

# Passagiere mit besonderen Bedürfnissen

Es ist unsere höchste Priorität, die Anforderungen und Bedürfnisse aller unserer Fluggäste zu erfüllen. Wir bauen daher unser Serviceangebot kontinuierlich aus, damit unsere Fluggäste mit einer Behinderung und eingeschränkter Mobilität (PRM-Fluggäste) einen angenehmen und sicheren Flug haben.

Passagiere mit einer Behinderung und eingeschränkter Mobilität können Ihren Reiseveranstalter kontaktieren, um einen Sitzplatz zu reservieren und ihm die allgemeinen Eigenschaften der von ihnen verwendeten Hilfsmittel (Art, Maße, Gewicht, etc.) und die Serviceleistungen, die sie während des Fluges benötigen, mitzuteilen.

Zudem müssen Passagiere am Flughafen, am Check-in und am Gate ein ärztliches Attest mit Angaben zu Gewicht und Größe ihres Sondergepäckes vorlegen.

## Wie kann ich eine Serviceleistung anfragen?

Bitte kontaktieren Sie Ihren Reiseveranstalter mit Ihrer Anfrage mindestens **72 Stunden (3 Werktage) vor Abflug**, damit wir Ihnen den besten Service anbieten und die von Ihnen benötigten Hilfsmittel rechtzeitig bereitstellen können

## Fluggäste mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität

Alle unsere Fluggäste können den Rollstuhlservice, welchen wir **kostenlos** am Flughafen anbieten, in Anspruch nehmen. Sie müssen einfach, dass auf sie zutreffende Servicelevel ihrem Reiseveranstalter mitteilen, der die Informationen an uns weiterleiten wird. Bitte buchen Sie Ihren Rollstuhlservice mindestens 72 Stunden (3 Werktage) vor Abflug, damit wir Ihnen den besten Service anbieten und die von Ihnen benötigten Hilfsmittel rechtzeitig bereitstellen können.

Für eine angenehme Reise bieten wir die folgenden drei Servicelevel an:

1. **Service Level 1 (WCHR):** Passagiere, die Schwierigkeiten haben längere Strecken am Flughafen zu gehen, aber selbstständig Treppen steigen können, werden vom Rollstuhlservice zum Flugzeug gebracht und am Zielflughafen wieder am Flugzeug abgeholt.
2. **Service Level 2 (WCHS):** Passagiere, die Schwierigkeiten haben längere Strecken am Flughafen zu gehen und Hilfe beim Treppensteigen benötigen, werden vom Rollstuhlservice zur Flugzeugtür gebracht und dort wieder am Zielflughafen abgeholt.
3. **Service Level 3 (WCHC):** Passagiere, die nicht ohne Hilfe gehen können, werden vom Rollstuhlservice zu Ihrem Sitzplatz in der Kabine gebracht und dort wieder am Zielflughafen abgeholt

Fluggäste mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität sind Passagiere, deren Mobilität physisch oder sensorisch aufgrund von geistiger Behinderung, Alter, Krankheit oder einem anderen Grund eingeschränkt ist und die aus diesem Grund eine besondere Betreuung und einen besonderen Service benötigen.

**Fluggäste mit einer Behinderung und eingeschränkter Mobilität sind wie folgt definiert:**

1. gehbehinderter Fluggast
2. stark gehbehinderter Fluggast
3. gehunfähiger Fluggast
4. **BLIND**: Sehbehinderter Fluggast.
5. **DEAF**: Hörgeschädigter Fluggast.
6. **DEAF/MUTE**: Taubstummer Fluggast.
7. **DPNA**: Geistig behinderter oder in der Entwicklung zurückgebliebener Fluggast, z. B.: Fluggäste mit Lernschwierigkeiten, Altersschwäche, Alzheimer, Down Syndrom u.a. Behinderungen.

