

PRM Service (passengers with reduced mobility)

**Behinderte Flugreisende und Flugreisende
mit eingeschränkter Mobilität**

EU-Verordnung 1107/2006

Leistungskatalog

Inhalt

1. PRM Definition
2. PRM Service – Generelles
3. PRM Infrastruktur
4. Definitionen
5. PRM Buchungsmöglichkeiten
6. PRM service – Qualitätsparameter
7. Training
8. Pick-up/drop-off points / Übergabepunkte
9. Unvorhersehbares

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

Definition nach der EU-Verordnung Art. 2/a)

Nicht eingeschlossen sind:

- „Exotische“ Sprachen
- Schwangere
- Mütter mit kleinen Kindern
- Familien
- Young pax
- UM = unbegleitetes Kind
- VIP
- Stretcher (STCR) = Liegendbeförderung
- Medizinische Fälle (MEDA, if not in combination with WCH)
- Oxygen required (OXYG) Sauerstoff erforderlich

2. PRM Service – Generelles

- Betreuung der PRM von den Übergabepunkten bis zum Check-In, während des Transits, inkl. Zoll-, Pass- Sicherheitskontrollen, bis zum Gepäck
- Bereitstellung des entsprechenden Equipments
- Behindertentransport Vorfeld
- Behindertentransport Gebäude
- Bereitstellung von geschultem Personal nach EU 1170 Art 11
- Dokumentation
- Öffnungszeiten 04.00h-23.00h (bei Verspätungen ggf. länger)
- Betreuung bei Flugunregelmäßigkeiten
- Qualitätsmanagement durch Flughafen
- Beschwerdestelle
- Anmeldung der Gäste an den Dienstleister über SITA, Telefon, Fax

3. PRM Infrastruktur

- Übergabepunkte an allen Parkplätzen (außer Sonderparkplätzen), Parkhäusern, Bahnhöfen, vor dem Terminal, in der Abflug- und Ankunftsebene öffentlicher Bereich
- Geeignete und ausreichend Aufzüge
- An den Sicherheitskontrollen geeignete Kabinen
- Ausgewiesene Parkflächen mit Rufmöglichkeit

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 besten Service zu gewährleisten, sollte die PRM-Anmeldung mind. 48 Stunden vor Abflug bei der Airline vorliegen, diese Info sollte mind 36 Stunden vor Abflug an den Dienstleister weitergeleitet werden (EU Regulation Art. 6, 7).

Flugunregelmäßigkeit

Verspätung, Annullierung oder Ausweichlandung

Betreuung der Gäste durch Dienstleister:

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

Passagierunregelmäßigkeit

Fluggast wurde unerwartet krank, benötigt medizinische Hilfe

Fluggast wurde durch die Fluggesellschaft abgelehnt

Fluggast hat ungültige Reisedokumente

Abholer kann nicht aufgefunden werden

Leistungen des Dienstleisters:

- Umbuchung/Hotel/Voucher/eventuell notwendiges Visa/ Ersatzreisedokumente mit der Bundespolizei in Absprache mit der Fluggesellschaft
- Lokalisierung der Abholer

- Arrangieren eines Sanitärtransportes
- Information an Familienangehörige, etc.
- Dokumentation

(eventuelle Zusatzkosten sind direkt mit dem Passagier zu verrechnen)

Passagierunregelmäßigkeiten, die der Fluggast schuldhaft verursacht, kann der Dienstleister dem Gast in Rechnung stellen. Die Abstimmung mit dem Passagier übernimmt der Dienstleister. Zusätzliche Betreuungszeiten werden den Fluggesellschaften nicht in Rechnung gestellt.

Handgepäck

Betreuung/Tragen/Verstauen des Handgepäcks im Rahmen der gültigen Auflagen der Fluggesellschaft

PRM Begleitpersonen

Fallen nicht unter das Betreuungsgebot

Hilfeleistung

- Betreuung der PRMs innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude
- Betreuung am Abfertigungsschalter, sowie Transport des Gepäcks
- Betreuung durch Zoll-, Pass- und Sicherheitskontrollen
- Betreuung der PRM von und an Bord eines Flugzeuges sowie zum und vom Flugzeugsitz inkl. Tragen und Verstauen des Handgepäcks
- Betreuung mit geeigneten Hilfsmitteln des Dienstleisters
- Betreuung zur Ankunftshalle / Gepäckausgabe sowie Transport des Gepäcks bis zum Drop-off / Übergabepunkt
- Betreuung im Transit zum Anschlussflug
- Betreuung 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 Dienstleister 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 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.

