



Airport Nürnberg

Betreuung von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität (PRM)

Qualitätsstandards

SC-Terminalmanagement

Flughafen Nürnberg GmbH
Flughafenstr. 100
90411 Nürnberg

Rev.: 12.08.2008



1 Allgemeines

Die Flughafen Nürnberg GmbH hat sich darauf eingerichtet, behinderten Reisenden ein barrierefreies Reisen zu ermöglichen. Dies gilt sowohl beim Abflug vom Airport Nürnberg wie auch bei der Ankunft. Dabei wird die Betreuung der mobilitätseingeschränkten wie auch der schwer Sehbehinderten oder blinden Passagiere durchgeführt, um ihnen das Reisen so leicht wie möglich zu gestalten.

Zu diesem Zwecke wurden Verfahren erstellt, Treffpunkte benannt und der Umfang der kostenfreien Leistungen für die Reisenden in einem Leistungsverzeichnis festgelegt. In der Regel gilt die Abholung / Verbringung von bzw. bis zu den genannten Treffpunkten. In Ausnahmefällen und bei rechtzeitiger Anmeldung durch den Reisenden kann jedoch eine Abholung auch vor diesen benannten Treffpunkten erfolgen. Dieser, über den Rahmen der normalen Leistungserbringung hinaus gehenden Service, ist für den Reisenden kostenpflichtig. Eine Ausnahme wird nur für schwer Sehbehinderte und Blinde gemacht, die nicht allein in der Lage sind, die Treffpunkte anzusteuern.

Grundsätzlich erfolgt die Betreuung vom Treffpunkt bis ins Flugzeug sowie umgekehrt vom Flugzeug bis zum Treffpunkt kostenfrei.

2 Infrastruktur

2.1 Departures / Abflüge

Pick-up Points / Treffpunkte

Abflughalle 1

- Check-In-Schalter 11 - 25
- Rollstuhl-Meeting-Point (Höhe Schalter 19)
- Informationsschalter (Terminal 1 und 2, für nicht angemeldete Sonderfälle)

Abflughalle 2

- Check-In-Schalter 51 - 67
- Check-In-Schalter 71 - 81
- Rollstuhl-Meeting-Point (Höhe Tucher Bar)
- Informationsschalter (Terminal 1 und 2, für nicht angemeldete Sonderfälle)

Warteraubereich (gekennzeichnet mit Hinweisschild)

- Treffpunkt Schengen: Warteraum-Bereich Westerweiterung (Spielzeugflieger)
- Treffpunkt Non-Schengen: Warteraum-Bereich TCT (Nahe WC-Anlage)



2.2 Arrivals / Ankünfte

Drop-Off-Points / Absetzpunkte

- Ankunftsterminal / Abholerwartebereich
- Informationsschalter (Terminal 2, auf Wunsch)

Sonderleistung für 2.1 und 2.2

Auf Anfrage ist eine Abholung von / Begleitung zur U-Bahn-Station, den Parkhäusern oder dem Mietwagenzentrum durchzuführen, wenn die Anmeldung 36 Stunden vorher erfolgte. Bei nicht erfolgter Anmeldung, wird die Sonderbetreuung, je nach Verkehrs- und Personallage, ermöglicht.

Begleitungsentgelte:

Betragen 10,00 EUR für die Wege

Von / zur U.Bahn

Von / zum Taxistand

Von / zum Parkhaus P1

Von / zum Parkhaus P2

Von / zum Parkhaus P3

Die Betreuung vom Check-In-Schalter / Treffpunkt zum Flugzeug oder umgekehrt sowie die Betreuung von sehbehinderten oder blinden Fluggästen ist grundsätzlich kostenfrei.

3 Buchung des PRM-Service

Die Buchung der Betreuung kann direkt vom Reisenden telefonisch an der Information des Flughafens unter der Telefonnummer + 49 (0) 911 937 00, der Faxnummer + 49 (0) 911 937 1650 oder über unsere Website www.airport-nuernberg.de als Webmail oder relations@airport-nuernberg.de als email erfolgen. In der Regel wird der Reisende die Buchung jedoch über die Fluggesellschaft oder das Reisebüro seiner Wahl anfordern.

