



EUROPÄISCHE KOMMISSION

Brüssel, den 11.6.2012
SWD(2012) 171 final

ARBEITSUNTERLAGE DER KOMMISSIONSDIENSTSTELLEN

Auslegungsleitlinien zur Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität

**Auslegungsleitlinien zur Anwendung der Verordnung (EG)
Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli
2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden
mit eingeschränkter Mobilität¹**

Einleitung

Mit den vorliegenden Leitlinien soll die Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 (nachstehend „die Verordnung“) besser und einfacher gestaltet werden. Sie wurden in Form von Antworten auf die im Zusammenhang mit der Verordnung am häufigsten gestellten Fragen verfasst. Die Fragen stammen von nationalen Durchsetzungsstellen (National Enforcement Bodies, NEB), Beschwerden von Reisenden, aus Anfragen des Europäischen Parlaments sowie aus Gesprächen, die mit Organisationen, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, mit Seniorenverbänden sowie Zusammenschlüssen von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen geführt wurden. Dabei wird weder ein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben, noch werden alle Fälle im Detail behandelt. Vielmehr soll ein Rahmen von Grundsätzen geschaffen werden, der den NEB als Orientierungshilfe dienen und Dienstleister bei der Anwendung der Verordnung unterstützen kann.

In ihrem Bericht an das Europäische Parlament und den Rat über die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006² hatte sich die Kommission verpflichtet, die Leitlinien bis zu den Paralympischen Spielen 2012 vorzulegen. Die NEB und die interessierten Kreise sind von den Dienststellen der Kommission zweimal auf europäischer Ebene konsultiert worden, zunächst im Dezember 2011 in schriftlicher Form und anschließend im Januar 2012 innerhalb des Beratungsgremiums für Fluggastrechte, das am 16. Februar 2012 in Brüssel tagte.

Die vorliegenden Leitlinien greifen einer möglichen künftigen Auslegung der Verordnung durch den Europäischen Gerichtshof in keiner Weise vor und entsprechen auch keiner Auslegung durch die NEB, die Mitgliedstaaten oder die Kommission.

Der nachstehend verwendete Ausdruck „Hilfeleistende“ bezeichnet in diesem Zusammenhang Luftfahrtunternehmen, Flughäfen, Reiseunternehmen, Dienstleistungsanbieter für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität oder, gemäß den ihnen aus der Verordnung erwachsenden Verpflichtungen, deren Erfüllungsgehilfen.

Leitlinien

Der Gesetzgeber wollte mit der Verordnung behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Zugang zu Flugreisen zu den gleichen Bedingungen ermöglichen wie Personen ohne Mobilitätseinschränkung. Dies wird erreicht, indem besondere Rechte auf Hilfeleistung gewährt und den Dienstleistern entsprechende

¹ ABl. L 204 vom 26.7.2006, S. 1.

² KOM(2011) 166 vom 11. April 2011.

Pflichten auferlegt werden, damit behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die bei Buchung, Kauf und Nutzung von Luftverkehrsdiensten ihre Rechte wahrnehmen, keiner Diskriminierung ausgesetzt sind. Dabei muss natürlich der vorrangige Grundsatz der Flugsicherheit für alle Passagiere und Besatzungsmitglieder beachtet werden.

Beförderungs- und erbetene Hilfeleistungen sollten stets nur im Ausnahmefall vorenthalten werden können. Hilfeleistende sollten daher, bevor sie solche Leistungen vorenthalten, stets Alternativen in Betracht ziehen, um die erbetene Dienstleistung zu erbringen. Allerdings sollte jede Dienstleistung den konkreten Umständen des Ersuchens angemessen sein. Jede Vorenthaltung einer Hilfe- oder Beförderungsleistung sollte sich klar auf einen der in der Verordnung genannten Gründe stützen. Damit allerdings die Dienstleister Vorkehrungen für die beantragte Hilfeleistung treffen können, müssen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre besonderen Bedürfnisse unbedingt mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit gemeldet haben. Ohne eine solche Meldung haben sich die Hilfeleistenden im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften zu bemühen, die nachgesuchte Hilfe zu erbringen.

Artikel 2 Buchstabe a – Begriffsbestimmungen

F1: Was beinhaltet der Ausdruck „behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität“ und wie weit ist er auszulegen?

In Artikel 2 Buchstabe a der Verordnung³ wird der Begriff „behinderter Mensch oder Person mit eingeschränkter Mobilität“ definiert. Gemäß den Erwägungsgründen in der Verordnung wollte der Gesetzgeber erreichen, dass Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität die gleichen Beförderungsmöglichkeiten haben wie andere Passagiere⁴. Ist die Mobilität wegen einer körperlichen Behinderung eingeschränkt, so kann es sich um eine dauerhafte oder eine zeitweilige Behinderung handeln. Bei der Erfüllung der Anforderungen sollten praktische Erwägungen und die Sicherheit aller Fluggäste eine Rolle spielen.

Jeder Antrag auf Hilfeleistung ist einer Prüfung zu unterziehen, um sicherzustellen, dass die Unterstützung in angemessenem Verhältnis zur Mobilitätseinschränkung steht. Allerdings wird davon ausgegangen, dass Hilfeleistungen ohne unzulässige Beschränkungen erbracht werden. Hierbei ist auch zu bedenken, dass manche Fluggäste gegebenenfalls nur Hilfe am Flughafen, nicht aber während des Fluges benötigen⁵.

³ Wird in diesen Leitlinien auf Bestimmungen Bezug genommen, so ist dies, soweit nicht anders vermerkt, als Bezugnahme auf die entsprechende Bestimmung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zu verstehen.

⁴ Siehe insbesondere Erwägungsgründe 1, 2 und 4 der Verordnung.

⁵ Die Größe des Flughafens oder seine spezifischen Merkmale können auch eine Rolle spielen.

Dies bedeutet, dass Sicherheitsbestimmungen an Bord nur für Passagiere geltend gemacht werden können, die während des Fluges tatsächlich auf Hilfe angewiesen sind. Personen mit eingeschränkter Mobilität, die nur am Flughafen Hilfe benötigen, können mit Hinweis auf Sicherheitsvorschriften, die einige Luftfahrtunternehmen anwenden, um die Zahl solcher Flugreisenden zu begrenzen, an Bord nicht als behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität geltend gemacht werden.

a) Alter

Altersbedingten Beeinträchtigungen, die im Vergleich zum Durchschnittspassagier die Mobilität stärker einschränken, muss unter Umständen durch angemessene Hilfeleistungen Rechnung getragen werden. Betagte Flugreisende können sich im Flughafen oder an Bord unter Umständen nur langsam und unter Schwierigkeiten bewegen und sind nur beschränkt in der Lage, die Sicherheitsausrüstung an Bord zu benutzen oder im Fall einer Evakuierung das Luftfahrzeug zu verlassen.

Situationen mit Kleinkindern (insbesondere Säuglingen), deren Autonomie während einer Flugreise aufgrund ihres Alters eingeschränkt ist (etwa wenn zum Umsteigen oder auf großen Flughäfen lange Wege zurückzulegen sind), können von der Verordnung nicht ausgeschlossen werden. Jede Hilfeleistung sollte allerdings den tatsächlichen Bedürfnissen der betreffenden Person in der jeweiligen Umgebung (Flughafen oder Luftfahrzeug) und Flugsituation angemessen sein und andere Flugreisende in keiner Weise beeinträchtigen. Beispielsweise sollten Kleinkinder möglichst bis zum Einsteigen im Kinderwagen oder Buggy bleiben können, der, soweit dies möglich ist, nach der Landung an der Luftfahrzeugtür wieder ausgehändigt wird.

b) Minderjährige ohne Begleitung

Viele Luftfahrtunternehmen bieten einen Dienst für unbegleitete Minderjährige (UM) an, der es Kindern, üblicherweise im Alter zwischen 5 und 16 Jahren, ermöglicht, unter der Aufsicht von Mitarbeitern der Fluggesellschaft ohne Begleitung eines erwachsenen Angehörigen oder einer Aufsichtsperson Flugreisen zu unternehmen. Diese Flugreisenden fallen nicht unter die Bestimmungen der Verordnung. Die Verordnung kann nicht als Ersatz für UM-Dienstleistungen herangezogen werden.

