

Gegenantrag von Ulrich Wittenbrinck, Dortmund, zur Hauptversammlung am 7. Mai 2024

Zu Tagesordnungspunkt 3: Entlastung der Mitglieder des Vorstands für das Geschäftsjahr 2023

Ich beantrage, den Mitgliedern des Vorstands die Entlastung zu verweigern.

Begründung:

Es ist nicht nur eine gesellschaftspolitische Verpflichtung, sondern in den USA schon seit mehr als 15 Jahren eine gesetzliche Verpflichtung, Flugreisen in menschenwürdiger Weise auch für Schwerbehinderte zu ermöglichen. Die seit mehr als 15 Jahren gültige US-Rule 14CFR P382, verlangt für jeden Flug, der in den USA startet oder landet, u.a. einen behindertengerechten WC-/Waschraum, die Möglichkeit, einen Rollstuhl zu benutzen und ausreichende Informationen über die Bedingungen schon vor der Buchung.

„Vogel-Strauss-Politik“

Lufthansa ignoriert und missachtet diese Regeln, wie der Antragsteller anhand eigener Erfahrung belegen kann (Details siehe Anlage), in eklatanter Form. Zehn Monate nach der ersten Fragestellung (zu den Bedingungen auf den Flügen Frankfurt-Los Angeles / San Francisco und zurück) liegen folgende nachgefragte Informationen noch immer nicht vor:

- Lage des „behindertengerechten“ Waschrums
- Grundrisszeichnung dieses Waschrums
- Position der dazu nächstgelegenen Sitze, Breite der Gänge in diesem Bereich

Kur vor Einreichung dieses Antrags wurde mitgeteilt, dass der aufgrund CFR an Bord mitzuführende Rollstuhl eine Sitzbreite von 35 cm (sic!) hat und die lichte Breite der Eingangstür zum „behindertengerechten“ WC-/Waschraum 63 cm beträgt.

Eine Verschärfung dieser Regeln des DOT, am 2. Oktober 2023 in Kraft getreten, verlangt an Bord aller neu beschafften Flugzeuge mit mehr als 60 Sitzplätzen einen Waschraum, der ausreichend groß ist, dass ein Schwerbehinderter und eine Begleitperson darin Platz finden. Entsprechende Fragen des Antragstellers an Lufthansa, ob/wie diese Anforderungen beim Neubeschaffungsprogramm berücksichtigt werden, sind unbeantwortet. Auch aus dem Geschäftsbericht 2023 (Brief des Vorstandsvorsitzenden und Kapitel „Flotte und Streckennetz“, S. 27ff), ist nicht zu entnehmen, dass dieses Thema irgendeine Beachtung findet. Dabei fallen mindestens die 2023 neu angeschafften drei Boeing 787-9 und fünf Airbus A350-900, soweit sie zur Passagierbeförderung eingesetzt werden sollen, eindeutig unter diese Regeln.

Damit ist belegt, dass Lufthansa die Belange der Behinderten und die Regeln des US-Department Of Transportation (DOT) in eklatanter Weise missachtet. Damit werden schon heute gesellschafts- und marktpolitische Entwicklungen verschlafen und empfindliche Strafzahlungen durch das DOT in Kauf genommen. Ein Vorstand, der gültige Regeln und die Anforderungen der Zukunftsmärkte ignoriert, schädigt das Image der Lufthansa und nimmt gleichzeitig empfindliche wirtschaftliche Schäden in Kauf. Somit ist die Entlastung zu verweigern.

Ulrich Wittenbrinck, Dortmund

Anlage zum Antrag zu TOP 3 der Hauptversammlung 2024 der Deutsche Lufthansa AG (Nicht-Entlastung des Vorstands)

Umgang mit Risiken durch Verstöße gegen die US-Bestimmungen zur Nicht-Diskriminierung Behinderter bei Flugreisen

Kurzzusammenfassung des zugrunde liegenden Sachverhalts:

Der Air Carrier Access Act ([49 U.S.C. § 41705](#)) des US Department Of Transportation (DOT) stellt Regeln zur Nicht-Diskriminierung Behinderter bei Flugreisen auf, die Zusammenfassung ([Title 14 CFR Part 382](#)) wurde am 13. Mai 2008 veröffentlicht. Diese Regeln gelten u.a. für alle Flüge, die in den USA starten oder landen.

Darin ist u.a. festgelegt, dass

- Flugzeuge mit mehr als einem Gang, die nach Erlass dieser Regel gebaut oder renoviert wurden, einen für Schwerbehinderte zugänglichen Waschraum haben müssen
- Behinderte in angemessener Weise über die Bedingungen an Bord informiert werden müssen. Für diese Informationen und den Umgang mit den Behinderten sind Mitarbeiter(innen) entsprechend zu trainieren. Besonders trainierte „complaints resolution officials“ (CRO) müssen Beschwerden, auch schriftliche, beantworten.

Am 2. Oktober 2023 trat eine Verschärfung dieser Regeln in Kraft, weitere Verschärfungen stehen laut Pressemitteilung des US-DOT vom 29. Februar 2024 vor der Verabschiedung.

Aufgrund eigener Erfahrung (Einzelheiten siehe unter „Sachverhalt“ und im Anhang) lässt sich belegen, dass die LH gegen diese Regeln verstößt. **Im Geschäftsbericht 2023 (Chancen- und Risikenbericht) wird diese Problematik nicht mit einem Wort erwähnt.**

Folgende im Vorfeld an den Vorstand gerichtete Fragen sind unbeantwortet:

1. Hält die Deutsche Lufthansa AG alle Regeln von 49 U.S.C. § 41705 und Title 14 CFR Part 382 (incl. Amendments) ein?
2. Wann und wie wurde das zuletzt überprüft, mit welchem Ergebnis?
3. Wann ist ein Waschraum im Verständnis der Lufthansa „Behindertengerecht“ (nach DIN oder welchen Kriterien, mit welchen Maßen?)
4. Ist es Lufthansa bewusst, dass zu einem behindertengerechtem Waschraum auch ein behindertengerechter, für Rollstuhlfahrer ausreichend breiter Weg führen muss?
5. Wie bekommen Behinderte Kontakt zu adäquat ausgebildetem Personal oder einem CRO, warum wurde dieser im konkreten Fall trotz der unzweideutigen Regeln nicht hergestellt?

6. Wie bewertet der Vorstand das Risiko für die Lufthansa, wegen Verstößen gegen dieses Diskriminierungsverbot einen finanziellen Schaden (durch öffentlich-rechtliche Strafzahlungen oder zukünftige individuelle Klagen auf Schadensersatz / Schmerzensgeld etc.) zu erleiden?
7. Am 2. Oktober 2023 trat Rule DOT-OST-2021-0137-0364 in Kraft, die regelt, dass nun (auch) in single-aisle Flugzeugen ein Waschraum vorhanden sein muss, den ein Rollstuhlfahrer mit Begleitperson (!) nutzen kann.
Dem US-Repräsentantenhaus wurde darüber hinaus vor einem Jahr der Entwurf des „Air Carrier Access Amendments Act of 2023“ (H. R. 1267) vorgelegt, in dem es u.a. heißt, „air carriers and foreign air carriers must acquire and maintain aircraft that meet broad accessibility standards“, an anderer Stelle wird gefordert, die Barrierefreiheit des Flugverkehrs müsse im 21. Jahrhundert ankommen. US-Verkehrsminister Buttigieg hat aktuell in einer Veröffentlichung vom 29. Februar 2024 bekräftigt, neue, weiter verschärfte Regeln stünden kurz vor ihrer Verabschiedung,
Inwieweit sind die vorhandenen und zu erwartenden Regeln bei der Bestellung/Beschaffung neuer Flugzeuge berücksichtigt?

Nähere Einzelheiten zum Sachverhalt:

Ich bin zur Fortbewegung auf einen Rollstuhl angewiesen und möchte mit meiner Familie gern mit Lufthansa in die USA (Frankfurt - San Francisco oder Los Angeles und retour) reisen.

Dabei sind die konkreten Bedingungen, die ich an Bord vorfinden werde, für mich entscheidend. Ich habe die Informationen, die LH im Internet bereitstellt, sorgfältig gelesen und fand keine Angabe darüber, WO dieser „rollstuhlgerechte“ Waschraum ist (Economy, Business, vorn / Mitte / hinten), und wie breit die Gänge und die Eingangstür zum Waschraum sind (dieser ist nur dann behindertengerecht, wenn der Rollstuhl durch den Gang und die Tür passt). Ich wollte nicht erst an Bord die böse Überraschung erleben und habe daher konkret angefragt, mehrfach, sowohl per Telefon als auch per Email und schließlich mit mehreren Einschreibebriefen. Ich habe viele Antworten erhalten, alle nichtssagend, alle verwiesen mich darauf, dass ich alle notwendigen Informationen im Internet fände, in keiner wurden meine Fragen beantwortet, auch den erbetenen „Grundriss“ (oder Maßangaben) des Waschraums erhielt ich nicht. Eine Weiterleitung an besonders trainiertes Personal oder eine Beschwerdestelle (CRO) erfolgte nicht. Somit liegt mindestens ein Verstoß gegen die in US-Rule 14 CFR Part 382 beschriebenen Informationspflicht vor.

