

Betreuung von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Qualitätsstandards

PRM-Service (PSL-U)

AirPart GmbH
Flughafenstr. 100
90411 Nürnberg

1 Inhaltsverzeichnis

2	Allgemeines	3
3	Festlegung Personenkreis PRM	3
4	Klassifizierung der Einschränkungen	4
5	Zuständigkeit der Serviceleistung	5
6	Anmeldung PRM Service	5
7	Ausgewiesene Übernahme- und Übergabepunkte	7
7.1	<i>Übernahme beim Abflug (Übernahmepunkte / pick-up points)</i>	7
7.2	<i>Übergabe bei Ankunft (Übergabepunkte / drop-off points)</i>	7
8	Leistungsumfang	8
8.1	<i>Handgepäck</i>	8
8.2	<i>Mobilitätshilfen</i>	9
8.3	<i>Begleitpersonen</i>	9
9	Servicezeiten	9
9.1	<i>Vorangemeldete PRM-Fluggäste</i>	10
9.2	<i>Nicht vorangemeldete PRM-Fluggäste</i>	10
10	Dienstleistungszeiten	11
11	Infrastruktur	11
12	Bearbeitung von Sonderfällen	11
12.1	<i>Flugunregelmäßigkeiten (flight irregularity)</i>	11
12.2	<i>Passagierunregelmäßigkeiten (passenger irregularity)</i>	12
13	Servicepersonal	12
14	Sicherheitsvorschriften	12
15	Qualitätsmanagement / Beschwerden	13

2 Allgemeines

Seit dem 26. Juli 2008 überträgt die „Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität“ die Verantwortung bestimmter Hilfeleistungen gegenüber behinderten Passagieren und Passagieren mit eingeschränkter Mobilität an die europäischen Verkehrsflughäfen.

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und das ECAC Dokument Nr. 30, Teil I, Abschnitt 5, geben die Rahmenbedingungen für diese Hilfeleistungen vor. In diesen Publikationen wird auch die Festlegung von Qualitätsstandards gefordert, die der Albrecht Dürer Airport Nürnberg auf seiner Internetseite www.airport-nuernberg.de veröffentlicht.

Diese Standards sollen dem Passagier mit eingeschränkter Mobilität (im folgenden „PRM“, *passenger with reduced mobility*) genau die Hilfestellung zukommen lassen, die individuell benötigt werden, um ein Maximum an unabhängiger Bewegungsfreiheit zu erreichen, ohne dabei zu diskriminieren.

In diesem Dokument sind die Verfahren sowie der Umfang der Leistungen und auch die Einrichtungen, die die Flughafen Nürnberg GmbH für barrierefreies Reisen zur Verfügung stellt, beschrieben.

Die Flughafen Nürnberg GmbH verpflichtet sich zur Einhaltung dieser Qualitätsstandards.

3 Festlegung Personenkreis PRM

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 definiert den Begriff „Behinderter Passagier“ oder „Passagier mit eingeschränkter Mobilität“ (PRM) wie folgt:

Ein „Behinderter Passagier“ oder ein „Passagier 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.

Oben genannter Personenkreis hat Anspruch auf kostenlose Betreuungsleistungen im Rahmen des PRM-Service.

Nicht eingeschlossen in obige Definition sind VIP, Familien, Schwangere, Passagiere mit kleinen Kindern, jugendliche Passagiere, unbegleitete

Minderjährige, Passagiere, die nicht orts- oder sprachkundig sind sowie medizinische Fälle, die nicht aufgrund obiger Definition auf Unterstützung angewiesen sind.

