informatie tegelijkertijd wordt verstrekt in verschillende formaten, zodat deze informatie voor iedereen toegankelijk is (als informatie bijvoorbeeld zowel op een scherm als via akoestische middelen wordt verstrekt, is deze toegankelijk voor zowel blinde als dove passagiers). Toegankelijke formaten omvatten, maar zijn niet beperkt tot: grote letters; een versie in braille; verhoogde reliëfletters; gemakkelijk leesbare versies; audioformaten zoals websites; mobiele apps; videoformaat (met ondertiteling en vertolking in internationale en nationale gebarentaal) en andere elektronische formaten. De communicatie van informatie aan slechthorende personen kan worden vergemakkelijkt door het gebruik van luisterspoelen en visuele informatie (bv. pictogrammen). De verstrekte informatie kan bijvoorbeeld op beeldschermen worden weergegeven. Het is een goede praktijk om tijdens de openingstijden van de luchthaven personeel in te zetten dat vloeiend is in nationale en internationale gebarentalen. De informatie moet in ten minste dezelfde talen worden verstrekt als de informatie die beschikbaar is voor de andere passagiers ([15]).

Op grond van artikel 4, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet een luchtvaartmaatschappij of een agent van een luchtvaarmaatschappij de veiligheidsregels die van toepassing zijn op het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, alsook de beperkingen op het vervoer van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, in toegankelijke formaten aan het publiek ter beschikking stellen. Deze informatie moet toegankelijk, duidelijk en gemakkelijk te vinden zijn (op zijn minst op de websites van de luchtvaartmaatschappij en van de agent van de luchtvaartmaatschappij).

Op grond van bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 zijn luchtvaartmaatschappijen ook verplicht om alle essentiële informatie over een vlucht in een toegankelijk formaat mee te delen.

Op grond van artikel 5, lid 2, en bijlage I van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten beheersorganen van luchthavens gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit de basisinformatie over de luchthaven verstrekken die zij nodig hebben om vluchten te kunnen nemen op de aangewezen aankomst- en vertrekpunten van luchthavens in toegankelijke formaten.

([13]) Zie overweging 5 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

([14]) In bijlage 5-D van ECAC-document 30 is bepaald dat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit die bijstand nodig hebben, niet langer dan dertig minuten zonder toezicht mogen worden achtergelaten.

([15]) Zie overweging 13 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Op grond van bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten beheersorganen van luchthavens in toegankelijke formaten de informatie verstrekken die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit nodig hebben om hun vlucht te kunnen nemen.

Vanaf 28 juni 2025 zijn beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen verplicht om vervoersinformatie (waaronder realtime-reisinformatie) te verstrekken overeenkomstig de in Richtlijn (EU) 2019/882 vastgestelde toegankelijkheidsvoorschriften. Deze verplichting geldt ook voor websites, op mobiele apparaten gebaseerde diensten, slimme ticketingsystemen, zelfbedieningsterminals en ticketautomaten.

3. **TOEPASSINGSGEBIED VAN VERORDENING (EG) NR. 1107/2006**

3.1. **Territoriaal toepassingsgebied**

In artikel 1, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat zij van toepassing is op gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen en die gebruikmaken of voornemens zijn gebruik te maken van commerciële luchtdiensten voor passagiers voor het vertrek van, de doorreis via of de aankomst op een luchthaven, indien deze luchthaven gevestigd is op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is ([16]).

Op grond van artikel 1, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 wordt het toepassingsgebied van de artikelen 3, 4 en 10 van de verordening uitgebreid tot passagiers die vertrekken vanaf een luchthaven die in een derde land is gevestigd, met als bestemming een luchthaven die is gevestigd op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, voor zover de luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert een EU-luchtvaartmaatschappij is. Bijgevolg is Verordening (EG) nr. 1107/2006 niet van toepassing op vluchten die worden uitgevoerd door luchtvaartmaatschappijen van buiten de EU (d.w.z. luchtvaartmaatschappijen die geen exploitatievergunning hebben die is afgegeven door een EU-lidstaat) en die reizen van een luchthaven in een derde land naar een luchthaven op het grondgebied van de EU.

3.2. **Persoonlijk toepassingsgebied**

3.2.1. ***Definitie van "gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit"***

In artikel 2, punt a), van Verordening (EG) nr. 1107/2006 worden "gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit" gedefinieerd als "personen wier mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van een lichamelijke (zintuiglijke of locomotorische, permanente of tijdelijke) handicap, een intellectuele handicap of stoornis, of enige andere oorzaak van handicap, of ten gevolge van leeftijd, en wier situatie vereist dat zij passende aandacht krijgen en dat de aan alle passagiers verstrekte diensten aan hen worden aangepast".

Gehandicapten vormen geen homogene groep en hebben verschillende behoeften. Sommigen kunnen meer dan één handicap hebben. Sommige handicaps zijn zichtbaar, maar veel handicaps zijn verborgen en niet direct zichtbaar voor anderen (bv. sommige cognitieve neurologische aandoeningen en chronische ziekten) ([17]). Op verschillende luchthavens is het inmiddels een goede praktijk om personen met een verborgen handicap de mogelijkheid te bieden om aan te geven dat zij bijstand behoeven door het dragen van een speciaal ontworpen koord, armband of een soortgelijk middel.

Voor de toepassing van Verordening (EG) nr. 1107/2006 kunnen handicaps permanent of soms tijdelijk zijn (bv. een gebroken ledemaat). De symptomen van een handicap kunnen van voorbijgaande aard zijn, zodat personen op bepaalde momenten daadwerkelijk arbeidsongeschikt zijn of een beperkte mobiliteit hebben, maar op andere momenten volledig capabel zijn.

([16]) Overeenkomstig artikel 355 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) is het recht van de Unie niet van toepassing op de landen en gebieden die genoemd zijn in bijlage II bij het VWEU (zie bijlage II bij het VWEU) https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Die landen en gebieden vormen in plaats daarvan het voorwerp van de bijzondere associatieregeling die is vastgesteld overeenkomstig het vierde deel van het VWEU. Bovendien is de EU-wetgeving volgens de toetredingsakte van Denemarken niet van toepassing op de Faeröer. De Faeröer moeten daarom worden beschouwd als een derde land in de zin van Verordening (EG) nr. 1107/2006.
Op grond van artikel 355 VWEU zijn de bepalingen van de Verdragen daarentegen wel van toepassing op de Franse overzeese departementen (d.w.z. Guadeloupe, Frans-Guyana, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy en Saint-Martin) en op de Azoren, Madeira en de Canarische eilanden. Deze gebieden maken dus deel uit van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is in de zin van Verordening (EG) nr. 1107/2006.
Verordening (EG) nr. 1107/2006 is ook van toepassing op IJsland en Noorwegen (op grond van de EER-overeenkomst) en Zwitserland (op grond van de Overeenkomst van 1999 tussen de Europese Gemeenschap en de Zwitserse Bondsstaat inzake luchtvervoer).

([17]) De Airport Council International (ACI) Europe heeft in 2024 zijn richtsnoeren voor "Bijstand aan passagiers met een onzichtbare handicap" voor beheersorganen van luchthavens gepubliceerd. In deze richtsnoeren worden de meest voorkomende verborgen handicaps beschreven en wordt praktisch advies gegeven over hoe personen met deze handicaps kunnen worden geholpen: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Door de uitgestrektheid en complexiteit van luchthavens en de beperkte tijd die beschikbaar is om bij een vertrekgate te komen, kunnen voor het overige zelfstandige personen toch bijstand behoeven. Mensen die hun dagelijks leven geen bijstand nodig hebben, kunnen op luchthavens mogelijk niet binnen een beperkte tijd lange afstanden lopen.

Beheersorganen van luchthavens wordt daarom aangeraden een gebruiksvriendelijk, eenvoudig te navigeren luchthavenontwerp en duidelijke, ondubbelzinnige bewegwijzering te gebruiken; lange wandelingen tot een minimum te beperken; en passagiers te informeren over belangrijke informatie over hun vlucht en wijzigingen in deze informatie (bv. de vertrekgate) zodra deze informatie beschikbaar is.

Wanneer gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit om bijstand vragen, moet elk verzoek op zijn eigen specifieke waarde worden beoordeeld om ervoor te zorgen dat de bijstand in verhouding staat tot de werkelijke behoeften van de betrokken persoon in de specifieke omgeving (luchthaven of luchtvaartuig) en vluchtomstandigheden, maar er wordt verwacht dat de bijstand zonder onnodige beperkingen wordt verleend. Het is in dit verband belangrijk om te benadrukken dat sommige passagiers alleen op de luchthaven zelf bijstand nodig kunnen hebben (of zelfs alleen op bepaalde luchthavens, afhankelijk van de grootte en specifieke kenmerken van de luchthaven), maar niet aan boord van het luchtvaartuig.

Dat betekent dat als een luchtvaartmaatschappij het aantal passagiers met een handicap aan boord beperkt om te voldoen aan de regels inzake luchtvaartveiligheid, zij deze beperkingen alleen kan toepassen op passagiers die bijstand aan boord nodig hebben en niet op gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die alleen op de luchthaven bijstand nodig hebben om de vertrekgate te bereiken en, na aankomst, de luchthaven te verlaten.

3.2.2. *Verzoek om een medische verklaring van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit*

In Verordening (EG) nr. 1107/2006 is niet bepaald dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit bewijs moeten leveren van hun aandoening om hun verzoek om bijstand te rechtvaardigen. Luchtvaartmaatschappijen mogen daarom niet om dergelijk bewijs vragen als voorwaarde om bijstand te verlenen.

Er kan echter een speciaal diepgaand onderzoek worden uitgevoerd als een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij, een touroperator, een beheersorgaan van een luchthaven of een onderneming die speciale bijstand verleent namens een beheersorgaan van een luchthaven, redelijke gronden heeft om te vermoeden dat een passagier mogelijk misbruik maakt van de gratis bijstand. Een dergelijk onderzoek moet met de grootste zorg en voorzichtigheid worden behandeld, rekening houdend met de waardigheid en het recht op privacy van de betrokken passagier. Bijstand kan worden geweigerd als er misbruik wordt geconstateerd.

Als een passagier een medische aandoening heeft die een bedreiging vormt voor zijn veilige vervoer of de gezondheid van andere passagiers en de bemanning ([18]), kan de luchtvaartmaatschappij, agent van de luchtvaartmaatschappij of de touroperator om een medische verklaring vragen om vast te stellen of de passagier in goede conditie is om te vliegen. Het is voor luchtvaartmaatschappijen een goede praktijk om "frequent flyer medical clearance cards" te accepteren, waarin door een arts wordt verklaard dat een passagier met een chronische aandoening medisch gezien in staat is om te vliegen en binnen de geldigheidsperiode van de kaart niet voor elke reis een medische verklaring nodig heeft ([19]).

Als wordt vastgesteld dat een persoon medisch gezien niet in staat is om te vliegen (omdat het risico bestaat dat het vervoer niet op een veilige manier kan worden uitgevoerd of omdat het de veiligheid van de vlucht in gevaar kan brengen), is de luchtvaartmaatschappij gerechtigd om het vervoer van die persoon te weigeren ([20]).

In artikel 2, punt j), van Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad ([21]) is ook bepaald dat luchtvaartmaatschappijen het vervoer mogen weigeren van personen die medisch niet in staat zijn om te vliegen. De passagiersrechten met betrekking tot instapweigering uit hoofde van Verordening (EG) nr. 261/2004 zijn dus niet van toepassing op een persoon aan wie op redelijke gronden de toegang tot een vlucht is geweigerd (ook wanneer de reden voor de weigering was dat de persoon medisch niet in staat werd geacht om te vliegen).

([18]) In Resolutie 700 (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) (22e editie, juni 2022) van de IATA wordt vermeld onder welke omstandigheden het passend kan zijn de medische goedkeuring van de betrokken passagier te eisen.

([19]) Zie punt 3.1.3 over de Frequent Traveller Medical Card (FREMEC) in Resolutie 700 (Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers) (22e editie, juni 2002) van de IATA.

([20]) Overeenkomstig CAT.GEN.MPA.105 (Verantwoordelijkheden van de gezagvoerder (van de vlucht)), opgenomen in bijlage IV. Subdeel A bij Verordening (EU) nr. 965/2012 van de Commissie tot vaststelling van technische eisen en administratieve procedures voor vluchtuitvoering, overeenkomstig Verordening (EG) nr. 216/2008 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 296 van 25.10.2012, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91 (PB L 46 van 17.2.2004, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

3.2.3. ***Factoren die een mogelijke oorzaak kunnen zijn van verminderde mobiliteit***

3.2.3.1. *Leeftijd*

Beperkingen die verband houden met hoge leeftijd kunnen leiden tot een grotere beperking van mobiliteit dan het geval is bij de gemiddelde passagier. Waar nodig moet deze beperkte mobiliteit worden opgevangen door passende bijstand aan te bieden.

Verscheidene luchtvaartmaatschappijen bieden een dienst voor niet-begeleide minderjarigen waarbij kinderen alleen kunnen reizen zonder een volwassene, familielid of voogd, onder toezicht van personeel van de luchtvaartmaatschappij. Dergelijke niet-begeleide minderjarigen vallen niet onder Verordening (EG) nr. 1107/2006 en bijstand voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit kan geen vervanging zijn voor de dienst voor niet-begeleide minderjarigen.

In situaties waarbij volwassenen reizen met jonge kinderen (met name baby's) die door hun leeftijd mogelijk beperkt zijn in hun mobiliteit op de luchthaven (ze zijn bijvoorbeeld niet in staat om in korte tijd lange afstanden af te leggen op grote luchthavens of om trappen te nemen bij gebrek aan liften), mag bijstand uit hoofde van Verordening (EG) nr. 1107/2006 niet worden uitgesloten. In dergelijke situaties kan bijstand worden geboden bij het dragen van bagage op de luchthaven, zodat de begeleidende volwassene zich kan concentreren op het helpen van de jonge kinderen bij hun mobiliteit.

3.2.3.2. *Zwangerschap*

Luchtvaartmaatschappijen zijn niet verplicht om zwangere passagiers te vervoeren als zij om gezondheids- of veiligheidsredenen niet mogen vliegen. Als een zwangere passagier echter in haar mobiliteit wordt beperkt (bv. wat betreft de mogelijkheid om zich snel en gemakkelijk door een grote luchthaven te verplaatsen), met name op overstappunten, kan dit worden beschouwd als een situatie die valt binnen het toepassingsgebied van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

3.2.3.3. *Zwaarlijvige personen*

Indien de toestand van een zwaarlijvige persoon zijn mobiliteit duidelijk beperkt (bv. doordat hij zich niet gemakkelijk door de luchthaven of het luchtvaartuig kan verplaatsen), kan hij worden beschouwd als een persoon met beperkte mobiliteit. Net als voor elke andere categorie van personen met beperkte mobiliteit, kunnen veiligheidseisen een beperking inhouden voor de toegang tot luchtvervoer voor zwaarlijvige personen (bv. door een gebrek aan geschikte zitplaatsen, of het nu gaat om de grootte of stevigheid van de stoel zelf of van de veiligheidsgordel).

