



## Informationen zur Verordnung [EG] Nr. 1107/2006

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität ist in der Schweiz am 1. November 2009 in Kraft getreten. Diese Verordnung enthält Vorschriften betreffend Schutz und Hilfeleistung für diese Personen, insbesondere

- die Pflicht von Fluggesellschaften und Reiseveranstaltern, eine Buchung einer behinderten Person oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren und diese Person danach auch zu befördern (Ausnahmen sind möglich, wenn geltende Sicherheitsbestimmungen dies erfordern oder wenn auf Grund der Grösse der Flugkabine oder der Türen ein Transport nicht möglich ist).
- den Anspruch dieser Personen auf unentgeltliche Hilfeleistung auf den Flughäfen (bei Abflug, Ankunft und im Transit) und an Bord der Luftfahrzeuge (z. B. Beförderung von Rollstühlen oder Begleithunden).

### Wann gilt diese Verordnung?

- Wenn sich der Vorfall auf einem Flughafen der Schweiz, der Europäischen Gemeinschaft, oder von Norwegen oder von Island ereignete.
- Wenn es einen Flug betrifft, der in der Schweiz, in einem Land der Europäischen Gemeinschaft oder in Norwegen oder in Island startete.
- Artikel 3, 4 und 10 der VO [EG] Nr. 1107/2006 gelten zudem für alle Fluggesellschaften aus der Schweiz, aus einem Land der Europäischen Gemeinschaft sowie in Norwegen und Island, wenn diese ausserhalb dieser Länder starteten, jedoch eines der oben genannten Länder zum Ziel hatten.

### Was ist die Aufgabe des BAZL?

Das Bundesamt für Zivilluftfahrt BAZL ist die Durchsetzungsstelle der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 in der Schweiz. Es überwacht die korrekte Umsetzung dieser Verordnung. Im Falle einer Verletzung der Verordnung kann das Amt Sanktionsmassnahmen gegen Luftfahrtunternehmen und Flughäfen ergreifen.

**Wichtig:** Das BAZL ist nicht für die Durchsetzung von individuellen Zivilklagen unter der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gegen das Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen, den Flughafen oder Reiseunternehmen zuständig. Solche Zivilklagen müssen gemäss den entsprechenden zivilrechtlichen Verfahrensbestimmungen geltend gemacht werden. Das BAZL kann Fluggesellschaften und Flughäfen nicht zur Zahlung von Schadensersatz verpflichten.

### Wann ist das BAZL zuständig?

Das BAZL ist die zuständige Durchsetzungsstelle (NEB) für alle Flughäfen in der Schweiz, alle schweizerischen Luftfahrtunternehmen und grundsätzlich für Luftfahrtunternehmen, die nicht aus einem EU-Staat oder von Norwegen oder Island kommen, jedoch von der Schweiz aus starteten. Ist die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 in einem Fall anwendbar und kann eine Verletzung der Bestimmungen der Verordnung nicht ausgeschlossen werden, aber das BAZL in diesem Fall nicht zuständig, so wird der Fall an die zuständige Durchsetzungsstelle überwiesen. Über die neuen Kontaktdaten wird der Passagier durch das BAZL informiert. Allfällige Fragen sind danach direkt an diese Stelle zu richten, da das BAZL in überwiesenen Fällen keine weiteren Auskünfte erteilen kann.

### **Was ist zu tun, wenn die Verordnung nicht beachtet wurde?**

1. Die Betroffenen sollen sich als Erstes an die betreffende Fluggesellschaft oder an den Flughafen wenden. Betrifft der Vorfall ein Reiseunternehmen (Reiseveranstalter und Reisevermittler), dann soll sich die betroffene Person direkt an dieses wenden.
2. Betrifft die Rüge einen Flughafen oder eine Fluggesellschaft, dann können die Betroffenen an die Beschwerdestellen gelangen, wenn keine Einigung erzielt wurde. Die Beschwerdestellen überprüfen, ob und inwieweit der Flughafen oder die Fluggesellschaft gegen ihre Verpflichtungen verstossen haben.

### **Wo sind nähere Informationen zu finden?**

1. [www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch)
2. BAZL Auskunft Passagierrechte: +41 (0)31 325 95 96, werktags von 14-16h

### **Welches sind die wichtigen Punkte in der Verordnung, die ein Reiseunternehmen (Reiseveranstalter und Reisevermittler) beachten muss?**

Es soll...

1. ...eine Buchung eines behinderten Menschen oder Menschen mit eingeschränkter Mobilität entgegennehmen.
2. ...die Sicherheitsvorschriften und Beschränkungen bekannt geben, die für die von ihm veranstalteten, verkauften oder zum Verkauf angebotenen, in Pauschalreisen eingeschlossenen Flüge gelten.
3. ... nur dann eine Buchung ablehnen, wenn Sicherheitsanforderungen entgegenstehen, oder wenn die Beförderung aufgrund der Grösse des Luftfahrzeugs oder seiner Türen faktisch nicht möglich ist.
4. ...nach der Ablehnung einer Buchung den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität unverzüglich über die Gründe zu unterrichten. Auf Antrag des Reisenden hat dies innerhalb von 5 Werktagen auch in Schriftform zu geschehen.
5. ...sich um eine annehmbare Alternative für den Kunden bemühen, wenn die gewünschte Buchung nicht vorgenommen werden konnte.
6. ...alle Massnahmen ergreifen, die erforderlich sind, um Meldungen des Hilfsbedarfs von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität an allen ihren Verkaufsstellen, einschliesslich Telefon- und Internetverkaufsstellen, entgegenzunehmen.
7. ...eine Meldung einer benötigten Hilfe die mindestens 48 Stunden vor Abflug bei ihm eintrifft mindestens 36 Stunden vor der Abflugzeit an die Leitungsorgane des Abflugflughafens, des Zielflughafens und des Transitflughafens sowie an das ausführende Luftfahrtunternehmen weiterleiten. Erhält das Reiseunternehmen diese Informationen erst zu einem späteren Zeitpunkt gemeldet, so leitet es sie so bald wie möglich weiter.