

Informationen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität



hamburg-airport.de

**Hamburg Airport**

Sehr geehrte Fluggäste,

wir freuen uns, dass Sie Hamburg Airport als Ihren Abflughafen gewählt haben. Unsere Service-Mitarbeiter werden alles dafür tun, Ihre Reise so komfortabel und einfach wie möglich zu gestalten. Diese Broschüre gibt Ihnen einen Überblick über die Service-Einrichtungen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität am Hamburg Airport.



Großzügig und hell: die Airport Plaza

Schon bei der Buchung Unterstützung anfordern

Bitte informieren Sie schon bei der Buchung Ihre Fluggesellschaft über die von Ihnen benötigte Hilfe am Flughafen und im Flugzeug. Die Fluggesellschaft wird dann alles Weitere veranlassen. Vor Ort betreut Sie besonders geschultes Personal des DRK mediservice.

Anreise zum Flughafen

Transferservice von zu Hause bis in den Flieger

Der DRK mediservice am Flughafen bietet Ihnen einen Transportservice, der auf Wunsch von der Haustür bis ins Flugzeug reicht. Dabei handelt es sich um einen kostenpflichtigen Service. Informationen und Anmeldung: Tel.: +49 40 5075-3353

Bahn und Bus

Die S-Bahn Linie S1 fährt im 10-Minuten-Takt und in nur 25 Minuten Fahrtzeit vom Hauptbahnhof zum Flughafen. Vom Bahnhof gelangen Passagiere direkt und bequem durch die Ausgänge Nord und Süd über Aufzüge oder Rolltreppen und feste Treppen in die Airport Plaza und die beiden Terminals.

Parken

Parkplätze und Parkhäuser mit reservierten Stellplätzen befinden sich in unmittelbarer Nähe der Terminals. Alle speziellen Parkmöglichkeiten sind mit dem internationalen Behindertensymbol gekennzeichnet. In den Parkhäusern finden Sie die Stellplätze direkt an den Ein- und Ausgängen bzw. neben den Aufzügen. Alle Parkhäuser, mit Ausnahme von P1, sind mit rollstuhlgerechten Aufzügen ausgestattet.

Ermäßigung auf Parktarife:

Bei **Kurzaufenthalten (bis 24 h)**, nutzen Sie kostenlos die Parkplätze der Parkscheinautomatenzone unmittelbar vor den Terminals auf der Abflugebene.

Voraussetzung ist das sichtbare Auslegen Ihres blauen Parkausweises für Behinderte und der Parkscheibe.

Bei **längeren Aufenthalten (ab 24 h)**, haben Sie die Möglichkeit Ihr Parkticket auf den günstigsten Basistarif (zurzeit Parkplatz P8) **rabattieren** zu lassen.

So zahlen Sie auch in den Parkhäusern unmittelbar vor den Terminals nur den günstigen Holiday-Basistarif.

Für die **Rabattierung Ihres Parktickets** wenden Sie sich bitte an das **Airport Office**. Dieses befindet sich auf der Ankunftsebene im Bereich der Airport Plaza.

Die **Rabattierung** kann sowohl vor als auch nach Ihrer Reise erfolgen. Für die Rabattierung müssen Sie Ihren blauen Parkausweis vorlegen.

Bitte beachten Sie, dass Sie bei Nutzung der **Online-Parkplatzreservierung** ggf. zu günstigeren Konditionen (Frühbuchertarife) einen Parkplatz buchen können. Eine zusätzliche Rabattierung ist nicht möglich.

Holiday-Shuttle

Von den Parkbereichen P8 und P9 fährt ein kostenloser Holiday-Shuttle im 10-Minuten-Takt direkt vor die Terminals. Die Busse sind behindertengerecht mit Rampe und Rollstuhl-Plätzen ausgestattet.

Taxi

Taxenstände gibt es vor allen Terminals. Es wird empfohlen, ein Taxi über die Funkzentralen vorzubestellen. Der Taxifahrer kann Sie dann auf dem Transferparkplatz auf der Abflugebene neben Terminal 2 oder auf der Sonderspur vor Terminal 1 und 2 in Empfang nehmen. Die Fahrzeit in die City beträgt ca. 30 Minuten und kostet ca. € 20,00. Für Fahrten von und nach Orten außerhalb Hamburgs können Sie Festpreise vereinbaren.

