

Qualitätsstandards für Hilfeleistung

der

VERORDNUNG (EG) Nr. 1107/2006 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES

vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und
Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität

Wie in der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 dargestellt.

Artikel 9 (1)

Ausgenommen auf Flughäfen mit weniger als 150 000 kommerziellen Fluggästen im Jahr legt das Leitungsorgan in Zusammenarbeit mit den Flughafennutzern über den Flughafennutzerausschuss, sofern ein solcher besteht, und mit den Verbänden, die behinderte Fluggäste und Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität vertreten,
für die in Anhang 1 genannte Hilfe Qualitätsstandards und die dafür notwendigen Mittel fest.

Artikel 9 (2)

Bei der Festlegung der Qualitätsstandards trägt es den international anerkannten Strategien und Verhaltenskodizes zur Erleichterung der Beförderung von behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität,
insbesondere dem „Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility“ der ECAC, in vollem Umfang Rechnung.

zu Artikel 9 (1)

Anhang 1 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- an den gemäß Artikel 5 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 Einwanderungsverfahren 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.

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, muss dieser Person auf Verlangen gestattet werden, die notwendige Hilfe im Flughafen und beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten.

Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrischer Rollstühle am Boden (sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden und an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegenstehen).

Vorübergehender Ersatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen, wobei allerdings nicht identische Ausrüstungen gestellt werden müssen.

Gegebenenfalls Abfertigung anerkannter Begleithunde am Boden.

Mitteilung der für einen Flug benötigten Informationen in zugänglicher Form.

zu Artikel 9 (2)

Code of Good Conduct in Ground Handling For Persons With Reduced Mobility

Vorangemeldete abfliegende Passagiere

Bei Ankunft am Flughafen, sobald sie auf sich aufmerksam gemacht haben:

- 80% der Gäste dürfen Fälle nicht länger als 10 Minuten warten
- 90% der Gäste dürfen nicht länger als 20 Minuten warten
- Kein Passagier darf länger als 30 Minuten warten.

Nicht vorangemeldete abfliegende Passagiere

Bei Ankunft am Flughafen, sobald sie auf sich aufmerksam gemacht haben:

- 80% der Gäste dürfen Fälle nicht länger als 25 Minuten warten
- 90% der Gäste dürfen nicht länger als 35 Minuten warten
- Kein Passagier darf länger als 45 Minuten warten.

Wartezeiten über 15 Minuten Dauer sind abhängig von den Kapazitäten der in 1.5 des Codes of good Conduct erwähnten Wartebereiche

Vorangemeldete ankommende Passagiere

Hilfe sollte ab Ankunftsgate / Flugzeugtür bereitstehen für:

- 80% der Gäste innerhalb von 5 Minuten on Blocks.
- 90% der Gäste innerhalb von 10 Minuten on Blocks.
- 100% der Gäste innerhalb von 20 Minuten on Blocks.

Nicht vorangemeldete ankommende Passagiere

Hilfe sollte ab Ankunftsgate / Flugzeugschleuse bereitstehen für:

- 80% der Gäste innerhalb von 25 Minuten on Blocks.
- 90% der Gäste innerhalb von 35 Minuten on Blocks.
- 100% der Gäste innerhalb von 45 Minuten on Blocks.

Allgemein

- 100% der Gäste sollen mit der erhaltenen Hilfe zufrieden sein.
- 100% der abfliegenden Gäste sollen ihren Flug zeitig genug erreichen, so dass zeitgerechtes Preboarding und ein pünktlicher Abflug gewährleistet ist.
- Alle Mitarbeiter, inklusive dem Management, die in unmittelbarem Kontakt mit den reisenden Gästen am Flughafen stehen sind verpflichtet an Schulungen teilzunehmen. Die Schulungen sollen auf die Funktion der jeweiligen Mitarbeiter zugeschnitten sein. Als Mindestanforderung wird eine jährliche Schulung zum Thema Dienstleistung am Kunden und Sensibilisierung im Umgang mit Menschen mit Behinderung gefordert. Diese Schulungen sollen:
 - Kenntnisse über die Spannweite von Behinderungen inklusive aller Arten von temporären Behinderungen, wie gebrochene Beine, Arme etc) beinhalten
 - Notwendige Fähigkeiten beibringen, um z.B. mit hörgeschädigten Menschen oder Menschen mit Lernschwächen zu kommunizieren,
 - als Minimalanforderung die Servicestandards erfüllen, wie sie im ECAC Doc 30, Part 1, definiert sind. Der Auftragnehmer des PRM Dienstes ist verpflichtet, nur gut ausgebildete Mitarbeiter zu beschäftigen.

Anmerkung: Schulung sollten in Zusammenarbeit mit lokalen, nationalen und europäischen Behindertenverbänden entwickelt werden.

Durchsetzung dieser Qualitätsstandards

Neben einer regelmäßigen Kontrolle des Fuhrparks der Firma Rollmops, sowie Überprüfungen des PRM Schalters, wird das Beschwerdemanagement der Berliner Flughäfen über die Behinderten selbst oder über die Fluggesellschaften einen zeitnahen Eindruck der Situation erhalten, geregelt im Artikel 15 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006.

Sollten sich Beschwerden ergeben, wird diesen umgehend nachgegangen.