



## **EINSTUFUNG VON FLUGGÄSTEN MIT EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT**

Die Fluggesellschaften benutzen ein weltweit anerkanntes Codesystem, mit dem der Grad der notwendigen Betreuung für die jeweiligen Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität bestimmt wird:

- **BLND:** Fluggäste mit Sehbehinderung oder blinde Menschen, mit oder ohne Führhund.
- **DEAF:** Fluggäste, die stark hörgeschädigt, gehörlos oder taubstumm sind.
- **DPNA:** Passagiere mit geistiger Behinderung oder Beeinträchtigung.
- **WCHR:** Fluggäste, die selbstständig Treppen steigen und sich innerhalb des Flugzeugs fortbewegen können, jedoch einen Rollstuhl oder ein anderes Transportmittel zwischen dem Flugzeug und dem Terminal, im Terminal selbst oder zwischen den Ankunft- und Abflug-Gates im Flughafen benötigen.
- **WCHS:** Fluggäste, die Hilfe beim Treppensteigen benötigen, einen Rollstuhl oder ein anderes Fortbewegungsmittel zwischen dem Flugzeug und dem Terminal, innerhalb des Terminals selbst oder zwischen den Ankunft- und Abflug-Gates des Flughafens brauchen, jedoch innerhalb des Flugzeugs selbstständig sind.
- **WCHC:** Fluggäste, die nicht selbstständig laufen und sich ausschließlich mit Rollstuhl oder einem anderen Mittel fortbewegen können und ständig Betreuung benötigen, von dem Augenblick an, wenn sie im Flughafen ankommen, bis zu ihrer Unterbringung im Flugzeug, und für die sogar ihrer Situation angemessene Sitzplätze erforderlich sind.
- **MAAS:** Fluggäste, die Betreuung benötigen und in keine der anderen Kategorien einzuordnen sind.

Behinderte Fluggäste sind folgendermaßen einzustufen:

**Selbstständig:** Fluggäste, die in der Lage sind, sich ohne oder mit geringer Unterstützung Anderer innerhalb des Flugzeugs zu bewegen (Hörgeschädigte, Sehbehinderte oder geistig Behinderte)

**Nicht Selbstständige:** Fluggäste, die ohne Hilfe keine Treppen steigen oder sich innerhalb des Flugzeugs bewegen können.

## **UNTER WELCHEN UMSTÄNDEN IST EINE BEGLEITPERSON ERFORDERLICH?**

Jeder Fluggast mit einer Behinderung und Betreuungsbedarf muss auf jeden Fall mit einer Begleitperson über 18 Jahre fliegen. Nur diejenigen Fluggäste, die keine Begleitperson benötigen, da ihre Sicherheitsbedürfnisse von unseren Flugbegleitern erfüllt werden können, dürfen alleine reisen. Für Vueling sind die Sicherheitsvorschriften von grundlegender Bedeutung und in manchen Fällen ist es nicht möglich, den Betreuungsbedarf zu decken, der für eine bestimmte Behinderung erforderlich ist.

Es ist zu berücksichtigen, dass Vueling an Bord weder Sanitär-, noch Hygiene- oder Sicherheitsbetreuung leisten kann und deshalb all diejenigen Fluggäste mit eingeschränkter Beweglichkeit auf jeden Fall begleitet werden müssen, die nicht selbstständig reisen können.

Der Fluggast darf nur dann ohne Begleitperson reisen, wenn er zu Folgendem in der Lage ist:

- Lösen des Sicherheitsgurts
- Fassen und Anlegen der Schwimmweste
- Aufsetzen der Sauerstoffmaske ohne Hilfe
- Verstehen der Sicherheitsanweisungen und Befolgen der in allen möglichen Formaten mitgeteilten Anweisungen.

Wir sind uns dessen bewusst, dass Fluggäste mit Behinderungen besondere Vorrichtungen zum Halten, Unterstützen oder für ihren Komfort benötigen. Solche Vorrichtungen können mitgeführt und benutzt werden, wenn sie in die Sitze passen und es möglich ist, den Sicherheitsgurt anzuschallen. Bitte berücksichtigen Sie, dass Vueling derartige Vorrichtungen nicht zur Verfügung stellt.

### **SERVICEANTRAG**

Es ist sehr wichtig, bereits bei der Buchung die Art der Behinderung und der besonderen Betreuung anzugeben, die für den Flug notwendig ist.