Die Buchungen erfolgen im Regelfall 36 Stunden vor Abflug oder Ankunft. Diese Ankündigung ist jedoch als Vorhersage zu betrachten und wird fortlaufend von der Airline oder dem Abfertigungsagenten aktualisiert. Kurzfristige Änderungen sind möglich und vom Auftragnehmer qualitätsgerecht ohne Aufpreis durchzuführen.

Nach Anmeldung der Betreuung und Bestätigung durch den Auftragnehmer (Information des Flughafens, Fluggesellschaft oder Reisebüro), verpflichtet sich der Reisende zwei Stunden vor planmäßigem Abflug am Flughafen zu erscheinen. Dieser Zeitvorlauf ist notwendig, um den pünktlichen Abflug zu gewährleisten.



4 Prozesslenkung

Im Rahmen der PRM-Betreuung werden folgende Leistungen (Ziffer 1-7) erbracht:

4.1 Anmeldung / Ablaufverfahren

Der Passagier mit eingeschränkter Mobilität hat sich nach einem der unter Punkt 3 stehenden Verfahren angemeldet und mindestens folgende Angaben gemacht:

- Name, Vorname
- Flugdatum
- Flugnummer
- Flugzeit (planmäßig)
- Ankunftszeit am Treffpunkt (s. Sonderleistungen)

- Die Anmeldung erfolgte durch das Reisebüro
- Die Anmeldung erfolgte durch die Fluggesellschaft

In allen Fällen wird der Service-Ablauf wie beschrieben durchgeführt

4.2 Abflug

- Abholung des abfliegenden Passagiers gemäß den Servicestandards am vereinbarten pick-up-point
- Zuführung zur Sicherheitskontrolle und bedarfsweise zur Passkontrolle und Zoll (abfliegende / umsteigende müssen oder wollen ggf. eine zollrechtliche Ausfuhrabfertigung, z.B. Mehrwertsteuerrückerstattung, durchführen)
- Abstimmung der Einsteigezeiten mit der LVG / Abfertigungsagent
- Je nach Bedarf des Passagiers und Bauart des passagiereigenen Rollstuhls, Umsetzen in den flughafeneigenen Rollstuhl bzw. Hilfestellung beim Gehen
- Unterstützen beim Transport des Handgepäcks

Außenposition

- Beförderung zum LFZ mit dem Bus
- Nutzung der Aufzüge im jeweiligen Abflugbereich
- Umsetzen des Passagiers vom passagiereigenen in den flughafeneigenen Rollstuhl
- Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls an das Ladepersonal
- Hochtragen des Passagiers in das Luftfahrzeug, Hilfe beim Verstauen des Handgepäcks
- Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zum Depot



Flugsteigposition

- Beförderung / Begleitung zum Flugsteig, je nach Bedarf Umsetzen des Passagiers vom passagiereigenen in den flughafeneigenen Rollstuhl und am LFZ in den Transportstuhl
- Beförderung / Begleitung zum LFZ-Sitzplatz, Hilfe beim Verstauen des Handgepäcks
- Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls an das Verladepersonal
- Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zum Depot

4.3 Ankunft

Abholung des Passagiers, gemäß den Servicestandards, im Luftfahrzeug

Außenposition

- Abholung des Passagiers inklusive Handgepäck am LFZ-Sitzplatz im Luftfahrzeug, je nach Einstufung des Passagiers in den Transportrollstuhl heben und hinabtragen, je nach Vorgabe der Airline, Umsetzen in den passagiereigenen Rollstuhl
- Beförderung zum Gepäckausgabebereich mit dem Bus
- Bedarfsweise Zuführung zur Pass- und Zollkontrolle
- Wird der passagiereigene Rollstuhl nach airlinespezifischer Regelung erst am Gepäckband ausgeliefert, ist dort das Umsetzen vorzunehmen
- Hilfestellung beim Tragen des Handgepäcks und Unterstützung bei Gepäckermittlungsvorgängen
- Übergabe des Passagiers an den / die Abholer oder andere Dienstleister
- Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zum Depot

