

PRM-Service EU Verordnung 1107/2006

**Qualitätsstandards für die Betreuung von
mobilitätseingeschränkten Menschen**

PRM-Service

Inhaltsverzeichnis

1. PRM Definition	3
2. PRM Service – Generelles	5
3. PRM Infrastruktur	5
4. Definitionen	6
5. PRM-Buchungen	8
6. PRM Prozesse	9
6.1 Inbound / Ankunft	9
6.2 Outbound / Abflug	11
6.3 Transfer	13
7. PRM Service – Qualitätsparameter	15
8. Training	16
9. Pick-up / drop-off points	17
10. Nicht planbare Vorkommnisse	18

1. PRM Definition

Als PRM-Gäste gelten:

- Behinderte Fluggäste oder
- Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität (sensorisch, motorisch, dauerhaft oder zeitweilig)
- Fluggäste mit geistiger Behinderung
- Fluggäste mit Beeinträchtigung wegen anderer Behinderungen
- Ältere Fluggäste

Entsprechende IATA Codes:

Die besonderen Bedürfnisse leistungsberechtigter Fluggäste sind mittels international standardisierter Betreuungs-codes der IATA (International Air Transport Association) wie folgt klassifiziert:

WCHR sind Fluggäste, die Treppen auf- bzw. absteigen und sich in der Luftfahrzeugkabine bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstige Hilfsmittel benötigen, um sich zwischen Luftfahrzeug und Abfertigungsgebäude bzw. im Abfertigungsgebäude selbst sowie zwischen Ankunfts- und Abflug-Bereich des Terminals zu bewegen;

WCHS sind Fluggäste, die keine Treppen auf- bzw. absteigen, aber sich in der Luftfahrzeugkabine frei bewegen können, die jedoch einen Rollstuhl oder sonstiges Hilfsmittel benötigen, um sich zwischen Luftfahrzeug und Abfertigungsgebäude bzw. im Abfertigungsgebäude selbst sowie zwischen Ankunfts- und Abflug-Bereich des Terminals zu bewegen;

WCHC sind Fluggäste ohne Mobilität, die sich ausschließlich mit Hilfe eines Rollstuhls oder anderer Hilfsmittel fortbewegen können und vom Eintreffen am Flughafen bis zur Einnahme des Sitzplatzes (bzw. eines den jeweiligen Erfordernissen angepassten Spezielsitzes) im Luftfahrzeug durchgehend Hilfe benötigen (bzw. bei der Ankunft umgekehrt);

WCHP sind Fluggäste mit einer Behinderung der unteren Extremitäten, die weitestgehend selbstständig sind, jedoch Hilfe beim Ein- und Aussteigen benötigen und sich an Bord des Luftfahrzeugs nur mit Hilfe eines Onboard-Rollstuhls fortbewegen können;

DEAF sind hörgeschädigte, gehörlose bzw. taubstumme Fluggäste;

BLND sind sehbehinderte bzw. blinde Fluggäste;

DEAF/BLND sind hörgeschädigte/taubstumme und gleichzeitig sehbehinderte/blinde Fluggäste, die sich nur mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können;

DPNA sind Fluggäste mit einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, die sich je nach Art und Schwere der Beeinträchtigung nur mit Hilfe einer Begleitperson fortbewegen können;

MEDA (nur in Kombination mit WCH) sind Fluggäste, deren Mobilität aufgrund eines klinischen Falls mit fortschreitendem Krankheitsverlauf beeinträchtigt ist, die jedoch mit Genehmigung einer Gesundheitsbehörde reisen dürfen bzw. von einem Mediziner für reisefähig erklärt worden sind.

Definitionen gemäß EU Verordnung 1107/2006, Art. 2 a) und ECAC Doc. 30

Nicht inkludiert = zusätzlicher Service:

- "Exotische" Sprachen
- Schwangere
- Mütter mit kleinen Kindern
- Familien
- Junge Passagiere (≤ 16 Jahre)
- Unbegleitete Minderjährige (≤ 12 Jahre)
- VIP
- Stretcher (STCR)
- Medical cases (MEDA, sofern nicht in Verbindung mit WCH)
- Oxygen required (OXYG)
- Pax mit Übergepäck