Bitte geben Sie unter Berücksichtigung der oben stehenden Erläuterungen den Betreuungsservice an, den Sie benötigen. Kontaktieren Sie bitte dazu Ihren Reiseveranstalter. **Unseren Fluggästen, die die unten stehende medizinische Hilfe benötigen, bieten wir ebenfalls einen individuellen Betreuungsservice an:**

1. **OXYG**: Fluggäste, die während des Fluges Sauerstoff benötigen müssen das Ihrem Reiseveranstalter mindestens 7Tage vor dem Abflug melden.
2. Fluggäste mit Gipsarm und/oder – bein.
3. Fluggäste, die während des Fluges medizinische Hilfe und besondere medizinische Instrumente (wie Spritzen) benötigen.

European Air Charter verlangt für die Dienstleistungen, die wir Fluggästen mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität erbringen, keine Gebühr. Bitte beachten Sie, dass Passagiere mit eingeschränkter Mobilität nur Sitzplätze am Fenster (A/F) vorab reservieren können. Andere Sitzplätze können abhängig vom Grad bzw. der Art der körperlichen Einschränkung ggf. am Flughafen vom Check-in Personal zugeteilt werden.

**Wir befördern folgende Rollstühle:**

1. **WCMP** (Wheelchair Manual Power: manueller Rollstuhl (ohne Batterie)
2. **WCBD** (Wheelchair Battery Dry: Rollstuhl mit auslaufsicherer Gel- oder Trockenbatterie)

Wir dürfen nur batteriebetriebene Rollstühle mit auslaufsicherer Gel- und Trockenbatterie befördern. Aus Sicherheitsgründen darf die Batterie nicht betriebsbereit angeschlossen sein und die Batteriepole müssen gegen Kurzschluss gesichert sowie isoliert sein. Elektrische Rollstühle mit einer Nassbatterie ohne Auslaufschutz dürfen aus Sicherheitsgründen nicht befördert werden.

Bitte teilen Sie Ihrem Reiseveranstalter die Eigenschaften Ihres Rollstuhls (Gewicht (max.35kg), Maße (max. H75 cm x B130 cm), Typ) mit. Falls Ihr angegebener Rollstuhl aus physischen Gründen nicht befördert werden kann, müssen wir die Beförderung leider ablehnen. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass wir die Beförderung Ihres Rollstuhls ablehnen können, falls ein Problem bei der Verladung Ihres Rollstuhls auftritt, weil Sie die Maße Ihres Rollstuhls nicht vollständig oder falsch angegeben haben.

1. Sie können Ihren Rollstuhl nach Möglichkeit bis zum Flugzeug benutzen und erhalten ihn nach der Landung direkt am Flugzeug zurück.
2. Bitte beachten Sie, dass Sitzplätze in den Notausgangsreihen (EXIT) aus Sicherheitsgründen nicht an Fluggäste mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität vergeben werden dürfen.

## Medizinische Geräte und Ausrüstung

### Medizinische Geräte und Ausrüstung

Sie können Ihre medizinischen Geräte und/oder medizinische Ausrüstung, die Sie während des Fluges benötigen, mit vorheriger schriftlicher Genehmigung von European Air Charter während des Fluges bei sich führen, vorausgesetzt sie stellt für die Flugsicherheit keine Gefahr dar.

**Wir möchten Sie bitten, Ihrem Reiseveranstalter, die unten stehenden Informationen zu Ihren medizinischen Geräten und/oder Ihrer medizinischen Ausrüstung mitzuteilen, damit wir sie im System registrieren können:**

1. Name, Marke und Modell der von Ihnen verwendeten Ausrüstung/Geräte
2. Funktionsweise der Ausrüstung/Geräte
3. Batterie-/Akkutyp, mit dem die Ausrüstung/das Gerät arbeitet
4. In welcher Phase des Fluges die Ausrüstung/Geräte verwendet werden (Landung, Start, Horizontalflug, in einer beliebigen Phase des Fluges, während des gesamten Fluges)
5. Gewicht der Ausrüstung/Geräte
6. Abmessungen der Ausrüstung/Geräte

Bitte kontaktieren Sie Ihren Reiseveranstalter mindestens 72 Stunden (3 Werktage) vor Abflug, um uns die Informationen zu Ihrem Rollstuhl und die Informationen zu Ihrer sonstigen Ausrüstung mitzuteilen. **Für die folgenden medizinischen Geräte besteht keine Beschränkung. Wenn Sie diese Geräte jedoch benutzen, müssen Sie Ihren Reiseveranstalter die oben stehenden Informationen zu Ihrer Ausrüstung/Ihrem Gerät unbedingt vor Abflug mitteilen:**