c) Fettleibigkeit

In Erwägungsgrund 1 der Verordnung werden [neben Behinderung und Alter] „andere Faktoren“ als mögliche Ursachen für eingeschränkte Mobilität genannt. Daher können fettleibige Personen, die aufgrund ihres Übergewichts in ihrer Mobilität eindeutig eingeschränkt sind und sich im Flughafen oder an Bord nur unter Schwierigkeiten bewegen können, unter bestimmten Umständen als Personen mit eingeschränkter Mobilität betrachtet werden. Wie jeder anderen Kategorie von Personen mit eingeschränkter Mobilität kann auch fettleibigen Personen aufgrund

von Sicherheitsanforderungen der Zugang zu Flugreisen beschränkt werden (z. B. mangels geeigneter Sitzplätze).

d) Schwangerschaft

Wie oben ausgeführt, werden in Erwägungsgrund 1 der Verordnung „andere Faktoren“ als mögliche Ursachen für eingeschränkte Mobilität genannt. Die Luftfahrtunternehmen sind nicht verpflichtet, Schwangere zu befördern, wenn gesundheitliche oder sicherheitsrelevante Gründe dem entgegenstehen. Ist die betreffende Person jedoch in ihrer Mobilität eingeschränkt (und kann sich etwa in einem großen Flughafen, insbesondere beim Umsteigen, nur langsam fortbewegen), so kann diese Einschränkung ein unter die Verordnung fallendes Maß erreichen. Auch hier gilt, dass bei jedem Hilfeersuchen die konkreten Umstände zu berücksichtigen sind.

F2: Darf von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ein Nachweis ihres Gesundheitsproblems verlangt werden?

Nein. Die Verordnung verpflichtet behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in keiner Weise, Belege für ihre Behinderung oder (medizinisch oder anderweitig begründete) eingeschränkte Mobilität vorzulegen, um die erbetene Hilfeleistung zu rechtfertigen. Den Luftfahrtunternehmen ist es somit nicht gestattet, derartige Belege als Voraussetzung für den Verkauf eines Tickets oder die Zulassung zur Beförderung zu verlangen. Gibt es aufgrund des Gesundheitszustands einer Person jedoch begründete Zweifel, dass sie den Flug sicher und ohne Hilfeleistung absolvieren kann, steht es dem Luftfahrtunternehmen frei, die Flugtauglichkeit der Person einzuschätzen und zu diesem Zweck Informationen einzuholen.

Gezieltere und ins Detail gehende Prüfungen sind nur dann zulässig, wenn der Hilfeleistende einen Fall von offensichtlichem Missbrauch feststellt. Solche Prüfungen sind mit äußerster Sorgfalt und unter Wahrung der Würde und der Privatsphäre des betreffenden Fluggastes durchzuführen. Gemäß Artikel 4 Absatz 4 der Verordnung müssen Hilfeleistende die Vorenthaltung einer Hilfeleistung schriftlich begründen (siehe auch F4a). Da Hilfeleistende in der Lage sein müssen, gegenüber den NEB (und in jedem Schiedsverfahren und/oder gegebenenfalls vor Gericht) unter Verweis auf die Verordnung zu begründen, warum die Buchung oder Beförderung einer Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität verweigert wurde, müssen die entsprechenden Informationen für einen angemessenen Zeitraum aufbewahrt werden. Mangels ausdrücklicher Hinweise in der Verordnung schlägt die Kommission vor, dass diese Stellen die entsprechenden Informationen so lange aufbewahren, wie es in den einschlägigen nationalen Rechtsvorschriften festgelegt ist.

Artikel 4 - Abweichungen, besondere Bedingungen und Unterrichtung

F3: Welche Hilfeleistungen sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an Bord erhalten?

In Anhang II der Verordnung ist festgelegt, worauf behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an Bord eines Luftfahrzeugs vorbehaltlich der Sicherheitsanforderungen gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a Anspruch haben. Unterschieden wird dabei zwischen Anforderungen, die aus Gründen der Sicherheit auferlegt werden (z. B. die Fähigkeit zum Verlassen des Luftfahrzeugs im Fall einer Evakuierung, oder zur Benutzung der Sicherheitsausrüstung an Bord wie Sicherheitsgurt, Sauerstoffmaske oder Rettungsweste), und Anforderungen, die das Wohlbefinden dieser Personen an Bord betreffen (z. B. Mahlzeiten). Das Wohlbefinden allein ist kein hinreichender Grund, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Beförderung zu verweigern oder eine Begleitperson zu verlangen. Unbeschadet vorrangiger Sicherheitsanforderungen entscheidet der Fluggast, ob er die Reise antreten will oder nicht. (Siehe auch F5 zu Begleitpersonen.)

a) Kabinenbesatzung

Vorrangige Aufgabe der Kabinenbesatzung⁶ ist es, die Sicherheit **aller** Fluggäste an Bord zu gewährleisten. Jede Tätigkeit, die die Wahrnehmung ihrer Aufgaben oder ihre gesundheitliche Tauglichkeit (auch unter Berücksichtigung des Gesundheitsschutzes und der Sicherheit) beeinträchtigen könnte, hätte möglicherweise auch Auswirkungen auf die Sicherheit aller Fluggäste an Bord. Die Kabinenbesatzung sorgt für die Einhaltung der Sicherheitsvorschriften an Bord und organisiert Hilfe in Notsituationen und im normalen Betrieb. Hierzu zählt auch, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Sicherheitsinformationen in zugänglicher Form mitzuteilen, im Einklang mit Anhang II der Verordnung und den vom Luftfahrtunternehmen festgelegten Verfahren.

Die Verordnung verpflichtet die Kabinenbesatzung nicht, bei der Versorgung mit Getränken, Mahlzeiten oder Medikamenten besondere Hilfe zu leisten, die über die Leistungen für die anderen Fluggäste hinausgeht.

b) Ärztliche Betreuung

Benötigen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität während des Fluges medizinische Behandlung oder medizinisches Gerät, so ist laut Verordnung das Flughafenpersonal oder das des Luftfahrtunternehmens aus fachlichen und haftungsrechtlichen Gründen nicht zur Hilfeleistung verpflichtet. Ist ein Fluggast der Ansicht, dass eine solche Hilfe erforderlich sein wird, ohne diese

⁶ Die Kabinenbesatzung muss an Bord Aufgaben wahrnehmen, die die Sicherheit der Insassen und den Flug betreffen. Sie muss zu diesem Zweck über die entsprechende Ausbildung, Befähigung und gesundheitliche Tauglichkeit verfügen.

Aufgaben selbst durchführen zu können, sollte eine Begleitperson anwesend sein, die die notwendige Hilfe leisten kann (siehe auch F5).

c) Toiletten

Gemäß Anhang II haben behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Anspruch auf Hilfe, um von ihrem Sitz zur Flugzeugtoilette zu gelangen. Für solche Wege gelten die Sicherheitsanforderungen gemäß Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a der Verordnung. Die Kabinenbesatzung ist laut Verordnung nicht verpflichtet, Fluggästen beim Aufstehen oder der Toilettenbenutzung zu helfen (siehe auch F22).

d) Informationen über Reisebeschränkungen und Sicherheitsvorschriften

Gemäß Artikel 4 Absatz 3 der Verordnung müssen Luftfahrtunternehmen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vor der Reise über eventuelle, sich aus Sicherheitsvorschriften oder der Größe des Luftfahrzeugs ergebende Beschränkungen unterrichten, z. B. keine hinreichend zugänglichen Toiletten, keine hochklappbaren Armlehnen, Abmessungen von Sitzen und Gängen etc., damit sie in Kenntnis der Umstände entscheiden können, die Reise anzutreten oder nicht. Die Luftfahrtunternehmen sollten auch auf ihren Websites in zugänglicher Form über eventuelle Beschränkungen informieren.

F4: Müssen Luftfahrtunternehmen genaue Angaben über Beschränkungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität oder ihrer medizinischen Geräte, Mobilitätshilfen oder als „Gefahrgut“⁷ eingestufte Gegenstände, z. B. Batterien oder Sauerstoff, veröffentlichen?

Ja. Gemäß Artikel 4 Absatz 3 der Verordnung müssen Luftfahrtunternehmen bzw. ihre Erfüllungsgehilfen die Sicherheitsvorschriften und sich aus der Luftfahrzeuggröße ergebenden Beschränkungen, die bei der Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und ihrer Mobilitätshilfen angewendet werden, öffentlich zugänglich machen. Gemäß Anhang II der Verordnung können nur Gründe im Zusammenhang mit der Luftfahrzeuggröße sowie einschlägige Vorschriften über Gefahrgüter geltend gemacht werden, um die Beförderung von Mobilitätshilfen zu beschränken.