Wenn Sie für unsere Flüge bereits vorher die besondere Betreuung zum Einsteigen beantragen, beschleunigt dies den Prozess und gewährleistet, dass Sie im Flughafen einen guten Service erhalten. Sowohl bei unseren Flügen als auch in den Vorschriften der Zivilluftfahrt wird die Zahl der Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität pro Flug je nach der Art der Behinderung und den anderen Umständen begrenzt. Damit die notwendigen Mittel vorgesehen werden können, muss die Notwendigkeit einer Betreuung mitgeteilt werden. Wenn der Antrag mit einer Frist von weniger als 3 Tagen vor dem vorgesehenen Abflug bei uns eingeht, ist es evtl. möglich, dass wir diesen nicht erfolgreich erfüllen können.

Mit der Einführung der EU-Verordnung 1107/2006 wurde die Betreuung von Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität innerhalb des Flughafens auf die Flughafenverwaltung bzw. an die von dieser beauftragten Unternehmen übertragen. Deshalb ist eine Mindestfrist erforderlich, um die zuständigen Stellen über die erforderlichen Dienstleistungen und Bedürfnisse unserer Fluggäste für einen konkreten Flug zu informieren. Auf den Flughäfen der EU kann die Betreuung von jedem im Flughafen festgelegten Treffpunkt aus erfolgen, also nicht nur im Terminal, sondern auch außerhalb desselben wie z. B. am Parkplatz, der Bushaltestelle oder dem Taxistand. An diesen Treffpunkten steht eine Gegensprechanlage zur Verfügung, um den Betreuer anzufordern. (Dies gilt auch für die Flughäfen außerhalb der EU, die von der Fluggesellschaft angefliegen werden).

Bitte DENKEN SIE DARAN, dass Sie sich unbedingt mit dem Flughafen oder der Fluggesellschaft in Verbindung setzen müssen, damit die Servicequalität gewährleistet werden kann.

Der Betreuungsservice kann folgendermaßen beantragt werden:

- Kostenlos über unsere Website im Kontaktabschnitt oder im Abschnitt für Passagiere mit besonderen Bedürfnissen ([hier](#)) Sie müssen uns Ihre Bedürfnisse mindestens 3 Tage vor dem Abflug mitteilen, damit wir die Anfrage bearbeiten und den Flughafen informieren können.
- Direkt am Flughafen (nur auf spanischen Flughäfen) mindestens 48 Stunden vor dem Abflug über die Website von Aena ([Link](#)) oder durch Anruf beim Telefonservice, dessen Nummer Sie auf der Website finden.

Unabhängig von dem verwendeten Kommunikationskanal erhält der Fluggast die entsprechende Bestätigung für seinen Antrag.

### **INFORMATION ÜBER SICHERHEITSBESCHRÄNKUNGEN**

#### **a. Sitzplätze**

Nach den Sicherheitsvorschriften sind folgende Einschränkungen erforderlich:

- Maximal zwei nicht selbstständige Fluggäste ohne Begleitperson, die jeden Fensterplatz belegen können, außer die Sitzplätze an den Notausgängen.
- Gemäß den Vorschriften der Zivilluftfahrt darf die Gesamtzahl der Fluggäste mit oder ohne Begleitperson zusammen mit ihren Begleitern 10 % der Flugzeugkapazität nicht überschreiten.

Diese Höchstzahlen können jedoch für Passagiergruppen überschritten werden, wenn dies zuvor bei der Fluggesellschaft für bestimmte Termine oder Flüge beantragt wird.

**Aus diesem Grunde ist es sehr wichtig, dass Sie uns Ihre besonderen Bedürfnisse so bald wie möglich mitteilen und dabei immer die Art der Behinderung angeben.**

Die Mindestbreite der Türen in unseren Flugzeugen beträgt 31,5 Zoll/ ca. 80 cm. Wenn diese Abmessungen aus irgendeinem Grunde für die Bedürfnisse eines Fluggastes mit eingeschränkter Mobilität nicht ausreichen, ist Vueling leider nicht in der Lage, diesen Passagier für den Flug zuzulassen.

Die Mindestabmessungen der Sitzplätze in unseren Flugzeugen sind Folgende:

- 28 Zoll/ ca. 71 cm: Abstand von der Rückenlehne eines Sitzplatzes bis zur Rückenlehne des davor befindlichen Sitzplatzes (diese Daten fehlen)
- 17,5 Zolle / ca. 44 cm: Abstand zwischen den Armlehnen

Die Toiletten unserer Flugzeuge verfügen über einen Sicherheitshaltegriff, um die Bewegungen für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität zu erleichtern.

