



# ***Leistungskatalog PRM***

# **Inhaltsverzeichnis**

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| <b>1</b>   | <b><i>Allgemeines</i></b> .....                       | <b>2</b>  |
| <b>1.1</b> | <b>Einleitung</b> .....                               | <b>2</b>  |
| <b>1.2</b> | <b>Definition PRM</b> .....                           | <b>2</b>  |
| <b>2</b>   | <b><i>Qualitäts- und Leistungsstandards</i></b> ..... | <b>3</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Klassifizierung von PRM-Fluggästen</b> .....       | <b>3</b>  |
| <b>2.2</b> | <b>Wichtige Informationen für PRM-Fluggäste</b> ..... | <b>3</b>  |
| <b>2.3</b> | <b>An- und Abreise</b> .....                          | <b>4</b>  |
| <b>2.4</b> | <b>Anmeldeverfahren</b> .....                         | <b>5</b>  |
| <b>2.5</b> | <b>Ausgewiesene Ankunfts- und Abreiseorte</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>2.6</b> | <b>Prozesse nach Betreuungs-codes</b> .....           | <b>6</b>  |
| <b>3</b>   | <b><i>Leistungsumfang</i></b> .....                   | <b>8</b>  |
| <b>3.1</b> | <b>Servicebeschreibung und Servicezeiten</b> .....    | <b>8</b>  |
| <b>3.2</b> | <b>Abflug</b> .....                                   | <b>10</b> |
| <b>3.3</b> | <b>Ankunft</b> .....                                  | <b>11</b> |
| <b>3.4</b> | <b>Umsteigeprozess von Flug zu Flug</b> .....         | <b>11</b> |
| <b>3.5</b> | <b>Ausbildung der PRM-Mitarbeiter</b> .....           | <b>12</b> |
| <b>4</b>   | <b><i>Kontakt</i></b> .....                           | <b>13</b> |

# **1 Allgemeines**

## **1.1 Einleitung**

Mit Wirkung zum 26.07.2006 trat die EU- Verordnung 1107/2006 in Kraft, die Rechte von behinderten und mobilitätseingeschränkten Flugreisenden regelt. Diese Passagiere werden im Englischen abgekürzt auch als PRM – persons with reduced mobility - bezeichnet.

Kern der Verordnung ist, dass der Flughafenbetreiber (in Frankfurt die Fraport AG) die Verantwortung trägt, diese Passagiere in die Lage zu versetzen von und zum Flugzeug zu gelangen. Vor dem 26.07.2006 lag die Verantwortung bei den Fluggesellschaften. Mit diesem Leistungskatalog möchten wir Sie mit den wichtigsten Abläufen vertraut machen.

Am Frankfurter Flughafen beauftragte die Fraport AG das Unternehmen FraCareServices GmbH mit der Erbringung der Hilfeleistungen. FraCareServices GmbH ist ein Gemeinschaftsunternehmen der Fraport AG und der Deutschen Lufthansa AG.

## **1.2 Definition PRM**

„Menschen mit Behinderung“ bzw. „Personen mit eingeschränkter Mobilität“ sind alle Personen, deren eigene Mobilität bei der Nutzung von Beförderungsmitteln aufgrund einer körperlichen Behinderung (sensorisch oder motorisch, dauerhaft oder zeitweise), geistigen Behinderung bzw. Beeinträchtigung oder einer Behinderung sonstiger Art oder aufgrund hohen Alters eingeschränkt ist, und die aufgrund ihrer Situation eine angemessene Beachtung bedürfen und eine besondere Anpassung der Serviceleistungen für alle Fluggäste erfordern.

## 2 Qualitäts- und Leistungsstandards

### 2.1 Klassifizierung von PRM-Fluggästen

Im Luftverkehr werden international standardisierte Betreuungscodes verwendet.

Passagiere können der Fluggesellschaft oder dem Reisebüro bereits den ihrer Meinung nach für zutreffenden Betreuungscodes mitteilen.

