



# Barrierefreies Reisen mit dem Flugzeug

Um barrierefreies Reisen für alle Menschen zu ermöglichen, bieten Flughäfen und Fluggesellschaften eine Reihe von kostenlosen Servicediensten an. Wichtig ist, dass die Passagiere mit eingeschränkter Mobilität („PRM“ – Passengers with reduced Mobility) Ihren Bedarf für Unterstützung am Flughafen oder an Bord rechtzeitig (bis spätestens 48 Stunden vor Abflug) anmelden. Informieren Sie sich frühzeitig, denn angebotene Servicedienste sind unter Umständen auch abhängig vom eingesetzten Flugzeug und der Strecke, die geflogen wird.

## Ein Anspruch auf Assistenzdienste besteht bei:

- Körperlichen, insbesondere Gehbehinderungen
- Rollstuhlnutzung
- Orientierungsschwierigkeiten
- Kognitiver Beeinträchtigung
- Psychischer Beeinträchtigung
- Sehschwäche und Blindheit
- Schwerhörigkeit und Gehörlosigkeit



## Inhalt

Seite 2: Flugbuchung und Bedarfsanmeldung

Seite 3: Der Tag der Reise: Am Flughafen

Seite 4: Der Tag der Reise: Im Flugzeug

Seite 5: Der Tag der Reise: Beim Aus- und Umsteigen

Seite 6: Beschwerdemeldung

Seite 7: Weiterführende Informationen



Seite 8: Impressum/Herausgeber



## Punkt 1: Flugbuchung und Bedarfsanmeldung

### Gut zu wissen

Sie benötigen für die Anmeldung eines besonderen Bedarfs Ihre Buchungsnummer. Also erst Buchen, dann Bedarf anmelden! Häufig können Angaben zum Betreuungsbedarf bereits bei der Buchung gemacht werden. Dies sollte nach Möglichkeit auch wahrgenommen werden. Bitte melden Sie Ihren Bedarf spätestens 48 Stunden vor dem Flug bei Ihrer Fluggesellschaft, Ihrem Reisebüro oder Ihrem Reiseveranstalter.




-  Lassen Sie sich die Bedarfsanmeldung schriftlich bestätigen.
-  Informieren Sie sich, ob ein Attest Ihrer Flugreisefähigkeit vorliegen muss.



Je detaillierter Sie den Bedarf beschreiben, desto besser ist das Personal an den Flughäfen und im Flugzeug auf Sie eingestellt. **Stellen Sie sich dafür folgende Fragen:**

- Kann ich die teilweise längeren Wege Flughafen (am Airport Weeze max. 300 m) alleine zurücklegen oder brauche ich hierbei Unterstützung?
- Benötige ich Unterstützung beim Ein- und Aussteigen?
- Benötige ich Unterstützung, um über Treppen ins Flugzeug zu gelangen?
- Benötige ich Mehrgepäck für medizinischen Bedarf?
- Habe ich außergewöhnliches Handgepäck?
- Wie viele Hilfsmittel muss ich mitnehmen?
- Bin ich in Begleitung meines Assistenzhundes/Begleithundes? Benötige ich einen Bordrollstuhl?

### Welchen Service gibt es rund um das Thema Flugbuchung?



-  Erkundigen Sie sich vorab: Für schwerbehinderte Personen bieten viele Fluggesellschaften unentgeltliche Sitzplatzreservierungen an.
-  Bei Bedarf kann ein freier Sitzplatz neben dem eigenen kostenpflichtig dazu gebucht werden. Dies muss vorab und rechtzeitig angemeldet werden.
-  Zu dem Thema barrierefreies Reisen gibt es spezialisierte Reiseveranstalter sowie Informationen auf den Webseiten und bei den Hotlines der Fluggesellschaften und Flughäfen.



## Punkt 2: Der Tag der Reise: Am Flughafen

### Gut zu wissen

**Bringen Sie alle Unterlagen zum Check-in mit.** Am Flughafen gibt es häufig eigens für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität eingerichtete Treffpunkte, Pick-Up-Punkte oder Check-in-Schalter. Informieren Sie sich vorab bei den entsprechenden Flughäfen und Fluggesellschaften, wo sich diese Treffpunkte genau befinden. Informieren Sie sich vorab, wo die Behindertenparkplätze sind.

-  **Bedenken Sie mögliche längere Wartezeiten und seien Sie frühzeitig vor Ihrem Abflug am Flughafen.**
-  **Pflegerische Leistungen, wie zum Beispiel die Einnahme von Medikamenten, Waschen, Ankleiden werden nicht übernommen.**

Bitte bedenken Sie bei der Sicherheitskontrolle, welche Hilfsmittel im oder am Körper oder im Handgepäck Probleme bereiten könnten (z. B. Herzschrittmacher, Cochlear-Implantat, Prothese, Braillezeile). Machen Sie die Luftsicherheitsassistenten bei Bedarf hierauf aufmerksam.

