

# QUALITÄTSRICHTLINIE „PRM“

**Umsetzung der „Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität“**

**Betreuungsstandard nach Artikel 9 (2), entsprechend der Vorgaben des „Code of Good Conduct in Ground Handling For Persons With Reduced Mobility“ der European Civil Aviation Conference (ECAC)**

## ALLGEMEINES

### Einleitung

Nach (EG) Nr. 1107/2006 Artikel 9.1 und ECAC Doc. Nr. 30 – Teil 1 – Abschnitt 5, Anhang J „*Code of Good conduct in ground Handling for Persons with Reduced Mobility*“ ist jeder europäische Flughafen zur Festlegung von Qualitätsstandards für die Unterstützung von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität verpflichtet.

Diese Standards werden in Zusammenarbeit mit Flughafennutzern durch das Flughafenmanagement des Flughafen Frankfurt-Hahn festgelegt und auf der Internetseite des Flughafens ([www.hahn-airport.de](http://www.hahn-airport.de)) veröffentlicht.

## **Die Mission des Flughafen Frankfurt-Hahn – zum Zweck von Qualitätsstandards**

Der Flughafen Frankfurt-Hahn erkennt an, dass jeder Fluggast mit eingeschränkter Mobilität (PRM) als einzigartiges Individuum mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Präferenzen zu erachten ist. Der Flughafen Frankfurt-Hahn setzt sich dafür ein, PRM auf respekt- und taktvolle Weise solide Serviceleistungen zu bieten, ohne zu diskriminieren und unter der Prämisse, dass jedem PRM ein Maximum an Unabhängigkeit ermöglicht wird.

Diese Serviceleistungen sind gemäß (EG) Nr. 1107/2006 und ECAC Doc. Nr. 30-Teil I – Abschnitt 5 und den entsprechenden Anhängen (E/F/J/K/L/N) zu erbringen.

## **Gültigkeit der Qualitätsstandards**

Diese Qualitätsrichtlinie basiert auf der EU-Verordnung 1107/2006. Aufgrund besonderer Umstände kann zwischenzeitlich eine Überarbeitung der Qualitätsstandards erforderlich sein. Der Flughafen wird bei Bedarf entsprechende Abhilfemaßnahmen ergreifen.

## **Status der Qualitätsrichtlinie**

Der Flughafen Frankfurt-Hahn ist dazu ständig bemüht, die in diesem Dokument festgelegten Qualitätsstandards einzuhalten.

## **Definition PRM**

„Behinderte Personen“ bzw. „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ sind alle Personen, deren eigene Mobilität bei der Nutzung von Beförderungsmitteln aufgrund einer körperlichen Behinderung (sensorisch oder motorisch, dauerhaft oder zeitweise), geistigen Behinderung bzw. Beeinträchtigung oder einer Behinderung sonstiger Art oder aufgrund hohen Alters eingeschränkt ist, und die aufgrund ihrer Situation angemessener Beachtung und einer besonderen Anpassung der Serviceleistungen für alle Fluggäste und besondere Bedürfnisse bedarf.

## II. Qualitäts- und Leistungsstandards

### Klassifizierung von PRM-Fluggästen

Die Festlegung der maßgeschneiderten Serviceleistungen für einen PRM-Fluggast erfolgt anhand der IATA-Codes.

#### **WCHR/2\***

Fluggäste, die Treppen steigen bzw. herabgehen und sich in der Kabine bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigen um sich zwischen Flugzeug und Terminal bzw. im Terminal und zwischen Ankunfts- und Abflugort im öffentlichen Bereich des Terminals zu bewegen.

#### **WCHS/3\***

Fluggast, der keine Treppen steigen bzw. herabgehen aber sich in der Kabine frei bewegen kann, jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigt, um sich zwischen Flugzeug und Terminal bzw. im Terminal und zwischen Ankunfts- und Abflugort im öffentlichen Bereich des Terminals zu bewegen.

#### **WCHC/4\***

Fluggäste ohne Mobilität, die sich ausschließlich mit Hilfe eines Rollstuhls oder sonstiger Hilfsmittel fortbewegen können und von der Ankunft am Flughafen bis zur Einnahme des Sitzplatzes (bzw. eines an die jeweiligen Bedürfnisse angepassten Spezialsitzes) im Flugzeug durchgehend Unterstützung benötigen, bzw. bei der Ankunft umgekehrt.

#### **DEAF\***

Taube bzw. taubstumme Fluggäste

#### **BLND\***

Blind.

#### **DEAF/BLND\***

Taubblinde Fluggäste, die sich nur in Begleitung fortbewegen können.