Passagierabfertigung

DRK mediservice

Der DRK mediservice am Hamburg Airport bietet Menschen mit eingeschränkter Mobilität zahlreiche Hilfeleistungen an. Um Ihnen die benötigte Hilfe zeitnah zur Verfügung stellen zu können, ist es wichtig, dass Sie diese möglichst schon bei der Buchung oder spätestens am Check-in-Schalter Ihrer Airline anfordern. Haben Sie Ihre Airline schon bei Ihrer Buchung informiert, verkürzt das die Wartezeit auf einen Mitarbeiter des DRK mediservice am Flughafen. Die Mitarbeiter des DRK mediservice halten Rollstühle, rollstuhlgerechte Fahrzeuge und einen klimatisierten Hublift bereit und sorgen dafür, dass Sie problemlos zu Ihrem Abflug-Gate und ins Flugzeug gelangen.



Für Sie zur Stelle: Das DRK mediservice-Team am Hamburg Airport

Service-Point:

Die DRK-Mitarbeiter nehmen Sie am Check-in-Schalter oder an den Service-Points in Empfang. Sie sind sehbehindertengerecht mit Rufknopf und Sitzmöglichkeit ausgestattet und befinden sich:

- auf der Abflugebene gegenüber den Behindertenparkplätzen vor Terminal 1 und Terminal 2
- auf der Ankunftsebene bei der Bushaltestelle



Am Service-Point können Sie per Knopfdruck Kontakt zum DRK mediservice aufnehmen

Öffnungszeiten: Der DRK mediservice ist von 5 Uhr morgens bis zur Ankunft der letzten Maschine besetzt.

Nähere Informationen unter
Tel.: +49 40 5075 - 3353 oder
www.drk-mediservice.de.

Sanitäre Anlagen

Toiletten und Waschräume für Menschen mit eingeschränkter Mobilität finden Sie in den Terminals auf der Ankunfts- und Abflugebene sowie in der Fluggast-Pier. Sie sind gut ausgeschildert und mit dem internationalen Behindertensymbol gekennzeichnet. Sollten Sie Unterstützung bei der Benutzung der sanitären Anlagen benötigen, sprechen Sie bitte den DRK mediservice an.

Elektronischer Check-in und Fast-Lane

An den elektronischen Check-in-Automaten

in den Terminals und der Airport Plaza stehen Ihnen zu jeder Zeit Check-in-Assistenten zur Verfügung. Außerdem können Sie an der Bordkartenkontrolle eine Fast-Lane, eine gesonderte Spur, zur schnelleren Abfertigung nutzen. Wenn Sie mit Lufthansa fliegen, wenden Sie sich bitte an den speziellen Schalter für Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität in Terminal 2. Nähere Informationen zu den Service-Einrichtungen für Menschen mit eingeschränkter Mobilität finden Sie im Internet unter: www.hamburg-airport.de

Erlebniswelt Flughafen

Shops und Restaurants

Vom leckeren Cappuccino bis zum kompletten Menü – Hamburg Airport bietet Ihnen



Zur schnelleren Abfertigung können Sie die Fast-Lane nutzen



Die Airport Plaza bietet für jeden Geschmack etwas

ein attraktives Angebot an Shops und Restaurants, geöffnet an sieben Tagen in der Woche von 9 bis 21 Uhr. Alle Shops, Bars und Restaurants sind bequem erreichbar und wo erforderlich, mit Aufzügen ausgestattet.

Flughafen-Modellschau und Vorfeld-Rundfahrt

Die weltweit einmalige Flughafen-Modellschau im Maßstab 1:500 bietet einen Überblick über das gesamte Flughafengebiet und den Flugbetrieb. Vorführungen finden täglich um 10, 11.30, 13.30 und 15 Uhr statt. Zu finden ist die Modellschau zwischen Terminal 1 und dem Terminal Tango. Der Zugang ist mit einem Aufzug ausgestattet. Für Flughafen-Besucher mit verminderter Hör- oder Sehkraft werden auf Anfrage auch Sondervorführungen veranstaltet.

Flugbetrieb live können Besucher bei einer ausgedehnten Vorfeld-Rundfahrt erleben. Diese werden nur für angemeldete Gruppen ab 15 Personen angeboten. Da die Busse nicht abgesenkt werden können, ist eine Teilnahme an der Rundfahrt mit elektrisch betriebenen Rollstühlen aufgrund des hohen Gewichtes nicht möglich. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall an das DRK, um sich befristet einen geeigneten Rollstuhl auszuleihen.

Weitere Informationen und Voranmeldung unter Tel.: +49 40 5075 - 2644.

