Europeiska unionens
officiella tidning

SV
C-serien

C/2024/5992

4.10.2024

# KOMMISSIONENS TILLKÄNNAGIVANDE

## Tillämpning av riktlinjerna för tolkning av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet

(C/2024/5992)

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

*Sida*

1. Inledning ..... 3

2. Vägledande principer ..... 4

2.1. Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra medborgare till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering. ..... 4

2.1.1. Förbud mot vägran att godkänna en platsreservation från eller nekad ombordstigning av en person med funktionsnedsättning eller person med nedsatt rörlighet ..... 4

2.1.2. Förbud mot att införa särskilda villkor eller avgifter för att personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet ska kunna resa ..... 5

2.2. Kostnadsfri särskild assistans ..... 5

2.3. Luftfartssäkerhet ..... 5

2.4. Samarbete med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ..... 5

2.5. Smidig assistans av hög kvalitet som är anpassad till varje enskild passagerares särskilda behov ..... 6

2.6. Tillhandahållande av information i tillgängliga format ..... 6

3. Tillämpningsområde för förordning (EG) nr 1107/2006 ..... 7

3.1. Territoriellt tillämpningsområde ..... 7

3.2. Tillämpningsområde med avseende på personer ..... 7

3.2.1. Definitionen av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ..... 7

3.2.2. Begära bevis från personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet om deras medicinska tillstånd ..... 8

3.2.3. Faktorer som kan vara en orsak till nedsatt rörlighet: ..... 9

4. Utbildning ..... 9

5. Regler som gäller för förberedelse av resan ..... 10

5.1. Tillgänglighet till flygplatsernas och lufttrafikföretagens webbplatser och tjänster som bygger på mobila enheter, inklusive mobila applikationer ..... 10

5.2. Information om flygbolagens säkerhetsregler och restriktioner i samband med transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ..... 11

5.3. Bokning ..... 11

5.4. Förhandsanmälan av assistansbehov ..... 12

5.4.1. Förhandsanmälan av behovet av assistans ..... 12

5.4.2. Skyldighet för lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer att underlätta förhandsanmälan och vidarebefordra den till lämpliga aktörer ....13

5.5. Vägran av platsreservation eller ombordstigning ....14

5.6. Krav på en ledsagare som agerar som säkerhetsassistent ....15

5.7. Resa med en erkänd assistanshund ....16

5.8. Reservation av platser ....17

5.9. Vidarebefordran av information till flygplatsen och det lufttrafikföretag som utför flygningen ....17

6. Assistans på flygplatsen ....18

6.1. Angivande av träffpunkter ....18

6.2. Vem bör ge assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på flygplatser? ....19

6.3. Särskild avgift på flygplatsanvändare för att finansiera assistans ....19

6.4. Tillhandahållande av assistans på flygplatsen () ....21

6.5. Kvalitetsstandarder för flygplatser ....24

6.6. Lufttrafikföretags skyldighet att ta särskild hänsyn till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i händelse av förseningar och inställda flygningar ....25

6.7. Assistanspersonalens hälsa och säkerhet ....25

7. Vägran att ta ombord en passagerare med funktionsnedsättning eller en passagerare med nedsatt rörlighet och villkor för ombordstigning att sådana passagerare reser med en säkerhetsassistent ....26

8. Assistans som tillhandahålls av lufttrafikföretaget ....26

8.1. Transport av erkända assistanshundar i kabinen ....26

8.2. Transport av rörelsehjälpmedel ....27

8.3. Transport av medicinsk utrustning ....27

8.4. Sittplatser som uppfyller de särskilda behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet () ....28

8.5. Sittplatser för personer som ledsagar en person med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ....28

8.6. Förmedling av väsentlig information om en flygning ....29

8.7. Assistans för att ta sig till toaletten ....29

9. Förlust av eller skada på rörelsehjälpmedel ....29

10. Klagomål ....30

11. De nationella genomförandeorganens roll: övervakning och efterlevnadskontroll ....31

## 1. **INLEDNING**

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 ([1]) trädde i kraft den 15 augusti 2006. Den blev fullt tillämplig den 26 juli 2008 ([2]).

I artiklarna 21 och 26 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ([3]) erkänns rätten för personer med funktionsnedsättning till icke-diskriminering, oberoende, social och yrkesmässig integrering och deltagande i samhällslivet. Artikel 9 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning fastställer principen om tillgänglighet och kräver att konventionsstaterna vidtar lämpliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning på lika villkor som andra har tillgång till anläggningar och tjänster som är öppna för eller tillhandahålls allmänheten, inklusive transporter ([4]). Förordning (EG) nr 1107/2006 spelar en viktig roll för genomförandet av dessa grundläggande rättigheter, eftersom den fastställer regler för att skydda personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet mot diskriminering i samband med flygresor och säkerställer att de får den assistans de behöver för att kunna resa på lika villkor som andra medborgare.

Förordning (EG) nr 1107/2006 har otvivelaktigt medfört fördelar för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Vissa av bestämmelserna i förordningen har dock tolkats och tillämpats olika av nationella genomförandeorgan som arbetar med att kontrollera genomförandet av förordning (EG) nr 1107/2006, flygplatser och lufttrafikföretag. Kommissionen offentliggjorde den första utgåvan av sina tolkningsriktlinjer 2012 ([5]) för att ge vägledning om tolkningen och tillämpningen av ett antal bestämmelser i förordning (EG) nr 1107/2006. De nationella genomförandeorganen, lufttrafikföretag, flygplatser, passagerare och deras sammanslutningar har sedan dess tagit upp frågor som inte täcks av 2012 års tolkningsriktlinjer. I kommissionens nyligen genomförda utvärdering av förordning (EG) nr 1107/2006 under 2021 drogs också slutsatsen att det finns ett behov av att tolka bestämmelser som inte omfattades av 2012 års tolkningsriktlinjer ([6]).

Utöver de skyldigheter som fastställs i förordning (EG) nr 1107/2006 har flera standarder och rekommendationer antagits på området av Europeiska civila luftfartskonferensen (ECAC) ([7]). Särskilt avsnitt 5 i ECAC:s *Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation* (ECAC:s deklaration om förbättring av den civila luftfarten [inte översatt till svenska]) innehåller riktlinjer för att underlätta transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ([8]). I artikel 9.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att flygplatsernas ledningsenheter, när de fastställer sina kvalitetsstandarder, ska beakta ECAC:s uppförandekod för marktjänster till personer med nedsatt rörlighet, som är en av bilagorna till ECAC:s dokument nr 30 del I avsnitt 5. Dessutom anges i skäl 10 i ingressen till förordning (EG) nr 1107/2006 att flygplatser och lufttrafikföretag, när de organiserar assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt utbildning av sin personal, bör ta hänsyn till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5 vid tidpunkten för antagandet av förordning (EG) nr 1107/2006.

([1]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet (EUT L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj?locale=sv).

([2]) Artiklarna 3 och 4 i förordning (EG) nr 1107/2006 började tillämpas från och med den 26 juli 2007.

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

([4]) () https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with disabilities.html. Europeiska unionen och dess medlemsstater är alla parter i konventionen.

([5]) Arbetsdokument från kommissionens avdelningar av den 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* (inte översatt till svenska), 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]) Arbetsdokument från kommissionens avdelningar: *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* (inte översatt till svenska), SWD(2021) 417 final. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021SC0418.

([7]) ECAC är en mellanstatlig organisation som inrättades av Internationella civila luftfartsorganisationen (Icao) och Europarådet. Organisationen har för närvarande 44 medlemsstater, inklusive alla 27 EU-medlemsstater. ECAC:s mål är att harmonisera policy och praxis för civil luftfart mellan medlemsstaterna och samtidigt främja förståelse i policyfrågor mellan dess medlemsstater och andra delar av världen.

([8]) ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5. Den senaste versionen av dokumentet (13:e upplagan, december 2023) finns på https://www.ecac-ceac.org/images/activities/facilitation/ECAC-Doc_30_Part_I_Facilitation_13th_edition_13_Dec_2023.pdf.

En ytterligare EU-rättsakt som ger rättigheter till personer med funktionsnedsättning och som är relevant i samband med lufttransporter är direktiv (EU) 2019/882 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster ([9]), som fastställer tillgänglighetskrav för viktiga produkter och tjänster. Vissa tillgänglighetskrav som anges i direktiv (EU) 2019/882 kompletterar förordning (EG) nr 1107/2006.

Syftet med dessa tolkningsriktlinjer är att förtydliga bestämmelserna i förordning (EG) nr 1107/2006 och att främja bästa praxis för att säkerställa en bättre tillämpning och ett mer effektivt och konsekvent genomförande av bestämmelserna i förordning (EG) nr 1107/2006. Dessa tolkningsriktlinjer är dock inte avsedda att täcka alla bestämmelser på ett uttömmande sätt, och de skapar inte några nya rättsliga bestämmelser. Det bör också noteras att tolkningsriktlinjerna inte är rättsligt bindande och att de inte påverkar den tolkning av EU-rätten som görs av Europeiska unionens domstol. Dessa tolkningsriktlinjer ersätter 2012 års tolkningsriktlinjer.

## 2. VÄGLEDANDE PRINCIPER

### 2.1 Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra medborgare till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering.

I skäl 1 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet har samma rätt som alla andra medborgare till fri rörlighet, valfrihet och icke-diskriminering, och att denna rätt gäller under flygresor som i andra situationer i livet.

#### 2.1.1 *Förbud mot vägran att godkänna en platsreservation från eller nekad ombordstigning av en person med funktionsnedsättning eller person med nedsatt rörlighet*

I artikel 3 i förordning (EG) nr 1107/2006 föreskrivs att ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör inte får, med hänvisning till funktionshinder eller nedsatt rörlighet, vägra att godkänna en platsreservation för en flygning eller neka personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet ombordstigning.

I artikel 4.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 föreskrivs följande två undantag från det förbud som anges i artikel 3 i den förordningen:

i) Om det inte är möjligt att transportera den berörda personen i enlighet med de säkerhetskrav som fastställs antingen i internationell lagstiftning, EU-lagstiftning ([10]) eller nationell lagstiftning, eller av den myndighet som utfärdade lufttrafikföretagets drifttillstånd.

ii) Om flygplanets storlek eller dess dörrar gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera den berörda personen.

Enligt artikel 4.3 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer offentliggöra de säkerhetsregler som gäller för transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Sådana regler bör vara enkla, tydliga och lätta att hitta ([11]).

I artikel 4.4 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att om lufttrafikföretag, deras agenter eller researrangörer vägrar att godkänna en platsreservation från eller att ta ombord personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet, ska de informera dem om de särskilda skälen till vägran. Dessa skäl får endast grunda sig på ett av de två undantag som anges i artikel 4 i förordningen. Om en vägran grundar sig på ett av undantagen i artikel 4.1 i förordning (EG) nr 1107/2006, ska ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör enligt artikel 4.1 göra alla rimliga ansträngningar för att föreslå den berörda personen ett godtagbart alternativ.

Enligt artikel 10 jämförd med bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 är lufttrafikföretag skyldiga att transportera rörelsehjälpmedel för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Vägran att transportera rörelsehjälpmedel får ofta konsekvenser som är jämförbara med konsekvenserna av att vägra transportera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

([9]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/882 av den 17 april 2019 om tillgänglighetskrav för produkter och tjänster (EUT L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj?locale=sv).

([10]) Kommissionens förordning (EU) nr 965/2012 av den 5 oktober 2012 om tekniska krav och administrativa förfaranden i samband med flygdrift enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 216/2008 (EUT L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj?locale=sv).

([11]) Se punkt 5.2.2 för den minimiinformation som bör offentliggöras.

Endast de skäl som anges i artikel 4.1 och bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 avseende flygplanets storlek och dess dörrar samt tillämpliga regler för säker lufttransport av farligt gods och lagstiftning om flygsäkerhet kan åberopas för att motivera en vägran att transportera rörelsehjälpmedel.

#### 2.1.2 *Förbud mot att införa särskilda villkor eller avgifter för att personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet ska kunna resa*

Den allmänna principen om icke-diskriminering som fastställs i artikel 1.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 hindrar lufttrafikföretagen från att införa särskilda resevillkor för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

Enligt artikel 4.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 får lufttrafikföretag följaktligen endast kräva att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ledsagas av en annan person om de behöver assistans för att uppfylla tillämpliga säkerhetskrav.

### 2.2 **Kostnadsfri särskild assistans**

För att ge personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet möjligheter att resa med flyg som är jämförbara med de möjligheter som andra medborgare har, bör de få assistans för att tillgodose sina särskilda behov både på flygplatsen och ombord på flygplanet ([12]). För att främja social integration måste personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet få sådan assistans utan extra kostnad, i enlighet med artiklarna 8.1 och 10 i förordning (EG) nr 1107/2006. Följaktligen får lufttrafikföretag, deras agenter, resebyråer, researrangörer och flygplatsers ledningsenheter inte ta ut någon extra avgift av en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet för assistans på flygplatsen eller ombord på ett flygplan.

### 2.3 **Luftfartssäkerhet**

Den grundläggande principen om luftfartssäkerhet för alla passagerare och besättningsmedlemmar måste iakttas och får inte äventyras. Det bör dock säkerställas att denna princip, när så är möjligt, genomförs på ett sätt som tar hänsyn till de särskilda behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och till deras rätt att få tillgång till transport på lika villkor som andra, och som inte har en oproportionerlig inverkan på deras möjligheter att resa. Flygsäkerhetsregler bör tillämpas på ett öppet och konsekvent sätt.

### 2.4 **Samarbete med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet**

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet känner i allmänhet bäst till sina specifika behov när de reser. Det är därför god praxis för flygplatsernas ledningsenheter och lufttrafikföretagen att upprätta en permanent dialog med de berörda personernas intresseorganisationer för att bättre kunna tillgodose deras behov av rörlighet.

I nedanstående särskilda bestämmelser i förordning (EG) nr 1107/2006 krävs uttryckligen att flygplatsernas ledningsenheter ska samarbeta med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet:

Enligt artikel 5.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska flygplatsernas ledningsenheter samarbeta med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet när de utser ankomst- och avresepunkter där personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet enkelt kan anmäla sin ankomst till flygplatsen och begära assistans.

I enlighet med artikel 9.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska flygplatsernas ledningsenheter, när de antar kvalitetsstandarder för assistans, samarbeta med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet (bland andra organ).

I bilaga 5-D till ECAC:s dokument nr 30 anges att flygplatsernas ledningsenheter och lufttrafikföretagen bör samarbeta med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet när de utarbetar sina utbildningsprogram, riktlinjer och förfaranden.

([12]) Se skäl 4 i förordning (EG) nr 1107/2006.

När lufttrafikföretag och flygplatsers ledningsenheter samråder med organisationer för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör de helst samarbeta med olika organisationer som representerar ett brett spektrum av funktionsnedsättningar och nedsatt rörlighet.

Det är tillrådligt att flygplatsers ledningsenheter och lufttrafikföretag också involverar organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet när de utformar och utvärderar tjänster, inklusive tillhandahållande av assistans, hjälpmedel och utrustning.

