

PRESSEINFORMATION

Wien, 30. November 2016



„Rundum-Service“ für Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität Utl.: EVZ Österreich informiert anlässlich des Internationalen Tages der Menschen mit Behinderung

Am 3. Dezember ist internationaler Tag der Menschen mit Behinderung. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) nimmt dies zum Anlass, um auf die Rechte von Fluggästen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität aufmerksam zu machen.

„Wir hören immer wieder von Fällen bei denen Fluggesellschaften sich weigern Menschen mit eingeschränkter Mobilität oder Behinderung, die ihnen zustehende Unterstützung zu gewähren“ erklärt Andreas Herrmann, Jurist beim Europäischen Verbraucherzentrum Österreich. „So hatten wir unlängst den Fall einer spanischen Fluggesellschaft, die einem österreichischen Konsumenten den kostenlosen Transport eines lebensnotwendigen Dialysegeräts verweigerte. Dabei gibt es bereits seit 2006 klare Vorgaben für die Luftfahrtunternehmen.“

Gemäß der EU-Fluggastrechteverordnung 1107/2006 sind Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität berechtigt, medizinische Geräte kostenlos mitzuführen. Darüber hinaus muss die Fluggesellschaft den Transport von Hilfshunden und Mobilitätshilfen, wie zum Beispiel Rollstühlen, gewähren, in der Regel ebenfalls kostenlos.

Zudem steht Menschen mit Behinderung ein „Rundum-Service“ zu, d.h. sie sollten an der Information abgeholt, zum Check-in gebracht und durch sämtliche Kontrollen begleitet werden. Genauso ist ihnen beim Ein- und Ausstieg sowie am Ankunftsflughafen Hilfestellung zu gewähren. Fluggesellschaften müssen dafür sorgen, dass Betroffene ihren Anschlussflug erreichen oder zum Bus bzw. Taxi gelangen. Wenn notwendig, muss auch beim Tragen des Gepäcks geholfen werden.

Flugreisende, die den Betreuungsservice in Anspruch nehmen möchten, sollten dies aber **mindestens 48 Stunden vor Abflug bei der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter anmelden**. Bietet der Flughafen die erforderliche Hilfestellung nicht an, sollten Konsumenten die Flughafenleitung kontaktieren. Bei Problemen, sei es mit dem Flug, dem Gepäck oder dem Check-in von Mobilitätshilfen, ist aber immer die Fluggesellschaft zur Verantwortung zu ziehen.

Die Regelungen gelten für alle Flughäfen in der EU, Island und Norwegen, sowie für Fluggesellschaften mit Sitz in diesen Ländern. Können Betroffene ihre Rechte nicht selbst durchsetzen, erhalten sie in grenzüberschreitenden Fällen kostenlose Unterstützung beim Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren.

SERVICE: Das Europäische Verbraucherzentrum informiert bei Fragen zur Ihren Rechten als Passagier mit eingeschränkter Mobilität unter www.europakonsument.at.

Rückfragehinweis: Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (EVZ), Mag. Andrea Morawetz, Öffentlichkeitsarbeit, 01/588 77-256, amorawetz@europakonsument.at