

Menschen mit Behinderung auf Flugreisen: Aktuelle Entwicklungen und Probleme entlang der Dienstleistungskette

Elmar Fürst¹, Werner Leber²

¹Assoz. Prof. Priv.-Doz. Mag. Dr. Elmar Wilhelm M. Fürst, Institut für Transportwirtschaft und Logistik, Welthandelsplatz 1, 1020 Wien, Österreich; Vorstandsvorsitzender der Hilfsgemeinschaft der Blinden und Sehschwachen Österreichs

²Mag. Werner Leber, BSc (WU), war Assistent der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Wien, Schottenbastei 10-16, 1010 Wien, Österreich

Abstract

Die Zahl der Menschen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität, welche eine Flugreise tätigen, ist weltweit im Steigen begriffen. Anhand der Dienstleistungskette einer Flugreise werden die sich ergebenden Herausforderungen und Lösungsmöglichkeiten von der Flugbuchung, über Mobilitätsservices am Flughafen und Unterstützungen an Bord des Flugzeugs bis zu Hilfeleistung bei Verlassen des Flughafens aufgezeigt. Die rechtlichen Rahmenbedingungen nach der PRM-VO werden skizziert.

Schlagwörter: Persons with Reduced Mobility (PRM); Rechte für Menschen mit Behinderungen; Luftverkehr; VO (EG) 1107/2006.

1. Einführung

Immer mehr Menschen mit Behinderungen sind mobil. Dies ist ein Zeichen voranschreitender Inklusion, aber auch stärkeren Mutes und Selbstbewusstseins vieler Menschen mit Behinderung sowie eines souveräneren Selbstverständnisses. Die Barrierefreiheit, insb. auf Flughäfen, sowie die rechtlichen Rahmenbedingungen haben sich in den letzten Jahrzehnten verbessert. In der jüngeren Vergangenheit kam es zu einem überproportional deutlichen Anstieg der Passagiere, welche Mobilitätsservices im Rahmen einer Flugreise nutzten. Von 2016 auf 2017 wuchs die Anzahl der Passagiere, welche am Flughafen Wien einen PRM-Service in Anspruch nahmen, um 9,4 %, während die Passagierzahl im allgemeinen nur um 4,5 % stieg.¹ In den nächsten

Jahren ist - insb. vor dem Hintergrund der alternden Bevölkerung - weiterhin von einem deutlichen zahlenmäßigen Wachstum an Passagieren mit eingeschränkter Mobilität auszugehen.² Flugreisen erfolgen aus privaten und beruflichen Zwecken sowie vermehrt für Heilbehandlungen im Ausland.³ Anhand der Dienstleistungskette einer Flugreise sollen die Rahmenbedingungen und Schwierigkeiten für Menschen mit eingeschränkter Mobilität beleuchtet werden.

2. Menschen mit Behinderung

Von den etwas mehr als 500 Mio. Einwohnern der EU haben rund 80 Mio. eine Behinderung.⁴ Gemäß dem Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen der Vereinten Nationen (UN-Behinderten-

¹Dasselbe Bild zeigt sich auch von 2015 auf 2016: Anstieg der PRM-Services um 8,4 %, Anstieg der Passagiere um 2,5 %. Ebenso 2014 auf 2015: Anstieg der PRM-Services um 8,4 %, Anstieg der Passagiere um 1,3 %. Agentur für Passagier- und Fluggastrechte (2018), S. 82; Flughafen Wien (2017).

²ADV (2016), S. 6; Bericht (2011), S. 2; Poria / Reichel / Brandt (2010), S. 216; Varney (2007), S. 193.

³Vgl. Ancell (2016), S. 111.

⁴Agentur für Grundrechte (2020).

rechtskonvention; UN-BRK) zählen zu den Menschen mit Behinderungen jene „Menschen, die langfristige körperliche, psychische, intellektuelle oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, die sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen und wirksamen Teilhabe, gleichberechtigt mit anderen, an der Gesellschaft hindern können.“⁵ Üblicherweise ist eine Dauer von mindestens sechs Monaten⁶ konstitutiv für das Vorliegen einer Behinderung. Bemerkenswert ist in diesem Zusammenhang jedoch, dass die Fluggastrechte regelmäßig auf das Vorliegen einer Einschränkung abstellen und nicht auf das Vorliegen einer Behinderung i.e.S. Eine relevante Klassifikation bildet in diesem Kontext die International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF),⁷ herausgegeben von der Weltgesundheitsorganisation (WHO). Durch einen modernen und ganzheitlichen Ansatz wurde das rein defizitorientierte „medizinische Modell der Behinderung“ überwunden und mit dem „sozialen Modell“ sinnvoll verbunden.⁸ Sohin kann erkannt werden, dass die Barrieren, denen sich Fluggäste mitunter ausgesetzt sehen, nicht nur etwa durch Bewegungseinschränkungen oder Sinnesbehinderungen bedingt sind, sondern vielfach durch falsches Design, Fehlplanungen oder einfache Nicht-Beachtung der Prinzipien der Barrierefreiheit verursacht werden. Dabei ist unter Barrierefreiheit kein Sonderprogramm für Personen mit Einschränkungen oder Behinderungen zu verstehen, sondern vielmehr eine Herangehensweise die für die Gesamtheit aller Passagiere nutzenstiftend ist, indem für alle die Funktionalität der Gebäude und Einrichtungen sichergestellt wird. Dieser Zugang kann als „universelle Funktionalität“ verstanden werden.

Im Hinblick auf Flugreisen von Menschen mit Behinderung kommt der Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Persons with reduced mobility regulation; PRM-VO) besondere Bedeutung zu. Art. 2 lit a PRM-VO führt aus: Ein „Behinderter Mensch“ oder eine „Person mit eingeschränkter Mobilität“ ist eine Person

(Person with reduced mobility; PRM), deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.

Die (unverbindlichen)⁹ Auslegungsleitlinien der Kommission zur PRM-VO präzisieren die Definition. So können auch Menschen mit einem eingegipsten Bein oder adipöse Personen, die aufgrund ihres Übergewichts in ihrer Mobilität eindeutig eingeschränkt sind und sich im Flughafen nur unter Schwierigkeiten bewegen können, als Personen mit eingeschränkter Mobilität betrachtet werden. Dies gelte auch für Schwangere, welche konkret in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt sind. Ebenso muss altersbedingten Beeinträchtigungen, die im Vergleich zum Durchschnittspassagier die Mobilität stärker einschränken, durch angemessene Hilfeleistungen Rechnung getragen werden. Nach Ansicht der Kommission können sogar „Situationen mit Kleinkindern (insbesondere Säuglingen)“, deren Autonomie während einer Flugreise aufgrund ihres Alters eingeschränkt ist, etwa wenn zum Umsteigen oder auf großen Flughäfen lange Wege zurückzulegen sind, von der PRM-VO nicht ausgeschlossen werden. Unbegleitete Minderjährige sind jedoch keine PRM.

