

Qualitätsstandards

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

Stand: 18. September 2025

Inhalt

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

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 (engl.: *persons with reduced mobility*, kurz *PRM*). Die einzelnen Leistungen und Vorkehrungen sind im Anhang I der Verordnung beschrieben und orientieren sich 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. Begriffsbestimmung „PRM“ und Klassifikation der Betreuungsbedarfe

In der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 wird der Begriff „PRM“ wie folgt definiert: „‚Behinderter Mensch‘ oder ‚Person mit eingeschränkter Mobilität‘ 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 Abs. a der Verordnung [EG] Nr. 1107/2006).

Dieser Personenkreis hat Anspruch auf die Betreuungsleistungen des PRM-Dienstes. Leistungsberechtigte Fluggäste werden mittels international standardisierter Betreuungs-codes der International Air Transport Association (IATA) hinsichtlich ihres Unterstützungsbedarfs wie folgt klassifiziert:

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

WCHC: 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 Ankunft vom Aussteigen aus dem Luftfahrzeug bis zum Verlassen des Flughafens)

DEAF: hörgeschädigte, gehörlose bzw. taubstumme Fluggäste

BLND: sehbehinderte bzw. blinde Fluggäste

DEAF/BLND: 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

Folgende Klassifizierungen fallen nicht unter die PRM-Definition gemäß der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, sofern nicht zusätzlich eine der oben genannten „WCH“-Kategorien zutrifft, und betreffende Fluggäste werden nach vorheriger Anmeldung anderweitig betreut:

MEDA: Fluggäste, die aufgrund einer Erkrankung medizinische Betreuung benötigen, die jedoch mit Genehmigung einer Gesundheitsbehörde reisen dürfen bzw. von einem Mediziner für reisefähig erklärt worden sind

OXYG: Fluggäste, die während des Fluges Sauerstoff benötigen

STCR: Fluggäste, die aufgrund einer Erkrankung liegend befördert werden

MAAS: Alleinreisende mit Kleinkindern, Schwangere, Familien, jugendliche Alleinreisende, allein reisende Kinder

Die Klassifikation von Mobilitätshilfen erfolgt anhand der folgenden IATA-Codes:

WCBD: Batteriebetriebener Rollstuhl mit Trocken- / auslaufsicherer Batterie

WCBW: Batteriebetriebener Rollstuhl mit Nasszellen- / nicht auslaufsicherer Batterie

WCLB: Batteriebetriebener Rollstuhl mit Lithium-Ionen-Batterie

3. Anmeldeverfahren

Gemäß der EU-Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 müssen Fluggäste Betreuungsbedarfe mindestens 48 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit bei der Fluggesellschaft, deren Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseveranstalter/-büro anmelden. Eine Anmeldung des PRM-Reisenden direkt beim Flughafen ist nicht möglich. Die Fluggesellschaft, deren Erfüllungsgehilfen oder der Reiseveranstalter sind verpflichtet, dem Flughafenbetreiber spätestens 36 Stunden vor Abflug die Bedarfe im IATA-Type-B-Format (PAL, CAL, PSM) zu übermitteln (SITA: LEJKOXH oder in Ausnahmefällen an PRM@leipzig-halle.aero).

4. Beschreibung des Betreuungsumfangs

Der Betreuungsdienst am Flughafen Leipzig/Halle versetzt PRM-Reisende in die Lage,

- sich an definierten Übernahmepunkten zu melden, ihre Ankunft bekanntzugeben 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 zum/vom Sitzplatz,
- ihr (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 unter folgenden Voraussetzungen sichergestellt:

- Die Anmeldung erfolgt mindestens 48 Stunden vor Abflug bei der Fluggesellschaft, deren Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseveranstalter/-büro und mindestens 36 Stunden vor Abflug durch diese beim Flughafen.
- An Bord des Luftfahrzeugs ist ausreichend Platz vorhanden.
- Die Vorschriften über Gefahrgüter stehen der Abfertigung nicht entgegen.
- Für das Abklemmen bzw. den Ausbau von Batterien ist der Fluggast verantwortlich.

Bei beschädigten oder verloren gegangenen Mobilitätshilfen wird nach Möglichkeit vorübergehend Ersatz gestellt, wobei dieser nicht identisch mit der ursprünglichen Ausrüstung sein muss.

Wird ein PRM-Reisender von einer Begleitperson unterstützt, wird dieser Person bei Bedarf gestattet, die notwendige Hilfe am Flughafen sowie beim Ein- und Ausstieg in das / aus dem Luftfahrzeug zu leisten.