#### **MAAS\***

Betreuung: Alle anderen Fluggäste, die besonderer Unterstützung bedürfen.

Doc 30 enthält eine weitere, noch nicht international anerkannte Kategorie:

#### **WCHP/5\***

Fluggäste mit einer Behinderung der unteren Extremitäten, die selbständig genug sind, um auf sich selbst aufzupassen, jedoch Hilfe beim Ein- und Aussteigen benötigen und sich an Bord nur mit Hilfe eines Onboard-Rollstuhls fortbewegen können.

#### **\*ERKLÄRUNG:**

2 – Wheel Chair for Ramp.

3 – Wheel Chair for Steps.

4 – Wheel Chair Cabin Seat.

5 – Onboard Wheel Chair.

## **Ausgewiesene Ankunfts- und Abreiseorte.**

Der Flughafen Frankfurt-Hahn verfügt über deutlich ausgewiesene Ankunfts- und Abflugbereiche:

Abflugebene: Terminal Halle A + Halle B  
Ankunftsebene: Terminal Halle A + Halle B

## **Servicebeschreibung**

Um einen guten Service für PRM-Fluggäste zu gewährleisten, hilft der Flughafen Frankfurt-Hahn PRM-Fluggästen,

- von ausgewiesenen Ankunftsorten zum Abfertigungsschalter zu gelangen,
- die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben und dabei gegebenenfalls die nötigen Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,
- vom Terminal zum Gate zu gelangen,
- an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen und dieses wieder zu verlassen
- ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen und dabei erforderliche Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
- erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen,
- durch Rollstuhlservice ohne Unterstützung.

Reist ein PRM-Fluggast mit seinem eigenen Rollstuhl, so ist ihm der Aufenthalt im Flughafen Frankfurt-Hahn so angenehm wie möglich zu gestalten, in dem er/sie soweit möglich den eigenen Rollstuhl benutzen kann (bei der Abreise bis zum Pre-Boarding), bei der Ankunft am Ausgang des Luftfahrzeugs).

Der Flughafen Frankfurt-Hahn ermöglicht nach Absprache auch PRM-Dienstleistungen für größere PRM Gruppenreisen.

## **Anmeldeverfahren**

Mit Bezug auf (EG) Nr. 1107 ist es für alle Beteiligten erforderlich, dass die Notwendigkeit der Unterstützung vorab mitgeteilt wird. Die Anmeldung sollte durch den PRM spätestens 48 Stunden vor dem Abflugzeitpunkt erfolgen, da nur so die Bereitstellung eines prompten nahtlosen Service durch den PRM-Service gewährleistet werden kann.

Um den PRM-Service in Anspruch nehmen zu können, sollte er/sie 2 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit am Informationsschalter oder am Check-In erscheinen. Nicht vorab mitgeteilte Unterstützung des PRM-Service wird als „last minute“ angesehen. Auch wenn ein PRM die Fluggesellschaft nicht 48 Stunden im Voraus über den Unterstützungsbedarf informiert hat bzw. der Flughafen nicht spätestens 36 Stunden vor der Abflugzeit entsprechend Nachricht erhält, werden

dem PRM nach Möglichkeit der Service am Flughafen Frankfurt-Hahn mit allen oder teilweisen Qualitätsserviceleistungen angeboten.

Die Anmeldung sollte bereits bei der Buchung des Tickets erfolgen. Weitere persönliche Absprachen zwischen PRM-Fluggast und Flughafen PRM Service können bis 36 Stunden vor der geplanten Abflug-Ankunftszeit erfolgen.

Die Anmeldung sollte mindestens die folgenden Informationen beinhalten:

- *Name des Fluggastes*
- *Abflugtag und Flugnummer*
- *Telefon-Nummer ( E-Mail-Anschrift des PRM)*
- *IATA-Code, wenn bekannt*

### **Servicezeiten**

Der Flughafen Frankfurt-Hahn wird den PRM-Service in dem in ECAC Doc. 30 – Anhang J – „Code of Good Conduct“ angegebenen Serviceumfang anbieten.

### **Abreisende PRM-Fluggäste mit Anmeldung (Mitteilung erfolgte 48 Stunden im Voraus)**

Bei Ankunft am Flughafen, nachdem der Fluggast sich vorgestellt hat, sollte der PRM nicht länger als 20 Minuten auf Hilfe warten müssen.

### **Abreisende PRM-Fluggäste ohne Anmeldung**

Bei Ankunft am Flughafen, nachdem der Fluggast sich vorgestellt hat, wird angestrebt, den PRM Unterstützung innerhalb der gleichen Zeit zu bieten, als hätte er sich angemeldet.

