



## Qualitätsstandards gemäß EU-Verordnung

Die folgenden Qualitätsparameter gemäß EU-Verordnung Nr. 1107/2006 gelten für Fluggäste, die sich rechtzeitig angemeldet haben. Eine Voranmeldung von mindestens 48 Stunden vor Abflug beim Reisebüro oder der Fluggesellschaft wird empfohlen und ist durch die EU-Verordnung vorgegeben.

### Abflug vom Flughafen München:

Bei Ankunft am Flughafen, sobald der mobilitätseingeschränkte Fluggast sich am Abfertigungsschalter der Fluggesellschaft oder bei den Informationsdiensten gemeldet hat, sollte die Betreuung innerhalb folgender Wartezeiten verfügbar sein:

- 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 München:

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

- 80% der Fluggäste sollten innerhalb von 5 Minuten nach Ankunft des Flugzeuges auf der Parkposition Betreuung erhalten
- 90% der Fluggäste sollten innerhalb von 10 Minuten Betreuung erhalten.
- 100 % der Fluggäste sollten innerhalb von 20 Minuten Betreuung erhalten.



## **Umsteigen am Flughafen München:**

Alle angemeldeten Fluggäste werden so betreut, dass die ausgewiesene Minimum Connecting Time eingehalten wird.

### **Bitte beachten Sie:**

Für unvorangemeldete Fluggäste sieht die EU-Verordnung längere Wartezeiten vor. Die Einhaltung der Minimum Connecting Time kann nicht garantiert werden.

Die folgenden Qualitätsparameter gemäß EU-Verordnung Nr. 1107/2006 gelten für Fluggäste, die sich nicht rechtzeitig angemeldet haben.

Für Abflug und Ankunft gilt:

- 80% der Fluggäste sollten nicht länger als 25 Minuten bis zur Betreuung warten
- 90% der Fluggäste sollten nicht länger als 35 Minuten bis zur Betreuung warten
- 100% der Fluggäste sollten nicht länger als 45 Minuten bis zur Betreuung warten.