



Juni 2003

Christoph Hochreutener

OPT

---

**Information for people with special  
needs**

**Information für Reisende mit  
eingeschränkter Mobilität**



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Übersicht .....</b>	<b>1</b>
5.1	Einleitung .....	4
5.2	Grundsätzliches .....	4
5.3	Übersichtsplan .....	4
<b>2</b>	<b>Vor Reiseantritt .....</b>	<b>2</b>
6.1	Vorbereitung.....	4
6.2	Behindertengrad.....	4
6.3	Rollstühle und Rollstuhlservice .....	5
6.4	Blindenhunde .....	5
<b>3</b>	<b>An/Abreise.....</b>	<b>6</b>
7.1	Mit der Bahn.....	6
7.2	Mit dem Auto.....	6
7.2.1	Vorfahrten: .....	6
7.2.2	Parken:.....	7
7.3	Mit dem Bus .....	7
7.4	Mit dem Taxi.....	8
<b>4</b>	<b>Am Flughafen.....</b>	<b>8</b>
8.1	Orientierung .....	8
8.2	Flughafengebäude .....	8
8.3	Services .....	8
8.3.1	Sanitäre Einrichtungen für Rollstuhlfahrer.....	8
8.3.2	Gepäckträger .....	9
8.3.3	Gepäckwagen .....	9
8.3.4	Gepäckaufbewahrung/Kleiderreinigung .....	9
8.3.5	Kirchliche Dienste .....	9
8.4	Erste Hilfe.....	9
8.4.1	Medical Center .....	9
8.4.2	Apotheken .....	9
<b>5</b>	<b>Abfliegen/Ankommen.....</b>	<b>10</b>
9.1	Check-in .....	10
9.2	Gepäckträger- und Begleitservice.....	10
9.3	Sicherheitskontrollen.....	11
9.4	Umsteigen.....	11
9.5	Ankommen .....	11



9.6	Abholer.....	11
<b>6</b>	<b>Information und Tipps.....</b>	<b>12</b>
10.1	Weitere Informationen.....	12
10.2	Tipps .....	12
10.3	Links.....	12



## 1 Übersicht

### 1.1 Einleitung

Der Flughafen Zürich sowie seine Partner sind bestrebt, das Reisen für Menschen mit beschränkter Mobilität möglichst angenehm und einfach zu gestalten. Es stehen zu Ihrer Erleichterung zahlreiche Dienste zur Verfügung. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unseren Informationsschalter, Ihre Fluggesellschaft oder Ihr Reisebüro.

### 1.2 Grundsätzliches

Die öffentlichen Flächen sind rollstuhlgängig eingerichtet. Bitte melden Sie Ihre Wünsche und Bedürfnisse möglichst frühzeitig an. Beachten Sie die empfohlenen Einfindungszeiten am Flughafen.

### 1.3 Übersichtsplan

Diese generellen Informationen helfen Ihnen, sich schon vorab mit dem Flughafen Zürich vertraut zu machen. Wir bitten Sie aber trotzdem, sich zusätzlich bei Ihrem Reisebüro oder bei Ihrer Fluggesellschaft nach Bestimmungen und Besonderheiten zu erkundigen.

## 2 Vor Reiseantritt

### 2.1 Vorbereitung

Fragen Sie zunächst Ihren Arzt, ob er einer Flugreise aus medizinischer Sicht zustimmen kann und welche Vorkehrungen Sie treffen sollten. Bitte teilen Sie schon bei der Buchung in Ihrem Reisebüro oder bei Ihrer Fluggesellschaft mit, dass Sie eine Behinderung haben. Lassen Sie sich Ihre Wünsche und Bedürfnisse am Vortag rückbestätigen und fragen Sie, wann und wo Sie sich einfinden müssen.