**WCHR** Fluggast kann kurze Wege gehen und auch Treppen steigen

**WCHS** Fluggast kann kurze Wege laufen, aber nicht Treppen steigen

**WCHC** Fluggast kann nicht selbstständig laufen und nicht Treppensteigen

**BLND** Blinder Fluggast

**DEAF** gehörloser, hörgeschädigter oder taubstummer Fluggast

**DPNA** Passagier mit Lernschwierigkeiten oder einer kognitiven Beeinträchtigung

### 2.2 Wichtige Informationen für PRM-Fluggäste

Mit Hilfe der folgenden **Checkliste** können Passagiere überprüfen, ob sie alle wichtigen Vorbereitungen für ihren Flug getroffen haben.

- Der Bedarf für den Betreuungsservice wurde spätestens 48 Stunden vor Reiseantritt bei der Luftverkehrsgesellschaft gemeldet
- Bei der Reservierung wurde das Reisebüro bzw. die Luftverkehrsgesellschaft über die Mobilitätseinschränkung informiert und die besonderen Wünsche angegeben. Dazu zählen z. B. die Nutzung spezieller Einrichtungen und Services (z. B. Abholung mit einem Rollstuhl, Mitnahme eines Blindenhundes etc.)
- Zusatzinformationen wie z. B. eigener Rollstuhl und dessen Maße wurden angegeben.
- Ankunft mindestens 2,5 Stunden vor Abflug am Check-in Schalter oder an einer der Rufsäulen und dort als Betreuungsgast gemeldet.

## **Wichtige Informationen bei An- und Abreise mit dem Zug am Fern- oder Regionalbahnhof:**

Grundsätzlich ist es immer notwendig eine getrennte Anmeldung bei der Deutschen Bahn und der Fluggesellschaft vorzunehmen (siehe Kontakt Punkt 4.0).

Nach erfolgter Anmeldung kommen PRM-Gäste mit dem Zug am Fernbahnhof (oder Regionalbahnhof) an. Ein Mitarbeiter der Deutschen Bahn holt den PRM-Gast dann am Zug / Gleis ab und bringt ihn zu einem der Informationsschalter der Deutschen Bahn. Der Mitarbeiter der Deutschen Bahn informiert dann den Betreuungsdienst FraCareServices, dass der PRM-Gast vor Ort ist und abgeholt werden kann. Ein FraCareS-Mitarbeiter ist dann ca. 10-15 Minuten später am Informationsschalter der Deutschen Bahn, holt den PRM-Gast ab und betreut ihn weiter über den Check-In bis zum Abfluggate seiner Fluggesellschaft. Die Benutzung von E-Wagen sind auf dem Weg zum Fernbahnhof bzw. zu den Informationsschaltern nicht gestattet.

PRM-Gäste, die nach Ankunft ihrer Flugreise mit dem Zug weiterfahren, werden von einem Mitarbeiter am Flugzeug (oder Busankunft, je nach Flugzeugposition) in Empfang genommen und zum Fern- oder Regionalbahnhof begleitet. Dort wird der PRM-Gast an die Mitarbeiter der Deutschen Bahn übergeben, die den PRM-Gast dann weiter zum Zug betreuen.

### **2.3 An- und Abreise**

Behindertenparkplätze befinden sich im Terminal 1, Parkhaus P 4, sowie im Terminal 2, Parkhaus P 8. Die Parkplätze sind ausgeschildert.

Am Abflugtag begeben sich PRM-Gäste wie gewohnt an den Check-in-Schalter ihrer Fluggesellschaft oder an eine der Rufsäulen für den Betreuungsservice.

Weitere Informationen sind im Anreise-Guide des Flughafens Frankfurt oder auf der Homepage des Flughafen Frankfurts (<https://www.frankfurt-airport.com> oder <https://www.fracare-services.com>) einzusehen.

## 2.4 Anmeldeverfahren

Die Fluggesellschaft, der Reiseveranstalter oder das Reisebüro ist bereits bei der Buchung, spätestens aber **48 Stunden vor Reiseantritt**, mit der Angabe des benötigten Betreuungsumfangs zu informieren. Hierbei ist der Grad der Mobilitätseinschränkung anzugeben (siehe Punkt 2.1).