### 2.5 **Smidig assistans av hög kvalitet som är anpassad till varje enskild passagerares särskilda behov**

Den assistans som tillhandahålls ska i möjligaste mån vara anpassad till den enskilda passagerarens särskilda behov i enlighet med artikel 7.7 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Att tillhandahålla en rullstol med ledsagare till alla personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet är ett förenklat tillvägagångssätt som inte tar hänsyn till att behoven är olika. Assistansen kan till exempel omfatta tillhandahållande av vägledning för synskadade passagerare och tillhandahållande av väsentlig information i ett tillgängligt format för hörselskadade passagerare. Assistansen bör organiseras på ett sådant sätt att man undviker störningar och förseningar, samtidigt som man säkerställer höga och likvärdiga standarder i hela EU ([13]). Detta bör förstås som tillhandahållande av assistans som är adekvat, bekväm, säker och smidig. Byten från en assistansleverantör till en annan bör därför undvikas så långt det är möjligt, eftersom sådana byten ofta orsakar förseningar och tvingar passagerarna att vänta på nya assistenter. Den assisterade passageraren bör aldrig lämnas strandsatt, utan assistans eller utan uppsikt ([14]), såvida inte annat överenskommits med passageraren.

### 2.6 **Tillhandahållande av information i tillgängliga format**

Lufttrafikföretag och flygplatsers ledningsenheter bör tillhandahålla all väsentlig information till flygpassagerare i alternativa format som också är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Information till passagerare bör som standard vara tillgänglig för personer med funktionsnedsättning (särskilt när det gäller webbplatser, appar, biljettautomater och helpdeskar) och bör, med verkan från och med den 28 juni 2025, anpassas till tillgänglighetskraven i direktiv (EU) 2019/882.

”Alternativa format” innebär att informationen tillhandahålls i olika format samtidigt, för att vara tillgänglig för alla (om informationen t.ex. tillhandahålls både på en skärm och via akustiska medel kommer den att vara tillgänglig för både blinda och döva passagerare). Tillgängliga format omfattar, men är inte begränsade till, storstil, punktskrift, upphöjda präglade tecken, lättlästa versioner, ljudformat som webbplatser, mobilappar, videoformat (med undertexter och internationell och nationell teckenspråkstolkning) och andra elektroniska format. Kommunikation av information till personer med hörselnedsättning kan underlättas genom användning av telespolar samt visuell information (t.ex. piktogram). Informationen kan t.ex. visas på bildskärmar. Det är god praxis att ha flygplatspersonal som behärskar de nationella och internationella teckenspråken under flygplatsens öppettider. Informationen bör tillhandahållas på minst samma språk som den information som görs tillgänglig för andra passagerare ([15]).

Enligt artikel 4.3 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska lufttrafikföretag och deras agenter i tillgängliga format offentliggöra de säkerhetsregler som de tillämpar på personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, samt eventuella begränsningar för transport av personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet. Denna information ska vara tillgänglig, tydlig och lätt att hitta (åtminstone på lufttrafikföretagens och deras agenters webbplatser).

Enligt bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 är lufttrafikföretagen också skyldiga att förmedla all väsentlig information om en flygning i tillgängliga format.

Enligt artikel 5.2 i och bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006 ska flygplatsens ledningsenhet förse personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet med den grundläggande information om flygplatsen som de behöver för att kunna ta flyg vid flygplatsens angivna ankomst- och avresepunkter i tillgängliga format.

([13]) Se skäl 5 i förordning (EG) nr 1107/2006.

([14]) I bilaga 5-D till ECAC:s dokument nr 30 anges att personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet som behöver assistans inte får lämnas utan uppsikt i mer än 30 minuter.

([15]) Se skäl 13 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Enligt bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006 ska flygplatsens ledningsenhet i tillgängliga format tillhandahålla den information som personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet behöver för att kunna genomföra sina flygningar.

Från och med den 28 juni 2025 kommer flygplatsernas ledningsenheter och lufttrafikföretagen att vara skyldiga att tillhandahålla transportinformation (inklusive reseinformation i realtid) i enlighet med de tillgänglighetskrav som fastställs i direktiv (EU) 2019/882. Denna skyldighet gäller även webbplatser, tjänster som bygger på mobila enheter, smart biljettförsäljning, självbetjäningsterminaler och biljettautomater.

## 3. TILLÄMPNINGSOMRÅDE FÖR FÖRORDNING (EG) NR 1107/2006

### 3.1 Territoriellt tillämpningsområde

I artikel 1.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att förordningen ska tillämpas på personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som utnyttjar eller avser att utnyttja kommersiella luftfartstjänster för passagerare i samband med avfärd från, transitering genom eller ankomst till en flygplats, när flygplatsen är belägen inom en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt ([16]).

Genom artikel 1.3 i förordning (EG) nr 1107/2006 utvidgas tillämpningsområdet för artiklarna 3, 4 och 10 i förordningen till att omfatta resenärer som avreser från en flygplats belägen i ett tredjeland och ankommer till en flygplats belägen inom en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt, om det lufttrafikföretag som utför flygningen är ett EU-lufttrafikföretag. Förordning (EG) nr 1107/2006 är därför inte tillämplig på flygningar som utförs av lufttrafikföretag från länder utanför EU (dvs. lufttrafikföretag som inte har en operativ licens som utfärdats av en EU-medlemsstat) och som avgår från en flygplats i ett tredjeland till en flygplats inom EU:s territorium.

### 3.2 Tillämpningsområde med avseende på personer

#### 3.2.1 *Definitionen av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet*

I artikel 2 a i förordning (EG) nr 1107/2006 definieras ”person med funktionshinder” eller ”person med nedsatt rörlighet” som ”en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder (sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt), psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning eller på grund av annat funktionshinder eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet och anpassning till hans eller hennes särskilda behov av de tjänster som är tillgängliga för alla passagerare”.

Personer med funktionsnedsättning är inte en homogen grupp och har olika behov. En del kan ha mer än en funktionsnedsättning. Vissa funktionsnedsättningar är synliga, men många funktionsnedsättningar är dolda och inte omedelbart uppenbara för andra (t.ex. vissa kognitiva neurologiska tillstånd och kroniska sjukdomar) ([17]). Flera flygplatser har infört god praxis att ge personer med dolda funktionsnedsättningar möjlighet att visa att de behöver assistans genom att bära ett lämpligt utformat nyckelband, armband eller liknande.

Enligt förordning (EG) nr 1107/2006 kan funktionsnedsättningar vara bestående eller ibland endast tillfälliga (t.ex. en bruten extremitet). Symtom på funktionsnedsättning kan vara intermittenta, så personer kan ha total funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet vid vissa tidpunkter men vara fullt kapabla vid andra tidpunkter.

([16]) Enligt artikel 355 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) är unionsrätten inte tillämplig på de länder och territorier som finns förtecknade i bilaga II till EUF-fördraget (se bilaga II till EUF-fördraget https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=celex%3A12007L%2FTXT). Dessa länder och territorier omfattas i stället av en särskild associeringsordning som fastställs enligt den fjärde delen av EUF-fördraget. Dessutom är EU-lagstiftningen inte tillämplig på Färöarna, enligt Danmarks anslutningsakt. Färöarna ska därför anses vara ett tredjeland i den mening som avses i förordning (EG) nr 1107/2006.
Enligt artikel 355 i EUF-fördraget är bestämmelserna i fördragen däremot tillämpliga på de franska utomeuropeiska departementen (dvs. Guadeloupe, Franska Guyana, Martinique, Réunion, Saint Barthélemy och Saint-Martin), Azorerna, Madeira och Kanarieöarna. Dessa territorier är därför en del av medlemsstater som omfattas av fördraget i den mening som avses i förordning (EG) nr 1107/2006. Förordning (EG) nr 1107/2006 är också tillämplig på Island och Norge (i enlighet med EES-avtalet) och Schweiz (i enlighet med 1999 års avtal mellan Europeiska gemenskapen och Schweiziska edsförbundet om luftfart).

([17]) Airport Council International (ACI) Europe har 2024 publicerat sina riktlinjer *Assisting passengers with non-visible disabilities* (inte översatt till svenska) för flygplatsernas ledningsenheter. Dessa riktlinjer beskriver de vanligaste dolda funktionsnedsättningarna och ger praktisk vägledning om hur man kan hjälpa personer med dessa funktionsnedsättningar: https://www.aci-europe.org/downloads/publications/ACI%20EUROPE%20Guidance%20on%20assisting%20passengers%20with%20non-visible%20disabilities%202024.pdf.

Flygplatsernas växande storlek och komplexitet och den begränsade tiden för att hinna fram till avgångsgaten kan leda till att personer som annars är självständiga måste begära assistans. Även om de kanske inte behöver assistans i sitt dagliga liv, kan de vara oförmögna att gå långa sträckor på flygplatser inom en begränsad tid.

Det är därför tillrådligt att flygplatsers ledningsenheter använder användarvänlig, lättnavigerad flygplatsdesign och tydlig, otvetydig skyltning, minimerar långa gångavstånd och informerar passagerarna om alla viktiga detaljer om deras flygningar och ändringar av dessa detaljer (t.ex. avgångsgaten) så snart som sådan information blir tillgänglig.

När personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet begär assistans bör varje begäran bedömas utifrån sina respektive förutsättningar för att säkerställa att assistansen står i proportion till den berörda personens faktiska behov i den specifika miljön (flygplats eller flygplan) och under de specifika flygförhållandena, men det förväntas att assistans tillhandahålls utan otillbörliga restriktioner. Det bör i detta sammanhang understrykas att vissa passagerare kan behöva assistans endast på själva flygplatsen (eller till och med endast på vissa flygplatser, beroende på flygplatsens storlek och särskilda egenskaper), men inte ombord på flygplanet.

Detta innebär att om ett lufttrafikföretag begränsar antalet passagerare med funktionsnedsättning ombord för att följa flygsäkerhetsreglerna, kan det endast tillämpa sådana begränsningar på passagerare som behöver assistans ombord och inte på de personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som endast behöver assistans på flygplatsen för att nå avgångsgaten och, efter ankomsten, för att lämna flygplatsen.

### 3.2.2 *Begära bevis från personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet om deras medicinska tillstånd*

Enligt förordning (EG) nr 1107/2006 behöver personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet inte styrka sitt tillstånd för att motivera sin begäran om assistans. Lufttrafikföretag får därför inte begära sådana bevis som en förutsättning för att tillhandahålla assistans.

En särskild ingående utredning kan dock göras om ett lufttrafikföretag eller dess agent, en researrangör, en flygplats ledningsenhet eller ett företag som tillhandahåller särskild assistans på uppdrag av en flygplats ledningsenhet har rimliga skäl att misstänka att en passagerare kan komma att missbruka sin rätt till kostnadsfri assistans. En sådan utredning bör hanteras med största omsorg och försiktighet, med beaktande av den berörda passagerarens värdighet och rätt till privatliv. Assistans kan nekas om ett missbruk upptäcks.

Om en passagerare har ett medicinskt tillstånd som hotar passagerarens säkra transport eller andra passagerares och besättningens hälsa ([18]), får lufttrafikföretaget, dess agent eller researrangören begära ett medicinskt intyg för att försäkra sig om att passageraren är i skick att flyga. Det är god praxis att lufttrafikföretagen godtar ”medicinska intyg för frekventa resenärer”, där en läkare intygar att en passagerare med ett kroniskt tillstånd är i skick att flyga, så att det inte behövs något läkarintyg för varje resa inom intygets giltighetstid ([19]).

Om det fastställs att en person inte uppfyller de medicinska kraven för att flyga (antingen för att det finns risk för att transporten inte kan ske på ett säkert sätt eller för att flygsäkerheten kan äventyras), har lufttrafikföretaget rätt att vägra att transportera personen ([20]).

I artikel 2 j i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 ([21]) fastställs också att det är tillåtet för flygbolag att vägra att transportera personer som inte uppfyller de medicinska kraven för att flyga. Passagerarnas rättigheter i samband med nekad ombordstigning enligt förordning (EG) nr 261/2004 gäller således inte för en person som nekas ombordstigning på rimliga grunder (inbegripet när skälet till nekandet var att personen ansågs inte uppfylla de medicinska kraven för att flyga).

([18]) IATA:s resolution 700 (*Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers*) (inte översatt till svenska) (22:a upplagan, juni 2022) anger de omständigheter under vilka det kan vara lämpligt att kräva läkarintyg från den berörda passageraren.

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

([20]) Enligt CAT.GEN.MPA.105 (Responsibilities of the commander (of the flight)) i bilaga IV. Del A i kommissionens förordning (EU) nr 965/2012 om tekniska krav och administrativa förfaranden i samband med flygdrift enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 216/2008 (EUT L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/oj).

([21]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och om upphävande av förordning (EEG) nr 295/91 (EUT L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj?locale=sv).

3.2.3 ***Faktorer som kan vara en orsak till nedsatt rörlighet***

3.2.3.1 *Ålder*

Funktionsnedsättningar på grund av ålder kan leda till större nedsatt rörlighet än för den genomsnittliga passageraren. Vid behov måste sådan nedsatt rörlighet åtgärdas genom att lämplig assistans tillhandahålls.

Flera lufttrafikföretag tillhandahåller en tjänst för underåriga utan medföljande vuxen som gör det möjligt för barn att resa ensamma utan en vuxen, släkting eller vårdnadshavare under uppsikt av flygbolagets personal. Sådana underåriga utan medföljande vuxen omfattas inte av förordning (EG) nr 1107/2006, och assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet kan inte ersätta tjänsten för underåriga utan medföljande vuxen.

Situationer där vuxna reser med små barn (särskilt spädbarn) vars ålder kan begränsa deras rörlighet på flygplatsen (de kanske t.ex. inte kan klara av långa sträckor på stora flygplatser på kort tid eller trappor om det inte finns hissar) bör inte uteslutas från tillhandahållandet av assistans enligt förordning (EG) nr 1107/2006. I sådana situationer kan assistans ges för att bära de vuxnas bagage på flygplatsen, så att den medföljande vuxna personen kan fokusera på att hjälpa de små barnen att ta sig fram.

3.2.3.2 *Graviditet*

Lufttrafikföretag har ingen skyldighet att transportera gravida passagerare om de av hälso- eller säkerhetsskäl inte kan flyga. Om en gravid passagerares rörlighet påverkas (t.ex. när det gäller förmågan att snabbt och enkelt förflytta sig på en stor flygplats), särskilt vid anslutningspunkter, kan detta dock anses omfattas av förordning (EG) nr 1107/2006.

3.2.3.3 *Överviktiga personer*

Om överviktiga personers tillstånd tydligt begränsar deras rörlighet (t.ex. genom att hindra dem från att röra sig lätt på flygplatsen eller i flygplansmiljön) kan de betraktas som personer med nedsatt rörlighet. Liksom för alla andra kategorier av personer med nedsatt rörlighet kan säkerhetskrav begränsa tillgången till flygresor för överviktiga personer (t.ex. på grund av bristande tillgång till lämpliga sittplatser, oavsett om det gäller storleken på eller robustheten hos själva sätet eller säkerhetsbältet).

## 4. **UTBILDNING**

Utbildning är en viktig faktor för att säkerställa att kraven i förordning (EG) nr 1107/2006 uppfylls. Den personal hos lufttrafikföretag och flygplatsers ledningsenheter (inklusive eventuella underleverantörer som arbetar för deras räkning) som har direkt kontakt med resenärerna måste få lämplig utbildning.

Flygplatsens ledningsenheter och lufttrafikföretagen bör ta hänsyn till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5 när de organiserar utbildningen av sin personal ([22]).

Utbildningen bör vara anpassad till de särskilda arbetskraven och måste ta hänsyn till de relevanta rättsliga skyldigheter som anges i förordning (EG) nr 1107/2006 eller i annan internationell lagstiftning, EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning.