Die Kommission betont,¹⁰ die PRM-VO verpflichtet PRM in keiner Weise, Belege für ihre Behinderung oder (medizinisch oder anderweitig begründete) eingeschränkte Mobilität vorzulegen, um die erbetene Hilfeleistung zu rechtfertigen. Lediglich, wenn aufgrund des Gesundheitszustands einer Person begründete Zweifel bestehen, dass sie den Flug sicher absolvieren kann, steht es dem Luftfahrtunternehmen frei, die Flugtauglichkeit der Person einzuschätzen und zu diesem Zweck Infor-

⁵ Art. 1 2. Satz UN-BRK (2008).

⁸ Vgl. DISTA (2019).

⁶ Vgl. § 3 BGStG (2005).

⁹ Authried (2014), S. 229.

⁷ ICF (2005).

¹⁰ Auslegungsleitlinien (2012), S. 4.

mationen zu erfragen. Eine Prüfung sei weiters zulässig, wenn ein Fall von offensichtlichem Missbrauch feststellt wird. Solche Prüfungen sind mit äußerster Sorgfalt und unter Wahrung der Würde und der Privatsphäre des betreffenden Fluggastes durchzuführen.

Der persönliche Anwendungsbereich der PRM-VO ist sehr weit gefasst, und geht über die übliche Abgrenzung von Behinderung hinaus. Dies ist wohl sinnvoll, da auch kurzfristige Einschränkungen einen Unterstützungsbedarf induzieren, andererseits mangels einer strikten Eingrenzung schwierig. So merkt der dt. Flughafenverbandes ADV¹¹ kritisch an, dass der definierte Personenkreis, welcher unter die PRM-VO fällt, in den Auslegungsleitlinien zu weit gefasst sei. Damit werde dem Missbrauch von PRM-Leistungen Vorschub geleistet. Die Grenze zwischen einem Fluggast mit und ohne reduzierte Mobilität wird vielfach (insb. bei psychischen Beeinträchtigungen) fließend und kaum sichtbar verlaufen. Missbrauchsfälle sind so schwer zu erkennen und nachzuweisen. Es bleibt schlussendlich dem persönlichen Verantwortungsgefühl jedes Passagiers überlassen, ob er Unterstützungsleistungen in Anspruch nimmt.

3. Kommunikation mit Menschen mit Behinderung

Im Zuge der Erbringung von PRM Dienstleistungen ist es wiederholt erforderlich mit PRM in Kontakt zu treten und ihnen Informationen mitzuteilen (Fluginformationen, Sicherheitshinweise, Informationen zum Flughafen, zu Sicherheits- oder Einreisebestimmungen). Hier lässt sich kein einheitliches Patentrezept entwickeln, zu unterschiedlich sind hier die Fähigkeiten und Bedürfnisse aller Menschen mit oder ohne Behinderung. Bedeutungsvoll ist hier, möglichst viele verschiedene Kommunikationsmittel und Kanäle bereit zu halten. Die Auslegungsleitlinien zur PRM-VO¹² verwenden hier den Terminus, dass Informationen „in zugänglicher Form“ angeboten werden. Dies bedeutet, dass die Informationen als Text, im Audio- oder

Videoformat (mit Untertiteln und/oder Gebärdendolmetschung) und/oder in elektronischer Form bereitstellen sind, damit jedermann auf sie zugreifen kann. Zugängliche Formate sind u. a. Großdruck, Braille-Schrift, leicht lesbare Versionen, Audioformate wie Band oder CD, Videoformate, z.B. DVD.

4. Rechtsquellen

Im vereinten Europa nimmt die PRM-VO eine herausragende Rolle im Hinblick auf die Schaffung und Vereinheitlichung von Unterstützungsleistungen von PRM ein. Sie wurde durch einen Bericht der Kommission 2011 evaluiert und 2012 durch eine (unverbindliche) Auslegungsleitlinie der Kommission präzisiert.¹³ Räumlich ist die PRM-VO auf PRM anzuwenden, welche einen gewerblichen Passagierflugdienst nutzen oder zu nutzen beabsichtigen und von einem Flughafen im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaates der EU abfliegen, dort ankommen oder einen solchen im Transit benutzen (Art. 1 Abs. 2 PRM-VO). Die Beförderungs- und Hilfeleistungspflicht von Luftfahrtunternehmen erstreckt sich auch auf PRM, welche von einem Flughafen in einem Drittland zu einem Flughafen im Hoheitsgebiet der Europäischen Union reisen, wenn es sich bei dem ausführenden Luftfahrtunternehmen um ein Luftfahrtunternehmen der Gemeinschaft handelt (Art. 1 Abs. 3 PRM-VO),¹⁴ wobei das Fehlen einer globalen Harmonisierung Probleme außerhalb des Anwendungsbereiches der PRM-VO bereitet.¹⁵ So fordert die IATA zu einer einheitlichen Definition von PRM auf.¹⁶

2003 veröffentlichte die ECAC den „Code of good conduct in ground handling for person with reduced mobility“.¹⁷ Die Auslegungsleitlinien zur PRM-VO empfehlen den PRM-Dienstleistern sich an den Code of good conduct der ECAC zu halten.¹⁸ Nähere Informationen über den Ablauf der PRM-Dienstleistungen an Flughäfen mit 150.000 und mehr Fluggästen bieten die „Qualitätsstandards für

¹¹ ADV (2016), S. 4.

¹² Auslegungsleitlinien (2012), S. 14 FN 15.

¹³ Auslegungsleitlinien (2012); Bericht (2011).

¹⁴ Vgl. zu den Begriffsdefinitionen Art. 2 PRM-VO.

¹⁵ Konert (2008), S. 482, zum US Air Carrier Access Act (ACAA) vgl. ebendort S. 483.

¹⁶ IATA (2019), S. 2.

¹⁷ ECAC (2003).

¹⁸ Auslegungsleitlinien (2012), S. 15.

Hilfeleistungen“, welche nach Art. 9 PRM-VO das Leitungsorgan des Flughafens veröffentlicht. Diese Qualitätsstandards orientieren sich vielfach – streckenweise - wortwörtlich an dem ECAC Code of good conduct. Der European Accessibility Act (EAA 2019) sieht eine Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Barrierefreiheitsanforderungen für bestimmte Produkte und Dienstleistungen vor. Er gilt ab dem 28.6.2025 und muss noch durch die Mitgliedstaaten umgesetzt werden. Hervorzuheben ist die Anwendbarkeit der Richtlinie auf Check-In-Automaten (Art. 2 Abs. 1 lit b sublit ii EAA 2019) sowie im Bereich des Luftverkehrs für auf Mobilgeräten angebotene Dienstleistungen, elektronische Tickets und die Bereitstellung von Informationen in Bezug auf den Verkehrsdienst (Art. 2 Abs. 2 lit c EAA 2019). An nationalen Rechtsvorschriften sind insb. das österr. Bundesbehindertengleichstellungsgesetz (BGStG) und das dt. Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) hervorzuheben.

