

**Umsetzung der EU Verordnung 1107/2006 über
die Rechte von behinderten Flugreisenden und
Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität**

am

**Klagenfurt
Airport**

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung	3
2. Prozessabwicklung	4
2.2. Abflug	4
2.3. Ankunft	4
3. Infrastruktur	4
3.2. Pick-up Punkte am Flughafen KLU sind	4
3.3. Drop-off Punkte am Flughafen KLU sind	5
4. Durchführende Organisation	5
5. Qualitätsstandards	5

1. Einleitung

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 Kärntner Flughafen Betriebsgesellschaft mbH führt die Hilfeleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) gemäß EU Richtlinie (EC) 1107/2006 selbst durch. Einzelne Fälle werden an das Rote Kreuz ausgelagert. Schulungen für Mitarbeiter werden durch das Rote Kreuz abgehalten.

Für folgende Kategorien werden Hilfeleistungen angeboten:

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 einen 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 einen Rollstuhl wählen. Hilfestellung bei Niveau Unterschieden mittels Tragestuhl.
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 Tragestuhles 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 Rollstuhl geführt werden.
DEAF (deaf passenger)	Passagiere mit Hör oder Hör- und Sprachbehinderung .	Passagier wird begleitet. Auf individuelle Bedürfnisse des Passagiers wird Rücksicht genommen.
BLND/DEAF (blind & deaf passenger)	Passagier mit Seh- und Hörbehinderung, welcher sich nur mit Hilfe einer Begleitperson bewegen kann.	Passagier wird begleitet. 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. Prozessabwicklung

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufes sollen PRM Buchungen im Regelfall 36 Stunden vor Ankunft bzw. Abflug vorliegen. Beim Abflug soll sich der zu befördernde Passagier mind. 1 Stunde vor Abflug am Check In Schalter (Pick-up Punkt) einfinden. Sobald sich ein PRM am Check In gemeldet hat, ist umgehend die Betriebsleitung unter der Nebenstelle 245 zu kontaktieren. Bei der Ankunft wird der Passagier vom Flugzeug bis zum vereinbarten Drop-off Punkt geleitet.

2.2. Abflug

- Abholung des Passagiers am vereinbarten Pick-up Punkt bzw. beim Check-In Schalter
- Abstimmung der weiteren Vorgehensweise
- Zuführung zum Check-In Schalter
- Zuführung zum Sicherheitsschalter-, Pass und Zollkontrolle
- Falls notwendig umsetzen in den flughafeneigenen Rollstuhl
- Falls notwendig umsetzen auf den Tragesessel
- Begleitung bzw. Beförderung ins Luftfahrzeug
- Unterstützung beim Tragen bzw. Verstauen des Handgepäcks

2.3. Ankunft

- Abholung des Passagiers im Luftfahrzeug
- Begleitung bzw. Beförderung zur Gepäcksausgabe
- Zuführung zur Pass- oder Sicherheitskontrolle
- Falls notwendig umsetzen in den passagiereigenen Rollstuhl
- Unterstützen beim Tragen des Handgepäcks
- Begleitung bzw. Beförderung zum vereinbarten Drop-off Punkt

3. Infrastruktur

Gemäß Artikel 5 muss der Flughafen innerhalb und außerhalb des Abfertigungs- gebäudes Pick-up und Drop-off Punkte bestimmen.

3.2. Pick-up Punkte am Flughafen KLU sind

- Aufgrund der Überschaubarkeit des Airports wurde Pick-up Punkt der CI Schalter gewählt. Diese sind entsprechend gekennzeichnet und die Wartezeit ist ab der Meldung unter 10 Minuten.
- Weiterer Pick-up Punkt ist die Information

3.3. Drop-off Punkte am Flughafen KLU sind

- ✓ Nach der Schiebetüre Ankunftshalle
- ✓ Taxi oder Bushaltestelle
- ✓ Parkplatz vom Fahrzeug

Alle diese Orte sind barrierefrei erreichbar und es gibt genügend Platz für die zu befördernde Passagiere und deren Equipment.

4. Durchführende Organisation

Die Kärntner Flughafen Betriebsgesellschaft mbH führt die Hilfeleistungen für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) gemäß EU Richtlinie (EC) 1107/2006 selbst durch. Einzelne Fälle werden an das Rote Kreuz ausgelagert. Schulungen für Mitarbeiter werden durch das Rote Kreuz abgehalten. Die Schulungsmaßnahmen orientieren sich an den Anhängen K und N des ECAC Dokuments Nr.30

5. Qualitätsstandards

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 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%