

## Qualitätsstandards

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

Oktober 2018

### Inhalt:

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

## 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 die dazugehörigen Anhänge, insbesondere den „Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility“.

## 2. Definition „PRM“

„Behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität (Persons with Reduced Mobility – 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 Betreuungs-codes der IATA (International Air Transport Association) 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, aber sich 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);

<b>WCBD</b>	Rollstuhl - Trockenzellen-Batterie
<b>WCBW</b>	Rollstuhl - Nasszellen-Batterie
<b>WCLB</b>	Rollstuhl - Lithium-Ionen Batterie
<b>WCMP</b>	Rollstuhl - manuell betrieben
<b>WCOB</b>	Rollstuhl, der in der Fluggastkabine transportiert wird

**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;

<b>BLND</b>	sind sehbehinderte bzw. blinde Fluggäste;
<b>DEAF/BLND</b>	sind hörgeschädigte/taubstumme und gleichzeitig sehbehinderte/blinde Fluggäste, die sich nur mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können;
<b>DPNA</b>	sind Fluggäste mit einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, die sich je nach Art und Schwere der Beeinträchtigung nur mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können;
<b>MEDA</b>	<u>(nur in Kombination mit WCH!)</u> 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;

Nicht eingeschlossen sind:

- Schwangere
- Mütter mit kleinen Kindern
- Familien
- Young Pax
- UM = unbegleitetes Kind
- Stretcher (STCR) = Liegendbeförderung
- Medizinische Fälle (MEDA, if not in combination with WCH)
- Oxygen required (OXYG) - Sauerstoff erforderlich

### 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 per SITA TELEX spätestens 36 Stunden vor Abflug zugegangen sein. Bei kürzerer Dauer oder bei fehlender Anmeldung wird bei verstärktem Aufkommen priorisiert betreut. Für Ad-hoc-Betreuungen muss der Betreuungsdienst durch die Fluggesellschaften / Handlungspartner umgehend über den Betreuungsbedarf und den Betreuungsumfang (Kategorie der Behinderung) informiert werden.

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 Dresden 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

- vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei die erforderliche Luftsicherheitskontrolle, ggf. die grenzpolizeiliche Abfertigung und Zollabfertigung zu passieren,
- 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 ggf. die grenzpolizeiliche Abfertigung und Zollabfertigung zu passieren,
- von der Gepäckausgabe zu einem definierten Übergabepunkt zu gelangen,
- im Transit innerhalb des Abfertigungsgebäudes 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.

### **(Hand-) Gepäck**

Betreuung, Tragen und Verstauen des (Hand-) Gepäcks wird lediglich im Rahmen der gültigen Auflagen der Fluggesellschaft erbracht. Das Gepäck des PRM-Reisenden muss grundsätzlich durch eine Person des Betreuungsdienstes transportierbar sein.

### **(mitreisende) Begleitpersonen**

(Mitreisende) Begleitpersonen des PRM und deren (Hand-) Gepäckbeförderung sind grundsätzlich nicht Bestandteil des Betreuungsumfanges.

## **5. Übernahme- und Übergabepunkte**

### **Pick-up- points**

Flughafen Dresden Terminal (FDT)

- Check-in-Schalter 1-32 Abflugebene (Ebene 1)
- gekennzeichnete Sitzplätze vor der Bordkartenkontrolle
- gekennzeichnete Sitzplätze an den Gates
- Informationsschalter Ankunftsebene (Ebene 0)

In vorher angemeldeten Einzelfällen ist eine Abholung auch von anderen Punkten des Zentralbereiches des Flughafens Dresden möglich.

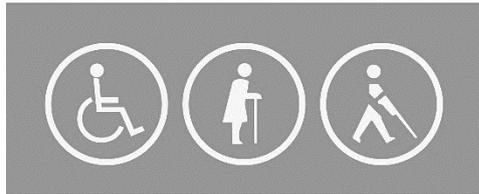
### **Drop-off-points**

Flughafen Dresden Terminal (FDT)

- Informationsschalter Ankunftsebene (Ebene 0)
- S-Bahn-Bahnhof Flughafen Dresden
- Vorfahrt FDT

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

Zusätzlich stehen im Bereich des Abfluges und der Ankunft speziell gekennzeichnete Sitzplätze für PRMs zur Verfügung.



## 6. Betreuungszeiten

Für den Beginn der Betreuungsprozesse werden entsprechend dem „Code Of Conduct in Ground Handling for Persons With Reduced Mobility“ die 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 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM nicht länger als 20 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM nicht länger als 30 Minuten bis zur Betreuung warten

*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 25 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM nicht länger als 35 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM nicht länger als 45 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

- 60% der PRM sollten nicht länger als 8 Minuten bis zur Betreuung warten
- 80% der PRM sollten nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM sollten nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten

*ohne Anmeldung (keine oder nicht fristgemäße Mitteilung)*

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

- 80% der PRM sollten nicht länger als 25 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM sollten nicht länger als 35 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM sollten nicht länger als 45 Minuten bis zur Betreuung 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 Pre-Boarding und ein pünktlicher Abflug gewährleistet sind
- mit den Hilfeleistungen beauftragte Servicepersonal inkl. des Managements in entsprechender Form nach ECAC Doc 30, Anhang K geschult ist und über Kenntnisse der verschiedenen Behinderungsarten und Mobilitätseinschränkungen verfügt

## **7. Bearbeitung von Sonderfällen**

### **Flugunregelmäßigkeiten**

Für den Fall von Verspätungen oder Flugausfällen werden ggf. folgende Aktivitäten in Abstimmung mit der Airline bzw. deren Handlings Agenten vor Ort koordiniert:

- Umbuchung
- Verpflegungsgutscheine sowie ggf. Hotelübernachtung
- Begleitung des Passagiers zum Hotel, Bus oder Taxi
- Transitvisum
- Dokumentation des Ereignisses

### **Passagierunregelmäßigkeiten**

Steht in Frage, ob der angemeldete Passagier aus gesundheitlichen oder anderen Gründen den Flug antreten kann, werden ggf. folgende Aktivitäten in Abstimmung mit der Airline bzw. deren Handlings Agenten vor Ort koordiniert:

- Medizinisches Gutachten (Herbeiholung eines Arztes)
- ggf. Organisation der Beförderung in eine Klinik
- Umbuchung
- Verpflegungsgutscheine sowie ggf. Hotelübernachtung
- Transitvisum oder Interimsreisedokumente
- Kontaktaufnahme zur Bezugsperson oder Verwandten des Passagiers
- Dokumentation des Ereignisses

## **8. Sicherheitsvorschriften**

Während der Beförderung auf dem Transportstuhl aus dem oder in das Luftfahrzeug wird der Passagier angeschnallt. Beim Fahrzeugtransport zwischen Terminal und Luftfahrzeug oder umgekehrt, wird der Passagier in eigenen oder flughafeneigenen Rollstuhl transportiert.

Rollstühle werden während der Fahrt im Fahrzeug nach Vorschrift befestigt. Eine behindertengerechte Fahrzeugausstattung mit den erforderlichen Sondereinbauten nach DIN 75078, Teil 1, sowie der ECE 17 ist gewährleistet.

## **9. 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 Dresden finden zyklisch als Erst- und Wiederholungsschulungen statt – die Teilnahme daran wird dokumentiert.

## **10. Qualitätsmanagement**

Die Überwachung der Qualitätsstandards erfolgt im Rahmen des Kundenmanagements. Beschwerden können dem Flughafen Dresden 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.