### 2.2 Behindertengrad

Damit Ihre Fluggesellschaft die entsprechenden Vorbereitungen treffen kann, können Sie schon bei der Buchung Ihres Fluges angeben, zu welchem Grad Sie in Ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt sind. Sie können sich anhand der folgenden 4 internationalen Einstufungen selbst einschätzen:



- WCHC: Wheel Chair Carry, d.h. Sie benötigen immer einen Rollstuhl, auch in der Kabine sind sie auf Hilfe angewiesen.
- WCHS: Wheel Chair Steps, d.h. Sie können kurze Strecken zu Fuss zurücklegen, aber keine Treppen steigen.
- WCHR: Wheel Chair Ramp, d.h. Sie können kürzere Strecken und Treppen zurücklegen.
- STCR: Stretcher, d.h. Sie müssen liegend transportiert werden.

### 2.3 Rollstühle und Rollstuhlservice

Rollstühle müssen Sie bei Ihrer Fluggesellschaft reservieren.

Am Flughafen stehen Ihnen kostenlos Rollstühle zur Verfügung. Falls erforderlich, kann über die jeweilige Fluggesellschaft ein Rollstuhlservice für Sie angefordert werden. Dieser Service ist kostenlos und hilft Ihnen je nach Bedarf vom Check-in bis in das Flugzeug oder vom Flugzeug in den Ankunftsbereich.

Sollte der Einstieg in das Flugzeug nicht über die Fluggastbrücke möglich sein, werden Liftmobile eingesetzt, um den Passagier komfortabel und sicher in die Maschine zu transportieren.

Mitgeführte Rollstühle müssen der Fluggesellschaft angemeldet werden und werden im Frachtraum kostenlos mitbefördert. Bei elektrischen Rollstühlen sind nur Trockenbatterien erlaubt.

Servicezeiten	05:30 - 23:30 Uhr
Voranmeldung	---
Telefon	Wenden Sie sich bitte an Ihre Fluggesellschaft oder Reiseveranstalter
Fax	Wenden Sie sich bitte an Ihre Fluggesellschaft
E-mail	<a href="mailto:bruno.stefani@swissport.com">bruno.stefani@swissport.com</a> , <a href="mailto:pax_zrh@jetaviation.com">pax_zrh@jetaviation.com</a>

### 2.4 Blindenhunde

Blindenhunde reisen in der Regel gratis in der Kabine mit. Bitte melden Sie den Hund frühzeitig bei Ihrer Fluggesellschaft an. Beachten Sie, dass es nach der Passkontrolle keinen Versäuberungsplatz mehr gibt.



## 3 An/Abreise

### 3.1 Mit der Bahn

Für die Anreise mit der S-Bahn oder dem Zug stehen über 270 Zugverbindungen aus beinahe allen Teilen der Schweiz und dem nahen Ausland zur Verfügung.

Der Bahnhof Zürich Flughafen und die Verbindung mit dem Flughafen sind behindertengerecht eingerichtet und überdeckt. Liftanlagen bringen Sie direkt auf die Perrons und sind taktil markiert. Sollten Sie beim Einsteigen in und Aussteigen aus dem Zug Hilfe benötigen, melden Sie sich bitte frühzeitig beim Call Center Handicap an.

Zusätzlich stehen für Sehbehinderte Informationen in Blindenschrift, Grossdruck und auf Tonbandkassetten zur Verfügung. Diese sind bei den Schweizerischen Blindenorganisationen erhältlich und geben zum Beispiel Auskunft über den Zürcher Verkehrsverbund..

Servicezeiten	06:00 - 22:00
Voranmeldung	Mindestens 1 Stunde
Telefon	0800 007 102 oder aus dem Ausland: +41 512 25 71 50
Fax	+41 512 25 70 90
E-mail	<a href="mailto:mobil@sbb.ch">mobil@sbb.ch</a>

### 3.2 Mit dem Auto

#### 3.2.1 Vorfahrten:

Wenn Sie mit dem Auto zum Flughafen kommen, können Sie unmittelbar vor die Abflugbereiche Check-in 1 und 2 sowie die Ankunftsbereiche Arrival 1 und 2 vorfahren. In den Abflugbereichen stehen speziell gekennzeichnete **Kurzzeitparkplätze** kostenlos zur Verfügung, in den Ankunftsbereichen werden die Plätze durch die Verkehrsdisposition zugeteilt. Die Bordsteinkanten sind an wichtigen Übergangsstellen abgeflacht und die Türen im Terminalbereich sind ausreichend breit für Rollstuhlfahrer.