4 Klassifizierung der Einschränkungen

Die Festlegung der Einschränkungen erfolgt nach den aufgeführten IATA-Codes

Klassifizierung	Beschreibung	Hilfeleistung
WCHC	<i>(wheelchair for cabin seat)</i> Diese Passagiere benötigen immer einen Rollstuhl, auch in der Kabine können sich diese Personen nicht ohne fremde Hilfe bewegen.	Der PRM wird begleitet, in der Regel verwendet der Passagier einen Rollstuhl, vorzugsweise seinen eigenen, welcher ihm so bald wie möglich bzw. so lange wie nötig zur Verfügung steht. Zur Überwindung von Niveauunterschieden kommen spezielle Hubfahrzeuge oder Tragestühle zum Einsatz. Für den Transport in der Kabine wird ein flughafeneigener Kabinenrollstuhl verwendet.
WCHS	<i>(wheelchair for steps)</i> Diese Passagiere benötigen in der Regel keinen Rollstuhl oder nur, um längere Gehwege zu überbrücken. Sie können keine Treppen steigen, aber kurze Strecken zu Fuß zurücklegen.	Der PRM wird begleitet, für längere Wegstrecken verwendet der Passagier einen Rollstuhl, vorzugsweise seinen eigenen, welcher ihm so bald wie möglich bzw. so lange wie nötig zur Verfügung steht. Zur Überwindung von Niveauunterschieden kommen spezielle Hubfahrzeuge oder Tragestühle zum Einsatz.
WCHR	<i>(wheelchair for ramp)</i> Diese Passagiere benötigen in der Regel keinen Rollstuhl oder nur, um längere Gehwege zu überbrücken. Sie können kurze Treppen steigen und kurze Strecken zu Fuß zurücklegen.	Der PRM wird begleitet, für längere Wegstrecken verwendet der Passagier einen Rollstuhl, vorzugsweise seinen eigenen, welcher ihm so bald wie möglich bzw. so lange wie nötig zur Verfügung steht.
BLND	<i>(blind passenger)</i> Blinde Passagiere	Der PRM wird begleitet, bei Bedarf kann auch ein Rollstuhl verwendet werden, auf individuelle Bedürfnisse wird Rücksicht genommen.
DEAF	<i>(deaf passenger)</i> Gehörlose bzw. gehörlos-stumme Passagiere	Der PRM wird bei Bedarf begleitet, auf individuelle Bedürfnisse wird Rücksicht genommen.
DEAF / BLND	<i>(deaf & blind passenger)</i> Gehörlos-blinde Passagiere, die sich nur mit Hilfe einer Begleitperson bewegen kann.	Der PRM wird bei Bedarf begleitet, auf individuelle Bedürfnisse wird Rücksicht genommen.
DPNA	<i>(disabled passenger needing assistance)</i> Passagiere mit intellektueller oder Entwicklungsbeeinträchtigung, die sich nur, in Abhängigkeit der Ausprägung ihrer Beeinträchtigung, mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können	Der PRM wird bei Bedarf begleitet, auf individuelle Bedürfnisse wird Rücksicht genommen.

Folgende Klassifizierungen fallen nicht unter die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und werden anderweitig nach besonderer Anmeldung betreut (z. B. Rettungsdienst).

Klassifizierung	Beschreibung
MEDA	<i>(medical case)</i> Passagiere, die aufgrund einer Erkrankung medizinische Betreuung benötigen aber durch ein ärztliches Attest für flugtauglich erklärt wurden
OXYG	<i>(oxygen)</i> Passagiere, die während des flugs Sauerstoff benötigen
STCR	<i>(stretcher passenger)</i> Passagiere, die aufgrund einer Erkrankung liegend befördert werden
MAAS	<i>(meet and assist)</i> Passagiere, die sonstige Unterstützung benötigen, wie z. B. Alleinreisende mit Kleinkindern, allein reisende Kinder (UM), jugendliche Alleinreisende (YPTA)

Die Klassifizierung von Mobilitätshilfen erfolgt ebenfalls nach den aufgeführten IATA-Codes

Klassifizierung	Beschreibung
WCBD	<i>(wheelchair dry cell battery)</i> Batteriebetriebener Rollstuhl mit Trocken- / auslaufsicherer Batterie
WCBW	<i>(wheelchair wet cell battery)</i> Batteriebetriebener Rollstuhl mit Nasszellen- / nicht-auslaufsicherer Batterie
WCLB	<i>(wheelchair lithium-ion battery)</i> Batteriebetriebener Rollstuhl mit Lithium Ionen Batterie
WCMP	<i>(wheelchair manual power)</i> Handbetriebener Rollstuhl

5 Zuständigkeit der Serviceleistung

Am Albrecht Dürer Airport Nürnberg ist die AirPart GmbH (APG) mit der Erbringung der Betreuungsleistungen beauftragt.

6 Anmeldung PRM Service

Um einen reibungslosen Ablauf planen und bestmögliche Betreuung gewährleisten zu können, sieht die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 für die Anmeldung eine Frist von **mindestens 48 Stunden vor der geplanten Abflugzeit** vor.

