



Qualitätsstandards der Hilfeleistung für Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität

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“, Art. 9 (2) gemäß Vorgaben des „Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility“ der European Civil Aviation Conference (ECAC)



Einleitung

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des Europäischen Parlaments über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität wurde am 05. Juli 2006 erlassen. Am 26. Juli 2008 ist diese Verordnung in Kraft getreten und gilt seitdem für die gesamte Europäische Union.

Wesentliche Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006:

- Behinderte Flugreisende und Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität (nachfolgend als PRM abgekürzt) haben ein Recht auf Beförderung.
- Das jeweilige Leitungsorgan eines Flughafens hat dafür Sorge zu tragen, dass den PRMs Hilfe ohne zusätzliche Kosten geleistet wird (siehe Anhang).
- Jeder Flughafen innerhalb der Europäischen Union ist zur Festlegung von Qualitätsstandards für PRM-Hilfeleistungen verpflichtet.
- Das Leitungsorgan des Flughafens hat für die Umsetzung und Einhaltung der Bestimmungen der Verordnung Sorge zu tragen.
- Die Qualitätsstandards sind auf der Internetseite des Flughafens zu veröffentlichen.
- Die Qualitätsstandards stellen sicher, dass PRMs die benötigte individuelle Unterstützung erhalten – frei von Diskriminierungen und bei maximaler Unabhängigkeit ihrer Bewegungsfreiheit.



Definition der Qualitätsstandards

Betreuungsstandard gemäß Artikel 9 (2) der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und gemäß den Vorgaben des „Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility“ der European Civil Aviation Conference (ECAC):

Vorangemeldete abfliegende PRMs

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

- 80% der PRMs dürfen nicht länger als 10 Minuten warten.
- 90% der PRMs dürfen nicht länger als 20 Minuten warten.
- 100% der PRMs dürfen nicht länger als 30 Minuten warten.

Nicht vorangemeldete abfliegende PRMs

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

- 80% der PRMs dürfen nicht länger als 25 Minuten warten.
- 90% der PRMs dürfen nicht länger als 35 Minuten warten.
- 100% der PRMs dürfen nicht länger als 45 Minuten warten.

Vorangemeldete ankommende PRMs

Hilfe steht ab dem Flugzeug bereit für:

- 80% der PRMs innerhalb von 5 Minuten nach on block.
- 90% der PRMs innerhalb von 10 Minuten nach on block.
- 100% der PRMs innerhalb von 20 Minuten nach on block.

Nicht vorangemeldete ankommende PRMs

Hilfe steht ab dem Flugzeug bereit für:

- 80% der PRMs innerhalb von 25 Minuten nach on block.
- 90% der PRMs innerhalb von 35 Minuten nach on block.
- 100% der PRMs innerhalb von 45 Minuten nach on block.

Gemäß Artikel 7 (1) der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 gilt ein PRM als vorangemeldet, wenn er mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit bei dem betreffenden Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem betreffenden Reiseunternehmen den Betreuungsbedarf angemeldet hat.



Überwachung der Qualitätsstandards

Die Flug-Hafen-Saarland GmbH führt regelmäßig Prüfungen der eingesetzten Fahrzeuge und Geräte durch. Die Mitarbeiter werden in regelmäßigen Abständen bezüglich der Verfahrensweise des PRM-Handlings eingewiesen. Die Umsetzung der Qualitätsstandards wird auf Basis der Rückmeldung von PRMs und der Fluggesellschaften überwacht. Beschwerden werden gemäß Artikel 15 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 zeitnah untersucht und bearbeitet. Sofern erforderlich werden korrigierende Maßnahmen koordiniert und eingeleitet.



Anhang

Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- an den gemäß Artikel 5 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude ausgewiesenen Orten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt zu geben und um Hilfe zu bitten,
- von dem ausgewiesenen Ort zum Abfertigungsschalter zu gelangen,
- die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben,
- vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei gegebenenfalls die nötigen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,
- gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen,
- von der Luftfahrzeugtür zu ihrem Sitz zu gelangen,
- ihr Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen,
- von ihrem Sitz zur Luftfahrzeugtür zu gelangen,
- gegebenenfalls mithilfe von Lifts, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Luftfahrzeug zu verlassen,
- von Luftfahrzeugen zur Gepäckhalle zu gelangen und ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen und dabei gegebenenfalls die nötigen Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
- von der Gepäckhalle zu einem ausgewiesenen Ort zu gelangen,
- im Transit mit der in der Luft und am Boden benötigten Hilfe innerhalb eines Abfertigungsgebäudes und zwischen zwei Abfertigungsgebäuden Anschlussflüge zu erreichen,
- erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen.

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, muss dieser Person auf Verlangen gestattet werden, die notwendige Hilfe im Flughafen und beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten.



- Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrischer Rollstühle am Boden (sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegenstehen)
- vorübergehender Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen, wobei allerdings nicht identische Ausrüstungen gestellt werden müssen
- gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleithunde am Boden
- Mitteilung der für den Flug benötigten Informationen in zugänglicher Form