### 3.2.2 Parken:

In den Parkhäusern 1, 2 und 3 stehen jeweils auf dem Einfahrtsgeschoss speziell gekennzeichnete Parkplätze für Gehbehinderte zur Verfügung. Folgen Sie einfach der Signalisation. Die Parkplätze liegen in unmittelbarer Nähe zu den Liftanlagen. Die Tarife entsprechen den normalen öffentlichen Parkhaustarifen.

Servicezeiten	24 h
Voranmeldung	Nicht notwendig
Telefon	+41 43 816 3710
Fax	---
E-mail	---

### 3.3 Mit dem Bus

Der neue Bushof für die Regionalbusse befindet sich über dem Check-in 3 und ist direkt mit dem Flughafen verbunden.

Die Einstiegsorte sind auf der Höhe des Fahrers taktil markiert. Ein Teil der Busflotte verfügt über Niederflureinstiege. Die meisten dieser Busse werden im Laufe des Jahres 2003 mit einer Rampe ausgerüstet sein. Allerdings können damit noch keine festen Routen und Fahrpläne eingerichtet und garantiert werden.

Wenn Sie trotzdem eine Reise mit einem Bus planen wollen, können Sie unter den nachfolgenden Telefonnummern **am Reisetag** erfahren, ob und wann ein Niederflerbus auf Ihrer Strecke unterwegs ist.

Weitere Informationen finden Sie unter:

<http://www.zvv.ch/handicap.asp>

Servicezeiten	---
Voranmeldung	---
Telefon	0848 988 988
Fax	---
E-mail	<a href="mailto:contact@zvv.ch">contact@zvv.ch</a>



### 3.4 Mit dem Taxi

Die Taxis stehen unmittelbar vor dem Abflug- oder Ankunftsbereich. Auf Voranmeldung können Sie sich ein behindertengerechtes Tax mit Platz für Rollstühle reservieren.

Anbieter:

Behindertentaxi Zürich (BTZ) oder Transportdienst für Behinderte (Tixi)

Servicezeiten	24 h
Voranmeldung	wünschenswert
Telefon	Tixi: 01 / 493 13 16 oder BTZ: 01 444 22 11
Fax	Tixi: 01 / 493 13 30 oder BTZ: 01 444 22 19
E-mail	<a href="mailto:tixi@freesurf.ch">tixi@freesurf.ch</a> ; <a href="mailto:btz@btz.ch">btz@btz.ch</a>

## 4 Am Flughafen

### 4.1 Orientierung

Zu Ihrer Orientierung gibt es gedruckte Übersichtspläne und Wegweiser. Für weitere Auskünfte oder Hilfe können Sie sich jederzeit an die Informationsschalter Ankunft 1 und 2 oder an die Mitarbeiter am Flughafen wenden.

*Link zu Graphik*

### 4.2 Flughafengebäude

Die einzelnen Bereiche wie Check-in, Abflug, Warteräume, Ticketschalter, Ankunft, Flughafenbahnhof oder Mietwagenzentrale sind rollstuhlgängig und mit Liften erschlossen. Die Restaurants sind ebenfalls mit dem Rollstuhl erreichbar.

Die Zuschauerterrasse ist für Rollstuhlfahrer geeignet.

### 4.3 Services

#### 4.3.1 Sanitäre Einrichtungen für Rollstuhlfahrer

Behindertengerechte Toiletten und Waschräume befinden sich in den Abflug- Ankunfts- und Transferbereichen sowie am Flughafenbahnhof. Diese sind mit dem internationalen Behindertensymbol gekennzeichnet und mit den Liften erreichbar.



### 4.3.2 Gepäckträger

Siehe Abfliegen/Ankommen

### 4.3.3 Gepäckwagen

Am Flughafen stellen wir Ihnen kostenlose Gepäckwagen zur Verfügung. Diese sind rolltreppengängig und erlauben Ihnen einen bequemen Transport im Abflug-, Ankunfts- und Bahnhofsbereich.