Um eine reibungslose Betreuung zu gewährleisten, müssen die Fluggesellschaften / Handlungspartner den Dienstleister umgehend über den Betreuungsbedarf und den Betreuungsumfang (Kategorie der Behinderung) informieren.

Priorisierte Infokette:

Folgende Infomöglichkeiten gibt es für den Provider:

1. PSM / PAL / CAL

Die sog. Passenger Service Message (PSM) wird von der jeweiligen Outbound-Station zu einer definierten SITA-Telexadresse oder Email zum PRM-Service Provider der jeweiligen Inbound- oder Transit-Station verschickt.

2. Adhoc Betreuungen

Aufträge werden über telefonische Anmeldung beim Dienstleister angekündigt. Die Anmeldungen müssen namentlich erfolgen.

Maximale Wartezeiten

generell:

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

Carry cases:

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

Andere:

best effort / nach bestem Bemühen

Qualitätsparameter:

- zeitgerechte Betreuung
- Freundlichkeit der PRM Betreuer

Maximale Wartezeiten

generell:

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

Carry cases:

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

pax not booked: best effort

Meldeschlusszeiten:

Am Pick-Up Point / Übergabepunkt: min. 2 Stunden vor Abflug oder veröffentlichte Meldeschlusszeiten der jeweiligen Fluggesellschaft

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

Qualitätsparameter:

- zeitgerechte Betreuung
- Freundlichkeit der PRM Betreuer

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 hrs +: max. 10 Min. nach Aussteigen der Gäste = höchste Priorität für alle WCH-Kategorien

Carry cases:

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

Andere:

best effort / nach bestem Bemühen

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

Qualitätsparameter:

- zeitgerechte Betreuung
- Freundlichkeit der PRM-Betreuer

6. PRM Service - Qualitätsparameter

- Zertifizierung
- Betreuung des PRM innerhalb der vorgegebenen Zeitrahmen
- PRM Mitarbeitertraining gemäß EU 1170 Art. 11
- Qualität des Equipments
- Freundlichkeit, soziale und interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter
- Sprachkenntnisse (min. Englisch und Deutsch)
- Angemessenes Erscheinungsbild
- Basiswissen in Bezug auf Abfertigungsprozesse und notwendiger Dokumente wie Reisepässe, Tickets, Boarding passes, Sicherheitskontrollen, Zollkontrollen
- Kenntnisse der Infrastruktur
- Dokumentation über durchgeführte Betreuung (Welche Art, für wen, wann durchgeführt), Statistiken

(EU Verordnung, Art. 9)

7. Training

Nachfolgend aufgeführte Schulungen gelten für das eingesetzte Personal zur PRM Betreuung (EU Verordnung, 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

8. Pick-up/drop-off points / Übergabepunkte

Jeder Schalter der Abflugebene ist als Übergabepunkt ausgewiesen, wenn der Gast sich dort meldet. Übergabepunkte sind mit einer Rufmöglichkeit und ausgewiesenen Sitzplätzen versehen.

Pick-up Points/ Übergabepunkte:

Vorfahrt Abflugebene (2 x)

Parkhäuser, Parkplätze (außer Sonderparkplätze)

Abflughalle

Busbahnhof

S-Bahnhof Linie S7

Fernbahnhof

Drop-off Points/ Übergabepunkte:

Ankunftsebene Meetingpoint

Parkhäuser, Parkplätze

Taxi

Busbahnhof

S-Bahnhof Linie S7

(siehe EU Verordnung, Art. 5)

9. Unvorhersehbares

PRM Service Provider kann den Gast aufgrund Personalengpässen nicht betreuen → In Verantwortung des Service Providers

PRM Service Provider kann den Gast nicht zeitgemäß zum Abflug begleiten und PRM verpasst Flug → In Verantwortung des Service Providers

PRM ist unbegleitet und bekommt gesundheitliche Probleme → Sache des PRM mit Unterstützung Service Providers