

Betreuung von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Qualitätsstandards

SC-Terminalmanagement

Flughafen Nürnberg GmbH
Flughafenstr. 100
90411 Nürnberg

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	3
2. Festlegung Personenkreis PRM	3
3. Klassifizierung der Einschränkungen	4
4. Zuständigkeit der Serviceleistung am Flughafen Nürnberg	4
5. Ausgewiesene Treffpunkte (pick-up points) und Übergabe-/ Absetzpunkte . (drop-off points)	5
5.1. Departures / Abflüge (Pick-up points / Treffpunkte)	5
5.2. Arrivals / Ankünfte (Drop-Off-Points / Übergabe-/ Absetzpunkte).....	5
6. Anmeldung PRM Service.....	6
7. Servicezeiten	6
7.1. Vorangemeldete PRM-Fluggäste.....	6
7.2. Nicht vorangemeldete PRM-Fluggäste	7
8. Leistungsumfang	7
8.1. Abflug	7
8.1.1. Außenposition	8
8.1.2. Flugsteigposition	8
8.2. Ankunft.....	8
8.2.1. Außenposition	8
8.2.2. Flugsteigposition	9
8.3. Transfer.....	9
9. Dienstleistungszeiten.....	9
10. Bearbeitung von Sonderfällen.....	9
11. Sicherheitsvorschriften	10
12. Beschwerden.....	10

1. Allgemeines

Die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und das ECAC Dok. Nr. 30 – Teil I – Abschnitt 5, geben die Rahmenbedingungen für die Unterstützung von Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität vor. In diesen Publikationen wird auch die Festlegung von Qualitätsstandards gefordert, die der Flughafen Nürnberg auf seiner Internetseite www.flughafen-nuernberg.de veröffentlicht. Diese Standards sollen dem Passagier mit eingeschränkter Mobilität genau die Hilfestellung zukommen lassen, die individuell benötigt wird 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.

2. Festlegung Personenkreis PRM

Die VO (EG) Nr. 1107/2006 definiert den Begriff „Behinderter Mensch“ oder „Person mit eingeschränkter Mobilität“ wie folgt:

Ein „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.

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

3. Klassifizierung der Einschränkungen

Die Festlegung der Einschränkungen erfolgt nach den aufgeführten IATA-Codes

<u>WCHC:</u>	(Wheel chair cabin): Dieser Personenkreis benötigt immer einen Rollstuhl, auch in der Kabine können sich diese Personen nicht ohne fremde Hilfe bewegen.
<u>WCHS:</u>	(Wheel chair stairs): Diese Passagiere können keine Treppen steigen, aber kurze Strecken zu Fuß zurücklegen.
<u>WCHR:</u>	(Wheel chair ramp): Diese Passagiere benötigen in der Regel keinen Rollstuhl oder nur, um längere Gehwege zu überbrücken. Sie können kurze Treppen steigen.
<u>BLND:</u>	Blinde Passagiere
<u>DEAF:</u>	Gehörlose Passagiere
<u>DEAF-BLND:</u>	Gehörlose Passagiere, die auch blind sind
<u>MEDA:</u>	Aufgrund medizinischer Umstände ist die Mobilität dieser Passagiere eingeschränkt, die Symptomatik verschlechtert sich weiter. Sie sind aber von Medizinern für reisefähig erklärt. Je nach Schwere des Krankheitsbildes werden diese Passagiere im Regelfall von entsprechendem Personal begleitet.

Typen von Rollstühlen

<u>WCBD:</u>	Wheelchair - dry battery
<u>WCBW:</u>	Wheelchair - wet battery
<u>WCMP:</u>	Wheelchair – manuel power

Folgende Kategorien von Serviceleistungen fallen nicht unter die "PRM" Verordnung und werden anderweitig nach Anmeldung betreut (z.B. Rettungsdienst):

<u>OXYG:</u>	Sauerstoff erforderlich ()
<u>STCR:</u>	Stretcher () (liegend kranker Passagier in der Passagierkabine)
<u>MEDA:</u>	Medical cases - (wenn sie nicht in Kombination mit WCH gebucht sind)
<u>MAAS:</u>	Meet and Assist (), wie z.B. Alleinreisende mit Kleinkindern, Großfamilien, jugendliche Reisende, allein reisende Kinder (UM), etc.

