



# Qualitätsstandards PRM

(Service Level Agreement PRM)

nach Verordnung EG Nr. 1107/2006, Art. 9



## Einleitung

Am 05. Juli 2006 hat die Europäische Union die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität erlassen, die seit dem 26. Juli 2008 innerhalb der gesamten EU gelten.

Die Verordnung schreibt unter anderem fest, dass behinderte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität (im weiteren Verlauf mit PRM-Fluggäste abgekürzt) das Recht auf Beförderung haben. Des Weiteren werden die Art und der Umfang der zu leistenden Hilfe an einem Flughafen beschrieben. Verantwortung für die Hilfeleistung auf Flughäfen trägt die jeweilige Flughafenleitung. Sie setzt ein Leitungsorgan ein, welches dafür Sorge trägt, dass die Bestimmungen der Verordnung umgesetzt und eingehalten werden.

Nach dieser Verordnung ist jeder Flughafen innerhalb der EU verpflichtet, die Qualitätsstandards für die Unterstützung der PRM-Fluggäste festzulegen. Diese Standards sind vom Flughafen Management in Zusammenarbeit mit den Flughafennutzern und Organisationen, die die Interessen von PRM-Fluggästen vertreten, festgelegt worden und werden über die Internetseite des Flughafens veröffentlicht. Sie entsprechen dem Dokument ‚Code of good conduct in Ground Handling for Persons with reduced Mobility‘ der ECAC. Die Qualitätsstandards sollen gewährleisten, dass PRM-Fluggäste genau die Hilfestellung erhalten, die individuell benötigt wird, ohne dabei zu diskriminieren und ein Maximum an unabhängiger Bewegungsfreiheit zu erreichen.



## I. Definition Personenkreis

Gemäß der Verordnung (EG) 1107/2006 ist ein "behinderter Mensch" oder eine "Person mit eingeschränkter Mobilität" eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensomotorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt ist und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordert.

Die Festlegung der Servicedienstleistungen, die durch die Flughafengesellschaft (nachfolgend FHG) oder den Rettungsdienst der Flughafenfeuerwehr (nachfolgend SC-FS genannt) für die PRM-Fluggäste angeboten werden, erfolgt nach den folgenden IATA-Codes:

WCHC (Wheel Chair Cabin):	Dieser Personenkreis benötigt immer einen Rollstuhl, auch in der Kabine kann sich diese Person nicht ohne fremde Hilfe bewegen (Hilfe von SC-FS).
WCHS (Wheel Chair Stairs):	Diese Passagiere können keine Treppen steigen, aber kurze Strecken zu Fuß zurücklegen (Hilfe je nach Fall von FHG oder SC-FS).
WCHR (Wheel Chair Ramp):	Diese Passagiere benötigen in der Regel keinen Rollstuhl oder nur, um längere Gehwege zu überbrücken. Sie können kurze Treppen steigen (Hilfe von FHG).
BLND:	Blinde Passagiere
DEAF:	Gehörlose Passagiere
DEAF-BLND:	Gehörlose Passagiere, die auch blind sind
MEDA:	Aufgrund medizinischer Umstände ist die Mobilität dieser Passagiere eingeschränkt, Symptomatik verschlechtert sich weiter. Sie sind aber von Medizinern für reisefähig erklärt. Je nach Schwere des Krankheitsbildes werden diese Passagiere im Regelfall von entsprechendem Personal begleitet.



WCBD:	WHEELCHAIR – DRY BATTERY
WCBW:	WHEELCHAIR – WET BATTERY
WCMP:	WHEELCHAIR – MANUAL POWER

Folgende Kategorien von Serviceleistungen fallen nicht unter die "PRM" Verordnung und werden anderweitig nach Anmeldung betreut (z.B. Rettungsdienst):

- Stretcher (STCR) (liegend kranker Passagier in der Passagierkabine)
- Medical cases – MEDA (wenn sie nicht in Kombination mit WCH gebucht sind)
- Sauerstoff erforderlich (OXYG)
- Meet and Assist (MAAS), wie z.B. Alleinreisende mit Kleinkindern, Großfamilien, jugendliche Reisende, alleinreisende Kinder (UM), etc.