Flugsteigposition

- Abholung des Passagiers inklusive Handgepäck am LFZ-Sitzplatz im Luftfahrzeug
- je nach Vorgabe der Airline, Umsetzen in den passagiereigenen Rollstuhl
- Bedarfsweise Zuführung zur Pass- und Zollkontrolle
- Verbringen des Passagiers zur Gepäckrückgabe
- Übergabe des Passagiers an den / die Abholer oder andere Dienstleister
- Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zum Depot

4.4 Transfer

Bei Transfer-Gästen erfolgt das gleiche Verfahren wie bei an- und abfliegenden Passagieren. Darüber hinaus werden alle umsteigenden Passagiere, nach den gültigen gesetzlichen Bestimmungen, den dafür vorgesehenen Kontrollstellen zugeführt..



4.5 Dienstleistungszeiten

Aufgrund der Öffnungszeiten in NUE ist die PRM-Betreuung 24 Stunden sichergestellt.

4.6 Bearbeitung von Sonderfällen

Flight irregularity

Für den Fall von Verspätungen oder Flugausfällen werden ggf. folgende Aktivitäten in Abstimmung mit der Airline / Abfertigungsagent koordiniert:

- Umbuchung, Essensgutschein, ggf. Hotelübernachtung
- Transitvisum, Begleitung des Passagiers zum Hotel (vor Ort), Bus oder Taxi
- Dokumentation des Vorfalles

Passenger irregularity

Steht in Frage, ob der angemeldete Passagier aus gesundheitlichen oder anderen Gründen den Flug antreten kann, werden ggf. folgende Aktivitäten in Abstimmung mit der Airline / Abfertigungsagent koordiniert::

- Medizinisches Gutachten (Herbeiholung eines Arztes)
- Ggf. Beförderung in eine Klinik organisieren
- Umbuchung, Essensgutschein, ggf. Hotelübernachtung
- Transitvisum oder Interimsreisedokumente (Grepo)
- Kontaktaufnahme zu Bezugsperson oder Verwandten des Passagiers
- Dokumentation des Vorfalles

4.7 Servicepersonal

Das Betreuungspersonal trägt grundsätzlich Dienstbekleidung und ist durch eine spezielle Weste erkennbar. Dies gilt auch Falle des Einsatzes von Personal mit Schutzbekleidung. Die Schulung des Betreuungspersonals entspricht den geforderten, relevanten Normen und umfasst insbesondere die Themen:

- Angemessenes Kundenverhalten sowie den Umgang mit Personen, verschiedener Behinderungen



Airport Nürnberg

4.8 Sicherheitsvorschriften

Während der Beförderung auf dem Transportstuhl (Zulassung nach dem Medizinproduktgesetz Teil 1) aus dem oder in das Luftfahrzeug wird der Passagier angeschnallt. Der Bustransport zwischen Terminal und Luftfahrzeug oder umgekehrt, wird der Passagier entweder im eigenen oder flughafeneigenen Rollstuhl transportiert.

Rollstühle werden während der Fahrt im Fahrzeug nach Vorschrift zu befestigen. Eine behindertengerechte Fahrzeugausstattung mit den erforderlichen Sondereinbauten nach DIN 75078, Teil 1, sowie der ECE 17 ist gewährleistet.

4.9 Beschwerden

Beschwerden oder besondere Vorkommnisse richten Reisende mit eingeschränkter Mobilität an das Zentrale Beschwerdemanagement der

Flughafen Nürnberg GmbH
Horst Eberhardt
Flughafenstr. 100
90411 Nürnberg
Tel.: 49 (0) 911 937 1725
Fax.:49 (0) 911 937 1753
Email: eberhardt-horst@airport-nuernberg.de