4. Zuständigkeit der Serviceleistung am Flughafen Nürnberg

Am Flughafen Nürnberg ist das Unternehmen APG mit der Erbringung der Betreuungsleistungen beauftragt.

5. Ausgewiesene Treffpunkte (pick-up points) und Übergabe-/ Absetzpunkte (drop-off points)

5.1. Departures / Abflüge (Pick-up points / Treffpunkte)

Abflughalle 1

- Check-In-Schalter 11 - 25
- Rollstuhl-Meeting-Point (Höhe Schalter 19)
- Informationsschalter (Terminal 1 und 2, für nicht angemeldete Sonderfälle)

Abflughalle 2

- Check-In-Schalter 51 - 67
- Check-In-Schalter 71 - 81
- Rollstuhl-Meeting-Point, Höhe Sperrgepäckkontrolle
- Informationsschalter (für nicht angemeldete Sonderfälle)

Ankunftshalle

- Rollstuhl-Meeting-Point Ankunftshalle, Südseite Treppenabgang WC-Anlage

Warteraubereich (gekennzeichnet mit Hinweisschild)

- Treffpunkt Schengen: Warteraubereich nordwestlich TRH A 15
- Treffpunkt Non-Schengen: Warteraubereich TCT (Nahe WC-Anlage)

5.2. Arrivals / Ankünfte (Drop-Off-Points / Übergabe-/ Absetzpunkte)

- Ankunftshalle / Abholerwartebereich
- Informationsschalter (Abflughalle 2, auf Wunsch)
- Taxistand
- UBahn
- Parkhäuser / Parkplätze
- Bushaltestelle

6. Anmeldung PRM Service

- Die Anmeldung zur Betreuung erfolgt im Regelfall direkt beim transportierenden Luftfahrtunternehmen, dessen Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseveranstalter/Reisebüro.
- Eine Anmeldung bei der Flughafen Nürnberg GmbH kann ebenfalls erfolgen, entbindet jedoch nicht von der Pflicht der Anmeldung beim Luftfahrtunternehmen, dessen Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseveranstalter/Reisebüro.
- Die Anmeldung beim Flughafen kann
 - telefonisch an der Information des Flughafens unter der Telefonnummer + 49 (0) 911 937 00,
 - der Faxnummer + 49 (0) 911 937 1650 oder
 - über unsere Website www.airport-nuernberg.de als Webmail oder
 - über info@airport-nuernberg.de als email erfolgen.

Die Anmeldungen sollen spätestens **48 Stunden vor Abflug** erfolgen. Nach Anmeldung der Betreuung und Bestätigung durch den Auftragnehmer (Fluggesellschaft, Erfüllungsgehilfe, Reiseveranstalter/Reisebüro Information des Flughafens oder Mitarbeiter Passenger Relations), verpflichtet sich der Reisende zwei Stunden vor planmäßigem Abflug 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. Servicezeiten

Der Flughafen Nürnberg bietet den PRM-Service in dem in ECAC Dok 30 - Anhang J - „Code of Good Conduct“ angegebenen zeitlichen Rahmen an.

7.1. Vorangemeldete PRM-Fluggäste

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

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

Korrekt vorangemeldete (48h) ankommende PRM-Fluggäste

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

7.2. Nicht vorangemeldete PRM-Fluggäste

Nicht korrekt vorangemeldete (48h vor planmäßiger Abflugzeit) abfliegende PRM-Fluggäste, bei Ankunft am Flughafen, nachdem der Fluggast sich gemeldet hat:

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

Nicht korrekt vorangemeldete (48h) ankommende PRM-Fluggäste

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

8. Leistungsumfang

Im Rahmen der PRM-Betreuung werden folgende Leistungen (Ziffer 8.1-8.7) erbracht:

8.1. Abflug

- Abholung des abfliegenden Passagiers gemäß den Servicestandards am vereinbarten pick-up-point
- Zuführung zur Sicherheitskontrolle und bedarfsweise zur Passkontrolle und Zoll (abfliegende / umsteigende müssen oder wollen ggf. eine zoll-

rechtliche Ausfuhrabfertigung, z.B. Mehrwertsteuerrückerstattung, durchführen)