Für bestimmte Medikamente brauchen Sie je nach Zielland ein Attest oder eine Bescheinigung der Bundesanstalt für Betäubungsmittel (z. B. Psychopharmaka, Schmerzmittel). Informieren Sie sich bitte im Vorfeld bei diesem Amt.

Manche Fragen, die Ihnen bereits gestellt wurden, werden möglicherweise wiederholt (z. B. bei Rollstuhlnutzern: „Können Sie gehen?“). Sofern dies möglich ist, müssen Rollstuhlfahrer während der Sicherheitskontrolle den Rollstuhl verlassen. Wenn dies nicht möglich ist, wird mit Tüchern über den Rollstuhl gewischt, um den Rollstuhl auf Sprengstoffspuren zu untersuchen. Wenn der Rollstuhl vorab als Gepäck aufgegeben wurde, werden Sie durch den Betreuungsdienst des Flughafens begleitet. Bitte beachten Sie, dass das Betreuungspersonal am Flughafen Sie beim Essen und Trinken nicht unterstützen darf.



### Welchen Service gibt es am Flughafen?

- Je nachdem, wie mobil Sie sind, können Sie an Pick-up-Punkten abgeholt und – sofern nötig – durch die Sicherheitskontrolle bis zum Flugzeug begleitet werden.
- Rollstuhlfahrer bekommen Hilfe beim Einsteigen ins Flugzeug und beim Umsetzen auf den Flugzeugsitz.
- Sie erhalten Unterstützung bei der Handhabung Ihres Gepäcks.







## Punkt 3: Der Tag der Reise: Im Flugzeug

### Gut zu wissen

Sie dürfen im Regelfall zuerst ins Flugzeug einsteigen und als Letzter ganz in Ruhe wieder aussteigen.

Es gibt auch Sitzplätze mit mehr Beinfreiheit, die per Aufpreis buchbar sind.

-  Wenn Sie einen elektrischen Rollstuhl mitnehmen möchten, informieren Sie sich vorab bei der Fluggesellschaft, ob dieser auf dem Flug mitgenommen werden kann und darf.
-  Eine Platzierung an den Notausgängen ist aus Sicherheitsgründen für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität nicht möglich.
-  Die Flugbegleiter dürfen Sie nicht beim Essen oder Trinken unterstützen, helfen aber gerne beim Öffnen von Verpackungen.
-  Pflegerische Leistungen, wie zum Beispiel Einnahme von Medikamenten, Waschen, Ankleiden werden nicht übernommen.




### Welchen Service gibt es im Flugzeug?

- Neben medizinischen Geräten werden bis zu zwei Mobilitätshilfen befördert, einschließlich elektrischer Rollstühle.
- Wesentliche Informationen über den Flug werden Ihnen in für Sie zugänglicher Form mitgeteilt.
- Die Fluggesellschaft wird versuchen, Ihren Wunsch bei der Sitzplatzvergabe zu erfüllen, wenn dieser Platz frei ist und die Sicherheitsanforderungen erfüllt werden. Sollten Sie mit einer Begleitperson reisen, so werden Sie bestmöglich nebeneinander platziert.
- Die Flugbegleiter helfen Ihnen gern beim Weg zur Bordtoilette.
- Anerkannte Assistenzhunde/Begleithunde können mit in die Passagierkabine genommen werden, wenn sie rechtzeitig angemeldet wurden.



## Punkt 4: Der Tag der Reise: Beim Aus- und Umsteigen

### Gut zu wissen

-  Wenn Sie einen Umsteigeflug mit Zwischenstopp buchen, dann planen Sie bitte genug Zeit ein, um von einem Flugzeug zum nächsten zu gelangen. Die Wege an den Flughäfen können länger sein und auch der PRM-Dienst kann unter Umständen eine Weile dauern.

Bitte informieren Sie sich, ob die entsprechenden Servicedienste auch außerhalb europäischer Flughäfen angeboten werden.

Falls Sie Orientierungsprobleme haben, scheuen Sie sich nicht, so früh wie möglich das Flughafenpersonal zu fragen.



### Welchen Service gibt es am Zielflughafen?

- Sie verlassen das Flugzeug in Ruhe als letzter Passagier und werden geführt oder es findet ein Transfer im Flughafenrollstuhl statt.
- Das Flughafenpersonal bringt Sie zur Gepäckausgabe. Es hilft beim Verladen des Gepäcks und bringt Sie in die Ankunftshalle oder auf Wunsch auch zum Taxi oder Bus.
- Bitte beachten Sie, dass beim Umsteigen an einem Zwischenflughafen der eigene Rollstuhl unter Umständen nicht ausgegeben werden kann. Für diesen Fall steht immer ein Flughafenrollstuhl zur Verfügung.



