

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Catrin Wahlen (GRÜNE) und Antje Kapek (GRÜNE)

vom 17. Oktober 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. Oktober 2024)

zum Thema:

**Barrierefreiheit am Flughafen BER – Anfragen nach Unterstützungsleistungen
und Monitoring**

und **Antwort** vom 1. November 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 4. November 2024)

Senatsverwaltung für Finanzen

Frau Abgeordnete Catrin Wahlen (GRÜNE) und
Frau Antje Kapek (GRÜNE)

über die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/20640

vom 17. Oktober 2024

über Barrierefreiheit am Flughafen BER — Anfragen nach Unterstützungsleistungen und
Monitoring

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht ausschließlich aus eigener Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH (FBB) um Stellungnahme gebeten. Sie ist in die Beantwortung einbezogen. Der Senat weist daraufhin, dass gemäß EU-Verordnung Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Passenger with reduced mobility, i.W.: PRM) die FBB als Flughafenbetreiberin dazu verpflichtet ist, jedem unterstützungsbedürftigen Fluggast die entsprechende Hilfeleistung anzubieten (sog. PRM-Verordnung). Dieser Vorgabe kommt die FBB uneingeschränkt und in vollem Umfang nach. Der Flughafen BER verfügt daher, wie an Flughäfen üblich, über einen PRM-Service für Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Die FBB hat für die Durchführung der PRM-Hilfeleistungen mit der AAS Aviation & Airport Services GmbH einen zuverlässigen Dienstleister beauftragt. Der PRM-Service am BER entspricht allen internationalen und nationalen Vorgaben.

1. Welche Unterstützungsleistungen für unterschiedliche Gruppen von Fluggästen werden am Flughafen BER angeboten? Bitte nach Angeboten für unterschiedliche Nutzer*innengruppen aufgliedern.

Zu 1.: Personen mit Mobilitätseinschränkungen steht am Flughafen BER ein kostenloser und niedrigschwelliger Mobility Service zur Verfügung. Dieser muss über die Airline oder den Reiseveranstalter namentlich angemeldet werden. Den Service selbst übernimmt am BER ein Dienstleister im Auftrag der Flughafengesellschaft, das Unternehmen AAS Aviation & Airport Services GmbH. Um den jeweiligen Bedürfnissen gerecht zu werden und diesen entsprechend begegnen zu können, geben sogenannte Betreuungskategorien an, welche Art von Hilfeleistung ein Fluggast benötigt. Während PRM als Oberbegriff für alle Personen mit eingeschränkter Mobilität steht, spezifizieren weitere Abkürzungen die genauen Einschränkungen, sodass jeglichen Bedürfnissen entsprechend begegnet werden kann (siehe auch untenstehenden Link).

- WCHC: Der Fluggast benötigt immer eine Mobilitätshilfe, auch in der Kabine kann er sich nicht ohne fremde Hilfe bewegen. Insbesondere beim An-Bord- und Von-Bord-Gehen des Luftfahrzeugs ist eine Unterstützung erforderlich.
- WCHS: Der Fluggast kann keine Treppen steigen, aber kurze Strecken zu Fuß zurücklegen. Für längere Strecken benötigt er eine Mobilitätshilfe.
- WCHR: Der Fluggast kann Treppen steigen und kurze Strecken zu Fuß zurücklegen. Für längere Strecken benötigt er eine Mobilitätshilfe.
- BLND: Der Fluggast ist sehbehindert oder blind.
- DEAF: Der Fluggast ist hörgeschädigt oder taub.
- DEAF/ BLND: Der Fluggast ist hörgeschädigt oder taub und gleichzeitig sehbehindert oder blind.
- DPNA: Der Fluggast hat eine geistige Behinderung oder Entwicklungseinschränkung.
- WCHR-I: Alleinreisende Passagiere mit min. zwei Kindern unter 2 Jahren

Zudem stehen mobilitätseingeschränkten Passagieren an ausgewiesenen Standpunkten im Terminal Rollstühle zur kostenfreien Benutzung zur Verfügung. Ferner hat der Flughafen BER im Februar 2023 als erster deutscher Flughafen das „Sunflower Schlüsselband“ eingeführt, um ein Bewusstsein für nicht sichtbare Beeinträchtigungen zu schaffen und Reisenden mit einer nicht sichtbaren Behinderung das Reisen angenehmer zu gestalten. Etwa vier Fünftel aller Beeinträchtigungen sind nicht sichtbar. Grundsätzlich werden alle Prozesspartner seitens der FBB stets dahingehend sensibilisiert, im Sinne der Barrierefreiheit und Kundenfreundlichkeit aufmerksam durch die Terminals zu gehen und Hilfe anzubieten, wo diese gebraucht wird.

Für weitergehenden Informationen wird auf die Webseite der FBB unter folgendem Link auf den Service für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität verwiesen: <https://ber.berlin-airport.de/de/ausgewaehlt/barrierefreies-reisen.html>

2. Wie viele Anfragen für Unterstützungsleistungen erreichten den Flughafen BER seit der Eröffnung?
a. Wie viele Anfragen betrifft das im Durchschnitt wöchentlich? Wie hat sich diese Zahl seit der Eröffnung des Flughafens BER entwickelt?

Zu 2. und 2. a.: Seit der Inbetriebnahme des Flughafens BER im Oktober 2020 erreichten die FBB bis einschließlich September 2024 insgesamt 504.617 Anfragen für Unterstützungsleistungen. Dies entspricht im Durchschnitt ca. 2.600 Anfragen pro Woche. Das derzeitige PRM-Wachstum am Flughafen BER liegt im Vergleich zu 2023 bei ca. 10 Prozent.

b. Welche Unterstützungsleistungen werden nachgefragt? Bitte nach Häufigkeit auflisten.

Zu 2. b.:

BER 2024	
WCHR	60.870
WCHS	48.174
WCHC	10.002
BLND	2.574
DEAF	2.172
DPNA	2.225
DEAF/BLND	9
WCHR-I	80

BER 2023	
WCHR	77.957
WCHS	55.631
WCHC	12.526
BLND	3.086
DEAF	2.172
DPNA	2.428
DEAF/BLND	13
WCHR-I	85

BER 2022	
WCHR	78.011
WCHS	48.764
WCHC	12.057
BLND	2.731
DEAF	1.747
DPNA	1.935

DEAF/BLND	53
WCHR-I	111

BER 2021	
WCHR	40.309
WCHS	29.045
WCHC	6.925
BLND	1.479
DEAF	859
DPNA	824
DEAF/BLND	24
WCHR-I	85

TXL bis Okt 2020	
WCHR	18.766
WCHS	15.071
WCHC	4.521
BLND	838
DEAF	486
DPNA	355
DEAF/BLND	16
WCHR-I	12

SXF 2020	
WCHR	8.844
WCHS	6.289
WCHC	2.404
BLND	441
DEAF	309
DPNA	313
DEAF/BLND	9
WCHR-I	21

c. Von wem werden diese Leistungen nachgefragt?

Zu 2. c.: Es wird auf die Antwort zu Frage 1 verwiesen.

3. Wer ist verantwortlich für die Koordination der Unterstützungsleistungen?

4. Mit welchem Vorlauf sind Unterstützungsleistungen anzumelden? Sind auch spontane Unterstützungsleistungen möglich?

Zu 3. und 4: Gemäß PRM-Verordnung soll die Voranmeldung des entsprechenden Hilfebedürfnisses spätestens 48 Stunden vor Reiseantritt durch den Passagier an die Airline bzw. den Reiseveranstalter erfolgen. Nur mit rechtzeitiger Anmeldung kann ein reibungsloser

Service gewährleistet werden. Die Weiterleitung der Anmeldung erfolgt dann durch die Airline oder den Reiseveranstalter an den Dienstleister, mittels einer PAL (Passenger Assistance List) oder CAL (Change Assistance List) spätestens 36 Stunden vor Abflug. Sobald sich der mobilitätseingeschränkte Fluggast an einem der Pick-Up-Points gemeldet hat, sollte die Hilfeleistung bei Ankunft am Flughafen Berlin Brandenburg z.B. 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. Dementsprechend ist eine rechtzeitige und somit korrekte Voranmeldung dringend zu empfehlen, um das Service-Personal entsprechend der Bedürfnisse zu planen und die Aufträge an die Mitarbeitenden des PRM-Services so zu vergeben, dass sie rechtzeitig am jeweiligen Ort sind.

Allerdings erhalten auch Fluggäste bei kurzfristiger Anmeldung die gewünschte Hilfeleistung. Sofern es zu einem kurzfristigen Bedarf kommt, greift das sogenannte Service Level Agreement (SLA) für nicht korrekt vorangemeldete Gäste. In diesem wird der zeitliche Rahmen festgelegt, in welchem jeder Gast betreut werden muss. Dieses Vorgehen ist mit allen Prozesspartnern verbindlich abgestimmt. Zudem stehen mobilitätseingeschränkten Passagieren an ausgewiesenen Standpunkten im Terminal Rollstühle zur kostenfreien Benutzung zur Verfügung.