5. Darstellung anhand der Reise und begleitenden Servicekette

5.1. Pre-flight

5.1.1. Online-Buchung

Ein stetig steigender Anteil der Flugbuchungen erfolgt online. Menschen mit Behinderung wollen auch diese komfortable Möglichkeit der Flugbuchung in Anspruch nehmen, nicht zuletzt, um auch von vergünstigten Online-Angeboten zu profitieren. Erschwert wird dieses Bestreben dadurch, dass eine Vielzahl von Online-Buchungsplattformen nicht besonders übersichtlich gestaltet ist. Manche Online-Vergleichsportale, Low-Cost-Carrier und OTAs agieren nicht transparent und suggerieren in ihrem Buchungsprozess, dass die Auswahl von (kostenpflichtigen) Zusatzleistungen erforderlich sei, um den Buchungsprozess fortsetzen zu können. Die Schaltflächen, um den Buchungsprozess ohne kostenpflichtige Extra-Services fortsetzen zu können, sind häufig optisch versteckt und stellen insb. für sehbeeinträchtigte Personen eine Diskriminierung dar. Die

Schaltfläche für Zustimmung zu den AGB ist entweder bereits im Vorhinein angeklickt oder stellt eine vermeidbare Herausforderung dar, wenn sich diese an einer unübersichtlichen Stelle der Homepage befindet. Die PRM-VO stammt aus dem Jahr 2006, wo online Buchungen noch nicht so stark verbreitet waren. Die Kommission mahnt lediglich unverbindlich in ihren Auslegungsleitlinien¹⁹ ein, dass anstatt spezieller Websites für behinderte Verbraucher die Luftfahrtunternehmen und Reiseunternehmen viel mehr Websites entwickeln, die für Verbraucher mit Behinderungen zu den gleichen Bedingungen zugänglich sind wie für andere Fluggäste.

Eine rechtsverbindliche Besserung bringt hier der EAA 2019, welcher in Anhang III u.a. für Websites und elektronische Tickets von Personenverkehrsdiensten im Luftverkehr gemäß Art. 2 Abs. 2 EAA 2019 statuiert, dass Informationen über mehr als einen sensorischen Kanal bereitzustellen sind und den Nutzern auf eine verständliche Weise dargestellt werden müssen, die sie wahrnehmen können. Zudem ist auf die gute Praxis mancher Fluglinien zu verweisen, Personen, welche aufgrund von Beeinträchtigungen nicht in der Lage sind, online zu buchen (z.B. wegen Blindheit), die zusätzlichen Gebühren für eine telefonische Buchung zu erlassen, um eine Diskriminierung zu vermeiden.

5.1.2. Buchung im Reisebüro

Wird für die Buchung des Flugtickets ein Reisebüro aufgesucht, so ist für die Menschen mit Behinderung entscheidend, dass die Räume gut zugänglich und ggf. mit einem Rollstuhl oder einer Gehhilfe unterfahrbar sind und ihnen Informationen auf eine zugängliche Art mitgeteilt werden.

5.1.3. Ablehnung der Buchung durch das Luftfahrtunternehmen

Gemäß Art. 3 PRM-VO darf ein Luftfahrtunternehmen die Beförderung nicht aus Gründen der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität des Fluggastes verweigern.

¹⁹Auslegungsleitlinien (2012), S. 8.

Dieser Grundsatz wird von zwei Ausnahmen durchbrochen.²⁰ Zum einen darf nach Art. 4 Abs. 1 PRM-VO das Luftfahrtunternehmen sich weigern die Buchung einer PRM zu akzeptieren oder diese Person an Bord zu nehmen, um geltenden gesetzlichen Sicherheitsanforderungen zu entsprechen oder wenn wegen der Größe des Luftfahrzeugs oder seiner Türen die Anbordnahme oder die Beförderung einer PRM physisch unmöglich ist. Wird der PRM die Anbordnahme aufgrund ihrer eingeschränkten Mobilität verweigert, so hat sie (und ihre Begleitperson) Anspruch auf Erstattung oder anderweitige Beförderung gemäß Art. 8 der Fluggastrechte-VO.²¹ Wobei das Recht auf anderweitige Beförderung davon abhängig ist, dass alle Sicherheitsanforderungen erfüllt sind. Weigert sich das Luftfahrtunternehmen hingegen eine Buchung einer PRM anzunehmen, so muss sich das Unternehmen „im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften“ bemühen, der betroffenen Person eine annehmbare Alternative zu unterbreiten. Die Dichotomie zwischen Weigerung der Annahme einer Buchung und Verweigerung der Anbordnahme wirkt in Zeiten zunehmender Online Buchungen nicht mehr sachgerecht. So liegt eine Buchung vor, wenn der Fluggast über einen Flugschein verfügt (Art. 2 lit i PRM-VO). Heute wird ein Luftfahrtunternehmen im Regelfall erst nach Ausstellung des Flugscheins (im Rahmen der Onlinebuchung) von der Behinderung oder eingeschränkten Mobilität erfahren, bspw. wenn es wegen der Anmeldung einer Hilfeleistung nach Art. 7 PRM-VO kontaktiert wird. Hier das Luftfahrtunternehmen den strengeren Regelungen des Art. 8 Fluggastrechte-VO zu unterwerfen, statt lediglich „im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften“ der betroffenen Person eine annehmbare Alternative zu unterbreiten, scheint nicht sachgerecht. Wird das Luftfahrtunternehmen erst nach der Buchung zum ersten Mal auf eine Behinderung hingewiesen, welche die Beförderung einer PRM unmöglich macht, so ist dies eher der Weigerung die Buchung zu akzeptieren gleichzuhalten. Das Luftfahrtunternehmen hat auf Verlangen in Schriftform der PRM innerhalb von fünf Werktagen die Gründe für die Verweigerung der Beförderung mitzuteilen.

²⁰ Diese Ausnahmen sind eng auszulegen: Authried (2014), S. 220.

²¹ Fluggastrechteverordnung (2004).

5.1.4. Anmeldung von Unterstützungsleistungen

Die Art. 7 ff. PRM-VO verbürgen das Recht auf Hilfeleistung auf Flughäfen und von Luftfahrtunternehmen. Voraussetzung für diese Leistungen ist, dass sich die PRM mindestens 48 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit dem Luftfahrtunternehmen, bei welchem die Buchung erfolgte, dessen (in der PRM-VO nicht näher definierten) „Erfüllungsgehilfen“ oder dem Reiseveranstalter meldet.²² Die Meldung wird mindestens 36 Stunden vor der Abflugzeit weitergeleitet an die Leitungsorgane des Abflughafens, des Zielflughafens und des Transitflughafens bzw. an das ausführende Luftfahrtunternehmen.