4. **OPLEIDING VAN PERSONEEL**

Opleiding is een belangrijk element in de naleving van de vereisten van Verordening (EG) nr. 1107/2006. Het personeel van luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens (met inbegrip van eventuele onderaannemers die namens hen werken) dat rechtstreeks met de reizigers te maken heeft, moet een passende opleiding krijgen.

Beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen moeten ECAC-document 30, deel I, afdeling 5 in acht nemen bij het organiseren van de opleiding van hun personeel ([22]).

De opleiding moet worden afgestemd op de specifieke functievereisten en moet rekening houden met de relevante wettelijke verplichtingen die zijn vastgelegd in Verordening (EG) nr. 1107/2006 of in andere internationale, EU- of nationale wetgeving.

Er zijn drie niveaus van verplichte opleiding vastgelegd in artikel 11 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

a) personeelsleden die in dienst zijn van beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen (en die van hun onderaannemers) en die rechtstreekse bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, moeten een opleiding krijgen die hen specifieke en effectieve kennis verschaft over hoe ze aan de behoeften van dergelijke passagiers kunnen voldoen ([23]).

([22]) Zie overweging 10 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

([23]) Boekingsagenten en callcentermedewerkers van luchtvaartmaatschappijen moeten bijvoorbeeld een specifieke opleiding krijgen over hoe zij informatie kunnen inwinnen over handicaps of mobiliteitsproblemen; wat de typische behoeften aan bijstand zijn van een persoon met een specifieke handicap of mobiliteitsbeperking; en hoe de informatie over bijstand moet worden geregistreerd en hoe ervoor kan worden gezorgd dat deze correct wordt doorgegeven.
Ook moet opleiding worden gegeven over de gezondheids- en veiligheidsaspecten van het verlenen van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit om ervoor te zorgen dat tijdens het verlenen van bijstand de gezondheid en veiligheid van het personeel niet in gevaar komt.

b) personeelsleden die namens beheersorganen van luchthavens of luchtvaartmaatschappijen op de luchthaven werken en rechtstreeks te maken hebben met de reizigers, moeten een opleiding krijgen over gelijkheid van gehandicapten en over bewustzijn van gehandicapten ([24]). Deze opleidingsverplichting is minder veeleisend en het opleidingsniveau is algemener dan de opleiding voor personeelsleden (in het vorige lid) die directe bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Ze is echter wel van toepassing op een grotere groep personeelsleden.

c) alle nieuwe personeelsleden van luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens (waaronder personeelsleden die niet in direct contact met de reizigers staan) ([25]) moeten een cursus over de gehandicaptenproblematiek volgen. Het niveau en de intensiteit van de opleiding moeten afhangen van het feit of de personeelsleden direct met de reizigers te maken hebben. Als dit niet het geval is, kan de opleiding de minst veeleisende en meest algemene van de drie soorten opleidingen zijn die worden genoemd in artikel 11 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

De beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen moeten ervoor zorgen dat al hun personeelsleden regelmatig bijscholing ontvangen.

Alle personeelsleden die betrokken zijn bij luchtvervoer moeten een passende opleiding krijgen. Zo moeten reisagenten bijvoorbeeld training krijgen zodat zij begrijpen welke behoeften en welk soort bijstand de verschillende categorieën gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit nodig hebben. Ook het beveiligingspersoneel moet worden opgeleid zodat zij de veiligheidscontroles met het grootste respect voor de waardigheid van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit kunnen uitvoeren.

Organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, moeten worden geraadpleegd over de inhoud van de opleidingsprogramma's. Luchthavenexploitanten, de exploitanten van luchtvaartuigen moeten overwegen om deze organisaties te betrekken bij de evaluatie van de inhoud van hun opleidingsprogramma's en, waar mogelijk, bij het aanbieden van de opleiding zelf ([26]).

ECAC-document 30, deel I, afdeling 5 bevat richtsnoeren over het toepassingsgebied, de inhoud en de organisatie van de verschillende opleidingsprogramma's ([27]) waarmee luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens rekening moeten houden bij het opstellen van hun opleidingsprogramma's ([28]).

5. REGELS DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP DE VOORBEREIDING VAN DE REIS

5.1. Toegankelijkheid van de websites en op mobiele apparaten gebaseerde diensten van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen, waaronder mobiele toepassingen

Websites en op mobiele apparaten gebaseerde diensten (waaronder mobiele toepassingen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen) spelen een belangrijke rol bij het verstrekken van informatie aan klanten wanneer zij vliegtickets boeken en de behoefte aan bijstand melden. Bij het ontwerp van dergelijke toegankelijke websites moet altijd rekening worden gehouden met bestaande internationale richtsnoeren ([29]) en EU-normen ([30]) om tegemoet te komen aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. In bijlage 5-J bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5 worden in detail de normen beschreven die luchthavens en luchtvaartmaatschappijen moeten volgen om hun websites en mobiele toepassingen toegankelijk te maken voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. In deze normen is met name bepaald dat informatie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit gemakkelijk te vinden moet zijn en op één pagina moet staan die niet meer dan één klik verwijderd is van de homepage van de website van een luchtvaartmaatschappij of luchthaven. Met ingang van 28 juni 2025 moeten beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen ervoor zorgen dat hun websites en op mobiele apparaten gebaseerde diensten (waaronder mobiele toepassingen) toegankelijk zijn voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, op gelijke voet met alle andere passagiers — in overeenstemming met artikel 2, lid 2, punt c), i) en ii), van Richtlijn (EU) 2019/882.

([24]) Tot deze categorie behoren ook gezagvoerders van luchtvaartuigen, zodat zij goed geïnformeerde beslissingen kunnen nemen over het laten instappen van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit. Er moet speciale aandacht uitgaan naar hun opleiding over "verborgen handicaps".

([25]) Zo moet grondafhandelingspersoneel bijvoorbeeld opgeleid zijn in de afhandeling van mobiliteitshulpmiddelen.

([26]) Zie bijlage 5-G bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.

([27]) Zie met name bijlage 5-G bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.

([28]) Zie overweging 10 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

([29]) Momenteel de richtsnoeren inzake toegankelijkheid van webinhoud (*Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/

([30]) Zie bijvoorbeeld de geharmoniseerde Europese norm voor ICT-toegankelijkheid (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

5.2. **Informatie over de veiligheidsvoorschriften en beperkingen van luchtvaartmaatschappijen in verband met het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit**

In artikel 4, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is als volgt bepaald: "Een luchtvaartmaatschappij of een agent van een luchtvaartmaatschappij moet de veiligheidsregels die van toepassing zijn op het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, alsook de beperkingen op het vervoer van deze personen of van mobiliteitsuitrusting ten gevolge van de grootte van het luchtvaartuig, in toegankelijke formaten en ten minste in dezelfde talen als voor andere passagiers aan het publiek ter beschikking stellen. In het geval van vluchten die deel uitmaken van pakketreizen, vakantiepakketten en rondreispakketten die door een touroperator worden georganiseerd, verkocht of te koop aangeboden, moet deze touroperator de toepasselijke veiligheidsregels en beperkingen echter bekendmaken."

Dergelijke informatie moet ten minste ([31]) het volgende bevatten: eventuele beperkingen in verband met veiligheidseisen of beperkingen vanwege de grootte van het luchtvaartuig; situaties waarin een begeleider nodig is om bijstand te verlenen op het gebied van veiligheid; eventueel gebrek aan toegankelijke toiletten; eventueel ontbreken van beweegbare armleuningen bij het gangpad; de afmetingen van de stoel en het gangpad in verband met de veiligheidseisen of de grootte van het luchtvaartuig; informatie over de toegankelijkheid in het luchtvaartuig; de aanwezigheid aan boord van rolstoelen om toegang te krijgen tot de toiletten; informatie over het vervoer van medische apparatuur en erkende geleidehonden; informatie over de voorziening van medische zuurstof; over hoe bijstand kan worden verkregen; en over hoe een klacht kan worden ingediend. De taal moet eenvoudig en duidelijk zijn. Luchtvaartmaatschappijen moeten deze informatie gemakkelijk toegankelijk maken op hun homepage en via hun klantenservice, zodat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op basis van de veiligheidsprocedures en de bijstand aan boord kunnen beslissen of ze een bepaalde vlucht zullen nemen.

Waar mogelijk moet dergelijke informatie beschikbaar zijn voor passagiers voordat ze boeken of in ieder geval zodra de informatie beschikbaar is.

5.3. **Boeking**

Om ervoor te zorgen dat luchtvaartmaatschappijen voorafgaande kennisgeving krijgen van de behoefte aan bijstand (ook via hun agenten en touroperators) en om maximale toegankelijkheid voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit mogelijk te maken, moeten klanten hun boekingen telefonisch of via het internet kunnen maken. Luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators die klanten aanmoedigen om uitsluitend via een website te boeken, moeten rekening houden met het feit dat sommige personen geen toegang kunnen krijgen tot hun websites om redenen die verband houden met hun handicap ([32]).

Personen die hun tickets via websites boeken, kunnen er niettemin de voorkeur aan geven om de bijstand die nodig is voor hun specifieke behoeften telefonisch toe te lichten. Zo kunnen boekingsagenten relevante vragen stellen en de behoefte aan bijstand van de klant beter begrijpen. Het is een goede praktijk voor luchtvaartmaatschappijen om speciale gratis telefoonlijnen in te richten (waaronder video relay-diensten in de nationale gebarentaal) en om een team beschikbaar te hebben dat gespecialiseerd is in het afhandelen van verzoeken om bijstand met betrekking tot toegankelijkheid. Alvorens een boeking te aanvaarden van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, dienen agenten en touroperators zich alle redelijkerwijze mogelijke inspanningen te getroosten om na te gaan of er sprake is van een gerechtvaardigde veiligheidsreden waardoor dergelijke personen niet tot de vlucht in kwestie kunnen worden toegelaten ([33]).

Andere tussenpersonen wordt aangeraden dezelfde aanpak volgen. Het tijdig delen van informatie door luchtvaartmaatschappijen met deze andere tussenpersonen is essentieel om passagiers correct te kunnen informeren.

Agenten van luchtvaartmaatschappijen moeten klanten waarschuwen dat zij de veiligheids- en beveiligingsbeperkingen van de luchtvaartmaatschappij moeten controleren voordat zij gaan vliegen, omdat dergelijke beperkingen gevolgen kunnen hebben voor het vervoer van medische of mobiliteitshulpmiddelen (bv. bepaalde soorten batterijen voor mobiliteitshulpmiddelen). In het geval van reizen met mobiliteitshulpmiddelen moeten agenten van luchtvaartmaatschappijen advies geven over de aansprakelijkheidsregels voor verlies of beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen, zodat klanten kunnen overwegen of zij al dan niet een bijzondere verklaring van belang ([34]) moeten afleggen of een passende verzekering moeten afsluiten.

([31]) Zie bijlage 5-J bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.
([32]) Er moet ook overwogen worden om te zorgen voor een teksttelefoon die toegankelijk is voor doven en slechthorenden.
([33]) Zie overweging 2 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.
([34]) Zie hoofdstuk 9 van deze interpretatierichtsnoeren over het onderwerp bijzondere verklaring van belang.

Bij het aanbieden van aansluitende vluchten aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, moeten luchtvaartmaatschappijen en reisagenten ervoor zorgen dat passagiers genoeg tijd hebben om hun aansluitende vlucht te halen, rekening houdend met het feit dat zij mogelijk meer tijd nodig hebben dan andere passagiers.

5.4. **Voorafgaande kennisgeving van behoefte aan bijstand**

Voorafgaande kennisgeving is essentieel om ervoor te zorgen dat passende bijstand wordt verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die daarom vragen. Dit betekent dat het verantwoordelijke personeel op de hoogte is van de behoeften van deze personen en bereid en in staat is om de benodigde apparatuur te verstrekken; en dat de middelen van luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens effectief worden gebruikt.

5.4.1. ***Voorafgaande kennisgeving van de behoefte aan bijstand***

Overeenkomstig artikel 7, leden 1 en 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, om recht te hebben op passende bijstand, hun behoeften aan bijstand en, voor zover relevant, de noodzaak om hun mobiliteitshulpmiddelen te vervoeren ([35]) en de noodzaak om begeleid te worden door hun erkende geleidehond, uiterlijk 48 uur vóór de aangekondigde vertrektijd van de vlucht melden. In dergelijke gevallen is het beheersorgaan van een luchthaven verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de bijstand op zodanige wijze wordt verleend dat de persoon in kwestie de vlucht waarvoor hij een boeking heeft, kan halen.

Voorafgaande kennisgeving moet altijd gratis zijn, ongeacht hoe de boeking of de voorafgaande kennisgeving tot stand is gekomen. Het is bijvoorbeeld niet toegestaan om passagiers te verplichten gebruik te maken van telefoonnummers met een verhoogd tarief om voorafgaande kennisgeving te doen van hun behoefte aan bijstand.

Als een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit de behoefte aan bijstand niet of niet eerder dan 48 uur vóór de aangekondigde vertrektijd vooraf meldt, moet het beheersorgaan van de luchthaven krachtens artikel 7, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 niettemin alle redelijke inspanningen leveren om de bijstand zodanig te verlenen dat de persoon in kwestie de vlucht waarvoor hij een boeking heeft, kan halen. Om passende bijstand te kunnen verlenen, moet de volgende informatie met de luchtvaartmaatschappij worden gedeeld:

(a) de aard en beschrijving van de benodigde bijstand (met name met betrekking tot eventuele begeleiders), bagage en, indien mogelijk, een indicatie van wanneer en waar bijstand nodig is;

(b) een beschrijving van alle mobiliteitshulpmiddelen, waaronder aantal, model, afmetingen, gewicht, batterijtype en wattuur, en de gebruiksaanwijzing (indien beschikbaar);

(c) een beschrijving van eventuele medische apparatuur (bv. medische zuurstof, ventilator of beademingsapparaat);

(d) of de passagier vergezeld wordt door een erkende geleidehond;

(e) of een rolstoel aan boord vereist is ([36]).

Aangezien elke handicap anders is, moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit extra informatie kunnen geven ter aanvulling van hun verzoek om bijstand. Het is een goede praktijk voor luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden om de aanvullende informatie in "vrije tekst" te vermelden als onderdeel van hun voorafgaande kennisgeving — naast de IATA-code (International Air Transport Association) voor speciale verzoeken om diensten (Special Services Request, SSR) waarin in grote lijnen hun behoefte aan bijstand wordt beschreven. Bovendien moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit dergelijke aanvullende informatie na het eerste verzoek om bijstand ook gemakkelijk kunnen indienen, onder andere via de pagina "beheer mijn boeking" op de homepage van de luchtvaartmaatschappij; per e-mail aan de luchtvaartmaatschappij, de agent van de luchtvaartmaatschappij of de touroperator; via een telefoongesprek met de luchtvaartmaatschappij, de agent van de luchtvaartmaatschappij of de touroperator.

([35]) Zie bijlagen I en II bij Verordening (EG) nr. 1107/2006.

