

Offen für neue Horizonte.



Hilfeleistung für “Passagiere mit eingeschränkter Mobilität” am Vienna International Airport

Qualitäts-Standards



1. Definition

Eine Person mit eingeschränkter Mobilität (PRM) ist eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen) Behinderung, einer geistigen Beeinträchtigung, ihres Alters, einer Krankheit oder wegen anderer Behinderungen eingeschränkt ist und deren Zustand besondere Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die Bedürfnisse dieser Person erfordert.

Mit 26. Juli 2008 überträgt die EU Richtlinie (EC) 1107/2006 die Verantwortung der Hilfeleistung für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) im Flugverkehr an die Flughäfen.

Die Flughafen Wien AG hat den bisherigen Anbieter VIAS für Hilfeleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) gemäß EU Richtlinie (EC) 1107/2006 beauftragt, diese Dienste durchzuführen.

Für folgende Kategorien werden Hilfeleistungen angeboten:

PRM Kategorie	Eigenschaften	Hilfeleistung
WCHR (wheelchair – ramp)	Passagier der Stufen auf und ab steigen und sich in der Flugzeugkabine selbstständig bewegen kann, jedoch einen Rollstuhl oder eine andere Art der Hilfestellung zwischen Flugzeug und Terminal, im Terminal oder zwischen Ankunft und Ankunftshalle benötigt.	Passagier wird begleitet. Zur Überbrückung von langen Wegstrecken kann der Passagier zwischen einem Club Car oder einem Rollstuhl wählen.
WCHS (wheelchair – steps)	Passagier der Stufen nicht auf und ab steigen, sich aber in der Flugzeugkabine selbstständig bewegen kann, jedoch einen Rollstuhl oder eine andere Art der Hilfestellung zwischen Flugzeug und Terminal, im Terminal oder zwischen Ankunft und Ankunftshalle benötigt.	Passagier wird begleitet. Zur Überbrückung von langen Wegstrecken kann der Passagier zwischen einem Club Car oder einem Rollstuhl wählen. Hilfestellung bei Niveau Unterschieden mittels Hubwagen.
WCHC (wheelchair – cabin seat)	Diese Kategorie deckt ein breites Spektrum an Passagieren ab. Es berücksichtigt jene Passagiere, welche komplett immobil sind, sich nur mit Hilfe eines Rollstuhles, oder einer anderen Art der Hilfestellung fortbewegen können und zu jeder Zeit von der Ankunft am Flughafen bis in den Flugzeugsitz Assistenz benötigen, wenn nötig in einen passenden Sitz, der auf ihre speziellen Bedürfnisse abgestimmt ist. Dieser Prozess gilt umgekehrt auch bei Ankunft eines Passagiers. Mit inbegriffen sind auch Passagiere, wo die Beeinträchtigung nur die unteren Gliedmaßen umfasst. Diese Passagiere benötigen Hilfe beim Ein- und Aussteigen, als auch um sich in der Flugzeugkabine bewegen zu können, sonst sind sie unabhängig und können sich am Flughafen in ihrem Rollstuhl autonom bewegen. Eine genaue Angabe des Grades der Behinderung bei der Buchung verhindert eine falsche und unzureichende Hilfestellung.	Passagier wird begleitet. Passagier benötigt einen Rollstuhl und es wird ein spezielles Service durch Benützung eines Hubwagens und/oder Tragstuhles geboten.
BLND (blind passenger)	Passagier mit Sehbehinderung .	Passagier wird begleitet. Auf individuelle Bedürfnisse des Passagiers wird Rücksicht genommen. Auf Wunsch kann der Passagier auch mit einem Club Car geführt werden.
DEAF (deaf passenger)	Passagiere mit Hör oder Hör- und Sprachbehinderung .	Passagier wird begleitet. Auf individuelle Bedürfnisse des Passagiers wird Rücksicht genommen. Bei Fragen kann sich der Passagier beim Mobilitätsschalter an das in Gebärdensprache geschulte Personal wenden.
BLND/DEAF (blind & deaf passenger)	Passagier mit Seh- und Hörbehinderung, welcher sich nur mit Hilfe einer Begleitperson bewegen kann.	Auf spezielle Bedürfnisse des Begleiters und Passagiers wird Rücksicht genommen.
DPNA (disabled passenger needing assistance)	Passagier mit intellektueller oder kognitiver Behinderung, welcher spezielle Assistenz benötigt. Dies umfasst Passagiere u.a. mit Lernschwierigkeiten, Demenz, Alzheimer, oder Trisomie 21 die alleine reisen und Unterstützung bis zum Flugzeug Sitz benötigen.	Passagier wird begleitet. Auf individuelle Bedürfnisse des Passagiers wird Rücksicht genommen.

2. Qualitäts-Parameter für Hilfeleistung für PRM

Die angegebenen Qualitäts- Parameter entsprechen dem ECAC Dok 30- Anhang J- „Code of Good Conduct“.

Passagiere müssen einen Hilfsbedarf ihrem Reiseunternehmen oder der Fluglinie mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit melden.

Das Luftfahrtunternehmen leitet diese Informationen mindestens 36 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit weiter.

Wartezeiten für abfliegende und angemeldete PRM Passagiere, welche rechtzeitig am „Pick-up“ Punkt oder Check-in-Schalter sind.

„Pick up“ Punkte	Durchschnittliche Wartezeit	% angemeldeter PRM
„Pick up“ Punkte	< 10 Minuten	80%
&	< 20 Minuten	90%
Check-in Schalter	< 30 Minuten	100%

Wartezeiten für abfliegende und nicht angemeldete PRM Passagiere, am „Pick-up“ Punkt oder Check-in-Schalter.

„Pick up“ Punkte	Durchschnittliche Wartezeit	% nicht angemeldeter PRM
„Pick up“ Punkte	< 25 Minuten	80%
&	< 35 Minuten	90%
Check-in Schalter	< 45 Minuten	100%

Wartezeiten für ankommende und angemeldete PRM Passagiere am Flugsteig oder Flugzeug.

„Pick up“ Punkte	Durchschnittliche Wartezeit	% angemeldeter PRM
Flugsteig	< 5 Minuten	80%
&	< 10 Minuten	90%
Flugzeug	< 20 Minuten	100%

Wartezeiten für ankommende und nicht angemeldete PRM Passagiere am Flugsteig oder Flugzeug.

„Pick up“ Punkte	Durchschnittliche Wartezeit	% nicht angemeldeter PRM
Flugsteig	< 25 Minuten	80%
&	< 35 Minuten	90%
Flugzeug	< 45 Minuten	100%

ANNEX 1

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 Einwanderungs- 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.