Gemäß Art. 6 Abs. 1 PRM-VO ergreifen Luftfahrtunternehmen „alle Maßnahmen“, die erforderlich sind, um Meldungen des Hilfsbedarfs an allen ihren Verkaufsstellen, einschließlich Telefon- und Internetverkaufsstellen entgegenzunehmen. Aus Sicht eines Menschen mit Behinderung ist es begrüßenswert, wenn für die Anmeldung möglichst viele Wege zur Verfügung stehen und ein Hinweis auf die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme klar auf der Webseite des Unternehmens bzw. dem Flugticket ersichtlich ist. Diese Meldungen müssen immer kostenlos sein, unabhängig davon, wo die Buchung oder die Meldung erfolgt.²³ Es kommen somit bspw. keine Mehrwertnummer (0900) in Betracht. Eine genaue Angabe des Grades der Beeinträchtigung bei der Anmeldung verhindert eine falsche und unzureichende Hilfestellung. Erfolgt keine fristgerechte Anmeldung, so bemüht sich das Leitungsorgan (des Flughafens) „im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften“, der PRM die erforderlichen Hilfeleistungen zukommen zu lassen, sodass die betreffende Person den Flug antreten kann (Art. 7 Abs. 3 PRM-VO).

5.1.5. Bereitstellung von Informationen vor der Abreise

Gleich ob sich eine PRM für die Inanspruchnahme von Hilfeleistungen entscheidet oder unabhängig ihre Flug-

²² Art. 3 Nr 8 Pauschalreiserichtlinie (2015).

²³ Auslegungsleitlinien (2012), S. 12.

reise antritt, ist es von Vorteil, wenn schon vor Antritt der Reise die Möglichkeit geboten wird, in zugänglicher Form Informationen über den Ablauf der Reise und mögliche Hilfeleistungen zu erhalten. Hier werden insb. Informationen auf der Website des Flughafens hilfreich sein, die darstellen, welche Rollstuhlmodelle verfügbar wären, ein Lageplan (in hoher Auflösung, interaktiv und ggf. als App), die Zu- und Abfahrtswege zum Flughafen, die Darstellung von Treffpunkten nach Art. 5 PRM-VO sowie der Hinweis, in welchem Terminal welche Airline abgefertigt wird. Auch eine Telefonnummer / E-Mail-Adresse sollte vorhanden sein.

5.2. Flight

5.2.1. Gestaltung des Flughafens

Designer, Planer und Architekten verstehen Barrierefreiheit nach wie vor - oder vielleicht sogar in größerem Ausmaß als früher - als Bürde und als Beschränkung ihrer Kreativität. Das ist fatal, viele aktuelle Planungen - auch auf Flughäfen - belegen eindrucksvoll, dass vielfach Design vor Funktionalität gestellt wird und (nicht nur für behinderte Menschen) dysfunktionale Lösungen wie selbstverständlich implementiert werden. Bereits ErwGr 11 der PRM-VO regt (nicht rechtsverbindlich) an, dass bei der Entscheidung über die Gestaltung neuer Flughäfen und Renovierungsarbeiten die Leitungsorgane von Flughäfen so weit wie möglich die Bedürfnisse von PRM berücksichtigen sollen. Besondere Anliegen von PRM sind insb. eine barrierefreie Flughafenausstattung mit rutschfestem Boden, ausreichend breite Rampen und Gänge, gut geschultes Personal, das keine negativen Vorurteile gegen Menschen mit Behinderung hat. Zudem wird gewünscht, dass keine großen Distanzen zwischen Parkplatz und Abfluggebäude überwunden werden müssen.²⁴

5.2.2. Ankunft am Flughafen: Treffpunkte

Die Flugreise eines Menschen mit Behinderung sollte nicht alleine für sich betrachtet werden. Entscheidend ist

es gute Übergänge insb. zwischen den Verkehrsträgern Straße, Schiene und Luftfahrt zu realisieren. Schon bei der Fahrt zum Flughafen ist auf Barrierefreiheit Bedacht zu nehmen. Hier kommt einer gut gekennzeichneten Zufahrt für Behindertenfahrzeuge ebenso Bedeutung zu wie einem barrierefreien Zugang vom Flughafenbahnhof in die Abflughalle. Gerade für sehbehinderte Menschen ist auf eine ausreichend große Beschriftung, in einer gut lesbaren, schnörkelfreien Schriftart mit gutem Kontrast zu achten.

Art. 5 der PRM-VO verlangt, dass das Leitungsorgan eines Flughafens u.a. in Zusammenarbeit mit Verbänden, die Menschen mit Behinderung vertreten, Orte bestimmt, an welchen PRM ohne Schwierigkeiten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt geben und um Hilfe bitten können. Diese Orte müssen deutlich ausgewiesen werden und an ihnen werden grundlegende Informationen über den Flughafen in zugänglicher Form vermittelt.

5.2.3. Mobilitätsservice / Hilfeleistung

Ab Aufsuchen des Treffpunkts (Art. 5 PRM-VO) erhält die PRM Hilfeleistungen, diese werden weithin als Mobilitätsservice bezeichnet. Üblich ist die PRM in verschiedene Kategorien (mit Codes) einzuteilen, in Abhängigkeit davon, welche Hilfeleistungen benötigt werden.²⁵

Die Hilfeleistung durch Rollstühle (wheelchair) gliedert sich in 3 Kategorien. WCHR (wheelchair - ramp), der Passagier kann Stufen steigen und sich in der Flugzeugkabine selbstständig bewegen, benötigt jedoch einen Rollstuhl oder eine andere Art der Hilfestellung am Weg im Terminal bis zum Flugzeug. Die Kategorie WCHS (wheelchair - steps) signalisiert einen größeren Unterstützungsbedarf, weil der Passagier zusätzlich nicht in der Lage ist Stufen zu steigen. Der Code WCHC (wheelchair - cabin seat) bringt zum Ausdruck, dass der Passagier zu jeder Zeit von der Ankunft am Flughafen bis in den Flugzeugsitz Assistenz benötigt. Hier erfolgt die Hilfeleistung meist unter Verwendung eines Rollstuhls oder

²⁴ Chen (2011), S. 1216; Chang / Chen (2012a), S. 531 ff; Chang / Chen (2012b), S. 45; Chang / Chen (2012c), S. 28.

²⁵ Arcidiacono / Giorgetti / Pugliese (2015), S. 107; IATA (2020); Steer Davies Gleave (2010), S. 22 f; Vienna International Airport (ohne Jahr), www.viennaairport.com. S. 28.

Club Cars. Ggf. wird die PRM mit einem Hubwagen oder Tragstuhl ins Flugzeug begleitet.