2. PRM Service – Generelles

- Betreuung der PRM von den Pick-up / Drop-off - Points bis zum Check-In, während des Transits, inkl. Zoll-, Pass- Sicherheitskontrollen, bis zum Gepäck durchgeführt
- Bereitstellung des entsprechenden Equipments
- Behindertentransport Vorfeld
- Behindertentransport Gebäude
- Bereitstellung von geschultem Personal nach EU 1107/2006, Art. 11
- Dokumentation
- Öffnungszeiten 04:00h - 22:30h
- Betreuung bei Flugunregelmäßigkeiten
- Qualitätsmanagement durch Flughafen
- Beschwerdestelle
- Anmeldung der Gäste über Airline oder Handlingagent an den Infoservice über Email

3. PRM Infrastruktur

- Pick-up / Drop-off points
- Geeignete und ausreichend Aufzüge
- Ausgewiesene Parkflächen

4. Definitionen

Inbound

Lokalaussteiger = 1 PRM OUTBOUND

Lokalzusteiger = 1 PRM

Transfer

Umsteigepassagier mit Flugzeug- und ggf. Airlinewechsel = 2 PRM

Transit

Passagier mit Transitzeit ohne Flugzeugwechsel = 1 PRM

Vorausbuchungsfrist 48 Std

Um einen möglichst beste Betreuung zu gewährleisten, sollte die PRM-Anmeldung mind. 48 Stunden vor Abflug bei der Airline vorliegen, da diese Info mind. 36 Stunden vor Abflug an den entsprechenden Behindertenservice weitergeleitet werden sollte (EU Verordnung 1107/2006, Art. 6, 7).

Flugunregelmäßigkeit

Verspätung, Annullierung oder Ausweichlandung

Betreuung der Gäste durch Infoservice/Handlingagent der Airline:

- Arrangieren von Umbuchungen / Voucher /
 - Hotel mit der jeweiligen Fluggesellschaft
 - Begleitung zum Hotelbus oder zu entsprechenden
Übergabepunkten: Taxi, etc.
 - Dokumentation
- } Handlingagent
- } Infoservice

Passagierunregelmäßigkeit

Fluggast wurde unerwartet krank, benötigt medizinische Hilfe.

Fluggast wurde durch die Fluggesellschaft abgelehnt.

Fluggast hat ungültige Reisedokumente.

Abholer kann nicht aufgefunden werden.

Durchführung durch Infoservice/Handlingagent:

- arrangieren eines medical certificate /
 - Umbuchung / Hotel / Voucher / eventuell notwendiges
 Visa/Ersatzreisedokumente mit dem Zoll
 in Absprache mit der Fluggesellschaft
 - Lokalisierung der Abholer
 - Arrangieren eines Sanitärtransportes
 - Information an Familienangehörige, etc.
 - Dokumentation
- } Handlingagent
- } Infoservice

(eventuelle Zusatzkosten sind direkt mit dem Passagier zu verrechnen)

Passagierunregelmäßigkeiten, die durch deren eigene Schuld resultieren, können durch den Infoservice an den Gast in Rechnung gestellt werden. Die Abstimmung mit dem Passagier übernimmt der Infoservice. Zusätzliche Betreuungszeiten werden den Fluggesellschaften nicht in Rechnung gestellt.

Handgepäck

Betreuung / Verstauen des Handgepäckes im Rahmen der gültigen Auflagen der Fluggesellschaft.

PRM-Begleitpersonen fallen nicht unter das Betreuungsgebot.

Hilfeleistung

- Betreuung der PRMs innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude
- Betreuung zum Check in-Schalter
- Betreuung sowie Transport des Gepäcks
- Betreuung durch Zoll-, Pass- und Sicherheitskontrollen
- Betreuung des PRMs von und an Bord eines Flugzeuges sowie zum und vom
 Flugzeugsitz inkl. Tragen und Verstauen des Handgepäckes
- Betreuung mit geeigneten Hilfsmitteln des Flughafens
- Betreuung zur Gepäckhalle sowie Transport des Gepäcks bis zum Drop-off
- Betreuung bis zu den Toiletten
- Organisation von Ersatz-Hilfsmitteln

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, bei Unterstützungsanforderung eines PRM adäquate Hilfe zu leisten.

5. PRM-Buchungen

Direkte Buchungen des PRM-Gastes beim Infoservice können nicht akzeptiert werden, da nicht gewährleistet ist, ob die WCH-Reservierung bestätigt werden kann. Unter Umständen ist die maximale Anzahl an WCH-Reservierungen bereits ausgeschöpft und der Gast kann somit nicht auf dem entsprechenden Flug akzeptiert werden. Anfragen über eine Assistenz am Flughafen bedeuten keine WCH-Reservierung, es muss in diesem Fall geprüft werden, ob eine WCH-Reservierung bei der jeweiligen Fluggesellschaft vorliegt.