5. Gibt es zu den Unterstützungsleistungen ein systematisches Monitoring? Wenn ja: Wie sieht dieser Prozess aus? Wenn nein, warum nicht?

Zu 5.: Es finden regelmäßige Abstimmungen zwischen allen Prozesspartnern statt und die FBB ist im stetigen Austausch mit dem Dienstleister. Die FBB ist stets bemüht, gemeinsam mit ihren Prozesspartnern, allen voran mit den Airlines und ihren Dienstleistern, allen Fluggästen ein reibungsloses Reiseerlebnis zu ermöglichen. Einzelfälle, in denen der Service der Airline oder des Dienstleisters nicht reibungslos verläuft, werden intensiv geprüft und im Sinne einer Verbesserung der jeweiligen Dienstleistung analysiert. Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 6 verwiesen.

6. Wie können Fluggäste zu den Unterstützungsleistungen Feedback geben?

- a. Wozu wird am häufigsten Feedback gegeben?
- b. Wie wird mit den Rückmeldungen weitergearbeitet?

Zu 6. a. und b.: Für Anfragen, Anregungen und Kritiken steht den Fluggästen das Qualitäts- und Beschwerdemanagement der FBB zur Verfügung. An dieses können sich Fluggäste auf

dem Postweg oder über ein Online-Formular richten. Zudem können sich Reisende auch direkt an die jeweilige Airline oder an die jeweilige Landesbeauftragte für Menschen mit Behinderungen in Berlin und Brandenburg wenden. Als übergeordnete unabhängige Aufsichtsbehörde auf Bundesebene fungiert das Luftfahrtbundesamt (https://www.lba.de/DE/Flug-gastrechte/Mobilitaetseinschraenkung/Mobilitaetseinschraenkung_node.html).

7. Wie bewertet die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH (im Folgenden „FBB“) die bisherige Umsetzung von Maßnahmen für Mobilitätshilfen und Barrierefreiheit am Flughafen BER?

8. Falls die bisherigen Maßnahmen als unzureichend/ungenügend eingeschätzt werden: Was gedenkt die FBB zu tun, um dieser Einschätzung Abhilfe zu schaffen und künftig ein vollumfängliches Angebot erbringen zu können?

Zu 7. und 8.: Der Flughafen BER erfüllt die rechtlichen Anforderungen der PRM-Verordnung vollumfänglich. Bereits im Rahmen des BER-Planungsprozesses hatte eine Arbeitsgruppe aus verschiedenen Behindertenverbänden sowie den Behindertenbeauftragten der Länder Berlin und Brandenburg über umfassende Barrierefreiheitsaspekte nach den gesetzlichen Vorgaben entschieden. Damit konnte sichergestellt werden, dass die Anforderungen aller Behindertengruppen adäquat berücksichtigt wurden. Das komplexe „Konzept zum barrierefreien Bauen“ ist Bestandteil der bauordnungsrechtlichen Genehmigung. Danach weist der BER eine sehr gute Infrastruktur auf, um Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität zum und vom Flughafen zu befördern. Zu den gesetzlich erforderlichen Aspekten, die der BER allesamt vorhält, zählen unter anderem das Blindenleitsystem, ein dritter Handlauf in den Treppenhäusern, abgesenkte Sitzplätze für kleinwüchsige Menschen, Rufsäulen auf den Vorfahrten zum einfachen Rufen des Mobility Services, ein signalwirksames Leitsystem mit hohem Kontrastwert, höhenverstellbare Toiletten auf den Behinderten-WCs und abgesenkte und unterfahrbare Informationsschalter mit ausgestatteter Induktionsschleife u.v.m. Ferner ist die FBB stets bemüht, die Barrierefreiheit am Flughafen BER auch über die gesetzlichen Grundanforderungen hinaus zu optimieren. Sofern sich Änderungen in Vorschriften oder Gesetzeslagen ergeben, geht die FBB mit den entsprechenden Interessensvertretungen zu ihren jeweiligen Bedarfen in den Austausch, wie aktuell in Bezug auf die Anforderungen gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz geschehen. Darüber hinaus werden

alle Prozesspartner stets dahingehend sensibilisiert, im Sinne der Barrierefreiheit und Kundenfreundlichkeit aufmerksam durch die Terminals zu gehen und Hilfe anzubieten, wo diese gebraucht wird.

Berlin, den 1. November 2024

In Vertretung

Tanja Mildenberger
Senatsverwaltung für Finanzen