

**Die folgenden Qualitätsparameter gemäß EU-Verordnung Nr. 1107/2006 gelten ausschließlich für vorangemeldete Fluggäste:**

**Abflug am Flughafen Frankfurt:**

Bei Ankunft am Flughafen, sobald der behinderte oder mobilitätseingeschränkte Fluggast sich an einer der Rufsäulen für die Betreuung oder am Abfertigungsschalter der Fluggesellschaft gemeldet hat:

- 80% der Fluggäste sollten nicht länger als 10 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der Fluggäste sollten nicht länger als 20 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der Fluggäste sollten nicht länger als 30 Minuten bis zur Betreuung warten.

**Ankunft am Flughafen Frankfurt:**

Bei Ankunft am Flughafen sollte die Betreuung am Gate oder an der Flugzeugposition innerhalb folgender Wartezeiten verfügbar sein:

- 80% der Fluggäste sollten innerhalb von 10 Minuten nach Ankunft des Flugzeuges auf der Parkposition Betreuung erhalten
- 100 % der Fluggäste sollten innerhalb von 20 Minuten Betreuung erhalten.

**Für unvorangemeldete Fluggäste sieht die EU-Verordnung längere Wartezeiten vor. Eine Voranmeldung mindestens 48 Stunden vor Abflug/Ankunft beim Reisebüro oder der Fluggesellschaft wird deshalb empfohlen und ist durch die EU-Verordnung vorgegeben.**

**The following quality standards according to EU-Regulation No. 1107/2006 apply only for pre-booked passengers:**

**Departure at Frankfurt Airport:**

Upon arrival at the airport if the disabled passenger or passenger with reduced mobility has made herself/himself known at the Help point or the check-in-counter of the airline travelling with:

- 80% of passengers should wait no longer than 10 minutes for assistance
- 90% of passengers should wait for no longer than 20 minutes for assistance
- 100% of passengers should wait no longer than 30 minutes.

**Arrival at Frankfurt Airport:**

Assistance should be available at the gate-room/aircraft side for:

- 80% of passengers within 10 minutes after the aircraft reached the parking position
- 100% pf passengers should receive assistance within 20 minutes after the aircraft reached the parking position.

**For non-pre-booked passengers longer waiting times are specified by the EU-Regulation. To avoid longer waiting times a pre-notification within 48 hours prior departure/arrival of the travel agency or airline is recommended as stipulated by the EU-Regulation.**