

- Kostenlose Hilfeleistung an Bord

Die Fluggesellschaften sind u. a. grundsätzlich verpflichtet, bei Flügen, die in der EU beginnen oder enden, kostenlos Mobilitätshilfen oder Begleithunde zu befördern. Einschränkungen kann es aufgrund von Sicherheitsvorschriften und räumlichen Bedingungen geben. Falls erforderlich, wird Ihnen auch Hilfe geleistet, um zu den Toiletten zu gelangen. Informieren Sie die Fluggesellschaft spätestens 48 Stunden vor Abflug über die benötigten Dienstleistungen.

Mehr Informationen zu den neuen Fluggastrechten finden Sie im Internet unter den Adressen:

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

[www.apr.europa.eu](http://www.apr.europa.eu)

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

## Wenn etwas nicht klappt

Wenn Sie der Auffassung sind, dass Ihre Rechte nicht beachtet wurden, wenden Sie sich als Erstes an die Fluggesellschaft oder den Flughafen. Sollten Sie zu keiner Einigung kommen, haben Sie die Möglichkeit, die nationale Beschwerdestelle zur Durchsetzung der Fluggastrechte über Inhalt und Ergebnis der Beschwerden zu unterrichten. Das in Deutschland zuständige Luftfahrt-Bundesamt wird überprüfen, ob und inwieweit der Flughafen oder die Fluggesellschaft gegen ihre Verpflichtungen verstoßen haben. Bei berechtigten Beschwerden kann es Sanktionen gegen die Unternehmen verhängen, jedoch keine Schadensersatzansprüche für Sie geltend machen. Diese müssen Sie ggf. weiterhin zivilrechtlich einfordern.

Deutsche Beschwerdestelle:

Luftfahrt-Bundesamt  
Hermann-Blenk-Straße 26  
38108 Braunschweig

Fax: 0531 2355-707

E-Mail: [fluggastrechte@lba.de](mailto:fluggastrechte@lba.de)

Druck: Z 32, Druckerei BMVBS



Bundesministerium  
für Verkehr, Bau  
und Stadtentwicklung



**Neue Fluggastrechte für  
mobilitätseingeschränkte  
und behinderte Menschen**

## Neue europaweite Fluggastrechte

Als behinderter oder in Ihrer Mobilität eingeschränkter Flugreisender haben Sie seit dem 26. Juli 2008 aufgrund der Verordnung (EG) 1107/2006 deutlich verbesserte Rechte.

- Flughäfen,
- Fluggesellschaften,
- Reiseveranstalter

sind zu bestimmten Unterstützungs- und Informationsleistungen, die Ihnen die Vorbereitung und die Durchführung einer Flugreise erleichtern, verpflichtet.

Diese Serviceleistungen sind ohne zusätzliche Kosten für Sie zu erbringen.

## Voraussetzungen

Damit Sie Ihre Flugreise ohne unnötige Unannehmlichkeiten und Zeitverlust durchführen können, ist Ihre Mitwirkung erforderlich.

Voraussetzung für einen Anspruch auf Betreuungsleistungen ist die rechtzeitige Anmeldung Ihrer besonderen Bedürfnisse, mindestens **48 Stunden** vor Abflug, bei der Fluggesellschaft oder beim Reiseveranstalter.

Es ist zudem erforderlich, dass Sie sich zum vorgegebenen Zeitpunkt zur Abfertigung, oder wenn Sie schon vor der Abfertigung Unterstützung durch den Flughafen in Anspruch nehmen wollen, rechtzeitig an den vom Flughafen ausgewiesenen Kontaktpunkten, z. B. Eingangsbereich oder Infoschalter, einfinden.

Wenn Sie möchten, wird Ihnen bei der Abfertigung geholfen und Sie werden bei den Sicherheitskontrollen begleitet.

## Beispiele für Unterstützungsleistungen

- Buchung und Beförderung

Fluggesellschaften und Reiseveranstalter dürfen sich bei Flügen von oder zu einem europäischen Flughafen grundsätzlich nicht aufgrund Ihrer Behinderung oder eingeschränkten Mobilität weigern, eine Buchung zu akzeptieren oder Ihre Beförderung durchzuführen. Ausnahmen sind allerdings möglich, wenn geltende Sicherheitsbestimmungen dies erfordern oder technische Hindernisse, z. B. auf Grund der Größe der Flugkabine oder der Türen, entgegenstehen.

- Kostenlose Hilfeleistungen auf Flughäfen

Die Flughäfen müssen Kontaktpunkte ausweisen, die es Ihnen ermöglichen, Ihre Ankunft bekannt zu geben und um Hilfe zu bitten. Der Flughafen muss, wenn Sie dies möchten und 48 Stunden vor Abflug anmelden, Ihre durchgehende Betreuung von Ihrer Ankunft am Flughafen bis zum Abflug sicherstellen.