

PRM Service (passengers with reduced mobility)

Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität

EU-Verordnung 1107/2006

Qualitätsstandards

Köln/Bonn Airport

August 2018

I. Allgemeines

Nach Verordnung (EU) Nr. 1107/2006 Artikel 9.1 und ECAC Dok. Nr. 30 – Teil I – Abschnitt 5 „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.

Der Köln/Bonn Airport hat das Ziel, jedem Passagier mit eingeschränkter Mobilität (PRM) ein Maximum an Qualität zu erbringen und für einen reibungslosen Reiseablauf zu sorgen. Dabei gilt es dem PRM eine respekt- und taktvolle Serviceleistung ohne Diskriminierung zu bieten. Uns ist es wichtig, dem Fluggast ein Höchstmaß an Unabhängigkeit zu sichern.

Diese Standards werden von unseren Mitarbeitern und allen anderen Unternehmen am Köln/Bonn Airport getragen und umgesetzt.

II. Definition von PRM

„Person mit eingeschränkter Mobilität (Persons with Reduced Mobility – PRM) 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 der EU-VO 1107/2006]

Nicht eingeschlossen sind: Schwangere, Passagiere mit kleinen Kindern, Familien, unbegleitete Kinder, VIP's, nicht orts- bzw. sprachkundige Passagiere.

Die Serviceleistungen für unsere PRM-Fluggäste werden nach den folgenden IATA-Codes klassifiziert:

WCHR WCHR (*wheel chair for ramp*) sind Fluggäste, die Treppen steigen bzw. herabgehen und sich in der Kabine bewegen können. Sie brauchen jedoch einen Rollstuhl oder ein anderes Hilfsmittel, um sich zwischen Flugzeug und Terminal zu bewegen.

WCHS WCHS (*wheel chair for steps*) sind Fluggäste, die keine Treppen steigen bzw. herabgehen können. Sie bewegen sich in der Kabine frei, jedoch benötigen sie einen Rollstuhl oder ein anderes Hilfsmittel, um sich zwischen Flugzeug und Terminal zu bewegen.

WCHC	WCHC (<i>wheel chair for cabin</i>) sind Fluggäste ohne Mobilität. Sie können sich ausschließlich mit Hilfe eines Rollstuhls oder anderen Hilfsmitteln fortbewegen. Von der Ankunft am Flughafen bis zur Einnahme des Sitzplatzes (bzw. eines an die jeweiligen Bedürfnisse angepassten Spezialsitzes) im Flugzeug benötigen Sie durchgehend Unterstützung.
DEAF	Gehörlose bzw. gehörlos-stumme Fluggäste
BLND	Blinde Fluggäste.
DEAF/BLND	Gehörlos-blinde Fluggäste, die sich nur in Begleitung fortbewegen können.
DPNA	(<i>Disabled Passenger Needs Assist</i>) Passagiere mit intellektueller oder Entwicklungsbeeinträchtigung, die sich nur, in Abhängigkeit der Ausprägung ihrer Beeinträchtigung, mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können.
MEDA:	(nur in Kombination mit Rollstuhl!) Fluggäste, deren Mobilität aufgrund eines klinischen Falls mit fortschreitendem Krankheitsverlauf beeinträchtigt ist, die jedoch mit Genehmigung einer Gesundheitsbehörde reisen dürfen bzw. von einem Mediziner für reisefähig erklärt worden sind.

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

STCR	Stretcher (liegend kranker Passagier in der Passagierkabine)
MEDA	Medical cases (wenn sie nicht in Kombination mit WCH gebucht sind)
OXYG	Sauerstoff erforderlich

III. Anmeldeverfahren

Damit es uns möglich ist, die Betreuer und die Serviceleistungen genau zu planen und so einen reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können, ist eine frühe Anmeldung zwingend erforderlich. Nur so kann eine anforderungsgerechte Erbringung der Unterstützung sichergestellt werden. Aus diesem Grund sieht die EU-Verordnung 1107/2006 für die Anmeldung eine Frist von mindestens 48 Stunden vor der geplanten Abflugzeit vor.

Die Anmeldung ist durch den Fluggast ausschließlich bei der Airline oder dem Reiseveranstalter vorzunehmen, idealerweise direkt bei der Buchung des Flugtickets.

Fluggesellschaften/Handlingsagenten müssen den Betreuungsbedarf und den Umfang der Serviceleistung umgehend, spätestens jedoch 36 Std. vor Abflug, dem Erbringer der Serviceleistung am Flughafen Köln/Bonn, das Deutsche Rote Kreuz (DRK) informieren.