Passagier mit Sehbehinderung (BLND, blind passenger) oder Hör- bzw. Sprachbehinderung (DEAF, deaf passenger) werden begleitet, bei Fragen steht bspw. beim Mobilitätsschalter in Gebärdensprache geschultes Personal zur Verfügung.

Der Code DPNA (disabled passenger needing assistance) steht für eine intellektuelle oder kognitive Behinderung. Dies umfasst Passagiere u.a. mit Lernschwierigkeiten, Demenz, Alzheimer oder Trisomie 21.

Die Qualitätsstandards verschiedener Flughäfen schreiben sich auf die Fahnen, dass die PRM begleitet werden und auf „individuelle Bedürfnisse des Passagiers“ Rücksicht genommen wird. Somit erfolgt auch eine Unterstützung beim Check-In Prozess, Sicherheitskontrolle und ggf. Passkontrolle. Je nach Reiseklasse des Passagiers kann eine Lounge aufgesucht werden oder können individuelle Pausen bei Geschäften und Waschräumen eingelegt werden.

5.2.4. Reise ohne Inanspruchnahme von Hilfeleistungen

Viele Menschen mit Behinderung könnten alleine, ohne Hilfeleistungen nach der PRM-VO, zurechtkommen, wenn sie nicht mit baulichen oder sonstigen Barrieren konfrontiert wären. Mobilitätsservices sind gut und wichtig, aber nicht die Lösung für alles. Anstatt Menschen mit Behinderung durch bauliche und organisatorische Hindernisse von der Hilfe durch Mobilitätsservices abhängig zu machen, sollte Ihnen die (Wahl-)Freiheit gelassen werden auch ohne Unterstützungsleistungen ihre Flugreise anzutreten. Bei der Abwicklung von Hilfeleistungen zeigt sich die Tendenz Menschen mit Behinderung grundsätzlich als Rollstuhlfahrer einzustufen. Dies mag für die Abwicklung der Mobilitätsservices scheinbar einfach sein, weil so eine standardisierte, zügige Durchführung von Unterstützungsleistungen ermöglicht wird. Auf individuelle Bedürfnisse, bspw. ein langsamer

oder unsicherer Gang, muss so nicht eingegangen werden, ein Sturz der PRM und damit verbundene Haftungsfragen des Flughafenbetreibers brauchen nicht befürchtet werden. Ein allzu starres, eindimensionales Schema der Hilfeleistungen wird aber der Würde des Menschen nicht gerecht. Vielmehr fordert Art. 7 Abs. 7 PRM-VO, die geleistete Hilfe müsse, soweit wie dies möglich ist, auf die besonderen Bedürfnisse des einzelnen Fluggastes zugeschnitten sein.²⁶ Hier sollte die individuelle Wahlfreiheit in den Vordergrund gestellt werden. Oft werden bspw. Mobilitätsservices nach einem festen Schema (teil ungefragt) für die ganze Flugreise (einschließlich Rückflug) vorweg gebucht. Dies übersieht jedoch dass sie nicht immer notwendig sind. So kann sich ein sehbeeinträchtigter Mensch bspw. am Flughafen seiner Heimatstadt sehr gut auskennen, aber am Ankunfts- oder Umsteigeflughafen auf Unterstützung angewiesen sein. Eine ältere Person würde nur das Pre-boarding benötigen, weil sie im engen Gang des Flugzeugs mit vielen Menschen aufgrund ihrer Gangunsicherheiten befürchtet zu stürzen, trotzdem kann sie (im Sinne eines Alles oder Nichts Konzepts) nur den kompletten Rollstuhlservice (WCHR) anmelden. Eine weitergehende Individualisierung der PRM-Services, im Rahmen eines feiner gegliederten Baukastensystems, bietet auch die Möglichkeit von Kosteneinsparungen.

Die Flugreise für eine PRM lässt sich besser gestalten, wenn die Hinweisschilder und Monitore ausreichend groß und gut lesbar sind. Die Anzeigen der Abflugzeiten und Gates sollten so gestaltet sein, dass eine sehbeeinträchtigte Person auch näher an sie herangehen kann (nicht 1,5 Meter über Kopfhöhe). Eine ausreichende Anzahl von Info Points und Sitzplätzen (teils für Menschen mit Behinderung reserviert) erleichtern ebenso die Flugreise. Inkohärenz oder Inkonsistenz der Systeme sollte vermieden werden. So unterscheiden sich Self-Check-In-Automaten (und deren Menu-Führung) sowie die Gepäckabgabe an nahezu allen Flughäfen. Führt eine PRM keinen Online Check-In durch, ist es unzulässig, ihr für einen Check-In am Flughafen eine Gebühr in Rechnung zu stellen.²⁷

²⁶ Vgl. hierzu auch den Bericht (2011), S. 4: Die Qualität der Dienstleistung und deren Anpassung an die individuellen Bedürfnisse einer Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität sind mitunter unzureichend.

5.2.5. Kostenlose Beförderung von medizinischen Geräten und Mobilitätshilfen

Gemäß Anhang II der PRM-VO werden medizinische Geräte sowie bis zu zwei Mobilitätshilfen pro PRM kostenlos befördert, sofern diese 48 Stunden vor geplantem Abflug angemeldet werden. Mobilitätshilfen können als Ausrüstungen definiert werden, die der Mobilität von PRM dienen oder diese in ihrer Mobilität unterstützen.²⁸ Hierunter fallen u.a. (elektrische) Rollstühle. Es gelten keine Gewichtsbeschränkungen.²⁹ Besonders problematisch ist es, wenn - insb. schwere und sperrige - elektrische Rollstühle beim Verladen beschädigt werden.³⁰ Die Haftungsregeln des Art. 12 PRM-VO bieten nur einen schwachen Trost, wenn am Zielort der beschädigte Rollstuhl seinen Zweck nicht erfüllen kann.³¹

5.2.6. Begleitperson / Begleittiere

Nur um geltenden (behördlichen) Sicherheitsanforderungen nachzukommen, darf das Luftfahrtunternehmen verlangen, dass eine PRM gemeinsam mit einer Begleitperson reist (Art. 4 Abs. 2 PRM-VO).³² Dies entbindet weder das Luftfahrtunternehmen noch den Flughafen von seinen Hilfeleistungspflichten. Die Europäische Kommission schlägt (unverbindlich) vor, dass eine Begleitperson umsonst oder zu einem stark ermäßigten Preis reisen sollte.³³ Oft reisen mit der PRM auch Familienangehörige oder Freunde mit, diese unterstützen die PRM. Hierbei ist es üblich, dass die Begleitpersonen nicht von der PRM getrennt werden. Ferner dürfen anerkannte Begleithunde kostenlos in der Kabine befördert werden (Anhang II PRM-VO). Zudem ist auf die Praxis einiger Luftfahrtunternehmen zu verweisen,

welche je nach Einzelfall auch andere Passagiere auffordern die Aufgaben einer Begleitperson zu übernehmen.³⁴