Det finns tre nivåer av utbildningskrav, i enlighet med artikel 11 i förordning (EG) nr 1107/2006.

a) Personal som arbetar för flygplatsers ledningsenheter och lufttrafikföretag (inklusive personal som är anställd av underleverantörer) och som ger direkt assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet måste få en utbildning som ger dem specifik och effektiv kunskap om hur de ska tillgodose dessa passagerares behov ([23]).

([22]) Se skäl 10 i förordning (EG) nr 1107/2006.

([23]) Exempelvis bör bokningsagenter och personal i lufttrafikföretagens callcenter få särskild utbildning i hur man söker information om funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, vilka typiska assistansbehov en person med denna specifika funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet har och hur man registrerar informationen om assistans och ser till att den vidarebefordras på rätt sätt.
Hälso- och säkerhetsaspekterna av att ge assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör också läras ut för att säkerställa att personalens hälsa och säkerhet inte äventyras när de ger assistans.

b) Personal som arbetar på uppdrag av flygplatsens ledningsenheter eller lufttrafikföretag på flygplatsen och som har direkt kontakt med resenärerna i allmänhet måste få utbildning om lika möjligheter för personer med funktionsnedsättning och medvetenhet om funktionsnedsättning ([24]). Denna utbildningsplikt är mindre krävande och utbildningsnivån är mer allmän än utbildningen för personal (i föregående stycke) som ger direkt assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Den gäller dock en större grupp av personal.

c) Alla nyanställda hos lufttrafikföretag och flygplatsers ledningsenheter (även de som inte arbetar i direkt kontakt med resenärerna) ([25]) måste få utbildning om funktionsnedsättning. Utbildningens nivå och intensitet bör bero på huruvida personalen har direkt kontakt med resenärerna. Om det inte finns någon sådan kontakt kan utbildningen vara den minst krävande och mest allmänna av de tre typer av utbildning som anges i artikel 11 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Flygplatsernas ledningsenheter och lufttrafikföretagen måste se till att all deras personal regelbundet genomgår fortbildningskurser.

All personal som är involverad i lufttransporter bör få lämplig utbildning. Exempelvis bör resebyråer få utbildning så att de förstår vilka behov och vilken typ av assistans som krävs av olika kategorier av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Likaså bör säkerhetspersonal få utbildning så att de kan utföra säkerhetskontroller med största respekt för värdigheten hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

Organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör rådfrågas om innehållet i utbildningsprogrammen. Flygplats- och luftfartygsoperatörer bör överväga att involvera dessa organisationer i utvärderingen av innehållet i deras utbildningsprogram och, om möjligt, i själva tillhandahållandet av utbildningen ([26]).

ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5 innehåller riktlinjer om omfattningen av, innehållet i och organisationen av de olika utbildningsprogrammen ([27]) som lufttrafikföretag och flygplatsers ledningsenheter bör beakta när de utformar sina utbildningsprogram ([28]).

## 5. REGLER SOM GÄLLER FÖR FÖRBEREDELSE AV RESAN

### 5.1 Tillgänglighet till flygplatsernas och lufttrafikföretagens webbplatser och tjänster som bygger på mobila enheter, inklusive mobila applikationer

Webbplatser och tjänster som bygger på mobila enheter (inbegripet flygplatsers och lufttrafikföretags mobila applikationer) spelar en viktig roll när det gäller att tillhandahålla information till kunder när de bokar flygbiljetter och anmäler assistansbehov. Utformningen av sådana tillgängliga webbplatser bör alltid ta hänsyn till befintliga internationella riktlinjer ([29]) och EU-standarder ([30]) för att tillgodose behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. I bilaga 5-J till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5 beskrivs i detalj de standarder som flygplatser och lufttrafikföretag bör följa för att göra sina webbplatser och mobila applikationer tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. I dessa standarder anges särskilt att information för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska vara lätt att hitta och finnas på en enda sida som inte kräver mer än ett klick från startsidan på ett lufttrafikföretags eller en flygplats webbplats. Från och med den 28 juni 2025 kommer flygplatsernas ledningsenheter och lufttrafikföretagen att vara skyldiga att göra sina webbplatser och tjänster som bygger på mobila enheter (inbegripet mobila applikationer) tillgängliga för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på samma villkor som för alla andra passagerare, i enlighet med artikel 2.2 c i och ii) i direktiv (EU) 2019/882.

([24]) Denna kategori bör även omfatta befälhavare på flygplan, så att de kan fatta välgrundade beslut om ombordstigning av personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet. Särskild uppmärksamhet bör ägnas åt deras utbildning om ”dolda funktionsnedsättningar”.

([25]) Till exempel bör marktjänstpersonal utbildas i hantering av rörelsehjälpmedel.

([26]) Se bilaga 5-G till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.

([27]) Se särskilt bilaga 5-G till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.

([28]) Se skäl 10 i förordning (EG) nr 1107/2006.

([29]) För närvarande Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1: https://www.w3.org/TR/WCAG21/.

([30]) Se t.ex. den harmoniserade europeiska standarden för IKT-tillgänglighet (EN 301 549): https://www.etsi.org/human-factors-accessibility/en-301-549-v3-the-harmonized-european-standard-for-ict-accessibility.

### 5.2 **Information om flygbolagens säkerhetsregler och restriktioner i samband med transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet**

I artikel 4.3 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att ett lufttrafikföretag eller dess agent ”i tillgängligt format och åtminstone på samma språk som informationen till övriga passagerare, [ska] offentliggöra de säkerhetsregler som lufttrafikföretaget tillämpar på transport av personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet samt information om eventuella begränsningar avseende transport av dessa personer eller hjälpmedel på grund av flygplanets storlek”. En researrangör ska dock ”tillhandahålla sådana säkerhetsregler och begränsningar när det gäller flygningar som ingår i paketresor, semesterpaket och andra paketarrangemang som den organiserar, säljer eller bjuder ut för försäljning”.

Sådan information bör åtminstone ([31]) omfatta uppgifter om eventuella begränsningar som rör säkerhetskrav eller begränsningar på grund av flygplanets storlek, situationer där en ledsagare måste tillhandahålla säkerhetsassistans, eventuell brist på tillgängliga toaletter, eventuell brist på flyttbara armstöd i gången, sätets dimensioner och gångens storlek i förhållande till säkerhetskraven eller flygplanets storlek, tillgängligheten inne i flygplanet, huruvida flygbolaget har rullstolar ombord för att få tillgång till toaletter, transport av medicinsk utrustning och erkända assistanshundar, tillhandahållande av medicinsk syrgas, hur man får assistans och hur man klagar. Språket ska vara enkelt och tydligt. Lufttrafikföretagen bör göra denna information lätt tillgänglig på sina startsidor och genom sin kundtjänst, så att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet kan fatta ett välgrundat beslut om huruvida de ska resa med en viss flygning på grundval av säkerhetsförfarandena och den assistans som tillhandahålls ombord.

När så är möjligt bör sådan information vara tillgänglig för passagerarna innan de gör en bokning, eller åtminstone så snart informationen blir tillgänglig.

### 5.3 **Bokning**

För att säkerställa bättre förhandsanmälan till lufttrafikföretagen om behovet av assistans (även genom lufttrafikföretagens agenter och researrangörer) och för att möjliggöra maximal tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, bör kunderna kunna göra bokningar antingen per telefon eller via internet. Lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer som uppmuntrar kunder att boka enbart på en webbplats bör ta hänsyn till att vissa personer kan vara oförmögna att få tillgång till deras webbplatser av skäl som har att göra med deras funktionsnedsättning ([32]).

Personer som bokar sina biljetter via webbplatser kan ändå föredra att förklara den assistans som krävs för deras specifika behov per telefon. Det gör det möjligt för bokningsagenterna att ställa relevanta frågor och bättre förstå kundens behov av assistans. Det är god praxis för lufttrafikföretag att inrätta särskilda kostnadsfria telefonlinjer (inklusive videolänk på det nationella teckenspråket) och att ha ett team som är specialiserat på att hantera tillgänglighetsfrågor för begäran om assistans. Innan lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer godtar platsreservationer från personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet bör de göra alla rimliga ansträngningar för att kontrollera om det finns säkerhetsskäl till att dessa personer inte kan gå ombord på den berörda flygningen ([33]).

Det är tillrådligt att andra mellanhänder följer samma strategi. För att passagerarna ska kunna få korrekt information är det viktigt att lufttrafikföretagen i god tid delar med sig av information till dessa andra mellanhänder.

Lufttrafikföretagens agenter bör uppmana sina kunder att kontrollera lufttrafikföretagets säkerhets- och skyddsrestriktioner innan de flyger, eftersom sådana restriktioner kan påverka transporten av medicinsk utrustning eller rörelsehjälpmedel (t.ex. vissa typer av batterier för rörelsehjälpmedel). För resor med rörelsehjälpmedel bör lufttrafikföretagens agenter informera om ansvarsreglerna för förlust av eller skada på rörelsehjälpmedel, så att kunderna kan överväga om de ska göra en särskild intresseförklaring ([34]) eller teckna en lämplig försäkring.

([31]) Se bilaga 5-J till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.
([32]) Det bör också övervägas att tillhandahålla en texttelefon för att möjliggöra tillgänglighet för döva och hörselskadade personer.
([33]) Se skäl 2 i förordning (EG) nr 1107/2006.
([34]) Se kapitel 9 i dessa tolkningsriktlinjer om särskilda intresseförklaringar.

När lufttrafikföretag och resebyråer erbjuder anslutningsflyg för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör de se till att passagerarna har tillräckligt med tid för att nå sitt anslutningsflyg, med beaktande av att de kan behöva mer tid än andra passagerare.

### 5.4 **Förhandsanmälan av assistansbehov**

Förhandsanmälan är nödvändig för att säkerställa att lämplig assistans ges till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som begär det. Detta innebär att den ansvariga personalen är medveten om dessa personers behov och är redo och kapabel att tillhandahålla nödvändig utrustning, och att resurserna hos lufttrafikföretag och flygplatsers ledningsenheter används effektivt.

#### 5.4.1 ***Förhandsanmälan av behovet av assistans***

I enlighet med artikel 7.1 och 7.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 måste personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, för att ha rätt till lämplig assistans, i förväg anmäla sina assistansbehov och, i förekommande fall, behovet av att transportera sina rörelsehjälpmedel ([35]) och behovet av att ledsagas av sin erkända assistanshund minst 48 timmar före flygningens angivna avgångstid. I sådana fall är flygplatsens ledningsenhet ansvarig för att assistans tillhandahålls på ett sådant sätt att personen i fråga kan ta det flyg som han eller hon har bokat plats för.

Förhandsanmälan ska alltid vara utan extra avgifter, oavsett hur bokningen eller förhandsanmälan görs. Det är t.ex. inte tillåtet att kräva att passagerarna använder telefonlinjer med hög taxa för att föranmäla sina assistansbehov.

Om en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet inte föranmäler assistansbehovet eller föranmäler det mindre än 48 timmar före den angivna avgångstiden, är flygplatsens ledningsenhet enligt artikel 7.3 i förordning (EG) nr 1107/2006 ändå skyldig att göra alla rimliga ansträngningar för att tillhandahålla assistans på ett sådant sätt att den berörda personen kan ta den flygning som hans eller hennes platsreservation avser. För att kunna ge lämplig assistans bör följande information delas med lufttrafikföretaget:

(a) a) Arten av och en beskrivning av assistansbehovet (särskilt när det gäller eventuella ledsagare), bagage och, om möjligt, en uppgift om när och var assistans krävs.

(b) b) En beskrivning av eventuella rörelsehjälpmedel, inklusive antal, modell, mått, vikt, batterityp och wattimmar samt instruktionsbok (om sådan finns).

(c) c) En beskrivning av eventuell medicinsk utrustning (t.ex. medicinsk syrgas, ventilator eller andningsapparat).

(d) d) Om passageraren ledsagas av en erkänd assistanshund.

(e) e) Om det krävs en rullstol ombord ([36]).

Varje funktionsnedsättning är unik, så personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör kunna lämna ytterligare information för att komplettera sin begäran om assistans. Det är god praxis att lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer tillåter personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att ange ytterligare information i ”fritext” som en del av föranmälan – utöver Internationella luftfartsorganisationens (Iata) SSR-kod (Special Services Request) som i stort sett beskriver deras assistansbehov. Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör dessutom enkelt kunna lämna sådan ytterligare information efter den första begäran om assistans, bland annat via sidan ”Hantera min bokning” på lufttrafikföretagets startsida, via e-post till lufttrafikföretaget eller dess agent eller till researrangören, via telefonsamtal till lufttrafikföretaget eller dess agent eller till researrangören.

([35]) Se bilagorna I och II till förordning (EG) nr 1107/2006.

([36]) Förordning (EG) nr 1107/2006 ålägger inte uttryckligen lufttrafikföretag att medföra rullstolar ombord. I punkt 5.5 i ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5 rekommenderas dock ECAC:s medlemsstater att införa en skyldighet för lufttrafikföretag att medföra minst en rullstol ombord på nya flygplan och på flygplan som genomgått en större renovering om flygplanet i fråga har 100 eller fler säten. Enligt bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 ska lufttrafikföretag tillhandahålla lämplig assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet när de tar sig från sitt säte till toaletten om så krävs, och rullstolar ombord är det viktigaste verktyget för att tillhandahålla sådan assistans.

Organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, nationella genomförandeorgan, lufttrafikföretag, resebyråer och flygplatsers ledningsenheter bör spela en aktiv roll för att öka medvetenheten och uppmuntra personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att i god tid, när så är möjligt, föranmäla sina assistansbehov. När de gör detta bör de varna för de eventuella negativa konsekvenserna av att inte föranmäla sina behov. Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör också uppmuntras att föranmäla sina assistansbehov – helst i samband med att de bokar sin flygning och varje fall minst 48 timmar före planerad avgång. För detta ändamål kan kort i plånboksstorlek med information om hur man föranmäler assistansbehov och de eventuella negativa konsekvenserna av att inte föranmäla assistansbehov delas ut på flygplatsen till passagerare som inte har föranmält sina assistansbehov ([37]).

För att passagerarna ska kunna bevisa att de har förhandsanmält sina assistansbehov i tid är det god praxis att lufttrafikföretag, resebyråer och researrangörer samt andra mellanhänder som tar emot förhandsanmälningar om assistans lämnar en skriftlig bekräftelse på detta till passageraren (t.ex. i elektroniskt format, såsom e-post, eller på boardingkortet). Om överföringen av anmälan mellan lufttrafikföretaget, resebyrån, researrangören och flygplatsens ledningsenhet misslyckas, kan passageraren visa upp en sådan skriftlig bekräftelse som prima facie-bevisning för att han eller hon har förhandsanmält sina assistansbehov i tid och på överenskomna sätt.

### 5.4.2 *Skyldighet för lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer att underlätta förhandsanmälan och vidarebefordra den till lämpliga aktörer*

Enligt artikel 6.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer vidta alla nödvändiga åtgärder för att ta emot underrättelser om en begäran om assistans från personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet vid alla sina försäljningsställen på en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt. Denna skyldighet gäller även vid försäljning per telefon och via internet.

Det är också god praxis att andra mellanhänder följer de regler som avses i artikel 6.1 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Alternativa kommunikationsmedel (t.ex. bokningssida på webbplatsen, webbchatt, e-post och direkttelefon ([38])) bör tillhandahållas personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet så att de kan föranmäla sina behov av assistans. Detta kommer att säkerställa en effektiv tillämpning av den rätt till assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som fastställs i artiklarna 7.1 och 10 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Behovet av assistans på marken är ofta kopplat till flygplatsterminalernas utformning och de gångsträckor som krävs. En passagerare kan därför behöva assistans vid avgång och inte vid ankomst och under anslutningar – eller vice versa. Passagerarna bör därför kunna föranmäla den assistans de behöver för varje flygsträckas start- och/eller ankomstflygplats, så att flygplatsernas ledningsenheter bättre kan fördela sina resurser och tillhandahålla assistans av bättre kvalitet.