Die Unternehmenspolitik der LH im Umgang mit Rollstuhlfahrern ist unwürdig. Sie birgt mithin nicht nur das Risiko von Reputationsschäden / Imageverlusten (beispielsweise durch Social Media Kampagnen) sondern auch von direkten wirtschaftlichen Schäden durch Strafverfahren und zukünftigen Klagen in den USA.

Anhang

- Auszug aus 14 CFR Part 382
- Screenshots aus der Internetpräsenz des DOT
- Kurzzusammenfassung der Kommunikation des Fragestellers mit LH

Protokoll der Kommunikation Ulrich Wittenbrinck - Lufthansa

Datum	Von mir	von LH	Stichwort / Inhalt	Anlage Nr.
18.06.2023	Brief		Erste Fragestellung	1
24.06.2023		Email	Unvollständige Textbausteine	2
28.06.2023	Email		Nachfrage	3
28.06.2023		Email	Textbausteine, keine Antwort auf eine Frage	4
06.07.2023	Einwurf-Einschreiben, vorab als Email		Wiederholung der konkreten Fragen	5a, 5b
06.07.2023		Email	Textbausteine, keine Antwort auf eine Frage	6a
13.07.2023		Email	Textbausteine, keine Antwort auf eine Frage	6b
14.07.2023 14:21 - 14:39 Uhr	Anrufe bei LH-Hotline 06986799799 0800 [REDACTED]		Verweis an [REDACTED]@globalloadcontrol.com	
18.07.2023	Email an [REDACTED]@globalloadcontrol.com		<i>Nie irgendeine Antwort erhalten</i>	7
28.07.2023 11:55 - 12:49 Uhr	Anrufe bei LH-Hotline 06986799799 0800 [REDACTED]		Verweis an Lh [REDACTED]@dlh.de	
30.07.2023	Email an lh [REDACTED]		Wiederholung der konkreten Fragen	8
31.07.2023		Email von lh [REDACTED]	"Nur für Gruppen- events zuständig"	9
26.08.2023	Einwurf-Einschreiben		Wiederholung der konkreten Fragen	10a, 10b
05.09.2023		Email	Textbausteine, keine Antwort auf eine Frage	11
03.03.2024	Email an LH Investor Relations		Fragen zur Vorbereitung der Hauptversammlung	12
06.03.2024			Anruf von Frau [REDACTED] LH Inv. Rel. Bitte, die Angelegenheit im Vorfeld der HV zu klären	
06.03.2024	Email an LH Investor Relations		Schilderung des Vorgangs und der Relevanz für LH	13
11.03.2024		Email von LH Customer Relations	Mit Freundlichkeiten garnierte Textbausteine, aber noch immer keine Beantwortung der Fragen	14
11.03.2024	Email an LH Customer Rela- tions, CC an Investor Relat.		Klarstellung, dass noch immer keine Antworten vorliegen	15

Ulrich Wittenbrinck

H
4
1
E

18. Juni 2023

Ulrich Wittenbrinck

Deutsche Lufthansa AG
Flughafen-Bereich West
D-60546 Frankfurt/Main

Flug nach Kalifornien für einen Rollstuhlfahrer

Sehr geehrte Damen und Herren,

in den Jahren 1987 bis 2007 war ich ein Dutzend Mal als Tourist in Nordamerika. Nun möchte ich noch einmal dorthin und meine Familie mitnehmen – bin aber inzwischen Rollstuhlfahrer und habe Fragen, die ich mir aus Ihrem Internet-Angebot nicht beantworten kann.

Ich wäre durchaus bereit und in der Lage, die Flüge in der Business-Klasse zu buchen und bezahlen. Außer mir würden 3 oder vier weitere Personen reisen.

Aber egal ob Economy oder Business, die Frage, die mich im Vorfeld eines sehr lang dauernden Fluges entscheidend beschäftigt, ist: Haben Ihre Flugzeuge mittlerweile eine für Rollstuhlfahrer benutzbare Toilette? Wenn ja – wie sieht diese aus, gibt es Fotos oder eine Skizze mit Größenangaben?

Für den Fall, dass es eine Rolle spielt: Die ins Visier genommene Reisezeit ist Juni oder September 2024, US-Flughäfen könnten San Francisco und/oder Los Angeles, evtl. auch Las Vegas sein (evtl. Gabelflug). Welche Route wir buchen würden hängt auch davon ab, ob es auf einer dieser Strecken einen anderen/besseren Service für mich gibt.

Über eine aussagekräftige Antwort würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen



Ulrich Wittenbrinck

Ulrich Wittenbrinck

Von: Lufthansa Customer Relations <customer.relations@lufthansa.com>
Gesendet: Samstag, 24. Juni 2023 02:41
An: uv
Betreff: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Guten Tag Ulrich Wittenbrinck,

Vielen Dank für Ihr Feedback vom 23.Juni.2023 Wir entschuldigen uns für die unbeabsichtigte Verzögerung bei der Beantwortung Ihrer Anfrage.

Aus Ihrer Korrespondenz geht hervor, dass Sie Informationen bezüglich des. Bitte erlauben Sie uns, Ihnen mitzuteilen, dass Sie bei weiteren Fragen zu zukünftigen Buchungen unser Lufthansa Service Center unter +49 69 86 799 799 anrufen können. Weitere weltweite Telefonkontakte finden Sie auch auf der folgenden Webseite:

www.lufthansa.com

Mit freundlichen Grüßen

i.A. [REDACTED]

Zu Ihrer Information:

Für Nachfragen oder die Zusendung zusätzlicher Informationen nutzen Sie gerne die Möglichkeit der **verschlüsselten Zusendung** über unsere **Web-Formulare auf der Lufthansa-Internetseite**. Bitte achten Sie dabei unbedingt darauf, hierbei Ihre **8-stellige Referenznummer (Feedback ID)** anzugeben. Sie finden diese im Betreff dieser E-Mail. Die Lufthansa Feedback ID wird benötigt, um Ihr Schreiben richtig zuordnen zu können. Den Link zu unseren Webformularen finden Sie hier:

Webformular (deutsch): [Feedback- und Kontaktformular | Lufthansa](#)
Webformular (english): [Feedback and contact form | Lufthansa](#)

Alternativ können Sie für Ihre Nachfrage oder für die Zusendung weiterer Informationen die Antwortfunktion in Ihrem E-Mail-Programm nutzen. Bitte beachten Sie, dass eine Zusendung per E-Mail **unverschlüsselt** erfolgt und für mitgesendete Anlagen folgende Einschränkungen gelten: max. 6 Anhänge à 2MB in den Formaten .pdf, .jpg oder .jpeg. Bei einer Zusendung per E-Mail bitten wir, **die im Betreff enthaltene, 8-stellige Referenznummer (Feedback ID) nicht zu verändern**. Auch hier wird diese Lufthansa Feedback ID benötigt, um Ihr Schreiben richtig zuordnen zu können.

Lufthansa is a member of Star Alliance

Sitz der Gesellschaft: Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft, Köln, Registereintragung: Amtsgericht Köln HR B 2168
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr. Karl-Ludwig Kley
(Vorsitzender), Christina Foerster, Harry Hohmeister, Dr. Detlef Kayser, Dr. Michael Niggemann, Remco Steenbergen

Vorstand: Carsten Spohr

Wir möchten Sie einladen an einer kurzen Umfrage teilzunehmen: Bewerten Sie hier Ihre Erfahrung

Ulrich Wittenbrinck

Von: Ulrich Wittenbrinck <u
Gesendet: Mittwoch, 28. Juni 2023 09:55
An: 'Lufthansa Customer Relations'
Betreff: AW: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Guten Tag, Frau und Herr Lufthansa,

ich bitte Sie, Ihre Mail, die ich vor einige Tagen erhalten habe, einmal zu lesen.

Sie entschuldigen sich für die „unbeabsichtigte Verzögerung“ – eine Verzögerung liegt aber gar nicht vor, da Sie meinen Brief allem Anschein nach einem Tag nach Eingang beantwortet haben. Dafür war es kein „Feedback“, sondern eine Frage. Und die beantworten Sie überhaupt nicht – mehr noch: ein wahrscheinlich vorformulierter Satz endet abrupt, genau an der Stelle, wo es um meine Frage gehen müsste.

Ihr Hinweis auf Ihre Telefonnummer ist ein weiterer Beweis, dass Sie meine Anfrage überhaupt nicht inhaltlich bearbeitet haben – denn wenn ich hätte anrufen wollen, hätte ich das gleich tun können.

Also, bitte: Beantworten Sie meinen Brief, gern per Email, aber aussagekräftig.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck

Von: Lufthansa Customer Relations [mailto:customer.relations@lufthansa.com]
Gesendet: Samstag, 24. Juni 2023 02:41
An: uw1
Betreff: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Guten Tag Ulrich Wittenbrinck,

Vielen Dank für Ihr Feedback vom 23. Juni 2023. Wir entschuldigen uns für die unbeabsichtigte Verzögerung bei der Beantwortung Ihrer Anfrage.