([36]) Verordening (EG) nr. 1107/2006 legt luchtvaartmaatschappijen niet expliciet de verplichting op om rolstoelen aan boord te hebben. In punt 5.5 van ECAC-document 30, deel I, afdeling 5 wordt de ECAC-lidstaten echter aanbevolen om luchtvaartmaatschappijen te verplichten om ten minste één rolstoel aan boord te hebben in nieuwe luchtvaartuigen en in luchtvaartuigen na een ingrijpende verbouwing indien het betreffende luchtvaartuig honderd of meer stoelen heeft.
Op grond van bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten luchtvaartmaatschappijen gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit passende bijstand verlenen wanneer ze van hun stoel naar het toilet willen gaan, en rolstoelen aan boord zijn het belangrijkste hulpmiddel om dergelijke bijstand te verlenen.

Organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, nationale handhavingsinstanties, luchtvaartmaatschappijen, reisagenten en beheersorganen van luchthavens moeten een actieve rol spelen in de bewustmaking en gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit aanmoedigen om, waar mogelijk, tijdig voorafgaande kennisgeving te doen van hun behoefte aan bijstand. Daarbij moeten zij waarschuwen voor de mogelijke negatieve gevolgen als gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit nalaten om voorafgaande kennisgeving te doen van hun behoeften. Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moeten ook worden aangemoedigd om voorafgaande kennisgeving te doen van hun behoefte aan bijstand — bij voorkeur bij het boeken van hun vlucht en in elk geval uiterlijk 48 uur vóór het geplande vertrek van hun vlucht. Daartoe kunnen op de luchthaven kaarten ter grootte van een portemonnee worden uitgedeeld aan passagiers die geen voorafgaande kennisgeving van hun behoefte aan bijstand hebben gedaan, met informatie over het vooraf melden van behoeften aan bijstand en de mogelijke negatieve gevolgen van het niet vooraf melden van behoeften aan bijstand ([37]).

Om passagiers in staat te stellen te bewijzen dat zij tijdig een voorafgaande kennisgeving van hun behoefte aan bijstand hebben gedaan, is het een goede praktijk dat luchtvaartmaatschappijen, reisagenten en touroperators, evenals andere tussenpersonen die voorafgaande kennisgevingen voor bijstand ontvangen, een schriftelijke bevestiging hiervan aan de passagier geven (bijvoorbeeld in elektronisch formaat (bv. per e-mail) of op de instapkaart). Bij het uitblijven van een overdracht van de kennisgeving tussen de luchtvaartmaatschappij, de reisagent, de touroperator en het beheersorgaan van de luchthaven, kan de passagier een dergelijke schriftelijke bevestiging voorleggen als *prima facie* bewijs dat hij op tijd en volgens de overeengekomen methoden voorafgaande kennisgeving heeft gedaan van zijn behoefte aan bijstand.

5.4.2. ***De verplichting van luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators om voorafgaande kennisgeving te vergemakkelijken en door te zenden aan de betrokken actoren***

Op grond van artikel 6, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators alle maatregelen nemen die nodig zijn om op alle verkooppunten op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, kennisgevingen van behoefte aan bijstand van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit te ontvangen. Deze verplichting geldt ook voor verkoop via telefoon en internet.

Het is ook een goede praktijk voor andere tussenpersonen om de regels te volgen als bedoeld in artikel 6, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moeten de beschikking hebben over alternatieve communicatiemiddelen (bv. reserveringspagina op de website, webchat, e-mail en directe telefoonlijn ([38])), zodat zij voorafgaande kennisgeving kunnen doen van hun behoefte aan bijstand. Op deze manier wordt gewaarborgd dat het recht op bijstand van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, zoals vastgelegd in artikel 7, lid 1, en artikel 10 van Verordening (EG) nr. 1107/2006, daadwerkelijk wordt toegepast.

De behoefte aan bijstand op de grond houdt vaak verband met de indeling van luchthaventerminals en de loopafstanden. Een passagier kan dus bijstand behoeven bij vertrek maar niet bij aankomst of tijdens aansluitingen — of omgekeerd. Passagiers moeten daarom voorafgaande kennisgeving kunnen doen van de bijstand die zij nodig hebben voor de luchthaven van herkomst en/of bestemming van elk vluchtsegment, zodat beheersorganen van luchthavens hun middelen beter kunnen toewijzen en bijstand van betere kwaliteit kunnen bieden.

Boekingsagenten van luchtvaartmaatschappijen moeten op de hoogte zijn van alle regels en beperkingen die het vervoer van de passagier of het verlenen van de vereiste bijstand kunnen verhinderen. Zij moeten ook van de passagier alle relevante informatie kunnen vragen die nodig is om de aard van de vereiste bijstand vast te stellen.

Naast het opleiden van hun eigen verkoopagenten en relevante klantendienstmedewerkers die te maken krijgen met passagiers die bijstand behoeven, moeten luchtvaartmaatschappijen proactief samenwerken met hun netwerk van reisagenten en touroperators om ervoor te zorgen dat de informatie van passagiers die bijstand behoeven correct wordt verzameld.

Andere, onafhankelijke tussenpersonen wordt aangeraden zich op de hoogte te stellen van alle regels en beperkingen die het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit of het verlenen van de benodigde bijstand in de weg kunnen staan. Zij moeten ook van de passagier alle relevante informatie kunnen vragen die nodig is om de aard van de vereiste bijstand vast te stellen. De tijdige communicatie van deze informatie tussen luchtvaartmaatschappijen en deze onafhankelijke tussenpersonen is essentieel om passagiers goed te kunnen informeren (vooral in omstandigheden waar specifieke voorwaarden en rechten van toepassing zijn).

([37]) Zie bijlage 5-H bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.
([38]) Zie bijlage 5-J bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.

In artikel 7, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat de kennisgeving van de specifieke behoeften aan bijstand van een passagier ook betrekking heeft op een terugvlucht, als de heenvlucht en de terugvlucht bij dezelfde luchtvaartmaatschappij werden geboekt. Dit betekent dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit niet herhaaldelijk voorafgaande kennisgeving van hun behoeften hoeven te doen in het geval van een terugvlucht. Het is een goede praktijk om de behoefte aan bijstand van een passagier met een permanente handicap of mobiliteitsbeperking die vaak met dezelfde luchtvaartmaatschappij reist, te registreren (met toestemming van de passagier) en die informatie voor latere boekingen te gebruiken om te voorkomen dat telkens wanneer een dergelijke passagier een vlucht boekt, opnieuw een voorafgaande kennisgeving moet worden gedaan.

De verwerking van persoonsgegevens, met inbegrip van het verzamelen en opslaan van persoonsgegevens tijdens de voorafgaande kennisgeving van de behoefte aan bijstand en het doorzenden ervan aan het beheersorgaan van de luchthaven of de uitvoerende luchtvaartmaatschappij om de bijstandsverplichtingen na te komen, moet volledig in overeenstemming zijn met de EU-wetgeving inzake gegevensbescherming ([39]).

5.5. **Weigering van boeking of instapweigering**

Het verbod op het weigeren van een boeking of het niet laten instappen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit is een van de leidende beginselen die zijn vastgelegd in artikel 3 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 ([40]).

In artikel 4, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 zijn twee afwijkingen van dit beginsel vastgelegd: a) wanneer het niet mogelijk is de betrokken persoon te vervoeren en te blijven voldoen aan de veiligheidseisen die zijn vastgesteld bij wet of bij besluit van de autoriteit die het bewijs van luchtvaartexploitant aan de luchtvaartmaatschappij heeft afgegeven; b) wanneer de grootte van het luchtvaartuig of van zijn deuren het instappen of vervoeren van de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit fysiek onmogelijk maakt.

Deze twee afwijkingen mogen alleen worden toegepast als alle redelijke opties om de betrokken persoon te laten reizen zijn overwogen en niet uitvoerbaar zijn gebleken.

In veel situaties kan aan de veiligheidseisen worden voldaan met behulp van een begeleider die optreedt als veiligheids-assistent. In dergelijke situaties kan de luchtvaartmaatschappij, de agent van de luchtvaartmaatschappij of de touroperator (overeenkomstig artikel 4, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006) verzoeken dat de passagier wordt begeleid door iemand die de nodige veiligheidsbijstand kan verlenen.

Het feit dat een passagier geen kennisgeving heeft gedaan van zijn behoefte aan bijstand of onvoldoende informatie heeft verstrekt over deze behoefte aan bijstand is op zichzelf geen reden om te weigeren een boeking te accepteren of deze passagiers te laten instappen.

Om ervoor te zorgen dat passagiers een weloverwogen beslissing kunnen nemen over het boeken van een vlucht zonder het risico te lopen dat hun de toestemming wordt geweigerd om in het luchtvaartuig te stappen en om te voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen weigeren om gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit te laten instappen, is in artikel 4, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 bepaald dat luchtvaartmaatschappijen de veiligheidsregels die zij toepassen op het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, en alle beperkingen op het vervoer van mobiliteitshulpmiddelen ten gevolge van de grootte van het luchtvaartuig, bekend moeten maken in een toegankelijk formaat.

Indien een luchtvaartmaatschappij de boeking of het instappen weigert om een in artikel 4, lid 1, vermelde reden, is de luchtvaartmaatschappij, de agent van de luchtvaartmaatschappij of de touroperator op grond van dezelfde bepaling verplicht redelijke inspanningen te leveren om de passagier een aanvaardbaar alternatief aan te bieden. Het is een goede praktijk voor andere tussenpersonen om dezelfde praktijk te volgen.

Een luchtvaartmaatschappij moet gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in kennis stellen (bij voorkeur in het stadium van de voorafgaande kennisgeving, maar in elk geval zo snel mogelijk) als zij gebruikmaakt van de twee in artikel 4, lid 1, genoemde afwijkingen. De betrokken reiziger kan dan alternatieve voorzieningen treffen. Dit volgt uit de tekst van artikel 4, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1107/2006, waarin is bepaald dat de informatie “onmiddellijk” moet worden verstrekt.

Luchtvaartmaatschappijen moeten passagiers daarom van tevoren informeren over alle relevante omstandigheden (zoals een verandering van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij of het luchtvaartuig) die van invloed kunnen zijn op hun vermogen om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te vervoeren.

([39]) Zie overweging 12 van Verordening (EG) nr. 1107/2006. Zie ook Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).

([40]) Zie punt 2.1.1 van deze richtsnoeren.

Overeenkomstig artikel 4, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet, indien een passagier wegens een handicap of beperkte mobiliteit niet tot een vlucht wordt toegelaten, de passagier en elke persoon die de passagier als een door de luchtvaartmaatschappij vereiste veiligheidsassistent begeleidt, (overeenkomstig artikel 8 van Verordening (EG) nr. 261/2004) de keuze worden geboden tussen i) volledige terugbetaling van het ticket (en het recht op een terugvlucht in het geval van een vlucht met meerdere tussenstops); en ii) een alternatieve vlucht. Het recht op een terugvlucht of een alternatieve vlucht is afhankelijk van de vraag of de gehandicapte passagier of de passagier met beperkte mobiliteit kan voldoen aan de verplichte veiligheidseisen van de terugvlucht of de alternatieve vlucht.

Als een luchtvaartmaatschappij in strijd met de bepalingen van Verordening (EG) nr. 1107/2006 een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit de toegang tot een vlucht weigert, heeft deze persoon recht op compensatie (overeenkomstig artikel 7 van Verordening (EG) nr. 261/2004); een nieuwe boeking of terugbetaling van de ticketprijs; en bijstand (overeenkomstig de artikelen 8 en 9 van Verordening (EG) nr. 261/2004) ([41]).

Overeenkomstig artikel 4, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator die een boeking weigert vanwege een handicap of beperkte mobiliteit, de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit onmiddellijk in kennis stellen van de redenen daarvan. Dit voorkomt willekeurige weigering om gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit te vervoeren. Luchtvaartmaatschappijen moeten een duidelijke en nauwkeurige verklaring geven voor de weigering met een specifieke verwijzing naar de relevante nationale, internationale of EU-veiligheidswetgeving of beslissing van de relevante autoriteit. Een algemene verwijzing naar artikel 4, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is niet voldoende. Indien van toepassing moeten luchtvaartmaatschappijen specificeren welk kenmerk van het luchtvaartuig het instappen of vervoeren van de gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit in kwestie fysiek onmogelijk maakt. Tussenpersonen wordt aangeraden dezelfde regel te volgen.

In artikel 4, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat een luchtvaartmaatschappij, agent van een luchtvaartmaatschappij of touroperator de redenen voor een weigering — op verzoek — binnen vijf werkdagen na het verzoek schriftelijk aan de betrokken persoon moet meedelen. Het is ook een goede praktijk voor tussenpersonen om dezelfde aanpak te volgen.

Luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators moeten tegenover de nationale handhavingsinstanties (of indien nodig in een arbitrageprocedure en/of voor de rechter) elke weigering om een boeking te aanvaarden of om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te laten instappen, kunnen rechtvaardigen op basis van Verordening (EG) nr. 1107/2006. De betreffende informatie moet daarom worden geregistreerd en gedurende een bepaalde periode worden bewaard, zelfs als de passagier niet verzoekt om schriftelijke mededeling van de redenen. Bij gebrek aan expliciete regels in Verordening (EG) nr. 1107/2006 over de termijnen, moeten deze organen de relevante informatie bewaren gedurende de termijnen die zijn vastgelegd in de relevante nationale wetgeving.

5.6. **Vereiste voor een begeleider die optreedt als veiligheidsassistent**

Op grond van het algemene beginsel van non-discriminatie mag een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator geen speciale voorwaarden opleggen aan een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit om te kunnen reizen.

Een luchtvaartmaatschappij, een agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator mag van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit alleen verlangen dat zij met een begeleider reizen als ze niet zelfredzaam zijn en hun vervoer een veiligheidsrisico inhoudt omdat ze niet zelfstandig aan de toepasselijke veiligheidseisen kunnen voldoen ([42]). In deze omstandigheden kan de luchtvaartmaatschappij, agent van de luchtvaartmaatschappij of touroperator (overeenkomstig artikel 4, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006) eisen dat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit reizen met een begeleider die de bijstand kan verlenen die nodig is om aan de toepasselijke veiligheidseisen te voldoen (een veiligheidsassistent).

Luchtvaartmaatschappijen moeten hun klanten informeren over de omstandigheden waarin zij eisen dat een veiligheidsassistent meereist met de gehandicapte persoon of persoon met beperkte mobiliteit.

Gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit mogen niet worden geweigerd of worden verplicht om met een veiligheidsassistent te reizen enkel en alleen omdat zij niet zelfstandig in staat zijn om handelingen uit te voeren die betrekking hebben op hun comfort aan boord van een luchtvaartuig (bijvoorbeeld het niet zelfstandig kunnen eten of gebruik kunnen maken van het toilet). Het is aan de passagier om te beslissen of hij/zij wel of niet met een begeleider wil reizen die hem/haar helpt met taken die te maken hebben met persoonlijk comfort. Het cabinepersoneel is echter niet verplicht om persoonlijke bijstand te bieden aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit (bijvoorbeeld hulp bij het eten of drinken); hulp in een toiletruimte of bij toiletbezoek als de passagier niet zelfstandig gebruik kan maken van de toiletten; of het toedienen van medicijnen).

([41]) Zie artikel 2, j), en artikel 4, lid 3, van Verordening (EG) nr. 261/2004.

