

Licht im Paragraphen-Dschungel

Von Olivia Rath

Wenn ab dem 1. November die EU-Verordnung 1107/2006 auch für die Schweiz gilt, sollten Reisebüros gut informiert sein, worauf bei Reisenden mit eingeschränkter Mobilität zu achten ist. Zudem: Welche Rechte haben Passagiere bei Nichtbeförderung, Annullierung und grosser Verspätung?



Wie soll man als Reisebüro vorgehen, wenn Behinderte oder beschränkt mobile Personen eine Flugreise antreten wollen? Diese Thematik wurde kürzlich an einer Orientierungsveranstaltung des SRV aufgegriffen. Eva Maria Temesvari, Leiterin Passagierrechte beim Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL), orientierte Reisebranchen-Mitarbeitende über die EU-Verordnung «VO (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität». Diese tritt per 1. November 2009 auch in der Schweiz in Kraft. Die Verordnung regelt die Gleichbehandlung von Personen mit eingeschränkter Mobilität im Flugverkehr und hält fest, welche Rolle die Reisebüros dabei spielen. In der Orientierung ging es zudem um die Rechte von Flugpassagieren, die nicht befördert werden (siehe separater Kasten auf Seite 11).

Buchungen von Behinderten annehmen

Die sogenannte EU-Verordnung 1107/2006 gilt für alle Flugzeuge, die von einem Land aus starten, in dem diese Verordnung gilt – also in sämtlichen EU-Ländern sowie in der Schweiz, Island und Norwegen. Airlines aus diesen Ländern haben sich auch dann daran zu halten, wenn das Flugzeug nicht in Europa startet; beispielsweise eine Swiss-Maschine, die von Johannesburg nach Zürich fliegt.

Reisebüros und -veranstalter werden in der Verordnung namentlich aufgeführt als «Reiseunternehmen». Eine ihrer Pflichten ist, dass sie und die Luftfahrtunternehmen die Buchung und Beförderung von Menschen mit eingeschränkter Mobilität (sogenannte PRM, passengers with reduced mobility) nicht verweigern. In folgenden Fällen kann jedoch von dieser Regel abgewichen werden:

- Wenn es sich um sogenannte «Stretchers» handelt, also Personen, die nur liegend transportiert werden können.
- Wenn die Sicherheitsanforderungen im Flugzeug erfüllt werden müssen, indem nur eine beschränkte Anzahl PRM an Bord erlaubt ist. Denn: Im Notfall müssen innert

90 Sekunden alle Passagiere eines Flugzeugs über die Hälfte der Notausgänge das Flugzeug verlassen können.

- Wenn es wegen der Grösse oder der Türen des Flugzeugs physisch unmöglich ist, PRM an Bord zu nehmen oder sie zu befördern.

Sollte das Reisebüro oder der Reiseveranstalter der betroffenen Person die Buchung und die Beförderung aus einem dieser Gründe verweigern müssen, liegt es an ihm, sich um eine akzeptable Alternative zu bemühen. Bei der Buchung ist es wichtig, die Bedingungen der verschiedenen Carriers zu beachten.



«Wichtig: Genügend Zeit zwischen den Flügen einplanen.»

Eva Maria Temesvari, Leiterin Passagierrechte beim BAZL

Vor allem bei Codeshare-Flügen muss das Reisebüro darüber orientiert sein und den Kunden entsprechend informieren können, um böse Überraschungen und Beschwerden zu vermeiden.

Eine gute Information der Reisebüros und Kunden setzt voraus, dass auch die Pflichten der Flughäfen und Airlines bekannt sind: So sind Flughäfen der EU und der Schweiz verpflichtet, den PRM bestimmte kostenlose Hilfeleistungen anzubieten. Dazu zählen unter anderem die Einrichtung von ausgewiesenen Ankunfts- und Abfahrtsorten, an denen die PRM ihre Ankunft am Flughafen bekannt geben und um Hilfe bitten können, sowie die Unterstützung bei der Gepäckaufgabe, sofern gewünscht. Ebenfalls muss der Flughafen Voraussetzungen schaffen, dass Flugzeuge mit Transporthilfen wie Rollstühlen oder einem Lift erreicht respektive verlassen werden können. Der auf EU-Raum liegende Euro Airport Basel-Mulhouse-Freiburg hat sich übrigens bereits der Verordnung 1107/2006 angepasst, da diese in der EU heute schon in Kraft ist.

Beteiligte rechtzeitig informieren

Zum Recht auf Hilfeleistung am Flughafen gehört auch die rechtzeitige Information an die Airline, des Abflug- und Zielflughafens sowie gegebenenfalls des Transitflughafens: Ist die Buchung nicht beim Luftfahrtunternehmen selbst vorgenommen worden, so hat das Reiseunternehmen die

Airline über den Bedarf der Hilfeleistung zu informieren. Die Airline oder das Reiseunternehmen orientiert mindestens 36 Stunden vorher den Abflugflughafen, den Zielflughafen und gegebenenfalls den Transitflughafen. Die Buchung seitens des Passagiers sollte mindestens 48 Stunden vor Abflug erfolgen. Ist dies nicht möglich, sollte der Unterstützungsbedarf so früh als möglich bekanntgegeben werden.