Aus Ihrer Korrespondenz geht hervor, dass Sie Informationen bezüglich des. Bitte erlauben Sie uns, Ihnen mitzuteilen, dass Sie bei weiteren Fragen zu zukünftigen Buchungen unser Lufthansa Service Center unter +49 69 86 799 799 anrufen können. Weitere weltweite Telefonkontakte finden Sie auch auf der folgenden Webseite:

www.lufthansa.com

Mit freundlichen Grüßen

i.A. [REDACTED]

Zu Ihrer Information:

Ulrich Wittenbrinck

Von: Lufthansa Customer Relations <customer.relations@lufthansa.com>
Gesendet: Mittwoch, 28. Juni 2023 22:57
An: U
Betreff: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Guten Tag Ulrich Wittenbrinck,

vielen Dank für Ihre Nachricht, die bei Lufthansa Customer Relations eingegangen ist. Für Anliegen rund um Ihre vergangene Reise stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Bei Fragen zu Ihrer bevorstehenden Reise bietet Ihnen Lufthansa eine Vielzahl an digitalen Selbstbedienungsmöglichkeiten.

Wenn Sie bereits eine bestehende Buchung haben, können Sie unter folgendem Link Ihre Buchung einsehen, bearbeiten oder Services hinzubuchen: [Flug ansehen & bearbeiten | Lufthansa](#)

Alle wichtigen Informationen für die Einreise in Ihr Zielland finden Sie unter [Lufthansa Travel Regulations \(travel-regulations.com\)](#)

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass viele Länder Ihre Reisevorschriften immer wieder der aktuellen Lage anpassen. Wir bitten Sie daher, sich bei den zuständigen Behörden Ihres Ziel- oder Transitlandes aus erster Hand nach den für Ihren individuellen Reisezeitraum benötigten Reisedokumenten sowie den gültigen Bestimmungen zu erkundigen.

Sollten Sie von einer Flugplanänderung oder -annullierung betroffen sein, erhalten Sie weitere Informationen unter [Rückerstattung | Lufthansa](#)

Wenn Sie unsere persönliche Unterstützung rund um Ihre Flugbuchung benötigen oder Informationen auf unserer Homepage vermissen und Ihre Frage betrifft einen zukünftigen Flug, helfen Ihnen die Mitarbeitenden unseres Service Centers gern weiter. Die für Ihr Land gültige Telefonnummer haben wir unter [Kontakt | Lufthansa](#) zusammengestellt.

Sofern Sie Ihre Reise in einem Reisebüro gebucht haben, helfen Ihnen auch die Mitarbeitenden des Reisebüros gerne weiter.

Sie sind noch unsicher, wo Ihre nächste Reise hingeht und möchten sich inspirieren lassen? Entdecken Sie jetzt mit unserer interaktiven Weltkarte genau das Reiseziel, das perfekt zu Ihren Urlaubswünschen passt: [Reiselust auf einen Blick | Lufthansa](#)

Wir freuen uns, Sie bald bei uns an Bord begrüßen zu dürfen und wünschen Ihnen schon heute eine gute Reise.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. [REDACTED]

Zu Ihrer Information:

Für Nachfragen oder die Zusendung zusätzlicher Informationen nutzen Sie gerne die Möglichkeit der **verschlüsselten Zusendung** über unsere **Web-Formulare auf der Lufthansa-Internetseite**. Bitte achten Sie dabei unbedingt darauf, hierbei Ihre **8-stellige Referenznummer (Feedback**

Ulrich Wittenbrinck

H
4
f
G
EA

6. Juli 2023

Ulrich Wittenbrinck :

EINWURF-EINSCHREIBEN

Deutsche Lufthansa AG

Leiter/in Customer Relations

Flughafen-Bereich West

D-60546 Frankfurt/Main

Flug von/nach Kalifornien für einen Rollstuhlfahrer – Ihre FB ID XXXXXXXXXX

- Mein Schreiben vom 18. Juni 2023
- Ihre Email vom 24. Juni 2023
- Meine Email vom 28. Juni 2023
- Ihre Email vom 28. Juni 2023



Sehr geehrte Damen und Herren,

am 18. Juni 2023 habe ich Ihnen geschrieben und darin eine einfache Frage klar formuliert. Ich verweise insoweit auf die angefügte Kopie.

Am 24. Juni haben Sie mir eine Email geschickt (ich verwende bewusst nicht „geantwortet“, denn von einer Antwort kann überhaupt keine Rede sein. Meine Anfrage war Ihnen nicht einmal so viel Mühe wert, die Textbausteine zu ganzen Sätzen zu vervollständigen.

Mit Email vom 28. Juni habe ich mich gemeldet, darauf aufmerksam gemacht, dass Ihre Email in keiner Weise hilfreich, dafür aber ärgerlich war und um eine „echte“ Antwort gebeten..

Ihre Antwort vom selben Tag enthielt wiederum nichts als Textbausteine und Allgemeinplätze.

Dieser Sachverhalt drängt die Frage auf – können Sie meine Frage nicht beantworten (weil Sie sie nicht verstehen, Personalmangel haben...) oder wollen Sie sie gar nicht beantworten? Weil Sie es vielleicht weitestmöglich vermeiden/verhindern möchten, dass Schwerbehinderte mit Lufthansa fliegen?

Vorläufig halte ich fest: Es ist eine klare Frage, sie ist telefonisch nicht zu beantworten (weil ich gern einige technische Angaben schriftlich hätte), und es wäre für Sie wie für mich weniger Arbeit gewesen, wenn Sie sie gleich nach meinem ersten Schreiben beantwortet hätten. Und auch, wenn Sie meine Frage nicht beantworten können oder wollen, wäre es einfacher gewesen, dass klar zu sagen.

Ich versuche es hiermit ein letztes Mal. Wenn ich wieder keine aussagekräftige Antwort bekomme, gehe ich davon aus, dass Sie Rollstuhlfahrer als Passagiere „abwimmeln“ wollen und werde den Vorgang der Landesbehinderten und –patientenbeauftragten des Landes NRW, der Antidiskriminierungsstelle der Bundesrepublik Deutschland und ggf. auch Behindertenverbänden und in Sozialen Medien vortragen.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck

Ulrich Wittenbrinck

H
4
2
5
EA

18. Juni 2023

Ulrich Wittenbrinck

Deutsche Lufthansa AG
Flughafen-Bereich West
D-60546 Frankfurt/Main

Flug nach Kalifornien für einen Rollstuhlfahrer

Sehr geehrte Damen und Herren,

in den Jahren 1987 bis 2007 war ich ein Dutzend Mal als Tourist in Nordamerika. Nun möchte ich noch einmal dorthin und meine Familie mitnehmen – bin aber inzwischen Rollstuhlfahrer und habe Fragen, die ich mir aus Ihrem Internet-Angebot nicht beantworten kann.

Ich wäre durchaus bereit und in der Lage, die Flüge in der Business-Klasse zu buchen und bezahlen. Außer mir würden 3 oder vier weitere Personen reisen.

Aber egal ob Economy oder Business, die Frage, die mich im Vorfeld eines sehr lang dauernden Fluges entscheidend beschäftigt, ist: Haben Ihre Flugzeuge mittlerweile eine für Rollstuhlfahrer benutzbare Toilette? Wenn ja – wie sieht diese aus, gibt es Fotos oder eine Skizze mit Größenangaben?

Für den Fall, dass es eine Rolle spielt: Die ins Visier genommene Reisezeit ist Juni oder September 2024, US-Flughäfen könnten San Francisco und/oder Los Angeles, evtl. auch Las Vegas sein (evtl. Gabelflug). Welche Route wir buchen würden hängt auch davon ab, ob es auf einer dieser Strecken einen anderen/besseren Service für mich gibt.

Über eine aussagekräftige Antwort würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen



Ulrich Wittenbrinck

Ulrich Wittenbrinck

Von: Lufthansa Customer Relations <customer.relations@lufthansa.com>
Gesendet: Donnerstag, 6. Juli 2023 22:07
An: U
Betreff: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Guten Tag Ulrich Wittenbrinck,

vielen Dank für Ihre Nachricht, die bei Lufthansa Customer Relations eingegangen ist. Für Anliegen rund um Ihre vergangene Reise stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Bei Fragen zu Ihrer bevorstehenden Reise bietet Ihnen Lufthansa eine Vielzahl an digitalen Selbstbedienungsmöglichkeiten.