## II. Definition Infrastruktur

### 1. Pick-up Punkte (festgelegte Punkte für Abholung)

Terminal:

- Informationsschalter
- Check-in Schalter
- Wartebereich Flugsteig

Parkflächen:

Eine Abholung vom Parkhaus oder anderen Parkplätzen kann in begründeten Einzelfällen erfolgen (z.B. alleinreisende PRM-Fluggäste, die selbstständig anreisen und in ihrer Mobilität so stark eingeschränkt sind, dass sie nicht in der Lage sind, selbstständig vom Parkplatz zum Check-in Counter zu gelangen). Voraussetzung hierfür ist, dass Sie rechtzeitig den Bedarf vorher anmelden (mindestens 48 Stunden vor Ihrer Abflugzeit). In diesem Fall melden Sie der Information der FHG bitte über die Sprechanlage der Einfahrtsschranke Ihre Ankunft und nennen Ihren Namen, die Marke, das Modell und die Farbe Ihres Autos zum schnelleren Auffinden. Die PRM-Fluggäste werden gebeten, an ihren Fahrzeugen auf die Abholung und weitere Betreuung zu warten.



## 2. Drop-off Punkte (definierte Punkte zur Übergabe)

### Terminal:

- Ankunftsbereich
- Informationsschalter

### Parkflächen:

In begründeten Einzelfällen (z.B. alleinreisende PRM-Fluggäste, die in ihrer Mobilität so stark eingeschränkt sind, dass sie nicht in Lage sind, selbstständig zu ihrem Fahrzeug zu gelangen) wird eine Begleitung zum Mietwagenzentrum oder Parkhaus/Parkplätze durchgeführt, wenn dieser Bedarf spätestens 48 Stunden vor Ankunft angemeldet wurde. Bei späterer oder nicht erfolgter Anmeldung wird die Hilfestellung nach Eingang der Anmeldungen durchgeführt.



### III. **Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen**

Hilfeleistungen und Einrichtungen für PRM-Fluggäste

#### 1. **Abflug**

- Abholung der abfliegenden Passagiere gemäß den Servicestandards (ECAC Doc 30, Annex J) am vereinbarten Pick-up Punkt (siehe Kapitel II)
- Zuführung zur Sicherheitskontrolle und bedarfsweise zur Ausreise-, Passkontrolle oder zum Zoll im Falle einer zollrechtlich notwendigen Ausfuhrabfertigung
- Abstimmung der Einsteigezeiten mit der LVG / dem Abfertigungsagent
- Je nach Bedarf der Passagiere und Bauart des passagiereigenen Rollstuhls Umsetzen vom passagiereigenen Rollstuhl in den flughafeneigenen Rollstuhl bzw. Hilfestellung beim Gehen
- Unterstützung beim Tragen des Handgepäcks
- Begleitung/Beförderung der Passagiere vom Pick-up Punkt zum Gate/ Luftfahrzeug auf direktem Weg
- Bei Bedarf Beförderung zum Luftfahrzeug mit Behindertentransportwagen (BTW)
- Nutzung der Aufzüge im jeweiligen Abflugbereich
- Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls an BVD
- Hochtragen der Passagiere in das Luftfahrzeug
- Beförderung zum Sitzplatz (WCHC und WCHS)
- Begleitung zum Sitzplatz (WCHR, BLND, DEAF)
- Falls notwendig, Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zur Aufbewahrungsstelle



## 2. **Ankunft**

- Abholung der Passagiere gemäß den Servicestandards (ECAC Doc 30, Annex J) im Luftfahrzeug
- Je nach Einstufung der Passagiere Heben auf den Transportstuhl, die Treppe hinab tragen; je nach Bedarf der Passagiere und airlinespezifischer Vorgaben der Abfertigung des passagiereigenen Rollstuhls, Umsetzen vom Transportstuhl in den passagiereigenen Rollstuhl oder Flughafenrollstuhl am Luftfahrzeug oder Hilfestellung beim Gang zum BTW
- Beförderung zum Gepäckausgabebereich mit BTW
- Bei Notwendigkeit, Zuführung zur Pass- und Sicherheitskontrolle zur Einreise
- Bei Ausgabe des passagiereigenen Rollstuhls am Gepäckband, ist dieser im Gepäckausgabebereich entgegenzunehmen; Umsetzen der Passagiere vom flughafeneigenen in den passagiereigenen Rollstuhl;
- Hilfestellung beim Tragen des Handgepäcks
- Hilfestellung bei einer eventuell erforderlichen Zollkontrolle/Einfuhrabfertigung
- Übergabe der Passagiere an Abholer im Ankunftsbereich/Drop-off Punkt
- Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls

## 3. **Arbeitsmittel**

Die zur Leistungserbringung erforderlichen Arbeitsmittel werden von der FHG gestellt, verwaltet, gewartet und gepflegt.

