



Rechten van mobiliteitsbeperkte passagiers:

Rechten tijdens het boeken van een vlucht of vakantie:

- U mag niet geweigerd worden bij het boeken vanwege uw mobiliteitsbeperking of handicap, behalve vanwege wettelijke veiligheidseisen of omdat het fysiek onmogelijk is om in het vliegtuig te stappen of vervoerd te worden.
- De luchtvaartmaatschappij kan wel in bepaalde gevallen eisen dat u reist met een begeleider.
- Beperkingen zowel fysiek als qua veiligheid, moeten door de luchtvaartmaatschappij of touroperator gepubliceerd worden.
- Als u toch wordt geweigerd of er wordt geëist dat u met begeleiding reist moet de luchtvaartmaatschappij of touroperator u dat onmiddellijk mededelen. Op uw verzoek moet u daarvan binnen 5 werkdagen ook schriftelijk bericht ontvangen.
- Als u om bovenstaande redenen wordt geweigerd of er wordt geëist dat u met begeleiding reist, moet de luchtvaartmaatschappij of touroperator redelijke inspanningen leveren om u een aanvaardbaar alternatief aan te bieden.
- Luchtvaartmaatschappijen en touroperators zijn verplicht uw assistentieverzoeken te verwerken en door te zenden aan de luchthavens en luchtvaartmaatschappijen van uw reis.
- Er mogen geen extra kosten worden berekend omdat u met een mobiliteitsbeperking reist.

Rechten van mobiliteitsbeperkte passagiers op luchthavens:

De luchthaven is verantwoordelijk voor het bieden van onderstaande hulp.

- De luchthaven is verplicht duidelijk herkenbare meldpunten aan te geven waar mobiliteitsbeperkte passagiers zich kunnen melden voor assistentie.
- Hulp bij vervoer van een meldpunt naar de incheckbalie
- Hulp bij bagage inchecken en registreren;
- Hulp bij vervoer van de incheckbalie naar het vliegtuig, inclusief het vervullen van de emigratie-, douane- en veiligheidsverplichtingen;
- Hulp bij aan boord gaan van het vliegtuig; (hiervoor moeten, waar nodig, liften en rolstoelen ter beschikking worden gesteld en andere benodigde bijstand worden verleend)
- Hulp bij het verplaatsen vanaf de deur van het vliegtuig naar de stoel
- Hulp bij bagage in het vliegtuig opbergen en weer teruggeven;
- Hulp bij het verplaatsen vanaf de stoel naar de deur van het vliegtuig
- Hulp bij het uitstappen (hiervoor moeten, waar nodig, liften, rolstoelen of andere voorzieningen ter beschikking worden gesteld)
- Hulp bij het transport vanaf het vliegtuig naar de bagagehal, bagage ophalen, inclusief het vervullen van de emigratie- en douaneverplichtingen;
- Hulp bij vervoer van de bagagehal naar de uitgang van de luchthaven
- Hulp bij het halen van aansluitende vluchten, hiervoor moet zowel in het vliegtuig als aan land en binnen en tussen de terminals bijstand worden verleend;
- Hulp bij het vervoer naar de toiletten. (niet op de toiletten)
- Indien een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider, moet de begeleider toegestaan worden om noodzakelijke bijstand te verlenen op de luchthaven en bij het in en uit het vliegtuig stappen.
- Grondafhandeling van alle benodigde mobiliteitshulpmiddelen, inclusief elektrische rolstoelen, mits dit minstens 48 uur van tevoren wordt meegedeeld en het vliegtuig hiervoor voldoende ruimte biedt en mits dit in overeenstemming is met de wetgeving betreffende gevaarlijke goederen.

- Tijdelijke vervanging van verloren of beschadigde mobiliteitshulpmiddelen, zij het niet noodzakelijkerwijze door identieke hulpmiddelen. (hiervoor is de luchthaven verantwoordelijk, deze kan de kosten verhalen op de luchtvaartmaatschappij)
- Grondafhandeling van erkende geleidehonden.
- Informatie die nodig is om een vlucht te kunnen nemen, in een toegankelijke vorm.

Rechten van mobiliteitsbeperkte passagiers aan boord van het vliegtuig:

De luchtvaartmaatschappij moet onderstaande hulp aan boord bieden

- Vervoer van erkende geleidehonden in de passagiersruimte (voor zover de nationale regelgeving dit toestaat)
- Vervoer van maximaal twee mobiliteitshulpmiddelen per mobiliteitsbeperkte persoon. Dit geldt ook voor elektrische rolstoelen (mits minstens 48 uur van tevoren aangevraagd en het luchtvaartuig hiervoor voldoende ruimte biedt en mits dit in overeenstemming is met de wetgeving betreffende gevaarlijke stoffen).
- Toegang tot belangrijke vluchtinformatie in een toegankelijke vorm.
- De luchtvaartmaatschappij moet op verzoek een redelijke inspanning leveren voor een stoel passend voor de behoeftes van de mobiliteitsbeperkte passagier, voor zover de veiligheidseisen en de beschikbaarheid dit toestaan.
- Hulp bij het naar de toiletten te gaan. (geen hulp op het toilet)
- Indien een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider, levert de luchtvaartmaatschappij alle redelijke inspanningen om de begeleider een stoel te geven naast de persoon met beperkte mobiliteit.