Wenn Sie bereits eine bestehende Buchung haben, können Sie unter folgendem Link Ihre Buchung einsehen, bearbeiten oder Services hinzubuchen: [Flug ansehen & bearbeiten | Lufthansa](#)

Alle wichtigen Informationen für die Einreise in Ihr Zielland finden Sie unter [Lufthansa Travel Regulations \(travel-regulations.com\)](#)

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass viele Länder Ihre Reisevorschriften immer wieder der aktuellen Lage anpassen. Wir bitten Sie daher, sich bei den zuständigen Behörden Ihres Ziel- oder Transitlandes aus erster Hand nach den für Ihren individuellen Reisezeitraum benötigten Reisedokumenten sowie den gültigen Bestimmungen zu erkundigen.

Sollten Sie von einer Flugplanänderung oder -annullierung betroffen sein, erhalten Sie weitere Informationen unter [Rückerstattung | Lufthansa](#)

Wenn Sie unsere persönliche Unterstützung rund um Ihre Flugbuchung benötigen oder Informationen auf unserer Homepage vermissen und Ihre Frage betrifft einen zukünftigen Flug, helfen Ihnen die Mitarbeitenden unseres Service Centers gern weiter. Die für Ihr Land gültige Telefonnummer haben wir unter [Kontakt | Lufthansa](#) zusammengestellt.

Sofern Sie Ihre Reise in einem Reisebüro gebucht haben, helfen Ihnen auch die Mitarbeitenden des Reisebüros gerne weiter.

Sie sind noch unsicher, wo Ihre nächste Reise hingeht und möchten sich inspirieren lassen? Entdecken Sie jetzt mit unserer interaktiven Weltkarte genau das Reiseziel, das perfekt zu Ihren Urlaubswünschen passt: [Reiselust auf einen Blick | Lufthansa](#)

Wir freuen uns, Sie bald bei uns an Bord begrüßen zu dürfen und wünschen Ihnen schon heute eine gute Reise.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. [REDACTED]

Zu Ihrer Information:

Für Nachfragen oder die Zusendung zusätzlicher Informationen nutzen Sie gerne die Möglichkeit der **verschlüsselten Zusendung** über unsere **Web-Formulare auf der Lufthansa-Internetseite**. Bitte achten Sie dabei unbedingt darauf, hierbei Ihre **8-stellige Referenznummer (Feedback**

Ulrich Wittenbrinck

Von: Lufthansa Customer Relations <customer.relations@lufthansa.com>
Gesendet: Donnerstag, 13. Juli 2023 20:06
An: uw.
Betreff: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Guten Tag Ulrich Wittenbrinck,

vielen Dank für Ihre Nachricht, die bei Lufthansa Customer Relations eingegangen ist. Für Anliegen rund um Ihre vergangene Reise stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

da uns das Wissen fehlt, bitten wir Sie, sich mit Ihren Fragen an unsere Abteilung "Lufthansa in Touch" zu wenden.

Bei Fragen zu Ihrer bevorstehenden Reise bietet Ihnen Lufthansa eine Vielzahl an digitalen Selbstbedienungsmöglichkeiten.

Wenn Sie bereits eine bestehende Buchung haben, können Sie unter folgendem Link Ihre Buchung einsehen, bearbeiten oder Services hinzubuchen: [Flug ansehen & bearbeiten | Lufthansa](#)

Alle wichtigen Informationen für die Einreise in Ihr Zielland finden Sie unter [Lufthansa Travel Regulations \(travel-regulations.com\)](#)

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass viele Länder Ihre Reisevorschriften immer wieder der aktuellen Lage anpassen. Wir bitten Sie daher, sich bei den zuständigen Behörden Ihres Ziel- oder Transitlandes aus erster Hand nach den für Ihren individuellen Reisezeitraum benötigten Reisedokumenten sowie den gültigen Bestimmungen zu erkundigen.

Sollten Sie von einer Flugplanänderung oder -annullierung betroffen sein, erhalten Sie weitere Informationen unter [Rückerstattung | Lufthansa](#)

Wenn Sie unsere persönliche Unterstützung rund um Ihre Flugbuchung benötigen oder Informationen auf unserer Homepage vermissen und Ihre Frage betrifft einen zukünftigen Flug, helfen Ihnen die Mitarbeitenden unseres Service Centers gern weiter. Die für Ihr Land gültige Telefonnummer haben wir unter [Kontakt | Lufthansa](#) zusammengestellt.

Sofern Sie Ihre Reise in einem Reisebüro gebucht haben, helfen Ihnen auch die Mitarbeitenden des Reisebüros gerne weiter.

Sie sind noch unsicher, wo Ihre nächste Reise hingeht und möchten sich inspirieren lassen? Entdecken Sie jetzt mit unserer interaktiven Weltkarte genau das Reiseziel, das perfekt zu Ihren Urlaubswünschen passt: [Reiselust auf einen Blick | Lufthansa](#)

Wir freuen uns, Sie bald bei uns an Bord begrüßen zu dürfen und wünschen Ihnen schon heute eine gute Reise.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. [REDACTED]

Zu Ihrer Information:

Ulrich Wittenbrinck

Von: Ulrich Wittenbrinck <uv
Gesendet: Dienstag, 18. Juli 2023 09:56
An: [REDACTED]@globalloadcontrol.com'
Betreff: Detail-Anfrage zu den Bedingungen an Bord für einen Rollstuhlfahrer

Sehr geehrte Damen und Herren,

diese Emil-Adresse habe ich von der Customer Relations Abteilung der Lufthansa erhalten, nachdem ich dort fast einen Monat lang versucht habe, eine Information zu bekommen...

Die Situation in Kürze: Ich bin schwerbehindert und auf einen Rollstuhl angewiesen, möchte aber noch einmal mit meiner Familie in die USA reisen, ggf. sogar in der Business Class. Anvisierter Reisezeitraum ist Juni oder September 2024, das Ziel wird San Francisco oder Los Angeles sein.

Das ich meine Rollstuhl mit an Bord nehmen darf, ist mir hinreichend bekannt, auch die weiteren Informationen im Internet habe ich durchforscht. Eine absolut entscheidende Frage kann aber weder ich mir aus Ihren FAQ oder die Customer Relations der LH mir beantworten: Wie breit sind die Gänge? Gibt es an Bord wenigstens eine Toilette, die ausreichend groß ist, dass ich mit dem Rollstuhl in diese Kabine hineinfahren (und mich auch im erforderlichen Maße bewegen) kann? (Wenn Sie sich eine derart lange Flugzeit vorstellen, können Sie vielleicht nachvollziehen, dass man sich auf diese Situation vorbereiten möchte, bevor man die Reise bucht oder gar antritt...)-

Der bisherige Schriftwechsel mit der Customer Relations Abteilung der Lufthansa ist lang, unergiebig und unerfreulich. Nun wurde ich an Sie verwiesen. Bitte geben Sie mir die nötigen Informationen.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck

H
D
T
u

Ulrich Wittenbrinck

Von: Ulrich Wittenbrinck <uv
Gesendet: Sonntag, 30. Juli 2023 16:47
An: [REDACTED]@dlh.de'
Betreff: Anfrage zu den Bedingungen an Bord für einen Rollstuhlfahrer
Anlagen: LH_18062023.pdf

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 18. Juni habe ich erstmals bei Lufthansa Customer Relations angefragt (siehe angehängtes pdf). Ich wollte genauer wissen, welche Bedingungen an Bord ich als Rollstuhlfahrer auf Flügen zwischen Frankfurt und San Francisco oder Los Angeles vorfinde, in der Economy oder auch Business Class. Ich denke, die Berechtigung dieser Frage liegt auf der Hand – bei einem Flug, der um die 12 Stunden dauert, möchte man wissen, ob/wie man eine Toilette benutzen kann.

Es begann eine höchst unerfreuliche und frustrierende Odyssee. Statt mir eine klare Antwort zu geben („hier, bitte, ist ein Layout unserer 747-800, die wir auf dieser Strecke einsetzen, mit Maßangaben für Gang und Toilette“ oder „wir haben gar kein Interesse, Sie zu befördern“ [das ist nicht die erhoffte Antwort, aber dann wüsste ich wenigstens, woran ich bin]) bekam ich nichtssagende Textbausteine, wurde auf Ihr Internetangebot und Ihre Hotline verwiesen (ohne jeden Erfolg) und schließlich an Lufthansa In Touch und die „Special Service Relations“ von Globalloadcontrol (prima, in die Frachtabteilung geschoben zu werden!). Jedenfalls: Entweder ich bekam überhaupt keine oder jedenfalls keine inhaltliche, aussagekräftige Antwort.

Nun hat eine Mitarbeiterin der Hotline mir Sie als Ansprechpartner genannt. Können Sie mir bitte weiterhelfen??

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck

H
D
T
U

Ulrich Wittenbrinck

Von: XR, BER MOBILITY TEAM <[REDACTED]@dlh.de>
Gesendet: Montag, 31. Juli 2023 10:01
An: 'Ulrich Wittenbrinck'
Betreff: RE: [EXT] Anfrage zu den Bedingungen an Bord für einen Rollstuhlfahrer

Sehr geehrter Herr Wittenbrinck,
vielen Dank für Ihre Nachricht.