5.2.7. Unterstützung im Flugzeug

5.2.7.1. Sitzplatz

Meist wird PRM kostenlos ein „Pre-Boarding“ angeboten, bei welchem sie vor den anderen Fluggästen an Board gehen dürfen. Anhang II der PRM-VO verlangt von den Luftfahrtunternehmen, auf Wunsch der PRM sich „im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften“ um eine Sitzvergabe entsprechend den Bedürfnissen der jeweiligen PRM, vorbehaltlich der Sicherheitsanforderungen und der Verfügbarkeit zu bemühen. Die Europäische Kommission versteht unter diesem Bemühen bspw., dass Fluggästen, die ihre Beine nicht bewegen können, Sitze hinter Trennwänden (Bulkhead-Sitze) oder andere Sitze mit mehr Beinfreiheit zugewiesen werden sollen.³⁵ Tritt eine PRM mit einem Sitzplatzwunsch an das Luftfahrtunternehmen heran, so hat es diesem (kostenlos) zu entsprechen, sofern der gewählte Sitzplatz frei ist und keine Sicherheitsvorschriften dem entgegenstehen (vgl. Art. 10 PRM-VO). Wird eine PRM von einer Begleitperson unterstützt, bemüht sich das Luftfahrtunternehmen „im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften“, der Begleitperson einen Sitzplatz neben der PRM (kostenlos) zuzuweisen. Eine zufällige Vergabe nach einem Computeralgorithmus wird diesen Anforderungen nicht genügen.³⁶

²⁷ Die in Anhang 1 PRM-VO angeführte Hilfe ist kostenlos für die PRM (ErwGr 4, Art. 8 Abs. 1 PRM-VO). Hierzu zählt auch die „Abfertigung erledigen“ und das „Gepäck aufzugeben“. Die gilt auch, wenn die Hilfeleistung nicht vorher angemeldet wurde und wird im Rahmen des nach besten Kräften bemühen des Art. 7 Abs. 3 PRM-VO liegen.

²⁸ Auslegungsleitlinien (2012), S. 22.

²⁹ Auslegungsleitlinien (2012), S. 16. Zudem werden sie nicht in die Freigeepäcksgrenze eingerechnet werden.

³⁰ Davies / Christie (2018), S. 127.

³¹ Vgl. ferner Auslegungsleitlinien (2012), S. 21.

³² Vgl. Auslegungsleitlinien (2012), S. 9.

³³ Auslegungsleitlinien (2012), S. 10.

³⁴ Auslegungsleitlinien (2012), S. 10.

³⁵ Auslegungsleitlinien (2012), S. 23.

³⁶ Vgl. Auslegungsleitlinien (2012), S. 24: Luftfahrtunternehmen müssen für Transparenz sorgen.

5.2.7.2. Sicherheitsinstruktionen / Verhalten im Notfall

Behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität sind die Sicherheitsinformationen in zugänglicher Form mitzuteilen.³⁷ Folglich müssen sich die Flugbegleiter besonders Zeit für die Erklärung nehmen und das Luftfahrtunternehmen ggf. spezielle Unterlagen zur Verfügung stellen. Zu vermeiden ist, dass PRM den Sicherheitsanforderungen nicht folgen (können) und so ein erhöhtes Risiko in einem Notfall für sich und andere Passagiere darstellen.³⁸

5.2.7.3. Unterstützung während des Fluges

Die EU Kommission legt die PRM-VO engherzig aus, dass dieser keine Verpflichtung der Kabinenbesatzung entnommen werden könnte, PRM bei der Versorgung mit Getränken, Mahlzeiten oder Medikamenten besondere Hilfe zu leisten, die über die Leistungen für die anderen Fluggäste hinausgeht.³⁹ Dennoch wird der Kabinenbesatzung eine solche (wenn auch nicht verpflichtende) Unterstützung anzuraten sein. Dies ist nicht nur eine moralische Pflicht, die sich aus der Menschenwürde ableitet. Ein billiges Inkaufnehmen der Unmöglichkeit der Nahrungs- (und Flüssigkeitsaufnahme) wird gerade auf Langstreckenflügen medizinischen Notfällen Vorschub leisten.

Gemäß Anhang II PRM-VO haben PRM Anspruch auf Hilfe, um von ihrem Sitz zur Flugzeugtoilette zu gelangen. Soweit die EU Kommission daraus ableitet, die Kabinenbesatzung sei laut Verordnung nicht verpflichtet, Fluggästen beim Aufstehen oder der Toilettenbenutzung zu helfen,⁴⁰ verkennt sie den Zweck dieser Bestimmung.

Ein Anspruch auf Transport vom Sitz zur Toilette ist eine leere Hülle, wenn damit nicht zumindest ein Bemühen nach Kräften verbunden ist den Toilettegang zu ermöglichen. Dies würde gerade auf längeren Flügen zu inakzeptablen Situationen führen.⁴¹ Dass eine Person nicht auf die Toilette gehen kann, ist kein Grund die Beförderung zu verweigern.⁴² Die Kommission regt lediglich an, Luftfahrtunternehmen sollten möglichst bei der Entscheidung über die Gestaltung neu einzurichtender Flugzeuge „solche Bedürfnisse berücksichtigen“, z.B. einen Rollstuhl an Board mitzuführen.⁴³ Der Einbau von zumindest einer behindertengerechten Toilette wäre eine große Erleichterung für viele PRM und ihre Begleitpersonen.⁴⁴

5.2.7.4. Deboarding

Das Deboarding funktioniert für PRM in der Regel problemlos. Die Kabinenbesatzung bittet meist persönlich oder via Lautsprecherdurchsage Personen mit eingeschränkter Mobilität sitzen zu bleiben, bis alle anderen Gäste das Flugzeug verlassen haben. Danach steht der Mobilitätsservice für PRM bereit. Das Auffinden dieses Services ist unproblematisch. Grundsätzlich wartet er direkt vor der Flugzeugtüre. Sollten Probleme auftreten, hilft die Kabinenbesatzung meist gerne weiter.

5.3. Unterstützung beim Verlassen des Flughafens / Auffinden des nächsten Beförderungsmittels

Am Ankunftsflughafen erfährt die PRM - soweit erforderlich - Unterstützung bei dem Weg vom Flugzeugsitz bis zu einem ausgewiesenen Ort i.S.d. Art. 5 PRM-VO. In der Regel werden Passagiere bis zum Taxistand, Parkplatz oder Flughafenbahnhof begleitet, wobei dies regional sehr

³⁷ Auslegungsleitlinien (2012), S. 5.

³⁸ Chang (2012), S. 65 f; Konert (2008), S. 482; Melis / Silva / Yeun (2018), S. 610 ff.

³⁹ Auslegungsleitlinien (2012), S. 5.