In der Verordnung wird eingeräumt, dass behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unter Umständen zusätzliche Hilfe auf ihrer Reise benötigen. Da die Verordnung viele verschiedene Kategorien von Fluggästen abdecken soll, wird medizinisches Gerät nicht näher definiert und auch keine

⁷ Die Auslegung der Fluggastkabinen in der EU zugelassener Luftfahrzeuge unterliegt der europäischen Zertifizierung durch die EASA. Nicht aus der EU stammende Luftfahrzeuge werden von der jeweiligen nationalen Behörde zertifiziert. Für die Beförderung von Gefahrgütern gelten zudem EU-Anforderungen (gemäß den Technischen Anweisungen der ICAO).

Angabe darüber gemacht, wie viele Gegenstände dieser Art mitgeführt werden können (im Gegensatz zu Mobilitätshilfen, die auf zwei begrenzt sind). Bei jedem Ersuchen um Mitnahme solcher Gegenstände sind die genauen Umstände und die Bedürfnisse des betreffenden Fluggastes zu berücksichtigen.

Differenzieren lässt sich auch zwischen behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die eine höhere Freigepäckgrenze für medizinisches Gerät benötigen, und Fluggästen, bei denen es sich auch um behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität handeln kann, die aber normales Übergepäck mitführen, für das eine Gebühr erhoben werden kann.

a) Information

Gemäß Artikel 4 Absatz 3 müssen Luftfahrtunternehmen die Fluggäste über die Sicherheitsvorschriften, die sie befolgen, sowie über gegebenenfalls vorgenommene Beschränkungen unterrichten. Die entsprechenden Angaben müssen in zugänglicher Form erfolgen und allgemein und unentgeltlich verfügbar sein, um möglichst auszuschließen, dass behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wegen mangelnder Vorkehrungen die Beförderung verweigert werden kann. Auch wenn diese Fluggäste keine Kenntnis über etwaige Beschränkungen haben oder keine hinreichenden Vorkehrungen getroffen haben, müssen sich die Luftfahrtunternehmen bemühen, die notwendige Hilfe zu leisten.

Wird eine Buchung oder Beförderung verweigert, so ist das Luftfahrtunternehmen nach Artikel 4 Absatz 4 verpflichtet, dem Fluggast **unverzüglich** die Gründe hierfür mitzuteilen. Darüber hinaus muss das Luftfahrtunternehmen diese Gründe dem Fluggast auf Verlangen innerhalb von fünf Werktagen eindeutig schriftlich darlegen und dabei ausdrücklich auf nationale, europäische oder internationale Rechtsvorschriften verweisen, die auf den konkreten Fall anzuwenden sind. Unspezifische Antworten werden als nicht mit der Verordnung konform angesehen.

Die NEB sollten dafür Sorge tragen, dass behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität über ihre Rechte aufgeklärt werden. Es ist auch Aufgabe der NEB, diese Fluggäste zu sensibilisieren, damit sie das Luftfahrtunternehmen in voller Sachkenntnis auswählen können.

Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben wie jeder Fluggast die Möglichkeit, beim Netz der europäischen Verbraucherzentren (EVZ-Netz) um Beratung oder Hilfe beim Einreichen von Beschwerden nachzusuchen⁸. Bei der Bearbeitung von Beschwerden arbeiten die europäischen Verbraucherzentren eng mit den NEB zusammen.

Wenn die Beförderungsleistung nicht erbracht werden kann, müssen die Luftfahrtunternehmen dies behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität so rasch wie möglich (vorzugsweise bereits bei der

⁸ Dazu zählen auch Beschwerden gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 über Fluggastrechte bei Nichtbeförderung und bei Annullierung von Flügen.

Buchung)⁹ mitteilen, damit diese anderweitige Vorkehrungen treffen können. Im Hinblick auf die Ziele der Verordnung ist dies für die betreffenden Fluggäste ein wesentlicher Bestandteil des Beförderungsvertrags. Nach Möglichkeit sollten dabei moderne (online-gestützte) Kommunikations- und Notifizierungsinstrumente eingesetzt und die besonderen Bedürfnisse dieser Fluggäste berücksichtigt werden.

Anstatt spezieller Websites für behinderte Verbraucher sollten die Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen vielmehr Websites entwickeln, die für Verbraucher mit Behinderungen zu den gleichen Bedingungen zugänglich sind wie für andere Fluggäste. Bei der Gestaltung solcher Websites sollten stets bestehende internationale Leitlinien und EU-Standards berücksichtigt werden, um den Bedürfnissen von Fluggästen mit Behinderungen, z. B. Blindheit oder Sehschwäche, Taubheit oder Schwerhörigkeit, Lernbehinderungen, eingeschränkte kognitive Fähigkeiten, Gehbehinderungen, Lichtempfindlichkeit oder Kombinationen davon, gerecht zu werden.

Gemäß Artikel 14 Absatz 1 sollten die NEB die Zugänglichkeit der Websites ihrer nationalen Luftfahrtunternehmen und deren Verfahren der Voranmeldung überwachen sowie das Netz der Durchsetzungsstellen und die Europäische Kommission regelmäßig über etwaige größere Schwierigkeiten und beispielhafte Praktiken unterrichten.

b) Medizinischer Sauerstoff

Medizinischer Sauerstoff ist in Anhang II der Verordnung ausdrücklich als medizinisches Gerät aufgeführt und kann als solches von behinderten Menschen unentgeltlich mit an Bord genommen werden, sofern das betreffende Gerät den (auf ICAO-Vorschriften gestützten) Vorschriften über Gefahrgüter entspricht und das Luftfahrtunternehmen vorab informiert wurde. Die Luftfahrtunternehmen können aber auch von sich aus dem betreffenden Fluggast den Sauerstoff direkt zur Verfügung stellen, auch wenn sie hierzu nicht verpflichtet sind. Wird der medizinische Sauerstoff vom Luftfahrtunternehmen bereitgestellt, so kann hierfür eine Gebühr verlangt werden, wobei in diesem Fall auch eine ermäßigte Gebühr angebracht sein könnte. Der Preis dieser Dienstleistung muss von den Luftfahrtunternehmen als Bestandteil der geltenden Vorschriften und Beschränkungen veröffentlicht werden. Möchte ein Fluggast während des gesamten Fluges die Sauerstoffversorgung des Luftfahrtunternehmens in Anspruch nehmen, so kann das Unternehmen verlangen, hiervon vorab unterrichtet zu werden.

Für im Luftverkehr verwendeten Sauerstoff gibt es derzeit keine europäische Zertifizierung, die eine Kennzeichnung erleichtern würde. Die Dienststellen der Kommission werden im Rahmen der internationalen Gremien und mit Hilfe der zuständigen nationalen Behörden darauf hinwirken, dass EASA und ICAO gemeinsame Kennzeichnungsstandards beschließen.

F5: Begleitpersonen

⁹ Siehe den Ausdruck „unverzüglich“ in Artikel 4 Absatz 4.

a) Auf welcher Grundlage können Luftfahrtunternehmen eine Begleitperson für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität fordern?

Gemäß Artikel 3 der Verordnung dürfen die Luftfahrtunternehmen Buchungen oder Beförderungen von Fluggästen nicht aus Gründen ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität verweigern. Nach dem allgemeinen Grundsatz der Nichtdiskriminierung ist es Luftfahrtunternehmen untersagt, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität besondere Bedingungen zu stellen.

Artikel 4 Absatz 2 sieht eine Reihe von Ausnahmen von diesem Grundsatz vor. Demnach kann ein Luftfahrtunternehmen zur Erfüllung geltender Sicherheitsanforderungen verlangen, dass behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet werden, die in der Lage ist, die benötigte Hilfe zu leisten. Derartige Sicherheitsanforderungen müssen allerdings in internationalen, europäischen oder nationalen Rechtsvorschriften festgelegt oder von der Behörde aufgestellt worden sein, die dem betreffenden Luftfahrtunternehmen das Luftverkehrsbetreiberzeugnis ausgestellt hat¹⁰.

Die Umstände, unter denen diese Bedingung oder sonstige Beschränkungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität oder ihren Mobilitätshilfen auferlegt werden können, müssen allgemein zugänglich sein, beispielsweise in den Bedingungen für die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die Teil der Geschäftsbedingungen des Luftfahrtunternehmens sein können.

Die Luftfahrtunternehmen können nur dann eine Begleitperson für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität verlangen, wenn diese auf fremde Hilfe angewiesen sind. Wird eine solche Begleitperson gefordert, so ist dies gemäß Artikel 4 Absatz 4 genau zu begründen¹¹.