Flygbolagens bokningsagenter måste känna till alla regler och restriktioner som kan förhindra transport av passageraren eller tillhandahållande av den assistans som krävs. De måste också kunna begära all relevant information från passageraren som behövs för att fastställa vilken typ av assistans som krävs.

Utöver att utbilda sina egna försäljningsagenter och relevant kundtjänstpersonal som kommer i kontakt med passagerare som behöver assistans, bör lufttrafikföretagen proaktivt samarbeta med sitt nätverk av resebyråer och researrangörer för att säkerställa att korrekt information samlas in från passagerare som behöver assistans.

Det är lämpligt att andra, oberoende, mellanhänder känner till alla regler och restriktioner som kan förhindra antingen transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet eller tillhandahållande av nödvändig assistans. De måste också kunna begära all relevant information från passageraren som behövs för att fastställa vilken typ av assistans som krävs. För att passagerarna ska kunna få korrekt information (särskilt under omständigheter där särskilda villkor och rättigheter gäller) är det viktigt att lufttrafikföretagen och dessa oberoende mellanhänder i god tid meddelar varandra denna information.

([37]) Se bilaga 5-H till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.
([38]) Se bilaga 5-J till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.

I artikel 7.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att underrättelsen om en passagerares särskilda behov av assistans även omfattar en returflygning, om den utgående flygningen och returflygningen har avtalats med samma lufttrafikföretag. Detta innebär att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet inte behöver föranmäla sina behov upprepade gånger i samband med en returflygning. Det är god praxis att registrera assistansbehoven för en passagerare med permanent funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet som ofta reser med samma lufttrafikföretag (med passagerarens samtycke) och att använda denna information för efterföljande bokningar för att undvika att behöva göra en ny förhandsanmälan varje gång en sådan passagerare bokar en flygning.

Behandlingen av personuppgifter, inbegripet insamling och lagring av personuppgifter under förhandsanmälan av assistansbehov och vidarebefordran av dessa till flygplatsens ledningsenhet eller det lufttrafikföretag som utför flygningen för att fullgöra assistansskyldigheterna, måste fullt ut respektera EU:s dataskyddslagstiftning ([39]).

### 5.5 **Vägran av platsreservation eller ombordstigning**

Förbudet mot att vägra att godkänna en platsreservation från eller vägra ombordstigning av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet är en av de vägledande principer som fastställs i artikel 3 i förordning (EG) nr 1107/2006 ([40]).

I artikel 4.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 fastställs följande två undantag från denna princip: a) Om det inte är möjligt att transportera den berörda personen och samtidigt uppfylla de säkerhetskrav som fastställs i lagstiftning eller genom beslut av den myndighet som utfärdade lufttrafikföretagets drifttillstånd. b) Om flygplanets storlek eller dess dörrar gör det fysiskt omöjligt att ta ombord eller transportera den berörda personen.

Dessa två undantag bör endast tillämpas om alla rimliga alternativ för att låta den berörda personen resa har övervägts och befunnits vara praktiskt ogenomförbara.

I många situationer kan säkerhetskraven uppfyllas med hjälp av en ledsagare som agerar som säkerhetsassistent. I sådana situationer kan lufttrafikföretaget, dess agent eller researrangören (i enlighet med artikel 4.2 i förordning (EG) nr 1107/2006) begära att passageraren ledsagas av någon som kan tillhandahålla nödvändig säkerhetsassistans.

Det faktum att en passagerare har underlåtit att anmäla sina assistansbehov eller inte har lämnat tillräcklig information om dessa assistansbehov berättigar inte i sig till att vägra att godkänna en platsreservation eller att låta passagerarna gå ombord.

För att passagerarna ska kunna fatta ett välgrundat beslut om hur de bokar en flygning utan att riskera att nekas tillstånd att gå ombord på ett flygplan och för att förhindra att lufttrafikföretag vägrar att ta ombord personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet, föreskrivs i artikel 4.3 i förordning (EG) nr 1107/2006 att lufttrafikföretag i tillgängliga format ska offentliggöra de säkerhetsregler som de tillämpar för transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, samt eventuella begränsningar av transport av rörelsehjälpmedel på grund av flygplanets storlek.

Om ett lufttrafikföretag vägrar att godkänna en platsreservation eller ombordstigning av ett skäl som anges i artikel 4.1, är lufttrafikföretaget, dess agent eller researrangören enligt samma bestämmelse skyldiga att göra rimliga ansträngningar för att erbjuda passageraren ett godtagbart alternativ. Det är god praxis att andra mellanhänder följer samma praxis.

Lufttrafikföretag är skyldiga att informera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet (helst i samband med förhandsanmälan men under alla omständigheter så snart som möjligt) för det fall de kommer att åberopa något av de två undantag som anges i artikel 4.1. Den berörda resenären kommer då att kunna vidta alternativa åtgärder. Detta följer av ordalydelsen i artikel 4.4 i förordning (EG) nr 1107/2006, enligt vilken informationen ska tillhandahållas ”utan dröjsmål”.

Lufttrafikföretagen bör därför i förväg informera passagerarna om alla relevanta omständigheter (t.ex. byte av lufttrafikföretag eller flygplan) som kan påverka deras förmåga att transportera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

([39]) Se skäl 12 i förordning (EG) nr 1107/2006. Se även Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=sv).

([40]) Se punkt 2.1.1 i dessa riktlinjer.

Enligt artikel 4.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska, om en passagerare nekas ombordstigning på grund av funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, passageraren och varje person som medföljer passageraren i egenskap av säkerhetsassistent som krävs av lufttrafikföretaget erbjudas (i enlighet med artikel 8 i förordning (EG) nr 261/2004) antingen i) full återbetalning av biljetten (och rätt till en returflygning om det rör sig om en flygning med flera stopp) eller ii) en alternativ flygning. Rätten till en returflygning eller en alternativ flygning förutsätter att passageraren med funktionsnedsättning eller passageraren med nedsatt rörlighet kan uppfylla det obligatoriska säkerhetskravet för returflygningen eller den alternativa flygningen.

Om ett lufttrafikföretag nekar ombordstigning för en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet i strid med bestämmelserna i förordning (EG) nr 1107/2006, har denna person rätt till ersättning (i enlighet med artikel 7 i förordning (EG) nr 261/2004), ombokning eller återbetalning av biljettpriset samt assistans (i enlighet med artiklarna 8 och 9 i förordning (EG) nr 261/2004) ([41]).

Enligt artikel 4.4 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska ett lufttrafikföretag eller dess agent eller en researrangör som vägrar att godkänna en platsreservation på grund av funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet utan dröjsmål underrätta personen med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet om skälen till detta. Detta förhindrar godtycklig vägran att transportera personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet. Lufttrafikföretagen bör ge en klar och tydlig förklaring till vägran med en särskild hänvisning till relevant nationell, internationell eller EU-lagstiftning om säkerhet eller beslut av den berörda myndigheten. En allmän hänvisning till artikel 4.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 är inte tillräcklig. I förekommande fall bör lufttrafikföretagen ange vilken egenskap hos flygplanet som gör ombordstigning eller transport av de berörda personerna med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet fysiskt omöjlig. Det är tillrådligt att mellanhänder följer samma regel.

Enligt artikel 4.4 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska ett lufttrafikföretag, dess agent eller en researrangör på begäran skriftligen meddela skälen till vägran till den berörda personen inom fem arbetsdagar efter begäran. Det är också god praxis för mellanhänder att följa samma strategi.

Lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer måste kunna motivera för nationella genomförandeorgan (eller vid behov i ett skiljeförfarande och/eller inför en domstol) varje vägran att godkänna en platsreservation från eller att ta ombord personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet på grundval av förordning (EG) nr 1107/2006. Den relevanta informationen måste därför registreras och bevaras under en lämplig tidsperiod, även om passageraren inte begär att skälen ska meddelas skriftligen. I avsaknad av uttryckliga regler i förordning (EG) nr 1107/2006 om tidsramar bör dessa organ bevara den relevanta informationen under de tidsperioder som anges i relevant nationell lagstiftning.

### 5.6 **Krav på en ledsagare som agerar som säkerhetsassistent**

Den allmänna principen om icke-diskriminering hindrar ett lufttrafikföretag eller dess agent eller en researrangör från att införa särskilda villkor för att en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet ska kunna resa.

Ett lufttrafikföretag eller dess agent eller en researrangör får endast kräva att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet reser i sällskap med någon om de inte är självständiga och deras transport utgör en säkerhetsrisk eftersom de inte kan uppfylla de tillämpliga säkerhetskraven på egen hand ([42]). Under dessa omständigheter får lufttrafikföretaget eller dess agent eller researrangören (i enlighet med artikel 4.2 i förordning (EG) nr 1107/2006) kräva att personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet ledsagas av någon som kan ge den assistans som behövs för att uppfylla de tillämpliga säkerhetskraven (en säkerhetsassistent).

Lufttrafikföretagen bör informera sina kunder om de villkor under vilka de kräver att en säkerhetsassistent reser med personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet.

Personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet får inte nekas transport eller åläggas att resa med en säkerhetsassistent enbart på grund av att de inte självständigt kan utföra åtgärder som rör deras välbefinnande ombord på ett flygplan (till exempel att inte kunna äta eller gå på toaletten på egen hand). Det är passageraren som avgör om han eller hon vill resa med någon som hjälper till med uppgifter som rör det personliga välbefinnandet. Kabinbesättningen är dock inte skyldig att ge personlig assistans till personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet (till exempel hjälp med att äta eller dricka, hjälp i tvättrummet eller med toalettbesök om passageraren inte kan använda toaletten på egen hand eller administrering av läkemedel).

([41]) Se artiklarna 2 j och 4.3 i förordning (EG) nr 261/2004.

([42]) Detta inkluderar alla som inte kan spänna fast och lossa säkerhetsbältet, lämna sitt säte och nå en nödutgång utan hjälp, hämta och sätta på sig en flytväst, sätta på sig en syrgasmask utan hjälp eller förstå säkerhetsgenomgången och eventuella råd och instruktioner som besättningen ger i en nödsituation (inklusive information som förmedlas i tillgängliga format).

För att hjälpa lufttrafikföretagen, deras agenter eller researrangörer att avgöra om personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet kan resa utan ledsagare, bör de ställa frågor till dem som rör de kriterier som fastställs i de tillämpliga säkerhetsreglerna och bör inte göra några antaganden om deras oberoende förmåga att följa säkerhetsreglerna.

Enligt artikel 4.4 i förordning (EG) nr 1007/2006 måste lufttrafikföretag, deras agenter eller researrangörer ange detaljerade skäl när de kräver att personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet ska ha sällskap.

Beroende på de särskilda omständigheterna kan det vara god praxis för lufttrafikföretag att tillåta en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet att begära och få hjälp av en annan passagerare på flygningen att frivilligt ställa upp som ledsagare.

Om ett lufttrafikföretag kräver att en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet ska ledsagas av en säkerhetsassistent är det god praxis att lufttrafikföretaget erbjuder kostnadsfri transport för den ledsagare som agerar som säkerhetsassistent ([43]). När det gäller andra transportsätt (t.ex. järnväg, buss och vattenväg) finns det redan en rätt att transportera sådana medföljande säkerhetsassistenter kostnadsfritt.

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör informeras fullt ut om de extra kostnaderna för transport av säkerhetsassistenten om ett lufttrafikföretag åberopar artikel 4.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 för att kräva att de ledsagas av en person som agerar som säkerhetsassistent.

### 5.7 **Resa med en erkänd assistanshund**

I artikel 7.2 och bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 anges att om en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet behöver använda en erkänd assistanshund ska flygplatsernas ledningsenheter och lufttrafikföretagen tillgodose detta, under förutsättning att i) personen i fråga i förhand anmäler till lufttrafikföretaget, dess agent eller researrangören att han eller hon kommer att resa med en erkänd assistanshund, och ii) anmälan och transporten av hunden i fråga uppfyller alla tillämpliga nationella bestämmelser för transport av assistanshundar ombord på flygplan.

I förordning (EG) nr 1107/2006 används formuleringen ”erkända assistanshundar” för att klargöra att sådana hundar i) har valts ut och tränats för att tillgodose de individuella behoven hos en person med funktionsnedsättning, och ii) använder de förmågor och färdigheter som de har lärt sig när de hjälper sina ägare att utföra sina dagliga aktiviteter. För att säkerställa att sådana hundar inte utgör en flygsäkerhetsrisk tränas de inte bara för de specifika uppgifter som ingår i att assistera sina ägare, utan också för att röra sig säkert i offentliga utrymmen och för att lyda sin ägare. För flygsäkerhetens skull kan lufttrafikföretaget begära att hundägaren visar upp bevis på att hunden har genomgått nödvändig utbildning.

Assistanshundar omfattar inte bara blinda eller synskadade personers ledarhundar, utan även hundar som hjälper personer med andra typer av funktionsnedsättning. Exempel på detta är signalhundar som hjälper döva och hörselskadade personer eller mobilitetshundar som hjälper personer med fysiska funktionsnedsättningar (t.ex. genom att ge dem balans och stabilitet).

Det finns för närvarande inga EU-regler om utbildning eller certifiering av assistanshundar. Detta skulle kunna försvåra för lufttrafikföretag och flygplatsers ledningsenheter att bedöma om en hund uppfyller kraven för att vara en erkänd assistanshund. Det vore önskvärt att nationella genomförandeorgan, branschorganisationer, organisationer för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt organisationer som är verksamma inom utbildning av assistanshundar enas om en harmoniserad uppsättning regler för att bedöma om en hund har fått den utbildning som krävs för att kvalificera sig som en erkänd assistanshund.

([43]) Se punkt 4.2.4.2 i bilaga 5-H till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5. Den 29 november 2023 lade kommissionen fram ett lagstiftningsförslag till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen (COM(2023) 753 final). Enligt förslaget ska lufttrafikföretag transportera sådana medföljande säkerhetsassistenter kostnadsfritt och, om det är praktiskt genomförbart, placera dem bredvid den person med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet som behöver deras assistans för att uppfylla tillämpliga flygsäkerhetskrav.

I Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 576/2013 ([44]) fastställs vissa krav för att hundar ska få resa mellan medlemsstaterna, särskilt när det gäller de identifieringssystem som krävs och bevis på vaccination. Branschen och relevanta intressenter (särskilt sammanslutningar av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet) bör aktivt öka medvetenheten om dessa krav hos ägare av assistanshundar.

### 5.8 **Reservation av platser**

Enligt bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 ska lufttrafikföretagen göra alla rimliga ansträngningar för att anpassa sittplatsen under flygningar ombord på flygplan för att tillgodose de särskilda behoven hos personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet, på begäran och med förbehåll för säkerhetskrav och tillgänglighet.

Lufttrafikföretag bör ha sittplatser som är avsedda för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Det är god praxis för lufttrafikföretag att hålla dessa platser lediga och reserverade för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet fram till nära flygningens avgångstid och att se till att de är de sista platserna som tilldelas andra passagerare som inte behöver assistans.

Lufttrafikföretag som fördelar platser före flygningen bör tillåta personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att förboka platser som bäst uppfyller deras behov, med förbehåll för säkerhetsbegränsningar.

