

# **QUALITÄTSRICHTLINIE PRM DES HAMBURGER FLUGHAFENS**

## **QUALITÄTSSTANDARDS**

**VERORDNUNG (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten  
Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität.**

**Dezember 2014**

## **I . Allgemeines**

### **I.1 Einleitung**

Nach Verordnung (EG) 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.

Diese Standards werden in Zusammenarbeit mit Flughafennutzern und Organisationen, die die Interessen von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, durch das Flughafenmanagement des Hamburger Flughafens (HAM) festgelegt und auf der Internetseite des Flughafens ([www.ham.airport.de](http://www.ham.airport.de)) veröffentlicht.

### **I.2 Qualitätsstandards**

Der Hamburger Flughafen erkennt an, dass jeder Fluggast mit eingeschränkter Mobilität (PRM<sup>1</sup>) als einzigartiges Individuum mit unterschiedlichen individuellen Bedürfnissen und Präferenzen zu erachten ist. Der Hamburger Flughafen setzt sich dafür ein, PRM auf respekt- und taktvolle Weise Serviceleistungen zu bieten, ohne zu diskriminieren und unter der Prämisse, dass jedem PRM ein Maximum an Unabhängigkeit ermöglicht wird.

Diese Serviceleistungen sind gemäß (EG) Nr. 1107/2006 und ECAC Dok. Nr. 30 – Teil I – Abschnitt 5 zu erbringen.

### **I.3 Gültigkeit der Qualitätsstandards**

Diese Qualitätsrichtlinie basiert auf der EU-Verordnung 1107/2006.

### **I.4 Status der Qualitätsrichtlinie**

Der Hamburger Flughafen ist dazu verpflichtet, die in diesem Dokument festgelegten Qualitätsstandards einzuhalten.

### **I.5 Definition PRM**

„Behinderte Personen“ bzw. „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ sind alle Personen, deren eigene Mobilität bei der Nutzung von Beförderungsmitteln aufgrund einer körperlichen Behinderung (sensorisch oder motorisch, dauerhaft oder zeitweise), geistigen Behinderung bzw. Beeinträchtigung oder einer Behinderung sonstiger Art oder aufgrund hohen Alters eingeschränkt ist, und die aufgrund ihrer Situation angemessener Beachtung und einer besonderen Anpassung der Serviceleistungen für alle Fluggäste und besondere Bedürfnisse bedarf.

---

<sup>1</sup> Person with Reduced Mobility

## II. Qualitäts- und Leistungsstandards

### II.1 Klassifizierung von PRM-Fluggästen

Die Festlegung der maßgeschneiderten Serviceleistungen für einen PRM-Fluggast erfolgt anhand der IATA-Codes.

WCHR <sup>2</sup>	Fluggäste, die Treppen steigen bzw. herabgehen und sich in der Kabine bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigen, um sich zwischen Flugzeug und Terminal bzw. im Terminal und zwischen Ankunfts- und Abflugort im öffentlichen Bereich des Terminals zu bewegen.
WCHS <sup>3</sup>	Fluggast, der keine Treppen steigen bzw. herabgehen aber sich in der Kabine frei bewegen kann, jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigt, um sich zwischen Flugzeug und Terminal bzw. im Terminal und zwischen Ankunfts- und Abflugort im öffentlichen Bereich des Terminals zu bewegen.
WCHC <sup>4</sup>	Fluggäste ohne Mobilität, die sich ausschließlich mit Hilfe eines Rollstuhls oder sonstiger Hilfsmittel fortbewegen können und von der Ankunft am Flughafen bis zur Einnahme des Sitzplatzes (bzw. eines an die jeweiligen Bedürfnisse angepassten Spezialesitzes) im Flugzeug durchgehend Unterstützung benötigen, bzw. bei der Ankunft umgekehrt.
DEAF	Gehörlose bzw. gehörlos-stumme Fluggäste
BLND	Blind.
DEAF/BLND	Gehörlos-blinde Fluggäste, die sich nur in Begleitung fortbewegen können.
DPNA <sup>5</sup>	Passagiere mit intellektueller oder Entwicklungsbeeinträchtigung, die sich nur, in Abhängigkeit der Ausprägung ihrer Beeinträchtigung, mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können.

---

<sup>2</sup> Wheel Chair for Ramp

<sup>3</sup> Wheel Chair for Steps

<sup>4</sup> Wheel Chair Cabin Seat

<sup>5</sup> Disabled Passenger Needs Assist

## **II.2. Ausgewiesene Ankunfts- und Abreiseorte**

Der Hamburger Flughafen verfügt über ausgewiesene Ankunfts- und Abflugbereiche an folgenden Standorten:

Abflugebene:

- Rufsäulen vor den Terminalgebäuden 1 und 2
- Informationsschalter in den Terminalgebäuden 1 und 2
- Alle besetzten Check-in-Counter

Ankunftsebene:

- Rufsäule an der Bushaltestelle vor der Plaza
- Airport Office

Die Standorte der ausgewiesenen Ankunfts- und Abreiseorte wurden in Zusammenarbeit mit Flughafennutzern und Organisationen, die die Interessen von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität vertreten, festgelegt.