Um den Luftfahrtunternehmen die Feststellung zu erleichtern, ob behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität während der Reise eine Begleitperson benötigen, können sie ihnen Fragen im Zusammenhang mit den Kriterien der einschlägigen Sicherheitsvorschriften stellen.

In Artikel 4 Absatz 1 Buchstabe a wird auf eine Vielzahl von Vorschriften Bezug genommen (auch nationale Rechtsvorschriften und Sicherheitsanforderungen, die von der Behörde aufgestellt wurden, die dem betreffenden Luftfahrtunternehmen das Luftverkehrsbetreiberzeugnis ausgestellt hat). Deshalb sollten die Luftfahrtunternehmen, wenn sie eine Begleitperson verlangen, dies eindeutig und genau begründen und dabei auf die einschlägigen Rechtsvorschriften Bezug nehmen.

b) Sollte die Begleitperson umsonst reisen können?

¹⁰ Z. B. <http://www.ukaccs.info/accesstoairtravelfordisabled.pdf>, Abschnitt 3.14

¹¹ Siehe F4 a) zweiter Absatz.

Wie erwähnt lautet der allgemeine Grundsatz, dass behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wie jeder andere Fluggast allein reisen können. Gemäß der Verordnung können die Luftfahrtunternehmen ausschließlich aus Sicherheitsgründen eine Begleitperson für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität fordern (Artikel 4 Absatz 2). Die Frage, ob die Begleitperson umsonst reisen sollte, ist nicht Gegenstand der Verordnung. In Fällen, in denen das Luftfahrtunternehmen eine Begleitperson verlangt, schlagen die Kommissionsdienststellen vor, dass diese Person umsonst oder zu einem stark ermäßigten Preis reisen sollte. Hier ist auch auf die gute Praxis einiger Luftfahrtunternehmen hinzuweisen, je nach Einzelfall andere Fluggäste aufzufordern, die Aufgabe der Begleitperson zu übernehmen.

Sollte ein Luftfahrtunternehmen seine Rechte aus Artikel 4 Absatz 2 in Anspruch nehmen wollen, müssen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität umfassend über die Sicherheitsvorschriften des Luftfahrtunternehmens und den Preis eines zusätzlichen Sitzplatzes unterrichtet werden.

c) Muss die Begleitperson einen Sitz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität erhalten?

Nach Anhang II der Verordnung müssen sich die Luftfahrtunternehmen nach besten Kräften bemühen, der Begleitperson einen Sitzplatz neben dem behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität zuzuweisen. Die Luftfahrtunternehmen müssen daher stets bemüht sein, diese Personen zusammenzusetzen, insbesondere wenn der betreffende Fluggast die Situation vorab gemeldet hat. Dies gilt auch, wenn andere Fluggäste dafür ihren Platz wechseln müssen, wobei jedoch für jeden Fluggast, der zu einem Platzwechsel aufgefordert wird, die finanziellen Folgen zu berücksichtigen sind.

Artikel 6 – Weiterleitung von Informationen
--

F6: Sollten für Meldungen des Hilfsbedarfs einheitliche Mindestangaben für die Luftfahrtunternehmen/Flughäfen festgelegt werden, damit sie die Hilfe besser leisten bzw. die Ablehnung der Buchung/Beförderung besser begründen können?

Aufgrund der internationalen Dimension des Luftverkehrs wird davon ausgegangen, dass die Branche selbst am besten beurteilen kann, welche Informationen benötigt werden und wie diese Informationen zu sammeln und weiterzuleiten sind, auch wenn die NEB und – falls erforderlich – andere nationale Behörden dabei Empfehlungen und Unterstützung geben können.

Gemäß Artikel 6 der Verordnung sind Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen verpflichtet, Meldungen des Hilfebedarfs an allen ihren Verkaufsstellen entgegenzunehmen. Zur Verbesserung ihrer Dienstleistungen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter

Mobilität können die Luftfahrtunternehmen zusätzliche Informationen verlangen, u. a.:

- Art und Beschreibung der benötigten Hilfe (insbesondere Angaben zu Begleitpersonen, Gepäck und den Orten, ab und bis zu denen Hilfe benötigt wird);
- Beschreibung von Mobilitätshilfen (Anzahl, Modell, Abmessungen, Gewicht, Batterietyp, Betriebsanleitung);
- Beschreibung von medizinischem Gerät;
- Angaben dazu, inwieweit der Fluggast dieses Gerät während des Flugs selbständig benutzen kann;
- anerkannter Begleithund (siehe auch Frage 8).

Sollte auch danach die Buchung/Beförderung verweigert werden, so kann dies nur mit der Größe des Luftfahrzeugs und/oder geltenden Sicherheitsanforderungen begründet werden. Sollten die Luftfahrtunternehmen nur unzureichende oder gar keine zusätzlichen Informationen erhalten, so ist auch dies allein noch kein hinreichender Grund, eine Buchung nicht zu akzeptieren oder die Beförderung zu verweigern. Schließlich ist zu betonen, dass gemäß Artikel 7 Absatz 3 alles im Rahmen des Möglichen unternommen werden muss, um auch behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die ihren Hilfebedarf nicht gemeldet haben, zu unterstützen.

Artikel 7 Absätze 1 bis 3 – Meldung des Hilfebedarfs - „Bemühung im Rahmen des Möglichen“
--

F7: Welche Hilfeleistungen sind zu erbringen, wenn behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre besonderen Bedürfnisse nicht gemeldet haben?

Meldungen gemäß Artikel 6 der Verordnung spielen eine wesentliche Rolle dabei, Ressourcen effizient zu nutzen und sicherzustellen, dass behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität angemessene Hilfe erhalten. Gemäß Erwägungsgrund 12 sind dabei die Datenschutzbestimmungen der EU uneingeschränkt gültig.

Bei vorheriger Meldung der besonderen Bedürfnisse ist das Leitungsorgan des Flughafens gemäß Artikel 7 Absatz 1 verpflichtet, die Hilfe so zu leisten, dass „die Person (...) den Flug antreten kann“. Dagegen sieht Artikel 7 Absatz 3 in den Fällen, in denen keine Meldung erfolgt, lediglich vor, dass sich das Leitungsorgan „nach besten Kräften bemühen“ muss, diese Hilfe zu leisten. Artikel 7 gibt dem Leitungsorgan des Flughafens somit die Möglichkeit, die Hilfeleistungen abzustufen und denjenigen behinderten Menschen und Personen mit

eingeschränkter Mobilität Vorrang zu geben, die ihre besonderen Bedürfnisse gemeldet haben.

Hilfeleistenden steht es also frei, behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die ihre Bedürfnisse gemeldet haben, vorrangig zu behandeln, sofern dies ohne Diskriminierung geschieht und nach besten Kräften alles unternommen wird, um denjenigen behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu helfen, die ihre Bedürfnisse nicht gemeldet haben.

Die Verordnung verlangt von den Hilfeleistenden vorausschauendes Handeln in ihrem Bemühen, den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nachzukommen.

Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen müssen alle erforderlichen Mittel bereitstellen, um die Meldung besonderer Bedürfnisse zu vereinfachen, insbesondere, aber nicht nur, wenn behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ihre Reise direkt über das Internet (online) buchen und kaufen. Zum Zeitpunkt der Buchung müssen die Fluggäste auf die verfügbaren Möglichkeiten, dem Luftfahrtunternehmen ihre besonderen Bedürfnisse mitzuteilen, klar hingewiesen werden. Die Buchung muss eine Bestätigung ihrer Meldung enthalten. Meldungen müssen immer kostenlos sein, unabhängig davon, wo die Buchung oder die Meldung erfolgt. Darüber hinaus muss es eine Möglichkeit geben, damit behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (z. B. per Telefon) nähere Angaben zu ihrer Mobilitätsausrüstung machen und Personen, die zum Zeitpunkt ihrer Buchung nicht behindert oder in ihrer Mobilität eingeschränkt waren, es anschließend aber geworden sind, ihre Bedürfnisse mitteilen können. Etwaige Gebühren, die für Meldungen erhoben werden, verstoßen gegen Artikel 10. Wie oben ausgeführt, müssen die NEB in ihrem Hoheitsgebiet überprüfen, was die Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen unternehmen, um die Meldung besonderer Bedürfnisse zu erleichtern. Festgestellte Mängel, Verbesserungen, bewährte Praktiken und etwaige Sanktionen sollten dabei der Kommission und dem Netz der Durchsetzungsstellen mitgeteilt werden.