I enlighet med artikel 10 och bilaga II till den förordningen ska lufttrafikföretag som tar ut en avgift för förbokning av sittplatser avstå från att ta ut en sådan avgift för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, så att de kan välja den sittplats som bäst uppfyller deras behov. Tilldelningen av platser till alla passagerare omfattas av lämpliga säkerhetskrav. Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet får inte tilldelas eller uppta platser som ger direkt tillgång till nödutgångar eller uppta platser om deras närvaro kan hindra besättningsmedlemmarna i deras arbete, hindra tillgången till nödutrustning eller hindra nödutrymning av flygplanet ([45]). Lufttrafikföretagen bör offentliggöra sin policy för fördelning av platser till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på sin webbsida. När en person informerar lufttrafikföretaget eller dess agent eller researrangören om sin funktionsnedsättning, bör dessa informera passageraren om vilka tillgängliga platser som är mest lättillgängliga och tilldela passageraren en lämplig plats (t.ex. med flyttbara armstöd, nära till toaletten och med intilliggande platser för personen med funktionsnedsättning och säkerhetsassistenten).

Sittplatserna bör vid behov omfördelas för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och deras säkerhetsassistenter har lämpliga sittplatser.

Under alla omständigheter bör det klargöras för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att tilldelade sittplatser inte kan garanteras eftersom operativa faktorer (t.ex. byte av flygplan) kan påverka sittplatsplanen. Under sådana omständigheter bör dock alla ansträngningar göras för att tillgodose behoven hos personer med funktionsnedsättning (t.ex. genom att försöka tilldela en likvärdig sittplats).

För att lufttrafikföretagen ska kunna tilldela lämpliga platser är det dessutom mycket viktigt att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet anmäler sina assistansbehov. De bör helst göra detta när de bokar sin flygning och senast 48 timmar före planerad avgång.

### 5.9 **Vidarebefordran av information till flygplatsen och det lufttrafikföretag som utför flygningen**

Det är lufttrafikföretagens, deras agenters och researrangörernas ansvar att vidarebefordra all information som samlas in från personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet både till ledningsenheterna vid avgångs-, ankomst- och transitflygplatserna och till det lufttrafikföretag som utför flygningen (om platsreservationen inte gjorts hos det lufttrafikföretaget). I artikel 6.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att om en passagerare föranmäler behov av assistans minst 48 timmar före den angivna avgångstiden för flygningen, ska lufttrafikföretaget, dess agenter eller researrangörerna vidarebefordra den berörda informationen minst 36 timmar före den angivna avgångstiden för flygningen. I artikel 6.3 anges att de i alla andra fall ska vidarebefordra informationen så snart som möjligt.

([44]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 576/2013 av den 12 juni 2013 om förflyttning av sällskapsdjur utan kommersiellt syfte och om upphävande av förordning (EG) nr 998/2003 (EUT L 178, 28.6.2013, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj?locale=sv).

([45]) Se AMC1 CAT.OP.MPA.155 c) i bilaga IV till kommissionens förordning (EU) nr 965/2012 av den 5 oktober 2012 om tekniska krav och administrativa förfaranden i samband med flygdrift enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 216/2008 (EUT L 296, 25.10.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/965/2014-02-17).

Enligt artikel 6.4 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska ett lufttrafikföretag som utför en flygning så snart som möjligt efter flygningens avgång informera ledningsenheten vid ankomstflygplatsen om hur många personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ombord på flygningen som behöver assistans vid ankomstflygplatsen och om vilken typ av assistans det rör sig om. Detta krav gäller endast om ankomstflygplatsen är belägen inom en medlemsstats territorium där fördraget är tillämpligt.

För att kunna tillhandahålla lämplig assistans bör begäranden från personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet registreras och vidarebefordras till det lufttrafikföretag som utför flygningen och till flygplatsens ledningsenhet med hjälp av Iatas internationellt överenskomna SSR-koder ([46]).

När så är möjligt bör information om passagerarens detaljerade behov vidarebefordras med hjälp av den ruta för fritext som är synlig i meddelandesystemet Passengers Assistance List (PAL)/Change Assistance List (CAL), eller i något annat lämpligt format som överenskommits mellan berörda parter. Detta är särskilt viktigt för personer vars behov är komplexa och inte lätt kan identifieras med hjälp av Iata-koder. Till exempel är ”personer med dolda funktionsnedsättningar” en mycket bred kategori som omfattar personer med olika behov som är mindre uppenbara för den assisterande personalen, men som ändå omfattas av samma Iata-kod.

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör erbjudas lösningar som gör det möjligt för dem att i förväg anmäla sina behov på det enklaste, mest uppenbara och begripliga sättet. Denna information bör så snart som möjligt delas med alla dem som berörs av deras assistans.

## 6. **ASSISTANS PÅ FLYGPLATSEN**

### 6.1 **Angivande av träffpunkter**

Enligt artikel 5.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska flygplatsernas ledningsenheter se till att det finns officiellt utsedda ankomst- och avresepunkter där personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet enkelt kan anmäla sin ankomst till flygplatsen och begära assistans. Dessa punkter bör utses i samarbete med flygplatsanvändarna, genom användarkommittén ([47]) (om det finns en sådan kommitté) och relevanta organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, med beaktande av de lokala förhållandena.

Enligt artikel 5.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska dessa punkter också ligga inom flygplatsens gränser eller vid en punkt som står under ledningsenhetens direkta kontroll, både inom och utanför terminalbyggnader. Detta innebär att de bör utses åtminstone vid huvudingångarna till terminalbyggnaderna, i områden med incheckningsdiskar, på tåg-, spårvägs-, tunnelbane- och busstationer, vid taxistationer och andra avlämningsplatser samt på flygplatsens parkeringsplatser ([48]).

Enligt artikel 5.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska ankomst- och avresepunkterna vara tydligt markerade och tillhandahålla grundläggande information ([49]) om flygplatsen i tillgängliga format. Sådan grundläggande information bör omfatta flygplatsens utformning och dess tillgänglighetsfunktioner (t.ex. det längsta sannolika gångavståndet inom en flygplats och eventuella hinder såsom trappsteg eller smala dörröppningar eller pågående arbeten), uppgifter om alla tjänster som finns tillgängliga på flygplatsen för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt kontaktuppgifter till det företag som tillhandahåller assistans för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på flygplatsen. Samma information bör också finnas tillgänglig på flygplatsens webbplats så att passagerarna kan ta del av den före sin resa.

Skyltningen bör vara klar och entydig och helst använda internationella standarder för signalering.

Det är god praxis att lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörer informerar personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet om vikten av att konsultera flygplatsens webbplats när det gäller avgång, ankomst och anslutningsflyg under resan.

([46]) För en förklaring av Iatas SSR-koder, se punkt 5.8.1 i ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.

([47]) I artikel 2 g i förordning (EG) nr 1107/2006 definieras ”användare av en flygplats” som ”varje fysisk eller juridisk person som ansvarar för att med flyg transportera passagerare från eller till den berörda flygplatsen”. I artikel 2 h definieras ”användarkommitté” som ”en kommitté bestående av företrädare för användarna av flygplatsen eller de organisationer som företräder dessa”.

([48]) Se skäl 5 i förordning (EG) nr 1107/2006.

([49]) Bilaga 5-K till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5 innehåller mycket detaljerade riktlinjer för flygplatsernas ledningsenheter om hur punkterna på flygplatsen ska inrättas och signaleras.

### 6.2 **Vem bör ge assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på flygplatser?**

Enligt artikel 8.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 är det flygplatsens ledningsenhet som ansvarar för assistansen på flygplatserna. Dessa ledningsenheter spelar en central roll i tillhandahållandet av alla tjänster på flygplatsen. De är därför bäst lämpade att se till att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet får assistans av hög kvalitet. Enligt artikel 8.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 får en flygplats ledningsenhet antingen i egen regi direkt tillhandahålla den assistans som förtecknas i bilaga I till förordningen till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, eller sluta avtal med en eller flera tredje parter om tillhandahållande av denna assistans. I båda fallen förblir flygplatsens ledningsenhet ansvarig för tillhandahållandet av assistansen, och den assistans som tillhandahålls måste uppfylla de kvalitetsstandarder som flygplatsens ledningsenhet har fastställt i enlighet med förordning (EG) nr 1107/2006 ([50]).

Användarkommittén och även ett enskilt lufttrafikföretag kan begära att flygplatsens ledningsenhet ingår ett sådant avtal.

Om flygplatsens ledningsenhet avstår från att ingå ett avtal med en tredje part om tillhandahållande av assistans till personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet, måste den lämna en skriftlig motivering till detta i enlighet med artikel 8.2 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Enligt artikel 8.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska en flygplats ledningsenhet, om den beslutar att ingå avtal med en tredje part om tillhandahållande av assistans till personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet, göra detta i samarbete med flygplatsanvändarna (genom användarkommittén, om en sådan kommitté finns). Flygplatsanvändarna bör därför rådfrågas om innehållet i ett sådant avtal (t.ex. minimikraven för tjänsterna, antalet anställda och den utrustning som ska användas av den entreprenör som ska ges i uppdrag att tillhandahålla assistans) samt om valet av tredjepartsentreprenör (dvs. utvärdering av anbud och tilldelning av avtalet).

### 6.3 **Särskild avgift på flygplatsanvändare för att finansiera assistans**

Enligt artikel 8.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet tillhandahållas utan extra avgifter för dessa personer.

Om flygplatsens ledningsenhet inte ensam vill stå för kostnaderna för sådan assistans kan den (i enlighet med artikel 8.3 i förordning (EG) nr 1107/2006) på ett icke-diskriminerande sätt ta ut en särskild avgift av varje lufttrafikföretag som använder en flygplats. Denna särskilda avgift måste stå i proportion till det antal passagerare som varje lufttrafikföretag transporterar till och från flygplatsen och måste finansiera assistansen på ett sådant sätt att bördan fördelas rättvist mellan alla passagerare som använder flygplatsen för att undvika negativa incitament för transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

Enligt artikel 8.4 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska den särskilda avgiften vara rimlig, kostnadsbaserad och öppet redovisad.

För att garantera att de särskilda avgifter som tas ut av lufttrafikföretag är kostnadsbaserade (dvs. står i proportion till den assistans som ges till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet) och att dessa avgifter inte finansierar någon annan verksamhet inom ledningsenheten än den som avser tillhandahållandet av sådan assistans, bör avgifterna fastställas och tillämpas med full insyn ([51]).

Enligt artikel 8.4 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska den särskilda avgiften fastställas av flygplatsens ledningsenhet i samarbete med flygplatsanvändarna, genom användarkommittén (om det finns en sådan kommitté) eller någon annan lämplig enhet.

([50]) Se punkt 6.5 nedan.
([51]) Se skäl 9 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Det är god praxis att ett samråd, lett av flygplatsens ledningsenhet, äger rum med flygplatsanvändarna tillsammans med ett utbyte av synpunkter på de faktorer som ligger till grund för beräkningen av den särskilda avgiften. Innan den särskilda avgiften införs för första gången eller när den revideras bör flygplatsens ledningsenhet på lämpligt sätt föranmäla detta till flygplatsanvändarna och ge dem möjlighet att lämna sina synpunkter. Flygplatsanvändarna bör få öppen och lämplig finansiell och operativ information samt annan relevant information så att de kan lämna välgrundade synpunkter. Sådan information bör tillhandahållas på en tillräckligt detaljerad nivå för att göra det möjligt för intressenterna att förstå förhållandet mellan kostnader, servicenivåer och kostnadsdrivande faktorer. I allmänhet bör samråden klargöra förslagens art, vilka parter som mest sannolikt kommer att påverkas, de specifika frågor som återkoppling begärs på och tidsfristen för att lämna den begärda återkopplingen. Alla berörda parter bör ges möjlighet att lägga fram sina synpunkter. Beslutet ska vara vederbörligen motiverat. Användarna bör i rimlig tid i förväg underrättas om det slutliga beslutet om eventuella ändringar av avgifter eller införande av nya avgifter.

När en flygplats ledningsenhet rådfrågar användarkommittén eller enskilda flygplatsanvändare om den särskilda avgiften för att finansiera assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, bör den lämna åtminstone följande information: en förteckning över de tjänster och den infrastruktur som tillhandahålls i utbyte mot den särskilda avgift som tas ut, den metod som använts för att införa den särskilda avgiften, intäkterna från den särskilda avgiften och de totala kostnaderna för de tjänster som omfattas.

Som en del av införandet av den särskilda avgiften för att finansiera assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör även effektivitetsmål för assistansen fastställas. Effektivitetsmålen bör ses över årligen i samråd med sammanslutningar som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt lufttrafikföretag.

Ett effektivt samrådsförfarande som leds av flygplatsens ledningsenhet bör äga rum med flygplatsanvändarna, tillsammans med ett utbyte av synpunkter på de faktorer som ligger till grund för beräkningen av avgiften. Flygplatsens ledningsenhet är dock bemyndigad att fatta ett slutligt beslut i slutet av samrådsförfarandet om beräkningen av avgiften och storleken på den särskilda avgift som den anser vara lämplig.

Enligt artikel 8.5 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska flygplatsens ledningsenhet i enlighet med gängse affärspraxis föra separata räkenskaper för verksamhet som rör assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i förhållande till övrig verksamhet. Enligt artikel 8.6 ska en granskad årsöversikt över de avgifter som tagits ut och de kostnader som uppstått i samband med assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet göras tillgänglig för genomförandeorganen och flygplatsanvändarna.

Exempel på den typ av kostnader som kan omfattas av denna särskilda avgift är kostnader för direkt assistans (kostnader för den dagliga driften av assistansen, t.ex. lön till assistanspersonal), andra oförutsedda kostnader för att tillhandahålla assistans (t.ex. underhållskostnader, inköp av driftsmaterial, hyra av ett utrymme för att t.ex. ha ett expeditionskontor för assistanspersonal), kapitalutgifter för faciliteter som krävs för att tillhandahålla assistansen ([52]), kapitalutgifter för utrustning som ska användas för att bistå personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, kostnader för att bygga eller eftermontera infrastruktur för att göra den tillgänglig för dessa personer, kostnader för utbildning av flygplatspersonal i medvetenhet om funktionsnedsättning och assistans samt administrativa kostnader (t.ex. den tid som flygplatspersonal lägger ned på att utarbeta anbudet för tillhandahållande av assistansen och på att förvalta avtalet).

När det gäller finansieringen av infrastruktur för rörlighet som inte uteslutande används av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet (t.ex. hissar och transportband) bör skyldigheten att tillhandahålla separata konton för verksamhet som avser assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och annan verksamhet innebära att endast en del av denna infrastruktur för rörlighet (som står i proportion till användningen av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet jämfört med den totala användningen av infrastrukturen för rörlighet i fråga) bör finansieras genom den särskilda avgiften.

([52]) Enligt förordning (EG) nr 1107/2006 får kostnaden för eget kapital tas med i kostnadsberäkningen. Kostnaden för eget kapital ska förstås som den förväntade fördelningen av ett företags vinst till dess investerare i eget kapital. Det är den avkastning som flygplatsen betalar till sina investerare för att få eget kapital (nettotillgångar) från dem.

### 6.4 **Tillhandahållande av assistans på flygplatsen** ([53])

*Föranmälan och lämplig assistans*

Flygplatsens ledningsenhet är skyldig att tillhandahålla assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet så att de kan ta sig från en angiven ankomstpunkt på en flygplats till ett flygplan och från flygplanet till en angiven avresepunkt från flygplatsen. Detta inbegriper ombordstigning och avstigning.