Die Anmeldung zur Betreuung erfolgt im Regelfall direkt beim transportierenden Luftfahrtunternehmen, dessen Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseveranstalter/Reisebüro. Diese müssen den Art und Umfang des Betreuungsbedarfs umgehend, **spätestens jedoch 36 Stunden vor Abflug**, dem Erbringer der Serviceleistung am Albrecht Dürer Airport Nürnberg, der AirPart GmbH (APG), mitteilen. Bei kürzerer Dauer oder bei fehlender Anmeldung wird bei verstärktem Aufkommen priorisiert betreut.

Für Ad-hoc Betreuungen müssen die Fluggesellschaften / Handlingspartner den Erbringer der Serviceleistung umgehend über Art und Umfang des Betreuungsbedarfs informieren.

Eine Anmeldung bei der AirPart GmbH (APG) kann ebenfalls erfolgen, entbindet jedoch nicht von der Pflicht der Anmeldung beim Luftfahrtunternehmen, dessen Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseveranstalter/Reisebüro.

Die Anmeldung beim Albrecht Dürer Airport Nürnberg kann

- telefonisch an der Information des Flughafens unter der Telefonnummer + 49 (0) 911 937 00,
- per Fax unter der Faxnummer + 49 (0) 911 937 1650 oder
- online über unsere Website <https://www.airport-nuernberg.de/prm-anmeldung> oder
- per E-Mail über info@airport-nuernberg.de

erfolgen.

Nach Anmeldung der Betreuung und Bestätigung durch den Auftragnehmer (Fluggesellschaft, Erfüllungsgehilfe, Reiseveranstalter/Reisebüro, Information des Flughafens oder Mitarbeiter Passenger Relations), verpflichtet sich der zu betreuende Passagier, mindestens **zwei Stunden vor der geplanten Abflugzeit** am Flughafen zu erscheinen. Dieser Zeitvorlauf ist notwendig, um den pünktlichen Abflug zu gewährleisten.

Die Anmeldung sollte mindestens folgende Angaben enthalten:

- Name des Fluggastes
- Flugnummer
- Abflugdatum / geplante Abflugzeit
- Telefon-Nr. / E-Mail Adresse des Passagiers
- Kategorie der Einschränkung (IATA-Code)
- Art des Rollstuhls, falls zutreffend
- Zusätzliche Angaben, falls zutreffend

7 Ausgewiesene Übernahme- und Übergabepunkte

Das ECAC Dokument Nr. 30, Teil I, Abschnitt 5 definiert Übernahme- und Übergabepunkte als ausgewiesene Orte innerhalb der Flughafenrunden, an denen PRM ohne Schwierigkeiten ihre Ankunft und ihren Betreuungsbedarf anmelden können.

7.1 Übernahme beim Abflug (Übernahmepunkte / pick-up points)

Um einen reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können, sollte sich der PRM zwei Stunden vor der geplanten Abflugzeit an einem der folgenden Übernahmepunkte einfinden und den PRM-Service kontaktieren:

- Informationsschalter in Abflughalle 2
- PRM-Service Schalter in Abflughalle 2
- Behindertenparkplätze bzw. Kasse in Parkhaus 1
- Blaue Rufsäule vor Abflughalle 2 (Taxistand)
- Ausgewiesene Treffpunkte in Abflughalle 1 und Abflughalle 2 nach Anmeldung durch Handlingsagenten am Check-In Schalter

7.2 Übergabe bei Ankunft (Übergabepunkte / drop-off points)

- Ankunftshalle / Abholerwartebereich
- Informationsschalter in Abflughalle 2
- Behindertenparkplätze in Parkhaus 1
- U-Bahn-Haltestelle
- Linienbus-Haltestelle
- Taxistand

Um einen reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können, ist es bei der Ankunft wichtig, dass der PRM im Luftfahrzeug auf seinem Platz warten, bis die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des PRM-Service vor Ort sind.

8 Leistungsumfang

Im Rahmen der PRM-Betreuung werden gemäß Anhang 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 folgende Hilfeleistungen erbracht, die behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage versetzen,

- an den gemäß Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 Artikel 5 (siehe Ziffer 7) 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.

Bei Flugverspätungen oder längeren Wartezeiten kann die Betreuung nach Absprache mit dem PRM unterbrochen werden. Die Betreuung wird dann zu einer festgelegten Zeit an einem festgelegten Übernahmepunkt fortgesetzt.

