



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Vervoer van uw
mobiliteitshulpmiddel

**Ga goed
voorbereid
op reis!**



Stap 1: De boeking

Wat kan ik doen als passagier?



Vraag voor het boeken van uw ticket aan de luchtvaartmaatschappij of uw mobiliteitshulpmiddel veilig mee kan. Het is aan te raden om dit uiterlijk **14 dagen** voor vertrek te doen.

Vertel de luchtvaartmaatschappij over de kenmerken van het mobiliteitshulpmiddel en de reis die u wilt maken. Geef in ieder geval deze informatie over uw mobiliteitshulpmiddel:

1. Merk en type;
2. Of het inklapbaar is en/of elektrisch;
3. De afmetingen;
4. Het gewicht.

Omdat mobiliteitshulpmiddelen op accu's of batterijen werken en luchtvaartmaatschappijen aan internationale veiligheidsregels moeten voldoen, kunnen ze in sommige gevallen uw mobiliteitshulpmiddel niet vervoeren. Meer informatie hierover vindt u [hier](#).



U wordt aangeraden om een schriftelijke bevestiging te vragen aan de luchtvaartmaatschappij voor de toelating en het vervoer van uw mobiliteitshulpmiddel.



Als de luchtvaartmaatschappij uw boeking weigert, lees dan verder op de volgende pagina: [Taken van de luchtvaartmaatschappij](#).

Als passagier kunt u assistentie aanvragen om u te helpen over de luchthaven te bewegen. Vraag dat meteen bij het boeken aan bij de luchtvaartmaatschappij of touroperator, maar in ieder geval **48 uur** voor de vlucht.

Geef duidelijk aan welke hulp u nodig hebt en of dezelfde assistentie bij overstap of aankomst ook nodig is.



➔ Luchthaven en luchtvaartmaatschappij

Stap 1: De boeking

Wat is de taak van de luchthaven?

De luchthaven moet op aanvraag assistentie leveren bij vertrek, aankomst en overstappen. Op de website van de luchthaven moet o.a. aangegeven zijn hoe assistentie aangevraagd kan worden en waar u zich kunt melden. Deze informatie moet voor, tijdens en na de reis in toegankelijk format gedeeld worden met de passagier.

Disclaimer: Verordening 1107/2006 gaat over de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen. De Verordening is van toepassing op alle luchthavens binnen de Europese Unie en de landen Zwitserland, Noorwegen en IJsland.

Wat is de taak van de luchtvaartmaatschappij?

De luchtvaartmaatschappij moet de nodige voorzieningen treffen om de assistentie mogelijk te maken. Op de website van de luchtvaartmaatschappij moet o.a. aangegeven zijn hoe assistentie aangevraagd kan worden en hoe u kunt reizen met een mobiliteitshulpmiddel. Deze informatie moet voor, tijdens en na de reis in toegankelijk format gedeeld worden met de passagier.



Let op!

Indien u wordt bijgestaan door een begeleidend persoon moet de luchtvaartmaatschappij alle redelijke inspanningen leveren om uw begeleider een stoel te geven naast u.

U heeft recht op gratis vervoer van maximaal twee mobiliteitshulpmiddelen, maar alleen als:

1. U dit minstens 48 uur voor vertrek aan de luchtvaartmaatschappij of touroperator heeft doorgegeven.
2. Uw mobiliteitshulpmiddel aan de veiligheidsvoorschriften voldoet en in overeenstemming is met de internationale regelgeving voor gevaarlijke goederen.
3. De afmeting van het vliegtuig toereikend is om de mobiliteitsmiddelen te kunnen vervoeren.



Let op!

Luchtvaartmaatschappijen kunnen strengere veiligheidsregels hebben in verband met de vliegveiligheid. Deze informatie kunt u vinden op de website van de luchtvaartmaatschappij.