Für unsere Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität stehen in unseren Flugzeugen alle Sitzplätze zur Verfügung, außer in den folgenden Reihen:

A320: REIHEN 1, 2, 11, 12, 14, 31.

A319: REIHEN 1, 2, 9, 10, 11, 12.

## **b. Sonderbedingungen für den Flug**

Fluggäste, die liegend reisen müssen: Bei den Flügen von Vueling sind keine Krankenbahnen zugelassen.

Fluggäste, die Medikamente mitführen müssen: Medizinische Versorgung und lebenswichtige Medikamente, die der Passagier im Handgepäck bei sich haben muss, müssen die vorschriftsmäßigen Abmessungen für das Handgepäck erfüllen. Dazu müssen die entsprechenden medizinischen Dokumente bzw. das ärztliche Attest mitgeführt werden, um diese Notwendigkeit nachzuweisen.

Fluggästen, die mit genehmigungspflichtigen und/oder injizierbare Substanzen reisen, wird empfohlen, ein Schreiben/Rezept des Arztes dabeizuhaben, in dem die Daten der Substanzen und ihre vorgesehene Nutzung bestätigt werden.

Fluggäste, die mit Rollstuhl oder bewegungsfördernden Vorrichtungen reisen: Der Rollstuhl oder die bewegungsfördernden Vorrichtungen werden als aufgegebenes Gepäck befördert. Im Falle von Rollstühlen kann der Fluggast seinen eigenen Rollstuhl bis zum Gate verwenden.

Vueling verfügt nicht über Rollstühle an Bord.

Ein Rollstuhl oder andere mit auslaufsicheren Batterien angetriebene Bewegungshilfen müssen mit entsprechend isolierten Anschlüssen korrekt verpackt werden, um unerwünschte Kurzschlüsse zu vermeiden. Dazu muss ein Zertifikat mitgeführt werden, das bescheinigt, dass die Batterie auslaufsicheres Gel enthält. Die Beförderung ist nicht ohne vorherige Genehmigung durch die Fluggesellschaft und nur dann möglich, wenn das Gewicht 150 kg nicht überschreitet.

Zudem müssen die Transportbeschränkungen von Vueling als Fluggesellschaft berücksichtigt werden. Deshalb raten wir immer, sich mit uns in Verbindung zu setzen, um die Möglichkeit bzw. Beschränkung des Transports zu bestätigen, indem Sie uns Marke, Modell, Abmessungen und Batterie mitteilen. Wenn Sie uns eine Mitteilung schicken möchten, [hier klicken](#).

Wir befördern auf unseren Flügen keine nicht auslaufsicheren Batterien oder Lithium-Batterien.

Fluggäste, die Sauerstoff an Bord benötigen: Die Sicherheitsvorschriften lassen den Transport eigener Sauerstoffflaschen an Bord nicht zu. Gegebenenfalls würde die Fluggesellschaft dem Fluggast eine solche zur Verfügung stellen. Wenn Sie uns mehr als 48 Stunden vor dem Flug eine Mitteilung schicken möchten, klicken Sie [hier](#).

Die Höchstmenge Sauerstoff, die wir dem Passagier an Bord zur Verfügung stellen können, beträgt:

- Flussrate 2 Liter/Min - Dauer 4 Stunden 22 Minuten
- Flussrate 3 Liter/Min - Dauer 3 Stunden 13 Min.
- Flussrate 4 Liter/Min - Dauer 2 Stunden 23 Min.

- Flussrate 5 Liter/Min. - Dauer 1 Stunde 52 Min.
- Flussrate 6 Liter/Min. - Dauer 1 Stunde 30 Min.
- Flussrate 7 Liter/Min. - Dauer 1 Stunde 18 Min.
- Flussrate 8 Liter/Min. - Dauer 1 Stunde 12 Min.

Fluggast mit Sehbehinderung: In unseren Flugzeugen verfügen wir über eine Karte mit Anweisungen in Brailleschrift.

Der Fluggast reist mit einem Führhund: Führhunde/Blindhunde, die einen Passagier mit dem Code BLND/DEAF begleiten, können in der Flugzeugkabine reisen und werden kostenlos befördert. Es dürfen maximal 2 Führhunde an Bord befördert werden. Um die Fluggesellschaft rechtzeitig zu informieren, klicken Sie bitte [hier](#).