Enligt artikel 7.7 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska den assistans som tillhandahålls i möjligaste mån vara anpassad till den enskilda passagerarens särskilda behov och organiseras på ett sådant sätt att avbrott och förseningar undviks ([54]).

Om en passagerare i vederbörlig ordning har föranmält sina assistansbehov är flygplatsens ledningsenhet i enlighet med artikel 7.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 skyldig att tillhandahålla assistans på ett sådant sätt ”att personen kan ta [flygningen]”.

Samma regel gäller också för transiterande passagerare i enlighet med artikel 7.5 i förordning (EG) nr 1107/2006. Om en passagerare i vederbörlig ordning har föranmält sitt behov av assistans, måste flygplatsens ledningsenhet se till att passageraren kan ta sitt anslutningsflyg.

Om passageraren inte i vederbörlig ordning har föranmält sitt behov av assistans är flygplatsens ledningsenhet skyldig att göra alla ”rimliga ansträngningar” för att tillhandahålla den assistans som den berörda personen behöver för att kunna ta flygningen. Det är därför tillåtet att vid tillhandahållandet av assistans prioritera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som i vederbörlig ordning har föranmält sitt behov av assistans, under förutsättning att alla rimliga ansträngningar görs för att även hjälpa de passagerare som inte i vederbörlig ordning har föranmält sitt behov av assistans.

Bilaga 5-D till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5 ([55]) innehåller kvalitetsstandarder för de tjänster som flygplatsers ledningsenheter ska tillhandahålla avresande och ankommande personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

Enligt bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006 omfattar assistans på flygplatser att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att meddela sin ankomst till flygplatsen och sin begäran om assistans vid de angivna punkterna, att förflytta sig från den angivna punkten till incheckningsdisken, att checka in och registrera bagage samt att förflytta sig från incheckningsdisken till flygplanet (inklusive att genomgå emigrations-, tull- och säkerhetsförfaranden).

Användningen av termen ”lämplig assistans” i artikel 7.7 i förordning (EG) nr 1107/2006 innebär att assistansen även bör omfatta assistans med handbagage när så begärs vid incheckning, säkerhetskontroll, tull, immigration och ombordstigning.

*Villkor för assistans till avresande personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet*

Flygplatsernas ledningsenheter behöver tid inte bara för att förbereda sig för att assistera personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, utan också för att garantera att flygningarna genomförs i tid.

Följaktligen, och för att få assistans från flygplatsens ledningsenhet, krävs det enligt artikel 7.4 i förordning (EG) nr 1107/2006 att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet väljer mellan ett av följande alternativ:

a) Personen kommer till incheckningen vid den tidpunkt som lufttrafikföretaget, dess agent eller researrangören i förväg skriftligen (inbegripet på elektronisk väg) har bestämt, eller (om ingen tidpunkt har bestämts) senast en timme före den angivna avgångstiden, eller

([53]) Utöver de assistansuppgifter för flygplatsernas ledningsenheter som anges i förordning (EG) nr 1107/2006 skulle kommissionens förslag av den 29 november 2023 till Europaparlamentets och rådets förordning om passagerares rättigheter i samband med multimodala resor (COM(2023) 752 final) innebära att transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal måste samarbeta med terminaloperatörerna för att bistå personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som använder heltäckande multimodala avtal, särskilt när de byter från ett transportsätt till ett annat. Transportörer som erbjuder heltäckande multimodala avtal och terminaloperatörer måste säkerställa att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som använder heltäckande multimodala avtal endast behöver föranmäla sitt behov av assistans en gång. Transportörer och terminaloperatörer måste inrätta och driva gemensamma kontaktpunkter vid vissa multimodala knutpunkter som förtecknas i bilaga I till förslaget för att ta emot begäranden om assistans från personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och vidarebefordra dem till de enheter som ansvarar för att tillhandahålla assistans.

([54]) Se skäl 5 i förordning (EG) nr 1107/2006.

([55]) Se sidorna 2, 3 och 4 i bilaga 5-D till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.

b) personen anländer till en av flygplatsens angivna ankomst- eller avresepunkter ([56]) vid den tidpunkt som lufttrafikföretaget, dess agent eller researrangören i förväg skriftligen (inbegripet på elektronisk väg) har bestämt, eller (om ingen tidpunkt har bestämts) senast två timmar före den angivna avgångstiden.

*Tillhandahållande av rullstolar för att säkerställa en smidig transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på flygplatsen*

En flygplats ledningsenhet bör på begäran tillhandahålla rullstolar för att säkerställa en smidig transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på flygplatser från det att de anländer till en flygplats till dess att de går ombord på ett flygplan, och från det att de går av ett flygplan till dess att de lämnar en flygplats. En flygplats ledningsenhet bör ta hänsyn till de olika behov som personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet kan ha och det antal passagerare som kan behöva sådan assistans. Det är vedertaget att flygplatsens storlek kan ha betydelse för tillgången till olika typer av rullstolar. Valmöjligheterna kan vara mer begränsade på små regionala flygplatser, men större flygplatser förväntas ha ett större utbud av rullstolar för att tillgodose dessa passagerares behov ([57]). Även om urvalet av rullstolar är begränsat bör flygplatsernas ledningsenheter ändå se till att de rullstolar som finns tillgängliga är så bekväma och säkra som möjligt.

I de fall personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet kommer till flygplatsen med sina egna rullstolar är det god praxis att flygplatsens ledningsenhet tillåter dem (så långt det är möjligt och under förutsättning att detta är förenligt med gällande säkerhetsbestämmelser) att använda sin egen rullstol tills de går ombord på flygplanet, särskilt i de fall då de typer av rullstolar som finns tillgängliga på flygplatsen inte är lämpliga för den berörda passagerarens specifika funktionsnedsättning. Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör också (och, när så är praktiskt genomförbart, med beaktande av säkerhetsrelaterade hanteringsförfaranden) få sina egna rörelsehjälpmedel omedelbart efter avstigning och bör inte vara skyldiga att hämta dem i bagagehallen.

*Markhantering av rörelsehjälpmedel för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet*

I bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006 anges att flygplatsens ledningsenhet ansvarar för markhanteringen av rörelsehjälpmedel för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet. Detta omfattar även markhantering av elektriska rullstolar, förutsatt att detta meddelats 48 timmar i förväg och med förbehåll för tillämplig lagstiftning om farligt gods.

*Tillfällig ersättning av skadade eller förlorade rörelsehjälpmedel för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet*

I enlighet med bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006 måste flygplatsens ledningsenhet vara beredd att tillhandahålla tillfälliga ersättningar för skadade eller förlorade rörelsehjälpmedel, dock inte nödvändigtvis med identiska hjälpmedel. I enlighet med kravet i artikel 7.7 i förordning (EG) nr 1107/2006 och för att ge ”lämplig assistans” bör ersättningshjälpmedlet vara så likt som möjligt det skadade eller förlorade hjälpmedlet och uppfylla den enskilda passagerarens särskilda behov. I enlighet med artikel 8.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska ersättningshjälpmedlet tillhandahållas utan extra avgifter. Det är god praxis att låta den berörda passageraren behålla det tillfälliga ersättningshjälpmedlet till dess att det skadade hjälpmedlet har reparerats eller ersatts.

*Assistans vid incheckningsfaciliteter*

Incheckningsfaciliteterna bör utformas så att de är tillgängliga för passagerare som använder rullstol och för rörliga personer med olika funktionsnedsättningar. Det bör säkerställas att personalen kan kommunicera med döva och hörselskadade passagerare genom teckenspråk eller alternativa kommunikationsmedel.

([56]) Se punkt 6.1 om angivande av ankomst- eller avresepunkter.

([57]) Detta följer av skyldigheten enligt artikel 7.7 i förordning (EG) nr 1107/2006 att assistansen i möjligaste mån ska vara anpassad till den enskilda passagerarens särskilda behov.

Om en flygplats eller ett flygbolag använder incheckningsutrustning för självbetjäning ska tillgänglighetskraven i direktiv (EU) 2019/882 tillämpas från och med den 28 juni 2025. Artikel 32.2 i direktiv (EU) 2019/882 innehåller dock en övergångsbestämmelse: Medlemsstaterna får föreskriva att självbetjäningsterminaler som lagligen användes av tjänsteleverantörer för tillhandahållande av tjänster före den 28 juni 2025 får fortsätta att användas vid tillhandahållande av liknande tjänster fram till slutet av deras ekonomiskt bärkraftiga nyttjandeperiod, men inte längre än 20 år efter det att de togs i bruk. Det är god praxis att tillhandahålla separata incheckning- och avlämningsdiskar för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet för att minska kötiden för dem som inte kan stå upp under längre perioder.

*Assistans med immigrations-, tull- och säkerhetsförfaranden*

Det är god praxis att anpassa immigrations-, tull- och säkerhetsförfaranden till behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet för att underlätta deras klarering på ett säkert och värdigt sätt ([58]).

*Assistans vid ombordstigning*

Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga I till den förordningen ska flygplatsens ledningsenhet också hjälpa personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att gå ombord på flygplanet, förflytta sig från flygplansdörren till sin plats och förvara sitt bagage på flygplanet.

Information om ombordstigning bör ges med hjälp av olika sensoriska medel (t.ex. genom högtalarutrop och skriftligen på anslagstavlor).

I Internationella civila luftfartsorganisationens icke-bindande handbok, *Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities* ([59]) anges att personer med funktionsnedsättning som uppger att de behöver assistans eller mer tid för ombordstigning bör erbjudas möjlighet att separat gå ombord före (dvs. före alla andra passagerare), eftersom detta i allmänhet är värdigare och mindre stressande för personen och mer effektivt för flygbolaget. Sådan möjlighet förutsätter att den berörda passageraren är vid gaten i tid och att säkerhetsaspekter beaktas.

*Assistans vid ankomst*

Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga I till den förordningen ska flygplatsens ledningsenhet vid ankomsten ge assistans till personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet så att de kan hämta sitt bagage på flygplanet, förflytta sig från sina platser till flygplanets dörr, stiga av flygplanet, förflytta sig från flygplanet till bagagehallen och hämta sitt bagage, genomgå immigrations- och tullförfaranden samt förflytta sig från bagagehallen till en angiven träffpunkt.

Det är god praxis att lufttrafikföretagets kabinbesättning vid avstigningen ser till att de flygplatsassistenter som väntar vid flygplanets dörr presenteras för de passagerare som behöver assistans. Detta bidrar till att undvika förvirrande situationer eller att assistans inte tillhandahålls, t.ex. när assistanspersonalen inte omedelbart kan identifiera de passagerare som behöver assistans (vilket kan vara fallet för personer med dolda funktionsnedsättningar).

I enlighet med kravet på ”lämplig assistans” enligt artikel 7.7 i förordning (EG) nr 1107/2006 bör assistans för att ta sig från bagagehallen till en angiven punkt omfatta transport av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet från bagagehallen till en angiven punkt med deras bagage, om de så begär.

*Plats för erkända assistanshundar*

I artikel 7.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att om det krävs en erkänd assistanshund ska detta krav uppfyllas, under förutsättning att lufttrafikföretaget, dess agent eller researrangören underrättas om detta krav i enlighet med tillämpliga nationella bestämmelser om transport av assistanshundar ombord på luftfartyg (om sådana bestämmelser finns). I bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006 anges att flygplatsens ledningsenhet ansvarar för markhantering av erkända assistanshundar.

([58]) Se Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 300/2008 av den 11 mars 2008 om gemensamma skyddsregler för den civila luftfarten och om upphävande av förordning (EG) nr 2320/2002 (EUT L 97, 9.4.2008, s. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj?locale=sv).

([59]) Se punkt 7.3 i Internationella civila luftfartsorganisationens Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities (dokument 9984) (inte översatt till svenska), första utgåvan, 2013.

Det är lämpligt att tillhandahålla ett väl underhållet område för att rasta assistanshundar.

*”Tillgänglighetsdagar”: en god praxis för flygplatser och lufttrafikföretag för att hjälpa personer med funktionsnedsättning att bekanta sig med flygresor*

Flera flygplatser och lufttrafikföretag har redan infört god praxis att anordna ”tillgänglighetsdagar” för att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att bekanta sig med flygplatsen och miljön ombord före sin resa.

### 6.5 **Kvalitetsstandarder för flygplatser**

*Samråd med flygplatsanvändare och företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet*

Enligt artikel 9.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska flygplatser med en årstrafik på minst 150 000 kommersiella passagerarrörelser ha kvalitetsstandarder för den assistans som anges i bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006. Flygplatsernas ledningsenheter ska fastställa dessa kvalitetsstandarder och bestämma resurser för att uppfylla dem, i samarbete med lufttrafikföretagen genom användarkommittén (om det finns en sådan kommitté) och med de organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ([60]). Om en flygplats inte har någon användarkommitté bör flygplatsens ledningsenhet ombesörja en alternativ form av samråd som omfattar alla lufttrafikföretag som transporterar passagerare från eller till den berörda flygplatsen.

En flygplats ledningsenhet bör anordna regelbundna möten med företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet och samråda med dem om fastställande av kvalitetsstandarder, granskning av prestationer i förhållande till kvalitetsstandarder, granskning av system för prestationsövervakning, tilldelning av kontrakt till tjänsteleverantörer (med undantag för den kommersiellt konfidentiella delen av sådana kontrakt) och rådgivning om tillgängligheten till terminaler, utrustning och tjänster samt utbildningsprogram.

Det är god praxis att bjuda in företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet för att kontrollera efterlevnaden av kvalitetsstandarderna.

I dokument om kvalitetsstandarder bör det tydligt anges att samråd har ägt rum, tillsammans med en förteckning över vilka som rådfrågades (t.ex. flygplatsanvändare och företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet), när samrådet ägde rum och hur de synpunkter som framfördes under samrådet beaktades.

*Kvalitetsstandardernas innehåll*

I artikel 9.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 anges att full hänsyn ska tas till internationellt erkända strategier och uppförandekoder (särskilt ECAC:s uppförandekod för marktjänster för personer med nedsatt rörlighet) ([61]). ECAC:s uppförandekod innehåller specifika kvalitativa och kvantitativa standarder som rör den assistans som anges i bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006.

*Bindande kvalitetsstandarder*

Flygplatsernas ledningsenheter är bundna av de kvalitetsstandarder för assistans som anges i artikel 9.1 i förordning (EG) nr 1107/2006, i enlighet med artikel 14.1 i den förordningen, enligt vilken de nationella genomförandeorganen ska vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att dessa kvalitetsstandarder följs.

*Offentliggörande av kvalitetsstandarderna*

Enligt artikel 9.3 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska flygplatsernas ledningsenheter offentliggöra sina dokument om kvalitetsstandarder för assistans. Passagerarna bör snabbt och enkelt kunna hitta dessa kvalitetsstandarder på flygplatsens webbplats.

([60]) En flygplats ledningsenhet bör därför ta hänsyn till användarkommitténs yttrande om den utrustning som ska köpas in för att hjälpa personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet.

([61]) Se även bilaga 5-C till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.

*Övervakning av prestationer i förhållande till kvalitetsstandarder*

Det bör göras regelbundna granskningar för att kontrollera tjänsteleverantörens prestationer i förhållande till kvalitetsstandarderna. Tjänsteleverantörerna bör förväntas införa sina egna system för prestationsövervakning och tillhandahålla rimliga uppgifter enligt flygplatsgemenskapens krav ([62]).

