



# Rechten van mobiliteitsbeperkte passagiers

Juli 2020

## Rechten van mobiliteitsbeperkte passagiers op een rij:

### Rechten tijdens het boeken van een vlucht of vakantie

- U mag niet geweigerd worden bij het boeken vanwege uw mobiliteitsbeperking of handicap. Dit mag alleen vanwege wettelijke veiligheidseisen of omdat het fysiek onmogelijk is om in het vliegtuig te stappen of vervoerd te worden.
- De luchtvaartmaatschappij kan in bepaalde gevallen wel eisen dat u reist met een begeleider.
- Beperkingen zowel fysiek als qua veiligheid, moet de luchtvaartmaatschappij of touroperator publiceren.
- Wordt u toch geweigerd of wordt geëist dat u met begeleiding reist? Dan moet de luchtvaartmaatschappij of touroperator u dat onmiddellijk mededelen. Op uw verzoek moet u daarvan binnen 5 werkdagen ook een schriftelijk bericht ontvangen.
- Wordt u om eerder genoemde redenen geweigerd of er wordt geëist dat u met begeleiding reist? Dan 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 geven aan de luchthavens en luchtvaartmaatschappijen van uw reis.
- Er mogen geen extra kosten worden gerekend 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 om 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. Waar nodig moet de luchthaven hiervoor liften en rolstoelen ter beschikking stellen. En moet 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. Waar nodig moet de luchthaven hiervoor liften, rolstoelen of andere voorzieningen ter beschikking stellen.
- 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 de luchthaven zowel in het vliegtuig als aan land, binnen en tussen de terminals bijstand verlenen.
- Hulp bij het vervoer naar de toiletten. Geen hulp op het toilet zelf.
- Wordt een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit wordt bijgestaan door een begeleider? Dan moet luchthaven de begeleider toestaan 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. Alleen als dit minstens 48 uur van tevoren wordt

meegedeeld en het vliegtuig hiervoor voldoende ruimte biedt. En als dit in overeenstemming is met de wetgeving met betrekking tot gevaarlijke goederen.

- Tijdelijke vervanging van verloren of beschadigde mobiliteitshulpmiddelen. Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs 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 2 mobiliteitshulpmiddelen per mobiliteitsbeperkte persoon. Dit geldt ook voor elektrische rolstoelen. Alleen als dit minstens 48 uur van tevoren aangevraagd en het luchtvaartuig hiervoor voldoende ruimte biedt. En als dit in overeenstemming is met de wetgeving met betrekking tot gevaarlijke stoffen.
- Toegang tot belangrijke vluchtinformatie in een toegankelijke vorm.
- De luchtvaartmaatschappij moet op verzoek een redelijke inspanning leveren voor een stoel die past bij 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 zelf.
- Als 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.

**De Inspectie Leefomgeving en Transport werkt aan veiligheid, vertrouwen en duurzaamheid in transport, infrastructuur, milieu en wonen.**

Postbus 16191 | 2500 BD Den Haag | T 088 489 00 00 | [www.ilent.nl](http://www.ilent.nl) | @InspectieLenT