



## **Flugtransportverweigerung**

### **Merkblatt für behinderte Flugreisende und Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität**

Rat und Fachstelle Égalité Handicap

Es kommt immer wieder vor, dass Menschen wegen ihrer Behinderung oder einer vorübergehenden eingeschränkten Mobilität der Transport mit einem Flugzeug verweigert wird. Die Fluggesellschaften argumentieren damit, dass bei Notfällen (z.B. technische Defekte, medizinische Krisensituation) eine rasche und wirkungsvolle Kommunikation gewährleistet und im Extremfall eine Evakuation durchgeführt werden muss. Menschen, die auf Grund ihrer Behinderung in ihrer Mobilität oder Kommunikation eingeschränkt sind (z.B. blind, gehörlos oder querschnittgelähmt sind), würden besondere Betreuung benötigen bzw. es seien spezifische Vorkehrungen notwendig, die aufgrund mangelhafter Strukturen in den Flugzeugen aus Sicherheitsgründen durch das Kabinenpersonal nicht ohne zusätzlichen Aufwand vorgenommen werden könnten.

## Inhalt

<b>Fallbeispiele .....</b>	<b>4</b>
Kein Flug für Gehörlose ohne Gebärdendolmetscher.....	4
Kein Flug für Rollstuhlfahrer ohne Begleitperson .....	5
<b>Was sagt das Recht? .....</b>	<b>6</b>
Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) .....	6
EG-Verordnung .....	8
Fazit .....	10
<b>Wie kann eine Transportverweigerung verhindert werden? .....</b>	<b>12</b>
Frühzeitige Buchung und transparente Information bei der Buchung .....	12
Auf Ihre Rechte hinweisen .....	12
Begleitperson organisieren .....	13
Frühzeitige Kontaktaufnahme mit Égalité Handicap .....	13
<b>Wie verhalte ich mich bei einer Transportverweigerung?.....</b>	<b>14</b>
Suche nach einer kurzfristigen Lösung .....	14
Melden Sie sich bei der zuständigen Fluggesellschaft .....	14
<b>Wenden Sie sich an die Fachstelle Égalité Handicap .....</b>	<b>15</b>

## Zentrale Fragen

Das vorliegende Merkblatt gibt Menschen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität Tipps im Umgang mit Flugtransportverweigerungen und beantwortet die folgenden drei zentralen Fragen:

1. Was sagt das Recht zur Frage der Flugtransportverweigerung?
2. Was können Menschen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität unternehmen, um eine Flugtransportverweigerung zu vermeiden?
3. Wie können sich Menschen mit Behinderung und Menschen mit eingeschränkter Mobilität gegen eine Flugtransportverweigerung zur Wehr setzen?

Zum Einstieg werden zwei Fallbeispiele aus der Praxis der Fachstelle Égalité Handicap geschildert.

## Fallbeispiele

### **Kein Flug für Gehörlose ohne Gebärdendolmetscher**

Der Schweizerische Gehörlosenbund informierte die Fachstelle Égalité Handicap Anfang 2008 über einen Vorfall von acht Gehörlosen aus der Slowakei, welche bei einer Fluggesellschaft einen Flug von Wien über Zürich nach Madrid buchten. Bei der Ankunft im Terminal wurde ihnen jedoch der Transport verweigert. Die Begründung lautete, sie seien gehörlos, hätten keine Dolmetscher/-in bei sich und beherrschten keine der drei offiziellen Sprachen des Kabinenpersonals (Deutsch, Französisch, Englisch). Im Notfall sei somit keine genügende Kommunikation möglich, was sowohl für die gehörlosen Betroffenen als auch die anderen Passagiere ein Sicherheitsrisiko bedeute. Das Flugunternehmen bot der Gruppe der Gehörlosen stattdessen an, entweder den Flug kostenlos auf einen späteren Zeitpunkt umzubuchen (und dann in Begleitung eines/einer Gebärdendolmetschers/in zu reisen) oder den Preis ohne Gebühren zurückzuerstatten. Die acht Gehörlosen zogen die zweite Option vor.

Égalité Handicap informierte sich beim zuständigen Kundendienst und dem Rechtsdienst der Fluggesellschaft. Diese bedauerte den Vorfall und begründete die Transportverweigerung damit, dass weder ihr noch dem buchenden Reisebüro die Information über die Behinderung vorlag. Die Sicherheit könne nur durch eine/n Gebärdendolmetscher/-in gewährleistet werden. Kurzfristig sei jedoch keinerlei Lösung gefunden worden.