8.1 Handgepäck

Die Betreuung, das Tragen und Verstauen des Handgepäckes wird lediglich im Rahmen der gültigen Auflagen des jeweiligen Luftfahrtunternehmens erbracht. Das Gepäck des PRM muss grundsätzlich durch eine Person des Servicepersonals (PRM-Service) transportierbar sein.

8.2 Mobilitätshilfen

Die Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrische Rollstühle (sofern diese 48 Stunden vor geplanter Abflugzeit angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegenstehen), einschließlich anerkannter Begleithunde wird sichergestellt.

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

Der PRM kann in der Regel seinen eigenen Rollstuhl bis zur Flugzeugtür nutzen. Bei schweren, motorisierten Rollstühlen kann es erforderlich sein, diese beim Sperrgepäck aufzugeben, damit der Rollstuhl sicher verladen werden kann. In diesem Fall stellt der Albrecht Dürer Airport Nürnberg einen Rollstuhl zum Transport zur Verfügung.

Beim Transport von motorisierten Rollstühlen sind Batterietyp und Batterieleistung aufgrund gefahrgutrechtlicher Bestimmungen zu beachten. Diese erforderlichen Angaben müssen bei der Anmeldung des Betreuungsbedarfs dem Luftfahrtunternehmen mitgeteilt werden. Für das Abklemmen bzw. den Ausbau einer Batterie ist der PRM verantwortlich.

8.3 Begleitpersonen

Wird ein PRM von einer Begleitperson unterstützt, wird dieser Person bei Bedarf gestattet, die notwendige Hilfe beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten. Mitreisende Begleitpersonen und deren Gepäckbeförderung sind jedoch grundsätzlich nicht Bestandteil des Betreuungsumfangs.

9 Servicezeiten

Der Albrecht Dürer Airport Nürnberg bietet den PRM-Service in dem in ECAC Dokument Nr. 30, Teil I, Abschnitt 5, Anhang C - „Code of good conduct in delivering assistance on the ground for persons with disabilities and persons with reduced mobility (PRMs)“ angegebenen zeitlichen Rahmen an.

Die in Anhang 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 definierten Rechte auf Hilfeleistung und der unter Ziffer 8 angegebene Betreuungsumfang gelten unter der Bedingung, dass der Hilfsbedarf rechtzeitig angemeldet wurde (siehe Ziffer 6 Anmeldung PRM Service) und sich der PRM gemäß ECAC Dokument Nr. 30, Teil I, Abschnitt 5

- persönlich am Check-In Schalter einfindet, und zwar
 - zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder
 - wenn keine Zeit angegeben wurde, **spätestens eine Stunde vor der geplanten Abflugzeit**, oder
- an einem gemäß ECAC Dokument Nr. 30, Teil I, Abschnitt 5 ausgewiesenen Ort (Übernahmepunkt / pick-up point) innerhalb der Flughafengrenzen einfindet, und zwar
 - zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder
 - wenn keine Zeit angegeben wurde, **spätestens zwei Stunden vor der geplanten Abflugzeit**

9.1 Vorangemeldete PRM-Fluggäste

Korrekt vorangemeldete (48h vor der geplanten Abflugzeit) abfliegende PRM, bei Ankunft am Flughafen, nachdem der Fluggast sich am Check-In oder einem anderen ausgewiesenen Ort gemeldet hat:

- 80% der PRM warten nicht länger als 10 Minuten
- 90% der PRM warten nicht länger als 20 Minuten
- Kein PRM wartet länger als 30 Minuten

Korrekt vorangemeldete (48h vor der geplanten Abflugzeit) ankommende PRM:

- 80% der PRM warten nicht länger als 5 Minuten nach „On-Blockzeit“
- 90% der PRM warten nicht länger als 10 Minuten nach „On-Blockzeit“
- Kein PRM wartet länger als 20 Minuten nach „On-Blockzeit“

9.2 Nicht vorangemeldete PRM-Fluggäste

Nicht korrekt vorangemeldete (48h vor der geplanten Abflugzeit) abfliegende PRM, bei Ankunft am Flughafen, nachdem der Fluggast sich am Check-In oder einem anderen ausgewiesenen Ort gemeldet hat:

- 80% der PRM warten nicht länger als 25 Minuten
- 90% der PRM warten nicht länger als 35 Minuten
- Kein PRM wartet länger als 45 Minuten

Nicht korrekt vorangemeldete (48h vor der geplanten Abflugzeit) ankommende PRM:

- 80% der PRM warten nicht länger als 25 Minuten nach „On-Blockzeit“
- 90% der PRM warten nicht länger als 35 Minuten nach „On-Blockzeit“
- Kein PRM wartet länger als 45 Minuten nach „On-Blockzeit“

10 Dienstleistungszeiten

Die AirPart GmbH (APG) gewährleistet die PRM-Betreuung am Albrecht Dürer Airport Nürnberg an 365 Tagen im Jahr im 24-Stunden-Betrieb.

11 Infrastruktur

Der Albrecht Dürer Airport Nürnberg hält folgende infrastrukturelle Einrichtungen für PRM vor:

- Aufnahme- und Übergabepunkte mit Rufmöglichkeit
- Rollstühle für den Transport im Terminal und Luftfahrzeug
- Spezialfahrzeuge für Transporte über das Vorfeld
- Aufzüge und Rolltreppen
- Ausgewiesene Parkflächen
- Speziell gekennzeichnete ergonomische Sitzflächen innerhalb der Abfertigungsgebäude

12 Bearbeitung von Sonderfällen

12.1 Flugunregelmäßigkeiten (flight irregularity)

Für den Fall von Verspätungen oder Flugausfällen werden ggf. folgende Aktivitäten in Abstimmung mit dem Luftfahrtunternehmen / dem Abfertigungsagent koordiniert:

- Umbuchung, Essensgutschein, ggf. Hotelübernachtung
- Transitvisum, Begleitung des Passagiers zum Hotel (vor Ort), Bus oder Taxi
- Dokumentation des Vorfalles

12.2 Passagierunregelmäßigkeiten (passenger irregularity)

Steht in Frage, ob der angemeldete Passagier aus gesundheitlichen oder anderen Gründen den Flug antreten kann, werden ggf. folgende Aktivitäten in Abstimmung mit dem Luftfahrtunternehmen / dem Abfertigungsagent koordiniert:

- Medizinisches Gutachten (Herbeiholung eines Arztes)
- Ggf. Beförderung in eine Klinik organisieren
- Umbuchung, Essensgutschein, ggf. Hotelübernachtung
- Transitvisum oder Interimsreisedokumente (Grenzpolizei)
- Kontaktaufnahme zu Bezugsperson oder Verwandten des Passagiers
- Dokumentation des Vorfalles

13 Servicepersonal

Das Betreuungspersonal trägt grundsätzlich Dienstbekleidung. Die Schulung des Betreuungspersonals entspricht den geforderten und relevanten Normen:

Gemäß Artikel 11 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 finden am Albrecht Dürer Airport Nürnberg zyklisch Schulungsmaßnahmen als Erst- und Wiederholungsschulungen statt, in denen das von der AirPart GmbH (APG) eingesetzte Servicepersonal hinsichtlich der Bedürfnisse behinderter Passagiere und Passagiere mit eingeschränkter Mobilität unterwiesen und in Fragen der Gleichstellung von behinderten Menschen und der Sensibilisierung für Behindertenfragen geschult wird. Die Teilnahme an den Schulungsmaßnahmen wird dokumentiert.

14 Sicherheitsvorschriften

Während der Beförderung auf dem Transportstuhl aus dem oder in das Luftfahrzeug wird der Passagier angeschnallt. Beim Transport zwischen Terminal und Luftfahrzeug oder umgekehrt, wird der Passagier bei Bedarf entweder im eigenen oder im 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.

15 Qualitätsmanagement / Beschwerden

Die Überwachung der Qualitätsstandards erfolgt im Rahmen des Kundenmanagements. Beschwerden, Lob, Vorschläge oder besondere Vorkommnisse können dem Albrecht Dürer Airport Nürnberg postalisch, per Fax oder per E-Mail zugeleitet werden. Im Übrigen findet das Beschwerdeverfahren gemäß Artikel 15 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 Anwendung. Bitte richten Sie Ihre Anfragen an:

Zentrale Beschwerdemanagement der
Flughafen Nürnberg GmbH
Flughafenstr. 100
90411 Nürnberg

Fax.:49 (0) 911 937 1650

Email: relations@airport-nuernberg.de