Nicht vergessen:

- Der Hund muss sich zu Füßen des Fluggastes hinlegen (wenn der Flug nicht voll ist, wird versucht, die benachbarten Sitzplätze frei zu lassen).
- Er darf keinen Maulkorb brauchen.
- Er muss mit Tätowierung oder Mikrochip gekennzeichnet sein.
- Für den Hund muss ein von einem Tierarzt ausgestellter Impfpass vorgelegt werden, in dem die Impfung gegen Tollwut (mindestens 30 Tage und weniger als 12 Monate zuvor) nachgewiesen wird.
- Er muss mindestens 3 Monate alt sein.
- Wenn Sie nach Schweden, Irland oder in das Vereinigte Königreich einreisen, ist zudem ein Impfzeugnis erforderlich.

Wir raten immer, weitere Auskünfte beim Tierarzt einzuholen.

Fluggäste, die mit Gipsverbänden an den Extremitäten reisen: Passagiere, die mit Gipsverbänden oberhalb der Taille fliegen, brauchen nur einen Sitzplatz.

Passagiere, die mit Gipsverbänden unterhalb der Taille fliegen, also an den Beinen, müssen drei Sitzplätze für den Flug buchen, damit sie bequem reisen und das Bein während des Fluges hochlegen können, um ein Anschwellen zu vermeiden.

Fluggäste, deren Gipsverband nur bis zum Knie geht, müssen für den Flug zwei Sitzplätze buchen.

Vor dem Flug müssen mindestens 24 Stunden seit dem Anlegen des Gipsverbandes vergangen sein, um den Fluggast vor einem Anschwellen zu schützen, das durch den Druckausgleich in der Kabine während des Fluges entstehen kann.

### **WEITERE ANFRAGEN**

Für jede Mitteilung oder Anfrage an die Fluggesellschaft müssen Sie sich über den Abschnitt "Kontakt" auf der Website mit dem Kundenservice in Verbindung setzen.

Im Fall von Verlust oder Beschädigung von Gepäck werden die geltenden internationalen und nationalen Normen zur Anwendung gebracht, besonders das Luftfahrtgesetz von 1960 und das Montrealer Übereinkommen vom 28. Mai 1999 sowie die Verordnung (EG) 2027/97 des Rats. Weitere Informationen finden Sie unter Transportbedingungen.

### **UNSERE TIPPS UND VORSCHLÄGE FÜR DIE VERSCHIEDENEN PHASEN DER REISE**

Während der Buchung:

Denken Sie daran, dass Sie die Fluggesellschaft mindestens 3 Tage vor dem Abflug darüber informieren sollten, wenn Sie irgendeine Art der Betreuung benötigen. Dadurch können wir sicherstellen, dass alles Notwendige zur Verfügung steht und der Flughafen Ihnen die benötigte Unterstützung bieten kann.

Dazu ist es notwendig, den Code zu wissen, der dem von Ihnen benötigten Betreuungsgrad entspricht:

- **BLND:** Fluggäste mit Sehbehinderung oder blinde Menschen, mit oder ohne Führhund.
- **DEAF:** Fluggäste, die stark hörgeschädigt, gehörlos oder taubstumm sind.
- **DPNA:** Passagiere mit geistiger Behinderung oder Beeinträchtigung.
- **WCHR:** Fluggäste, die selbstständig Treppen steigen und sich innerhalb des Flugzeugs fortbewegen können, jedoch einen Rollstuhl oder ein anderes Transportmittel zwischen dem Flugzeug und dem Terminal, im Terminal selbst oder zwischen den Ankunft- und Abflug-Gates im Flughafen benötigen.
- **WCHS:** Fluggäste, die Hilfe beim Treppensteigen benötigen, einen Rollstuhl oder ein anderes Fortbewegungsmittel zwischen dem Flugzeug und dem Terminal, innerhalb des Terminals selbst oder zwischen den Ankunft- und Abflug-Gates des Flughafens brauchen, jedoch innerhalb des Flugzeugs selbstständig sind.
- **WCHC:** Fluggäste, die nicht selbstständig laufen und sich ausschließlich mit Rollstuhl oder einem anderen Mittel fortbewegen können und ständig Betreuung benötigen, von dem Augenblick an, wenn sie im Flughafen ankommen, bis zu ihrer Unterbringung im Flugzeug, und für die sogar ihrer Situation angemessene Sitzplätze erforderlich sind.
- **MAAS:** Fluggäste, die Betreuung benötigen und in keine der anderen Kategorien einzuordnen sind.

Warum ist eine rechtzeitige Benachrichtigung so wichtig?