### 4.3.4 Gepäckaufbewahrung/Kleiderreinigung

Die Gepäckaufbewahrung besteht aus einem bedienten Teil sowie Schliessfächern, welche 24 Stunden zugänglich sind. Daran angegliedert ist gleichzeitig eine Kleiderreinigung. Sie finden die Anlage bei den Parkhauskassen 1. Zusätzliche Schliessfächer finden Sie beim Bahnreisezentrum.

### 4.3.5 Kirchliche Dienste

Die kirchlichen Dienste am Flughafen Zürich heissen Sie herzlich willkommen und bieten Ihnen ihre Hilfe an.

Den Andachtsraum finden Sie im Zwischengeschoss zwischen Check-in 2 und Ankunft 2.

## 4.4 Erste Hilfe

### 4.4.1 Medical Center

Sollten Sie medizinische Hilfe benötigen, können Sie sich an das Airport Medical Center wenden. Es befindet sich im Bürogebäude neben dem Unique Airport Conference Center.

Servicezeiten	Täglich 08:00 - 20:00 (auch an Feiertagen)
Voranmeldung	--
Telefon	+41 (0)43 816 60 00
Fax	--
E-mail	--

### 4.4.2 Apotheken

Im Check-in 1 auf der Abflugebene und im Transitbereich B befindet sich jeweils eine Apotheke.



## 5 Abfliegen/Ankommen

### 5.1 Check-in

Wenn Sie am Flughafen angekommen sind, begeben Sie sich bitte zum Check-in Schalter Ihrer Fluggesellschaft. Für behinderte Reisende gibt es speziell eingerichtete Schalter, welche mit „Special Assistance“ gekennzeichnet sind. Sie finden diese im Check-in 1 (Schalter 130) und 2 (Schalter 208). Im Check-in 3 wenden Sie sich bitte an das Schalterpersonal.

An den Special Assistance Schaltern werden Sie von den Mitarbeitern empfangen und diese kümmern sich um Sie, bis Sie im Flugzeug Platz genommen haben.

Bitte begeben Sie sich in jedem Fall mindestens 90 Minuten vor Abflugszeit zur «Special Assistance».

Servicezeiten	05:30 - 23:30 Uhr
Voranmeldung	Möglich bei der Buchung des Flugtickets, ansonsten direkt am Flughafen (spätestens 90 Min. vor Abflug)
Telefon	Wenden Sie sich bitte an Ihre Fluggesellschaft oder Reisebüro
Fax	Wenden Sie sich bitte an Ihre Fluggesellschaft
E-mail	<a href="mailto:bruno.stefani@swissport.com">bruno.stefani@swissport.com</a>

### 5.2 Gepäckträger- und Begleitservice

Der Porter transportiert Ihr Gepäck gegen Gebühr von den „Aussenstationen“ am Flughafen Zürich (SBB Bahnhof/ Autovermietung/ Gepäckaufbewahrung/ Vorfahrten / Taxi / Parkhäuser und Busbahnhof) bis zu den entsprechenden Check-In Schaltern. Ebenfalls wird diese Dienstleistung für ankommende Passagiere vom Gepäckband in den Ankunftshallen bis zu den obengenannten „Aussenstationen“ angeboten.

Der Porter begleitet Sie auch bis zum Gate bzw. holt Sie schon am Gate ab (Handgepäckservice).

Sind Sie auf einen Rollstuhl angewiesen, holt Sie der Porter an den „Aussenstationen“ ab (sei es mit Ihrem eigenen Rollstuhl oder mit Rollstühlen des Flughafens) und begleitet Sie bis zu einem Betreuungsschalter „Special Assistance“. Dort werden Sie anschliessend von Ihrer Fluggesellschaft betreut. Bei Ankunft empfängt Sie der Porter in der Ankunftshalle 1 bzw. 2 und begleitet Sie wiederum bis zu den „Aussenstationen“.



Der Porterservice bietet weitere Dienstleistungen an, wie z. B. Begleitung am Flughafen, Unterstützung beim Check-in bzw. bei Ankunft und den Transport von Sperrgut.