Sollte ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität das Luftfahrtunternehmen wechseln müssen, z. B. wegen Streichung des Fluges¹² oder wenn das Luftfahrzeug des ursprünglichen Unternehmens durch ein anderes, unzugängliches Luftfahrzeug ersetzt wird, sollte das ursprüngliche Luftfahrtunternehmen das zweite Unternehmen bei der Hilfeleistung entsprechend den gemeldeten Bedürfnissen unterstützen, um eine reibungslose Reise zu ermöglichen.

Alle Akteure stimmen darin überein, dass eine größere Zahl von Meldungen generell zu einer besseren Anwendung der Verordnung führen wird. Gemäß der Verordnung muss die Beförderung elektrischer Rollstühle nach Möglichkeit zuvor

¹² Bei Stornierung oder großer Verspätung von Flügen können behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gegebenenfalls auch Rechte gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004, insbesondere Artikel 8, 9 und 11, geltend machen.

angemeldet werden (siehe Anhang II). Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen sollten darauf hinwirken, dass behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auch die folgenden Fälle im Voraus anmelden:

- Beförderung von medizinischem Sauerstoff
- benötigter Zugang zu einem Beatmungsgerät oder Ventilator
- Buchung und Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität als Gruppe
- in der Fluggastkabine benötigter Rollstuhl, den die Verordnung nicht ausdrücklich vorschreibt (dies bedeutet allerdings nicht, dass ein solcher Rollstuhl, falls an Bord keiner verfügbar ist, bereitgestellt wird).

Artikel 7 Absatz 2 – Begleithunde

F8: Welche Verpflichtungen in Bezug auf Begleithunde bestehen für die Luftfahrtunternehmen und Leitungsorgane der Flughäfen?

„Anerkannte Begleithunde“ von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen ohne Aufpreis (Artikel 10) in der Kabine (Anhang II) untergebracht werden, sofern dies dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen so früh wie möglich vor dem Flug gemeldet worden ist. Gemäß Artikel 7 Absatz 2 unterliegt die Beförderung von Begleithunden den geltenden europäischen oder nationalen Bestimmungen über die Verbringung von Tieren, etwa im Zusammenhang mit Sicherheitsanforderungen für das Anleinen in der Kabine.

Für die Verbringung von Heimtieren zu anderen als Handelszwecken ist die Verordnung (EG) Nr. 998/2003¹³ des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. Mai 2003 maßgeblich. Sie gilt für den Transport solcher Tiere, die von ihren Besitzern mitgeführt werden, und enthält zudem spezifische Kriterien für grenzüberschreitende Beförderungen.

Nach dieser Verordnung (Heimtierausweis-Verordnung) müssen Heimtiere vor grenzüberschreitenden Reisen bestimmte Voraussetzungen erfüllen, insbesondere in Bezug auf die notwendigen Kennzeichnungssysteme („Ausweis“) und Impfnachweise. Die Branche, die NEB und die beteiligten Akteure, insbesondere die Verbände, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, sollten aktiv daran mitwirken, die Halter von Begleithunden für diese Vorschriften zu sensibilisieren, und über die im EU-Recht und nationalen Gesetzen vorgesehenen Kriterien aufklären, die vor grenzüberschreitenden Beförderungen von Begleithunden zu erfüllen sind.

¹³ ABl. L 146 vom 13.6.2003, S. 1.

Die Pflicht der Luftfahrtunternehmen und Flughäfen, die Beförderung anerkannter Begleithunde zuzulassen, steht nicht im Widerspruch zur Verordnung Nr. 998/2003, sofern die betreffenden Hunde die Anforderungen der Verordnung erfüllen.

Artikel 7 Absatz 7 – Auf die besonderen Bedürfnisse zugeschnittene Hilfe

F9: Was ist darunter zu stehen, dass die geleistete Hilfe „auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnitten“ sein muss?

Die Leistung angemessener Hilfe für behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität sowohl an Bord wie auch im Flughafen ist in jedem Einzelfall zu bewerten. Medizinisches Gerät und Mobilitätshilfen oder Hilfsmittel, die diese Fluggäste vorbehaltlich der einschlägigen Auflagen für die Flugsicherheit und/oder Gefahrenabwehr benötigen, sind dabei in ähnlicher Weise zu berücksichtigen. Die Meldung im Voraus ist entscheidende Voraussetzung dafür, dass in jedem Einzelfall angemessene Hilfe geleistet werden kann.

Krankheit

Flugreisende, die bei Antritt des Fluges krank sind, fallen grundsätzlich nicht unter die Verordnung. Die Kabinenbesatzung muss allerdings für die Sicherheit solcher Fluggäste, ebenso wie für die aller übrigen Passagiere an Bord, Sorge tragen.

F10: Sollten Flughäfen verschiedene Arten von Rollstühlen bereit halten?

Bei der Beschaffung von Mobilitätshilfen wie Rollstühlen sollten die Leitungsorgane von Flughäfen und ihre Erfüllungsgehilfen die unterschiedlichen Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie die voraussichtliche Zahl der bedürftigen Fluggäste berücksichtigen.

Die Größe des Flughafens dürfte auch Einfluss auf die Verfügbarkeit verschiedener Arten von Rollstühlen haben¹⁴. Während kleine Regionalflughäfen unter Umständen nur eine kleine Auswahl bereithalten, ist bei größeren Flughäfen davon auszugehen, dass eine größere Anzahl verschiedener Rollstühle zur Verfügung steht, um den Bedürfnissen dieser Fluggäste zu entsprechen. Die NEB sollten ihre nationalen Flughäfen dazu anhalten, zugängliche Informationen¹⁵ über das verfügbare Gerät bereitzustellen.

¹⁴ Siehe den Ausdruck „soweit wie dies möglich ist“ in Artikel 7 Absatz 7.

¹⁵ In zugänglicher Form bedeutet, dass die Informationen als Text, im Audio- oder Videoformat (mit Untertiteln und/oder Gebärdendolmetschung) und/oder in elektronischer Form bereitzustellen sind, damit jedermann auf sie zugreifen kann. Zugängliche Formate sind u. a. Großdruck, Braille-Schrift, leicht lesbare Versionen, Audioformate wie Band oder CD, Videoformate, z. B. DVD, und elektronische Form.

Für die Leitungsorgane von Flughäfen gilt als bewährte Praxis, behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität im Rahmen des Möglichen und soweit die geltenden Sicherheitsbestimmungen dies zulassen, bis zum Einsteigen ihre eigenen Mobilitätshilfen benutzen zu lassen, insbesondere wenn die am Flughafen verfügbaren Rollstühle für die spezifische Behinderung des betreffenden Fluggastes nicht geeignet sind. Ebenso sollten behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nach Möglichkeit und soweit die Sicherheitsvorschriften für die Gepäckabfertigung dies zulassen, bereits beim Aussteigen, und nicht erst in der Gepäckhalle, ihre eigenen Mobilitätshilfen zurückerhalten.

Den Dienstleistern wird empfohlen, sich an die Leitlinien für die Abfertigung von Personen mit eingeschränkter Mobilität („*Guidelines on ground handling for persons with reduced mobility*“) im Dokument 30, insbesondere Anhang D, der Europäischen Zivilluftfahrtkonferenz (ECAC)¹⁶ zu halten. Der Anhang enthält Standards für Dienstleistungen, die Flughäfen für abfliegende und ankommende behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität mit und ohne vorheriger Anmeldung zu erbringen haben.

F11: Gehört es auch zu den Hilfeleistungen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, ihr Gepäck von der Gepäckhalle bis zu einem ausgewiesenen Ort zu befördern?

Ja. Die „auf den einzelnen Fluggast zugeschnittene“ Hilfe gemäß Artikel 7 Absatz 7 der Verordnung bedeutet, dass der Dienstleister die Hilfe an die besonderen Bedürfnisse der betreffenden Person anpassen muss. Diese Hilfe muss verhältnismäßig sein und es behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität erlauben, sich im Flughafen zu bewegen und den Flug anzutreten.

Auf dieser Grundlage ist es den Hilfeleistenden gestattet, den Umfang ihrer Leistung nach Prüfung des jeweiligen Einzelfalls zu differenzieren.

