

## Qualitätsstandards für Hilfeleistungen auf dem Flughafen Berlin Brandenburg

Die folgenden Qualitätsstandards gelten gemäß EU-Verordnung Nr. 1107/2006 für alle vorangemeldeten Fluggäste, die bei Abflug oder Ankunft auf dem Flughafen Berlin Brandenburg Unterstützung benötigen. Eine Voranmeldung von mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit bei der betreffenden Luftverkehrsgesellschaft oder dem Reisebüro wird empfohlen. Nur unter dieser Voraussetzung kann die gewünschte Hilfeleistung rechtzeitig erbracht werden.

### Abflug vom Flughafen Berlin Brandenburg:

Bei Ankunft am Flughafen Berlin Brandenburg, sobald sich der mobilitätseingeschränkte Passagier an einem der Pick-Up-Points gemeldet hat, sollte die Hilfeleistung innerhalb folgender Wartezeiten verfügbar sein:

- 80% der Gäste dürfen nicht länger als 10 Minuten warten
- 90% der Gäste dürfen nicht länger als 20 Minuten warten
- 100% der Gäste dürfen nicht länger als 30 Minuten warten

### Ankunft am Flughafen Berlin Brandenburg:

Bei Ankunft am Flughafen Berlin Brandenburg, sollte die Hilfeleistung innerhalb folgender Wartezeiten nach dem Erreichen der Parkposition an der Flugzeugtür verfügbar sein:

- 80% der Gäste dürfen nicht länger als 5 Minuten warten
- 90% der Gäste dürfen nicht länger als 10 Minuten warten
- 100% der Gäste dürfen nicht länger als 20 Minuten warten

**Fluggäste, die sich im Vorfeld ihrer Reise nicht korrekt bei ihrer Luftverkehrsgesellschaft oder dem Reisebüro vorangemeldet haben, erhalten bei kurzfristiger Anmeldung ebenfalls die gewünschte Unterstützung, müssen jedoch mit längeren Wartezeiten bis zur Betreuungsaufnahme rechnen.**

### Abflug vom und Ankunft am Flughafen Berlin Brandenburg:

Bei Abflug und Ankunft am Flughafen Berlin Brandenburg, sollte die Hilfeleistung innerhalb folgender Wartezeiten am Pick-Up-Point oder an der Flugzeugtür verfügbar sein:

- 80% der Gäste dürfen nicht länger als 25 Minuten warten
- 90% der Gäste dürfen nicht länger als 35 Minuten warten
- 100% der Gäste dürfen nicht länger als 45 Minuten warten

**Umsteigende Fluggäste gelten als eine Kombination aus ankommendem und abfliegendem Passagier und werden gemäß ihrer Anmeldung betreut.**