### **Ankommende PRM-Fluggäste mit Anmeldung**

Hilfe sollte am Gate/luftfahrzeugseitig innerhalb von 10 Minuten verfügbar sein, nachdem das Luftfahrzeug die Parkposition erreicht hat. PRMs werden beim Ausstieg gesondert unterstützt.

### **Ankommende PRM-Fluggäste ohne Anmeldung**

Hilfe sollte am Gate / luftfahrzeugseitig Unterstützung innerhalb von 20 Minuten verfügbar sein, nachdem das Luftfahrzeug die Parkposition erreicht hat. PRMs werden beim Ausstieg gesondert unterstützt.

### **Ausrüstung**

Der Flughafen Frankfurt-Hahn verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass alle Ausrüstungsgegenstände im Zusammenhang mit dem PRM-Service den Empfehlungen von ECAC Doc 30 – Anhang K – entsprechen. Der Flughafen Frankfurt-Hahn wird beschädigte oder verlorene Mobilitäts-Ausrüstung wenn erforderlich ersetzen (Siehe Anhang 1 der Richtlinie (EG) Nr. 1107-2006).

## **Ausbildung der PRM-Mitarbeiter und Flughafenmitarbeiter, die im direkten Kontakt mit der reisenden Öffentlichkeit stehen.**

Gemäß (EG) Nr. 1107-2006 und ECAC Doc 30 – Anhang K ist der PRM-Service durch gut ausgebildete Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Der Flughafen Frankfurt-Hahn bietet eine Schulung für jene Flughafenmitarbeiter an, die direkten Kontakt mit reisenden PRMs haben. Bei den Schulungen wird besonderen Wert auf eine Sensibilisierung für Behinderte und die Gleichberechtigung Behinderter gelegt.

## **Wichtige Informationen für PRM-Fluggäste**

Der Flughafen Frankfurt-Hahn stellt PRM-Fluggästen alle wichtigen Informationen auf der Internetseite des Flughafens zur Verfügung. Die Informationen sind auf Deutsch und Englisch enthalten.

Wichtige Informationen sind:

- *Ausgezeichnete* Abreise- und Ankunftsorte (sog. „Call Points“)
- Informationen zum Mitteilungsverfahren
- Kurzbeschreibung des PRM-Service bei Abflug und Ankunft

## **Beschwerden, Lob, Vorschläge und Empfehlungen**

Alle Beschwerden, Lob, Vorschläge und Empfehlungen können dem Flughafen Frankfurt-Hahn per Post, E-Mail zugeleitet werden. Nach Eingang einer Beschwerde erfolgt eine gründliche Untersuchung innerhalb angemessener Frist von zirka 10-20 Werktagen. Beschwerden sollten innerhalb eines Monats beantwortet werden.

## **Überwachung der Servicequalität**

Der Flughafen Frankfurt-Hahn setzt folgende Tools für die Überwachung der Servicequalität ein:

...stichprobenartige Befragung von PRM-Fluggästen, um zu erfahren, wie der PRM-Service von der Zielgruppe wahrgenommen wird.

Das Ergebnis der vorgenannten Befragungen ist für die regelmäßige Überarbeitung der Qualitätsrichtlinie von großer Bedeutung.

## **Zielsetzungen – Kennzahlen für die Servicezufriedenheit**

### Professionelle Mitarbeiter.

Die PRM-Mitarbeiter des Flughafens Frankfurt-Hahn werden in diesem Punkt eine Servicequalität anstreben, die darin resultiert, dass weniger als 2% der PRM Beschwerden in schriftlicher oder mündlicher Form vorbringen.

### Freundliche Mitarbeiter.

Die PRM-Mitarbeiter des Flughafens Frankfurt-Hahn werden in diesem Punkt eine Servicequalität anstreben, die darin resultiert, dass weniger als 2% der PRM Beschwerden in schriftlicher oder mündlicher Form vorbringen.

### Hochwertige Ausrüstung / Geräte.

Die Qualität der vom Flughafen Frankfurt-Hahn zur Verfügung gestellten Ausrüstung soll vom PRM als gut und angenehm bewertet werden.

### Pünktliche Einhaltung von Vereinbarungen zwischen Fluggästen und dem PRM-Service.

Die PRM-Mitarbeiter des Flughafens Frankfurt-Hahn werden in diesem Punkt eine Servicequalität anstreben, die darin resultiert, dass weniger als 2% der PRM Beschwerden in schriftlicher oder mündlicher Form vorbringen.

### Gesamt-Servicequalität.

Ziele: Der PRM soll den Service als gut bewerten.

STAND: 02. Dezember 2016