Flygplatsernas ledningsenheter bör samla in uppgifter som mäter prestationer i förhållande till dokumentet om kvalitetsstandarder och årligen lämna in dessa uppgifter till de nationella genomförandeorganen. De uppgifter som lämnas till de nationella genomförandeorganen bör omfatta uppgifter om prestationer i förhållande till ECAC:s kvantitativa mätvärden ([63]), resultaten av eventuella passagerarundersökningar, sammanfattningar av möten med företrädare för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, incidenter där en passagerare har blivit utan flyg eller anslutande flyg och incidenter där assistans för ankommande passagerare inte fanns tillgänglig vid gaten inom 45 minuter efter ankomst.

Det är god praxis för flygplatsers ledningsenheter att anta verktyg (t.ex. programvarusystem som ger relevanta intressenter tillgång till realtidsvisning av nyckelprestationsindikatorer och prestationsdata som rör tillhandahållande av assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet). Detta bidrar till att säkerställa att information om assistans till passagerare vidarebefordras på ett korrekt sätt, att de särskilda avgifter som fastställs av flygplatsernas ledningsenheter för assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet är rimliga och kostnadsbaserade samt att efterlevnaden av kvalitetsstandarder övervakas på ett korrekt sätt. Sådana verktyg bör övervaka kvalitetsstandarder genom att mäta de tjänster som tillhandahålls varje enskild passagerare.

### 6.6 **Lufttrafikföretags skyldighet att ta särskild hänsyn till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet i händelse av förseningar och inställda flygningar**

Utöver kraven i förordning (EG) nr 1107/2006 om assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på flygplatser, krävs det i artikel 9.1 och 9.2 i förordning (EG) nr 261/2004 att lufttrafikföretag ska ägna särskild uppmärksamhet åt behoven hos personer med nedsatt rörlighet och deras ledsagare i händelse av nekad ombordstigning, inställd flygning eller förseningar oavsett längd. Alla passagerare har rätt att få service som måltider och förfriskningar (i skälig proportion till väntetiden), hotellrum om en övernattning är nödvändig samt möjlighet att ringa två telefonsamtal utan kostnad och använda e-post. Behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör dock prioriteras, i enlighet med artikel 11.2 i förordning (EG) nr 261/2004.

Passagerarna bör erbjudas sådan service utan kostnad och på ett tydligt och tillgängligt sätt (även genom elektroniska kommunikationsmedel). Lufttrafikföretag bör också ha processer för att aktivt erbjuda service till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på en relevant flygning och prioritera att ge dem service. Detta innebär att passagerarna inte bör lämnas att själva vidta åtgärder (t.ex. att hitta och betala för kost och logi). Lufttrafikföretag som utför flygningen måste i stället aktivt erbjuda service. Lufttrafikföretag som utför flygningen bör också, om möjligt, se till att den logi som erbjuds är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning och deras assistanshundar.

Med tanke på kraven vid nekad ombordstigning, kraftiga förseningar och inställda flyg är det god praxis att flygplatsens ledningsenhet och lufttrafikföretagen upprättar och upprätthåller beredskapsplaner för att minimera effekterna av större flygstörningar för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på flygplatser (t.ex. med en förteckning över tillgänglig logi i flygplatsens närhet, en förteckning över potentiella leverantörer av medicinsk utrustning och uppgifter om laddningsstationer för elektrisk medicinsk utrustning).

### 6.7 **Assistanspersonalens hälsa och säkerhet**

Hälsa och säkerhet för flygplatspersonal som ger assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet får inte äventyras. Exempelvis bör flygplatspersonal när de ger assistans om möjligt använda mekaniska hjälpmedel såsom rullstolar för markförflyttning, rullstolar för ombordstigning, ramper och hissar, och manuella lyft av personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör begränsas till undantagsfall.

([62]) Se artikel 9.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 jämförd med punkt 9.1 i ECAC:s uppförandekod för marktjänster.
([63]) Se punkt 7.5 i bilaga 5-C till ECAC dokument nr 30 del I avsnitt 5.

Om medlemsstaterna har nationella bestämmelser som styr arbetsgivarnas ansvar för att skydda sina anställdas hälsa och säkerhet, bör dessa regler följas när assistans tillhandahålls.

## 7. VÄGRAN ATT TA OMBORD EN PASSAGERARE MED FUNKTIONSNEDSÄTTNING ELLER EN PASSAGERARE MED NEDSATT RÖRLIGHET OCH VILLKOR FÖR OMBORDSTIGNING ATT SÅDANA PASSAGERARE RESER MED EN SÄKERHETSASSISTENT

Punkt 5.5 ovan om vägran att godkänna en platsreservation från eller ta ombord passagerare är också tillämplig på situationer där ett lufttrafikföretag vägrar att ta ombord en passagerare på grund av säkerhetskrav eller ställer som villkor för transporten av den berörda passageraren att denne ledsagas av en person som kan ge den assistans som krävs för att uppfylla de tillämpliga säkerhetskraven.

## 8. ASSISTANS SOM TILLHANDAHÅLLS AV LUFTTRAFIKFÖRETAGET

Ett lufttrafikföretag ska tillhandahålla den assistans som förtecknas i bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet, om dessa personer har föranmält sitt behov av assistans minst 48 timmar före flygningens angivna avgångstid, har föranmält att de reser med en assistanshund och har inställt sig vid en angiven ankomst- och avresepunkt och senare vid incheckningsdisken vid den tidpunkt som anges i artikel 7.4 i den förordningen. Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska ett lufttrafikföretag utan extra avgift tillhandahålla den assistans som anges i bilaga II till förordningen.

Det bör understrykas att kabinbesättningens främsta ansvar är säkerheten för alla passagerare ombord på ett flygplan. Kabinbesättningen säkerställer att säkerhetskraven ombord efterlevs och organiserar säkerhetsassistans i nödsituationer och under den dagliga driften. Varje åtgärd som kan äventyra utförandet av besättningens arbetsuppgifter eller dess medicinska lämplighet (inklusive hälso- och säkerhetsaspekter) kan påverka säkerheten för alla passagerare ombord. Kabinbesättningen är inte skyldig att ge personlig assistans till personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet (t.ex. hjälp med att äta eller dricka) som går utöver den service som ges till andra passagerare. Kabinbesättningen kan dock förväntas hjälpa till med att öppna matbehållare och beskriva måltiderna för blinda personer. Den behöver inte heller ge assistans i ett tvättrum eller vid användning av toaletter (i de fall där passageraren inte kan använda toaletten utan assistans). Kabinbesättningen kan dock förväntas hjälpa en passagerare att ta sig genom kabinen i en rullstol ombord (om sådan finns tillgänglig) eller på annat sätt. Kabinbesättningen är inte skyldig att tillhandahålla medicinsk service (inklusive medicinering av passagerare med funktionsnedsättning eller passagerare med nedsatt rörlighet). Om en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet inte kan utföra sådana uppgifter utan assistans men behöver utföra en eller flera av dessa uppgifter under flygningen, måste en assistent som kan ge den assistans som krävs ledsaga den personen.

När det gäller transport av bagage: Utöver lufttrafikföretagens skyldighet att kostnadsfritt transportera medicinsk utrustning och två rörelsehjälpmedel per person med funktionsnedsättning eller person med nedsatt rörlighet (vilket beskrivs närmare i punkterna 8.2 och 8.3 nedan), gäller reglerna om viktbegränsningar för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet på samma sätt som för alla andra passagerare (dvs. de måste betala samma avgift för bagage med övervikt som alla andra passagerare). Enligt bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 gäller reglerna om viktbegränsningar inte för transport av medicinsk utrustning och rörelsehjälpmedel så länge som begränsningen på två rörelsehjälpmedel per person med funktionsnedsättning eller person med nedsatt rörlighet respekteras och alla tillämpliga restriktioner som rör transport av farligt gods, flygsäkerhet eller flygplanets storlek och certifiering följs.

### 8.1 Transport av erkända assistanshundar i kabinen

Om inte annat följer av nationell lagstiftning och EU-lagstiftning om förflyttning av djur som avses i punkt 5.7 ([64]) ska erkända assistanshundar tillåtas resa i passagerarkabinen utan extra kostnad i enlighet med artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga II till den förordningen.

([64]) Se särskilt förordning (EU) nr 576/2013.

Erkända assistanshundar ska normalt sitta i utrymmet på golvet framför sin ägares säte. Om en assistanshund inte kan sitta på golvet framför sin ägares säte (t.ex. på grund av att hunden är för stor) ska lufttrafikföretaget erbjuda ett lämpligt alternativt arrangemang för hunden utan att ta ut extra avgifter, i enlighet med artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga II till den förordningen. Detta kan innebära att assistanshunden får en kostnadsfri plats bredvid personen med funktionsnedsättning.

### 8.2 **Transport av rörelsehjälpmedel**

Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga II till den förordningen ska ett lufttrafikföretag kostnadsfritt transportera upp till två rörelsehjälpmedel (inklusive elektriska rullstolar) per person med funktionsnedsättning eller person med nedsatt rörlighet.

Den berörda personen måste underrätta lufttrafikföretaget om transport av elektriska rullstolar minst 48 timmar före planerad avgångstid för flygningen. Transporten av sådana elektriska rullstolar omfattas av eventuella utrymmesbegränsningar ombord på flygplanet. Den omfattas också av tillämpningen av relevant lagstiftning om farligt gods.

I förordning (EG) nr 1107/2006 definieras inte ”rörelsehjälpmedel”. Det kan dock förstås som all utrustning som är avsedd att hjälpa personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet med deras rörlighet. Den kostnadsfria transporten av rörelsehjälpmedel är inte begränsad till de föremål som behövs under flygningen utan omfattar även rörelsehjälpmedel som behövs på bestämmelseorten. Elektriska rullstolar kan mycket ofta inte transporteras i flygplanskabinen, varför deras införande i bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 i den kategori av rörelsehjälpmedel som måste transporteras kostnadsfritt innebär att denna kategori omfattar föremål som inte behövs under flygningen utan snarare på bestämmelseorten.

För att kunna ge den assistans som krävs bör lufttrafikföretag, deras agenter och researrangörerna i förväg begära att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som reser med sina rörelsehjälpmedel lämnar all nödvändig information om transporten av dessa.

Iatas ”Guidance on the Transport of Mobility Aids” ([65]) är resultatet av ett Iata-initiativ för att sammanföra intressenter som är involverade i transport av rörelsehjälpmedel (inklusive företrädare för personer med funktionsnedsättning, lufttrafikföretag, leverantörer av marktjänster, flygplatser, tillsynsmyndigheter, den akademiska världen och tillverkare av rörelsehjälpmedel) för att samla in bästa praxis för säker transport av rörelsehjälpmedel. Vägledningen innehåller rekommendationer som hjälper lufttrafikföretag och flygplatsernas ledningsenheter att fullgöra sina skyldigheter i samband med transport av rörelsehjälpmedel och att minimera antalet fall där ett lufttrafikföretag vägrar att transportera rörelsehjälpmedel eller där rörelsehjälpmedel går förlorade eller skadas.

### 8.3 **Transport av medicinsk utrustning**

Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga II till den förordningen är lufttrafikföretag skyldiga att kostnadsfritt transportera medicinsk utrustning till personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet.

Med tanke på det breda spektrum av passagerare som förordning (EG) nr 1107/2006 syftar till att täcka, finns det ingen definition av medicinsk utrustning eller den kvantitet av sådana föremål som får transporteras (till skillnad från rörelsehjälpmedel, som enligt vad som anges ovan i punkt 8.2 är begränsat till två föremål). Varje begäran om att få transportera sådana föremål ska bedömas individuellt och med hänsyn till passagerarens behov.

Lagstiftningen om farligt gods kan påverka transporten av medicinsk utrustning: flytande läkemedel över en viss mängd eller sprutor får endast tillåtas i handbagage mot uppvisande av ett läkarintyg som visar att det är nödvändigt att använda utrustningen eller läkemedlet under resan, i enlighet med förordning (EG) nr 300/2008.

([65]) IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids (inte översatt till svenska), första upplagan, februari 2023, https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf.

Lufttrafikföretag får kostnadsfritt transportera medicinsk syrgas i kabinen för personer med funktionsnedsättning, förutsatt att utrustningen uppfyller alla lagstadgade krav som rör transport av farligt gods och som baseras på Icaos ”Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air” ([66]), och förutsatt att lufttrafikföretaget underrättas i förväg. Lufttrafikföretag kan också välja att tillhandahålla medicinsk syrgas direkt till passagerarna. Lufttrafikföretagen är dock inte skyldiga att göra detta och har rätt att ta ut en avgift för tillhandahållandet av medicinsk syrgas. Om lufttrafikföretagen beslutar att tillhandahålla medicinsk syrgas till sina passagerare är det god praxis att erbjuda det till ett rabatterat pris. Lufttrafikföretagen bör offentliggöra de avgifter som de tar ut för tillhandahållande av medicinsk syrgas. Lufttrafikföretag kan kräva att behovet av syrgas meddelas i förväg om en person med funktionsnedsättning vill använda lufttrafikföretagets egen syrgas under hela flygningen.

Det åligger lufttrafikföretagen att tillhandahålla all relevant information till passagerarna i enlighet med bestämmelserna i kommissionens förordning (EU) nr 965/2012 om lufttransport av farligt gods.

### 8.4 **Sittplatser som uppfyller de särskilda behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet** ([67])

Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga II till den förordningen ska lufttrafikföretag göra alla rimliga ansträngningar för att ordna sittplatser som uppfyller behoven hos personer med funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet på begäran och med förbehåll för säkerhetskrav och tillgänglighet ([68]).

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör därför ha tillgång till lämpliga sittplatser om sådana finns tillgängliga vid bokningstillfället. De får inte debiteras någon avgift för tillgång till en lämplig plats, i enlighet med artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga II till den förordningen. Lufttrafikföretagens policy för tilldelning av platser till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör vara öppen för insyn. Lufttrafikföretagen bör offentliggöra sina förfaranden för begäran om en ”lämplig plats” på sina webbplatser.

Lufttrafikföretag får begära information om en funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet för att kunna tilldela den mest lämpliga platsen för den berörda personen.

I Icaos handbok ([69]) anges att när en person identifierar sin funktionsnedsättning bör luftfartygsoperatören, innan passageraren tilldelas en plats, informera passageraren om de tillgängliga platser som är mest lättillgängliga och sedan komma överens med passageraren om en lämplig plats (t.ex. flyttbara armstöd, närliggande toalett, sittplatser bredvid varandra för personen med funktionsnedsättning och assistenten), med förbehåll för säkerhetsbestämmelserna. Om sätena inte har tilldelats i förväg är det enligt Icaos handbok god praxis att låta personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet gå ombord och välja det säte som bäst uppfyller deras behov, om det finns tillgängligt, med förbehåll för säkerhetsbestämmelserna.

När platserna har fördelats bör personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet inte flyttas från de platser som är lämpligast för dem, annat än av säkerhetsskäl. Vid byte av flygplan bör personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet få en ny lämplig sittplats tilldelad.

### 8.5 **Sittplatser för personer som ledsagar en person med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet**

Enligt bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 ska lufttrafikföretag göra alla rimliga ansträngningar för att ge en person som ledsagar en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet för att hjälpa den personen, en plats bredvid personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet. På grundval av kommissionens förordning (EU) nr 965/2012 antog Europeiska unionens byrå för luftfartssäkerhet (Easa) dessutom en standard för transport av särskilda kategorier av passagerare, där det bland annat fastställs att personer som ledsagar personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör sitta bredvid den person med funktionsnedsättning eller person med nedsatt rörlighet som de ledsagar ([70]).

