

Qualitätsstandards

zur Betreuung von behinderten und
mobilitätseingeschränkten Fluggästen
am Flughafen Leipzig/Halle
gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006
(„PRM-Service“)

Stand: 01. Januar 2010

1. Grundlagen der Erbringung von Betreuungsleistungen gegenüber behinderten und mobilitätseingeschränkten Fluggästen
2. Definition „PRM“
3. Anmeldeverfahren
4. Beschreibung des Betreuungsumfangs
5. Übernahme- und Übergabepunkte
6. Betreuungszeiten
7. Schulung des Flughafenpersonals
8. Qualitätsmanagement

1. Grundlagen der Erbringung von Betreuungsleistungen gegenüber behinderten und mobilitätseingeschränkten Fluggästen

Die „Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität“ verpflichtet seit dem 26. Juli 2008 die europäischen Verkehrsflughäfen mit einer jährlichen Abfertigungsleistung von mehr als 150.000 kommerziellen Fluggästen zu bestimmten Hilfeleistungen gegenüber behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität. Die einzelnen Leistungen und Vorkehrungen sind im Anhang I der Verordnung beschrieben; sie orientieren sich im Wesentlichen am Dokument Nr. 30, Teil I, Abschnitt 5 der Europäischen Zivilluftfahrtkonferenz (ECAC) und den dazugehörigen Anhängen, insbesondere dem „Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility“.

2. Definition „PRM“

„Behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität (**P**ersons with **R**educed **M**obility – PRM)“ ist eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen 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 [Art. 2 der EU-VO 1107/2006].

Die besonderen Bedürfnisse leistungsberechtigter Fluggäste sind mittels international standardisierter Betreuungscodes der IATA (International **A**ir **T**ransport **A**ssociation) wie folgt klassifiziert:

WCHR: sind Fluggäste, die Treppen auf- bzw. absteigen und sich in der Luftfahrzeugkabine bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigen, um sich zwischen Luftfahrzeug und Abfertigungsgebäude bzw. im Abfertigungsgebäude selbst sowie zwischen Ankunfts- und Abflugbereich des Terminals zu bewegen;

WCHS: sind Fluggäste, die keine Treppen auf- bzw. absteigen, sich aber in der Luftfahrzeugkabine frei bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigen, um sich zwischen Luftfahrzeug und Abfertigungsgebäude bzw. im Abfertigungsgebäude selbst sowie zwischen Ankunfts- und Abflugbereich des Terminals zu bewegen;

- WCHC: sind Fluggäste ohne Mobilität, die sich ausschließlich mit Hilfe eines Rollstuhls oder anderer Hilfsmittel fortbewegen können und vom Eintreffen am Flughafen bis zur Einnahme des Sitzplatzes (bzw. eines den jeweiligen Erfordernissen angepassten Spezialsitzes) im Luftfahrzeug durchgehend Hilfe benötigen (bzw. bei der Ankunft umgekehrt);
- WCHP: sind Fluggäste mit einer Behinderung der unteren Extremitäten, die weitestgehend selbstständig sind, jedoch Hilfe beim Ein- und Aussteigen benötigen und sich an Bord des Luftfahrzeugs nur mit Hilfe eines Onboard-Rollstuhls fortbewegen können;
- DEAF: sind hörgeschädigte, gehörlose bzw. taubstumme Fluggäste;
- BLND: sind sehbehinderte bzw. blinde Fluggäste;
- DEAF/BLND: sind hörgeschädigte/taubstumme und gleichzeitig sehbehinderte/blinde Fluggäste, die sich nur mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können;
- DPNA: sind Fluggäste mit einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, die sich je nach Art und Schwere der Beeinträchtigung nur mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können;
- MEDA: (nur in Kombination mit WCH!) sind Fluggäste, deren Mobilität aufgrund eines klinischen Falls mit fortschreitendem Krankheitsverlauf beeinträchtigt ist, die jedoch mit Genehmigung einer Gesundheitsbehörde reisen dürfen bzw. von einem Mediziner für reisefähig erklärt worden sind.

3. Anmeldeverfahren

Zur Planung der notwendigen Einsatzkräfte und Mittel ist die Kenntnis der Bedarfe zwingend erforderlich. Nur so kann eine anforderungsgerechte Erbringung der Unterstützungsleistungen gewährleistet werden. Deshalb sieht die EU-Verordnung 1107/2006 eine Frist von mindestens 48 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit zur Anmeldung eines Betreuungsbedarfes vor. Diese Anmeldung ist durch den betroffenen Fluggast ausschließlich gegenüber der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter vorzunehmen – im Idealfall bereits bei der Buchung des Flugtickets.

Die Bedarfsmeldung muss dem Flughafenbetreiber spätestens 36 Stunden vor Abflug zugegangen sein. Eine Anmeldung bzw. Buchung des Hilfebedarfes durch den behinderten oder mobilitätseingeschränkten Fluggast direkt beim Flughafenbetreiber selbst ist rechtsverbindlich nicht möglich.