1. Medizinisches Ventilationsgerät (Luftreinigungsgerät)
2. Respirator (Atemgerät)
3. POC (Portable Oxygen Concentrator – tragbarer Sauerstoffkonzentrator)
4. Tragbare medizinische Geräte, die mit Akku betrieben werden (die unten stehenden und ähnliche Geräte)

1. CPAP (Continuous Positive Airway Pressure: Gerät zum Offenhalten der oberen Atemwege),
2. AED (Automated External Defibrillators – Automatischer externer Defibrillator)
3. Inhaliergerät (Zerstäuber)
4. Sleep Apnoe Device (Schlaf-Apnoe-Gerät)
5. Dialysegerät

**Aus Sicherheitsgründen sind die folgenden Geräte auf unseren Flügen nicht erlaubt:**

1. Rollstuhl mit Nassbatterie (WCHBW) – weil die Batterie auslaufen kann
2. Systeme, die mit Flüssigsauerstoff arbeiten (wie z.B. eine Flüssigsauerstoffflasche)

## **Fluggäste mit Diabetes**

Eine vorherige Anmeldung des Reisenden mit Diabetes ist nicht notwendig. Dennoch möchten wir das Reisen mit Diabetes erleichtern.

Damit Sie sich auf Ihre Reise entsprechend vorbereiten können, finden Sie nachfolgend einige Tipps, die Ihnen dabei helfen sollen, Ihre Reise gut zu verbringen.

### **Vor Flugantritt**

1. Stellen Sie sicher, dass Sie ausreichend Blutzuckerstreifen und Insulin dabei haben. Um im Notfall auf Ersatz zurückzugreifen, empfehlen wir die doppelte Menge an erforderlichen Medikamenten und Materialien mitzunehmen.
2. Vor Ihrer Reise sollten Sie mit Ihrem Arzt sprechen und sich außerdem eine Bescheinigung in deutscher und englischer Sprache ausstellen lassen, um weiterhin Insulin, Spritzen, Pens, Pumpen und weitere notwendige medizinische Geräte an Bord führen zu können.
3. Medikamente und Materialien zur Diabetes Therapie sollten im Handgepäck mitgeführt werden. Bitte beachten dabei aktuelle Sicherheitsbestimmungen, z. B. über Flüssigkeiten im Handgepäck. Um einen Verlust zu vermeiden, können Sie das Insulin auf das Handgepäck eines Mitreisenden aufteilen.

### **Während des Fluges**

1. Sprechen Sie mit Ihrem Arzt über Ihre Reiseroute und informieren Sie sich über die Mahlzeit sowie ausreichende Insulindosis.
2. Erleiden Sie während des Fluges eine leichte Unterzuckerung, können Ihnen Cola, Glukose-Gel oder Traubenzucker dagegen helfen. Das Insulin sollte kühl aufbewahrt werden. Nutzen Sie dafür eine von Ihnen mitgebrachte Kühltasche.
3. Während des Fluges sollten Sie viel trinken und häufig aufstehen.

Bei langen Flugreisen sollten Sie alle drei Stunden den Blutzucker messen. Eine regelmäßige Selbstkontrolle ermöglicht eine rechtzeitige Anpassung der benötigten Insulinmenge.

## **Fluggäste, die mit einer Begleitperson reisen müssen**

Wir freuen uns, die Wünsche unserer Fluggäste mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität während der Reise zu erfüllen. Natürlich kann es auch Situationen geben, in denen dies nicht immer möglich ist. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass die unten stehenden Fluggäste unbedingt mit einer Begleitperson reisen müssen:

1. Taubstumme (DEAF & BLIND) Fluggäste
2. Fluggäste mit einer Psychose, die alleine fliegen
3. Fluggäste, die psychologisch, geistig und körperlich so stark eingeschränkt sind, dass sie die Sicherheitsbestimmungen, die den Fluggästen vor Abflug erklärt werden, nicht verstehen und/oder anwenden können
4. Fluggäste, die den Sicherheitsgurt nicht selbst schließen und öffnen können, die die Sauerstoffmaske, die bei einem Druckabfall in der Kabine aus der Kabinendecke fällt, nicht selbst aufsetzen können und die in den nötigen Fällen die Schwimmweste nicht selbst anlegen können
5. Fluggäste, die Hilfe bei der Körperpflege, Medikamenteneinnahme, Nahrungsaufnahme oder bei der Kinderbetreuung benötigen.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass Sie mit einer Begleitperson reisen müssen, wenn Sie während des Fluges diesbezüglich Hilfe benötigen.