Diese, gemäß EU-Verordnung vorgeschriebene, frühzeitige Anmeldung bei der Fluggesellschaft oder dem Reiseveranstalter dient der rechtzeitigen Weiterleitung der Informationen an den Betreuungsservice. **Eine Direktbuchung beim Betreuungsservice ist nicht möglich.** Bitte beachten Sie, dass Sie ohne Anmeldung mit längeren Wartezeiten am Flughafen rechnen müssen.

## 2.5 Ausgewiesene Ankunfts- und Abreiseorte

### Am Abflugtag

#### Check-In, Rufsäulen

Am Abflugtag begeben sich PRM-Gäste wie gewohnt an den Check-in-Schalter der Fluggesellschaft oder an eine der Rufsäulen für den Betreuungsservice.

Die Rufsäulen für den Betreuungsservice befinden sich an speziellen Standorten in den Terminals und stehen PRM-Gästen zur Verfügung, die Betreuung benötigen. An der Rufsäule kann Kontakt mit dem Betreuungsservice aufgenommen werden.

#### Standorte

Terminal 1:

1. Bereich B, Ebene 0 Nord Rolltreppe zum Regionalbahnhof
2. Bereich B, Ebene 0 Süd Rolltreppe zum Regionalbahnhof
3. Bereich B, Ebene 1 Meeting Point
4. Bereich B, Ebene 2 B-West neben Connection Bar
5. Bereich B, Ebene 2 B-Ost neben Connection Bar
6. Bereich B, Ebene 2 Zwischen Gate B1+B2 (Sicherheitsbereich)
7. Bereich C, Ebene 2 Tür 8
8. Bereich A/B, Ebene 3 Empore A/B zu „The Squire“

9. Fernbahnhof Ost, Ebene 3
10. Fernbahnhof West, Ebene 3
11. Übergang „The Squire“
12. Übergang FAC

Terminal 2:

1. Bereich D, Ebene 2 in der Nähe der Schalter 851
2. Bereich D, Ebene 2 in der Nähe der Schalter 886
3. Bereich E, Ebene 2 in der Nähe Schalter der Schalter 950
4. Bereich E, Ebene 2 in der Nähe Schalter der Schalter 980

### **Am Ankunftstag**

Am Ankunftstag werden PRM-Gäste am Flugzeug (bei Außenpositionen an der Busankunft im Terminal oder direkt am Flugzeug, je nach angemeldetem Betreuungscode) abgeholt und grundsätzlich bis zur Gebäudekante des Terminals betreut. Dies kann z. B. das Taxi oder der Bus sein.

## **2.6 Prozesse nach Betreuungscode**

Im Folgenden werden die Prozesse für Abflug und Ankunft an Gebäude- oder Außenposition des Flugzeugs für die verschiedenen Betreuungscode dargestellt.

### **Betreuungscode WCHR**

*(Fluggast kann kurze Wege gehen und auch Treppen steigen)*

Gebäudeposition des Flugzeugs – Ankunft:

WCHR-Gast wird an der Flugzeugtür begrüßt und läuft die Fluggastbrücke langsam entlang. Anschließend wird er entweder mit dem E-Wagen oder Rollstuhl im Umsteigebereich des Flughafens oder als Aussteiger betreut.

Gebäudeposition des Flugzeugs – Abflug:

WCHR-Gast wird in der Regel am Check-In-Schalter (oder an den Rufsäulen) abgeholt und mit dem E-Wagen oder Rollstuhl zum Gate gebracht und läuft in der Regel alleine in das Flugzeug.

Außenposition des Flugzeugs – Ankunft:

WCHR-Gast verlässt selbstständig das Flugzeug über die Fluggasttreppe und fährt mit dem Passagierbus zur Busankunft am Terminal. Dort wird der WCHR-Gast von einem unserer Service-Agenten empfangen und entweder mit E-Wagen oder Rollstuhl im Umsteigebereich des Flughafens oder als Aussteiger betreut.

Außenposition des Flugzeugs – Abflug:

WCHR–Gast wird von einem Service-Agenten an das Abfluggate gebracht und fährt mit dem Passagierbus zum Flugzeug und steigt selbstständig die Fluggasttreppe nach oben in das Flugzeug.

