



***aena***

**sin barreras**

barrierefrei

Kostenloser  
Service

Flughafen César  
Manrique-Lanzarote

**Betreuung für  
Flugreisende  
mit  
besonderen  
Bedürfnissen**



# Barrierefreies Reisen

---

## Hilfe für Flugreisende mit besonderen Bedürfnissen und Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität auf spanischen Flughäfen

Gemäß Verordnung (EG) 1107/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates wurde ab dem 26. Juli 2008 auf allen europäischen Flughäfen ein Betreuungsservice für Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität eingerichtet.

Diese EU-weite Maßnahme stellt einen enormen Fortschritt für Menschen mit Behinderungen dar. Daher wurden alle erforderlichen wirtschaftlichen, materiellen und personellen Ressourcen bereitgestellt, um sicherzustellen, dass alle spanischen Flughäfen einen qualitativ hochwertigen Betreuungsservice bieten, der garantiert, dass alle Menschen unabhängig von ihrer Behinderung den Luftverkehr zwischen beliebigen Orten in Europa nutzen können.

# Betreuungscodes

---

**WCHC** Fluggäste, die nicht selbstständig laufen und sich nicht selbst versorgen können. Sie müssen zu ihrem Sitzplatz begleitet werden und benötigen eine umfassende persönliche Betreuung. Bei einer Flugdauer von über drei Stunden muss eine Begleitperson mitreisen.

**WCHR** Fluggäste, die Hilfe auf dem Weg zwischen Terminal und Flugzeug benötigen, jedoch selbst ein- und aussteigen und sich im Flugzeug selbstständig fortbewegen können.

**WCHS** Fluggäste, die Hilfe auf dem Weg zwischen Terminal und Flugzeug sowie beim Ein- und Aussteigen benötigen, sich im Flugzeug jedoch selbstständig fortbewegen können.

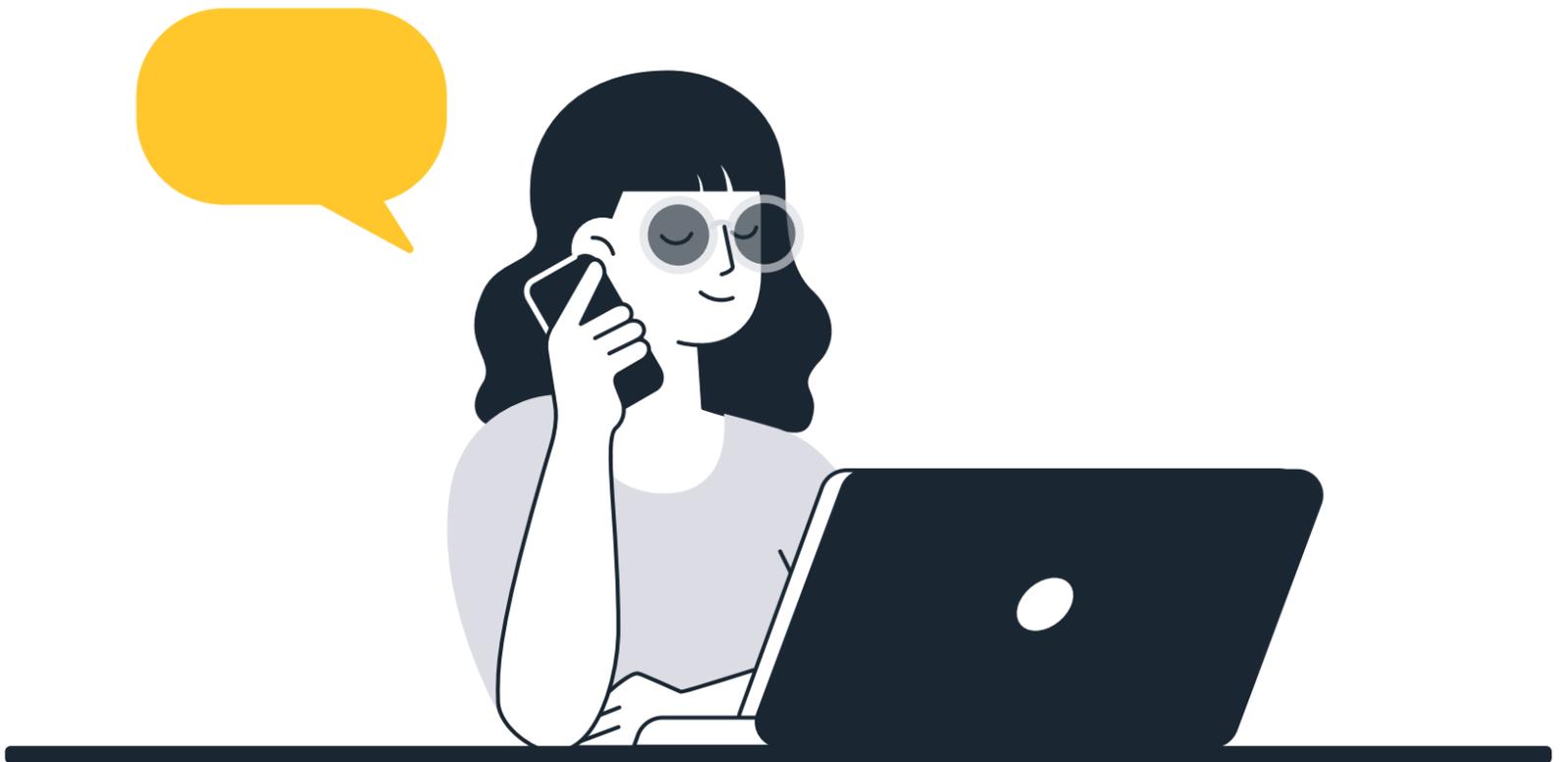
**DEAF** Gehörlose oder hörgeschädigte Fluggäste.