## **Fluggäste, die vom Transport ausgeschlossen sind**

Aufgrund unserer Sicherheitsbestimmungen können wir unten erwähnte Fluggäste nicht auf unseren European Air Charter-Flügen transportieren.

1. Fluggäste mit einer ansteckenden/infektiösen Krankheit, z.B. mit offener Tuberkulose (nur Typ A und E), Scharlach, Diphtherie, Windpocken etc. , sind solange vom Transport ausgeschlossen, bis der Passagier mittels einer ärztliche Bescheinigung nachweisen kann, dass die Ansteckungsperiode vorüber ist.
2. Fluggäste, die während des Fluges auf pneumatisch/elektrisch betriebene Geräte angewiesen sind.
3. Fluggäste im Koma
4. Fluggäste, die den Transport auf einer speziellen Liege benötigen.
5. Fluggäste, die durch einen Gips daran gehindert werden, in einer normalen Position zu sitzen und dadurch den Komfort ihrer Sitznachbarn beeinträchtigen, es sei denn die Beeinträchtigung kann durch die Buchung eines zweiten Sitzes auf Kosten des Passagiers ausgeschlossen werden. Zudem muss der Fluggast in der Lage sein, sich selbst anzuschallen

## Unsere Serviceleistungen am Flughafen

Wir geben immer unser Bestes, um alle von Ihnen vor Ihrem Flug angeforderten Leistungen entsprechend Ihrem Behinderungsstatus zu erbringen. Bitte informieren Sie Ihren Reiseveranstalter mindestens 72 Stunden (3 Werktage) vor Ihrem Flug über die Art der Hilfe, die Sie benötigen, damit wir rechtzeitig die Information erhalten und Ihnen einen reibungslosen und komfortablen Service am Flughafen gewährleisten können. Bitte beachten Sie Folgendes:

1. alle Serviceanfragen werden nach den Möglichkeiten unseres Flugzeugs bewertet
2. Sie können aufgefordert werden, ein ärztliches Attest und andere relevante Unterlagen vorzulegen
3. die Beförderung Ihrer Mobilitätshilfsmittel (einschließlich Geräte, die strombetrieben sind) ist kostenlos.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass ohne vorherige Reservierung ein Rollstuhlservice nur dann angeboten werden kann, wenn sowohl am Flughafen als auch im Flugzeug ausreichend Kapazitäten und Ressourcen vorhanden sind.

Wir bitten Sie, sich mindestens 2 Stunden vor der geplanten Abflugzeit an unserem Check-in-Schalter ein, damit wir Ihnen den bestmöglichen Service bieten können und genügend Zeit haben, das Boarding bequem und pünktlich zu erledigen.

Wir möchten Sie auch daran erinnern, dass es bei der Erfüllung von Serviceanfragen unter 2 Stunden zu Verzögerungen und Unterbrechungen kommen kann.

## Unsere Serviceleistungen beim Boarding

Wir sorgen dafür, dass Sie vor den anderen Fluggästen an Bord gehen können, damit Sie bequem und einfach zu Ihrem Sitzplatz gelangen.

Das Kabinenpersonal begrüßt Sie an der Flugzeugtür und stellt sich Ihnen vor. Es bringt Sie zu Ihrem Sitzplatz und ist Ihnen so gut, wie möglich, behilflich. Das Kabinenpersonal verstaut Ihr Handgepäck mit Ihrem Einverständnis in das Gepäckfach über Ihrem Sitz und holt es auf Ihren Wunsch herunter.