([42]) Dit geldt ook voor iedereen die zelf niet in staat is om zijn of haar veiligheidsgordel vast en los te maken; zelfstandig zijn of haar stoel te verlaten en een nooduitgang te bereiken; een reddingsvest te pakken en aan te trekken; zonder hulp een zuurstofmasker op te zetten; of de veiligheidsinstructies en adviezen en instructies van de bemanning in een noodsituatie te begrijpen (met inbegrip van informatie in toegankelijke formaten).

Om luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen of touroperators te helpen bepalen of gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit zonder begeleider kunnen reizen, moeten zij hen vragen stellen met betrekking tot de criteria die in de toepasselijke veiligheidsregels zijn vastgelegd en mogen zij geen veronderstellingen maken over hun onafhankelijk vermogen om aan de veiligheidsregels te voldoen.

Op grond van artikel 4, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1007/2006 moeten luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen of touroperators gedetailleerde redenen opgeven wanneer zij verlangen dat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit moeten worden begeleid.

Afhankelijk van de specifieke omstandigheden kan het voor luchtvaartmaatschappijen een goede praktijk zijn om een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit toe te staan de hulp van een andere passagier op de vlucht in te roepen als vrijwillige begeleider.

Als een luchtvaartmaatschappij vereist dat een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit wordt begeleid door een veiligheidsassistent, is het een goede praktijk dat de luchtvaartmaatschappij gratis vervoer aanbiedt voor die begeleider die als veiligheidsassistent optreedt ([43]). Voor andere vervoerswijzen (d.w.z. per spoor, autobus en over water) bestaat er al een recht op gratis vervoer van dergelijke begeleidende veiligheidsassistenten.

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moeten volledig worden geïnformeerd over de extra kosten van het vervoer van de veiligheidsassistent als een luchtvaartmaatschappij zich beroept op artikel 4, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 om hen te verplichten zich te laten begeleiden door een persoon die optreedt als veiligheidsassistent.

5.7. **Reizen met een erkende geleidehond**

In artikel 7, lid 2, en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat wanneer een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit het gebruik van een erkende geleidehond nodig heeft, de beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen hieraan tegemoet moeten komen, mits i) deze persoon de luchtvaartmaatschappij, de agent van de luchtvaartmaatschappij of de touroperator voorafgaand kennisgeving doet van het feit dat hij met een erkende geleidehond reist; en ii) de kennisgeving en het vervoer van de hond in kwestie voldoen aan alle toepasselijke nationale regels betreffende het vervoer van geleidehonden aan boord van een luchtvaartuig.

In Verordening (EG) nr. 1107/2006 wordt de term “erkende geleidehonden” gebruikt om duidelijk te maken dat dergelijke honden i) geselecteerd en getraind zijn om te voldoen aan de individuele behoeften van een persoon met een handicap; en ii) de vaardigheden gebruiken die ze hebben geleerd om hun eigenaar bij te staan bij het uitvoeren van zijn dagelijkse activiteiten. Om ervoor te zorgen dat deze honden geen risico vormen voor de luchtvaartveiligheid, worden ze niet alleen getraind voor de specifieke taken voor het bijstaan van hun eigenaar, maar worden ze ook getraind om zich in de openbare ruimte veilig te bewegen en hun eigenaar te gehoorzamen. In het belang van de veiligheid van de luchtvaart kan de luchtvaartmaatschappij de eigenaar van de hond vragen om een bewijs over te leggen dat de hond de vereiste training heeft ondergaan.

Onder geleidehonden vallen niet alleen de geleidehonden van blinde of slechtziende personen, maar ook honden die bijstand verlenen aan personen met een ander soort handicap. Hieronder vallen bijvoorbeeld geleidehonden die bijstand verlenen aan doven en slechthorenden of mobiliteitshonden die bijstand verlenen aan personen met een lichamelijke handicap (bv. door hen evenwicht en stabiliteit te bieden).

Er zijn momenteel geen EU-regels voor de training of certificering van geleidehonden. Dit kan belemmerend werken wanneer luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens moeten beoordelen of een hond een erkende geleidehond is. Nationale handhavingsinstanties, brancheorganisaties, organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen en organisaties die actief zijn op het gebied van de opleiding van geleidehonden wordt aangeraden afspraken te maken over een geharmoniseerde reeks regels om te beoordelen of een hond de opleiding heeft gekregen die nodig is om als erkende geleidehond te worden beschouwd.

([43]) Zie punt 4.2.4.2 van bijlage 5-H bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5. Op 29 november 2023 diende de Commissie een wetgevingsvoorstel in voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) nr. 2021/782 wat betreft de handhaving van passagiersrechten in de Unie (COM(2023) 753 final). In het voorstel is bepaald dat luchtvaartmaatschappijen dergelijke begeleidende veiligheidsassistenten gratis moeten vervoeren en hen, indien mogelijk, een zitplaats geven naast de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit die bijstand nodig heeft, om te voldoen aan de toepasselijke eisen inzake luchtvaartveiligheid.

In Verordening (EU) nr. 576/2013 van het Europees Parlement en de Raad ([44]) worden bepaalde eisen gesteld voordat honden tussen lidstaten mogen reizen, met name met betrekking tot de vereiste identificatiesystemen en het bewijs van vaccinatie. De industrie en relevante belanghebbenden (met name organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen) moeten de eigenaren van geleidehonden actief bewust maken van deze vereisten.

5.8. **Reservering van zitplaatsen**

Overeenkomstig bijlage II bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten luchtvaartmaatschappijen op verzoek aan boord van het luchtvaartuig alle redelijke inspanningen leveren om te komen tot een stoelopstelling die tegemoetkomt aan de behoeften van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, voor zover de veiligheidseisen en de beschikbaarheid dit toestaan.

Luchtvaartmaatschappijen moeten beschikken over zitplaatsen die bestemd zijn voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Het is een goede praktijk voor luchtvaartmaatschappijen om deze zitplaatsen vrij te houden en te reserveren voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit tot vlak voor het vertrek van de vlucht en ervoor te zorgen dat deze zitplaatsen als laatste worden toegewezen aan andere passagiers die geen bijstand behoeven.

Luchtvaartmaatschappijen die vóór de vlucht zitplaatsen toewijzen, moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid bieden om vooraf een zitplaats te reserveren die het best aan hun behoeften voldoet, met inachtneming van de veiligheidsbeperkingen.

Op grond van artikel 10 en bijlage II van die verordening moeten luchtvaartmaatschappijen die kosten aanrekenen voor het vooraf reserveren van zitplaatsen, gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vrijstellen van deze kosten, zodat zij de zitplaats kunnen kiezen die het best aan hun behoeften voldoet. De toewijzing van zitplaatsen voor alle passagiers is onderworpen aan de passende veiligheidseisen. Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit mogen geen zitplaats toegewezen krijgen of innemen die rechtstreeks toegang biedt tot een nooduitgang of waar hun aanwezigheid bemanningsleden kan hinderen in hun werkzaamheden, de toegang tot nooduitrusting kan versperren of de noodevacuatie van het luchtvaartuig kan belemmeren ([45]). Luchtvaartmaatschappijen moeten hun beleid voor het toewijzen van zitplaatsen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op hun website publiceren. Wanneer een persoon een luchtvaartmaatschappij, agent van een luchtvaartmaatschappij of touroperator in kennis stelt van de aard van zijn handicap, moet deze laatste de passagier informeren over de beschikbare zitplaatsen die het meest toegankelijk zijn en de passagier een geschikte zitplaats toewijzen (bijvoorbeeld met beweegbare armleuningen, in de buurt van een toilet en twee zitplaatsen naast elkaar voor de gehandicapte persoon en de veiligheidsassistent).

Indien nodig moeten zitplaatsen opnieuw worden toegewezen om ervoor te zorgen dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en hun veiligheidsassistent een geschikte zitplaats hebben.

In alle omstandigheden moet aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit duidelijk worden gemaakt dat toegewezen zitplaatsen niet kunnen worden gegarandeerd omdat operationele factoren (bv. een verandering van luchtvaartuig) van invloed kunnen zijn op de stoelindeling. In dergelijke omstandigheden moet echter alles in het werk worden gesteld om tegemoet te komen aan de behoeften van gehandicapten (bv. door te proberen een gelijkwaardige zitplaats toe te wijzen).

Om luchtvaartmaatschappijen in staat te stellen om hen een geschikte zitplaats toe te wijzen, is het bovendien van cruciaal belang dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit kennisgeving doen van hun behoefte aan bijstand. Zij doen dit bij voorkeur op het moment dat zij hun vlucht boeken en uiterlijk 48 uur voor het geplande vertrek van hun vlucht.

5.9. **Doorzenden van informatie aan de luchthaven en de uitvoerende luchtvaartmaatschappij**

Het is de verantwoordelijkheid van luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators om alle verzamelde informatie van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit door te zenden aan zowel de beheersorganen van de luchthavens van vertrek, aankomst en doorreis, als aan de uitvoerende luchtvaartmaatschappij (als de boeking niet bij die luchtvaartmaatschappij is gedaan). In artikel 6, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat als een luchtvaartmaatschappij, de agent van een luchtvaartmaatschappij of een touroperator uiterlijk 48 uur vóór de aangekondigde vertrektijd van de vlucht een kennisgeving van behoefte aan bijstand ontvangt, hij/zij de betrokken informatie uiterlijk 36 uur vóór de aangekondigde vertrektijd van de vlucht moet doorzenden. In artikel 6, lid 3, is bepaald dat zij/hij in alle andere gevallen de informatie zo spoedig mogelijk moet doorzenden.

([44]) Verordening (EU) nr. 576/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 12 juni 2013 betreffende het niet-commerciële verkeer van gezelschapsdieren en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 998/2003 (PB L 178 van 28.6.2013, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj).

([45]) Zie AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) in Bijlage IV bij Verordening (EU) nr. 965/2012 van de Commissie van 5 oktober 2012 tot vaststelling van technische eisen en administratieve procedures voor vluchtuitvoering, overeenkomstig Verordening (EG) nr. 216/2008 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 296 van 25.10.2012, blz. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Overeenkomstig artikel 6, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet een luchtvaartmaatschappij die de vlucht uitvoert het beheersorgaan van de luchthaven van bestemming zo spoedig mogelijk na het vertrek van de vlucht op de hoogte brengen van het aantal gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op die vlucht die bijstand nodig hebben op de luchthaven van aankomst en van de aard van die bijstand. Dit vereiste is alleen van toepassing als de luchthaven van aankomst zich bevindt op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is.

Om passende bijstand te kunnen verlenen, moeten verzoeken van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit worden geregistreerd en doorgezonden naar de uitvoerende luchtvaartmaatschappij en de beheersorganen van luchthavens met behulp van de internationaal overeengekomen IATA SSR-codes ([46]).

Indien mogelijk moet informatie over gedetailleerde behoeften van de passagier worden doorgezonden via het vak "vrije tekst" dat zichtbaar is in het berichtensysteem Passengers Assistance List (PAL)/Change Assistance List (CAL), of in een ander geschikt formaat dat door de belanghebbenden is overeengekomen. Dit is vooral belangrijk voor personen met complexe behoeften die niet gemakkelijk via IATA-codes kunnen worden geïdentificeerd. Zo is "personen met een verborgen handicap" een zeer brede categorie die personen met uiteenlopende behoeften omvat die minder duidelijk zijn voor het assisterend personeel, maar die toch onder dezelfde IATA-code vallen.

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moeten oplossingen aangeboden krijgen waarmee zij op de meest eenvoudige, voor de hand liggende en begrijpelijke manier voorafgaande kennisgeving kunnen doen van hun behoeften. Deze informatie moet zo snel mogelijk worden gedeeld met alle bij hun bijstand betrokken personen.

6. **BIJSTAND OP DE LUCHTHAVEN**

6.1. **Aanduiding van ontmoetingspunten**

Op grond van artikel 5, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten beheersorganen van luchthavens ervoor zorgen dat er officieel aangeduide aankomst- en vertrekpunten zijn waar gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit gemakkelijk kunnen melden dat zij op de luchthaven zijn aangekomen en om bijstand kunnen verzoeken. Deze punten moeten worden aangeduid in samenwerking met luchthavengebruikers, via het comité van luchthavengebruikers ([47]) (voor zover dit bestaat) en relevante organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, rekening houdend met de lokale omstandigheden.

Overeenkomstig artikel 5, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten deze punten zich ook bevinden op het luchthaventerrein of op een plaats onder rechtstreeks gezag van het beheersorgaan, zowel in de luchthavengebouwen als daarbuiten. Dit betekent dat ze in elk geval moeten worden aangegeven bij de hoofdingangen van de terminals; bij de incheckbalies; op trein-, sneltram-, metro- en busstations; bij taxistandplaatsen en andere afzetpunten; en op de parkeerplaatsen van de luchthaven ([48]).

In artikel 5, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat de aankomst- en vertrekpunten duidelijk gemarkeerd moeten zijn en basisinformatie ([49]) over de luchthaven in toegankelijke formaten moeten aanbieden. Dergelijke basisinformatie moet bestaan uit de indeling van de luchthaven en de toegankelijkheidskenmerken (bijvoorbeeld de maximale te verwachten loopafstand binnen een luchthaven, en eventuele belemmeringen zoals trappen, smalle deuropeningen of lopende werkzaamheden); informatie over alle diensten die op de luchthaven beschikbaar zijn voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit; en de contactgegevens van de organisatie die de bijstand voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op de luchthaven verzorgt. Dezelfde informatie moet ook beschikbaar zijn op de website van de luchthaven, zodat passagiers deze vóór hun reis kunnen raadplegen.

Bewegwijzering moet duidelijk en ondubbelzinnig zijn en bij voorkeur gebruikmaken van internationale normen voor bewegwijzering.

Het is een goede praktijk voor luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te informeren over de noodzaak om de websites van de luchthaven te raadplegen met betrekking tot het vertrek, de aankomst en de aansluitingen van hun vluchten.

([46]) Zie punt 5.8.1 van ECAC-document 30, deel I, afdeling 5, voor een uitleg van de SSR-codes van de IATA.

([47]) In artikel 2, punt g), van Verordening (EG) nr. 1107/2006 wordt "luchthavengebruiker" gedefinieerd als "een natuurlijke persoon of rechtspersoon die verantwoordelijk is voor het luchtvervoer van passagiers van of naar de luchthaven in kwestie". In artikel 2, punt h), wordt "comité van luchthavengebruikers" gedefinieerd als "een comité bestaande uit afgevaardigden van luchthavengebruikers of van organisaties die luchthavengebruikers vertegenwoordigen".

([48]) Zie overweging 5 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

([49]) Bijlage 5-K bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5, biedt zeer gedetailleerde richtsnoeren voor beheersorganen van luchthavens over het inrichten en bewegwijzeren van de meldpunten op de luchthaven.

6.2. **Wie moet bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op luchthavens**

Op grond van artikel 8, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is het beheersorgaan van een luchthaven verantwoordelijk voor het verlenen van bijstand op luchthavens. Deze beheersorganen spelen een centrale rol bij het verlenen van alle diensten op de luchthaven. Zij zijn daarom het best geplaatst om ervoor te zorgen dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit bijstand van hoge kwaliteit krijgen. Op grond van artikel 8, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 mag het beheersorgaan van een luchthaven de in bijlage I bij de verordening vermelde bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit ofwel zelf verlenen; of overeenkomsten met een of meer derden aangaan voor de verlening van deze bijstand. In beide gevallen blijft het beheersorgaan van een luchthaven verantwoordelijk voor het verlenen van bijstand, en moet de verleende bijstand voldoen aan de kwaliteitsnormen die door het beheersorgaan van de luchthaven zijn vastgesteld overeenkomstig Verordening (EG) nr. 1107/2006 ([50]).