IV. Übernahme- und Übergabepunkte

Übernahmepunkte beim Abflug:

- Check-In Schalter (durch den Handlingsagenten)
- Informationsschalter in Terminal 1 und 2
- Übernahmepunkte an den Bahnsteigen (nur nach vorangegangener Anmeldung)
- Fernbusterminal
- Linienbushaltestellen
- Taxistand
- Übernahmepunkte in den Parkhäusern
- Ausgewiesene Punkte in den Terminals sind deutlich gekennzeichnet und mit einem roten Direktwahltelefon zum PRM-Servicecenter ausgestattet
- Wartebereiche Flugsteige (Anmeldung beim Gate-Personal)

Übergabepunkte bei Ankunft:

- Ankunftsebene Terminal 1
- Ankunftsebene Terminal 2 West
- Ankunftsebene Terminal 2 Ost
- Informationen Terminal 1 und 2
- Bahnhof (nur nach vorangegangener Anmeldung)
- Parkhäuser
- Taxistand
- Fernbusterminal
- Linienbushaltestelle

Bei der Ankunft ist es wichtig, dass Passagiere mit eingeschränkter Mobilität im Flugzeug auf ihrem Platz warten, bis das DRK vor Ort ist.

V. Betreuungsumfang

Unsere Serviceleistungen umfassen die Betreuung vom Übernahmepunkt bis zum Sitzplatz im Flugzeug (Abflug) und vom Sitzplatz im Flugzeug bis zum Übergabepunkt (Ankunft):

- Assistenz bei der Aufgabe des Gepäcks und beim Check-in ggf. auch bei der Aufgabe von Sperrgepäck
- Betreuung auf dem Weg zum Flugzeug

- Assistenz bei der Sicherheitskontrolle, Passkontrolle und ggf. bei der Zollabfertigung
- Transport des Handgepäcks zum und im Flugzeug
- Unterstützung auf dem Weg zur Toilette, nicht jedoch auf der Toilette
- Assistenz bei der Aufnahme des Gepäcks
- Betreuung von Umsteigegästen

Die Mitnahme einer Begleitperson ist erlaubt.

Bei Flugverspätungen oder langen Übergangszeiten (> 45 Min.) kann das DRK die Betreuung unterbrechen. Dem PRM wird mitgeteilt, wie er das DRK während dieser Nicht-Betreuungsphase kontaktieren kann. .

Reise mit eigenem Rollstuhl: Der PRM kann seinen eigenen Rollstuhl bis zum Boarding nutzen; bei der Ankunft erhält er ihn ab der Flugzeugtür.

VI. Servicezeiten

Gemäß des ECAC Dok 30 – Abschnitt 5 – „Code of Good Conduct“ sind wir bemüht, folgende Servicezeiten einzuhalten:

Abflug (mit Anmeldung – Mitteilung erfolgte 36 Stunden im Voraus). Nach Vorstellung sollten

- 80 % der PRM nicht länger als 10 Minuten auf Hilfe warten müssen.
- 90 % nicht länger als 20 Minuten warten müssen.
- 100 % nicht länger als 30 Minuten warten müssen.

Abflug ohne Anmeldung: Nach Vorstellung sollten

- 80 % der PRM nicht länger als 25 Minuten auf Hilfe warten müssen.
- 90 % nicht länger als 35 Minuten warten müssen.
- 100 % nicht länger als 45 Minuten warten müssen.

Ankunft mit Anmeldung (Mitteilung erfolgte 36 Stunden im Voraus): Nach Vorstellung sollten

- 80% der PRM nicht länger als 5 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten

Ankunft ohne Anmeldung (keine bzw. keine fristgerechte Mitteilung): Nach Eintreffen am Flughafen, sobald das Luftfahrzeug seine Parkposition erreicht hat, sollten

- 80% der PRM nicht länger als 15 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der PRM nicht länger als 20 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der PRM nicht länger als 25 Minuten bis zur Betreuung warten

VII. Infrastruktur

Der Flughafen Köln/Bonn hält folgende infrastrukturelle Einrichtungen für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität vor:

- Aufnahme- und Übergabepunkte mit Rufmöglichkeit
- Rollstühle für den Transport im Terminal und Flugzeug
- Spezialfahrzeuge für Transporte über das Vorfeld
- Aufzüge
- Ausgewiesene Parkflächen

Um das Servicelevel für unsere PRMs so hoch wie möglich zu halten, verpflichtet sich der Köln/Bonn Airport zudem, dass alle Ausrüstungsgegenstände im Zusammenhang mit dem PRM-Service den Empfehlungen von ECAC Dok 30 – Abschnitt 5 – entsprechen.

VIII. Training

Gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1107/2006 und ECAC Dok 30 – Abschnitt 5 – bietet der Köln/Bonn Airport allen Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt ein geeignetes Trainingsprogramm an. Die Schwerpunkte des Trainings liegen auf der besonderen Achtsamkeit für PRMs dem richtigen Umgang, der optimalen Hilfestellung und der Gleichberechtigung Behinderter.

Das Training am Köln/Bonn Airport findet zyklisch als Erst- und Wiederholungsschulungen, alle zwei Jahre, statt.

IX. Beschwerden, Lob, Empfehlungen

Beschwerden, Lob, Vorschläge und Empfehlungen können dem Köln/Bonn Airport über das Kundenzufriedenheitsformular per Post, E-Mail oder persönlich am Flughafenstandort zugeleitet werden. Die E-Mail Adresse befindet sich auf der Website (<http://www.koeln-bonn-airport.de/serviceseiten/kontakte.html>)