

**Qualitätsstandards  
zur Betreuung von behinderten und  
mobilitätseingeschränkten  
Fluggästen  
am Flughafen Düsseldorf  
gemäß der Verordnung (EG)  
Nr. 1107/2006  
(„PRM-Service“)**

## Inhaltsverzeichnis

1. Grundlagen der Erbringung von Betreuungsleistungen für Fluggäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (PRM)
2. Definition
3. Anmeldeverfahren
4. Beschreibung des Betreuungsumfangs
5. Übernahme- und Übergabepunkte
6. Nützliche Informationen
7. Servicezeiten
8. Infrastruktur
9. Schulung des Betreuungspersonals
10. Qualitätsmanagement / Beschwerden

## 1. Grundlagen

Nach Verordnung (EU) Nr. 1107/2006 Artikel 9.1 des Europäischen Parlamentes und ECAC (Europäische Zivilluftfahrt-Konferenz) Doc. 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 Flughafen Düsseldorf 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 Flughafen Düsseldorf getragen und umgesetzt.

## 2. Definition von PRM

„Person mit eingeschränkter Mobilität (Person with Reduced Mobility – PRM) ist eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen körperlicher (sensorischen oder motorischer, dauerhafter oder zeitweiliger) 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.“

Nicht eingeschlossen sind:

- unbegleitete Kinder
- VIP's
- nicht orts- bzw. sprachkundige Passagiere

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

### **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 (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 (wheel chair for cabin)**

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 (Disabled Passenger Needs Assist)**

Passagiere mit intellektueller oder Entwicklungsbeeinträchtigung, die sich nur in Abhängigkeit der Ausprägung ihrer Beeinträchtigung mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können.

Folgende Kategorien von Serviceleistungen fallen nicht unter die "PRM" Verordnung und werden anderweitig nach besonderer 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

## **3. Anmeldeverfahren**

Damit es 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 Düsseldorf, der Klüh Security GmbH mitteilen.

## **4. Betreuungsumfang**

Der Betreuungsdienst am Flughafen Düsseldorf gewährleistet, an 365 Tagen im Jahr durchgehend von 4:00 Uhr bis 1:00 Uhr, PRM Fluggäste in die Lage zu versetzen

- sich an definierten Übernahmepunkten melden, ihre Ankunft bekannt geben und um Hilfe bitten zu können,
- von den definierten Übernahmepunkten zum Abfertigungsschalter zu gelangen,
- die Passagier- und Gepäckabfertigung zu erledigen bzw. ihr Reisegepäck aufzugeben,
- vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei die gegebenenfalls erforderlichen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,
- gegebenenfalls mithilfe von Rollstühlen oder sonstigen Hilfsmitteln an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen und dieses wieder zu verlassen, bei Erfordernis bis/vom Sitzplatz,
- das (Hand-)Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen,
- vom Luftfahrzeug zur Gepäckausgabe zu gelangen und ihr aufgegebenes Reisegepäck wieder in Empfang zu nehmen, dabei gegebenenfalls die erforderlichen Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
- von der Gepäckausgabe zu einem definierten Übergabepunkt zu gelangen,
- im Transit innerhalb der bzw. zwischen den Abfertigungsgebäuden Anschlussflüge zu erreichen,
- erforderlichenfalls zu den Sanitäreinrichtungen zu gelangen.

## 5. Übernahme- und Übergabepunkte

Übernahmepunkte beim Abflug:

- Servicepunkte in der Abflughalle (Bereiche A/B/C)
- Check-In Schalter (durch den Handlingsagenten)
- Informationsschalter im Terminal (Abflug- und Ankunftsebene)
- Übernahmepunkte an den Bussteigen/Linienbushaltestellen
- Flughafen Bahnhof
- Taxistände
- Übernahmepunkte in den Parkhäusern und auf Parkplätzen

Ausgewiesene Punkte in den Terminals und Parkhäusern/Parkplätzen sind deutlich gekennzeichnet und mit einer Rufsäule zum PRM-Servicecenter ausgestattet

Übergabepunkte bei Ankunft:

- Ankunftsebene nach der Gepäckausgabe
- Meetingpoint Ankunftsebene
- Abflugebene / Shuttlebusse
- Bussteige
- Taxistände
- Flughafen Bahnhof
- Parkhäuser / Parkplätze

## 6. Nützliche Informationen

Die Mitnahme einer Begleitperson ist gestattet.

Bei Flugverspätungen oder langen Übergangszeiten (> 45 Min.) kann die Betreuung unterbrochen werden. Die Betreuung wird dann nach Absprache mit dem PRM-Gast an einem festgelegten Punkt zu einer festgelegten Zeit fortgesetzt.

Der PRM kann seinen eigenen Rollstuhl bis zur Flugzeugtür nutzen. Bei der Ankunft wird der eigene Rollstuhl auf Wunsch an der Flugzeugtür bereitgestellt.

Es erleichtert jedoch die Abfertigung und Verladung, wenn der eigene Rollstuhl am Sperrgepäckschalter aufgegeben/angenommen und ein Rollstuhl des Dienstleisters genutzt wird.

Für das Abklemmen bzw. den Ausbau einer Batterie ist der PRM verantwortlich.

Grundsätzlich darf jeder Fluggast ein Stück Handgepäck gemäß den Bestimmungen der Fluggesellschaft zzgl. einer kleinen Handtasche/Laptoptasche mitnehmen. Ausgenommen hiervon ist nur für die Reise erforderliches medizinisches Material, welches in unbegrenzter Menge mitgenommen werden kann.

## 7. Servicezeiten

Gemäß des ECAC Doc 30 – Abschnitt 5 - „Code of Good Conduct“ ist vorgesehen, folgende Servicezeiten einzuhalten:

**Abflug mit Anmeldung** (Mitteilung erfolgte 36 Stunden im Voraus):

Nach Meldung an einem definierten Übernahmepunkt 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 Meldung an einem definierten Übernahmepunkt 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 Ankunft des Flugzeuges auf seiner Parkposition 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 Ankunft des Flugzeuges auf seiner Parkposition 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

## 8. Infrastruktur

Der Flughafen Düsseldorf hält folgende infrastrukturelle Einrichtungen für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität vor:

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

## 9. Schulung des Betreuungspersonals

Gemäß der Verordnung (EU) Nr. 1107/2006 und ECAC Doc. 30 – Abschnitt 5 – werden alle Mitarbeiter im PRM Betreuungsdienst regelmäßig geschult. Die Schwerpunkte des Trainings liegen auf der besonderen Achtsamkeit für PRM, dem richtigen Umgang, der optimalen Hilfestellung und der Gleichberechtigung von Menschen mit Behinderung. Das Training am Flughafen Düsseldorf findet zyklisch als Erst- und Wiederholungsschulung statt.

## 10. Qualitätsmanagement / Beschwerden

Beschwerden, Lob, Vorschläge und Empfehlungen können nur direkt dem Flughafen Düsseldorf oder der verantwortlichen Fluggesellschaft per Post, E-Mail oder persönlich am Flughafenstandort zugeleitet werden.

Bitte richten Sie Ihre Anfragen an:

E-Mail [customerservice@dus.com](mailto:customerservice@dus.com)  
Postanschrift: Flughafen Düsseldorf GmbH  
Postfach 300363  
40403 Düsseldorf