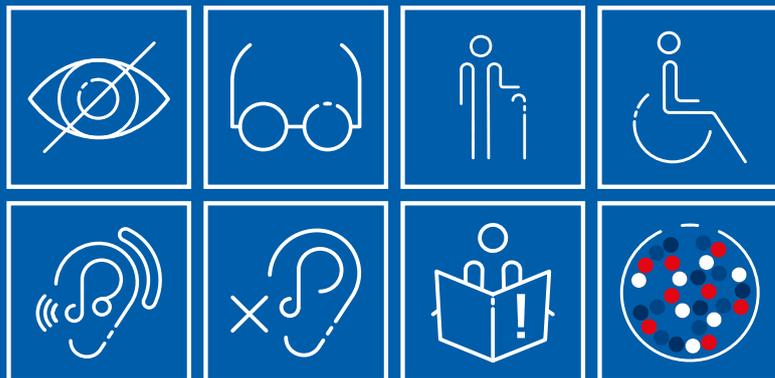


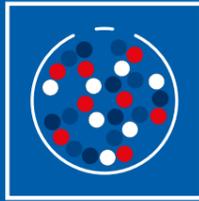
# Qualitätsrichtlinie

Unterstützungsleistungen am Hamburg Airport  
für Personen mit eingeschränkter Mobilität



## Exposé

Die Qualitätsrichtlinie beschreibt die Voraussetzungen und die Unterstützungsleistungen für die Passagiere mit eingeschränkter Mobilität.



## Inhalt

<b>Allgemeines</b>	4
<b>Grundvoraussetzungen</b>	4
<b>Definition Personenkreis und die allgemeine Unterstützungsleistung</b>	5
<b>PRM-Service am Hamburg Airport</b>	7
Leistungsort	7
Infrastruktur	7
Equipment / Ausrüstung	7
Informationen	7
Personal	7
Serviceumfang	7
• Absprache PRM-Service und PRM-Passagier	8
• Handgepäck	8
• Mobilitätshilfen	8
• Sicherheitsvorschriften	8
• Begleitpersonen	8
• Unterbrechungen von PRM-Unterstützungen	8
Servicequalität	8
Service-Wartezeiten	9
Servicezufriedenheit	9

## Allgemeines

Seit dem 26. Juli 2008 ist durch die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006, die in ihrem Artikel 9 (2) den Betreuungsstandard der European Civil Aviation Conference (ECAC) im Dok. Nr. 30 – Teil I – Abschnitt 5 „Code of Good Conduct in Ground Handling For Persons with Reduced Mobility“ verbindlich einbezieht, jeder europäische Flughafen zur Festlegung von Qualitätsstandards für die Unterstützung von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität oder kognitiven Beeinträchtigungen verpflichtet.

Die Unterstützung von Passagieren dient dazu, dem PRM (person with reduced mobility) eine uneingeschränkte Teilnahme am Luftverkehr zu ermöglichen. Die Begleitung der betreffenden Personen durch den PRM-Service muss in alle Bereiche erfolgen, die in Zusammenhang mit dem Flug stehen. Diese Hilfe muss verhältnismäßig sein und es dem PRM erlauben, sich im Flughafen zu bewegen und den Flug anzutreten (Auslegungsleitlinien zur Anwendung der Verordnung [EG] Nr. 1107/2006, Fragen 1 und 11).

In dieser Qualitätsrichtlinie werden die Grundvoraussetzungen, der Leistungsort, vorhandene Infrastruktur und der Serviceumfang für die fehlende selbstständige Benutzbarkeit der baulichen Anlage und Flugzeuge durch Assistenzleistung und personelle Unterstützung beschrieben. Die hier beschriebenen Maßnahmen dienen zur Verwirklichung der Grundsätze der Gleichbehandlung (vgl. Artikel 3 Abs. 3 Satz 2 GG [8]) und der diskriminierungsfreien Teilhabe (nach UN-BRK [9]).

Der Hamburg Airport verpflichtet sich zu der Einhaltung der Qualitätsstandards aus der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und dem Betreuungsstandard nach der European Civil Aviation Conference (ECAC) im Dok. Nr. 30 – Teil I – Abschnitt 5 „Code of Good Conduct in Ground Handling For Persons with Reduced Mobility“, um barrierefreies Reisen mit angemessener Unterstützungsleistung zu ermöglichen.