Auf den Bahnsteigen und Vorfahrten finden Sie Tafeln mit Direktwahltelefon für den Porterservice.

Servicezeiten	05:15 - 23:00 Uhr
Voranmeldung	Von Vorteil. Anmeldungen sind bis 24 h vor Auftragsbeginn möglich
Telefon	+41 43 816 67 07 bzw. /816 67 08 oder Mobile 076 356 85 85
Fax	+41 43 816 67 25
E-mail	<a href="mailto:a.berchtold@cgs-ltd.com">a.berchtold@cgs-ltd.com</a>

### 5.3 Sicherheitskontrollen

Alle Fluggäste müssen vor dem Abflug die Sicherheitskontrollen passieren. Folgende Hinweise erleichtern den Kontrollvorgang und gewährleisten, dass Sie auch an Bord gut versorgt werden können.

Rollstuhlpassagiere: Rollstuhlpassagiere, welche nicht aufstehen können, werden in einer Kabine von Hand kontrolliert.

Medizinische Hilfsmittel/Medikamente: Wenn Sie Medikamente (Aerosolpumpen, Spritzen usw.) mitführen oder auf spezielle Hilfsmittel (Prothesen usw.) angewiesen sind, halten Sie eine ärztliche Bescheinigung bereit und sprechen Sie mit unserem Kontrollpersonal bzw. Ihrer Fluggesellschaft. Beachten Sie die beim Rückflug teilweise rigorosen Sicherheitsbestimmungen Ihres angeflogenen Landes.

Herzschrittmacher, Peacemaker: Wenn Sie einen Herzschrittmacher tragen, erfolgt die Kontrolle auf Wunsch ohne Sonde.

### 5.4 Umsteigen

Auch hier werden Sie von Ihrer Fluggesellschaft betreut. Sie werden rechtzeitig zu Ihrem Anschlussflug gebracht. Weitere Unterstützung erhalten Sie auf Anfrage.

### 5.5 Ankommen

Ihre Fluggesellschaft begleitet Sie durch die Sicherheitskontrolle bis zur Gepäckausgabe und führt Sie durch den Zoll.

### 5.6 Abholer

kein Text



## 6 Information und Tipps

### 6.1 Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie in Ihrem Reisebüro oder direkt bei Ihrer Fluggesellschaft. Flughafenrelevante Informationen erfahren Sie direkt am Informationsschalter oder über die Telefonauskunft (keine Abflug- oder Ankunftszeiten) des Flughafens.

#### Wichtige Telefonnummern auf einen Blick:

Telefonzentrale Flughafen Zürich AG:	+41 (0)43 816 22 11
Flugauskunft:	+41 (0)900 300 313
Passagierbetreuung Jet Aviation	+41 (0)58 158 85 11
Passagierbetreuung Swissport	+41 (0)43 812 50 86
Airport Medical Center:	+41 (0)43 816 60 00
Call Center Handicap für Bahnreisende	+41 (0)512 25 71 50 oder 0800 007 102
Porterservice:	+41 (0)43 816 67 07
Tierbetreuung:	+41 (0)43 816 72 80
Zugauskünfte:	+41 (0)900 300 300

### 6.2 Tipps

**Anmeldung:** Wichtig ist in jedem Fall eine frühzeitige Anmeldung bei Ihrem Reisebüro oder Ihrer Fluggesellschaft.

**Abholer:** Profitieren Sie von den speziell gekennzeichneten Parkplätzen.

**Reisende mit der Bahn:** In der Schweiz wohnhafte und ständig auf Begleitung angewiesene Behinderte haben Anspruch auf kostenlose Beförderung einer Begleitperson und/oder eines Blindenführerhundes. Den dafür notwendigen Ausweis erhalten Sie an den zuständigen kantonalen Stellen.

### 6.3 Links

Schweizerische Bundesbahnen

[http://www.sbb.ch/pv/mobil\\_d.htm](http://www.sbb.ch/pv/mobil_d.htm)

Reisefachstelle für Menschen mit Behinderung und für die Tourismusbranche

<http://www.mis-ch.ch/>

Zürcher Verkehrsverbund

<http://www.zvv.ch/handicap.asp>