In Erwägungsgrund 5 heißt es, dass Hilfe beim Abflug und bei der Ankunft geleistet werden muss. Zu den in Anhang I der Verordnung genannten Hilfeleistungen, die unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen stehen, gehört auch, behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen, „von Luftfahrzeugen zur Gepäckhalle zu gelangen und ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen“ sowie „von der Gepäckhalle zu einem ausgewiesenen Ort zu gelangen“. Letztere Bestimmung ist so zu verstehen, dass die Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auch die Beförderung von deren Gepäck von der Gepäckhalle zu einem ausgewiesenen Ort einschließt.

¹⁶ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications_events_news/ecac_documents/ecac_docs

Bei der Anwendung des in der Verordnung verankerten Grundsatzes der Nichtdiskriminierung sind Ungleichbehandlungen anderer Fluggäste zu vermeiden. Dies bedeutet, dass das Höchstgewicht von regulärem aufgegebenen Gepäck auch für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gilt, diese also unter Umständen auch Gebühren für Übergepäck zahlen müssen, sofern es sich nicht um medizinisches Gerät oder die zwei für die Reise benötigten Mobilitätshilfen gemäß Anhang II der Verordnung handelt.

Gewichtsgrenzen gelten nicht für die Beförderung von medizinischem Gerät und Mobilitätshilfen oder Hilfsmitteln (sofern nur bis zu zwei Mobilitätshilfen pro behindertem Mensch oder Person mit eingeschränkter Mobilität mitgeführt werden und etwaige Beschränkungen bezüglich der Beförderung von Gefahrgütern oder der Größe und Zulassung des Luftfahrzeugs dem nicht entgegenstehen). Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität haben bei der Beförderung ihres Gepäcks, auch Übergepäcks, für das sie eine Gebühr entrichtet haben, Anspruch auf Hilfe, insbesondere bei Anschlussflügen und beim Umsteigen auf andere Verkehrsträger im Flughafenbereich.

Artikel 8 Absatz 4 – Berechnung der besonderen Flughafenumlage

F12: Kosten der Hilfeleistungen an Flughäfen – Wie wird die besondere Flughafenumlage berechnet?

Gemäß Artikel 8 Absatz 1 der Verordnung muss behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die in Anhang I genannte Hilfe ohne zusätzliche Kosten geleistet werden. Artikel 8 Absatz 3 erlaubt es dem Leitungsorgan eines Flughafens, zur Finanzierung dieser Hilfe von den Flughafennutzern diskriminierungsfrei eine besondere Umlage zu erheben.

Diese besondere Umlage muss der Definition in Artikel 8 Absatz 4 der Verordnung entsprechen und angemessen, kostenabhängig, transparent und vom Leitungsorgan des Flughafens in Zusammenarbeit mit den Flughafennutzern festgesetzt worden sein.

Unter Führung des Leitungsorgans des Flughafens muss ein echter Konsultationsprozess mit den Flughafennutzern stattfinden, der auch einen wirklichen Meinungs austausch hinsichtlich der für die Berechnung der Umlage maßgeblichen Kostenbestandteile beinhaltet.

In der Verordnung heißt es aber auch, dass das Leitungsorgan des Flughafens als zuständige Behörde am Ende der Konsultation letztlich über die Maßnahme und die Höhe der Umlage entscheiden kann. Den Flughafennutzern im Sinne der Verordnung ist es nicht gestattet, hierüber zu entscheiden und dem Leitungsorgan des Flughafens die Höhe der Umlage vorzuschreiben.

Gemäß der Verordnung können bei der Berechnung der Umlage auch die Eigenkapitalkosten¹⁷ mit herangezogen werden. Für die Tätigkeiten in Verbindung mit Hilfeleistungen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ist getrennt Buch zu führen. Ein geprüfter Jahresbericht über die eingegangenen Umlagen und die im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Hilfe für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entstandenen Kosten ist der NEB und den Flughafennutzern zugänglich zu machen.

Die benannten Durchsetzungsstellen sind gemäß Artikel 14 Absatz 2 dafür verantwortlich, die ordnungsgemäße Anwendung von Artikel 8 der Verordnung zu überwachen und durchzusetzen.

F13: Kann Mobilitätsinfrastruktur (u. a. Aufzüge und Busse für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die auch von anderen Fluggästen benutzt werden können) über die „besondere Umlage“ (Artikel 8) mit finanziert werden?

Ja. Die „besondere Umlage“ dient allerdings dem Zweck, Hilfeleistungen für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu finanzieren. Eine Verwendung für Mobilitätsinfrastruktur, die nicht ausschließlich von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität benutzt wird, ist deshalb nur in Ausnahmefällen möglich. Artikel 8 Absatz 5 der Verordnung verpflichtet die Flughäfen zur getrennten Buchführung zwischen den Tätigkeiten in Verbindung mit der Bereitstellung von Hilfe für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und den sonstigen Aktivitäten.

Folgende zwei Beispiele illustrieren die Frage der Finanzierung von Mobilitätsinfrastruktur (z. B. Busse und Aufzüge), die auch von anderen Fluggästen als behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität benutzt werden können:

- Bei einem Umbau von Infrastruktur zu dem Zweck, diese auch behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zugänglich zu machen (z. B. Montage eines entsprechenden Aufzugs), können die Umbaukosten (oder die Zusatzkosten, die aufgrund der Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entstehen) gegebenenfalls über die „besondere Umlage“ finanziert werden.
- Wird dagegen Infrastruktur, die auch von anderen Fluggästen benutzt werden kann, zu dem Zweck installiert, den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nachzukommen (z. B. Einbau eines Aufzugs anstelle einer vorher vorhandenen Rolltreppe), so kann diese nur zum Teil über die „besondere Umlage“ finanziert werden,

¹⁷ Unter Eigenkapitalkosten ist die zu erwartende Gewinnausschüttung eines Unternehmens an seine Investoren (z. B. Aktionäre) zu verstehen. Sie entspricht der Rendite, die der Flughafen seinen Investoren theoretisch zahlt, um von ihnen Beteiligungskapital (Nettovermögen) zu erhalten.

wobei dieser Anteil dem Verhältnis zwischen den Nutzern mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität¹⁸ und der Gesamtzahl der Nutzer entsprechen muss. In diesem Zusammenhang gelten die üblichen Grundsätze der Kostenrechnung.

Artikel 9 – Qualitätsstandards für Hilfeleistungen

F14: Verpflichtet die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 die Flughäfen implizit zur Einhaltung der Qualitätsstandards für Flughäfen?

Ja. Gemäß Artikel 9 der Verordnung müssen Flughäfen mit mehr als 150 000 kommerziellen Fluggästen im Jahr Qualitätsstandards für die von ihnen erbrachten Hilfeleistungen festlegen und veröffentlichen. Gemäß Artikel 14 Absatz 1 in Verbindung mit Artikel 9 Absatz 1 müssen die NEB sicherstellen, dass die von den Leitungsorganen der Flughäfen erbrachten Hilfeleistungen mit den Qualitätsstandards dieser Organe im Einklang stehen.

Artikel 11 – Schulung

F15: Welche Schulungsanforderungen für welche Art von Mitarbeitern gilt es zu erfüllen, um in allen Mitgliedstaaten ein vergleichbares Niveau zu gewährleisten?

Im Hinblick auf die ordnungsgemäße Anwendung und Erfüllung der in der Verordnung festgelegten Vorschriften spielt die Schulung eine wichtige Rolle. Gemäß Artikel 11 müssen die Mitarbeiter der Luftfahrtunternehmen und Flughäfen (auch die von Subunternehmen), die unmittelbar mit den Fluggästen zu tun haben, geschult werden. Außerdem verweist die Kommission auf Erwägungsgrund 10 der Verordnung, in dem auf das Dokument 30 Teil I Abschnitt 5 der ECAC, insbesondere Anhang 5G¹⁹, Bezug genommen wird.

Die Schulungsanforderungen erstrecken sich auf drei Ebenen:

- a) Die Mitarbeiter der Leitungsorgane von Flughäfen, der Luftfahrtunternehmen und Bodenabfertigungsdienste (einschließlich Subunternehmen), die behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, müssen über spezifische Kenntnisse darüber verfügen, wie den Bedürfnissen dieser Personen entsprochen werden kann (Artikel 11 Buchstabe a).

¹⁸ Die Kommission weist darauf hin, dass laut Abschlussbericht des ACI von Juni 2010 über die Bewertung der Verordnung 1107/2006 der Anteil der behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität durchschnittlich 0,7 % beträgt.