⁴⁰ Auslegungsleitlinien (2012), S. 6.

⁴¹ Vgl. Poria / Reichel / Brandt (2010), S. 221 geben drastisch die Probleme - insb von Rollstuhlfahrern - iZm dem Aufsuchen der Flugzeugtoilette wieder und die erniedrigenden Situationen, zu welchen diese Problematik führte. Hier finden sich auch die „Notlösungen“ der Betroffenen (Fasten vor langen Flügen, Teilen von langen Flügen in zwei kürzere, um die Toilette am Flughafen nutzen zu können, Benutzung von Flaschen, Windeln und Kathetern).

⁴² ErwGr 11 PRM-VO; Auslegungsleitlinien (2012), S. 24; Varney (2007, S. 195) kritisiert diese (unverbindliche) Vorgabe zutreffend als nicht ausreichend.

⁴³ Auslegungsleitlinien (2012), S. 24.

⁴⁴ Davies / Christie (2018), S. 128.

unterschiedlich ist und ggf. von einem kleinen Trinkgeld abhängig sein kann. Die Hilfeleistung erstreckt sich insb. auch auf Einreiseformalitäten und die Wiederinbesitznahme von Gepäck. Sollten Mobilitätshilfen verloren gegangen oder beschädigt worden sein, so stellt der Flughafen vorübergehend Ersatz bereit (Anhang I PRM-VO).

6. Kosten der Unterstützungsleistungen

Unterstützungsleistungen sind für PRM grundsätzlich kostenlos.⁴⁶ Die Kosten für die Betreuung von PRM, welche den Flughäfen entstehen, werden durch eine Umlage finanziert, die von jedem Luftfahrtunternehmen, das einen Flughafen benutzt, im Verhältnis zu der Zahl der von ihm zu oder von dem Flughafen beförderten Fluggäste erhoben wird. Das PRM-Entgelt beträgt am Flughafen Wien 2020⁴⁷ € 0,46, in Paris (CDG) und Frankfurt € 0,90, in Kopenhagen € 0,80 pro abfliegenden Passagier.⁴⁸ Zusätzlich entstehen Airlines durch PRM Aufwendungen, welche durch den allgemeinen Ticketverkauf finanziert werden müssen.⁴⁹ Ancell und Graham⁵⁰ heben hier Kosten für Mitarbeitertrainings, PRM gerechte Ausstattung von Flugzeugen, Kosten für Verspätungen und Notlandungen wegen medizinischer Notfälle sowie Treibstoffkosten und entgangene Frachteinnahmen für zu transportierende Mobilitätshilfen hervor.

7. Streitschlichtung / Rechtsdurchsetzung

Gemäß Art. 14 PRM-VO benennt jeder Mitgliedstaat eine Stelle, welche für die Durchsetzung der in der PRM-VO garantierten Rechte betreffend Flüge von oder zu einem im Hoheitsgebiet des jeweiligen Mitgliedstaats gelegenen

Flughäfen zuständig ist. In Deutschland ist das Luftfahrt-Bundesamt (LBA), in Österreich die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) zuständig.⁵¹ Zusätzlich besteht die Möglichkeit seine Ansprüche vor den ordentlichen Gerichten des Mitgliedstaates geltend zu machen (z.B. Schadenersatz wegen verloren gegangener Mobilitätshilfen).

8. Fazit

Die Hilfeleistung für Menschen mit Behinderung und reduzierter Mobilität funktioniert im Wesentlichen gut. Dies zeigt sich an einer sehr geringen Anzahl von Beschwerden. So wurde beispielsweise am Flughafen Wien 2017 von 165.483 Passagieren ein PRM-Service in Anspruch genommen. Österreichweit gab es jedoch weniger als 10 Beschwerden bei der Agentur für Passagier- und Fluggastrechte.⁵²

Dennoch besteht in einigen Punkten Verbesserungsbedarf. So wird der PRM-Service meist auf einen Rollstuhlservice reduziert, es herrscht (auch auf Seiten der PRM) viel Halb- und Falschwissen vor. Sachgerechter sollte auf die individuellen Bedürfnisse der PRM eingegangen werden. Eine barrierefreie Gestaltung der Flughafenumgebung, nahtloser Anschluss an andere Verkehrsmittel und eine Vereinheitlichung der Buchungs- und Check-In-Systeme bieten die Möglichkeit Selbständigkeit von PRM zu fördern, damit diese auch in der Lage sind, ohne Mobilitätsservice auszukommen, wenn sie es wollen. Von diesen Maßnahmen profitieren alle Passagiere.

Vor dem Hintergrund einer alternden Bevölkerung wird der Bedarf an PRM-Services in den nächsten Jahren noch steigen. Ancell⁵³ gibt zu bedenken, dass die Regelungen

⁴⁵ ErwGr 4, Art. 8 Abs. 1 PRM-VO; ECAC (2003), S. 1: PRMs must not be charged directly for the assistance they require.

⁴⁶ ErwGr 8, Art. 8; Abs. 3 - 6 PRM-VO.

⁴⁷ Vienna International Airport (2020), S. 12.

⁴⁸ Ancell / Graham (2016), S. 42.

⁴⁹ Ancell (2016), S. 116.

⁵⁰ Ancell / Graham (2016), S. 42 f.

⁵¹ Steer Davies Gleave (2010), S. 87 ff. Eine Liste der Schlichtungsstelle findet sich unter:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf (20.4.2020).

⁵² Agentur für Passagier- und Fluggastrechte (2018), S. 80 ff.

⁵³ Ancell (2016), S. 125.

für (kostenlose) Betreuungsleistungen ursprünglich für eine kleine Minderheit der Bevölkerung (und Passagiere) geschaffen wurden. Ein starkes Anwachsen der PRM-Gruppe *ceteris paribus* würde „das Überleben der Fluglinien bedrohen“. Auch wenn das Weiterleben der Luftfahrtbranche hier nicht auf dem Spiel stehen wird, scheinen vor dem Hintergrund steigender PRM-Zahlen Maßnahmen indiziert. Zu denken wäre an eine engere Definition des Kreises von Personen, welche kostenlos PRM-Leistungen in Anspruch nehmen können.⁵⁴ Ebenso wäre überlegenswert, dass die Airline bei Zweifeln die Glaubhaftmachung der PRM-Eigenschaft verlangen könnte. Dies scheint jedoch vor dem Hintergrund des babylonischen Sprach- (und Normen-) Gewirrs mit mehr Aufwendungen als Einsparungen verbunden.

9. Quellen

ADV (2016): Flughafenverband ADV: Positionspapier des Flughafenverbandes ADV zum Thema: Auslegungsleitlinien zur Anwendung der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, in: https://adv.aero/wp-content/uploads/2016/12/ADV_Positionspapier-zur-VO-1107_2006_PRM_Dez.-2016.pdf (20.4.2020).