## Grundvoraussetzungen

Um eine angemessene Unterstützung am Hamburg Airport sicherzustellen, ist durch den Passagier mit Unterstützungsbedarf eine Anmeldung bei der Airline oder dem Reisebüro erforderlich. Die Airline meldet den Unterstützungsbedarf mit Angaben zu entsprechenden manuellen oder elektrischen Mobilitätshilfen oder Begleitern beim PRM-Service am Hamburg Airport spätestens 48 Stunden vor Abflug bzw. Ankunft an.

Der Passagier mit Unterstützungsbedarf verpflichtet sich nach der Bestätigung durch die Airline oder einem Reisebüro mindestens 2 Stunden vor der geplanten Abflugzeit am Hamburg Airport zu sein, um sich einzuchecken bzw. an einem der ausgewiesenen Leistungsstandorte für die Unterstützungsleistung anzumelden. So soll für alle Beteiligten erreicht werden, dass ein angemessener PRM-Service und ein rechtzeitiger Abflug stattfinden kann.

Der PRM-Service holt den Passagier mit Unterstützungsbedarf bei **Abflug**

- nach rechtzeitiger Voranmeldung durch die Airline und
- dem rechtzeitigem Check-In durch den Passagier
- in den ausgewiesenen Wartebereichen im T1 und T2 oder nach Vereinbarung an anderen Orten (siehe unten „Leistungsort“) innerhalb der Servicezeiten ab.

Sofern der Passagier mit Unterstützungsbedarf erst ab dem Gate Unterstützung braucht, bittet Hamburg Airport um eine Anmeldung auch nach dem Check-In. Der

PRM-Service wird durch das Check-In Personal informiert und kommt nach dem Check-In in den ausgewiesenen Wartebereich, um für den rechtzeitigen Abflug einen Abholort und eine Abholzeit zu vereinbaren. Damit möchte der Hamburg Airport sicherstellen, dass sowohl der Passagier mit Unterstützungsbedarf rechtzeitig an Bord gelangt als auch alle betrieblichen Abläufe einer Flugzeugabwicklung ohne Verzögerung stattfinden können.

Der PRM-Service holt den Passagier mit Unterstützungsbedarf bei **Ankunft**

- nach rechtzeitiger Voranmeldung durch die Airline und
- einer rechtzeitigen Bestätigungsmeldung durch den Abflughafen
- an der entsprechenden Flugzeugposition innerhalb der Servicezeiten ab.

Verspätete Voranmeldungen durch die Airline als auch verspätetes Check-In bzw. Bestätigungsmeldungen durch den Abflughafen können bei verstärktem Aufkommen zu Priorisierungen von PRM-Unterstützungen des PRM-Service führen. Gleichwohl wird der Hamburg Airport nach besten Kräften auch bei ausgebliebener oder verspäteter Anmeldung (Art. 7 Abs. 3 der Verordnung EG 1107/2006) im Rahmen der verfügbaren Ressourcen Hilfe leisten, um den Antritt der Reise dennoch zu ermöglichen.

## Definition Personenkreis und die allgemeine Unterstützungsleistung

PRM (person with reduced mobility) umfasst Personen, deren eigene Mobilität bei der Nutzung von Beförderungsmitteln aufgrund einer körperlichen Einschränkung (sensorisch oder motorisch, dauerhaft oder

zeitweise), kognitiven Beeinträchtigung oder einer Krankheit eingeschränkt ist.

Aufgrund ihrer Situation sind eine angemessene Beachtung und eine besondere Anpassung der Unterstützungsleistungen entsprechend der besonderen Bedürfnisse erforderlich.