## Punkt 5: Beschwerdemeldung

### Verspätung oder Flugausfall

Wenn der Flug ausfällt oder verspätet ist, wenden Sie sich zunächst an die Fluggesellschaft. Dabei ist erforderlich, dass Sie Angaben zu den Daten der reklamierten Reise machen und den Grund Ihrer Beschwerde kurz erläutern. Die Fluggesellschaft prüft dann Ihren Anspruch und gibt Ihnen eine Antwort. Hierzu hat eine Fluggesellschaft bis zu zwei Monate Zeit.

### Schlichtungsantrag

Wenn eine Antwort ausbleibt oder aus Ihrer Sicht nicht zufriedenstellend ausfällt, dann können Sie sich mit einem Schlichtungsantrag an die privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) wenden [[www.soep-online.de](http://www.soep-online.de)].

Sofern sich die Fluggesellschaft nicht an der söp beteiligt, ist die behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz zuständig [[www.bundesjustizamt.de](http://www.bundesjustizamt.de)].

### Wenn die Rechte der Passagiere nicht eingehalten werden

Bei den Servicediensten für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität gehen Sie ebenfalls den oben beschriebenen Weg: Wenn Sie meinen, dass Ihre Rechte missachtet wurden, wenden Sie sich zuerst an Flughafen oder Fluggesellschaft.

Sofern betroffene Fluggäste mit der Rückmeldung der Unternehmen nicht zufrieden sind, haben Sie die Möglichkeit einer Beschwerde bei einer der benannten Beschwerde- und Durchsetzungsstellen. Für Deutschland ist dies das Luftfahrt-Bundesamt (LBA). Bei nachgewiesenen Verstößen kann das LBA Strafen gegen das betroffene Unternehmen verhängen. Passagiere mit eingeschränkter Mobilität haben auch die Möglichkeit, eine der benannten Schlichtungsstellen im Luftverkehr anzurufen, z. B. im Zusammenhang mit Forderungen aufgrund der Beschädigung oder des Verlusts von Mobilitätshilfen. Weitere Informationen sowie die entsprechenden Anzeigenformulare finden Sie auf der Webseite des LBA [[www.lba.de](http://www.lba.de)].



## Punkt 6: Weiterführende Informationen

Bei **Flügen von Flughäfen in der Europäischen Union (EU)** oder bei Flügen mit EU-Fluggesellschaften zu einem EU-Flughafen gelten die allgemeinen Passagierrechte:

- Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen [\[Link zur Verordnung\]](#)

Die **speziellen Mobilitätsdienste für PRM**, die von einem Flughafen in der Europäischen Union (EU) abfliegen, hier ankommen oder mit einer EU-Fluggesellschaft fliegen, sind in verschiedenen Regelwerken definiert:

- Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität [\[Link zur Verordnung\]](#)
- Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen SWD (2012) 171 final vom 11. Juni 2012 – Auslegungsleitlinien zur Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 [\[Link zu den Auslegungsleitlinien\]](#)

Bei der **Organisation der Services am Flughafen und im Flugzeug** berücksichtigen die Unternehmen zudem das Dokument 30 Teil 1 Abschnitt 5 der Europäischen Zivilluftfahrtkonferenz:

- ECAC Policy Statement in the field of Civil Aviation Facilitation [\[Link zum Statement\]](#)

Fliegen **Passagiere mit eingeschränkter Mobilität in die Vereinigten Staaten von Amerika**, so erwarten Sie die vom dortigen Transportministerium (DoT, Department of Transportation) am 13. Mai 2008 definierten Regelungen:

- 14 CFR Part 382 – Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel [\[Link zu den Regelungen\]](#)



## Impressum/Herausgeber



### **Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e.V. (BDL)**

Haus der Luftfahrt, Friedrichstraße 79, 10117 Berlin

[www.bdl.aero](http://www.bdl.aero)



### **Deutscher Behindertenrat (DBR)**

c/o Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e.V. (ISL), Leipziger Straße 61, 10117 Berlin

[www.deutscher-behindertenrat.de](http://www.deutscher-behindertenrat.de)



### **Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen (BAGSO) e.V.**

Thomas-Mann-Str. 2 - 4, 53111 Bonn

[www.bagso.de](http://www.bagso.de)



### **Tourismus für Alle Deutschland e.V. (NatKo)**

Fleher Straße 317a, 40223 Düsseldorf

[www.natko.de](http://www.natko.de)