### **Betreuungscode WCHS**

*(Fluggast kann kurze Wege laufen, aber nicht Treppen steigen)*

Gebäudeposition des Flugzeugs – Ankunft:

WCHS–Gast wird an der Flugzeugtür begrüßt und mit dem Rollstuhl über die Fluggastbrücke ins Terminal gefahren. Anschließend wird er entweder mit dem E-Wagen oder Rollstuhl im Umsteigebereich des Flughafens oder als Aussteiger betreut.

Gebäudeposition des Flugzeugs – Abflug:

WCHS–Gast wird in der Regel am Check-In-Schalter (oder an den Rufsäulen) abgeholt und mit dem E-Wagen oder Rollstuhl zum Gate gebracht. Sollte der WCHS-Gast nach Rücksprache mit dem Service-Agenten beim Einsteigen in das Flugzeug Hilfe benötigen, wird dem WCHS–Gast beim Einsteigen in das Flugzeug geholfen. Falls keine Hilfe für das Boarding benötigt wird, steigt der WCHS-Gast alleine in das Flugzeug ein.

Außenposition des Flugzeugs - Ankunft:

WCHS–Gast wird im Flugzeug Mitarbeitern abgeholt und mit dem Hubwagen oder Tragestuhl über die Fluggasttreppe aus dem Flugzeug betreut, sobald alle anderen Passagiere die Maschine verlassen haben. Dann wird der WCHS– Gast mit einem Sonderbus zur Busankunft am Terminal gebracht. Anschließend wird er entweder mit dem E-Wagen oder Rollstuhl im Umsteigebereich des Flughafens oder als Aussteiger betreut.

Außenposition des Flugzeugs – Abflug:

WCHS–Gast wird mit einem Sonderbus zum Flugzeug gebracht und mit dem Hubwagen oder dem Tragestuhl über die Fluggasttreppe in das Flugzeug bis zum Sitz betreut.

### **Betreuungscode WCHC**

*(Fluggast kann nicht selbstständig laufen und nicht Treppensteigen)*

Gebäudeposition des Flugzeugs – Ankunft:

WCHC–Gast wird von Mitarbeitern aus dem Flugzeug betreut und normalerweise noch am Gate von den Mitarbeitern in den eigenen Rollstuhl umgesetzt, der direkt am Gate ausgeladen werden sollte. Im Anschluss wird der WCHC–Gast im Umsteigebereich des Flughafens oder als Aussteiger in seinem eigenen Rollstuhl betreut.

Gebäudeposition des Flugzeugs - Abflug:

WCHC–Gast wird mit seinem eigenen Rollstuhl, wenn möglich, zum Gate gebracht. Dort wird der eigene Rollstuhl eingecheckt und der WCHC-Gast wird in der Regel vor den anderen Passagieren von Mitarbeitern an Bord gebracht.

Außenposition des Flugzeugs – Ankunft:

WCHC–Gast wird im Flugzeug von Mitarbeitern abgeholt und je nach Verfügbarkeit mit dem Hubwagen oder dem Tragestuhl über die Fluggasttreppe aus dem Flugzeug betreut, sobald alle anderen Passagiere das Flugzeug verlassen haben. Normalerweise wird der eigene Rollstuhl direkt am Flugzeug ausgeladen, und der WCHC–Gast umgesetzt. Im Anschluss wird der WCHC–Gast mit einem Sonderbus zur Busankunft gebracht und im Umsteigebereich des Flughafens oder als Aussteiger in seinem eigenen Rollstuhl betreut.



Außenposition des Flugzeugs – Abflug:  
WCHC–Gast wird mit einem Sonderbus zum Flugzeug gebracht und wird mit dem Hubwagen oder dem Tragestuhl über die Fluggasttreppe in das Flugzeug bis zum Sitz betreut.

Der Einsatz von E-Wagen oder Rollstühlen in den Terminals, sowie die Verwendung von Hubwagen oder Tragestühlen auf den Außenpositionen hängen bei allen Prozessen von der Verfügbarkeit und Infrastruktur ab.

PRM-Gäste steigen bei Abflug in der Regel zuerst in die Maschine ein.  
Bei Ankunft steigen erst alle anderen Passagiere aus, bevor die PRM-Gäste betreut werden. Ausnahmen sind möglich.