4. Beschreibung des Betreuungsumfangs

Der Betreuungsdienst am Flughafen Leipzig/Halle gewährleistet, PRM-Fluggäste in die Lage zu versetzen,

- sich an definierten Übernahmepunkten melden, ihre Ankunft bekannt geben und um Hilfe bitten zu können,
- von den definierten Übernahmepunkten zum Abfertigungsschalter zu gelangen,
- die Passagier- und Gepäckabfertigung zu erledigen bzw. ihr Reisegepäck aufzugeben,
- vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei die gegebenenfalls erforderlichen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,
- gegebenenfalls mithilfe von Rollstühlen oder sonstigen Hilfsmitteln an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen und dieses wieder zu verlassen, bei Erfordernis bis/vom Sitzplatz,
- das (Hand-)Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen,
- vom Luftfahrzeug zur Gepäckausgabe zu gelangen und ihr aufgegebenes Reisegepäck wieder in Empfang zu nehmen, dabei gegebenenfalls die erforderlichen Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
- von der Gepäckausgabe zu einem definierten Übergabepunkt zu gelangen,
- im Transit innerhalb der bzw. zwischen den Abfertigungsgebäuden Anschlussflüge zu erreichen,
- erforderlichenfalls zu den Sanitäreinrichtungen zu gelangen.

Des Weiteren wird die Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, einschließlich anerkannter Begleithunde, sichergestellt. Bei beschädigten oder verloren gegangenen Mobilitätshilfen wird vorübergehend Ersatz gestellt, wobei dieser nicht identisch mit der ursprünglichen Ausrüstung sein muss.

5. Übernahme- und Übergabepunkte

Übernahmepunkte

Zentralterminal

- Check-in-Schalter 2 – 29 je nach Besetzung durch den Abfertigungsagenten
- Sperrgepäckschalter Mall / Erste-Hilfe-Raum

Terminal B

- Wartezonen bzw. Gates
- Betreuungslounges der Abfertigungsagenten (ASL und AHS)
- Informationsschalter (Flughafen-Information im Ankunfts- bzw. Abholerwartebereich)

In begründeten Einzelfällen ist eine Abholung vom Parkhaus oder Flughafenbahnhof möglich, wenn dies spätestens 36 Stunden vor Abflug angemeldet wurde.

Übergabepunkte

Zentralterminal

- Vorfahrtsebene, Bushaltestelle, Be- und Entladezone
- Flughafenbahnhof, Bahnsteige 1 und 2

Terminal B

- Vorfahrtsspuren Nr. 1 (Taxi), Nr. 2 (Bus) und Nr. 3 (Individualverkehr)
- Informationsschalter (Flughafen-Information im Ankunfts- bzw. Abholerwartebereich)

In begründeten Einzelfällen ist eine Begleitung zum Parkhaus möglich, wenn dies spätestens 36 Stunden vor Ankunft angemeldet wurde.

6. Betreuungszeiten

Für den Beginn der Betreuungsprozesse werden folgende Servicezeiten definiert:

bei Abflug - mit Anmeldung (Eingang der Mitteilung beim Flughafenbetreiber erfolgte mindestens 36 Stunden im Voraus):

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald sich der betroffene Fluggast an einem Übernahmepunkt gemeldet hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 5 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten

bei Abflug - ohne Anmeldung (keine oder nicht fristgemäße Mitteilung)

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald sich der betroffene Fluggast an einem Übernahmepunkt gemeldet hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM nicht länger als 20 Minuten bis zur Betreuung warten

bei Ankunft - mit Anmeldung (Eingang der Mitteilung beim Flughafenbetreiber erfolgte mindestens 36 Stunden im Voraus)

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald das Luftfahrzeug seine Parkposition erreicht hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 5 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten

bei Ankunft - ohne Anmeldung (keine oder nicht fristgemäße Mitteilung)

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald das Luftfahrzeug seine Parkposition erreicht hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM nicht länger als 20 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM nicht länger als 25 Minuten bis zur Betreuung warten

7. Schulung des Flughafenpersonals

Gemäß Artikel 11 der EU-Verordnung 1107/2006 hat der Flughafenbetreiber seine eigenen und die Mitarbeiter von Subunternehmen, welche in direktem Kontakt mit Fluggästen stehen, zu den Bedürfnissen von Personen mit unterschiedlichen Behinderungen oder Beeinträchtigungen der Mobilität zu schulen. Diese Schulungen zielen auf Fragen der Gleichstellung von behinderten Menschen und der Sensibilisierung für Behindertenfragen ab.

Die Schulungsmaßnahmen am Flughafen Leipzig/Halle finden zyklisch als Erst- und Wiederholungsschulungen statt – die Teilnahme daran wird mit Zertifikat beurkundet.

8. Qualitätsmanagement

Die Überwachung der Qualitätsstandards erfolgt im Rahmen des Kundenmanagements. Beschwerden können dem Flughafen Leipzig/Halle postalisch oder per E-Mail (Kontaktformular im Internetauftritt) zugeleitet werden und sollten innerhalb eines Monats beantwortet werden. Im Übrigen findet das Beschwerdeverfahren gemäß Artikel 15 der EU-Verordnung 1107/2006 Anwendung.