Als de luchtvaartmaatschappij uw boeking weigert om een van de volgende redenen, zullen zij hun best doen om u een acceptabel alternatief aan te bieden:

1. Als de weigering nodig is om te voldoen aan internationale vliegveiligheidseisen.
2. Als de grootte van het vliegtuig of zijn deuren het fysiek onmogelijk maken om in te stappen of het mobiliteitshulpmiddel te vervoeren.

De luchtvaartmaatschappij of touroperator informeert de luchthavens van vertrek, aankomst, en/of overstap uiterlijk 36 uur voor vertrek over welke assistentie de passagier heeft aangevraagd.

Stap 2: Op de luchthaven

Wat kan ik doen als passagier?

Wees op tijd op de luchthaven!

Dit is minimaal 2,5 uur voor een Europese vlucht en 3,5 uur voor een vlucht buiten Europa.

Hulp bij het inchecken nodig?

Daarvoor kunt u zich melden bij een van de meldpunten op het luchthaventerrein, zoals parkeergarage, treinstation of vertrekhal.

Liever zelf inchecken?

Na het inchecken kunt u zich melden bij de assistentiebalie. Geef aan welke hulp u wilt: Zelf lopen, plaatsnemen in een rolstoel van de luchthaven, of met eigen mobiliteitshulpmiddel tot aan de gate waar dat kan. Uw mobiliteitshulpmiddel moet door de luchtvaartmaatschappij gelabeld worden bij het inchecken.

De assistent helpt u bij de securitycontrole, waar uw hulpmiddelen en medische bagage worden gecontroleerd door de luchthaven. De assistent zal u ook helpen bij het controleren van uw reisdocumenten, zoals uw paspoort en visum.

De assistent van de luchthaven helpt u aan boord te gaan en met het opbergen van de handbagage. Op verzoek kunt u in uw vliegtuigstoel getild worden. U wordt, normaal gesproken, als eerste aan boord geholpen.

Uw rolstoel of mobiliteitshulpmiddel wordt door de luchtvaartmaatschappij veilig in het ruim geladen.



→ Luchthaven en luchtvaartmaatschappij

Stap 2: Op de luchthaven

Wat is de taak van de luchthaven?

De luchthaven moet de aankomst- en vertrekpunten, waar gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit gemakkelijk kunnen melden dat zij op de luchthaven zijn aangekomen, duidelijk markeren. De luchthaven moet de basisinformatie over de luchthaven in een toegankelijk format aanbieden.

Op uw verzoek is de luchthaven verplicht u te assisteren bij het inchecken en registreren van uw bagage. De luchthaven moet u de nodige assistentie bieden om van de incheckbalie naar de gate te komen. Dit omvat ook hulp bij het voldoen aan de emigratie-, douane- en veiligheidsverplichtingen.

De luchthaven moet u in staat stellen om aan boord te gaan van het vliegtuig. Dit houdt in dat zij, indien nodig, liften en mobiliteitshulpmiddelen regelen. De luchthaven moet u helpen bij het bereiken van uw stoel.

De luchthaven is verantwoordelijk voor de grondafhandeling van alle benodigde mobiliteitshulpmiddelen, mits dit 48 uur voor vertrek wordt aangegeven.

Wat is de taak van de luchtvaartmaatschappij?

Op uw verzoek moet de luchtvaartmaatschappij alle redelijke inspanningen doen om een stoelopstelling te regelen die aan uw behoeften voldoet, zolang u dit ruim van tevoren heeft aangegeven en de veiligheidseisen en beschikbaarheid dit toelaten.



Stap 3: Tijdens de vlucht

Wat kan ik doen als passagier?

Als passagier kunt u tijdens de vlucht geholpen worden om van uw stoel naar de deur van het toilet te komen.

Indien u een begeleider heeft meegenomen, of de luchtvaartmaatschappij heeft u verplicht een begeleider mee te nemen, wordt van de begeleider verwacht dat zij de hulp kunnen bieden die u tijdens de vlucht nodig heeft.



➔ Luchtvaartmaatschappij

Stap 3: Tijdens de vlucht

Wat is de taak van de luchtvaartmaatschappij?

De bemanning van de luchtvaartmaatschappij kan u helpen bij het gebruik van de rolstoel aan boord.



Let op!

Zij mogen u echter niet tillen of dragen, of u helpen in de toiletruimte. Ze kunnen u ook niet helpen met eten of medische handelingen. Regelt u zelf een reisgenoot die u tijdens uw vlucht helpt als u dit soort hulp nodig heeft.



Stap 4: Aankomst op de luchthaven

Wat kan ik doen als passagier?

Bij aankomst kunt u – indien mogelijk – zelf uitstappen. U ontmoet de assistent bij de vliegtuigdeur of in de terminal. U wacht aan boord als u hulp nodig heeft om uit het vliegtuig te stappen of getild moet worden.

De assistent van de luchthaven helpt u van het vliegtuig naar de bagagehal en bij het ophalen van uw bagage en uw eigen rolstoel. Afhankelijk van uw wensen en de bestaande mogelijkheden lopend (eventueel aan de arm van) een assistent, in een rolstoel of met een elektrische caddy.

Stapt u over op een andere vlucht?


De assistent zal u helpen bij de volgende gate te komen en indien nodig met het printen van de instapkaart voor uw volgende vlucht.

Is de luchthaven uw eindbestemming?

Dan begeleidt de assistent u, eventueel via de paspoortcontrole, naar de bagageband en helpt u bij het ophalen van uw bagage.

U passeert de grenscontrole. De assistent brengt u met uw bagage naar het parkeerterrein, de bus, taxi of het treinstation.

In geval van schade

 Vul altijd eerst het schadeformulier in op de luchthaven en claim deze schade bij de luchtvaartmaatschappij.

Als uw mobiliteitshulpmiddel verloren gaat of beschadigd raakt tijdens de afhandeling op de luchthaven of tijdens het vervoer aan boord van het vliegtuig, ontvangt u een compensatie die passend is bij de schade.

Doe direct aangifte bij de luchtvaartmaatschappij op de luchthaven van aankomst als de luchtvaartmaatschappij de schade heeft veroorzaakt.



➔ Luchthaven en luchtvaartmaatschappij

Stap 4: Aankomst op de luchthaven

Wat is de taak van de luchthaven?

De luchthaven moet u helpen bij het uitstappen uit het vliegtuig. Dit houdt in dat, indien nodig, liften, mobiliteitshulpmiddelen of andere voorzieningen beschikbaar worden gesteld. De medewerker van de luchtvaartmaatschappij zorgt voor een warme overdracht aan de assistent van de luchthaven.

De luchthaven moet u de nodige assistentie bieden zodat u van het vliegtuig naar de bagagehal kunt komen.

De luchthaven moet u de benodigde assistentie bieden om uw aansluitende vlucht te halen als u overstapt. Dit betekent dat u zowel in het vliegtuig als op de luchthaven tussen de terminals, geholpen moet worden.



De luchthaven is verplicht u te assisteren bij de paspoortcontrole en controle van andere reisdocumenten.

De luchthaven moet u helpen zodat u van de bagagehal naar een aangegeven punt kunt komen.

Wat is de taak van de luchtvaartmaatschappij?

De luchtvaartmaatschappij brengt de passagier naar de vliegtuigdeur en draagt zorg voor een warme overdracht van de passagier aan de assistent van de luchthaven.

In geval van schade

In het geval van schade of verlies van uw mobiliteitshulpmiddel moet de luchthaven u een tijdelijk vervangend alternatief aanbieden.



Deze brochure is een uitgave van:
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW)

Postbus 20901 | 2500 EX Den Haag
T 070 456 00 00 (ma t/m vrij 9.00 – 21.00 uur)

© Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
December 2024 | Versie 1.0