Het comité van luchthavengebruikers en zelfs een individuele luchtvaartmaatschappij kunnen het beheersorgaan van een luchthaven verzoeken om een dergelijke overeenkomst aan te gaan.

Als het beheersorgaan van de luchthaven weigert een overeenkomst aan te gaan met een derde voor het verlenen van bijstand aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, moet het een schriftelijke rechtvaardiging verstrekken overeenkomstig artikel 8, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Op grond van artikel 8, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 geldt dat als het beheersorgaan van een luchthaven besluit een overeenkomst te sluiten met een derde voor het verlenen van bijstand aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, het beheersorgaan dit moet doen in samenwerking met de luchthavengebruikers (via het comité van luchthavengebruikers, voor zover dit bestaat). Luchthavengebruikers moeten daarom worden geraadpleegd over de inhoud van een dergelijke overeenkomst (bv. de minimale dienstverleningseisen; het aantal werknemers; en de uitrusting die moet worden gebruikt door de aannemer die wordt aangewezen om bijstand te verlenen) en over de selectie van de externe aannemer (d.w.z. evaluatie van de offertes en gunning van het contract).

6.3. **Specifieke heffing voor luchthavengebruikers voor de financiering van bijstand**

In artikel 8, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat bijstand moet worden verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, zonder bijkomende kosten.

Als het beheersorgaan van de luchthaven de kosten van dergelijke bijstand niet alleen wil dragen, kan het (overeenkomstig artikel 8, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006) op niet-discriminerende basis een specifieke heffing opleggen aan elke luchtvaartmaatschappij die gebruik maakt van een luchthaven. Deze specifieke heffing moet in verhouding staan tot het aantal passagiers dat elke luchtvaartmaatschappij van en naar de luchthaven vervoert en de heffing moet die bijstand zodanig financieren dat de lasten billijk worden verdeeld over alle passagiers die gebruikmaken van de luchthaven, om te voorkomen dat het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit wordt ontmoedigd.

Overeenkomstig artikel 8, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet die specifieke heffing redelijk, kostengerelateerd en transparant zijn.

Om te verzekeren dat de specifieke heffingen die aan luchtvaartmaatschappijen in rekening worden gebracht, kostengerelateerd zijn (d.w.z. in verhouding staan tot de bijstand die wordt verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit) en dat deze heffingen niet worden gebruikt om andere activiteiten van het beheersorgaan te financieren dan die welke verband houden met het verlenen van dergelijke bijstand, dienen de heffingen bij volledige transparantie te worden vastgesteld en berekend ([51]).

Op grond van artikel 8, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 wordt de specifieke heffing vastgesteld door het beheersorgaan van de luchthaven in samenwerking met de luchthavengebruikers; via het comité van luchthavengebruikers (voor zover dit bestaat) of enige andere passende instantie.

([50]) Zie punt 6.5 hieronder.
([51]) Zie overweging 9 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Het is een goede praktijk dat er onder leiding van het beheersorgaan van de luchthaven overleg plaatsvindt met de luchthavengebruikers en dat er van gedachten wordt gewisseld over de elementen van de berekening van de specifieke heffing. Alvorens de specifieke heffing voor het eerst op te leggen of te herzien, moet het beheersorgaan van de luchthaven de luchthavengebruikers op passende wijze vooraf in kennis stellen en hun de gelegenheid geven hun mening kenbaar te maken. Luchthavengebruikers moeten transparante en relevante financiële, operationele en andere informatie krijgen, zodat zij met kennis van zaken commentaar kunnen leveren. Dergelijke informatie moet op een voldoende gedetailleerd niveau worden verstrekt om belanghebbenden in staat te stellen de relatie tussen kosten, serviceniveaus en kostenfactoren te begrijpen. In het algemeen moeten raadplegingen duidelijkheid verschaffen over de aard van de voorstellen, de partijen die er hoogstwaarschijnlijk gevolgen van zullen ondervinden, de specifieke vragen waarover feedback wordt gevraagd en de deadline voor het geven van de gevraagde feedback. Alle belanghebbenden moeten in de gelegenheid worden gesteld hun mening te geven. Het besluit moet naar behoren worden gemotiveerd. Gebruikers moeten binnen een redelijke termijn voorafgaande kennisgeving ontvangen van het definitieve besluit over een herziening van de tarieven of het opleggen van nieuwe tarieven.

Als het beheersorgaan van een luchthaven het comité van luchthavengebruikers of individuele luchthavengebruikers raadpleegt over de specifieke heffing ter financiering van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, moet het ten minste de volgende informatie verstrekken: een lijst van de diensten en infrastructuur die in ruil voor de specifieke heffing ter beschikking worden gesteld; de gebruikte methodologie voor het opleggen van de specifieke heffing; de opbrengst van de specifieke heffing; en de totale kosten van de verleende diensten.

Als onderdeel van het opleggen van de specifieke heffing voor het financieren van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, moeten ook efficiëntiestreefcijfers voor de bijstand worden vastgesteld. Deze moeten jaarlijks worden herzien in overleg met organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen en luchtvaartmaatschappijen.

Onder leiding van het beheersorgaan van de luchthaven moet een effectief raadplegingsproces plaatsvinden met de luchthavengebruikers, evenals een gedachtewisseling over de elementen voor de berekening van de heffing. Het beheersorgaan van de luchthaven mag echter aan het einde van het raadplegingsproces een definitief besluit nemen over de berekening van de heffing en het bedrag van de specifieke heffing dat het als passend beschouwt.

Op grond van artikel 8, lid 5, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet het beheersorgaan van een luchthaven overeenkomstig de gebruikelijke handelspraktijk gescheiden boekhoudingen voeren voor zijn activiteiten op het gebied van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en voor zijn overige activiteiten. Op grond van artikel 8, lid 6, moet jaarlijks een door een accountant gecontroleerd jaaroverzicht van de ontvangen heffingen en uitgaven in verband met de bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit ter beschikking worden gesteld van de handhavingsinstanties en de luchthavengebruikers.

Voorbeelden van de kosten die onder deze specifieke heffing kunnen vallen, zijn: kosten voor directe bijstand (de kosten voor het dagelijkse beheer van de bijstand (bv. het salaris van assistentiepersoneel); overige bijkomende kosten voor het verlenen van bijstand (bv. onderhoudskosten, aanschaf van bedrijfsmateriaal, huur van een ruimte voor bijvoorbeeld een kantoor voor de dispatching van assistentiepersoneel); kapitaaluitgaven voor voorzieningen die nodig zijn om de bijstand te verlenen ([52]); de kapitaaluitgaven voor apparatuur die wordt gebruikt ten behoeve van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit; de kosten voor het bouwen of aanpassen van infrastructuur om deze toegankelijk te maken voor deze personen; de kosten voor de opleiding van luchthavenpersoneel op het gebied van bewustzijn van handicaps en bijstand; en administratieve kosten (bijvoorbeeld de tijd die luchthavenpersoneel besteedt aan het opstellen van de aanbesteding voor het verlenen van de bijstand en het uitvoeren van het contract).

Wat de financiering van mobiliteitsinfrastructuur die niet uitsluitend wordt gebruikt door gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit (bv. liften en transportbanden) betreft, moet de verplichting om te zorgen voor gescheiden boekhoudingen voor activiteiten met betrekking tot de bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit en andere activiteiten, ertoe leiden dat slechts een deel van deze mobiliteitsinfrastructuur (in verhouding tot het gebruik door gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in vergelijking met het totale gebruik van de mobiliteitsinfrastructuur in kwestie) wordt gefinancierd door de specifieke heffing.

([52]) Op grond van Verordening (EG) nr. 1107/2006 mogen de kosten van eigen vermogen worden opgenomen in de kostenberekening. De kosten van eigen vermogen moeten worden gezien als de verwachte verdeling van de winst van een onderneming over haar aandelenbeleggers. Dit is het rendement dat de luchthaven betaalt aan haar aandelenbeleggers om van hen aandelenkapitaal (netto-activa) te verkrijgen.

6.4. **Verlenen van bijstand op de luchthaven** ([53])

Voorafgaande kennisgeving en passende bijstand

Beheersorganen van luchthavens moeten bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit om hen in staat te stellen zich van een aangeduid aankomstpunt op een luchthaven naar een luchtvaartuig en van het luchtvaartuig naar een aangeduid vertrekpunt van de luchthaven te begeven. Dit geldt ook voor in- en uitstappen.

Overeenkomstig artikel 7, lid 7, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet de verleende bijstand voor zover mogelijk zijn toegesneden op de specifieke behoeften van de individuele passagier en zo zijn georganiseerd dat onderbreking en vertraging worden vermeden ([54]).

Als een passagier voorafgaande kennisgeving heeft gedaan van zijn behoefte aan bijstand, moet een beheersorgaan van een luchthaven overeenkomstig artikel 7, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 op een zodanige wijze bijstand verlenen "dat de persoon in staat is de vlucht te halen".

Dezelfde regel geldt ook voor passagiers met aansluitende vluchten, overeenkomstig artikel 7, lid 5, van Verordening (EG) nr. 1107/2006. Als een passagier voorafgaande kennisgeving heeft gedaan van zijn behoefte aan bijstand, moet het beheersorgaan van de luchthaven ervoor zorgen dat deze passagier zijn aansluitende vlucht kan halen.

In het geval van passagiers die geen voorafgaande kennisgeving hebben gedaan van hun behoefte aan bijstand, moet een beheersorgaan van een luchthaven alle "redelijke inspanningen" leveren om de bijstand te verlenen die de persoon in kwestie nodig heeft om de vlucht te kunnen halen. Het is daarom toegestaan om bij het verlenen van bijstand voorrang te geven aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die voorafgaande kennisgeving hebben gedaan van hun behoefte aan bijstand — mits alle redelijke inspanningen worden geleverd om ook bijstand te verlenen aan passagiers die geen voorafgaande kennisgeving hebben gedaan van hun behoefte aan bijstand.

Bijlage 5-D bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5 ([55]) bevat kwaliteitsnormen voor de diensten die beheersorganen van luchthavens moeten verlenen aan vertrekkende en aankomende gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Overeenkomstig bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 omvat bijstand op luchthavens het in staat stellen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit om mee te delen dat zij bij de luchthaven zijn aangekomen, en bijstand te vragen bij de aangeduide punten; zich van het aangeduide punt naar de incheckbalie te begeven; bagage in te checken en te registreren; en zich van de incheckbalie naar het luchtvaartuig te begeven, inclusief het vervullen van de emigratie-, douane- en veiligheidsverplichtingen.

Het gebruik van de term "passende bijstand" in artikel 7, lid 7, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 betekent dat bijstand ook moet bestaan uit hulp met handbagage wanneer daarom wordt verzocht bij het inchecken, de veiligheidscontrole, de douane, immigratie en het instappen.

Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit bij het vertrek

De beheersorganen van luchthavens hebben niet alleen tijd nodig om zich voor te bereiden op het verlenen van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, maar ook om de tijdige uitvoering van vluchten te garanderen.

Dienovereenkomstig, en om bijstand te krijgen van het beheersorgaan van de luchthaven, moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op grond van artikel 7, lid 4, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 kiezen uit een van de volgende opties:

a) zij melden zich voor het inchecken op het van tevoren schriftelijk (inclusief via elektronische weg) door de luchtvaartmaatschappij, de agent van de luchtvaartmaatschappij of touroperator meegedeelde tijdstip, of (als er geen tijdstip is meegedeeld) uiterlijk één uur voor de aangekondigde vertrektijd; of

([53]) Naast de taken voor het verlenen van bijstand door beheersorganen van luchthavens die zijn genoemd in Verordening (EG) nr. 1107/2006, zou het voorstel van de Commissie van 29 november 2023 voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende passagiersrechten in de context van multimodale reizen (COM(2023) 752 final) vervoerders die enkele multimodale overeenkomsten aanbieden verplichten om samen te werken met terminalbeheerders om bijstand te verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die gebruik maken van enkele multimodale overeenkomsten, met name wanneer ze overstappen van de ene vervoerswijze op de andere. Vervoerders die enkele multimodale overeenkomsten aanbieden en terminalbeheerders moeten ervoor zorgen dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die gebruikmaken van enkele multimodale overeenkomsten, slechts eenmaal een voorafgaande kennisgeving van hun behoefte aan bijstand hoeven te doen. Vervoerders en terminalbeheerders moeten op bepaalde multimodale knooppunten die in bijlage I van het voorstel worden genoemd, centrale contactpunten opzetten en beheren om verzoeken om bijstand van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in ontvangst te nemen en door te zenden naar de entiteiten die verantwoordelijk zijn voor het verlenen van bijstand.

([54]) Zie overweging 5 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

([55]) Zie blz. 2, 3 en 4 van bijlage 5-D bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.

b) zij komen aan op een van de door de luchthaven aangeduide aankomst- of vertrekpunten ([56]) op het van tevoren schriftelijk (inclusief via elektronische weg) door de luchtvaartmaatschappij, de agent van de luchtvaartmaatschappij of touroperator meegedeelde tijdstip, of (als er geen tijdstip is meegedeeld) uiterlijk twee uur vóór de aangekondigde vertrektijd.

Terbeschikkingstelling van rolstoelen voor het probleemloos verplaatsen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op de luchthaven

Beheersorganen van een luchthaven moeten op verzoek rolstoelen ter beschikking stellen om te zorgen dat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op luchthavens probleemloos kunnen worden verplaatst vanaf het moment van hun aankomst op een luchthaven tot het moment dat ze instappen in een luchtvaartuig, en vanaf het moment dat ze uitstappen uit een luchtvaartuig tot het moment dat ze de luchthaven verlaten. De beheersorganen van een luchthaven moeten rekening houden met de verschillende behoeften die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit kunnen hebben en met het aantal passagiers dat dergelijke bijstand nodig kan hebben. Erkend wordt dat de grootte van de luchthaven invloed kan hebben op de beschikbaarheid van verschillende soorten rolstoelen. De keuze kan beperkter zijn op kleine regionale luchthavens, maar van grotere luchthavens wordt verwacht dat ze een groter aanbod rolstoelen hebben om te voldoen aan de behoeften van dergelijke passagiers ([57]). Zelfs als de keuze aan rolstoelen beperkt is, moeten beheersorganen van luchthavens er toch voor zorgen dat de beschikbare rolstoelen zo comfortabel en veilig mogelijk zijn.

In gevallen waarin gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit met hun eigen rolstoel naar de luchthaven komen, is het een goede praktijk voor de beheersorganen van een luchthaven om hen (voor zover mogelijk en mits dit in overeenstemming blijft met de geldende veiligheidsvoorschriften) toe te staan hun eigen rolstoel te gebruiken tot ze aan boord van het luchtvaartuig gaan, vooral in die gevallen waarin de types rolstoelen die op de luchthaven beschikbaar zijn niet geschikt zijn voor de specifieke handicap van de betrokken passagier. Op vergelijkbare wijze (en waar mogelijk rekening houdend met veiligheidsgerelateerde afhandelingsprocedures) moeten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hun eigen mobiliteitshulpmiddelen onmiddellijk na het uitstappen ontvangen en niet verplicht worden om deze in de bagagehal op te halen.

