

# QUALITÄTSRICHTLINIEN

für die Unterstützungsleistungen am Hannover Airport für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM – person with reduced mobility)

Beim Abflug ist der PRM-Passagier möglichst zuerst in das Flugzeug zu bringen. Bei einer Ankunft ist der PRM möglichst zuletzt aus dem Flugzeug zu holen.

Gemäß des ECAC Doc 30 – Abschnitt 5 – „Code of Good Conduct“ ist vorgesehen, folgende Servicezeiten für den Beginn einer PRM-Unterstützungsleistung einzuhalten:

## 1. BEI ABFLUG

nach der Anmeldung durch den Check-in oder andere definierte Übernahmeplätze am Hannover Airport:

### 1.1. Bis zu 48 Stunden vorab angemeldete PRM

Service-Wartezeiten	% PRM
10 Minuten	80%
20 Minuten	90%
30 Minuten	100%

### 1.2. Nicht vorab angemeldete PRM

Service-Wartezeiten	% PRM
25 Minuten	80%
35 Minuten	90%
45 Minuten	100%

## 2. BEI ANKUNFT

sobald das Flugzeug steht und eine Anmeldung durch die Airline und dem Abflughafen erfolgt ist:

### 2.1. Bis zu 48 Stunden vorab angemeldete PRM

Service-Wartezeiten	% PRM
5 Minuten	80%
10 Minuten	90%
20 Minuten	100%

### 2.2. Nicht vorab angemeldete PRM

Service-Wartezeiten	% PRM
25 Minuten	80%
35 Minuten	90%
45 Minuten	100%