Beim Aussteigevorgang ist auf die Mitarbeiter des Betreuungsservice zu achten. Die Mitarbeiter tragen einen roten Button auf Ihrer Dienstkleidung und müssen unbedingt aktiv angesprochen werden.

## **3 Leistungsumfang**

### **3.1 Servicebeschreibung und Servicezeiten**

#### **Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen**

Hilfeleistungen und Vorkehrungen sollen behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage versetzen,

- an den gemäß Artikel 5 der VERORDNUNG (EG) Nr. 1107/2006 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES 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 Umsteigebereich des Flughafens 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.

*Quelle: VERORDNUNG (EG) Nr. 1107/2006 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES Anhang I*

Folgende Hilfen können von unseren Mitarbeitern nicht geleistet werden:

- In der Toilette Hilfestellung geben
- Gäste heben oder tragen für den Toilettengang
- Gästen beim Einnehmen der Mahlzeiten assistieren
- Medikamente verabreichen oder Medikamenteneinnahme beaufsichtigen

Sämtliche medizinische bzw. pflegerische Leistungen (z. B. duschen, waschen, Toilettengang etc.) sind Services der Flughafenklinik und werden gesondert dem Fluggast in Rechnung gestellt.

Der Frankfurter Flughafen bietet den PRM-Service in dem in ECAC Dok 30 - Anhang J - „Code of Good Conduct“ angegebenen zeitlichen Rahmen an.

Damit ein optimaler Service geboten werden kann, ist die Mithilfe der PRM-Gäste notwendig. Bitte planen Sie für Ihre Reise ausreichend Zeit ein. Der Frankfurter Flughafen empfiehlt **mindestens 2,5 Stunden** vor Abflug am Check-In einzutreffen oder bei Umsteigeverbindungen mindestens 1,5 Stunden einzuplanen.

#### (Hand-) Gepäck

Das Tragen und Verstauen des (Hand-) Gepäcks kann lediglich im Rahmen der gültigen Auflagen der Fluggesellschaft erbracht werden. Das Gepäck des PRM sollte dabei grundsätzlich durch eine Person des Betreuungsdienstes transportierbar sein, da sonst mit Wartezeiten zu rechnen ist.

### (Mitreisende) Begleitpersonen

(Mitreisende) Begleitpersonen des PRM und deren (Hand-) Gepäckbeförderung sind grundsätzlich nicht Bestandteil des Betreuungsumfanges. Die Anzahl der Begleitpersonen ist auf eine beschränkt.

Der PRM -Gast ist für seine Reisedokumente und notwendige Utensilien (z. B. Medikamente) eigenverantwortlich. Wir empfehlen daher, diese während des Aufenthalts bzw. bis zum Abflug/Weiterreise/Abholung an der Person zu tragen.

## **3.2 Abflug**

- Abholung des abfliegenden Passagiers gemäß den Servicestandards am vereinbarten Pick-up-point
- Zuführung zur Sicherheitskontrolle und bedarfsweise zur Passkontrolle und Zoll
- Abstimmung der Einsteigezeiten mit der Luftverkehrsgesellschaft/ dem Abfertigungsagenten
- Je nach Bedarf des Passagiers und Bauart des passagiereigenen Rollstuhls, Umsetzen in den flughafeneigenen Rollstuhl bzw. Hilfestellung beim Gehen
- Unterstützung beim Transport des Handgepäcks

### **Leistungsumfang bei einer Außenposition:**

- Beförderung zum Flugzeug
- Nutzung der Aufzüge im jeweiligen Abflugbereich
- Umsetzen des Passagiers vom passagiereigenen in den flughafeneigenen Rollstuhl
- Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls an das Ladepersonal
- Verbringen des Passagiers in das Luftfahrzeug
- Hilfe beim Verstauen des Handgepäcks auf Wunsch des Betreuungsgastes

### **Leistungsumfang bei einer Gebäudeposition:**

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

### 3.3 Ankunft

Abholung des Passagiers gemäß den Servicestandards an der Flugzeugtür

#### **Leistungsumfang bei einer Außenposition:**

- Abholung des Passagiers inklusive Handgepäck an der Flugzeugtür (abhängig vom Betreuungscode des PRM-Gastes)
- 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 bzw. grundsätzlich bis zur Gebäudekante des Terminals. Dies kann z.B. das Taxi, der Bus oder die terminalnahen Parkhäuser sein

#### **Leistungsumfang bei einer Gebäudeposition:**

- Abholung des Passagiers inklusive Handgepäck an der Flugzeugtür (abhängig vom Betreuungscode des PRM-Gastes)
- Umsetzen in den passagiereigenen Rollstuhl
- Bedarfsweise Zuführung zur Pass- und Zollkontrolle
- Verbringen des Passagiers zur Gepäckausgabe
- Übergabe des Passagiers an den / die Abholer bzw. grundsätzlich bis zur Gebäudekante des Terminals. Dies kann z.B. das Taxi, der Bus, Flughafen-Hotellobbys oder die terminalnahen Parkhäuser sein
- Rückführung des flughafeneigenen Rollstuhls zum Depot

### 3.4 Umsteigeprozess von Flug zu Flug

Bei Umsteige-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.

### **3.5 Ausbildung der PRM-Mitarbeiter**

Die Luftverkehrsgesellschaften und das Leitungsorgan haben dafür Sorge zu tragen, dass

- eigene Mitarbeiter und Mitarbeiter von Subunternehmen, die unmittelbar Hilfe leisten, über Kenntnisse für den Umgang mit PRM-Gästen geschult werden, s. VERORDNUNG (EG) Nr. 1107/2006 Artikel 11 a)
- Eigene Mitarbeiter, die unmittelbar mit Fluggästen zu tun haben, in Fragen der Gleichstellung und Behindertenfragen sensibilisiert werden, s. Artikel 11 b)
- Alle Neueinstellungen in Behindertenfragen geschult werden und bestehendes Personal gegebenenfalls an Auffrischkursen teilnimmt, s. Artikel 11c)

FraCareServices GmbH und die Mitarbeiter der Sondertransporte (Fraport, BVD-TS1) tragen dafür Sorge, eigenes Personal vorzuhalten und gemäß § 11 der EU-Verordnung auszubilden. Hierzu sind die Anforderungen und Richtlinien der ECAC, Doc. 30, Annex N und K zu berücksichtigen

(vgl. Dienstleistungsvertrag, §7 Schulungen).

## 4 Kontakt

### Allgemeine Flughafeninformationen:

Für allgemeine Fragen bezüglich Flughafeninformationen und Flugauskunft Fraport Communication Center Telefon national: 01805-FRAINFO (= 01805-3724636, 14 ct/Min) International: +49 69 690-0

### Betreuungsdienst:

Für den Betreuungsservice betreffende Anregungen, Ideen, Verbesserungsvorschläge oder auch Kritik

E-Mail: [feedback@fraport.de](mailto:feedback@fraport.de) Telefon: +49 (0) 1803 372-333 Telefax: +49 (0) 69 690-77090

### Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn AG:

Unterstützung bei der Reiseplanung sowie bei Hilfeleistungen beim Ein-, Um- und Aussteigen in Bahnhöfen erhalten mobilitätseingeschränkte Reisende

Die Mobilitätsservice-Zentrale ist über folgende Kontaktdaten täglich von 6:00 bis 22:00 Uhr für Sie erreichbar:

Telefonnummer: 0180 6 512 512 (20 ct/Anruf aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 60 ct/Anruf)

Faxnummer: 0180 5 159 357 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarife bei Mobilfunk ggf. abweichend, max. 42 ct/Min)

E-Mail: [msz@deutschebahn.com](mailto:msz@deutschebahn.com)

Nutzen Sie für Vormeldungen von Ein-, Um- und Ausstiegshilfen das Anmeldeformular unter [www.bahn.de/handicap](http://www.bahn.de/handicap). Damit die Hilfeleistung durch das Servicepersonal der Deutschen Bahn AG zuverlässig organisiert werden kann, ist eine rechtzeitige Anmeldung über die Mobilitätsservice-Zentrale (Vorlauf mindestens 1 Werktag) empfehlenswert.

Frankfurt am Main, 18.12.2018