Agentur für Grundrechte (2020): Agentur für Grundrechte: Menschen mit Behinderungen, in: <https://fra.europa.eu/de/theme/menschen-mit-behinderungen> (25.4.2020).

Agentur für Passagier- und Fluggastrechte (2018): Agentur für Passagier- und Fluggastrechte: Jahresbericht 2018, in: https://www.apf.gv.at/files/1-apf-Homepage/1h-Pressse/Pressemappen/apf-Jahresbericht-2018_Web.pdf (20.4.2020).

Ancell (2016): Ancell, D.: The paradox of competition for airline passengers with reduced mobility (PRM), in: *Journal of Air Transport Studies* Vol. 7

(2016), S. 111-129.

Ancell / Graham (2016): Ancell, D. / Graham, A.: A framework for evaluating the European airline costs of disabled persons and persons with reduced mobility, in: *Journal of Air Transport Management* Vol. 50 (2016), S. 41-44.

Arcidiacono / Giorgeti / Pugliese (2015): Arcidiacono, G. / Giorgeti, A. / Pugliese, M.: Axiomatic Design to Improve PRM Airport Assistance, in: *Procedia CIRP* Vol. 34 (2015), S. 106-111.

Auslegungsleitlinien (2012): Europäische Kommission: Auslegungsleitlinien zur Anwendung der VO (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, SWD(2012) 171 final.

Authried (2014): Authried, N.: Fluggastrechte und -pflichten in der Europäischen Union und im österreichischen Verkehrsrecht (Dissertation 2014).

Bericht (2011): Europäische Kommission: Bericht der Kommission über die VO (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, KOM(2011) 166 final.

BGStG (2005): Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz: österr. Bundesgesetz über die Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen 2005, BGBl. I Nr. 82/2005 idF. BGBl. I Nr. 32/2018.

Chang (2012): Chang, Y.-C.: Cabin safety behavioural intentions of passengers with reduced mobility, in: *Journal of Air Transport Management* Vol. 25 (2012), S. 64-66.

Chang / Chen (2011): Chang, Y.-C. / Chen, C.-F.: Identifying mobility service needs for disabled air passengers, in: *Tourism Management* Vol. 32 (2011), S. 1214-1217.

Chang / Chen (2012a): Chang, Y.-C. / Chen, C.-F.: Meeting

⁵⁴ Vgl. Steer Davies Gleave (2010), S. 116 f.

- the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports, in: *Tourism Management* Vol. 33 (2012), S. 529-536.
- Chang / Chen (2012b): Chang, Y.-C. / Chen, C.-F.: Overseas travel choice for persons with reduced mobility, in: *Journal of Air Transport Management* Vol. 20 (2012), S. 43-45.
- Chang / Chen (2012c): Chang, Y.-C. / Chen, C.-F.: Service needs of elderly air passengers, in: *Journal of Air Transport Management* Vol. 18 (2012), S. 26-29.
- Davies / Christie (2018): A. Davies, A. / Christie, N.: The experiences of parents with children with disabilities travelling on planes: An exploratory study, in: *Journal of Transport & Health* Vol. 5 (2018) 122-129.
- DISTA (2019): Disability Studies Austria: ICF - Internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit, in: <https://dista.uniability.org/glossar/icf-internationalen-klassifikation-der-funktionsfaehigkeit-behinderung-und-gesundheit/> (27.4.2020).
- EAA (2019): Richtlinie (EU) 2019/882 über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen, ABl L 2019/151, 70.
- ECAC (2003): European Civil Aviation Conference: code of good conduct in ground handling for persons with reduced mobility, in: https://www.ecac-ceac.org/documents/10189/40787/Code_of_Conduct_Ground_Handling_PRM-2003.pdf/5f1c3c20-bbdc-474c-add2-6755636de996 (20.4.2020).
- Fluggastrechteverordnung (2004): Verordnung (EG) 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen, ABl L 2004/46, 1.
- Flughafen Wien (2017): Flughafen Wien AG: Geschäftsbericht 2017, in: https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Konzern/Investor%20Relations/Geschaeftsberichte/GB_2017_de.pdf (20.4.2020).
- IATA (2019): International Air Transport Association: Resolution on Passengers with disabilities, in: <https://www.iata.org/contentassets/0facd06de56e457b8bc93dbc6ef55f4c/resolution-disabled-pax-agm-2019.pdf> (20.4.2020).
- IATA (2020): International Air Transport Association: Resolution 700 - acceptance and carriage of incapacitated passengers, in: http://www.eagosh.org/eagosh-files/articles_presentations_infos/sars/iata_who/iata_reso_700_e.pdf (27.4.2020).
- ICF (2005): International Classification of Functioning, Disability and Health. Abrufbar unter: <https://apps.who.int/classifications/icfbrowser/> (27.4.2020).
- Konert (2008): Konert, A.: Protecting the Rights of Passengers with Reduced Mobility in the EU: Regulation EC 1107/2006 concerning the Rights of Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility when Traveling by Air, in: *Annals of Air and Space Law* Vol. 33 (2008), S. 477-483.
- Melis / Silva / Yeun (2018): Melis, D. / Silva, J. / Yeun, R.: Impact of biometric and anthropometric characteristics of passengers on aircraft safety and performance, in: *Transport Reviews* Vol. 38 (2018), S. 602-624.
- Pauschalreiserichtlinie (2015): Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, ABl L 2015/326, 1.
- Poria / Reichel / Brandt (2010): Poria, Y. / Reichel, A. / Brandt, Y.: The flight experiences of people with disabilities: an exploratory study, in: *Journal of Travel Research* Vol. 49 (2010) 216-227.

PRM-VO: Verordnung (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Persons with reduced mobility regulation), ABI L 2006/204, 1.

Steer Davies Gleave (2010): Steer Davies Gleave: Evaluation of Regulation 1107/2006, in: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/studies/doc/2010_06_evaluation_regulation_1107-2006.pdf (20.4.2020).

UN-BRK (2008): UN-Behindertenrechtskonvention. Abrufbar unter <https://www.sozialministerium.at/Themen/Soziales/Menschen-mit-Behinderungen/UN-Behindertenrechtskonvention.html> (27.4.2020).

Varney (2007): Varney, E.: Social Regulation in the Air Transport Industry - An Examination of Regulation 1107/2006 concerning the Rights of Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility when travelling by Air, in: Zeitschrift für Rechtssoziologie Vol. 28 (2007), S. 191-201.

Vienna International Airport (2020): Vienna International Airport: Flughafen - Entgeltordnung 2020, in: <https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Entgeltordnung%202020.pdf> (20.4.2020).

Vienna International Airport (ohne Jahr): Vienna International Airport: Hilfeleistung für "Passagiere mit eingeschränkter Mobilität" am Vienna International Airport - Qualitäts-Standards, in: https://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Passagier/Quality_Standards_PRM_de.pdf (20.4.2020).