Grondafhandeling van de mobiliteitshulpmiddelen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

In bijlage I van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat beheersorganen van luchthavens verantwoordelijk zijn voor de grondafhandeling van de mobiliteitshulpmiddelen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Dit geldt ook voor de grondafhandeling van elektrische rolstoelen — mits 48 uur van tevoren kennisgeving is gedaan en dat de relevante wetgeving inzake gevaarlijke goederen wordt toegepast.

Tijdelijke vervanging van beschadigde of verloren mobiliteitshulpmiddelen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

Overeenkomstig bijlage I van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten beheersorganen van luchthavens bereid zijn om tijdelijke vervanging te bieden voor beschadigde of verloren mobiliteitshulpmiddelen, zij het niet noodzakelijkerwijs door identieke hulpmiddelen. Overeenkomstig het vereiste van artikel 7, lid 7, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 en om "passende bijstand" te verlenen, moet het vervangende mobiliteitshulpmiddel zo veel mogelijk overeenkomen met het beschadigde of verloren mobiliteitshulpmiddel en voldoen aan de specifieke behoeften van de individuele passagier. Overeenkomstig artikel 8, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet de vervanging gratis zijn. Het is een goede praktijk om de betrokken passagier de tijdelijke vervangende hulpmiddelen te laten houden totdat de beschadigde hulpmiddelen zijn gerepareerd of vervangen.

Bijstand bij incheckfaciliteiten

Incheckfaciliteiten moeten toegankelijk zijn voor passagiers in een rolstoel en voor ambulante personen met een handicap. Er moet voor worden gezorgd dat het personeel kan communiceren met dove en slechthorende passagiers via gebarentaal of alternatieve communicatiemiddelen.

([56]) Zie punt 6.1. over de aanduiding van aankomst- of vertrekpunten.

([57]) Dit volgt uit de verplichting van artikel 7, lid 7, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 dat bijstand zoveel mogelijk moet zijn toegesneden op de specifieke behoeften van de individuele passagier.

Wanneer een luchthaven of luchtvaartmaatschappij gebruik maakt van zelfbedieningsincheckautomaten, zijn de toegankelijkheidsvoorschriften van Richtlijn (EU) 2019/882 vanaf 28 juni 2025 van toepassing. Artikel 32, lid 2, van Richtlijn (EU) 2019/882 bevat echter een overgangsmaatregel: De lidstaten kunnen bepalen dat zelfbedieningsterminals die dienstverleners vóór 28 juni 2025 rechtmatig gebruikten voor het verlenen van diensten, tot het eind van hun economische levensduur, maar niet langer dan 20 jaar na hun ingebruikname gebruikt mogen worden bij het leveren van vergelijkbare diensten. Het is een goede praktijk om aparte incheck- en drop-offbalies te bieden voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit om de wachttijd te verkorten voor personen die minder lang kunnen staan.

Bijstand bij de immigratie-, douane- en veiligheidsprocedures

Het is een goede praktijk om de immigratie-, douane- en veiligheidsprocedures aan te passen aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit om hun procedures op een veilige en waardige manier te vergemakkelijken ([58]).

Bijstand bij het instappen

Op grond van artikel 10 en bijlage I van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet het beheersorgaan van een luchthaven gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit ook bijstaan bij het instappen in het luchtvaartuig, wanneer zij zich van de deur van het luchtvaartuig naar hun stoel begeven en bij het opbergen van hun bagage in het luchtvaartuig.

Informatie over instappen moet worden verstrekt via verschillende zintuiglijke middelen (bv. met luidsprekeraankondigingen en schriftelijk op informatieborden).

In de niet-bindende Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities (richtsnoeren inzake toegang tot luchtvervoer voor personen met een handicap) (de ICAO-richtsnoeren) van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO) ([59]) staat dat gehandicapten die zelf aangeven bijstand of extra tijd nodig te hebben voor het instappen, de mogelijkheid moeten krijgen om met voorrang in te stappen (d.w.z. vóór alle andere passagiers), omdat dit over het algemeen waardiger en minder stressvol is voor de betrokken persoon en efficiënter voor de luchtvaartmaatschappij. Voorwaarde voor dergelijk instappen met voorrang is dat de betrokken passagier op tijd bij de gate is en dat er veiligheidsoverwegingen in acht worden genomen.

Bijstand bij aankomst

Op grond van artikel 10 en bijlage I van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten beheersorganen van luchthavens gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit bij aankomst bijstand verlenen om hen in staat te stellen hun bagage in het luchtvaartuig bij zich te nemen; zich van hun stoel naar de deur van het luchtvaartuig te begeven; uit het luchtvaartuig stappen; zich van het luchtvaartuig naar de bagagehal te begeven en hun bagage op te halen; emigratie- en douaneprocedures te vervullen; en zich van de bagagehal naar een aangeduid punt te begeven.

Het is een goede praktijk voor het cabinepersoneel van de luchtvaartmaatschappij om er bij het uitstappen voor te zorgen dat de luchthavenassistenten die bij de deur van het luchtvaartuig staan te wachten, worden voorgesteld aan de passagiers die bijstand behoeven. Dit voorkomt verwarrende situaties of het niet verlenen van bijstand, bijvoorbeeld wanneer het assistentiepersoneel de passagiers die bijstand nodig hebben, niet onmiddellijk kan identificeren (zoals het geval kan zijn bij personen met een verborgen handicap).

Overeenkomstig het vereiste van "passende bijstand" op grond van artikel 7, lid 7, van Verordening (EG) nr. 1107/2006, moet bijstand bij het zich begeven van de bagagehal naar een aangeduid punt ook bestaan uit het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit van de bagagehal naar een aangeduid punt met hun bagage, indien zij daarom verzoeken.

Voorzieningen voor erkende geleidehonden

In artikel 7, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat wanneer gebruik moet worden gemaakt van een erkende geleidehond, dit wordt toegestaan — mits hiervan kennisgeving is gedaan aan de luchtvaartmaatschappij, de agent van de luchtvaartmaatschappij of de touroperator overeenkomstig de toepasselijke nationale regels inzake het vervoer van geleidehonden aan boord van luchtvaartuigen (voor zover deze bestaan). In bijlage I van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat de grondafhandeling van erkende geleidehonden de verantwoordelijkheid is van de beheersorganen van luchthavens.

([58]) Zie Verordening (EG) nr. 300/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 11 maart 2008 inzake gemeenschappelijke regels op het gebied van de beveiliging van de burgerluchtvaart en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2320/2002 (PB L 97 van 9.4.2008, blz. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

([59]) Zie punt 7.3 van de *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (richtsnoeren inzake toegang tot luchtvervoer voor personen met een handicap) van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO) (document 9984), eerste editie, 2013.

Het is dienstig om een goed onderhouden losloopgebied voor geleidehonden beschikbaar te stellen.

"Toegankelijkheidsdagen": een goede praktijk van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen om gehandicapten vertrouwd te maken met luchtvervoer

Verscheidene luchthavens en luchtvaartmaatschappijen hebben al de goede praktijk toegepast om "toegankelijkheidsdagen" te organiseren, zodat gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vóór hun reis kennis kunnen maken met de omgeving van de luchthaven en aan boord.

6.5. **Kwaliteitsnormen voor luchthavens**

Overleg met luchthavengebruikers en vertegenwoordigers van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

Op grond van artikel 9, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten luchthavens met een jaarlijks verkeer van ten minste 150 000 commerciële passagiers kwaliteitsnormen hebben voor de in bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 vermelde bijstand. Beheersorganen van luchthavens moeten deze kwaliteitsnormen vaststellen en bepalen welke middelen nodig zijn om hieraan te voldoen, in samenwerking met luchtvaartmaatschappijen via het comité van luchthavengebruikers (voor zover dit bestaat) en met de organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen ([60]). Als een luchthaven geen comité van luchthavengebruikers heeft, moet het beheersorgaan van de luchthaven een alternatieve vorm van raadpleging organiseren waarbij alle luchtvaartmaatschappijen betrokken zijn die passagiers van of naar de desbetreffende luchthaven vervoeren.

Het beheersorgaan van een luchthaven moet regelmatig bijeenkomsten organiseren met vertegenwoordigers van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit; en hen raadplegen over het vaststellen van kwaliteitsnormen; de prestaties beoordelen ten opzichte van de kwaliteitsnormen; de systemen voor prestatiecontrole evalueren; hen raadplegen over de toekenning contracten aan dienstverleners (met uitzondering van het commercieel vertrouwelijke deel van dergelijke contracten); en advies geven over de toegankelijkheid van terminals, apparatuur en diensten en trainingsprogramma's.

Het is een goede praktijk om vertegenwoordigers van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit uit te nodigen om de naleving van de kwaliteitsnormen te controleren.

In documenten over kwaliteitsnormen moet duidelijk worden vermeld dat er overleg heeft plaatsgevonden, samen met een lijst van de geraadpleegde partijen (bv. luchthavengebruikers en vertegenwoordigers van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit); wanneer het overleg plaatsvond; en hoe de tijdens het overleg geuite meningen in overweging werden genomen.

Inhoud van de kwaliteitsnormen

In artikel 9, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat ten volle rekening moet worden gehouden met internationaal erkende beleidslijnen en gedragscodes (met name de ECAC Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility) ([61]). De ECAC-code bevat specifieke kwalitatieve en kwantitatieve normen met betrekking tot de bijstand die is vastgesteld in bijlage I bij Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Bindende kwaliteitsnormen

De beheersorganen van luchthavens zijn gebonden aan de in artikel 9, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 vastgestelde kwaliteitsnormen voor bijstand, overeenkomstig artikel 14, lid 1, van die verordening, waarin is bepaald dat de nationale handhavingsinstanties de nodige maatregelen moeten nemen om de naleving van die kwaliteitsnormen te garanderen.

Bekendmaking van de kwaliteitsnormen

Op grond van artikel 9, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten de beheersorganen van luchthavens hun documenten met kwaliteitsnormen voor bijstand bekendmaken. Passagiers moeten deze kwaliteitsnormen snel en gemakkelijk kunnen vinden op de website van een luchthaven.

([60]) Een beheersorgaan van een luchthaven moet daarom rekening houden met het advies van het comité van luchthavengebruikers met betrekking tot de voorzieningen die moeten worden aangeschaft om bijstand te verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

([61]) Zie ook bijlage 5-C bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.

Monitoring van prestaties ten opzichte van kwaliteitsnormen

Er moeten regelmatig evaluaties plaatsvinden om de prestaties van de dienstverleners te toetsen aan de kwaliteitsnormen. Van dienstverleners "wordt verwacht dat zij hun eigen systemen voor prestatiecontrole invoeren en redelijke gegevens verstrekken zoals vereist door de luchthavengemeenschap" ([62]).

De beheersorganen van luchthavens moeten gegevens verzamelen waarmee de prestaties met betrekking tot het document met kwaliteitsnormen worden gemeten en moeten die gegevens jaarlijks aan de nationale handhavingsinstanties verstrekken. De bij de nationale handhavingsinstanties ingediende gegevens moeten gegevens bevatten over de prestaties ten opzichte van de kwantitatieve ECAC-kenmerken ([63]); de resultaten van eventuele passagiersenquêtes; samenvattingen van bijeenkomsten met vertegenwoordigers van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit; incidenten waarbij een passagier zijn vlucht of aansluitende vlucht heeft gemist; en incidenten waarbij bijstand voor aankomende passagiers niet binnen 45 minuten na aankomst bij de gate beschikbaar was.

Het is een goede praktijk voor de beheersorganen van luchthavens om instrumenten te gebruiken (bv. softwaresystemen die relevante belanghebbenden in real time toegang geven tot kernprestatie-indicatoren en prestatiegegevens met betrekking tot het verlenen van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit). Dit helpt ervoor te zorgen dat informatie over bijstand aan passagiers nauwkeurig wordt doorgezonden; dat de specifieke heffingen die door de beheersorganen van luchthavens zijn vastgesteld voor bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit redelijk en kostengerelateerd zijn; en dat de naleving van de kwaliteitsnormen nauwkeurig wordt gecontroleerd. Met dergelijke instrumenten moeten de kwaliteitsnormen worden bewaakt door de dienstverlening aan elke individuele passagier te meten.

6.6. **Verplichting voor luchtvaartmaatschappijen om bijzondere aandacht te besteden aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in geval van vertragingen en annuleringen**

Naast de vereisten van Verordening (EG) nr. 1107/2006 met betrekking tot het verlenen van bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in luchthavens, moeten luchtvaartmaatschappijen die vluchten uitvoeren, op grond van artikel 9, leden 1 en 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004 bijzondere aandacht besteden aan de behoeften van personen met beperkte mobiliteit en hun eventuele begeleiders in geval van instapweigering, annulering of enigerlei vertraging. Alle passagiers hebben recht op verzorging zoals maaltijden en verfrissingen (in een redelijke verhouding tot de wachttijd); hotelaccommodatie als een overnachting noodzakelijk is; en de mogelijkheid om twee gratis telefoongesprekken te voeren en gebruik te maken van e-mailfaciliteiten. Overeenkomstig artikel 11, lid 2, van Verordening (EG) nr. 261/2004 moet echter voorrang worden gegeven aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Passagiers moeten deze verzorging gratis en op een duidelijke en toegankelijke manier aangeboden krijgen (ook via elektronische communicatiemiddelen). Luchtvaartmaatschappijen moeten ook beschikken over processen om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit tijdens een relevante vlucht actief verzorging aan te bieden en hen met voorrang verzorging te verlenen. Dit betekent dat van passagiers niet mag worden verlangd dat zij zelf een oplossing zoeken (bv. zelf accommodatie of eten zoeken en betalen). In plaats daarvan zijn de luchtvaartmaatschappijen die de vlucht uitvoeren verplicht actief verzorging aan te bieden. Zij moeten er tevens voor zorgen dat de beschikbare accommodatie toegankelijk is voor personen met een handicap en hun geleidehonden.

Met het oog op de vereisten in geval van instapweigering, lange vertragingen en annuleringen is het een goede praktijk voor beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen om noodplannen op te stellen en bij te houden om de gevolgen van grote vluchtverstoringen voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit op luchthavens tot een minimum te beperken (bv. met een lijst van toegankelijke accommodatie in de buurt van de luchthaven); een lijst van mogelijke leveranciers van medische apparatuur; en nadere informatie over oplaadpunten voor elektrische medische apparatuur).

6.7. **Gezondheid en veiligheid van assistentiepersoneel**

De gezondheid en veiligheid van luchthavenpersoneel dat bijstand verleent aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit mag niet in gevaar worden gebracht. Bij het verlenen van bijstand moet het luchthavenpersoneel bijvoorbeeld, waar mogelijk, gebruik maken van mechanische hulpmiddelen zoals rolstoelen op de grond, instaprolstoelen, hellingen en liften; en moet het handmatig tillen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit worden beperkt tot uitzonderlijke gevallen.

([62]) Zie artikel 9, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006, juncto punt 9.1 van de ECAC Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility.

([63]) Zie punt 7.5 van bijlage 5-C bij ECAC-document 30, deel I, afdeling 5.

