

Qualitätsstandard der Assistenzdienstleistungen

Abflug

Bei rechtzeitiger Anmeldung (spätestens 48 Stunden vor Abflug) eines Assistenzdienstes bei der Airline oder am Flughafen gelten die folgenden Wartezeiten:

80% der Passagiere sollen nicht länger als 10 Minuten auf die Betreuung warten,
90% der Passagiere sollen nicht länger als 20 Minuten auf die Betreuung warten,
100% der Passagiere sollen nicht länger als 30 Minuten auf die Betreuung warten.

Abfliegende Passagiere, die nicht rechtzeitig vorangemeldet wurden oder die sich zu spät am Check-in-Schalter einfinden, müssen mit folgenden Wartezeiten rechnen:

80% der Passagiere sollen nicht länger als 25 Minuten auf die Betreuung warten,
90% der Passagiere sollen nicht länger als 35 Minuten auf die Betreuung warten,
100% der Passagiere sollen nicht länger als 45 Minuten auf die Betreuung warten.

Ankunft

Bei rechtzeitiger Anmeldung (spätestens 48 Stunden vor Abflug) eines Assistenzdienstes bei der Airline oder am Flughafen gelten die folgenden Wartezeiten nach Ankunft des Flugzeugs.

80% der Passagiere sollen nicht länger als 5 Minuten auf die Betreuung warten,
90% der Passagiere sollen nicht länger als 10 Minuten auf die Betreuung warten,
100% der Passagiere sollen nicht länger als 20 Minuten auf die Betreuung warten.

Ankommende Passagiere, die nicht rechtzeitig vorangemeldet wurden, müssen mit folgenden Wartezeiten rechnen:

80% der Passagiere sollen nicht länger als 25 Minuten auf die Betreuung warten,
90% der Passagiere sollen nicht länger als 35 Minuten auf die Betreuung warten,
100% der Passagiere sollen nicht länger als 45 Minuten auf die Betreuung warten.