

Qualitätsstandards

PRM Service

passengers with reduced mobility

Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität

I. Allgemeines

Nach EU-Verordnung 1107/2006 Art. 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.

Jedem von Köln/Bonn abfliegenden oder ankommenden Passagier mit eingeschränkter Mobilität (PRM) soll ein barrierefreies Reisen ermöglicht werden. Die Serviceleistung soll respektvoll und nicht diskriminierend sein.

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]

Die Serviceleistungen werden nach den folgenden IATA-Codes klassifiziert:

WCHR (wheel chair for ramp)	Fluggäste, die Treppen steigen bzw. herabgehen und sich in der Kabine bewegen, jedoch keine längeren Strecken gehen können.
WCHS (wheel chair for steps)	Fluggäste, die keine Treppen steigen bzw. herabgehen können. Im Flugzeug können sie sich ohne Hilfe bewegen.
WCHC (wheel chair for cabin)	Fluggäste, die sich ausschließlich mit Hilfe eines Rollstuhls oder anderen Hilfsmitteln fortbewegen können. Von der Ankunft am Flughafen bis zur Einnahme des Sitzplatzes im Flugzeug, bzw. bei Ankunft in umgekehrter Reihenfolge, benötigen sie durchgehend Unterstützung.
DEAF	Gehörlose, schwerhörige bzw. gehörlos-stumme Fluggäste
BLND	Blinde, sehbehinderte Fluggäste
DEAF/BLND	Gehörlos-blinde Fluggäste, die sich nur in Begleitung fortbewegen können
DPNA	“Disabled passenger with intellectual or developmental disability needing assistance“ - Passagiere mit intellektueller oder Entwicklungsbeeinträchtigung

Folgende Kategorien von Serviceleistungen fallen nicht unter die "PRM" Verordnung:

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

III. Anmeldeverfahren

Die rechtzeitige Anmeldung wird eindringlich empfohlen. Lt. EU-Verordnung 1107/2006 beträgt die Frist zur Anmeldung für den Passagier mindestens 48 Stunden vor der geplanten Abflugzeit. Der Fluggast meldet sich ausschließlich bei der Airline oder dem Reiseveranstalter an.

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

IV. Übernahme- und Übergabepunkte

Übernahmepunkte beim Abflug:

- PRM Meeting Point Terminal 1 Abflug B
- PRM Meeting Point Terminal 2 Abflug Mitte
- Information Terminal 1 Abflug
- Flughafenbahnhof - Bahnsteig (nur nach vorangegangener Anmeldung)
- Linienbushaltestelle Terminal 1 (nur nach vorangegangener Anmeldung)
- Taxistand Abflug B (nur nach vorangegangener Anmeldung)
- Übernahmepunkte in den Parkhäusern (nur nach vorangegangener Anmeldung)
- Rufsäulen / Callpoints
 - T1; Abflug erster Eingang B; (außerhalb des Terminals)
 - T1; Abflug Eingang C; (außerhalb des Terminals)
 - T1; Ebene 0 (an der Arztpraxis, gegenüber Toiletten)
 - P2; Ebene 4
 - P32 Fernbusbahnhof; Eingang Terminal
- Gates (Anmeldung beim Gate-Personal)

Übergabepunkte bei Ankunft:

Bei Ankunft werden PRMs gebeten im Flugzeug auf ihrem Platz warten, bis das DRK vor Ort ist. Die Übergabepunkte an Abholer bzw. für eine Weiterreise sind wie folgt:

- Ankunftsebene Terminal 1
- Ankunftsebene Terminal 2 West
- Ankunftsebene Terminal 2 Ost
- Information Terminal 1
- Bahnhof

- Parkhäuser
- Taxistand
- Fernbusterminal
- Linienbushaltestelle

V. Betreuungsumfang

Die Serviceleistungen umfassen die Betreuung vom Übernahmepunkt bis zum Sitzplatz im Flugzeug (Abflug) und vom Sitzplatz im Flugzeug bis zum Übergabepunkt (Ankunft) und sind wie folgt definiert:

Abflug:

- Hilfe beim Check-in, bei der Aufgabe des Gepäcks und ggf. auch von Sperrgepäck
- Hilfe bei der Sicherheitskontrolle, Passkontrolle und ggf. bei der Zollabfertigung
- Hilfe auf dem Weg zum Gate
- Transport des Handgepäcks zum und im Flugzeug
- Unterstützung auf dem Weg zur Toilette, nicht jedoch auf der Toilette

Ankunft:

- Hilfe bei der Aufnahme des Gepäcks und beim Zoll
- Begleitung zum Übergabepunkt für eine Weiterreise
- Betreuung von Umsteigegästen (Luft- und Landseite)

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 Zeit erreichen 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

Abflug ab Flughafen Köln/Bonn (vorangemeldete Passagiere)

Bei Ankunft am Flughafen, sobald der PRM sich an einem Abholpunkt eingefunden und sein Eintreffen mitgeteilt hat:

- 80 % der Fluggäste sollten nicht länger als 10 Minuten auf Hilfe warten
- 90 % der Fluggäste nicht länger als 20 Minuten
- 100 % der Fluggäste nicht länger als 30 Minuten

Ankunft am Flughafen Köln/Bonn (vorangemeldete Passagiere):

Bei Ankunft sollte die Betreuung an der Flugzeugtür oder an der -position wie folgt gewährleistet sein: Für

- 80% der PRM innerhalb von 5 Minuten
- 90% innerhalb von 10 Minuten
- 100% innerhalb von 20 Minuten

Nicht angemeldete Fluggäste müssen mit längeren Wartezeiten rechnen. Hilfe sollte für 100% der Gäste innerhalb von 45 Minuten zur Verfügung stehen.

VII. Schulung

Gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1107/2006 und ECAC Dok 30 – Abschnitt 5 – werden alle Mitarbeiter/-innen am Flughafen, die sich um direkten Umgang mit PRMs befinden, entsprechend geschult. Die Schwerpunkte des Trainings liegen auf der besonderen Achtsamkeit für PRMs, dem richtigen Umgang, der optimalen Hilfestellung und der Nicht-Diskriminierung.

Nach dem Ersttraining findet alle zwei Jahre eine Wiederholungsschulung statt.

VIII. 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: <https://www.koeln-bonn-airport.de/serviceseiten/kontakte.html>