Aussichtsterrassen

Die Aussichtsterrassen am Flughafen bieten Ihnen einen faszinierenden Blick auf das Vorfeld und die Start- und Landebahnen von Hamburg Airport. Die Terrassen sind per Aufzug erreichbar, die Zugänge sind ausgeschildert.

Restaurantterrasse Terminal 1:

Tel.: +49 40 5075 - 3465
(Rest. Olivia)

Restaurantterrasse Terminal 2:

Tel.: +49 40 5075 - 3323
(Rest. Mövenpick)

Aussichtsterrasse Modellschau:

Tel.: +49 40 5075 - 3458
(Bar Modellschau)

Allgemeine Service-Einrichtungen

Airport Office

Airport Plaza, Ankunftsebene

Öffnungszeiten:

täglich 6 bis 23 Uhr

Im Airport Office bekommen Sie Informationen rund ums Fliegen, den Airport und über Hamburg. Außerdem sind dort Fahrscheine für den HVV, die Busse TRAVELiner, Kielius und die Hamburg Card erhältlich sowie Hotelreservierungen möglich.

Tel.: +49 40 5075 - 0

Apotheke

Airport Plaza, Ankunftsebene

Öffnungszeiten:

Mo. bis So. 7 bis 21 Uhr

Erste Hilfe/DRK mediservice

Terminal 2, Abflugebene

Tel.: +49 40 5075 - 3353

Geldautomaten

Terminal 1 und 2, Ankunft/Abflug und Pier

Gepäckaufbewahrung

Terminal 2, Abflugebene

Öffnungszeiten: täglich 4.30 bis 23 Uhr



Gegen Gebühr ist Ihnen der Gepäckträger gern mit Ihren Koffern und Reisetaschen behilflich

Gepäckträger

Können direkt von den Porterrufsäulen oder bei SecuServe angefordert werden.

Tel.: +49 405075 - 2010.

Information

Informationsschalter in Terminal 1 und 2, Abflugebene

Tel. +49 40 5075 - 0

Internet

Internet-Station (inklusive DSL-Zugang)

Terminal 2, Abflugebene

Preise:

1 € pro 10 Minuten. Es werden Münzen und die gängigen Kreditkarten akzeptiert.

Öffnungszeiten:

täglich 3.30 bis 24 Uhr

WLAN

Mit WLAN (eine Stunde kostenlos) können Fluggäste und Besucher am Hamburg Airport bequem ohne Kabel im Internet surfen – zu jeder Zeit in allen Wartezonen, Ankunftsbereichen, Lounges und Konferenzräumen in den Terminals, der Pier und im Geschäftsflyerzentrum.

Lounges

– Airport Lounge

Airport Plaza, Galerieebene

Die flughafeneigene Airport Lounge ist über Aufzüge erreichbar und mit behindertengerechten Toiletten ausgestattet. Sie steht allen Fluggästen zur Verfügung. (Zahlung per Kreditkarte: American Express, Diners Club, Eurocard, Mastercard und Visa).

– Lufthansa Lounge

(Senator und Frequent Traveller)

Terminal 2, Galerieebene

– Emirates Lounge

(First und Business Class Passagiere, Mitglieder des Vielfliegerprogramm Skywards mit Gold-Status)
Airport Plaza, Galerieebene

Post

bei K presse + buch, Terminal 2, Ankunftsebene

Öffnungszeiten:

Mo. bis So., 5.30 Uhr bis 22.30 Uhr

Ihre Meinung ist gefragt

Ihre Meinung über den Service am Hamburg Airport ist uns wichtig. Sollten Sie Verbesserungsvorschläge oder Anlass für eine Beschwerde haben, können Sie sich an das

Kundenbüro von Hamburg Airport,

Tel.: +49 40 5075-1111,

E-Mail: kundenbuero@ham.airport.de

den **DRK mediservice**

Tel.: +49 40 5075-3353,

E-Mail: drk@ham.airport.de

oder Ihre **Airline** wenden.

Wichtige Telefonnummern

Information und Vermittlung

Hamburg Airport:

+49 40 5075 - 0

DRK mediservice am Flughafen:

+49 40 5075 - 3353

Gepäckdienst:

+49 40 5075 - 2010

Modellschau und Rundfahrten:

+49 40 5075 - 2644

Kundenbüro am Airport:

+49 40 5075 - 2222

Hamburg Tourismus GmbH:

+49 40 30051300

Hotels für Rollstuhlfahrer:

(Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e. V.)

+49 40 29995666