¹⁹ https://www.ecac-ceac.org/index.php/publications_events_news/ecac_documents/ecac_docs

- b) Die Mitarbeiter der Leitungsorgane von Flughäfen, der Luftfahrtunternehmen und Bodenabfertigungsdienste, die unmittelbar mit den Fluggästen zu tun haben, müssen in Fragen der Gleichstellung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität geschult und für diese Thematik sensibilisiert werden. Die Schulungsanforderungen sind hier weniger anspruchsvoll, erstrecken sich aber auf eine größere Gruppe von Beschäftigten (Artikel 11 Buchstabe b).
- c) Die letzte Gruppe ist im Prinzip sehr weit gefasst: Alle neuen Mitarbeiter von Luftfahrtunternehmen, Bodenabfertigungsdiensten und Leitungsorganen von Flughäfen müssen (auch wenn sie nicht unmittelbar mit den Fluggästen zu tun haben) in Behindertenfragen geschult werden (Artikel 11 Buchstabe c). Hinsichtlich der Schulungsintensität gilt für die letztgenannte Kategorie von Mitarbeitern der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit.

Auch das Bodenabfertigungspersonal sollte im Umgang mit Mobilitätshilfen angemessen geschult werden.

Das Sicherheitspersonal sollte angemessen geschult werden, um sicherzustellen, dass bei den Kontrollen die Würde und die Privatsphäre von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gewahrt bleiben.

Im Hinblick auf eine angemessene Schulung der Mitarbeiter, die unmittelbar mit den Fluggästen zu tun haben, ist der Austausch bewährter Praktiken zwischen den NEB wünschenswert, damit das betreffende Personal für Behindertenfragen und den Grundsatz der Nichtdiskriminierung sensibilisiert wird und bessere Kenntnisse darüber erhält, wie den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität entsprochen wird.

<p>Artikel 14 Absatz 1 – Nationale Durchsetzungsstellen (NEB) und ihre Aufgaben</p>
--

F16: Wie soll die Zusammenarbeit zwischen den NEB funktionieren, insbesondere die Weiterleitung von Beschwerden an die zuständige NEB?

Die Dienststellen der Kommission sind der Auffassung, dass bei der Bestimmung der zuständigen NEB ein „zwischenfallbasierter“ Ansatz unter Berücksichtigung der NEB-NEB-Übereinkunft nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004, die sich als wirksam erwiesen hat, verfolgt werden sollte:

- Für Beschwerden im Zusammenhang mit **Hilfeleistungen, die von einem Flughafen-Leitungsorgan zu erbringen sind**, sollte die NEB des Mitgliedstaats, in dem sich der betreffende Flughafen befindet, zuständig sein.

- Für Beschwerden im Zusammenhang mit **Hilfeleistungen, die von einem Luftfahrtunternehmen zu erbringen sind**,
 - sollte, sofern sich der Abflugort in einem Mitgliedstaat befindet, die NEB des betreffenden Mitgliedstaats zuständig sein;
 - sollte, sofern sich der Abflugort nicht in einem Mitgliedstaat befindet und der Flug von einem in der EU zugelassenen Luftfahrtunternehmen durchgeführt wurde, die NEB des als erster erreichten Mitgliedstaats zuständig sein.
- Sollte sich während des Fluges ein Zwischenfall ereignen, kann unter Berücksichtigung des Territorialitätsprinzips auch die NEB des Mitgliedstaats, der dem Luftfahrtunternehmen die Betriebsgenehmigung erteilt hat, zur Mithilfe an der Klärung des Falls aufgefordert werden.
- Zur Gewährleistung einer wirksamen Anwendung der Verordnung müssen die NEB zusammenarbeiten und sich gegenseitig unterstützen, damit die NEB, die für die Prüfung einer Beschwerde über ein bestimmtes Luftfahrtunternehmen zuständig ist, die erforderlichen Informationen erhält und die Beschwerde unter Berücksichtigung der europäischen und nationalen Datenschutzbestimmungen bearbeiten kann.
- Zur Gewährleistung einer wirksamen Anwendung der Verordnung ist es außerdem notwendig, dass die NEB des Mitgliedstaats, der dem EU-Luftfahrtunternehmen die Betriebsgenehmigung erteilt hat, dessen Geschäftspraktiken, „Verfahrensleitlinien“ sowie die Instrumente und Verfahren überwacht, die das Unternehmen zur vollständigen Einhaltung der Verordnung anwendet. Stellt eine NEB in ihrem Hoheitsgebiet Verstöße gegen die Verordnung im Zusammenhang mit diesen Praktiken, Instrumenten und Verfahren des Luftfahrtunternehmens fest, so muss sie die NEB des Mitgliedstaats, der die Betriebsgenehmigung erteilt hat, hiervon in Kenntnis setzen, damit die NEB ihre Maßnahmen möglichst aufeinander abstimmen können und die missbräuchlichen Aktivitäten eingestellt werden.
- Dieser Ansatz steht mit Artikel 14 Absatz 1 im Einklang, wonach die Durchsetzungsstelle(n) eines Mitgliedstaats für die Flüge von oder nach in dessen Hoheitsgebiet gelegenen Flughäfen zuständig ist bzw. sind. Zu bedenken ist außerdem, dass die zuständige NEB nicht dieselbe sein muss wie diejenige, die die Beschwerde erhält. Gemäß Artikel 15 Absatz 2 können behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Beschwerden bei der zuständigen oder jeder anderen NEB einreichen²⁰. Weiter heißt es in Artikel 15 Absatz 3, dass die Stelle, bei der die Beschwerde eingeht, diese der zuständigen NEB übermitteln muss.

²⁰ Siehe auch Erwägungsgrund 17.

Anhang I – Hilfeleistungen der Flughäfen - Abfertigung von Mobilitätshilfen

F17: Wie ist in der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 die gesetzliche Haftung der Flughäfen bei Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen geregelt, angesichts des Umstands, dass die Abfertigung von Mobilitätshilfen in der Praxis durch Mitarbeiter des Luftfahrtunternehmens oder das Bodenabfertigungspersonal erfolgt?

a) Haftung

Gehen Mobilitätshilfen während der Abfertigung auf dem Flughafen oder während der Beförderung an Bord des Luftfahrzeugs verloren oder werden sie beschädigt, so kann der Besitzer gemäß Artikel 12 der Verordnung eine Entschädigung fordern.

Gemäß Anhang I der Verordnung sind die Flughäfen für die Abfertigung von Mobilitätshilfen verantwortlich. Die gesetzliche Haftung beim Umgang mit Mobilitätshilfen bleibt von Anhang I allerdings unberührt. Nach internationalen, europäischen und nationalen Rechtsvorschriften haften die Luftfahrtunternehmen und ihre Erfüllungsgehilfen demnach weiterhin bei Beschädigungen von Mobilitätshilfen. In der Regel gelten dabei die Bestimmungen des Montrealer Übereinkommens²¹. Den Luftfahrtunternehmen und ihren Erfüllungsgehilfen steht es nach der Verordnung frei, sich die Kosten eventuell geleisteter Entschädigungen erstatten zu lassen, wenn das Leitungsorgan des Flughafens oder ein Dritter für die Beschädigung der Mobilitätshilfe verantwortlich ist.

b) Verantwortung für den Umgang mit Mobilitätshilfen

Nach Ansicht der Dienststellen der Kommission ändert die Verordnung nichts an der derzeitigen Aufgabenverteilung zwischen den Luftfahrtunternehmen und den Flughäfen, sondern gibt den Leitungsorganen von Flughäfen vielmehr besondere Aufsichtsbefugnisse bei der Abfertigung von Mobilitätshilfen. Die Flughäfen müssen für die ordnungsgemäße Durchführung dieser Dienstleistung sorgen und bei deren Planung und Überwachung eine aktive Rolle spielen. Die Flughäfen sollten hierfür einen Aktionsplan erarbeiten, der zwischen den Luftfahrtunternehmen und den Abfertigungsdienstleistern vereinbarte Qualitätsnormen sowie ein Verfahren für die Leistungsüberwachung beinhaltet.

Für die ordnungsgemäße Abfertigung und Beförderung von Mobilitätshilfen sind die Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen gemeinsam verantwortlich. Die endgültige Entscheidung jedoch, ob solche Geräte befördert werden können, liegt beim Luftfahrtunternehmen. Wird die Beförderung verweigert, so muss das Luftfahrtunternehmen die genauen Gründe hierfür dokumentieren. Die Gründe sind behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf Verlangen schriftlich und in zugänglicher Form darzulegen. Die Informationen sind im

²¹ Im Wege der EU-Verordnung 2027/97 wird mit dem Montrealer Übereinkommen von 1999 eine gemeinsame Haftungsregelung für alle Beförderungsarten (einschließlich Inlandsflügen innerhalb der Europäischen Union) geschaffen.