Die Aufgabe der Airlines ist es, gewisse Hilfeleistungen kostenlos anzubieten: Dies sind etwa die Beförderung von bis zu zwei Mobilitätshilfen pro PRM sowie Hilfe, um zu den Toiletten zu gelangen. Zudem müssten wesentliche Fluginformationen in zugänglicher Form zur Verfügung gestellt werden. Weiter haben die Airlines die Beförderung anerkannter Begleithunde zu gewährleisten.

Sollten Behinderte oder Personen mit eingeschränkter Mobilität der Ansicht sein, dass im Rahmen einer Flugreise ihre Rechte missachtet wurden, können sie sich an die Flughafenleitung oder das betreffende Luftfahrtunternehmen wenden. Wenn sie dort keine zufriedenstellende Lösung erreichen, kann die Reklamation bei den Beschwerde- und Durchsetzungsstellen, also dem BAZL (Abteilung Passagierrechte) eingereicht werden. ♦

WELCHE RECHTE HABEN FLUGGÄSTE? DIE EU-VERORDNUNG 261/2004 REGELT DIES.

Die EU-Verordnung VO (EG) 261/2004 ist in der Schweiz seit dem 1. Dezember 2006 in Kraft. Sie gilt bei Nichtbeförderung, Annullierung des Flugs sowie bei grosser Verspätung und betrifft sämtliche Abflüge mit Start in der Schweiz oder der EU sowie für Flüge mit Schweizer- oder EU-Airlines von einem Drittland in die EU oder in die Schweiz.

Am Flughafen liegen beim Check-in-Schalter sowie beim e-Check-in Informationsblätter über die Rechte des Passagiers auf für den Fall, dass eine der drei obigen Situationen eintritt.

Kommt es dazu, hat das Luftfahrtunternehmen dem Passagier die Informationen in schriftlicher Form auszuhändigen. Die Passagiere können folgende Ansprüche geltend machen:

Nichtbeförderung

Wird ein Passagier wegen Überbuchung des Flugs abgewiesen, hat er Anspruch auf Entschädigung. Nicht aber dann, wenn er sich zu spät am Check-in einfindet, sich nicht korrekt verhält oder falls die Airline andere legitime Gründe für die Nichtbeförderung geltend machen kann. Der Passagier hat die Wahl: 1. den Flug nicht

anzutreten und den Ticketpreis erstattet zu bekommen; 2. sich anderweitig frühstmöglich zum Zielort befördern zu lassen; oder 3. einen späteren Flug nach seiner Wahl anzutreten, falls es dort noch freie Plätze hat. Zudem hat der Passagier das Recht auf eine Entschädigung: Wenn er sich freiwillig meldet, kann er selbst mit der Airline über die Höhe der Entschädigung verhandeln. Falls diese von der Airline bestimmt wird, richtet sich die Höhe nach der Flugstrecke und dem angebotenen frühstmöglichen Weiterflug.

Annullierung

Auch hier hat der betroffene Passagier die Wahl zwischen Erstattung des Ticketpreises oder anderweitiger Beförderung zum Zielort (frühstmöglich oder zu einem späteren Zeitpunkt). Wenn die Airline belegen kann, dass wegen ausserordentlicher Umstände (u. a. Wetter, Sicherheit) annulliert wurde oder sie mehr als zwei Wochen vor Abflug den Passagier über die Annullierung informiert hat, ist sie nicht entschädigungspflichtig – ebenfalls dann, wenn der Alternativflug zeitlich sehr nahe beim ursprünglich

gebuchten Flug liegt. Wie im obigen Fall richtet sich die Entschädigung nach der Flugdistanz.

Verspätung

Hat ein Flug je nach Entfernung zwei, drei oder vier Stunden Verspätung, muss die Airline für Mahlzeiten und Getränke sorgen und, falls nötig, eine Unterkunft bereitstellen. Bei fünf oder mehr Stunden Verspätung haben Fluggäste die Wahl, ob sie fliegen möchten oder lieber darauf verzichten und dafür den Ticketpreis rückerstattet erhalten. Tips an die Reisebüros: Es empfiehlt sich, bei Umsteigeflügen nicht zu knapp bemessene Zubringerflüge zu buchen. In allen drei Situationen muss die Airline dem betroffenen Passagier Mahlzeiten, Getränke und notfalls eine Hotelunterkunft anbieten.

Bei Beschwerden empfiehlt das BAZL folgendes Vorgehen: 1. Zuerst beim Luftfahrtunternehmen Beschwerde einreichen. 2. Falls es nicht innert 6 Wochen antwortet oder die Antwort unbefriedigend ist: Das Beschwerdeformular (siehe Homepage des BAZL) ausfüllen und ans BAZL senden. Kontakt und Infos: www.bazl.admin.ch