Da unsere Abteilung ausschließlichh mit der Erstellung und Pflege von Meetings&Events-Verträgen befasst ist, können wir Ihnen leider auch nicht behilflich sein.
Bitte wenden Sie sich mit Ihrer Anfrage, falls Sie noch genauere Angaben zum Ablauf einer Reise mit eigenem Rollstuhl benötigen, an die Kollegen des Service Centers.
Informationen zum Layout von bestimmten Flugzeugtypen können Sie im Internet unter www.Seatguru.com finden.

Mit freundlichen Grüßen,
[REDACTED]

Lufthansa Mobility Team

Die E-Mail-Kommunikation mit den Lufthansa Group Airlines ist nicht verschlüsselt. Bitte beachten Sie dies insbesondere beim Versand von personenbezogenen Daten, wie z. B. Name, Kontaktdetails oder Reiseinformationen, und vermeiden Sie ihre Nennung vor allem im Betreff.

Sent: Sonntag, 30. Juli 2023 16:47

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 18. Juni habe ich erstmals bei Lufthansa Customer Relations angefragt (siehe angehängtes pdf). Ich wollte genauer wissen, welche Bedingungen an Bord ich als Rollstuhlfahrer auf Flügen zwischen Frankfurt und San Francisco oder Los Angeles vorfinde, in der Economy oder auch Business Class. Ich denke, die Berechtigung dieser Frage liegt auf der Hand – bei einem Flug, der um die 12 Stunden dauert, möchte man wissen, ob/wie man eine Toilette benutzen kann.

Es begann eine höchst unerfreuliche und frustrierende Odyssee. Statt mir eine klare Antwort zu geben („hier, bitte, ist ein Layout unserer 747-800, die wir auf dieser Strecke einsetzen, mit Maßangaben für Gang und Toilette“ oder „wir haben gar kein Interesse, Sie zu befördern“ [das ist nicht die erhoffte Antwort, aber dann wüsste ich wenigstens, woran ich bin]) bekam ich nichtssagende Textbausteine, wurde auf Ihr Internetangebot und Ihre Hotline verwiesen (ohne jeden Erfolg) und schließlich an Lufthansa In Touch und die „Special Service Relations“ von Globalloadcontrol (prima, in die Frachtabteilung geschoben zu werden!). Jedenfalls: Entweder ich bekam überhaupt keine oder jedenfalls keine inhaltliche, aussagekräftige Antwort.

Nun hat eine Mitarbeiterin der Hotline mir Sie als Ansprechpartner genannt. Können Sie mir bitte weiterhelfen??

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck

H
D
T
U

Ulrich Wittenbrinck

H
4
✉
≡
EM

26. August 2023

Ulrich Wittenbrinck

EINWURF-EINSCHREIBEN

Deutsche Lufthansa AG

Leiter/in Customer Relations

Flughafen-Bereich West

D-60546 Frankfurt/Main

Frage zu Bedingungen an Bord für einen Rollstuhlfahrer

- Mein Schreiben vom 18. Juni 2023
- Ihre Email vom 24. Juni 2023
- Mein1e Email vom 28. Juni 2023
- Ihre Email vom 28. Juni 2023
- Mein Schreiben vom 6. Juli 2023

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich komme auf den oben dokumentierten Vorgang zurück und setze diesen als bekannt voraus.

Sie haben, wenn überhaupt, per Email geantwortet. In diesen Emails, die nahezu ausnahmslos aus unvollständigen Textbausteinen bestanden, wurde ich immer wieder auf Ihre Hotline verwiesen.

Zwei Mal habe ich versucht, dort weiterzukommen. Beim ersten erfolgreichen Anruf (erfolgreich in dem Sinne, dass ich durch die Warteschleife bis zu einem Menschen durchkam) wurde ich, nachdem Ihre Mitarbeiterin mich für Ihre Rückfrage zehn Minuten lang warten ließ, an die Email-Adresse globalloadcontrol.com verwiesen. Ich will hier gar nicht weiter hinterfragen, wie es einem Passagier vorkommt, an eine Tochterfirma verwiesen zu werden, deren Unternehmensgegenstand dem Namen nach Fracht / Logistik ist, sondern einfach nur festhalten, dass ich eine Email mit meinen Fragen am 18. Juli 2023 dorthin gesendet und bis heute keine Antwort erhalten habe.

Beim zweiten erfolgreichen Anruf wurde mir –nach nahezu identischem Warteprozess- gesagt, ich solle mich an dhf@dlh.de wenden. Dies tat ich am 30. Juli 2023 und erhielt am 31. Juli die Antwort, man könne mir bei meinen Fragen leider nicht weiterhelfen, man sei dort „ausschließlich mit der Erstellung und Pflege von Meetings&Events-Verträgen befasst“.

Würden Sie diesen Hergang, diese Behandlung eher als unprofessionell, unwürdig oder unverschämt empfinden?

Ich versuche es ein letztes Mal mit meinen Fragen:

- Wie breit sind die Gänge in Ihren 747-800, komme ich mit meinem Rollstuhl dort durch?
- Welche Sitzbreite und welche Tragfähigkeit hat der Rollstuhl, den Sie laut Ihren Angaben auf Ihrer Internetseite an Bord mitführen?
- Gibt es an Bord eine Toilette, die auf die besonderen Bedürfnisse von Rollstuhlfahrern ausgelegt ist, wie breit ist deren Tür, wieviel Platz hat man dort, um mit dem Rollstuhl hineinzufahren, und gibt es Haltegriffe an der Toilette?

Angesichts dessen, wie genau Passagierflüge reguliert und dokumentiert sind, sollte es bei gutem Willen Ihrerseits kein Problem sein, diese Fragen aussagekräftig zu beantworten.

Ich fühle mich durch Ihr Verhalten bereits jetzt diskriminiert. Bekomme ich wieder keine verwertbare Information, werde ich den Fall der Bundesdiskriminierungsbeauftragten vorlegen.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck

EINSCHREIBEN
EINWURF



Deutsche Post 
IM 26.08.23 3,20

A0 C
00 0

Ulrich Wittenbrinck

Von: Lufthansa Customer Relations <customer.relations@lufthansa.com>
Gesendet: Dienstag, 5. September 2023 21:35
An: U
Betreff: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Guten Tag Ulrich Wittenbrinck,

vielen Dank für Ihre Nachricht, die bei Lufthansa Customer Relations eingegangen ist. Für Anliegen rund um Ihre vergangene Reise stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

Bei Fragen zu Ihrer bevorstehenden Reise bietet Ihnen Lufthansa eine Vielzahl an digitalen Selbstbedienungsmöglichkeiten.

Wenn Sie bereits eine bestehende Buchung haben, können Sie unter folgendem Link Ihre Buchung einsehen, bearbeiten oder Services hinzubuchen: [Flug ansehen & bearbeiten | Lufthansa](#)

Alle wichtigen Informationen für die Einreise in Ihr Zielland finden Sie unter [Lufthansa Travel Regulations \(travel-regulations.com\)](#)

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass viele Länder Ihre Reisevorschriften immer wieder der aktuellen Lage anpassen. Wir bitten Sie daher, sich bei den zuständigen Behörden Ihres Ziel- oder Transitlandes aus erster Hand nach den für Ihren individuellen Reisezeitraum benötigten Reisedokumenten sowie den gültigen Bestimmungen zu erkundigen.

Sollten Sie von einer Flugplanänderung oder -annullierung betroffen sein, erhalten Sie weitere Informationen unter [Rückerstattung | Lufthansa](#)

Wenn Sie unsere persönliche Unterstützung rund um Ihre Flugbuchung benötigen oder Informationen auf unserer Homepage vermissen und Ihre Frage betrifft einen zukünftigen Flug, helfen Ihnen die Mitarbeitenden unseres Service Centers gern weiter. Die für Ihr Land gültige Telefonnummer haben wir unter [Kontakt | Lufthansa](#) zusammengestellt.

Sofern Sie Ihre Reise in einem Reisebüro gebucht haben, helfen Ihnen auch die Mitarbeitenden des Reisebüros gerne weiter.

Sie sind noch unsicher, wo Ihre nächste Reise hingeht und möchten sich inspirieren lassen? Entdecken Sie jetzt mit unserer interaktiven Weltkarte genau das Reiseziel, das perfekt zu Ihren Urlaubswünschen passt: [Reiselust auf einen Blick | Lufthansa](#)

Wir freuen uns, Sie bald bei uns an Bord begrüßen zu dürfen und wünschen Ihnen schon heute eine gute Reise.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. [REDACTED]

Zu Ihrer Information:

Für Nachfragen oder die Zusendung zusätzlicher Informationen nutzen Sie gerne die Möglichkeit der **verschlüsselten Zusendung** über unsere **Web-Formulare auf der Lufthansa-Internetseite**. Bitte achten Sie dabei unbedingt darauf, hierbei Ihre **8-stellige Referenznummer (Feedback**

UV

Von: u'
Gesendet: Sonntag, 3. März 2024 16:56
An: '██████████@dlh.de'; '██████████@dlh.de'
Betreff: Aktionärs-Nr. 18C

Sehr geehrte Frau ██████████
sehr geehrte Frau ██████████

ich bin seit einigen Monaten Aktionär der Deutsche Lufthansa AG, Aktionärs-Nr. siehe im Betreff dieser Email.