IATA-Code	Beschreibung	Allgemeine Unterstützungsleistung
<b>WCHC</b>	(wheelchair for cabin seat) Diese Passagiere brauchen immer einen Rollstuhl. In der Kabine können sich die Personen nicht ohne fremde Hilfe bewegen.	Der PRM wird bei Bedarf ab CheckIn /Landung begleitet. Zur Überwindung von Niveauunterschieden kommen spezielle Fahrzeuge oder Tragestühle zum Einsatz. Für das Umsetzen im Flugzeug wird ein Kabinenrollstuhl verwendet.
<b>WCHS</b>	(wheelchair for steps) Es können keine Treppen gestiegen werden. Kurze Strecken zu Fuß sind möglich. Der Passagier kann sich in der Flugzeugkabine selbstständig bewegen.	Der PRM wird bei Bedarf ab CheckIn / Landung begleitet. Zur Überwindung von Niveauunterschieden kommen spezielle Hubfahrzeuge oder Tragestühle zum Einsatz.
<b>WCHR</b>	(wheelchair for ramp) In der Regel kein Rollstuhl erforderlich, nur, um längere Wegstrecken zu überbrücken. Treppensteigen ist mit Unterstützung problemlos möglich. Passagier kann sich in der Flugzeugkabine selbstständig bewegen.	Der PRM wird bei Bedarf ab CheckIn / Landung begleitet.
<b>BLND</b>	(blind passenger) Passagier ist blind oder seheingeschränkt.	Der PRM wird bei Bedarf ab CheckIn / Landung begleitet. Auf individuelle Bedürfnisse wird Rücksicht genommen.
<b>DEAF</b>	(deaf passenger) Passagier ist hörgeschädigt oder gehörlos bzw. spracheingeschränkt.	Der PRM wird bei Bedarf begleitet, auf individuelle Bedürfnisse wird Rücksicht genommen.
<b>DEAF / BLND</b>	(deaf & blind passenger) Passagier ist hörgeschädigt oder gehörlos bzw. spracheingeschränkt und ist blind bzw. seheingeschränkt.	Der PRM wird bei Bedarf begleitet, auf individuelle Bedürfnisse wird Rücksicht genommen.
<b>DPNA</b>	(disabled passenger needing assistance) Passagiere mit kognitiver Beeinträchtigung, die sich nur in Abhängigkeit der Ausprägung ihrer Beeinträchtigung, mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können.	Der PRM wird bei Bedarf begleitet, auf individuelle Bedürfnisse wird Rücksicht genommen.

Die Einordnung von Mobilitätshilfen erfolgt ebenfalls nach den aufgeführten IATA-Codes:

IATA-Code	Beschreibung	Allgemeine Hinweise
WCBD	(wheelchair dry cell battery) Batteriebetriebener Rollstuhl mit Trocken- / auslaufsicherer Batterie	Die Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrische Rollstühle (sofern diese 48 Stunden vor geplanter Abflugzeit angemeldet wurden und an Bord des Flugzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegenstehen), einschließlich anerkannter Begleithunde wird sichergestellt.
WCBW	(wheelchair wet cell battery) Batteriebetriebener Rollstuhl mit Nasszellen- / nicht-auslaufsicherer Batterie	Der PRM kann in der Regel seinen eigenen Rollstuhl bis zur Flugzeugtür nutzen. Bei schweren, motorisierten Rollstühlen kann es erforderlich sein, diese beim Sperrgepäck aufzugeben, damit der Rollstuhl sicher verladen werden kann. In diesem Fall stellt der PRM-Dienstleister einen Rollstuhl zur Unterstützung zur Verfügung.
WCLB	(wheelchair lithium-ion battery) Batteriebetriebener Rollstuhl mit Lithium Ionen Batterie	Beim Transport von motorisierten Rollstühlen sind Batterietyp und Batterieleistung aufgrund gefahrgutrechtlicher Bestimmungen zu beachten. Diese erforderlichen Angaben müssen bei der Anmeldung des Betreuungsbedarfs dem Luftfahrtunternehmen mitgeteilt werden.
WCMP	(wheelchair manual power) Handbetriebener Rollstuhl	Für das Abklemmen bzw. den Ausbau einer Batterie ist der Besitzer verantwortlich.  Bei beschädigten oder verloren gegangenen der eigenen Mobilitätshilfen wird vorübergehend Ersatz gestellt, wobei dieser nicht identisch mit der ursprünglichen Mobilitätshilfe sein muss.

Folgende Einordnungen fallen nicht unter die Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und werden anderweitig nach besonderer Anmeldung betreut:

IATA-Code	Beschreibung
MEDA	(medical case) Passagiere, die eine Vorerkrankungen haben und ggf. medizinische Hilfsmittel dabei haben müssen. Die Personen sind durch ein ärztliches Attest für flugtauglich erklärt.
OXYG	(oxygen) Passagiere, die während des Fluges Sauerstoff benötigen
STCR	(stretcher passenger) Passagiere, die aufgrund einer Erkrankung liegend befördert werden
MAAS	(meet and assist) Passagiere, die sonstige Unterstützung benötigen, wie z. B. Alleinreisende mit Kleinkindern, allein reisende Kinder (UM), jugendliche Alleinreisende (YPTA)

## PRM-Service am Hamburg Airport

### Leistungsort

Leistungsort ist das Flughafengebäude (Terminal) des Hamburg Airports. Der Beginn der Hilfeleistung ist an den nachfolgend genannten Übernahmepunkten möglich.

#### Übernahmepunkte beim Abflug:

- dem Check-In
- dem Hamburg Welcome Center in der Ankunftsebene
- den drei Rufsäulen vor dem Terminal auf der Abflugebene als auch Ankunftsebene
- Wartebereiche im Abflugbereich/Gate nach Anmeldung bei dem Gate Personal

Hamburg Airport bittet die Passagiere ihren Bedarf spätestens und ggf. zusätzlich zu einer bereits erfolgten Anmeldung über die Fluggesellschaft beim Check-In anzumelden, damit das Check-In Personal den Unterstützungsbedarf an den PRM-Service zeitnah melden kann und eine rechtzeitige Unterstützung im Wartebereich erreicht bzw. besprochen werden kann.

Bei ankommenden Passagieren mit Unterstützungsbedarf gilt im Regelfall der Flugzeugsitz als Übernahmepunkt einer Unterstützung.

#### Übergabepunkte bei Ankunft:

- Ankunftsebene Terminal 1
- Ankunftsebene Terminal 2
- dem Hamburg Welcome Center in der Ankunftsebene

### Infrastruktur

Hamburg Airport hält für Passagiere mit Mobilitätseinschränkungen infrastrukturelle Einrichtungen vor:

- Ausgewiesene Parkflächen
- Übernahmepunkte
- Wartebereiche für PRM
- Aufzüge und Rolltreppen
- Behindertentoiletten mit Rufeinrichtung
- Speziell gekennzeichnete Sitzflächen innerhalb des Terminals

### Equipment / Ausrüstung

Weiterhin stehen durch den PRM-Service für die Unterstützungen zur Verfügung:

- Rollatoren / Rollstühle für die Mobilität im Terminal
- PRM-Elektrowagen für die Beförderungen für mehrere Personen mit Mobilitätseinschränkungen
- Treppensteiger

- Spezialfahrzeuge für die Fahrt über das Vorfeld zu einer Außenposition
- Kabinenrollstuhl für das Umsetzen im Luftfahrzeug

### Informationen

Hamburg Airport stellt den PRM-Passagieren alle wichtigen Informationen derzeit in Deutsch und Englisch zur Verfügung.

Wichtige Informationen sind:

- Anmeldeverfahren über die Airline von der Art der Unterstützung
- Mindestens 2 Stunden vor Abflug am Hamburg Airport zu sein
- PRM-Unterstützungsleistung und Umfang (Flyer, Qualitätsrichtlinie, FAQ)
- Lagepläne

### Personal

Das Personal des PRM-Service trägt eine Dienstkleidung. Die Schulungen des PRM-Personals beinhalten die geforderten und relevanten Normen. Gemäß Artikel 11 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 und ECAC Doc 30 – Abschnitt 5 liegen die Schwerpunkte der Schulungen auf der besonderen Achtsamkeit für PRM, dem richtigen Umgang, der optimalen Hilfestellung und der Gleichberechtigung von Menschen mit kognitiven und / oder physischen Einschränkungen. Die Schulungsmaßnahmen finden als zyklische Erst- und Wiederholungsschulungen statt. Alle Schulungsmaßnahmen werden dokumentiert.

### Serviceumfang

Die Serviceleistung umfasst die Unterstützung vom Übernahmepunkt bis zum Abflugbereich bzw. bis zum Sitzplatz im Flugzeug (Abflug) und vom Sitzplatz im Flugzeug bzw. Empfang in der Fluggastbrücke bis zum Übergabepunkt (Ankunft).

Unterstützung auf dem Weg **zum Flugzeug** Assistenz bei der

- Aufgabe des Gepäcks beim Check-In bei Bedarf
- Aufgabe vom Sperrgepäck
- Sicherheitskontrolle
- Passkontrolle
- Zollabfertigung
- erforderlichenfalls zur Toilette zu gelangen
- Unterstützung mit eigenem angemessenem Handgepäck im Flugzeug

**Unterstützung auf dem Weg vom Flugzeug**

Assistenz bei der

- Unterstützung mit eigenem angemessenem Handgepäck im Flugzeug
- erforderlichenfalls zur Toilette zu gelangen
- Passkontrolle
- Gepäckaushandlung
- Zollabfertigung

Unterstützung bei Umsteigegästen

**Absprache PRM-Service und PRM-Passagier**

Jede Aktion, die für die PRM-Unterstützung erforderlich ist, muss mit dem PRM-Passagier besprochen werden. Es wird der genaue Unterstützungsbedarf sowie der Umgang zur Vermeidung eventueller Verletzungen besprochen. Bei Bedarf bzw. Erfordernis wird ein Abholstandort im Abflugbereich vereinbart. Es wird keine Handlung ohne Zustimmung des PRM-Passagiers ausgeführt. Ein Abgleich des Flugtickets und ggf. Passabgleich erfolgt im Regelfall, um den angemeldeten PRM-Passagier zu unterstützen. Allgemeine Bestimmungen für das Handgepäck werden besprochen und ggf. auf das Bereithalten von medizinischen Attesten hingewiesen.

**Handgepäck**

Der Transport und das Verstauen des Handgepäcks werden durch den PRM-Dienstleister im Rahmen der gültigen Auflagen der jeweiligen Airline erbracht. Mitreisende Begleitpersonen und deren Gepäckbeförderung sind kein Bestandteil des Unterstützungsumfangs.

**Mobilitätshilfen**

Der PRM kann seinen eigenen Rollstuhl bis zur Flugzeugtür nutzen. Hamburg Airport bittet um die Aufgabe am Sperrgepäckschalter, damit die Abfertigung und Verladung am Flugzeug für die Mobilitätshilfen erleichtert wird. Der PRM-Service stellt für die Mobilität im Flughafengebäude einen Rollstuhl zur Verfügung.

Bei der Ankunft wird der eigene Rollstuhl auf Wunsch zur Verfügung an der Flugzeugtür bzw. an gekennzeichneten Flächen in der Fluggastbrücke bereitgestellt. Auch hier bittet der Hamburg Airport, dass für die Abfertigung und Entladung am Flugzeug die Mobilitätshilfe am Sperrgepäckschalter angenommen wird und sofern möglich einen Rollstuhl des PRM-Dienstleisters zu nutzen.

Für das Abklemmen bzw. für den Ausbau einer Batterie bei einem elektrischen Rollstuhl ist der PRM-Passagier verantwortlich.

**Sicherheitsvorschriften**

Bei einer Unterstützung mit einem Elektrowagen innerhalb des Terminalgeländes oder mit einem Spezialfahrzeug auf dem Vorfeld wird der Passagier aus Sicherheitsgründen vom PRM-Servicepersonal angeschnallt.

Rollstühle werden während der Fahrt im Spezialfahrzeug auf dem Vorfeld nach Vorschrift gesichert. Bei einer Unterstützung im Flugzeug auf einem Kabinenrollstuhl wird der immobile Passagier grundsätzlich aus Sicherheitsgründen angeschnallt.

**Begleitpersonen**

Es ist ausschließlich eine Begleitperson bei der PRM-Unterstützungsleistung gestattet. Wird ein PRM von einer Begleitperson unterstützt, wird dieser einen Person bei Bedarf gestattet, die notwendige Hilfe beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten. Eine mitreisende Begleitperson und deren Gepäckbeförderung sind grundsätzlich nicht Bestandteil des Betreuungsumfangs.

**Unterbrechungen von PRM-Unterstützungen**

Bei Flugverspätungen oder langen Übergangszeiten (> 30 Minuten) kann die Unterstützung nach Absprache mit dem PRM-Passagier unterbrochen werden. Es ist eine weitere Unterstützung durch den festgelegten Abholort und Abholzeit festzulegen. Möchte der PRM Geschäfte, Restaurants oder ähnliches besuchen, so begleitet ihn der PRM-Service zur ersten Einrichtung und vereinbart mit dem PRM eine verbindliche Abholzeit und -ort.

**Servicequalität**

Hamburg Airport definiert über regelmäßige interne und externe Qualitätskontrollen die Servicequalität des PRM-Service. Die Qualitätskontrollen betreffen:

- die PRM-Organisation,
- den PRM-Service,
- die Ausbildung des PRM-Service Personals sowie
- das Equipment für die Erbringung einer PRM-Unterstützungsleistung.

Damit soll sichergestellt werden, dass zum einen die gesetzlichen Vorschriften bestätigt werden und zum anderen eine kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungsqualität erreicht wird.

**Service-Wartezeiten**

Gemäß des ECAC Doc 30 – Abschnitt 5 – „Code of Good Conduct“ ist vorgesehen, folgende Servicezeiten für den Beginn einer PRM-Unterstützungsleistung einzuhalten: Beim Abflug nach der Anmeldung durch den Check-In oder andere definierte Übernahmeplätze am Hamburg Airport:

	Nach CheckIn / Abholstandorte	% PRM
Angemeldeter PRM durch die Airline größer 48 Stunden vor Abflug	10 Minuten	80%
	20 Minuten	90%
	30 Minuten	100%
Nicht durch die Airline angemeldeter PRM mit verspäteter Meldung kleiner 48 Stunden vor Abflug	25 Minuten	80%
	35 Minuten	90%
	45 Minuten	100%

Bei Ankunft sobald das Flugzeug steht und eine Anmeldung durch die Airline und dem Abflughafen erfolgt ist:

	Flugzeug / Flugsteig	% PRM
Angemeldeter PRM durch die Airline größer 48 Stunden vor Abflug (inklusive der Bestätigung vom Abflugflughafen)	5 Minuten	80%
	10 Minuten	90%
	20 Minuten	100%
Nicht angemeldeter PRM durch die Airline kleiner 48 Stunden vor Abflug	25 Minuten	80%
	35 Minuten	90%
	45 Minuten	100%

Beim Abflug ist der PRM-Passagier möglichst zuerst in das Flugzeug zu bringen.

Bei einer Ankunft ist der PRM möglichst zuletzt aus dem Flugzeug zu holen.

**Servicezufriedenheit**

Die Servicequalität wird durch die Überwachung der vorgegebenen Leistungsstandards, durch PRM-Befragungen sowie durch Kundenrückmeldungen gesichert. Die Rückmeldungen von Passagieren mit Unterstützungsbedarf oder den Airlines dienen als wichtige Säule, um die qualitative Umsetzung des PRM-Service zu überprüfen.

Im Fall von Beschwerden wird den entsprechend der Regelung im Artikel 15 der Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 umgehend nachgegangen.

Alle Vorschläge, Empfehlungen, Hinweise, Rückmeldung zu der PRM-Unterstützungsleistung können eingehen:

**per Post**

Hamburg Airport Kundenservice  
Flughafenstr. 1-3  
22335 Hamburg

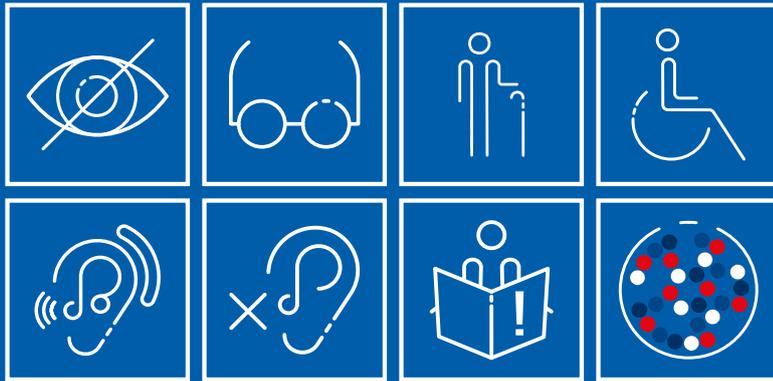
**per E-Mail:**

info@ham.airport.de

**per Telefon:**

+49 (0)40 50 75 0

Nach Eingang einer Mitteilung über einen der Hamburg Airport Kommunikationskanäle erfolgt eine Recherche des Kundencenters. Eine Rückmeldung erfolgt innerhalb von 10 Tagen und innerhalb von 28 Tagen erfolgt eine umfassende Beantwortung.



**FP-C // Mobilitätsservice (PRM)**  
**[prm@ham.airport.de](mailto:prm@ham.airport.de)**

**Impressum:**  
**Flughafen Hamburg GmbH**  
Flughafenstraße 1-3  
22335 Hamburg

[www.hamburg-airport.de](http://www.hamburg-airport.de)  
Stand: Januar 2022