PRM-Buchungen können daher nur durch ein qualifiziertes Reisebüro oder eine Fluggesellschaft getätigt werden. Hierzu ist eine bestätigte WCH-Buchung notwendig. Ohne diese Bestätigung kann eine PRM-Betreuung weder am Boden noch in der Luft gewährleistet werden. Eine Buchung muss der Fluggesellschaft mind. 48 Stunden im Voraus vorliegen, bei kürzerer Dauer wird bei verstärktem Aufkommen priorisiert betreut.

Priorisierte Infokette:

Folgende Informationsmöglichkeiten gibt es für den Provider:

1. PSM

Die sog. Passenger Assistance List „ **PAL** “, Change Assistance List „ **CAL** “ und Passenger Service Message „ **PSM** “ wird von der jeweiligen Outbound-Station zu einer definierten SITA-Telexadresse oder Email zum PRM - Service der jeweiligen Inbound - oder Transit-Station verschickt.

2. Adhoc Betreuungen

Aufträge werden über telefonische Anmeldung beim Service-Provider angekündigt. Die Anmeldungen müssen namentlich erfolgen.

6. PRM Prozesse

6.1 Inbound / Ankunft

	Inbound Prozess Terminal Position	Inbound Prozess Remote Position	Spezifikationen	Bemerkungen
Anmeldung	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Differenzierung: - 36 Std. + - 0 - 36 Std.	
Pick-up	Pick-up am Flugzeug Hilfestellung beim Handgepäck	Pick-up am Flugzeug Hilfestellung beim Handgepäck	Übernahme von der Crew Übernahme am Sitzplatz (WCHC) mit den entsprechenden Hilfsmitteln (Tragestuhl)	Generell: PRM wird erst nach Aussteigen aller anderen Passagiere von Bord begleitet
Transport	Transport mit Rollstuhl	Transport mit Rollstuhl und Bus/ Behindertenfahrzeug	Abhängig von der Einschränkung kann auf Rollstuhl verzichtet werden	
Kontrollen	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich		Kontrollen sind abhängig von Schengen-, Non-Schengen-Bereichen
Gepäckausgabe	Begleitung des PRM zur Gepäckausgabe und Hilfestellung beim Gepäck	Begleitung des PRM zur Gepäckausgabe und Hilfestellung beim Gepäck	Unterstützung des PRM im Falle von Gepäckverlust oder -beschädigung	Gilt nur bei aufgegebenen Gepäck
Drop-off point	Je nach Bedarf des Gastes findet die Begleitung incl. Gepäck zum Drop-off Point des Flughafens statt	Je nach Bedarf des Gastes findet die Begleitung incl. Gepäck zum Drop-off-Point des Flughafens statt		
Dokumentation	Infoservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte	Infoservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte		
Flugunregelmäßigkeiten	Ankunft verspätet	Ankunft verspätet	Abstimmung mit dem Handlingagent	
Passagierunregelmäßigkeit	Ungültige Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden	Ungültige Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden		Verantwortung liegt voll und ganz beim PRM

Maximale Wartezeiten:

Generell:

Pax pre-booked 36 Std. +: max. 10 Min. nach Aussteigen der Gäste =
höchste Priorität für alle WCH-Kategorien

Carry cases:

Pax pre-booked 0 - 36 Std./Pax not booked: max. 30 Min. nach Aussteigen der
Gäste = höchste Priorität für WCHCs

Andere:

Nach besten Bemühungen

Im Vergleich dazu gelten folgende ECAC-Standards:

For pre-booked arriving customers:

Assistance should be available at the gate-room/aircraft side for:

- 80% of customers within 5 minutes of "on chocks"
- 90% within 10 minutes
- 100% within 20 minutes

For NON pre-booked arriving customers:

Assistance should be available at the gate-room/aircraft side for:

- 80% of customers within 25 minutes of "on chocks"
- 90% within 35 minutes
- 100% within 45 minutes

Qualitätsparameter:

- zeitgerechte Betreuung
- Freundlichkeit der PRM-Betreuer

6.2 Outbound / Abflug

	Outbound Prozess Terminal Position	Outbound Prozess Remote Position	Spezifikationen	Bemerkungen
Anmeldung	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Differenzierung: - 36 Std. + - 0 - 36 Std.	
Pick-up	Pick-up an ausgewiesenen Stellen, Hilfestellung beim Handgepäck	Pick-up an ausgewiesenen Stellen, Hilfestellung beim Handgepäck		Meldeschlusszeiten: mind. 1 Stunde vor Abflug am CKI-Schalter, 2 Stunden vor Abflug innerhalb Flughafengrenzen, es sei denn, es existieren andere Meldeschlusszeiten
Transport	Transport mit Rollstuhl zum Check-in	Transport mit Rollstuhl zum Check-in	Abhängig von der Einschränkung kann auf Rollstuhl verzichtet werden	
Check-in	Betreuung des PRM am CKI	Betreuung des PRM am CKI		
Kontrollen	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich		
Transport zum Flugzeug	Transport mit Rollstuhl zum Gate, Begleitung zum Sitzplatz und Verstauen des Handgepäcks	Durchführung des Transports zur Vorfeldposition mit geeigneten Mitteln, Begleitung zum Sitzplatz und Verstauen des Handgepäcks		
Boarding	Abstimmung des Boardings mit der Fluggesellschaft	Abstimmung des Boardings mit der Fluggesellschaft	Übergabe der Bordkarte an das Gatepersonal	Generell: Pre-boarding für PRM, falls möglich
Dokumentation	Infoservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte	Infoservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte		
Flugunregelmäßigkeiten	Abflug verspätet, annulliert oder umgeleitet, PRM verpasst Flug	Abflug verspätet, annulliert oder umgeleitet, PRM verpasst Flug	Abstimmung mit der Fluggesellschaft bezüglich Umbuchung/Hotel, etc.	
Passagierunregelmäßigkeit	Ungültige Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden	Ungültige Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden		Verantwortung liegt voll und ganz beim PRM

Maximale Wartezeiten:

Generell:

Pax pre-booked 36 Std. +: max. 10 Min. am Pick-Up Point = höchste Priorität für alle WCH-Kategorien

Carry cases:

Pax pre-booked 0 - 36 Std.: max. 20 Min. am Pick-Up Point = höchste Priorität für WCHCs

Pax not booked:

Nach besten Bemühungen

Meldeschlusszeiten:

Am Pick-up Point: mind. 2 Stunden vor Abflug oder veröffentlichte Meldeschlusszeiten der jeweiligen Fluggesellschaft

Am Check in: mind. 1 Stunde vor Abflug oder veröffentlichte Meldeschlusszeiten der jeweiligen Fluggesellschaft

Im Vergleich dazu gelten folgende ECAC-Standards:

For pre-booked departing customers:

Upon arrival at the airport, once they have made themselves known:

- 80% of customers should wait no longer than 10 minutes for assistance
- 90% should wait for no longer than 20 minutes
- 100% should wait for no longer than 30 minutes

For NON pre-booked departing customers:

Upon arrival at the airport, once they have made themselves known:

- 80% of customers should wait no longer than 25 minutes for assistance
- 90% should wait for no longer than 35 minutes
- 100% should wait for no longer than 45 minutes

Qualitätsparameter:

- zeitgerechte Betreuung
- Freundlichkeit der PRM Betreuer

6.3 Transfer

	Transfer Prozess Terminal Position	Transfer Prozess Remote Position	Spezifikationen	Bemerkungen
Anmeldung	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Differenzierung: - 36 Std. + - 0 - 36 Std.	
Pick-up	Pick-up am Flugzeug Hilfestellung beim Handgepäck	Pick-up am Flugzeug Hilfestellung beim Handgepäck	Übernahme von der Crew Übernahme am Sitzplatz (WCHC) mit den entsprechenden Hilfsmitteln (Tragestuhl)	Generell: PRM wird erst nach Aussteigen aller anderen Passagiere von Bord begleitet
Transport	Transport mit Rollstuhl	Transport mit Rollstuhl und Bus/ Behindertenfahrzeug	Abhängig von der Einschränkung kann auf Rollstuhl verzichtet werden	
Kontrollen	Beileitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich	Beileitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich		Kontrollen sind abhängig von Schengen-, Non Schengen-Bereichen
Check-in	Beileitung des PRM zum Check-in des Anschlussfluges falls nicht durchabefertigt und Hilfestellung beim Handgepäck	Beileitung des PRM zum Check-in des Anschlussfluges falls nicht durchabefertigt und Hilfestellung beim Handgepäck	Überprüfung, ob Gepäck durchabefertigt, falls nicht, Transfer anstoßen	Gilt nur bei aufgegebenen Gepäck
Beileitung zum Anschlussflug	Transport mit Rollstuhl zum Gate. Beileitung zum Sitzplatz und Verstauen des Handgepäcks	Durchführung des Transports zur Vorfeldposition mit geeigneten Mitteln, Beileitung zum Sitzplatz und Verstauen des Handgepäcks	Boarding nach Absprache mit dem jeweiligen Gate	In der Regel als Pre-Boarding
Dokumentation	Infoservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte	Infoservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte		
Flugunregelmäßigkeiten	Ankunft verspätet	Ankunft verspätet	Abstimmung mit der Fluggesellschaft bezüglich Umbuchung/Hotel, etc.	
Passagierunregelmäßigkeit	Unaktuelle Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden	Unaktuelle Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden		Verantwortung liegt voll und ganz beim PRM

MCT für PRM: sollte mindestens 60 Min. zwischen onblock und offblock oder entsprechend länger gemäß der veröffentlichten Meldeschlusszeiten der jeweiligen Fluggesellschaften sein.