**BLND** Blinde oder sehbehinderte Fluggäste.

**DPNA** Fluggäste mit geistiger Behinderung bzw. kognitiven oder entwicklungsbedingten Beeinträchtigungen, die Betreuung benötigen (z. B. Personen mit Alzheimer oder ASS).

**MAAS** Fluggäste, die Betreuung benötigen und keiner der oben genannten Kategorien angehören. Die besonderen Betreuungsanforderungen sind anzugeben.

# 1



## Betreuungsbedarf anmelden

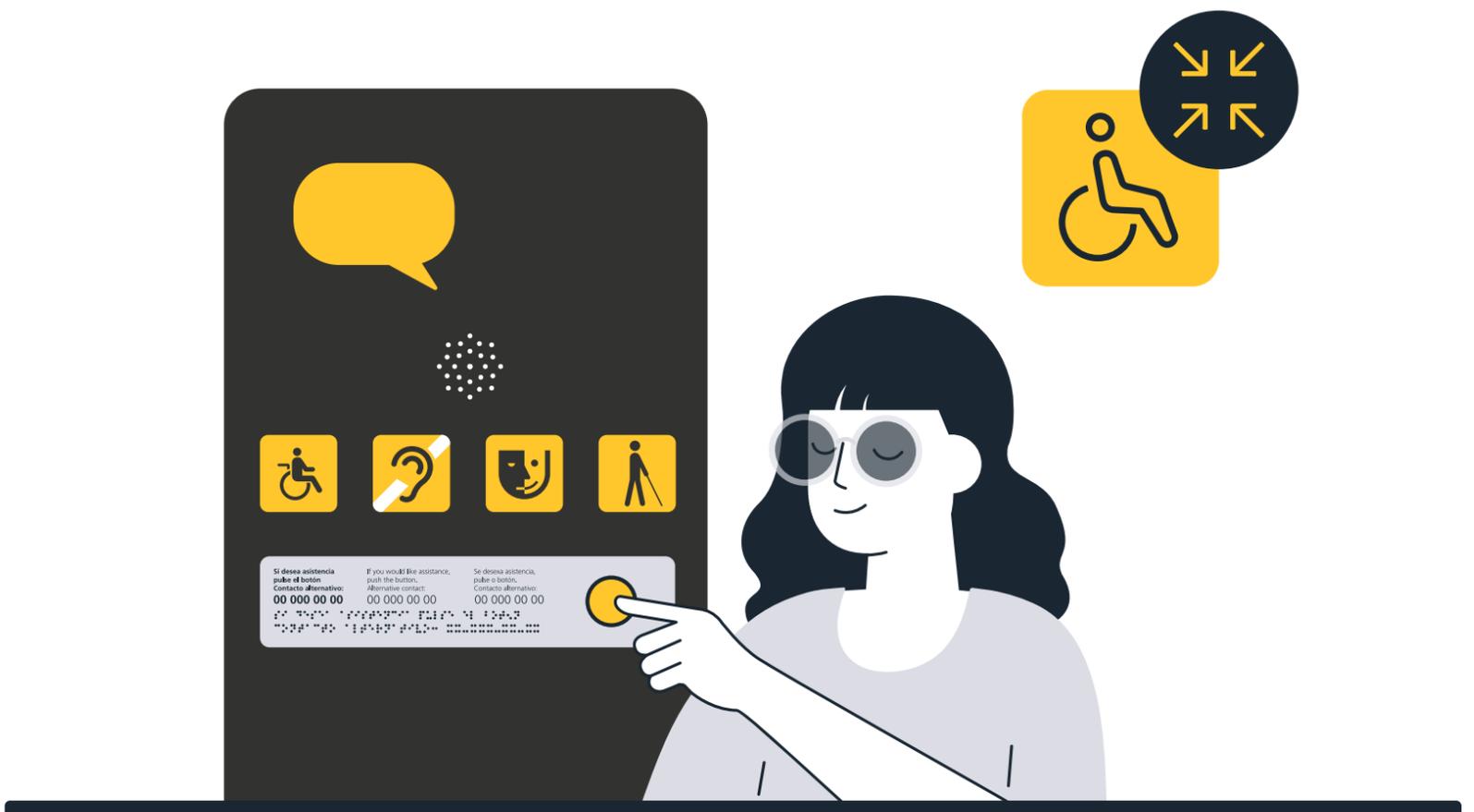
Der Betreuungsbedarf ist bis spätestens 48 Stunden vor Abflug\* mitzuteilen und sollte wenn möglich bereits bei der Reisebuchung bzw. beim Ticketkauf über Ihr Reisebüro oder die Fluggesellschaft angegeben werden. Zusätzlich kann der Betreuungsbedarf an den spanischen Flughäfen von Aena wie folgt angemeldet werden:

**Tel.:** (+34) 91 321 10 00

**Web:** [www.aena.es](http://www.aena.es)

**Offizielle Aena-App**

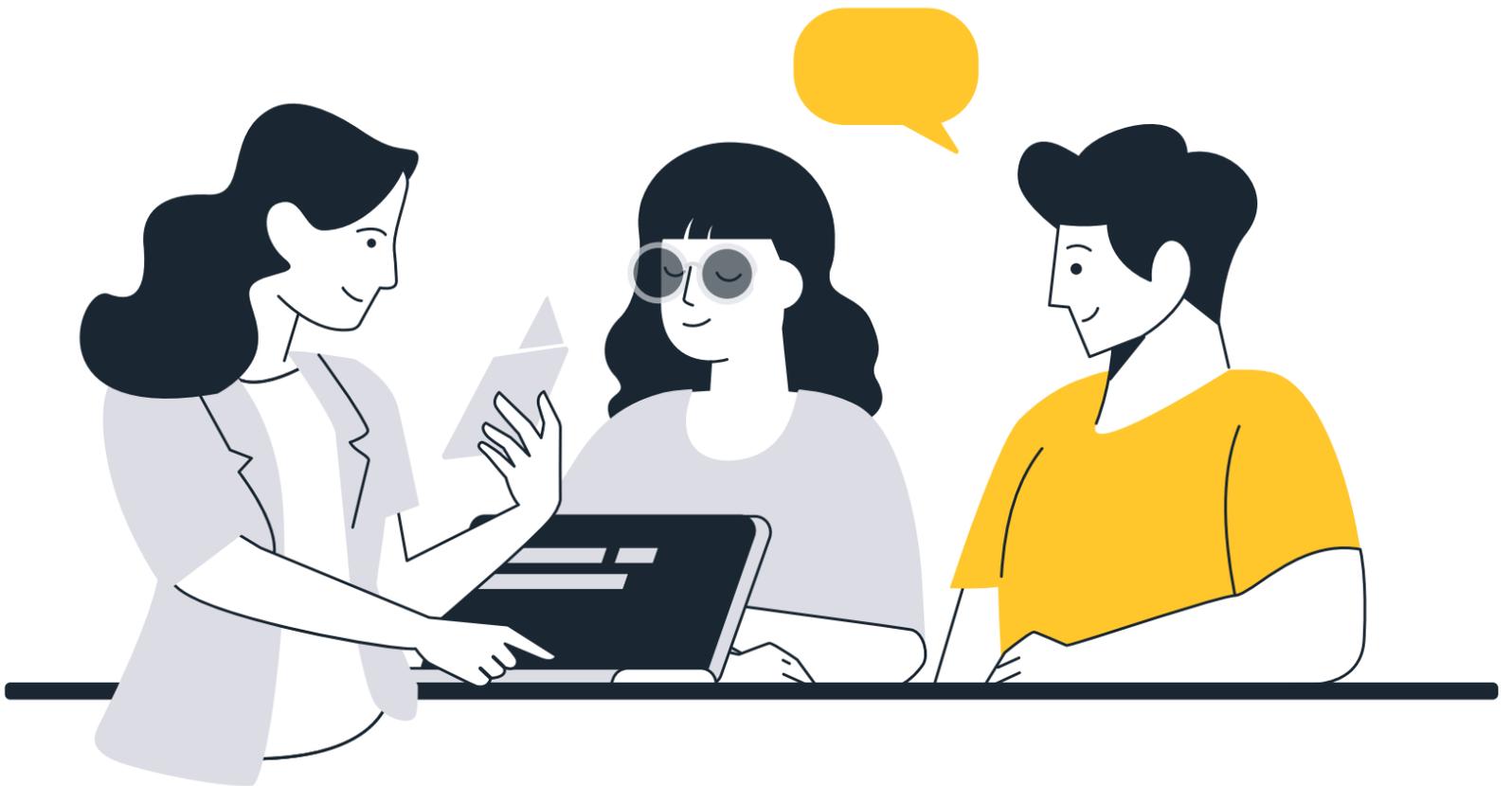
# 2



## Treffpunkt

Falls keine bestimmte Zeit vereinbart wurde, wird empfohlen, zweieinhalb Stunden vor Abflug\* am Flughafen zu erscheinen. Bitte weisen Sie am Abfertigungsschalter Ihrer Fluggesellschaft, am Betreuungsschalter oder über die Rufsäulen für den Betreuungsservice auf Ihre Ankunft hin, damit wir Sie abholen können. Die Standorte für jeden Flughafen können Sie auf unserer Website über das Dropdown-Menü „Flughafendienste“ > „Barrierefreies Reisen“ im Abschnitt „Treffpunkte“ aufrufen.