## 4. **Dienstbesetzungszeiten**

Die Einsatzzeiten richten sich grundsätzlich nach den von den Luftverkehrsgesellschaften vorgegebenen Flugplanzeiten für die jeweilige Saison (Winterflugplan / Sommerflugplan). Kurzfristige Änderungen sind möglich und werden bei der Dienstbesetzung berücksichtigt. Die FHG gewährleistet eine Mindestbesetzung "rund-um-die-Uhr" während des gesamten Jahres auch für alle nicht angemeldeten Hilfeleistungen.

## **5. Bearbeitung von Sonderfällen**

Treten Abweichungen zu geplanten Hilfseinsätzen auf, egal welcher Art oder Ursache (z.B. Flugstreichungen, erhebliche Verspätungen, Erkrankung des Passagiers, etc.), werden unverzüglich gesonderte Absprachen direkt zwischen der Fluggesellschaft und der FHG getroffen u. a. in Bezug auf Betreuung und Dokumentation, um eine möglichst reibungslose Abwicklung der Einsätze mit geringsten Auswirkungen auf die hilfeschenden PRM-Fluggäste zu gewährleisten.

## **6. Allgemeine Qualitäts- und Betreuungsgrundsätze**

Das ausführende Servicepersonal der FHG und der SC-FS tritt in einer stets sauberen und ordentlichen Bekleidung/Uniform auf, die gut erkennbar ist und ein einheitliches Erscheinungsbild gewährleistet. Eine stets freundliche, umsichtige und auf den jeweiligen Bedarf der PRM-Fluggäste angepasste Betreuung wird vorausgesetzt.

In Übereinstimmung mit dem 'Code of Good conduct in Ground Handling for Persons with reduced Mobility' verpflichtet sich der Flughafen für

### **Vorangemeldete abfliegende PRM-Fluggäste**

Bei Ankunft am Flughafen, sobald sie auf sich aufmerksam gemacht haben:

- 80% der Gäste dürfen nicht länger als 10 Minuten warten
- 90% der Gäste dürfen nicht länger als 20 Minuten warten
- Kein PRM-Fluggast darf länger als 30 Minuten warten

### **Nicht vorangemeldete abfliegende PRM-Fluggäste**

Bei Ankunft am Flughafen, sobald sie auf sich aufmerksam gemacht haben:

- 80% der Gäste dürfen nicht länger als 25 Minuten warten
- 90% der Gäste dürfen nicht länger als 35 Minuten warten
- Kein PRM-Fluggast darf länger als 45 Minuten warten





### **Vorangemeldete ankommende PRM-Fluggäste**

Hilfe steht ab Ankunftsgate/Flugzeugtür/Sitz bereit für:

- 80% der Gäste innerhalb von 5 Minuten nach on Blocks
- 90% der Gäste innerhalb von 10 Minuten nach on Blocks
- Kein PRM-Fluggast darf mehr als 20 Minuten nach on Blocks warten

### **Nicht vorangemeldete ankommende PRM-Fluggäste**

Hilfe steht ab Ankunftsgate/Flugzeugtür/Sitz

- 80% der Gäste innerhalb von 25 Minuten nach on Blocks
- 90% der Gäste innerhalb von 35 Minuten nach on Blocks
- Kein PRM-Fluggast darf mehr als 45 Minuten nach on Blocks warten

Allgemein gilt, dass

- alle PRM-Fluggäste mit den erhaltenen Hilfestellungen zufrieden sein sollen
- alle abfliegenden PRM-Fluggäste ihren Flug rechtzeitig erreichen, damit ein zeitgerechtes Preboarding und ein pünktlicher Abflug gewährleistet sind
- das mit den Hilfeleistungen für PRM-Fluggäste beauftragte Servicepersonal incl. des Managements in entsprechender Form nach ECAC Doc 30, Anhang K geschult ist und über Kenntnisse der verschiedenen Behinderungsarten und Mobilitätseinschränkungen verfügt.

## **7. Beschwerdemanagement / Lob / Vorschläge und Empfehlungen**

Beschwerden oder besondere Vorkommnisse sowie Lob, aber auch Vorschläge und Empfehlungen können über das Internetportal des Flughafens (Kontaktformular) dem verantwortlichen Leitungsorgan zugeleitet werden. Auch persönliche Beschwerden können über die Information an die dafür verantwortliche Abteilungsleitung gerichtet werden. Nach Eingang der Meldung wird durch das Leitungsorgan des Flughafens eine Untersuchung des Vorgangs vorgenommen und die Beantwortung der Beschwerde bzw. die Koordinierung von korrigierenden Maßnahmen kurzfristig eingeleitet.