## Unsere Serviceleistungen an Bord

Wir bieten Ihnen an Bord die nachstehenden Serviceleistungen an, damit Sie eine bequeme und sichere Reise haben:

1. Die Sicherheitsbestimmungen an Bord werden Ihnen entsprechend dem Grad und Umfang Ihrer Behinderung erklärt. Bitte lesen Sie für weiterführende Informationen den Abschnitt „**Serviceleistungen für sehbehinderte Fluggäste**“ und „**Serviceleistungen für hörgeschädigte Fluggäste**“.
2. Falls Ihnen beim Check-in eine Sitzplatznummer in der Notausgangsreihe zugewiesen wurde, hilft Ihnen das Kabinenpersonal, Ihren Sitzplatz aus Sicherheitsgründen zu wechseln.

3. Das Kabinenpersonal kann Sie weder tragen noch hochheben. Falls ein Rollstuhl an Bord benötigt wird, bitten wir Sie, Ihren Reiseveranstalter mindestens 72 Stunden (3 Werktage) vor Abflug zu informieren, um Ihnen eine barrierefreie Reise garantieren zu können.
4. Das Kabinenpersonal kann Fluggästen mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität auf dem Weg zur/von der Toilette behilflich sein. Dies beinhaltet zum Beispiel das Informieren des Passagiers über die Lage von Rufknopf, Waschbecken und Toilettenspülung. Sehbehinderten Fluggästen wird beim ertasten der Türklinke und des Schlosses zum Öffnen und Verschließen der Tür geholfen.
5. Bei weiteren Anliegen ist das Kabinenpersonal gerne behilflich, solange diese nicht im Tragen von schwerem Gepäck oder dem Passagier selbst bestehen.
6. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass das Kabinenpersonal keine Hilfestellung bei der Körperpflege, Medikamenteneinnahme, Nahrungsaufnahme und Kinderbetreuung leistet.
7. In einem Notfall oder im Fall einer Evakuierung ist Ihnen das Kabinenpersonal beim Verlassen des Flugzeugs behilflich.
8. Das Kabinenpersonal ist sehbehinderten Fluggästen auf Wunsch beim Auspacken und Identifizieren des Essens auf dem Mahlzeitentablett behilflich.

## **Serviceleistungen für sehbehinderte Fluggäste**

Wir sorgen dafür, dass sehbehinderte Fluggäste zusammen mit ihrer Begleitperson und/oder dem Servicemitarbeiter vor den anderen Fluggästen an Bord gehen können. An der Flugzeugtür werden Sie von unserem Kabinenpersonal begrüßt. Es stellt sich Ihnen vor und begleitet Sie zu Ihrem Sitzplatz. Falls Sie Handgepäck haben, hilft Ihnen das Kabinenpersonal mit Ihrem Einverständnis beim Tragen, Verstauen und Herunterholen Ihres Handgepäcks im Gepäckfach über Ihrem Sitz.

## **Serviceleistungen für hörgeschädigte Fluggäste**

1. Wir sorgen dafür, dass hörgeschädigte Fluggäste zusammen mit ihrer Begleitperson und/oder dem Servicemitarbeiter vor den anderen Fluggästen an Bord gehen können. An der Flugzeugtür werden Sie von unserem Kabinenpersonal begrüßt. Es stellt sich Ihnen vor und begleitet Sie zu Ihrem Sitzplatz. Falls Sie Handgepäck haben, hilft Ihnen das Kabinenpersonal mit Ihrem Einverständnis beim Tragen, Verstauen und Herunterholen Ihres Handgepäcks im Gepäckfach über Ihrem Sitz.
2. Zur besseren Kommunikation verständigt sich das Kabinenpersonal gegebenenfalls über ein Notizheft mit Ihnen.

## **Führ- und Assistenzhunde**

Die eigens zur Unterstützung unserer blinden oder gehörlosen Passagiere ausgebildeten Führ- und Assistenzhunde in der Passagierkabine kostenlos mit befördert. Führ- und Assistenzhunde können außerhalb ihrer Box gemeinsam mit Ihnen in der Kabine reisen. Es liegt in der Verantwortung unserer geschätzten Kunden, eine gültige Tollwutimpfung, einen Impfpass

oder andere Impfdokumente, falls vorhanden, vorzulegen sowie die vom Ministerium für Landwirtschaft und ländliche Angelegenheiten erhaltene Genehmigung — oder alle anderen für das Zielland relevanten Dokumente.