Hinblick auf etwaige gerichtliche oder alternative Streitbelegungsverfahren für einen angemessenen Zeitraum aufzubewahren (gemäß den Fristen in Artikel 35 des Montrealer Übereinkommens).

F18: Wie kann angesichts des Umstands, dass Hilfeleistungen zum und vom Sitzplatz in der Regel manuell erfolgen, die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter von Luftfahrtunternehmen und Flughäfen (oder Subunternehmen) gewährleistet werden?

Die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter von Flughäfen und Luftfahrtunternehmen, die unmittelbar mit den Fluggästen zu tun haben, sind in erster Linie durch eine angemessene Schulung zu gewährleisten (siehe F15 „Schulung“). In den meisten Mitgliedstaaten sind die Pflichten der Arbeitgeber in Bezug auf den Gesundheitsschutz und die Sicherheit ihrer Beschäftigten durch nationale Vorschriften geregelt. Bei den von den Mitarbeitern der Flughäfen und der Luftfahrtunternehmen erbrachten Hilfeleistungen sollten deshalb nach Möglichkeit mechanische Hilfsmittel wie Rollstühle für den Flughafen, für das Einsteigen und für die Fluggastkabine sowie Rampen oder Aufzüge benutzt werden. Die Kommissionsdienststellen fordern die Luftfahrtunternehmen in diesem Zusammenhang auf, miteinander zu kooperieren und an Bord verwendete Rollstühle gegebenenfalls gemeinsam zu nutzen.

Ergeben sich für die Mitarbeiter bei der Erfüllung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gesundheitliche oder die Sicherheit betreffende Probleme, so könnten die Leitungsorgane von Flughäfen und die Luftfahrtunternehmen – auch im Hinblick auf die Entwicklung empfehlenswerter Verfahren in diesem Bereich – von den NEB dazu aufgefordert werden, über das tatsächliche Ausmaß der Probleme, mit denen das Personal bei der Unterstützung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität konfrontiert sind, sowie über deren Bezug zu den gesetzlichen Gesundheitsschutz- und Sicherheitsvorschriften zu berichten (siehe auch F3 über Hilfeleistungen an Bord).

Anhang II – Hilfeleistungen des Luftfahrtunternehmens
--

F19: Wie werden Mobilitätshilfen definiert?

„Mobilitätshilfen“ werden in der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 nicht eindeutig bestimmt. Sie können allerdings als Ausrüstungen definiert werden, die der Mobilität von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität dienen oder diese in ihrer Mobilität unterstützen. Um die benötigte Hilfe leisten zu können, sollten die Hilfeleistenden diese Fluggäste bereits im Voraus um alle notwendigen Informationen im Zusammenhang mit der Beförderung ihrer Mobilitätshilfen bitten.

F20: Ist Anhang II der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 so auszulegen, dass nicht nur die während der Reise, sondern auch die am Zielort benötigten Mobilitätshilfen mitgeführt werden können?

Da „Mobilitätshilfen“ in Anhang II der Verordnung nicht eindeutig definiert werden, ist auch keine Einschränkung auf die ausschließlich während der Reise benötigten Mobilitätshilfen möglich. Der in Anhang II verwendete Ausdruck „Beförderung“ und die Einbeziehung elektrischer Rollstühle, die während der Reise nicht verwendet werden können, legen allerdings nahe, dass auch am Zielort benötigte Geräte eingeschlossen sind, wobei allerdings zu berücksichtigen ist, dass laut Verordnung maximal nur zwei Geräte befördert werden können.

a) Sportgeräte

Gemäß der Verordnung können behinderte Menschen zwei Mobilitätshilfen ohne Aufpreis mitführen. Sollte ein behinderter Fluggast eine Mobilitätshilfe, die auch zu Sportzwecken genutzt werden kann, entweder allein oder zusammen mit einer „herkömmlichen“ Mobilitätshilfe befördern wollen, so darf hierfür kein Aufpreis verlangt werden. Die Vorschriften für die Beförderung von Sportgeräten, die keine Mobilitätshilfen sind, gelten auch für behinderte Menschen.

F21: Sitzvergabe für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität und der Begriff „Bemühen im Rahmen des Möglichen“

a) Was ist unter „Bemühen im Rahmen des Möglichen“ zu verstehen?

Anhang II der Verordnung verlangt von den Luftfahrtunternehmen, sich im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften um Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität zu bemühen. Diese Maßgabe gilt von der Buchung an bis zu dem Moment, in dem der Fluggast seinen/ihren Sitz einnimmt. Bei der Sitzvergabe gelten allerdings für alle Fluggäste die jeweiligen Sicherheitsbestimmungen. Demnach dürfen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität beispielsweise keine Plätze belegen, wo sie die Besatzung von der Wahrnehmung ihrer Aufgaben abhalten, den Zugang zu Notfallausrüstungen behindern oder die Evakuierung des Luftfahrzeugs beeinträchtigen könnten.

Fluggäste, die einen Gips tragen oder ihre Beine aus anderen Gründen nicht bewegen können, sollten von den Luftfahrtunternehmen im Rahmen des Möglichen Sitze hinter Trennwänden (Bulkhead-Sitze) oder andere Sitze mit mehr Beinfreiheit zugewiesen bekommen.

b) Sollten Luftfahrtunternehmen behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität, die mehr als einen Sitzplatz benötigen, ohne Aufpreis eine höhere Klasse oder einen zusätzlichen Sitzplatz anbieten?

Da die Verordnung hierzu keine Angaben enthält, stehen den Luftfahrtunternehmen verschiedene Optionen offen. Einige entscheiden sich möglicherweise für eine Höherstufung (Upgrade), andere wiederum lassen eine Begleitperson (gemäß Artikel 2 Absatz 2) unentgeltlich mitreisen. Keine dieser Maßnahmen ist jedoch in der Verordnung vorgeschrieben. Bei der Sitzvergabe für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität müssen die Luftfahrtunternehmen allerdings für Transparenz sorgen (und z. B. angeben, ob die Sitzplätze in chronologischer Reihenfolge vergeben werden). Unterliegt die Sitzvergabe für behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Beschränkungen, so sind diese gemäß Artikel 4 Absatz 3 auf der Website des Luftfahrtunternehmens zu veröffentlichen. (Siehe auch F5 über Sitzplätze für Begleitpersonen.)

F22: Müssen wegen der Vorschrift, auf dem Weg zur Toilette Hilfe zu leisten, Rollstühle an Bord vorhanden sein?

Gemäß Anhang II muss die Kabinenbesatzung behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität auf dem Weg von ihrem Sitz zur Flugzeugtoilette gegebenenfalls Hilfe leisten. Die normalen Aufgaben oder die Gesundheit und Sicherheit der Kabinenbesatzung dürfen allerdings durch etwaige besondere Vorgehensweisen bei der Unterstützung behinderter Menschen und von Personen mit eingeschränkter Mobilität nicht beeinträchtigt werden (siehe F3 über Hilfeleistungen an Bord).

Zu diesem Zweck sollten, falls vorhanden, kabinentaugliche Rollstühle verwendet werden. Zum Vergleich sei angemerkt, dass dies nach US-Recht für Luftfahrzeuge mit mehr als 60 Sitzplätzen bereits vorgeschrieben ist. Behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität darf die Beförderung nicht ausschließlich aus dem Grund verweigert werden, dass an Bord kein Rollstuhl vorhanden ist und sie deshalb nicht zur Toilette begleitet werden können. Falls an Bord kein Rollstuhl vorhanden ist, sollte dies behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nach Möglichkeit vorab mitgeteilt werden, damit sie in Kenntnis der Umstände entscheiden können, die Reise anzutreten oder nicht. Behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität die Toilettenbenutzung vorzuenthalten, ist für die Sicherheit nicht unbedingt relevant und somit unter Umständen kein hinreichender Grund, die Beförderung zu verweigern, insbesondere auf Kurzstreckenflügen (siehe auch F5a).

Gemäß Erwägungsgrund 11 der Verordnung sollten die Luftfahrtunternehmen bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer und neu einzurichtender Luftfahrzeuge die Bedürfnisse von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität nach Möglichkeit mit berücksichtigen. Dies kann auch die Einplanung kabinentauglicher Rollstühle und die Gestaltung zugänglicher Flugzeugtoiletten beinhalten.