Ich beabsichtige, zur nächsten Hauptversammlung Fragen an den Vorstand zu stellen, betreffend den Umgang mit den Regeln der US-Rule 14 CFR Part 282 (Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel).

Um unnötigen Aufwand für Sie wie für mich zu vermeiden, würde ich zuvor gern wissen, welche Fragen zu diesem Thema auf früheren Hauptversammlungen oder in Aktionärsmitteilungen bereits behandelt wurden. Falls es Dokumente in dieser Hinsicht gibt – können Sie sie mir bitte zusenden oder Zugang dazu verschaffen?

Ich bitte höflich um kurzfristige Antwort, damit ich ausreichend Zeit zur Vorbereitung und Bearbeitung habe. Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck
H:
D-
Te
Fa
uv

Von: uv
Gesendet: Mittwoch, 6. März 2024 14:04
An: '██████████@dlh.de'
Betreff: Aktionärs-Nr. 18██████████ - Ihr Anruf
Anlagen: Kommunikation_Lufthansa.pdf; Mail_LBBP.pdf; 14CFR_P382_Auszug.pdf

Sehr geehrte Frau ██████████

danke für Ihren Anruf und das Hilfsangebot.

Anbei:

- Das Protokoll der „Kommunikation“ mit verschiedenen Abteilungen / Tochtergesellschaften Ihres Hauses
- Eine Mail der Landesbeauftragten für Behinderte des Landes NRW (auch diese hat bis heute KEINE ANTWORT auf ihre/meine Frage erhalten)
- Einen Auszug aus der Richtlinie der US-(Luft)Transportbehörde, ich habe zwei Highlights markiert

Wenn Sie den Umfang und die Dauer dieser Kommunikation gesehen haben, werden Sie vielleicht verstehen, dass ich den Eindruck gewonnen habe, dass LH behinderte Menschen möglichst gar nicht befördern will. Damit könnte ich notfalls leben – nur dann sollten Sie auch den Mut haben, das zu sagen.

Weitere Ergänzung: Im Internetangebot der KLM findet man immerhin Angaben dazu, wie groß ein Rollstuhl in der Kabine sein darf – es geht also.

Für jetzt abschließend, als Aktionär gefragt: Nach meiner Erfahrung (6 Jahre stellv. Leiter der Öffentlichkeitsarbeit bei einem großen Deutschen Versicherer, heute ERGO) beinhaltet dieser Vorgang erhebliches Schadenspotenzial – auf Social Media ebenso wie vor Gericht. Warum nimmt Ihr Haus das nicht ernst?

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck

H
D
T
F
u

Von: Lufthansa Customer Relations <[REDACTED]@lufthansa.com>
Gesendet: Montag, 11. März 2024 11:30
An: uv
Betreff: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Guten Tag Ulrich Wittenbrinck,

vielen Dank für Ihre Nachricht an [REDACTED] vom 6. März 2024, auf die wir hiermit Bezug nehmen.

Dass unsere bisherigen Antworten nicht Ihren Erwartungen entsprochen haben, tut uns sehr leid. Ihr neuerliches Schreiben haben wir zum Anlass genommen, Ihr Feedback: [REDACTED] noch einmal zu prüfen, denn Ihre Verbundenheit mit Lufthansa ist uns bewusst und wichtig. So sehr wir Ihren Wunsch verstehen, eine detaillierte Auskunft zu erhalten, so möchten wir an dieser Stelle freundlich um Ihr Verständnis bitten, dass wir vom Lufthansa Customer Relations Team ohne spezifiziertes Reiseziel nicht die Möglichkeit haben, zu bestimmen, welcher Flugzeugtyp für Ihre im Juni oder September 2024 geplante Flugreise in die USA zum Einsatz kommen wird.

Was wir Ihnen an dieser Stelle sicher bestätigen können, ist das all unsere Langstreckenflugzeuge mit behindertengerechten Toiletten ausgestattet sind. Zu bedenken ist aber, dass der Sanitärbereich in Flugzeugen generell beengt und der Gangbereich in der Regel immer schmaler ist, als in anderen Verkehrsmitteln. Gerne leistet unser Bordpersonal aber Hilfestellung auf den Weg zur oder von der Toilette. Auf unserer Homepage: www.lufthansa.com finden Sie mit dem Link: www.lufthansa.com/de/de/fluggaeste-mit-rollstuhl wertvolle Tipps für Flugreisen mit einem Rollstuhl.

Und auch wenn es nicht Ihre Intention ist, Lufthansa telefonisch zu kontaktieren, möchten wir Ihnen unbedingt den Kontakt zu unserem Service Center empfehlen. Bei allen Anliegen, die besonders die Vorbereitung einer Flugreise für Passagiere mit besonderem Betreuungsbedarf betreffen, können unsere Mitarbeitenden bei der Abklärung der benötigten Services helfen, um Ihnen ein komfortables Reisen mit Lufthansa zu ermöglichen. Die Telefonnummer lautet: +49 69 86 799 799.

An dieser Stelle möchten wir freundlich darauf hinweisen, dass sich Fluggäste mit Betreuungsbedarf bis spätestens 48 Stunden vor Abflug in die USA mit Lufthansa unter der Rufnummer: 0 800 – 83 84 267 in Verbindung setzen müssen, um alle Details für die Flugreise zu besprechen, da ansonsten die Betreuung nicht mehr sichergestellt werden kann. Für Flugreisen aus den USA sind hierfür sogar 72 Stunden vor Abflug erforderlich. Die Rufnummer hierfür lautet: 1-800-645 3880 und alle hierfür relevanten Informationen finden Sie mit dem Link: www.lufthansa.com/de/de/hinweise-fuer-barrierefreies-reisen-in-die-und-aus-den-usa

Wir hoffen sehr, dass unsere Antwort Ihren Erwartungen entspricht und wir Sie bald zu einer Flugreise mit Lufthansa begrüßen dürfen, die voll und ganz Ihren Vorstellungen entspricht.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. [REDACTED]

Zu Ihrer Information:

UL

Von: u'
Gesendet: Montag, 11. März 2024 12:46
An: 'Lufthansa Customer Relations'
Cc: [REDACTED]@dlh.de'
Betreff: AW: Ihr Feedback an Lufthansa, FB ID [REDACTED]

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit Ihren Antworten kann ich nicht zufrieden sein. Hätten Sie sich die Mühe gemacht, die gesamte Kommunikation nachzuvollziehen, dann hätten Sie bemerkt, dass meine Frage sich ganz konkret auf Flüge zwischen Frankfurt und Los Angeles oder San Francisco bezog. Ferner hätten Sie bemerkt, dass ich mit verschiedenen Stellen / Tochterfirmen Kontakt hatte, auch telefonisch, und dennoch NIE die Antwort auf die einfache Frage nach der lichten Breite des Ganges und der Tür zum Waschraum erhalten (= maximale Breite eines Rollstuhls, wenn er dort durchpassen soll) habe. Die Aussage „beengt“ hilft da gar nicht weiter.

Auch andere Fragen (wo ist diese „behindertengerechte“ Toilette, wo sollte ich sitzen, um einen möglichst kurzen (oder überhaupt „gangbaren“) Weg dorthin zu haben, haben Sie nie beantwortet.

Ich stelle fest, dass Sie dieses Thema nicht ernst genug nehmen und damit in großer Gefahr sind, gegen die Bestimmungen der Regeln des 14CFR_P382 der US-Behörden zu verstoßen und deshalb mit empfindlichen Konsequenzen rechnen müssen. Meine „Verbundenheit“ mit Lufthansa besteht nun noch lediglich als Aktionär, der das Interesse hat, dass das Unternehmen (und damit mein Invest) durch diesen mindestens leichtsinnigen Umgang mit diesem Thema keinen Schaden nimmt, sei es wegen Straf- oder Schadensersatzzahlungen oder des Imageverlustes, wenn die Frage „Umgang mit Schwerbehinderten“ in den (sozialen) Medien thematisiert wird.

Mit freundlichen Grüßen

Ulrich Wittenbrinck

H
D
T
F
u'



Federal Register

Tuesday,
May 13, 2008

Part II

Department of Transportation

14 CFR Part 382

**Nondiscrimination on the Basis of
Disability in Air Travel; Final Rule**

call on U.S. and foreign carriers to ensure that movable aisle armrests were proportionately provided in all classes of service. The information provided by carriers about the location of movable aisle armrests would have to be specified by row and seat number.

A number of carriers and aircraft manufacturers commented that the proposed deletion of the feasibility exception and the requirement to have movable aisle armrests in each class of service were problematic. They said that some seats and seat console designs for first and business class seats in fact did make movable armrests infeasible or too costly. Moreover, they said, the wider seat pitches in first and business class cabins often permitted horizontal transfers of passengers from boarding chairs to aircraft seats, making movable armrests unnecessary in these cases.

The Department agrees that, if in a given aircraft, seats and seat pitches are configured so as to permit a horizontal transfer of a passenger from a boarding wheelchair to the aircraft seat (*i.e.*, a transfer that can be accomplished without lifting the passenger over the aisle armrest), it would not be necessary to have a movable aisle armrest at that location. Consequently, if a carrier can show, through an equivalent alternative request, that such transfers are feasible with a given cabin configuration, the Department would grant the request for the carrier's aircraft using that configuration. The underlying rule, however, will be adopted as proposed, because without a means of making a horizontal transfer into aircraft seats, passengers who board using boarding wheelchairs will have to use the less comfortable, safe, and dignified method of being lifted over the armrest. Carriers that are unable to demonstrate an equivalent alternative would have to provide movable aisle armrests even in first and business class.

Some commenters also said that putting seats with movable armrests into existing aircraft should be required only when newly designed or developed types of seats are installed, as distinct from newly manufactured seats of the same type that formerly occupied the space. Consistent with other provisions of the ACAA, ADA, and section 504, when a feature of a vehicle or facility is replaced, it must be replaced with an accessible item. (We note that, according to information referred to in the regulatory evaluation, movable aisle armrests are now standard features of at least some seat manufacturers' products.) This obligation is not limited to new models of a feature placed into a space where older models formerly were used. Indeed, adopting the

commenters' suggestion would create a means for carriers to avoid providing movable aisle armrests on existing aircraft when newly manufactured armrests are installed, since carriers could simply order older seat models whenever they replaced the seats. When carriers remove any of the old seats on existing aircraft and replace them with newly manufactured seats, half of the replacement aisle seats must have movable armrests.

Disability community commenters generally favored the Foreign Carriers NPRM proposal, but suggested some modifications. Some comments said that emergency exit rows should be made part of the base from which the 50 percent calculation should be made. The Department believes, however, that the existing formula, which excludes those rows from the calculation, will result in sufficient rows being equipped with movable aisle armrests. Other comments suggested requiring some rows (presumably, in economy as well as business or first-class sections) to have wider seat pitches, the better to accommodate service animals or assistive devices, or to remove some rows entirely and provide securement devices so that passengers could sit in their own wheelchairs. The Department regards these suggestions as impractical and potentially too costly to airlines, as they would reduce seating capacity on the aircraft. The latter suggestion, in addition, would be inconsistent with FAA safety rules concerning passenger seats on aircraft, since aircraft seats must be certified to withstand specified g-forces.

One comment suggested requiring that in new aircraft or those subject to a cabin refit, the bulkhead row always have a movable aisle armrest. While we do not believe it is necessary to be this specific in the regulatory text, we believe that this is a good idea that carriers and manufacturers should consider, except when a bulkhead row is unavailable to passengers with disabilities because of FAA safety rules (*e.g.*, a bulkhead row that is also an exit row). Bulkhead rows are often used by people with disabilities (see the seating accommodations section of this Part).

2. Accessible Lavatories

The Foreign Carriers NPRM proposed to retain the existing requirement that cabins of aircraft with more than one aisle (*e.g.*, a twin-aisle aircraft like a 747) have an accessible lavatory. As under the existing rule, this requirement would apply to new aircraft (*i.e.*, aircraft ordered/delivered after the effective date of the rule). If a carrier replaced an inaccessible lavatory on an existing

twin-aisle aircraft, it would have to do so with an accessible lavatory. The Foreign Carriers NPRM also proposed to clarify that if a carrier replaced a component of an existing, inaccessible lavatory on a twin-aisle aircraft (*e.g.*, a sink) without replacing the entire lavatory, the new component would have to be accessible.

Many disability community commenters believed the existing and proposed requirements concerning accessible lavatories were inadequate. They said that accessible lavatories should be required in all aircraft, including the much more common single-aisle aircraft. The absence of accessible lavatories makes travel uncomfortable and difficult for passengers with disabilities, they said. Airline industry commenters, on the other hand, said that adding a requirement for accessible lavatories on single-aisle aircraft would be overly costly and burdensome.

Particularly given that single-aisle aircraft often make lengthy flights (*e.g.*, across North America, some trans-oceanic flights), it is clear that providing accessible lavatories on single-aisle aircraft would be a significant improvement in airline service for passengers with disabilities. One of the organizations that commented on the Foreign Carriers NPRM is in the process of working with carriers and manufacturers to develop an accessible lavatory design for single-aisle aircraft that would minimize seat loss. At the present time, however, the Department is concerned that the revenue loss and other cost impacts of requiring accessible lavatories on single-aisle aircraft could be too great. Consequently, we are not imposing such a requirement at this time. Providing accessible lavatories on single-aisle aircraft remains a matter of interest to the Department, and we will look carefully at ongoing developments in this area to determine if future rulemaking proposals may be warranted.

Some comments objected to the proposed requirement to use accessible components (*e.g.*, a sink) when replacing a component of a lavatory on a twin-aisle aircraft. Cost concerns aside, the main point of these comments was that lavatories typically are sold and installed as a unit, and that it is unusual to replace a single component of a lavatory. Even when this happens, because the lavatory is an integrated unit, only a given component that is dimensionally consistent with its original design is likely to fit. The Department believes that this comment

Another important issue that a number of commenters raised concerned "emotional support animals." Unlike other service animals, emotional support animals are often not trained to perform a specific active function, such as pathfinding, picking up objects, carrying things, providing additional stability, responding to sounds, etc. This has led some service animal advocacy groups to question their status as service animals and has led to concerns by carriers that permitting emotional support animals to travel in the cabin would open the door to abuse by passengers wanting to travel with their pets.

The Department believes that there can be some circumstances in which a passenger may legitimately travel with an emotional support animal. However, we have added safeguards to reduce the likelihood of abuse. The final rule limits use of emotional support animals to persons with a diagnosed mental or emotional disorder, and the rule permits carriers to insist on recent documentation from a licensed mental health professional to support the passenger's desire to travel with such an animal. In order to permit the assessment of the passenger's documentation, the rule permits carriers to require 48 hours' advance notice of a passenger's wish to travel with an emotional support animal. Of course, like any service animal that a passenger wishes to bring into the cabin, an emotional support animal must be trained to behave properly in a public setting.

We have also noted a concern that there could be differences, in the airport terminal context, between the ACAA regulations that apply to airlines, and their facilities and services, contrasted with public accommodations like restaurants and stores. The DOJ Title III rules for places of public accommodation govern concession facilities of this kind. As a consequence, a concession could, without violating DOJ rules, deny entry to a properly documented emotional support animal that an airline, under the ACAA, would have to accept. On the other hand, nothing in the DOJ rules would prevent a concession from accepting a properly documented emotional support animal. We urge all parties at airports to be aware that their services and facilities are intended to serve all passengers. Airlines, airport operators, and concessionaires should work together to ensure that all persons who are able to use the airport to access the air transportation system are able equally to use all services and facilities provided to the general public.

Because they make for colorful stories, accounts of unusual service animals have received publicity wholly disproportionate to their frequency or importance. Some (e.g., tales of service snakes, which grow larger with each retelling) have become the stuff of urban legends. A number of commenters nevertheless expressed concern about having to accommodate unusual service animals. To allay these concerns, the Department has added language to the final rule specifying that carriers need never permit certain creatures (e.g., rodents or reptiles) to travel as service animals. For others (e.g., miniature horses, pot-bellied pigs, monkeys), a U.S. carrier could make a judgment call about whether any factors (e.g., size and weight of the animal, any direct threat to the health and safety of others, significant disruption of cabin service) would preclude carrying the animal. Absent such factors, the carrier would have to allow the animal to accompany its owner on the flight. Any denial of transportation to a service animal would have to be explained, in writing, to the passenger within 10 days.

While it is possible that foreign air carriers may have safety-related reasons for objecting to service animals other than dogs, even ones that have been successfully accommodated on U.S. carriers, these reasons were generally not articulated in their comments to the docket. Nevertheless, to give foreign carriers a further opportunity to raise any safety-related objections specific to foreign airlines to carrying these animals, the final rule does not apply the requirement to carry service animals other than dogs to foreign airlines. However, foreign carriers could not, absent a conflict of laws waiver, impose certification or documentation requirements for dogs beyond those permitted to U.S. carriers. We intend to seek further comment on this subject in the forthcoming SNPRM.

A few comments suggested adding, to the section prohibiting carriers from requiring passengers to sign waivers or releases of liability, language specifically applying this prohibition to the loss, injury, or death of service animals. We believe that this is a sensible suggestion, and we have added the language.

Information for Passengers

The Foreign Carriers NPRM proposed that, similar to the current rule, carriers would have to make certain information available to passengers with disabilities upon request concerning the accommodations that were available to them for a particular flight. This includes the location of seats with a

movable armrest as well as seats (e.g., those in an exit row) that are not available to passengers with a disability. It also includes information about any service limitation as well as the ability of an aircraft to accommodate people with disabilities (e.g., limitations on boarding assistance, limitations on storage areas for mobility aids, presence or absence of an accessible lavatory).