Wir bitten Sie darum, Ihre Sonderreservierung für die Beförderung eines Führ- und Assistenzhundes mindestens 72 Stunden (3 Werktage) vor Ihrem Flug zu tätigen. Wir empfehlen Ihnen, für Ihren Hund während des Fluges einen Maulkorb zu verwenden.

## **Notfälle**

European Air Charter setzt Sie über die Sicherheitsbestimmungen an Bord und das Verhalten im Notfall folgendermaßen in Kenntnis:

1. Sicherheitsinformationen vor Abflug (Demonstration durch das Kabinenpersonal),
2. Ansagen des Kabinenpersonals,
3. Sicherheitskarten in den Sitztaschen vor Ihnen oder hinter Ihrem Sitz.

In einem Notfall ist Ihnen das Kabinenpersonal behilflich.

Bitte hören/schauen Sie in einem Notfall den Anweisungen des Kabinenpersonals aufmerksam zu und befolgen Sie sie.

Wenn Sie ohne Begleitperson reisen, müssen Sie in einem Notfall die folgenden Dinge selbst durchführen können:

1. Den Sicherheitsgurt schließen und öffnen,
2. Die Sauerstoffmaske, die bei einem plötzlichen Druckverlust aus der Kabinendecke fällt, aufsetzen,
3. Die Schwimmweste anlegen.

Wenn Sie in diesen Fällen Hilfe benötigen, möchten wir Sie darauf hinweisen, dass Sie von einer Person begleitet werden müssen, die Ihnen in diesen Situationen helfen kann.

Wir möchten Sie außerdem darauf hinweisen, dass wir auf unseren Flügen maximal zwei Führ- und Assistenzhunde in der Kabine mit befördern.

## **Unsere Serviceleistungen nach dem Flug**

1. Auf Wunsch bieten wir unseren Fluggästen mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität unsere Serviceleistungen auch nach dem Flug an.
2. Nachdem alle anderen Fluggäste ausgestiegen sind, helfen wir Ihnen, das Flugzeug zu verlassen.  
Nach der Ankunft am Zielort werden Ihnen Ihre Hilfsmittel (Rollstuhl, Gehhilfe, etc.) nach Möglichkeit an der Flugzeugtür bereitgestellt.
3. Bei Auslandsflügen begleitet Sie ein Servicemitarbeiter zur Passkontrolle und hilft Ihnen bei der Erledigung der Passformalitäten. Außerdem ist er Ihnen bei der



Gepäckausgabe behilflich und begleitet Sie bis zu Ihrem Abholer.  
Fluggäste mit einer Behinderung und eingeschränkter Mobilität erhalten auf Wunsch an jedem Flughafen vor und nach dem Flug die notwendige Unterstützung sog. PRM-Service.

4. Schäden an Ihrem Gepäck und an Ihren Hilfsmitteln werden bevorzugt und dringlich behandelt. Die Entschädigung, die für beschädigtes Gepäck und/oder Ausrüstung gezahlt wird, richtet sich nach den internationalen Abkommen. Informationen zu Haftung und Schadensersatz von verlorenem oder beschädigtem Gepäck erhalten Sie im Abschnitt „**Gepäckverlust (Gepäckschäden)**“

## **Kontaktinformationen**

1. Bei Fragen in Bezug auf die Hilfe, die Sie am Flughafen erhalten können, wenden Sie sich bitte an den betreffenden Flughafen.
2. Bei Fragen zu Ihrem Flugticket oder zu Umbuchungen wenden Sie sich bitte an Ihren Reiseveranstalter. Unser Ziel als European Air Charterist es, Ihnen einen noch besseren Service anzubieten. Ihre Zufriedenheit liegt uns sehr am Herzen. Deshalb ist uns Ihre Meinung sehr wichtig. Sie können Ihre Wünsche und Anregungen in Bezug auf European Air Charter gerne an uns auf [info@euaircharter.com](mailto:info@euaircharter.com) richten.

***DANKE, DASS SIE SICH FÜR EUROPEAN AIR CHARTER ENTSCHIEDEN  
HABEN!***