## **II.3 Servicebeschreibung**

Um einen angemessenen Service für PRM-Fluggäste zu gewährleisten, hilft der Hamburger Flughafen PRM-Fluggästen,

- an ausgewiesenen Ankunfts- und Abreiseorten die Ankunft und den Hilfebedarf bekannt zu geben,
- von ausgewiesenen Ankunfts- und Abreiseorten zum Abfertigungsschalter zu gelangen,
- die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben
- Vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei gegebenenfalls die nötigen Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,
- an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen und dieses wieder zu verlassen (wenn erforderlich bis/ab Sitzplatz),
- das Handgepäck zu transportieren und es im Luftfahrzeug zu verstauen,
- vom Luftfahrzeug zur Gepäckhalle zu gelangen und das Gepäck wieder in Besitz zu nehmen und dabei erforderliche Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
- erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen,
- alle wichtigen Informationen, die den PRM-Fluggast betreffen, in Form eines Informationsblattes und auf der Internetseite des Flughafens in deutscher und englischer Sprache zu erhalten. Zu den wichtigen Informationen zählen die ausgezeichneten Abreise- und Ankunftsorte, Informationen zum Mitteilungsverfahren, Beschreibung des PRM-Service am Flughafen sowie Beschwerde- und Lobmöglichkeiten.

Reist ein PRM-Fluggast mit seinem eigenen Rollstuhl, so ist ihm der Aufenthalt im Hamburger Flughafen so angenehm wie möglich zu gestalten, in dem er/ sie soweit möglich seinen eigenen Rollstuhl benutzen kann (bei der Abreise bis zum Boarding), bei der Ankunft am Ausgang des Luftfahrzeugs).

## **II.4 Anmeldeverfahren**

Mit Bezug auf Verordnung (EG) Nr. 1107 ist es für alle Beteiligten das Beste, wenn die Notwendigkeit der Unterstützung vorab der Airline mitgeteilt wird. Die Anmeldung sollte durch den PRM spätestens 48 Stunden vor dem Abflugzeitpunkt erfolgen, da nur so die Bereitstellung eines prompten nahtlosen Service durch den PRM-Service gewährleistet werden kann, der den besonderen Bedürfnissen des PRM gerecht wird.

Um den PRM-Service in Anspruch nehmen zu können, sollte er/sie 2 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit am Abflugschalter 1 erscheinen. Nicht vorab mitgeteilte Unterstützung des PRM-Service wird als "last minute" angesehen. Auch wenn ein PRM die Fluggesellschaft nicht 48 Stunden im Voraus über den Unterstützungsbedarf informiert hat, werden dem PRM gemäß seinen besonderen Bedürfnissen möglichst alle Qualitätsserviceleistungen angeboten.

Die Anmeldung sollte im Idealfall bereits bei der Buchung des Tickets erfolgen.

Die Anmeldung sollte mindestens die folgenden Informationen beinhalten:

- Name des Fluggastes
- Abflugtag und Flugnummer
- Telefon-Nr./ E-Mail Adresse des PRM
- IATA-Code und Sitzplatz im Luftfahrzeug wenn bekannt

## **II.5 Servicezeiten**

Der Hamburger Flughafen wird den PRM-Service in dem in ECAC Dok 30 – Abschnitt 5 - „Code of Good Conduct“ angegebenen Serviceumfang anbieten.

### **Abreisende PRM-Fluggäste mit Anmeldung (Mitteilung erfolgte 48 Stunden im Voraus)**

Bei Ankunft am Flughafen, nachdem der Fluggast sich vorgestellt hat:

- 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.

### **Abreisende PRM-Fluggäste ohne Anmeldung**

Bei Ankunft am Flughafen, nachdem der Fluggast sich vorgestellt hat:

- 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.

### **Ankommende PRM-Fluggäste mit Anmeldung**

Hilfe sollte am Gate/ Luftfahrzeugseitig verfügbar sein für:

- 80 % der PRM innerhalb von 5 Minuten, nachdem das Luftfahrzeug seinen endgültigen Standort eingenommen hat.
- 90 % innerhalb von 10 Minuten.
- 100 % innerhalb von 20 Minuten.

### **Ankommende PRM-Fluggäste ohne Anmeldung**

Hilfe sollte am Gate/ Luftfahrzeugseitig verfügbar sein für:

- 80 % der PRM innerhalb von 25 Minuten, nachdem das Luftfahrzeug seinen endgültigen Standort eingenommen hat.
- 90 % innerhalb von 35 Minuten.
- 100 % innerhalb von 45 Minuten.