Als lidstaten nationale regels hebben opgesteld voor de verantwoordelijkheden van werkgevers met betrekking tot de bescherming van de gezondheid en veiligheid van hun werknemers, moeten deze regels worden gevolgd bij het verlenen van bijstand.

7. **WEIGERING OM EEN GEHANDICAPTE PASSAGIER OF EEN PASSAGIER MET BEPERKTE MOBILITEIT TE LATEN INSTAPPEN EN HET LATEN INSTAPPEN VAN DEZE PASSAGIERS AFHANKELIJK MAKEN VAN HET REIZEN MET EEN VEILIGHEIDSASSISTENT**

Punt 5.5 over het weigeren van een boeking of het laten instappen is ook van toepassing op situaties waarin een luchtvaartmaatschappij op grond van veiligheidseisen weigert een passagier te laten instappen; of het vervoer van de betrokken passagier afhankelijk maakt van diens begeleiding door een persoon die in staat is de nodige bijstand te verlenen om aan de toepasselijke veiligheidseisen te voldoen.

8. **BIJSTAND VERLEEND DOOR DE LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJ**

Een luchtvaartmaatschappij moet de in bijlage II bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 vermelde bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit als deze personen ten minste 48 uur vóór de aangekondigde vertrektijd van de vlucht een voorafgaande kennisgeving van hun behoefte aan bijstand hebben gedaan; voorgaande kennisgeving hebben gedaan van het feit dat zij met een geleidehond reizen; en zich op een aangeduid aankomst- en vertrekpunt, en later bij de incheckbalie, hebben gemeld op het in artikel 7, lid 4, van die verordening vermelde tijdstip. Op grond van artikel 10 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet een luchtvaartmaatschappij de in bijlage II bij de verordening vermelde bijstand gratis verlenen.

Er moet worden benadrukt dat de veiligheid van alle passagiers aan boord van een luchtvaartuig de primaire verantwoordelijkheid is van het cabinepersoneel. Zij zorgen ervoor dat de veiligheidseisen aan boord worden nageleefd en organiseren veiligheidsassistentie in noodgevallen en tijdens de dagelijkse werkzaamheden. Elke handeling die de uitvoering van hun taken of hun medische geschiktheid (met inbegrip van gezondheids- en veiligheidsoverwegingen) in gevaar kan brengen, kan gevolgen hebben voor de veiligheid van alle passagiers aan boord. Het cabinepersoneel is niet verplicht om gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit persoonlijke bijstand te verlenen (bv. hulp bij eten of drinken) die verder gaat dan de dienstverlening aan andere passagiers. Van hen kan echter wel worden verwacht dat ze helpen bij het openen van voedselcontainers en het beschrijven van de cateringvoorzieningen aan blinde personen. Cabinepersoneel is ook niet verplicht om bijstand te verlenen in een toilet of bij het gebruik van de toiletten (in gevallen waarin de passagier niet in staat is om zonder bijstand de toiletten te gebruiken). Van het cabinepersoneel mag echter wel verwacht worden dat ze een passagier helpen om zich door de passagiersruimte te verplaatsen in een rolstoel aan boord (indien geïnstalleerd) of met alternatieve methoden. Cabinepersoneel is niet verplicht om medische diensten te verlenen (waaronder het toedienen van medicijnen aan gehandicapten of passagiers met beperkte mobiliteit). Als een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit dergelijke taken niet zonder bijstand kan uitvoeren, maar één of meer van deze taken tijdens de vlucht moet uitvoeren, moet deze persoon worden vergezeld door een begeleider die de vereiste bijstand kan bieden.

Wat betreft het vervoer van bagage: behoudens de verplichting van luchtvaartmaatschappijen om medische apparatuur en twee mobiliteitshulpmiddelen per gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit gratis te vervoeren (zoals nader uiteengezet in de punten 8.2 en 8.3), zijn de regels inzake gewichtsbeperkingen op dezelfde manier van toepassing op gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit als op alle andere passagiers (d.w.z. zij moeten dezelfde toeslag voor te zware bagage betalen als alle andere passagiers). Overeenkomstig bijlage II bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 zijn de regels inzake gewichtsbeperkingen niet van toepassing op het vervoer van medische en mobiliteitshulpmiddelen zolang de beperking van twee mobiliteitshulpmiddelen per gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt nageleefd en alle toepasselijke beperkingen met betrekking tot het vervoer van gevaarlijke goederen, de veiligheid van de luchtvaart of de grootte en certificering van het luchtvaartuig worden nageleefd.

8.1. **Vervoer van erkende geleidehonden in de passagiersruimte**

Met inachtneming van de nationale en EU-wetgeving inzake het vervoer van dieren als bedoeld in punt 5.7 ([64]), mogen erkende geleidehonden zonder extra kosten meereizen in de passagiersruimte, overeenkomstig artikel 10 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

([64]) Zie met name Verordening (EU) nr. 576/2013.

Erkende geleidehonden zitten normaal gesproken in de ruimte op de vloer vóór de stoel van hun eigenaar. Als een geleidehond niet op de grond vóór de stoel van zijn eigenaar kan zitten (bijvoorbeeld omdat hij te groot is), moet de luchtvaartmaatschappij een passende alternatieve voorziening voor de hond aanbieden zonder extra kosten aan te rekenen, overeenkomstig artikel 10 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006. Dit kan inhouden dat er gratis een zitplaats voor de geleidehond naast de gehandicapte persoon ter beschikking wordt gesteld.

8.2. **Vervoer van mobiliteitshulpmiddelen**

Op grond van artikel 10 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet een luchtvaartmaatschappij maximaal twee mobiliteitshulpmiddelen (waaronder elektrische rolstoelen) per gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit gratis vervoeren.

De betrokken persoon moet de luchtvaartmaatschappij uiterlijk 48 uur vóór de geplande vertrektijd van de vlucht in kennis stellen van het vervoer van elektrische rolstoelen. Het vervoer van dergelijke elektrische rolstoelen kan worden beperkt door ruimtegebrek aan boord van het luchtvaartuig. Het is ook onderworpen aan de relevante wetgeving betreffende gevaarlijke goederen.

Verordening (EG) nr. 1107/2006 geeft geen definitie van "mobiliteitshulpmiddelen". Hieronder kunnen echter alle hulpmiddelen worden verstaan die bedoeld zijn om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te helpen bij hun mobiliteit. Het gratis vervoer van mobiliteitshulpmiddelen is niet beperkt tot de hulpmiddelen die nodig zijn tijdens de vlucht, maar omvat ook mobiliteitshulpmiddelen die nodig zijn op de plaats van bestemming. Aangezien elektrische rolstoelen vaak niet in de passagiersruimte van het luchtvaartuig kunnen worden vervoerd, betekent de opname van deze rolstoelen in bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 in de categorie mobiliteitshulpmiddelen die gratis moeten worden vervoerd dat deze categorie ook hulpmiddelen omvat die niet nodig zijn tijdens de vlucht, maar wel op de plaats van bestemming.

Om de vereiste bijstand te kunnen verlenen, moeten luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen en touroperators gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die met hun mobiliteitshulpmiddel reizen, van tevoren vragen om alle nodige informatie over het vervoer ervan te verstrekken.

De "IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids" (IATA-richtsnoeren voor het vervoer van mobiliteitshulpmiddelen) ([65]) is het resultaat van een IATA-initiatief om belanghebbenden bij het vervoer van mobiliteitshulpmiddelen (waaronder vertegenwoordigers van gehandicapten, luchtvaartmaatschappijen, gronddienstverleners, luchthavens, regelgevende instanties, de academische wereld en fabrikanten van mobiliteitshulpmiddelen) bijeen te brengen om de beste praktijken voor het veilig vervoer van mobiliteitshulpmiddelen te verzamelen. De richtsnoeren bevatten aanbevelingen die luchtvaartmaatschappijen en beheersorganen van luchthavens helpen om hun verplichtingen met betrekking tot het vervoer van mobiliteitshulpmiddelen na te komen; en om het aantal gevallen waarin een luchtvaartmaatschappij weigert mobiliteitshulpmiddelen te vervoeren of waarin mobiliteitshulpmiddelen verloren gaan of beschadigd raken, tot een minimum te beperken.

8.3. **Vervoer van medische apparatuur**

Op grond van artikel 10 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten luchtvaartmaatschappijen de medische apparatuur van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit gratis vervoeren.

Gezien het brede spectrum van passagiers dat Verordening (EG) nr. 1107/2006 beoogt te bestrijken, is er geen definitie van medische apparatuur of van het aantal van dergelijke apparaten dat mag worden vervoerd (in tegenstelling tot mobiliteitshulpmiddelen, die, zoals vermeld in punt 8.2, beperkt zijn tot twee hulpmiddelen). De omstandigheden van elk verzoek voor het vervoer van dergelijke apparaten moeten van geval tot geval worden beoordeeld, rekening houdend met de behoeften van de passagier.

Wetgeving betreffende gevaarlijke goederen kan gevolgen hebben voor het vervoer van medische apparatuur: medicijnen in vloeibare vorm boven een bepaalde hoeveelheid of injectiespuiten mogen alleen in handbagage worden meegenomen op vertoon van een medische verklaring waaruit blijkt dat het gebruik van de apparatuur of medicijnen tijdens de reis essentieel is, in overeenstemming met Verordening (EG) nr. 300/2008.

([65]) IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids (IATA-richtsnoeren voor het vervoer van mobiliteitshulpmiddelen) — eerste editie, februari 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Luchtvaartmaatschappijen moeten de medische zuurstof van gehandicapten gratis in de passagiersruimte vervoeren, mits de apparatuur voldoet aan alle wettelijke vereisten die verband houden met het vervoer van gevaarlijke goederen en die gebaseerd zijn op de "Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air" van de ICAO ([66]); en onder voorbehoud van voorafgaande kennisgeving aan de vervoerder. Luchtvaartmaatschappijen kunnen er ook voor kiezen om medische zuurstof rechtstreeks aan passagiers te verstrekken. Ze zijn echter niet verplicht om dit te doen en hebben het recht om kosten in rekening te brengen voor het verstrekken van medische zuurstof. Als luchtvaartmaatschappijen besluiten om medische zuurstof aan hun passagiers te verstrekken, is het een goede praktijk om dit tegen een gereduceerd tarief aan te bieden. Luchtvaartmaatschappijen moeten de tarieven bekendmaken die zij aanrekenen voor het verstrekken van medische zuurstof. Luchtvaartmaatschappijen kunnen verlangen dat een gehandicapte voorafgaande kennisgeving doet van de behoefte aan zuurstof wanneer hij of zij tijdens de vlucht gebruik wil maken van de zuurstofvoorziening van de luchtvaartmaatschappij.

Het is de plicht van luchtvaartmaatschappijen om alle relevante informatie aan passagiers te verstrekken, overeenkomstig de bepalingen van Verordening (EU) nr. 965/2012 van de Commissie met betrekking tot het vervoer van gevaarlijke goederen door de lucht.

8.4. **Stoelen die voldoen aan de speciale behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit** ([67])

Op grond van artikel 10 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten luchtvaartmaatschappijen op verzoek alle redelijke inspanningen leveren om te komen tot een stoelopstelling die tegemoetkomt aan de behoeften van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, voor zover de veiligheidseisen en de beschikbaarheid dit toestaan ([68]).

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moeten daarom toegang hebben tot geschikte zitplaatsen als deze beschikbaar zijn op het moment van boeken. Op grond van artikel 10 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 mag van hen geen vergoeding worden gevraagd voor de toegang tot een geschikte zitplaats. Het beleid van luchtvaartmaatschappijen met betrekking tot het toewijzen van zitplaatsen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moet transparant zijn. Luchtvaartmaatschappijen moeten hun procedures voor het verzoeken om een "geschikte zitplaats" op hun website publiceren.

Luchtvaartmaatschappijen kunnen informatie vragen over een handicap of mobiliteitsbeperking om de meest geschikte zitplaats aan de betrokken persoon te kunnen toewijzen.

In de ICAO-richtsnoeren ([69]) is bepaald dat "wanneer een persoon de aard van zijn/haar handicap aangeeft, de luchtvaartmaatschappij, alvorens die passagier een stoel toe te wijzen, de passagier moet informeren over de beschikbare stoelen die het best toegankelijk zijn en vervolgens samen met die passagier een geschikte stoeltoewijzing moet bepalen (bv. beweegbare armleuningen, nabijgelegen toilet, zitplaatsen naast elkaar voor de gehandicapte en de begeleider), met inachtneming van de veiligheidsvoorschriften. Als zitplaatsen niet van tevoren worden toegewezen, is het een goede praktijk om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit met voorrang te laten instappen en de zitplaats te laten kiezen die het best aan hun behoeften voldoet, indien deze beschikbaar is, met inachtneming van de veiligheidsvoorschriften".

Zodra stoelen zijn toegewezen, mogen gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit niet worden verplaatst van de voor hen meest geschikte zitplaats, behalve om veiligheidsredenen. In het geval van een verandering van luchtvaartuig, moet aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit een geschikte zitplaats worden toegewezen.

8.5. **Zitplaatsen voor begeleiders van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit**

Op grond van bijlage II bij Verordening (EG) nr. 1107/2006 moeten luchtvaartmaatschappijen alle redelijke inspanningen leveren om een begeleider van een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit een stoel te geven naast de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit. Bovendien heeft het Agentschap van de Europese Unie voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA) op basis van Verordening (EU) nr. 965/2012 van de Commissie een norm vastgesteld voor het vervoer van speciale categorieën van passagiers waarin (onder andere) wordt bepaald dat begeleiders van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit een stoel moet worden gegeven naast de door hen begeleide gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit ([70]).

([66]) In de "Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air" (ICAO-document 9284) worden de basisbepalingen uit bijlage 18 van de ICAO "Safe Transport of Dangerous Goods by Air" toegepast, waarnaar ook wordt verwezen in Verordening (EU) nr. 965/2012 van de Commissie.

([67]) Zie ook punt 5.8.

([68]) Zie bijlage II bij Verordening (EG) nr. 1107/2006. Zo moet bijvoorbeeld een stoel met een beweegbare armleuning worden toegewezen aan een passagier die niet gemakkelijk over een vaste armleuning aan het gangpad kan stappen; een stoel met extra beenruimte aan een passagier die zijn been niet kan buigen; of een stoel dicht bij een toilet of uitgang aan een passagier met een mobiliteitsbeperking.

([69]) Zie punt 3.21 van de *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* (richtsnoeren inzake toegang tot luchtvervoer voor personen met een handicap) van de Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO) (document 9984), eerste editie, 2013.

([70]) Zie norm AMC1 CAT.OP.MPA.155, lid c, van het Agentschap van de Europese Unie voor de veiligheid van de luchtvaart (EASA): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
In de zin van Verordening (EU) nr. 965/2012 betekent AMC "aanvaardbare wijzen van naleving"; betekent CAT "commercieel luchtvervoer"; en betekent OP "operatie".

Op grond van artikel 10 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 en bijlage II bij die verordening, geldt dat als i) een luchtvaartmaatschappij vereist dat een veiligheidsassistent een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit begeleidt overeenkomstig artikel 4, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006, en ii) die luchtvaartmaatschappij de begeleidende veiligheidsassistent naast de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit kan plaatsen; de luchtvaartmaatschappij geen extra kosten in rekening mag brengen voor de boeking van de stoel van de begeleidende veiligheidsassistent.