The Foreign Carriers NPRM recognized that there were circumstances (e.g., change of aircraft because of weather or mechanical problems) that could affect the accuracy of information provided at the time a passenger made a reservation.

Disability community comments supported these proposals, which did not propose significant substantive changes from the provisions of the ACAA that have been in effect since 1990. Some carrier comments objected to the provision to identify seats with movable armrests, saying that, given the variety of cabin configurations and aircraft, it would be too hard and too expensive to be able to know where these seats are located.

The final rule does not mandate that carriers reconfigure cabins on all aircraft in order to meet this requirement, as some commenters mistakenly appeared to conclude. Rather, carriers would provide the best information available at the time a passenger made a reservation or inquiry. If the location of movable armrest seats on the aircraft actually providing the flight did not match the information previously provided to the passenger, gate and flight crew personnel could modify the passenger's seating assignment prior to or at the time of boarding in order to ensure that the passenger could transfer to a seat with a movable armrest.

A carrier could make the necessary information about seating configurations of each aircraft available to its personnel for this purpose, noting locations of movable armrest seats. We note that there are at least two commercial Web sites that make detailed information on characteristics of each seat of each configuration of most carriers' various aircraft models publicly available. While these sites do not include information on movable armrests, the detailed information they make available (e.g., the location of seats that have sockets available to plug in laptops) suggests that doing so would not pose an insurmountable technical problem. Carriers that found a computer-based system too challenging could use a low-cost, low-tech means of identifying the movable armrest seats for gate and flight crew personnel, such as placing unobtrusive stickers on the seats or a photocopied seating chart that

Screenshots aus der Internetseite des US Department Of Transportation
(<https://www.transportation.gov/airconsumer/passengers-disabilities>)

Accessibility of Facilities

- New aircraft with 30 or more seats must have movable aisle armrests on half the aisle seats in the aircraft.
- New twin-aisle aircraft must have accessible lavatories.
- New aircraft with 100 or more seats must have priority space for storing a passenger's folding wheelchair in the cabin.
- Aircraft with more than 60 seats and an accessible lavatory must have an on-board wheelchair, regardless of when the aircraft was ordered or delivered. For flights on aircraft with more than 60 seats that do not have an accessible lavatory, airlines must place an on-board wheelchair on the flight if a passenger with a disability gives the airline 48 hours' notice that he or she can use an inaccessible lavatory but needs an on-board wheelchair to reach the lavatory.
- Airlines must ensure that airport facilities and services that they own, lease or control are accessible in the manner prescribed in the rule.

Administrative Provisions

- Training is required for airline and contractor personnel who deal with the traveling public.
- Airlines must make available specially-trained "complaints resolution officials" to respond to complaints from passengers and must also respond to written complaints. A DOT enforcement mechanism is also available.
- Airlines must obtain an assurance of compliance from contractors who provide services to passengers.

You may obtain an [accessible electronic copy of 14 CFR Part 382](#) or call DOT at 202-366-2220 to request a copy.

This content is from the eCFR and is authoritative but unofficial.

Title 14 —Aeronautics and Space

Chapter II —Office of the Secretary, Department of Transportation (Aviation Proceedings)

Subchapter D —Special Regulations

Part 382 —Nondiscrimination on the Basis of Disability in Air Travel

Subpart E —Accessibility of Aircraft and Service Animals on Aircraft

Authority: 49 U.S.C. 41705.

Source: Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, unless otherwise noted.

§ 382.63 What are the requirements for accessible lavatories?

- (a) As a carrier, you must ensure that aircraft with more than one aisle in which lavatories are provided shall include at least one accessible lavatory.
 - (1) The accessible lavatory must permit a qualified individual with a disability to enter, maneuver within as necessary to use all lavatory facilities, and leave, by means of the aircraft's on-board wheelchair.
 - (2) The accessible lavatory must afford privacy to persons using the on-board wheelchair equivalent to that afforded ambulatory users.
 - (3) The lavatory shall provide door locks, accessible call buttons, grab bars, faucets and other controls, and dispensers usable by qualified individuals with a disability, including wheelchair users and persons with manual impairments.
- (b) With respect to aircraft not covered in paragraph (f) of this section with only one aisle in which lavatories are provided, you may, but are not required to, provide an accessible lavatory.
- (c) You are not required to retrofit cabin interiors of existing aircraft to comply with the requirements of this section. However, if you replace a lavatory on an aircraft with more than one aisle, you must replace it with an accessible lavatory.
- (d) As a foreign carrier, you must comply with the requirements of paragraph (a) of this section with respect to new aircraft you operate that were initially ordered after May 13, 2009 or which are delivered after May 13, 2010. As a U.S. carrier, this requirement applies to you with respect to new aircraft you operate that were initially ordered after April 5, 1990, or which were delivered after April 5, 1992.
- (e) As a foreign carrier, you must comply with the requirements of paragraph (c) of this section beginning May 13, 2009. As a U.S. carrier, these requirements apply to you with respect to new aircraft you operate that were initially ordered after April 5, 1990, or which were delivered after April 5, 1992.
- (f) As a carrier, you must ensure that all new single-aisle aircraft that you operate with an FAA-certificated maximum seating capacity of 125 or more that are delivered on or after October 2, 2026, and on which lavatories are provided shall include at least one lavatory that meets the following specifications:
 - (1) Grab bars must be provided and positioned as required to meet the needs of individuals with disabilities.

What are the requirements for accessible lavatories?

- (2) Lavatory faucets must have controls with tactile information concerning temperature. Alternatively, carriers may comply with this requirement by ensuring that lavatory water temperature is adjusted to eliminate the risk of scalding for all passengers. Automatic or hand-operated faucets shall dispense water for a minimum of five seconds for each application or while the hand is below the faucet.
 - (3) Attendant call buttons and door locks must be accessible to an individual seated within the lavatory.
 - (4) Lavatory controls and dispensers must be discernible through the sense of touch. Operable parts within the lavatory must be operable with one hand and must not require tight grasping, pinching, or twisting of the wrist. You must comply with these requirements to the extent that such accessible components are reasonably available and certificated for the applicable aircraft type. You are not responsible for acquiring lavatory controls and dispensers with an accessible feature described above so long as you inform the Department of their unavailability despite your reasonable efforts.
 - (5) The lavatory door sill must provide minimum obstruction to the passage of the on-board wheelchair across the sill while preventing the leakage of fluids from the lavatory floor and trip hazards during an emergency evacuation.
 - (6) Toe clearance must not be reduced from current measurements.
 - (7) The aircraft must include a visual barrier that must be provided upon request of a passenger with a disability. The barrier must provide passengers with disabilities using the lavatory (with the lavatory door open) a level of privacy substantially equivalent to that provided to ambulatory users. Visual barriers are not an acceptable method of providing privacy with respect to lavatories covered in § 382.64.
- (g) You are not required to retrofit cabin interiors of existing single-aisle aircraft to comply with the requirements of paragraph (f) of this section. However, if you replace a lavatory on a single-aisle aircraft after October 2, 2026, you must replace it with a lavatory complying with the requirements of paragraph (f) of this section. Under this paragraph (g), a lavatory is not considered replaced if it is removed for specified maintenance, safety checks, or any other action that results in returning the same lavatory into service. For retrofit lavatories, there shall be no requirement to install a visual barrier if doing so will obstruct the visibility of exit signs.
- (h) As a carrier operating at least one aircraft with an FAA-certificated maximum seating capacity of 60 or more, you must comply with the following requirements:
- (1) You must train flight attendants to proficiency on an annual basis to provide assistance in transporting qualified individuals with disabilities to and from the lavatory from the aircraft seat. Such training shall include hands-on training on the retrieval, assembly, stowage, transfer features, and use of the aircraft's on-board wheelchair, and regarding the accessibility features of the lavatory, including any assembly or modifications to accessibility features.
 - (2) You must provide information, on request, to qualified individuals with a disability or persons making inquiries on their behalf concerning, at a minimum, the accessibility features of aircraft lavatories set forth in paragraph (f) of this section. This information must also be available on the carrier's website (if the carrier markets tickets to the public), and in printed or electronic form on the aircraft, including picture diagrams of accessibility features in the lavatory and the location and usage of all controls and dispensers.

- (3) You must remove or conceal the International Symbol of Accessibility from new and in-service aircraft equipped with lavatories that are not capable of facilitating a seated independent transfer (*i.e.*, a transfer from an on-board wheelchair to the toilet seat without requiring the use of an assistant). You must include the International Symbol of Accessibility if the lavatory is capable of providing a seated independent transfer.
- (4) You must develop and, upon request, inform passengers of trash disposal procedures and processes for sharps and bio-waste.
- (5) You must comply with the provisions of this paragraph (h) by October 2, 2026.

[Doc. No. DOT-OST-2004-19482, 73 FR 27665, May 13, 2008, as amended by Docket No. DOT-OST-2021-0137, 88 FR 50034, Aug. 1, 2023]