Den „endgültigen Standort“ hat das Luftfahrzeug dann eingenommen, wenn der Bremsklotz platziert ist.

## **II.6 Ausrüstung**

Der Hamburger Flughafen verpflichtet sich dafür zu sorgen, dass alle Ausrüstungsgegenstände im Zusammenhang mit dem PRM-Service den Empfehlungen von ECAC Dok 30 – Abschnitt 5 - entsprechen. Der Hamburger Flughafen wird beschädigte oder verlorene Mobilitätsausrüstung wenn erforderlich ersetzen (Siehe Anhang 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006).

## **II.7 Ausbildung der PRM-Mitarbeiter und Flughafenmitarbeiter, die im direkten Kontakt mit der reisenden Öffentlichkeit stehen.**

Gemäß Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und ECAC Dok 30 – Abschnitt 5 - ist der PRM-Service durch gut ausgebildete Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen. Der Hamburger Flughafen bietet ein geeignetes Trainingsprogramm für alle Flughafenmitarbeiter an, die direkten Kontakt mit der reisenden Öffentlichkeit haben. Bei den Trainingseinheiten wird besonderen Wert auf eine Sensibilisierung für Behinderte und die Gleichberechtigung Behinderter gelegt.

## **II.8 Wichtige Informationen für PRM-Fluggäste**

Der Hamburger Flughafen stellt PRM-Fluggästen alle wichtigen Informationen in angepasstem Format in Form eines Informationsblattes und auf der Internetseite des Flughafens zur Verfügung. Die Informationen sind auf Deutsch und Englisch enthalten.

Wichtige Informationen sind:

- Ausgezeichnete Abreise- und Ankunftsorte (sog. „Service Points“)
- Informationen zum Mitteilungsverfahren
- Beschreibung des PRM-Service bei Abflug und Ankunft
- Umgang mit Beschwerden, Lob, Vorschlägen und Empfehlungen im Zusammenhang mit dem PRM-Service

## **II.9 Beschwerden, Lob, Vorschläge und Empfehlungen**

Alle Beschwerden, Lob, Vorschläge und Empfehlungen können dem Hamburger Flughafen über das Kundenzufriedenheitsformular per Post, E-Mail oder persönlich am Flughafenstandort zugeleitet werden.

Nach Eingang einer Beschwerde erfolgt eine gründliche Untersuchung innerhalb der nächsten 10 Werktage. Beschwerden sollten innerhalb von 28 Werktagen umfassend beantwortet werden.

## **II. 10 Überwachung der Servicequalität**

Um die Servicequalität zu überwachen, hält der Hamburger Flughafen regelmäßig Kontakt zu seinen PRM-Fluggästen, um zu erfahren, wie der PRM-Service von der Zielgruppe wahrgenommen wird.

Der vom Flughafen Hamburg beauftragte PRM-Service unterzieht sich jährlicher externer Prüfungen, um eine hohe Servicequalität seines PRM-Services zu gewährleisten.

### **Zielsetzungen für die Servicezufriedenheit**

#### *Professionelle Mitarbeiter:*

Der Hamburg Airport definiert die Professionalität seiner PRM-Mitarbeiter über eine angemessene Ausbildung und permanente Fortbildung. In den Trainingseinheiten wird ein besonderer Wert auf eine Sensibilisierung der Mitarbeiter für Behinderte und die Gleichberechtigung Behinderter gelegt. Außerdem zeichnet sich die Professionalität der PRM-Mitarbeiter am Hamburger Flughafen durch eine hohe Belastbarkeit, ein angenehmes, äußeres und gepflegtes Erscheinungsbild, einen hohen Grad an Kompetenz und eine hohe Zuverlässigkeit aus. Es wird regelmäßig geprüft, ob die Vereinbarungen zwischen den Fluggästen und dem PRM-Service pünktlich eingehalten werden.

#### *Freundliche Mitarbeiter:*

Der Hamburg Airport definiert die Freundlichkeit seiner PRM-Mitarbeiter über ein freundliches Auftreten, höfliche Umgangsformen, ein dem PRM-Fluggast angepasstes, individuelles Einfühlungsvermögen sowie über eine angemessene Kommunikationsstärke.

#### *Hochwertige Ausrüstung/Geräte:*

Der Hamburger Flughafen definiert die Hochwertigkeit seiner PRM-Ausrüstungen und Geräte über regelmäßige Wartungen und passt seine Ausstattungen an den technischen Fortschritt an.

#### *Servicequalität:*

Der Hamburger Flughafen definiert ein hohes Niveau der Servicequalität über regelmäßige interne und externe Qualitätskontrollen des PRM-Services, die zu einer stetigen Verbesserung der Dienstleistungsqualität führen und dem Hamburger Flughafen die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften bestätigen. Die Qualitätskontrollen betreffen den PRM-Service, die PRM-Organisation, die Ausbildung der PRM-Mitarbeiter sowie die PRM-Ausrüstung.