8.6. **Mededeling van essentiële informatie over een vlucht**

Op grond van artikel 10 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet essentiële informatie over vluchten in toegankelijke formaten worden verstrekt. Dit moet altijd de veiligheidsinformatie met betrekking tot het luchtvaartuig bevatten. Vanaf 28 juni 2025 moet de communicatie van informatie voldoen aan de regels die zijn vastgelegd in Richtlijn (EU) 2019/882.

8.7. **Bijstand om naar de toiletten te gaan**

Op grond van artikel 10 en bijlage II van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is het cabinepersoneel verplicht gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit waar nodig passende bijstand te verlenen om van hun stoel naar de toiletten te gaan.

Dergelijke bijstand mag echter geen risico vormen voor de gezondheid en veiligheid van het cabinepersoneel. Daarom mag het cabinepersoneel, bij gebrek aan geschikte uitrusting, niet worden verplicht om een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit bij te staan bij het handmatig optillen van zijn stoel en verplaatsen naar het toilet. In beginsel moeten rolstoelen aan boord voor dat doel worden gebruikt, indien beschikbaar (transferplateaus of takels van medische kwaliteit kunnen gelijkwaardige alternatieven zijn).

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit mogen niet worden geweigerd aan boord te gaan enkel en alleen omdat hen geen bijstand kan worden verleend bij het naar het toilet gaan omdat er geen rolstoel of alternatief hulpmiddel aan boord beschikbaar is. Waar mogelijk moeten zij van tevoren worden geïnformeerd dat er geen rolstoel of alternatief hulpmiddel aan boord beschikbaar is, zodat zij een weloverwogen beslissing kunnen nemen over het al dan niet reizen onder die omstandigheden. Het feit dat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit geen gebruik kunnen maken van de toiletten vormt op zich geen veiligheidsrisico en is daarom mogelijk geen geldige reden om hun vervoer te weigeren, vooral niet tijdens korte vluchten.

Luchtvaartmaatschappijen moeten, waar mogelijk, rekening houden met de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit bij het nemen van beslissingen over het ontwerp van nieuwe en te renoveren luchtvaartuigen ([71]). Dit kan inhouden dat er een geschikte rolstoel aan boord moet zijn en dat er moet worden gezorgd voor toegankelijke toiletten. ECAC-document 30, deel I, bevat specifieke aanbevelingen over de minimaal wenselijke uitrusting van luchtvaartuigen met betrekking tot de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit ([72]).

9. **VERLIES VAN OF SCHADE AAN MOBILITEITSHULPMIDDELEN**

Mobiliteitshulpmiddelen zijn van cruciaal belang voor de zelfstandigheid van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in hun dagelijkse leven. Deze hulpmiddelen worden vaak op maat gemaakt en de vervanging of reparatie ervan kan erg duur zijn.

Op grond van artikel 12 van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet, wanneer mobiliteits- of hulpmiddelen verloren gaan of worden beschadigd tijdens de afhandeling in de luchthaven of tijdens het vervoer aan boord van het luchtvaartuig, de passagier aan wie deze middelen toebehoren een compensatie ontvangen die in overeenstemming is met de internationale, EU- en nationale wetgeving.

([71]) Zie overweging 11 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.
([72]) Zie punt 5.5 van ECAC-document 30, deel I.

In het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Verdrag van Montreal) is de aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen voor verloren of beschadigde mobiliteitshulpmiddelen geregeld ([73]). In het Verdrag is bepaald dat luchtvaartmaatschappijen aansprakelijk zijn voor het verlies of de beschadiging van persoonlijke bagage (waaronder mobiliteitshulpmiddelen).

Op grond van bijlage I van Verordening (EG) nr. 1107/2006 zijn de beheersorganen van luchthavens verantwoordelijk voor de grondafhandeling van mobiliteitshulpmiddelen. Dit laat de aansprakelijkheid van luchtvaartmaatschappijen krachtens het Verdrag van Montreal met betrekking tot de betaling van schadevergoeding in geval van verlies van of schade aan mobiliteitshulpmiddelen onverlet. Verordening (EG) nr. 1107/2006 belet luchtvaartmaatschappijen echter niet om de kosten van een eventuele compensatie te verhalen wanneer het verlies van of de schade aan mobiliteitshulpmiddelen het gevolg is van de handelingen van het beheersorgaan van de luchthaven of van een andere derde.

In artikel 22, lid 2, van het Verdrag van Montreal worden beperkingen gesteld aan de compensatie voor verloren of beschadigde persoonlijke bagage (waaronder mobiliteitshulpmiddelen) ([74]). Een dergelijke compensatie dekt vaak niet de werkelijke kosten van vervanging of reparatie van een mobiliteitshulpmiddel. Op grond van artikel 22, lid 2, kunnen passagiers bij afgifte van de bagage aan de luchtvaartmaatschappij ook een bijzondere verklaring van belang bij de aflevering afleggen en eventueel een aanvullende vergoeding betalen. De passagier geeft in die verklaring de waarde van de bagage aan; en, in geval van verlies of beschadiging, is de vervoerder gehouden een bedrag te betalen dat niet hoger is dan de aangegeven waarde van de bagage, tenzij hij bewijst dat dit bedrag hoger is dan het werkelijke belang van de passagier bij de aflevering.

Het is een goede praktijk voor luchtvaartmaatschappijen en hun agenten om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit proactief de mogelijkheid te bieden om reeds bij de boeking, maar uiterlijk wanneer de uitrusting aan de luchtvaartmaatschappij wordt afgegeven, een bijzondere verklaring van belang uit hoofde van artikel 22, lid 2, van het Verdrag van Montreal af te leggen. Het is een goede praktijk om deze verklaring gratis te laten afleggen ([75]).

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die met hun mobiliteitshulpmiddelen reizen wordt aangeraden te overwegen hun verzekeringspolis uit te breiden tot verlies van of schade aan hun mobiliteitshulpmiddelen.

10. **KLACHTEN**

In artikel 15, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 is bepaald dat gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit die van mening zijn dat hun rechten uit hoofde van Verordening (EG) nr. 1107/2006 zijn geschonden, de mogelijkheid hebben om de kwestie eerst onder de aandacht van het beheersorgaan van de luchthaven of de betrokken luchtvaartmaatschappij (al naargelang het geval) te brengen.

Op grond van artikel 15, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 mag een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit alleen een klacht indienen bij een nationale handhavingsinstantie als hij i) al een klacht heeft ingediend bij de luchtvaartmaatschappij of het beheersorgaan van de luchthaven, en ii) deze laatste de klager niet binnen een redelijke termijn heeft geantwoord of als de klager het antwoord niet bevredigend vindt.

Een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit kan een klacht indienen bij een van de nationale handhavingsinstanties die belast zijn met de handhaving van Verordening (EG) nr. 1107/2006 in een van de lidstaten of bij een andere instantie die bevoegd is om klachten in verband met die verordening te behandelen ([76]).

([73]) De EU is partij bij het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer. Zie Besluit 2001/539/EC van de Raad van 5 april 2001 inzake de sluiting door de Europese Gemeenschap van het Verdrag tot het brengen van eenheid in enige bepalingen inzake het internationale luchtvervoer (Verdrag van Montreal) (PB L 194 van 18.7.2001, blz. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj).

([74]) Het Verdrag van Montreal beperkt het recht op vergoeding en de aansprakelijkheid van een vervoerder tot 1 288 bijzondere trekkingsrechten (SDR's) (op 5 juli 2024 ongeveer 1 581 EUR) in geval van vernietiging, verlies, beschadiging of laattijdige aankomst van bagage.

([75]) In 2013 heeft de Commissie een voorstel vastgesteld voor een verordening (COM(2013) 130 final) houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en Verordening (EG) nr. 2027/97 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders met betrekking tot het luchtvervoer van passagiers en hun bagage. Indien aangenomen, worden luchtvaartmaatschappijen en hun agenten verplicht om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden kosteloos een bijzondere verklaring van belang af te leggen (zie artikel 2, lid 4, van het voorstel). De voorgestelde verordening moet nog door de medewetgevers worden goedgekeurd.

([76]) Als de klacht betrekking heeft op een grensoverschrijdende situatie, kan de klager zich wenden tot het netwerk van Europese consumentencentra, dat praktische hulp kan bieden bij het oplossen van de klacht: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en#contact-ecc-net.

Niet alle nationale handhavingsinstanties van elke lidstaat hebben echter de bevoegdheid om dergelijke klachten te behandelen. Op grond van artikel 14, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 zijn de nationale handhavingsinstanties alleen verantwoordelijk voor de handhaving van de verordening met betrekking tot vluchten die vertrekken van of aankomen op luchthavens op het grondgebied van hun lidstaten.

Het is een goede praktijk om de op incidentie gebaseerde aanpak te volgen, vergelijkbaar met de toewijzing van klachten tussen nationale handhavingsinstanties voor Verordening (EG) nr. 261/2004 ([77]).

Voor klachten in verband met de bijstand die moet worden verleend door een beheersorgaan van een luchthaven: is de bevoegde nationale handhavingsinstantie die van de lidstaat waar de luchthaven in kwestie is gevestigd ([78]).

Voor klachten in verband met de door een luchtvaartmaatschappij te verlenen bijstand: als de plaats van vertrek in een lidstaat is gelegen, is de bevoegde nationale handhavingsinstantie de nationale handhavingsinstantie in die lidstaat; maar als de plaats van vertrek buiten de lidstaten is gelegen en de vlucht wordt uitgevoerd door een EU-luchtvaartmaatschappij met een exploitatievergunning, is de bevoegde nationale handhavingsautoriteit de nationale handhavingsautoriteit in de eerste lidstaat van aankomst.

Het territorialiteitsbeginsel houdt in dat, als zich tijdens een vlucht een incident voordoet, de nationale handhavingsinstantie van de lidstaat die de exploitatievergunning van de luchtvaartmaatschappij heeft afgegeven, door de nationale handhavingsinstantie die de klacht behandelt, kan worden gevraagd om bijstand te verlenen bij het oplossen van de klacht.

Op grond van artikel 15, lid 3, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 moet een nationale handhavingsinstantie die de klacht ontvangt maar niet bevoegd is om deze te behandelen, de klacht doorsturen naar de nationale handhavingsinstantie die wel bevoegd is.

Om de effectieve toepassing van Verordening (EG) nr. 1107/2006 te garanderen, moeten de nationale handhavingsinstanties samenwerken en elkaar wederzijds bijstaan, zodat de bevoegde nationale handhavingsinstantie die belast is met de behandeling van een klacht over een specifieke vervoerder de informatie kan verkrijgen die nodig is om de klacht op te lossen (met volledige inachtneming van de EU- en nationale wetgeving inzake gegevensbescherming).

Alle relevante entiteiten (luchtvaartmaatschappijen, agenten van luchtvaartmaatschappijen, touroperators, beheersorganen van luchthavens en nationale handhavingsinstanties) moeten alle nodige maatregelen nemen om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit in staat te stellen hun klachten via toegankelijke middelen in te dienen.

11. **DE ROL VAN DE NATIONALE HANDHAVINGSINSTANTIES: MONITORING EN HANDHAVING VAN DE NALEVING**

De nationale handhavingsinstanties moeten de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit worden gerespecteerd. Op grond van artikel 14, lid 1, van Verordening (EG) nr. 1107/2006 zijn de nationale handhavingsinstanties van een lidstaat verantwoordelijk voor de handhaving van de verordening met betrekking tot vluchten die vertrekken van of aankomen op luchthavens op hun grondgebied.

([77]) Zie in dat verband de overeenkomst tussen de nationale handhavingsinstanties op grond van Verordening (EG) nr. 261/2004 op https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Zie overweging 17 van Verordening (EG) nr. 1107/2006.

Het is een goede praktijk voor alle nationale handhavingsinstanties om proactief toezicht te houden op de toepassing van Verordening (EG) nr. 1107/2006 en om de beheersorganen van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen ter verantwoording te roepen. Monitoringactiviteiten kunnen bestaan uit regelmatige inspecties op luchthavens en bij luchtvaartmaatschappijen; beoordelingen van de websites van luchthavens en luchtvaartmaatschappijen op toegankelijkheid en relevante inhoud voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit ([79]). De nationale handhavingsinstantie van de lidstaat die de exploitatievergunning van de EU-luchtvaartmaatschappij heeft verleend, moet toezicht houden op de handelspraktijken van die maatschappij met betrekking tot Verordening (EG) nr. 1107/2006; haar "procedurehandleidingen"; en de instrumenten en procedures die de luchtvaartmaatschappij heeft ingevoerd ter waarborging van de volledige naleving van de verordening. Zij moeten in het bijzonder toezicht houden op de veiligheidsregels van luchtvaartmaatschappijen om ervoor te zorgen dat deze uitsluitend gebaseerd zijn op veiligheidsoverwegingen en zij moeten ervoor zorgen dat luchtvaartmaatschappijen het aantal gehandicapte passagiers en passagiers met beperkte mobiliteit niet om andere (bv. commerciële) redenen verminderen. De nationale handhavingsinstanties die op hun grondgebied een onjuiste toepassing van Verordening (EG) nr. 1107/2006 met betrekking tot de handelspraktijken, instrumenten en procedures van een luchtvaartmaatschappij hebben vastgesteld, moeten de nationale handhavingsinstantie van de lidstaat die de exploitatievergunning van de EU-luchtvaartmaatschappij heeft afgegeven, hierop wijzen, zodat de nationale handhavingsinstanties (indien mogelijk) acties kunnen coördineren om een einde te maken aan de illegale praktijken.

Het is een goede praktijk voor de nationale handhavingsinstanties om regelmatig organisaties die gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen en organisaties die de sector vertegenwoordigen (beheersorganen van luchthavens, luchtvaartmaatschappijen en touroperators) te raadplegen of adviesraden op te richten bestaande uit vertegenwoordigers van deze belanghebbenden. Wanneer dergelijke adviesraden voor gehandicapten worden opgericht, kunnen de nationale handhavingsinstanties overwegen om (naast de representatieve organisaties van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit) niet-aangesloten deskundigen uit te nodigen die zich bezighouden met het vergemakkelijken van het luchtvervoer van gehandicapten, evenals niet-aangesloten gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die vaak vliegen en die de nationale handhavingsinstanties praktisch advies kunnen geven.

([79]) Op 29 november 2023 heeft de Commissie een wetgevingsvoorstel vastgesteld voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Verordeningen (EG) nr. 261/2004, (EG) nr. 1107/2006, (EU) nr. 1177/2010, (EU) nr. 181/2011 en (EU) nr. 2021/782 wat betreft de handhaving van passagiersrechten in de Unie (COM(2023) 753 final). Dit zou luchtvaartmaatschappijen verplichten om kwaliteitsnormen voor diensten vast te stellen met betrekking tot de uitvoering van hun verplichtingen die voortvloeien uit deze verordening en om de twee jaar een verslag te publiceren over de uitvoering van hun kwaliteitsnormen. Dergelijke verslagen zouden de nationale handhavingsinstanties aanzienlijk helpen bij het uitvoeren van hun handhavings- en controletaken.