## **Kein Flug für Rollstuhlfahrer ohne Begleitperson**

Im letzten Jahr wurde einem Rollstuhlfahrer von seinem Reisebüro mitgeteilt, dass die von ihm gewünschten Fluggesellschaften Menschen mit Mobilitätsbehinderung ohne Begleitperson nicht transportieren würden. Auch hier sprach man von Sicherheitsanforderungen: Man könne es sich nicht leisten, dass sich das Kabinenpersonal ausschliesslich oder überwiegend auf die Passagiere mit Behinderung konzentriere, während es für die restlichen Aufgaben nicht mehr zur Verfügung stehen würde. Dies sei für alle Passagiere ein Sicherheitsrisiko und man müsse hier die nationalen und internationalen Sicherheitsstandards einhalten.

Was sagt das Recht?

### **Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen**

Das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG; SR 151.3) gilt im Bereich des öffentlichen Verkehrs und findet auf den Flugtransport somit auch Anwendung. Das BehiG schützt ausschliesslich Menschen mit Behinderung (Personen mit einer vorübergehenden Mobilitätseinschränkung können sich nicht auf das BehiG berufen).

Gemäss BehiG sind konzessionierte Flugunternehmen verpflichtet, ihre Dienstleistungen benachteiligungsfrei anzubieten (Artikel 3 Buchstabe e BehiG).

Eine Benachteiligung bei der Inanspruchnahme einer Dienstleistung liegt vor, wenn diese für Behinderte nicht oder nur unter erschwerenden Bedingungen möglich ist (Artikel 2 Absatz 4 BehiG).

In beiden dargestellten Fällen liegt eine Benachteiligung im Sinne des BehiG vor. Im ersten Fall durch die Flugtransportverweigerung der Gehörlosen bzw. der Verpflichtung, eine Gebärdendolmetschung zu organisieren und finanzieren. Im zweiten Fall durch die Verpflichtung der Rollstuhlfahrer, eine Begleitperson zu organisieren und zu finanzieren, die in der Lage wäre, sie im Notfall, z.B. bei einer Evakuation, zu unterstützen. Wichtig sind zudem auch folgende weiteren BehiG-Bestimmungen:

Flugpassagiere, die benachteiligt werden, können beim Gericht oder bei der Verwaltungsbehörde verlangen, dass das Flugunternehmen die Benachteiligung beseitigt oder unterlässt (Artikel 8 Absatz 1 BehiG). Der/die behinderte Flugpas-

sagier/-in müsste im Rechtsbegehren beantragen, dass eine Benachteiligung im Sinne des BehiG festgestellt wird und der Transport (in künftigen Fällen) nicht (mehr) verweigert wird bzw. eine Begleitperson von der Fluggesellschaft organisiert und finanziert wird.

Die Beseitigung oder Unterlassung der Benachteiligung wird jedoch dann nicht angeordnet, wenn dies unverhältnismässig wäre, d.h. wenn der für die behinderte Person zu erwartende Nutzen in einem Missverhältnis steht, insbesondere zum wirtschaftlichen Aufwand oder zu Anliegen der Verkehrs- und Betriebssicherheit (Artikel 11 Absatz 1 Buchstaben a und c BehiG).

## **EG-Verordnung über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (VO EG Nr. 1107/2006)**

Entscheidend sind insbesondere die Artikel 3 und 4 VO EG Nr. 1107/2006, welche für die EU-Staaten seit dem 26. Juli 2007 (Artikel 18 VO EG Nr. 1107/2006) in Kraft sind. Die übrigen Bestimmungen der Verordnung treten am 26. Juli 2008 in Kraft. Die Schweiz ist momentan daran, den Nachvollzug der Verordnung vorzubereiten, wobei nicht zu erwarten ist, dass sie vor 2009 für die Schweiz Geltung erlangt.

### *Grundsatz der Beförderungspflicht*

In Artikel 3 VO EG Nr. 1107/2006 ist der Grundsatz der Beförderungspflicht festgehalten: Ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen dürfen sich nicht aus Gründen der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität des Fluggastes weigern, eine Buchung zu akzeptieren (Buchstabe a) bzw. einen Fluggast an Bord zu nehmen (Buchstabe b).