Maximale Wartezeiten:

Generell:

Pax pre-booked 36 Std. +: max. 10 Min. nach Aussteigen der Gäste = höchste Priorität für alle WCH-Kategorien

Carry cases:

Pax pre-booked 0 - 36 Std./pax not booked: max. 30 Min. nach Aussteigen der Gäste = höchste Priorität für WCHCs

Andere:

Nach besten Bemühungen

Abhängig von der Transferzeit können die Betreuungen durch den Infoservice oder Fluggesellschaft priorisiert werden, um einen pünktlichen Abflug des Anschlussfluges zu gewährleisten.

Hier sind keine expliziten ECAC-Standards verfügbar.

Qualitätsparameter:

→ zeitgerechte Betreuung

→ Freundlichkeit der PRM-Betreuer

7. PRM Service – Qualitätsparameter

- Zertifizierung
- Betreuung des PRMs innerhalb der vorgegebenen Zeitrahmen
- PRM-Mitarbeitertraining gemäß EU Verordnung 1107/2006, Art. 11
- Qualität des Equipments
- Freundlichkeit, soziale und interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter
- Sprachkenntnisse (mind. Englisch und Deutsch)
- Angemessenes Erscheinungsbild
- Basiswissen in Bezug auf Abfertigungsprozesse und notwendiger Dokumente wie Reisepässe, Tickets, Boarding Pässe, Sicherheitskontrollen, Zollkontrollen
- Kenntnisse der Infrastruktur
- Dokumentation über durchgeführte Betreuung (Welche Art, für wen, wann durchgeführt), Statistiken

8. Training

Nachfolgend aufgeführte Schulungen gelten für das eingesetzte Personal zur PRM-Betreuung (EU Verordnung 1107/2006, Art. 11):

- Allgemeine Verhaltensrichtlinien erforderlich für alle Flughafenangestellten
- Training für PRM-Betreuer, dabei sollten die nachfolgend aufgeführten Punkte ausführlich geschult werden:
 - Grundwissen (Behindertengleichstellungsgesetz)
 - Definition PRM (verschiedene Arten der Behinderungen)
 - Umgang mit PRMs unterschiedlicher Behinderungen
 - Kulturelle Besonderheiten
 - PRM-Hilfsmittel und deren Umgang, Umgang mit Tieren
 - PRM Security check

9. Pick-up / drop-off points

Pick-up Points:

Parkplatz, Taxispur, Informationsschalter, Check-in Schalter

Drop-off Points:

Taxispur, Informationsschalter, Parkplatz

10. Nicht planbare Vorkommnisse

- PRM-Infoservice kann den Gast aufgrund Personalengpässen nicht betreuen: In Verantwortung des Infoservices
- PRM-Infoservice kann den Gast nicht zeitgemäß zum Abflug begleiten und PRM verpasst Flug: In Verantwortung des Infoservices
- PRM ist unbegleitet und bekommt gesundheitliche Probleme: In Verantwortung des PRM mit Unterstützung Infoservice

Abkürzungsverzeichnis

B	
BLND	Passagier mit Sehbehinderung
C	
CAL	Change Assistance List
D	
DEAF	Passagier mit Hör- oder Sprachbehinderung
DEAF-BLND	Passagier mit Hör- und Sehbehinderung
E	
ECAC	Europäische Zivilluftfahrt Konferenz
EU	Europäische Union
L	
LEGB	Beide Beine
LEGL	Linkes Bein
LEGR	Rechtes Bein
M	
MCT	Meldeschlusszeit
MEDA	Medical Cases
P	
Pax	Passagier
PAL	Passenger Assistance List
PRM	Passenger with reduced mobility / Passagier mit eingeschränkter Mobilität
PSM	Passenger Service Message
W	
WCH	Wheelchair

WCHR	Wheelchair-Ramp
WCHS	Wheelchair-Step
WCHC	Wheelchair-Cabin Seat