

## Servicestandards in der Betreuung von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität

Die folgenden Zeitangaben basieren auf der *Verordnung (EG) 1107/2006 des europäischen Parlamentes und des Rates vom 5. Juli 2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität*. Sie sind massgeblich für den Flughafenbetreiber und den Dienstleister careport in der Betreuung von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität am Flughafen Zürich.

### Abflug

Bei rechtzeitig vorangemeldeten abfliegenden Passagieren, die sich entweder **zwei Stunden vor der geplanten Abflugszeit am Pick-up-Point** oder **eine Stunde vor der geplanten Abflugszeit und nach einchecken des Gepäcks am Check-in-Schalter** einfinden und bei careport melden, gelten die folgenden Vorgaben zur Wartezeit:

- 80% der Passagiere sollen nicht länger als 10 Minuten auf die Betreuung warten,
- 90% der Passagiere sollen nicht länger als 20 Minuten auf die Betreuung warten,
- 100% der Passagiere sollen nicht länger als 30 Minuten auf die Betreuung warten.

Ein abfliegender Passagier ist dann rechtzeitig vorangemeldet, wenn er seinen Hilfsbedarf mindestens **48 Stunden vor der geplanten Abflugszeit** bei seinem Reisebüro oder seiner Fluggesellschaft angemeldet hat und wenn die Meldung 36 Stunden vor der geplanten Abflugszeit an careport weiter geleitet wurde.

Abfliegende Passagiere, die nicht rechtzeitig vorangemeldet wurden oder abfliegende Passagiere, die sich zu spät am Pick-up-Point oder am Check-in-Schalter melden, müssen mit folgenden Wartezeiten rechnen:

- 80% der Passagiere sollen nicht länger als 25 Minuten auf die Betreuung warten,
- 90% der Passagiere sollen nicht länger als 35 Minuten auf die Betreuung warten,
- 100% der Passagiere sollen nicht länger als 45 Minuten auf die Betreuung warten.

### Ankunft

Bei rechtzeitig vorangemeldeten ankommenden Passagieren, gelten die folgenden Vorgaben zur Wartezeit nach Ankunft des Flugzeugs. Als Ankunftszeit gilt die endgültige Ankunft und Stillstand des Flugzeugs auf der Parkposition:

- 80% der Passagiere sollen nicht länger als 5 Minuten auf die Betreuung warten,
- 90% der Passagiere sollen nicht länger als 10 Minuten auf die Betreuung warten,
- 100% der Passagiere sollen nicht länger als 20 Minuten auf die Betreuung warten.

Ein ankommender Passagier ist dann rechtzeitig vorangemeldet, wenn er seinen Hilfsbedarf mindestens **48 Stunden vor der geplanten Abflugszeit** bei seinem Reisebüro oder seiner Fluggesellschaft angemeldet hat und wenn die Meldung 36 Stunden vor der geplanten Abflugszeit an careport weiter geleitet wurde.

Ankommende Passagiere, die nicht rechtzeitig vorangemeldet wurden, müssen mit folgenden Wartezeiten rechnen:

- 80% der Passagiere sollen nicht länger als 25 Minuten auf die Betreuung warten,
- 90% der Passagiere sollen nicht länger als 35 Minuten auf die Betreuung warten,
- 100% der Passagiere sollen nicht länger als 45 Minuten auf die Betreuung warten.