### *Transportverweigerung bei Sicherheitsanforderungen und bei baulichen Einschränkungen*

Zulässig ist die Verweigerung jedoch (Artikel 4 Absatz 1 VO EG Nr. 1107/2006), um geltende Sicherheitsanforderungen nachzukommen (Buchstabe a) oder wenn wegen der Grösse des Luftfahrzeugs oder seiner Türen die Anbordnahme oder die Beförderung unmöglich ist (Buchstabe b). Das Luftfahrtunternehmen oder sein Erfüllungsgehilfe muss den Fluggast jedoch von der getroffenen Massnahme bzw. über seine Praxis informieren (Absatz 3) sowie die Transportverweigerung [in jedem Einzelfall] unverzüglich begründen (Absatz 4). Zudem ist das Flugunternehmen verpflichtet, sich um eine annehm-

bare Alternative zu bemühen; in jedem Falle muss der Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung (wiederum davon abhängig, ob alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind) angeboten werden (Absatz 1).

Dies bedeutet, dass das Flugunternehmen eine Alternative anbieten muss, wenn diese besteht, bzw. im Rahmen der Verhältnismässigkeit und unter Einhaltung der Sicherheitsanforderungen organisiert werden kann.

#### *Begleitperson unter bestimmten Voraussetzungen Pflicht*

Die Verordnung sagt auch, dass aus Sicherheitsgründen das Luftfahrtunternehmen von einem behinderten Fluggast verlangen darf, dass eine Person ihn begleitet, die in der Lage ist, die Hilfe zu leisten, die diese behinderte Person benötigt (Absatz 2). Auch hier besteht eine umgehende generelle Informations- (Absatz 3) und eine konkrete Begründungspflicht (Absatz 4).

#### *Informationspflicht der Passagiere*

Die Flugpassagiere können nur dann auf ihre Rechte beharren, wenn Sie dem Flugunternehmen innert 48 Stunden die notwendigen Informationen über ihre Behinderung zukommen lassen (Artikel 6 Absatz 2 VO EG Nr. 1107/2006).

Die Regelung der EU-Verordnung ist zwar eindeutig detaillierter, aber im Ergebnis wohl vergleichbar mit den Zielen und Anforderungen des BehiG.

## **Fazit**

Die hier bedeutsamen rechtlichen Bestimmungen berücksichtigen sowohl den Grundsatz des Benachteiligungsverbots als auch das Sicherheitsinteresse der Fluggesellschaften. Es muss in jedem Einzelfall wieder neu beurteilt werden, welches Interesse vorgeht. Auf Grund fehlender Gerichtspraxis ist ungeklärt, ab wann die Verkehrs- oder Betriebssicherheit vorgeht; hier wäre sicherlich die Anzahl behinderter Personen sowie die Art und Schwere der Behinderung zu berücksichtigen.

Es muss auch abgeklärt werden, ob allfällige Begleitpersonen – wenn diese denn aus Sicherheitsgründen vom Flugunternehmen verlangt werden dürfen – vom Flugunternehmen oder von den Fluggästen finanziert und organisiert werden müssen. Es stellen sich zudem eine Reihe von Folgefragen wie z.B. diejenige der kurzfristigen Durchsetzung der Transportpflicht; man stelle sich zum Beispiel den Fall vor, wo ein Geschäftsmann dringlich einen Flug benötigt, jedoch dies auf Grund seiner Behinderung sowie aus Sicherheitsgründen angeblich nicht mehr möglich ist und er innerhalb eines Tages über den Rechtsweg durchsetzen möchte, mit einem Flugzeug transportiert zu werden.

## **Mitarbeiter der Fluggesellschaften sensibilisieren**

Artikel 11 der EU Verordnung verpflichtet die Luftfahrtunternehmen dafür Sorge zu tragen, dass

- a) ihre eigenen und die Mitarbeiter der Subunternehmen, die behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität unmittelbar Hilfe leisten, über Kenntnisse darüber verfügen, wie den Bedürfnissen von Personen mit unterschiedlichen Behinderungen oder Beeinträchtigungen der Mobilität entsprochen werden kann,
- b) ihre Mitarbeiter, die auf dem Flughafen arbeiten und unmittelbar mit den Fluggästen zu tun haben, in Fragen der Gleichstellung von behinderten Menschen und der Sensibilisierung für Behindertenfragen geschult werden,
- c) alle neuen Beschäftigten bei der Einstellung in Behindertenfragen geschult werden und dass die Mitarbeiter gegebenenfalls in Auffrischkursen geschult werden.