([66]) Icaos dokument 9284, ”Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air” (inte översatt till svenska), tillämpar de grundläggande bestämmelser som anges i Icaos bilaga 18 ”Safe Transport of Dangerous Goods by Air”, som det också hänvisas till i kommissionens förordning (EU) nr 965/2012.

([67]) Se även punkt 5.8 ovan.

([68]) Se bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006. Till exempel bör ett säte med ett rörligt armstöd tilldelas en passagerare som inte lätt kan flytta sig över ett fast armstöd i gången, ett säte som ger extra benutrymme för en passagerare som inte kan böja benet eller ett säte nära en toalett eller utgång för en passagerare med nedsatt rörlighet.

([69]) Se punkt 3.21 i Internationella civila luftfartsorganisationens Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities (dokument 9984) (inte översatt till svenska), första utgåvan, 2013.

([70]) Se Europeiska unionens byrå för luftfartssäkerhet (Easa), standard AMC1 CAT.OP.MPA.155(c): https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Annex%20II%20to%20ED%20Decision%20%28CAT%29%20v13%20%28for%20approval%29.pdf.
I samband med förordning (EU) nr 965/2012 betyder AMC ”godtagbart sätt att uppfylla kraven”, och CAT betyder ”kommersiell flygtransport”.

Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga II till den förordningen gäller att om i) ett lufttrafikföretag kräver att en säkerhetsassistent ledsagar en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet i enlighet med artikel 4.2 i förordning (EG) nr 1107/2006, och ii) lufttrafikföretaget kan placera den ledsagande säkerhetsassistenten bredvid personen med funktionsnedsättning eller personen med nedsatt rörlighet, får lufttrafikföretaget inte ta ut någon extra avgift för att reservera platsen för den ledsagande säkerhetsassistenten.

### 8.6 **Förmedling av väsentlig information om en flygning**

Enligt artikel 10 i förordning (EG) nr 1107/2006 och bilaga II till den förordningen ska väsentlig information om flygningar tillhandahållas i tillgängliga format. Detta bör alltid omfatta säkerhetsinformation som rör flygplanet. Från och med den 28 juni 2025 måste informationsförmedlingen följa de regler som anges i direktiv (EU) 2019/882.

### 8.7 **Assistans för att ta sig till toaletten**

Enligt artikel 10 i och bilaga II till förordning (EG) nr 1107/2006 ska kabinbesättningen vid behov ge lämplig assistans till personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet när de tar sig från sitt säte till toaletten.

Sådan assistans får dock inte äventyra kabinbesättningens hälsa och säkerhet. Om lämplig utrustning saknas bör kabinbesättningen därför inte vara skyldig att hjälpa en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet att manuellt ta sig upp och ta sig från sitt säte till toaletten. I princip bör rullstolar ombord användas för detta ändamål om sådana finns tillgängliga (skjutbara bordsskivor eller personlyftar kan vara likvärdiga alternativ).

Personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet bör inte nekas ombordstigning bara för att de inte kan få hjälp med att ta sig till toaletten på grund av att det inte finns någon rullstol ombord eller någon alternativ anordning. Om möjligt bör de informeras i förväg om att en rullstol eller ett alternativt hjälpmedel inte finns tillgängligt ombord, så att de kan fatta ett välgrundat beslut om huruvida de vill resa under dessa förhållanden. Att personer med funktionsnedsättning eller personer med nedsatt rörlighet inte kan använda toaletten utgör inte i sig en säkerhetsrisk och kan därför inte vara ett giltigt skäl att vägra att transportera dem, särskilt inte på kortdistansflygningar.

Lufttrafikföretag bör om möjligt ta hänsyn till behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet när de fattar beslut om utformningen av nya och nyrenoverade flygplan ([71]). Detta kan omfatta tillhandahållande av en lämplig rullstol ombord och utformning av tillgängliga toaletter. ECAC dokument nr 30 del I innehåller särskilda rekommendationer om önskvärd minimiutrustning för luftfartyg med avseende på behoven hos personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ([72]).

## 9. **FÖRLUST AV ELLER SKADA PÅ RÖRELSEHJÄLPMEDEL**

Rörelsehjälpmedel är avgörande för att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ska kunna förbli självständiga i sitt dagliga liv. De är ofta specialtillverkade och kan vara mycket kostsamma att ersätta eller reparera.

Enligt artikel 12 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska den passagerare som äger utrustningen erhålla ersättning i enlighet med internationell lagstiftning, EU-lagstiftning och nationell lagstiftning om rörelsehjälpmedel eller andra hjälpmedel går förlorade eller skadas när de hanteras på flygplatsen eller transporteras ombord på flygplanet.

([71]) Se skäl 11 i förordning (EG) nr 1107/2006.
([72]) Se punkt 5.5 i ECAC dokument nr 30 del I.

Konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (allmänt känd som Montrealkonventionen) reglerar lufttrafikföretagens ansvar för förlorade eller skadade rörelsehjälpmedel ([73]). I konventionen anges att lufttrafikföretag är ansvariga för förlust av eller skada på personligt bagage (inklusive rörelsehjälpmedel).

I enlighet med bilaga I till förordning (EG) nr 1107/2006 ansvarar flygplatsernas ledningsenheter för markhanteringen av rörelsehjälpmedel. Detta påverkar inte lufttrafikföretagens ansvar enligt Montrealkonventionen när det gäller att betala skadestånd i händelse av förlust av eller skada på rörelsehjälpmedel. Förordning (EG) nr 1107/2006 hindrar dock inte lufttrafikföretag från att försöka återvinna kostnaden för eventuell ersättning som betalas ut om förlusten av eller skadan på rörelsehjälpmedlet beror på åtgärder som vidtagits av flygplatsens ledningsenhet eller någon annan tredje part.

Artikel 22.2 i Montrealkonventionen begränsar ersättningen för förlorat eller skadat personligt bagage (inklusive rörelsehjälpmedel) ([74]). Sådan ersättning täcker ofta inte de verkliga kostnaderna för ersättning eller reparation av ett rörelsehjälpmedel. Enligt artikel 22.2 får passagerare också göra en särskild intresseförklaring om leverans på bestämmelseorten när bagaget överlämnas till lufttrafikföretaget och vid behov betala en extra avgift. Passageraren anger bagagets värde i denna deklaration, och i händelse av förlust eller skada är lufttrafikföretaget skyldigt att betala ett belopp som inte överstiger det deklarerade värdet på bagaget, såvida det inte kan bevisa att detta belopp är högre än passagerarens faktiska intresse av att få bagaget levererat till bestämmelseorten.

Det är god praxis att lufttrafikföretag och deras agenter proaktivt erbjuder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet möjligheten att göra en särskild intresseförklaring i enlighet med artikel 22.2 i Montrealkonventionen redan vid bokningstillfället, men senast när utrustningen överlämnas till lufttrafikföretaget. Det är god praxis att tillåta att denna förklaring görs kostnadsfritt ([75]).

Det är lämpligt att personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som reser med sina rörelsehjälpmedel överväger om de ska utvidga sitt försäkringsskydd till att omfatta förlust av eller skada på rörelsehjälpmedlet.

## 10. **KLAGOMÅL**

Enligt artikel 15.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet som anser att deras rättigheter enligt förordning (EG) nr 1107/2006 har åsidosatts ha möjlighet att först meddela detta till flygplatsens ledningsenhet eller, i förekommande fall, till det berörda lufttrafikföretaget.

Enligt artikel 15.2 i förordning (EG) nr 1107/2006 får en person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet endast lämna in ett klagomål till ett nationellt genomförandeorgan om i) de redan har lämnat in ett klagomål till lufttrafikföretaget eller flygplatsens ledningsenhet, och ii) den senare inte har svarat klaganden inom rimlig tid, eller om klaganden inte anser att svaret är tillfredsställande.

En person med funktionsnedsättning eller en person med nedsatt rörlighet kan lämna in ett klagomål till någon av de nationella genomförandeorgan som ansvarar för tillämpningen av förordning (EG) nr 1107/2006 i någon av medlemsstaterna eller till någon annan myndighet som är behörig att behandla klagomål som rör den förordningen ([76]).

([73]) EU är en avtalsslutande part i konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter. Se rådets beslut 2001/539/EG av den 5 april 2001 om Europeiska gemenskapernas ingående av konventionen om vissa enhetliga regler för internationella lufttransporter (Montrealkonventionen), EGT L 194, 18.7.2001, s. 38, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj?locale=sv).

([74]) Montrealkonventionen begränsar rätten till ersättning och transportörens ansvar till 1 288 särskilda dragningsrätter (cirka 1 581 euro den 5 juli 2024) om bagaget förstörs, går förlorat, skadas eller försenas.

([75]) År 2013 antog kommissionen ett förslag till förordning (COM(2013) 130 final) om ändring av förordning (EG) nr 261/2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar och av förordning (EG) nr 2027/97 om lufttrafikföretags skadeståndsansvar avseende lufttransport av passagerare och deras bagage. Om förslaget antas kommer lufttrafikföretag och deras agenter att vara skyldiga att erbjuda personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet möjlighet att kostnadsfritt göra en särskild intresseförklaring (se artikel 2.4 i förslaget). Medlagstiftarna har ännu inte antagit förslaget till förordning.

([76]) Om klagomålet rör en gränsöverskridande situation kan klaganden vända sig till nätverket av europeiska konsumentcentrum, som kan ge praktisk hjälp med att lösa klagomålet: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_sv#contact-ecc-net.

Det är dock inte alla nationella genomförandeorgan i alla medlemsstater som har behörighet att hantera sådana klagomål. Enligt artikel 14.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 är de nationella genomförandeorganen endast ansvariga för förordningens genomförande när det gäller flygningar som avgår från eller ankommer till flygplatser som är belägna inom deras medlemsstaters territorium.

Det är god praxis att följa den incidentbaserade metoden, liknande fördelningen av klagomål mellan nationella genomförandeorgan enligt förordning (EG) nr 261/2004 ([77]).

För klagomål som rör den assistans som ska tillhandahållas av en flygplats ledningsenhet: Det behöriga nationella genomförandeorganet bör vara organet i den medlemsstat där den berörda flygplatsen är belägen ([78]).

För klagomål som rör den assistans som ska tillhandahållas av ett lufttrafikföretag: Om avreseorten är belägen inom en medlemsstat ska det behöriga nationella genomförandeorganet vara det nationella genomförandeorganet i den medlemsstaten, men om avreseorten är belägen utanför medlemsstaterna och flygningen utförs av ett lufttrafikföretag med EU-tillstånd ska det behöriga nationella genomförandeorganet vara det nationella genomförandeorganet i den första ankomstmedlemsstaten.

Territorialitetsprincipen innebär att om en incident inträffar under en flygning kan det nationella genomförandeorganet i den medlemsstat som utfärdat lufttrafikföretagets operativa licens bli ombett av det nationella genomförandeorgan som handlägger klagomålet att bistå med att lösa klagomålet.

Enligt artikel 15.3 i förordning (EG) nr 1107/2006 ska ett nationellt genomförandeorgan som tar emot klagomålet men som inte har behörighet att behandla det vidarebefordra det till det nationella genomförandeorgan som har sådan behörighet.

För att säkerställa en effektiv tillämpning av förordning (EG) nr 1107/2006 måste de nationella genomförandeorganen samarbeta och ömsesidigt bistå varandra, så att det behöriga nationella genomförandeorgan som ansvarar för att hantera ett klagomål mot ett visst lufttrafikföretag kan få den information som behövs för att lösa klagomålet (samtidigt som EU-lagstiftningen och nationell lagstiftning om uppgiftsskydd respekteras fullt ut).

Alla relevanta enheter (lufttrafikföretag och deras agenter, researrangörer, flygplatsers ledningsenheter och nationella genomförandeorgan) bör vidta alla nödvändiga åtgärder för att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet att lämna in sina klagomål via tillgängliga medel.

## 11. **DE NATIONELLA GENOMFÖRANDEORGANENS ROLL: ÖVERVAKNING OCH EFTERLEVNADSKONTROLL**

De nationella genomförandeorganen bör vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att rättigheterna för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet respekteras. Enligt artikel 14.1 i förordning (EG) nr 1107/2006 ansvarar det eller de nationella genomförandeorganen i en medlemsstat för genomförandet av förordningen på flygningar som avgår från eller ankommer till flygplatser som är belägna inom deras territorium.

([77]) Se i detta avseende avtalet mellan nationella genomförandeorgan i enlighet med förordning (EG) nr 261/2004 på https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en?msclkid=d61cc23ecf8411ec8e7f093788aace20.

([78]) Se skäl 17 i förordning (EG) nr 1107/2006.

Det är god praxis för alla nationella genomförandeorgan att proaktivt övervaka tillämpningen av förordning (EG) nr 1107/2006 och att ställa flygplatsernas ledningsenheter och lufttrafikföretagen till svars. Övervakningsverksamheten kan omfatta regelbundna inspektioner på flygplatser och hos lufttrafikföretag, granskning av flygplatsernas och lufttrafikföretagens webbplatser med avseende på tillgänglighet och relevant innehåll för personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet ([79]). Det nationella genomförandeorganet i den medlemsstat som har beviljat EU-lufttrafikföretagets operativa licens bör övervaka dess affärsmetoder med avseende på förordning (EG) nr 1107/2006, dess förfarandehandböcker och de verktyg och förfaranden som lufttrafikföretaget har infört för att säkerställa full efterlevnad av förordningen. Myndigheten bör särskilt övervaka lufttrafikföretagens säkerhetsregler för att säkerställa att de endast grundas på säkerhetsöverväganden och bör se till att lufttrafikföretagen inte minskar antalet passagerare med funktionsnedsättning och passagerare med nedsatt rörlighet av andra (t.ex. kommersiella) skäl. Nationella genomförandeorgan som på sitt territorium har upptäckt felaktig tillämpning av förordning (EG) nr 1107/2006 i samband med ett lufttrafikföretags affärsmetoder, verktyg och förfaranden måste underrätta det nationella genomförandeorganet i den medlemsstat som beviljar EU-lufttrafikföretagets operativa licens, så att de nationella genomförandeorganen (om möjligt) kan samordna åtgärder i syfte att stoppa olagliga metoder.

Det är god praxis att nationella genomförandeorgan regelbundet samråder med organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet samt organisationer som företräder branschen (flygplatsers ledningsenheter, lufttrafikföretag och researrangörer) eller inrättar rådgivande nämnder som består av företrädare för dessa intressenter. När sådana rådgivande nämnder för personer med funktionsnedsättning inrättas kan de nationella genomförandeorganen överväga att bjuda in (utöver de organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet) icke-anslutna experter som arbetar med att underlätta lufttransporter för personer med funktionsnedsättning samt icke-anslutna personer med funktionsnedsättning och personer med nedsatt rörlighet som ofta flyger och som kan ge praktiska råd till de nationella genomförandeorganen.

([79]) Den 29 november 2023 antog kommissionen ett lagstiftningsförslag till Europaparlamentets och rådets förordning om ändring av förordningarna (EG) nr 261/2004, (EG) nr 1107/2006, (EU) nr 1177/2010, (EU) nr 181/2011 och (EU) 2021/782 vad gäller efterlevnaden av passagerares rättigheter i unionen (COM(2023) 753 final). Detta skulle tvinga lufttrafikföretagen att fastställa kvalitetsstandarder för tjänster i samband med fullgörandet av sina skyldigheter enligt denna förordning och att vartannat år offentliggöra en rapport om genomförandet av sina kvalitetsstandarder. Sådana rapporter skulle avsevärt hjälpa de nationella genomförandeorganen att utföra sina genomförande- och övervakningsuppgifter.