# 3



## Check-in und Boarding

Sie werden beim Check-in, beim Passieren der Sicherheitskontrolle bis zum Erreichen Ihres Sitzplatzes im Flugzeug betreut und begleitet. Wir helfen Ihnen mit Ihrem Gepäck und Ihren persönlichen Gegenständen.

# 4



## Nach der Landung

Bitte warten Sie, bis Sie im Flugzeug abgeholt werden. Wir helfen Ihnen beim Aussteigen und an der Gepäckausgabe. Anschließend begleiten wir Sie zum Flughafen-Treffpunkt Ihrer Wahl.

# 5



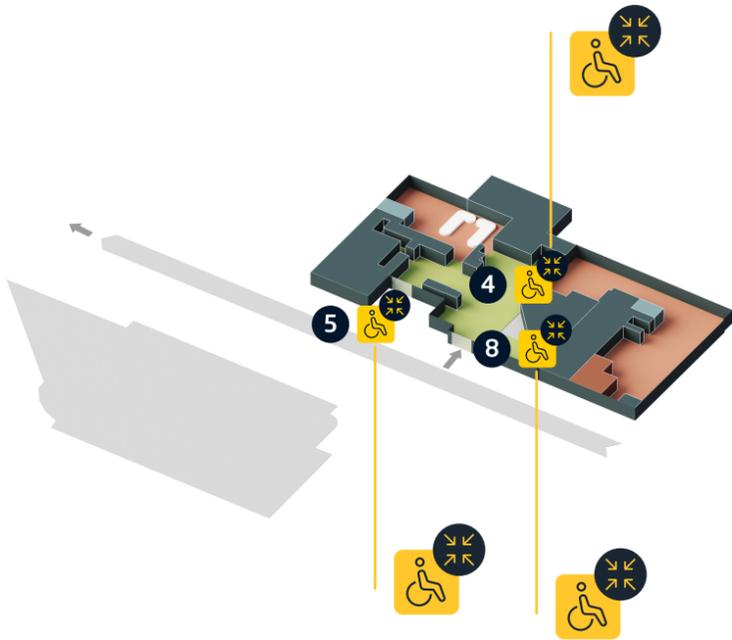
## Bewertung des Betreuungsdienstes

Wir bitten Sie herzlich, unseren Betreuungsservice nach der Inanspruchnahme zu beurteilen. Für weitere Mitteilungen können Sie uns über unsere Website kontaktieren:

[www.aena.es/de/kontakt-.html](http://www.aena.es/de/kontakt-.html)

# Lageplan

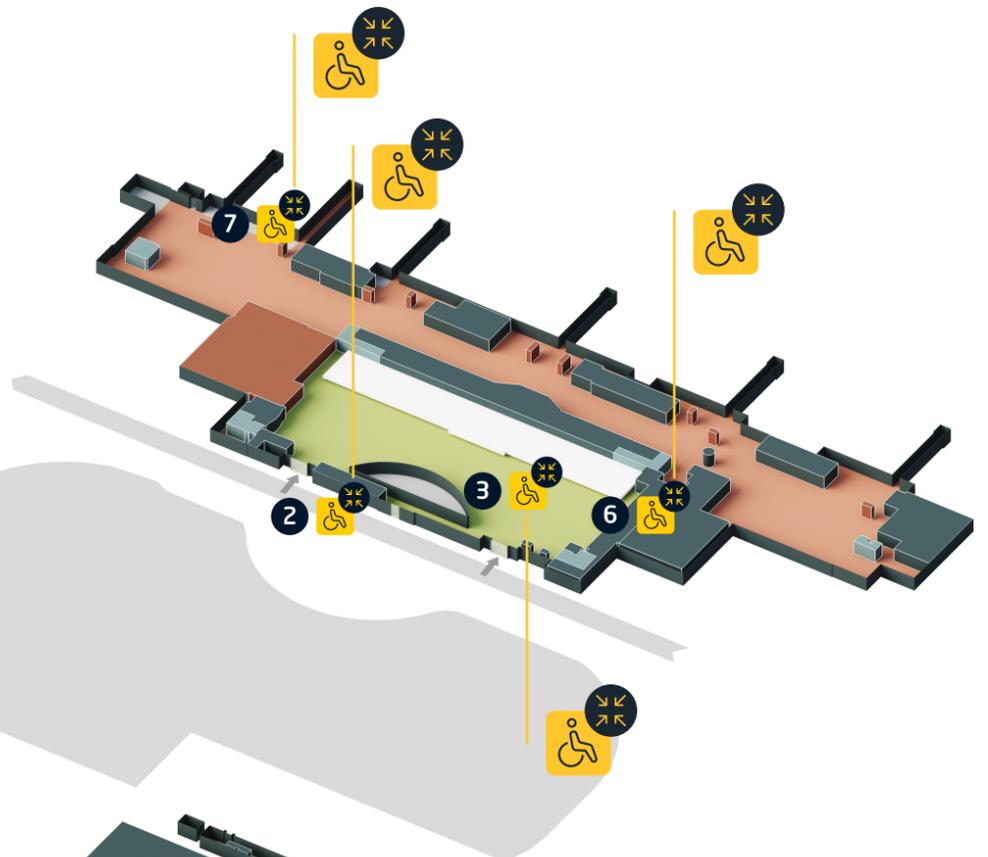
## Terminalgebäude 2



- 1 Ankunftshalle T1
- 2 Gehsteig Abflug T1
- 3 Fakturierung T1
- 4 Fakturierung T2
- 5 Gehsteig Gebäude T2
- 6 Büro PRM
- 7 Boarding T1
- 8 Check-in-Schalter T2

## Terminalgebäude 1

### Obergeschoss



### Erdgeschoss



Treffpunkt  
Barrierefreies  
Reisen



Zone mit  
eingeschränktem  
Zugang



Zone mit  
freiem  
Zugang

# Wichtiger Hinweis

---



---

Bei Abflug früh am Morgen informieren Sie sich bitte über die Öffnungszeiten des Terminals.

Sie müssen sich mindestens zwei Stunden vor Abflug am Treffpunkt einfinden.

Wenn der Betreuungsbedarf nicht ausreichend im Voraus angemeldet wurde oder Sie sich nicht zur vereinbarten Zeit am Flughafen einfinden, übernimmt Aena keinerlei Haftung für verpasste Flüge, für die Qualität der Betreuung, für Wartezeiten oder sonstige Unannehmlichkeiten jeglicher Art.



**aena.es**



**Aena-App**



+34 **91 321 10 00**



**aena**

**sin barreras**  
barrierefrei

---

Unterstützt durch:

**CERMI**

COMITÉ ESPAÑOL  
DE REPRESENTANTES  
DE PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD

