

Hilfeleistung für Personen mit eingeschränkter Mobilität Qualitätsstandards

Dieses Dokument erläutert im Detail unsere Qualitätsstandards zum Zwecke der Überwachung der Hilfeleistungen, die behinderten Personen und Personen mit eingeschränkter Mobilität gemäß Anhang 1 der EU-Verordnung 1107/2006 am Kerry Flughafen erbracht werden.

Diese Serviceleistung wird Passagieren kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Diese Qualitätsstandards beziehen sich auf die Hilfsdienste und Vorkehrungen, die erforderlich sind, um behinderten Personen und Personen mit eingeschränkter Mobilität Folgendes zu ermöglichen:

Abfliegende Passagiere:

Melden ihrer Ankunft am Kerry Flughafen und Registrieren ihres Hilfsbedarfs an einem der speziell zur Verfügung gestellten Empfangspunkte
Übergang vom Empfangspunkt zum Check-in-Bereich
Registrieren am Check-in-Schalter und Gepäckabnahme
Übergang vom Check-in-Schalter zum Flugzeug, wobei der Kunde bei der Ausreise-, und Zollabfertigung und den Sicherheitskontrollen betreut wird
Einsteigen an Board der Maschine,

Ankommende Passagiere:

Übergang vom Flugzeug zur Gepäckhalle und Abholen des Gepäcks, wobei der Kunde bei der Einreise- und Zollabfertigung betreut wird,
Übergang von der Gepäckhalle zum vereinbarten Ankunftspunkt,
Hilfe bei der Nutzung behindertengerechter sanitärer Einrichtungen, falls der Kunde darum bittet

Passagiere, die Hilfeleistungen benötigen, müssen gemäß den Verpflichtungen dieser Verordnung ihre Fluggesellschaft mindestens 48 Stunden vor ihrem planmäßigen Abflug über ihren Hilfsbedarf informieren

Alle Mitarbeiter, die Passagiere gemäß der EU-Verordnung 1107/2006 betreuen, absolvieren den entsprechenden Disability Equality and Awareness-Schulungskurs in Einklang mit den im ECAC Document 30 dargelegten Richtlinien. Auffrischkurse werden nach Bedarf bereitgestellt.

Alle Einrichtungen und Geräte erfüllen die Richtlinien gemäß dem ECAC Document 30 und insbesondere Anhang J - "Code of Good Conduct for Groundhandling of disabled persons and persons with reduced mobility", die in diesem Dokument veröffentlicht wurden. Alle Einrichtungen und Geräte müssen sich in betriebsfähigem Zustand befinden.

Kerry Flughafen kann für Passagiere, die keinen eigenen Rollstuhl besitzen, bis hin zur Flugzeugtreppe einen Rollstuhl bereitstellen. Behinderte Personen und Personen mit eingeschränkter Mobilität werden vorzugsweise beim Abflug vor allen anderen Passagieren abgefertigt und verlassen bei der Ankunft nach allen anderen Passagieren das Flugzeug. Ausnahmen können gemacht werden, wenn der Passagier in letzter Minute angekündigt wurde, falls

die Fluggesellschaft speziell darum bittet bzw. aus betrieblichen und Sicherheitsgründen.

Flugreisende bei der Abreise, die mindestens 48 Stunden vor dem Abflug bei der Fluggesellschaft reserviert haben: Bei Ankunft am Flughafen, nachdem sie sich bekannt gemacht haben:

Für 80 % nicht mehr als 10 Minuten Wartezeit

Für 90% nicht mehr als 20 Minuten Wartezeit

Für 100% nicht mehr als 30 Minuten Wartezeit

Flugreisende bei der Abreise, die nicht fristgerecht reserviert haben :

Bei Ankunft am Flughafen, nachdem sie sich bekannt gemacht haben:

Für 80% nicht mehr als 25 Minuten Wartezeit

Für 90% nicht mehr als 35 Minuten Wartezeit

Für 100% nicht mehr als 45 Minuten Wartezeit

Flugreisende bei der Ankunft, die fristgerecht vor dem Abflug reserviert haben:

Hilfe sollte am Flugzeug zugänglich sein:

80 % innerhalb von 5 Minuten nach Ankunft an der Halteposition

90 % innerhalb von 10 Minuten

100% innerhalb von 20 Minuten

Flugreisende bei der Ankunft, die nicht fristgerecht reserviert haben :

Hilfe sollte am Flugzeug zugänglich sein:

80 % innerhalb von 15 Minuten nach Ankunft an der Halteposition

90% innerhalb von 25 Minuten

100% innerhalb von 35 Minuten

Diese Zeitangaben gelten für gewerbliche Standardflüge, nicht für spezielle Charter-Flüge.

Der Begriff "Halteposition" bezieht sich auf den Punkt, an dem das Flugzeug seine endgültige Parkposition erreicht hat.

Falls ein Passagier der Fluggesellschaft nicht mindestens 48 Stunden im voraus seinen Hilfsbedarf meldet, oder falls der Servicedienstleister nicht mindestens 36 Stunden im voraus vom ausführenden Luftfahrtunternehmen oder dessen Vertreter oder Reiseunternehmen entsprechende Anleitungen erhalten hat, unternimmt der Kerry Flughafen im Rahmen des Möglichen sämtliche Anstrengungen, um dem Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität die nötige Hilfestellung zu leisten.

Reserviert bedeutet, dass die Fluggesellschaft oder das Reiseunternehmen über die jeweilige Art des Hilfsbedarfs der behinderten Person oder der Person mit eingeschränkter Mobilität unterrichtet wurde und dass diese Informationen mindestens 36 Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit des Flugzeugs schriftlich oder elektronisch (E-Mail, SITA, Fax, Website) korrekt an den Servicedienstleister weitergeleitet wurden.

Datenschutz:

Die folgenden Informationen werden für 18 Monate ab Flugdatum in den Akten gehalten:

Name des Passagiers,
Flugdatum,
Flugroute,
Hilfsbedarf.

Diese Informationen unterliegen der Data Protection Act 1988 in der Fassung der Data Protection (Amendment) Act 2003 und werden nicht an unautorisierte Dritte weitergegeben.

Beschwerden

Falls Sie mit der erhaltenen Hilfeleistung nicht zufrieden sind, sollten Sie Ihre Beschwerde in erster Instanz an folgende Stelle richten:

Airport Manager,
Kerry Airport,
Farranfore,
Co. Kerry

Falls Sie keine zufriedenstellende Behandlung Ihrer Beschwerde erhalten, können Sie sich auch an folgende Stelle wenden

The Commission for Aviation Regulation, Alexandra House,
Earlsfort Terrace,
Dublin 2