Flug- und sicherheitstechnische Anforderungen in der kommerziellen Luftfahrt beschränken die Zahl der Personen mit eingeschränkter Mobilität, unabhängig von der Art der erforderlichen Betreuung, die bei ein und demselben Flug reisen dürfen. Desgleichen bitten wir Sie dann, wenn Sie Ihre Buchung ändern müssen, dies so bald wie möglich mitzuteilen, damit Ihr Sitzplatz wieder für einen anderen Fluggast mit eingeschränkter Mobilität frei und verfügbar wird.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Mitteilung mit der Bestätigung für Ihre Betreuung erhalten haben. Wenn Sie den Service über den Flughafen buchen, müssen Sie die Bestätigung von diesem erhalten, wenn die Buchung über Vueling erfolgt, sind wir es, die Ihnen die Buchung bestätigen.

#### Am Flughafen:

Wohin müssen Sie sich wenden?

Wir raten den Fluggästen immer, sich zwei Stunden vor dem Abflug auf dem Flughafen einzufinden, denn wir wissen, dass alles, was am Flughafen zu erledigen ist, sehr hohe Stressfaktoren enthält und es deshalb immer besser ist, wenn man genug Zeit hat.

In den Flughäfen gibt es normalerweise speziell eingerichtete Bereiche, wo Sie direkten Kontakt mit dem Betreuungspersonal aufnehmen können, das Ihnen bei all diesen Schritten behilflich ist. Wenn Sie noch nicht oft geflogen sind, ist dies vielleicht eine gute Option. Es wäre ratsam, sich mit den Flughäfen in Verbindung zu setzen, damit man Sie dort über diese Treffpunkte informieren und einen festen Zeitpunkt mit Ihnen vereinbaren kann. Wenn keine feste Uhrzeit ausgemacht wurde, sollten Sie mindestens zwei Stunden vor dem geplanten Abflug eintreffen. Teilen Sie Ihre Ankunft über die Gegensprechanlage mit und warten Sie, bis der Betreuungsdienst des Flughafens Sie abholt.

Sie können sich auch direkt zu den Abfertigungsschaltern von Vueling am Flughafen begeben.

b) Einchecken und Einsteigen:

Das Abfertigungspersonal informiert den Betreuungsdienst des Flughafens oder teilt Ihnen mit, wo Sie diesen finden. Der Betreuungsdienst des Flughafens wird sich um Sie kümmern und Sie während des gesamten Verlaufs des Eincheckens sowie beim Durchlaufen der Sicherheitskontrollen solange betreuen, bis Sie an Bord des Flugzeugs sitzen.

Wenn Sie mit Rollstuhl reisen und keine Mobilität haben, sollten Sie daran denken, dass einige Flughäfen über eine spezielle Metallkontrolle verfügen, durch die die Rollstühle gefahren werden müssen. Deshalb ist eine Begleitung notwendig, da Sie den Rollstuhl wechseln müssen.

Beim Einsteigen werden Sie zu Ihrem Sitzplatz begleitet. Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität sind die Ersten, die einsteigen, und bei der Ankunft steigen sie als Letzte aus, damit diese Vorgänge so bequem wie möglich erfolgen.

c) An Bord:

Wenn Sie eingeschränkte Mobilität haben, sollten Sie auf jeden Fall berücksichtigen, dass eine Fortbewegung mit Rollstuhl im Inneren des Flugzeugs zu den Toiletten nicht möglich ist. Deshalb sollten Sie die Zeit einkalkulieren, die Sie innerhalb des Flugzeugs verbringen müssen, und wir raten Ihnen, rechtzeitig vor dem Einsteigen zur Toilette zu gehen, um Unannehmlichkeiten zu vermeiden. Auch dann, wenn Sie als Fluggast mit Mobilitätsproblemen selbstständig zur Toilette gehen können, raten wir Ihnen, dies vor dem Einsteigen zu tun, um Unannehmlichkeiten an Bord zu vermeiden.

Wir werden Ihnen immer einen Sitzplatz am Fenster zuweisen, d. h., Sie können die Aussicht aus der Luft nutzen und die Landschaft aus der Vogelperspektive genießen.

Wenn Sie ein aufblasbares Kissen mitnehmen, raten wir Ihnen, vor dem Start die Luft abzulassen, damit es aufgrund des Drucks in der Kabine keinen Schaden erleidet.

d) Aussteigen:

Der Betreuungsservice begleitet Sie im Flughafen dorthin, wo Sie es benötigen, und bringt Sie zuerst zum Abholen des Gepäcks.