**In diesem Sinne erarbeitet das Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL momentan in Zusammenarbeit mit dem Rat und der Fachstelle Égalité Handicap ein Schulungskonzept, mit dem die Mitarbeiter/-innen der Fluggesellschaften für die Anliegen von Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität sensibilisiert werden sollen.**

Wie kann eine Transportverweigerung verhindert werden?

### **Frühzeitige Buchung und transparente Information bei der Buchung**

- Stellen Sie sicher, dass Sie so früh wie möglich Ihren Flug buchen und vor der Buchung des Flugtickets die zuständige Stelle über Ihre Behinderung informieren.
- Kontaktieren Sie das Reisebüro, bei telefonischen Buchungen die Person, mit der Sie das Gespräch führen, bei Buchungen per Internet gibt es zudem spezielle Informationen zu Menschen mit Behinderung sowie jeweils Formulare, die ausgefüllt werden müssen.
- Wenn Sie der Meinung sind, das Buchungs- und Anmeldeprozedere sei benachteiligend, sollten Sie die Fluggesellschaft oder das Reisebüro schriftlich darauf aufmerksam machen und konkret aufzeigen, welche Defizite sie bemängeln.
- Bei kurzfristigen Buchungen sollten sie so rasch wie möglich sicherstellen, dass die notwendigen Schritte eingeleitet werden, damit ein Transport möglich ist.

### **Auf Ihre Rechte hinweisen**

- Machen Sie die Fluggesellschaft und das Reisebüro auf die Anforderungen des BehiG im Zusammenhang mit Flugtransport aufmerksam.
- Weisen Sie auf dieses Merkblatt hin.

## **Begleitperson organisieren**

- Klären Sie mit der Fluggesellschaft und mit dem Reisebüro vor der Buchung ab, ob auf Ihrem Flug eine Begleitperson verlangt wird. Falls ja, fragen Sie, ob diese Begleitperson von der Fluggesellschaft zur Verfügung gestellt und finanziert wird. Sie haben auch die Möglichkeit, selbständig eine Begleitperson zu organisieren und zu finanzieren. Wenn Sie mit den Anforderungen des Flugunternehmens nicht einverstanden sind, weisen Sie auf Ihre Rechte hin.
- Vor Abflug nochmals Kontakt aufnehmen
- Vor dem Abflug sollten Sie mittels Telefonat abklären, ob auch alle notwendigen Vorkehrungen getroffen worden sind. Falls nicht, verlangen Sie die umgehende Einleitung der notwendigen Massnahmen.

## **Frühzeitige Kontaktaufnahme mit Égalité Handicap**

Sie sollten bei Schwierigkeiten frühzeitig mit der Fachstelle Égalité Handicap in Kontakt treten (Kontaktangaben siehe weiter unten), damit rasch eine Lösung gefunden werden kann.

Wie verhalte ich mich bei einer  
Transportverweigerung?

### **Suche nach einer kurzfristigen Lösung**

- Verlangen Sie umgehend die für die Abfertigung Ihres Flugs verantwortliche Person und/oder eine/n Vertreter/-in der zuständigen Fluggesellschaft.
- Erklären Sie, dass Sie die entsprechenden von der Fluggesellschaft geforderten Vorkehrungen befolgt haben und die Information über Ihre Behinderung genügend früh weiterleiteten.
- Machen Sie die verantwortliche Person auf die rechtlichen Pflichten der Fluggesellschaft aufmerksam.
- Erläutern Sie allenfalls, weshalb es nicht notwendig ist, eine Begleitperson dabei zu haben.
- Verlangen Sie zudem eine sofortige Alternativlösung (z.B. eine Umbuchung auf einen anderen Flug).

### **Melden Sie sich bei der zuständigen Fluggesellschaft**

- Nach einer Transportverweigerung sollten Sie sich noch an Ort und Stelle bei der zuständigen Fluggesellschaft melden (in der Regel beim Kundenservice). Verlangen Sie, dass der Vorfall aufgenommen wird und lassen Sie sich eine Kopie aushändigen.
- Fragen Sie beim Kundenservice der Fluggesellschaft schriftlich nach, welche Massnahmen zu treffens sind, damit eine weitere Transportverweigerung verhindert werden kann.

Wenden Sie sich an die Fachstelle Égalité Handicap

Wir prüfen gemeinsam mit Ihnen das weitere Vorgehen.

Égalité Handicap

Marktgasse 31

3011 Bern

[www.egalite-handicap.ch](http://www.egalite-handicap.ch)

[info@egalite-handicap.ch](mailto:info@egalite-handicap.ch)

Tel. 031 398 50 34

Fax 031 398 50 33