5. Übernahme- und Übergabepunkte

Der PRM-Gast sollte sich zur von der Fluggesellschaft angegebenen Zeit oder, wenn keine Angaben der Fluggesellschaft vorliegen, mindestens zwei Stunden vor Abflug an einem der folgenden Übernahmeplätze einfinden:

Übernahmepunkte

Zentralterminal

- Check-in-Schalter, je nach Besetzung durch den Abfertigungsagenten
- Gekennzeichnete PRM-Treffpunkte im Zentralterminal nach Anmeldung beim Abfertigungsagenten am Check-in-Schalter

Terminal B

- Flughafeninformation im Ankunftsbereich
- Luftseitige Wartebereiche bzw. Gates

In begründeten Einzelfällen ist eine Abholung vom Parkhaus oder Flughafenbahnhof möglich, wenn der Fluggast den Bedarf im Rahmen der Anmeldung angegeben hat und diese fristgerecht erfolgt ist. Um vom Flughafenbahnhof abgeholt zu werden, müssen PRM-Reisende fristgerecht den Mobilitätsservice der Deutschen Bahn kontaktieren (zusätzlich zu den in Kapitel 3 genannten Anmeldewegen).

Übergabepunkte

Zentralterminal

- Ausgewiesene PRM-Treffpunkte
- Vorfahrtsebene, Bushaltestelle, Be- und Entladezone

Terminal B

- Ankunfts- bzw. Abholerwartebereich
- Flughafeninformation
- Vorfahrtsspuren 1, 2 und 3 vor dem Terminal

In begründeten Einzelfällen ist eine Begleitung zum Parkhaus und zum Flughafenbahnhof möglich, wenn der Fluggast den Bedarf im Rahmen der Anmeldung angegeben hat und diese fristgerecht erfolgt ist. Um bis zum Flughafenbahnhof (und bei Bedarf in den Zug) begleitet zu werden, müssen PRM-Reisende fristgerecht den Mobilitätsservice der Deutschen Bahn kontaktieren (zusätzlich zu den in Kapitel 3 genannten Anmeldewegen).

6. Betreuungszeiten

Die Betreuungszeiten am Flughafen Leipzig/Halle entsprechen den im Dokument 30 Teil I Abschnitt 5 Anhang C der ECAC getroffenen Vorgaben und gelten unter der Voraussetzung, dass sich der PRM-Gast mindestens zwei Stunden vor Abflug an einem der definierten Übernahmepunkte einfindet und meldet.

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

Nach Eintreffen am Flughafen, sobald sich der PRM-Gast 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.

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 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)

Nachdem das eintreffende Luftfahrzeug seine Parkposition erreicht hat, sollte der PRM-Dienst am Gate/am Luftfahrzeug für

- 80 % der PRM innerhalb von 5 Minuten zur Verfügung stehen,
- 90 % der PRM innerhalb von 10 Minuten zur Verfügung stehen,
- 100 % der PRM innerhalb von 20 Minuten zur Verfügung stehen.

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

Nachdem das eintreffende Luftfahrzeug seine Parkposition erreicht hat, sollte der PRM-Dienst am Gate/am Luftfahrzeug für

- 80 % der PRM innerhalb von 25 Minuten zur Verfügung stehen,
- 90 % der PRM innerhalb von 35 Minuten zur Verfügung stehen,
- 100 % der PRM innerhalb von 45 Minuten zur Verfügung stehen.

7. Schulung des Flughafenpersonals

Gemäß Artikel 11 der EU-Verordnung 1107/2006 finden am Flughafen Leipzig/Halle regelmäßig Erst- und Wiederholungsschulungen für Mitarbeitende statt, die im PRM-Dienst tätig sind. Die Teilnahme wird dokumentiert. Flughafenbeschäftigte, die in direktem Kontakt mit Reisenden stehen, werden bzgl. der Gleichstellung von behinderten Menschen und entsprechenden Fragestellungen sensibilisiert.

8. Sicherheitsvorschriften

Während der Beförderung auf dem Transportstuhl aus dem oder in das Luftfahrzeug wird der Passagier angeschnallt. Beim Fahrzeugtransport zwischen Terminal und Luftfahrzeug wird der Passagier im eigenen oder einem flughafeneigenen Rollstuhl befördert. 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. Qualitätsmanagement

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