- Abstimmung der Einsteigezeiten mit der LVG / Abfertigungsagent
- Je nach Bedarf des Passagiers und Bauart des passagiereigenen Rollstuhls, Umsetzen in den flughafeneigenen Rollstuhl bzw. Hilfestellung beim Gehen
- Unterstützen beim Transport des Handgepäcks

8.1.1. Außenposition

- Beförderung zum LFZ
- Nutzung der Aufzüge im jeweiligen Abflugbereich
- Umsetzen des Passagiers vom passagiereigenen in den flughafeneigenen Rollstuhl
- Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls an das Ladepersonal
- Verbringen des Passagiers in das Luftfahrzeug, ,
- Hilfe beim Verstauen des Handgepäcks,

8.1.2. Flugsteigposition

- Beförderung / Begleitung zum Flugsteig, je nach Bedarf Umsetzen des Passagiers vom passagiereigenen in den flughafeneigenen Rollstuhl und am LFZ in den Transportstuhl
- Beförderung / Begleitung zum LFZ-Sitzplatz, Hilfe beim Verstauen des Handgepäcks
- Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls an das Verladepersonal

8.2. Ankunft

- Abholung des Passagiers, gemäß den Servicestandards, im Luftfahrzeug

8.2.1. Außenposition

- Abholung des Passagiers inklusive Handgepäck am LFZ-Sitzplatz im Luftfahrzeug
- Umsetzen in den passagiereigenen Rollstuhl
- Beförderung zum Gepäckausgabebereich mit dem Bus,
- Bedarfsweise Zuführung zur Pass- und Zollkontrolle

- Wird der passagiereigene Rollstuhl nach airlinespezifischer Regelung erst am Gepäckband ausgeliefert, ist dort das Umsetzen vorzunehmen
- Hilfestellung beim Tragen des Handgepäcks und Unterstützung bei Gepäckermittlungsvorgängen
- Übergabe des Passagiers an den / die Abholer oder andere Dienstleister

8.2.2. Flugsteigposition

- Abholung des Passagiers inklusive Handgepäck am LFZ-Sitzplatz im Luftfahrzeug
- Umsetzen in den passagiereigenen Rollstuhl
- Bedarfsweise Zuführung zur Pass- und Zollkontrolle
- Verbringen des Passagiers zur Gepäckrückgabe
- Übergabe des Passagiers an den / die Abholer oder andere Dienstleister
- Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zum Depot

8.3. Transfer

- Bei Transfer-Gästen erfolgt das gleiche Verfahren wie bei an- und abfliegenden Passagieren. Darüber hinaus werden alle umsteigenden Passagiere, nach den gültigen gesetzlichen Bestimmungen, den dafür vorgesehenen Kontrollstellen zugeführt.

9. Dienstleistungszeiten

Die PRM-Betreuung ist täglich rund um die Uhr verfügbar.

10. Bearbeitung von Sonderfällen

Flight irregularity

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

Umbuchung, Essensgutschein, ggf. Hotelübernachtung

Transitvisum, Begleitung des Passagiers zum Hotel (vor Ort), Bus oder Taxi

Dokumentation des Vorfalles

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 der Airline / Abfertigungsagent koordiniert:⚡

Medizinisches Gutachten (Herbeiholung eines Arztes)

Ggf. Beförderung in eine Klinik organisieren

Umbuchung, Essensgutschein, ggf. Hotelübernachtung

Transitvisum oder Interimsreisedokumente (Grepo)

Kontaktaufnahme zu Bezugsperson oder Verwandten des Passagiers

Dokumentation des Vorfalles

Servicepersonal

Das Betreuungspersonal trägt grundsätzlich Dienstbekleidung und ist durch eine spezielle Weste erkennbar. Dies gilt auch Falle des Einsatzes von Personal mit Schutzbekleidung. Die Schulung des Betreuungspersonals entspricht den geforderten und relevanten Normen.

11. Sicherheitsvorschriften

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

12. Beschwerden

Beschwerden oder besondere Vorkommnisse richten Reisende mit eingeschränkter Mobilität an das

Zentrale Beschwerdemanagement der
Flughafen Nürnberg GmbH
Flughafenstr. 100
90411 Nürnberg
Tel.: 49 (0) 911 937 00
Fax.:49 (0) 911 937 1650
Email: relations@airport-nuernberg.de