

## Vorbereitung Herbstferien 2024

**Stand 16.09.24**

Die grundsätzliche Planung der Maßnahmen im Bereich der Terminals für den Ferienzeitraum wurde mit den direkten Prozesspartnern am 16.09.24 abgestimmt.

### Herbstferien 2024:

<a href="#">Bremen</a>	04.10. - 19.10.
<a href="#">Hamburg</a>	21.10. - 01.11.
<a href="#">Mecklenburg-Vorpommern</a>	21.10. - 26.10.
<a href="#">Niedersachsen</a>	04.10. - 19.10.
<a href="#">Schleswig-Holstein</a>	21.10. - 01.11.
<a href="#">Dänemark (einige Regionen)</a>	12.10. - 20.10

*Zusätzlich in einigen Bundesländern der 04.10. und/oder der 01.11. als Feiertage bzw. bewegliche Ferientage*

Der Ferienstart der betreffenden Bundesländer sowie Dänemark verteilt sich dies Jahr somit auf die Kalenderwochen 40/41 sowie 42/43.

Die Fluggastzahlen und Flugbewegungen liegen ab Anfang Oktober bis zum Beginn des **Winterflugplans am Sonntag d. 27.10.24** auf einem durchgängig hohen Niveau auch im Vergleich zu den Sommerferien.

**Die Spitzentage** werden rund um das **Wochenende 18.10. bis 20.10.24** erwartet, welches gleichzeitig Ferienende in HB und NDS sowie Ferienbeginn in SH, HH und MVP ist.

Die genauen Prognosen ab Winterflugplan sind noch abhängig von der weiteren Flugplanentwicklung.

Diesbezüglich verweisen wir auf die jeweils **aktuellen Wochenprognosen**.

Für den **Inbound Verkehr** liegen die zu erwartenden Peaks entsprechend versetzt. Hier ist zu berücksichtigen, dass die Rückreisewellen für HB/NDS teilweise mit den Abreisepeaks HH/SH übereinander liegen.

Die aktuelle Auswertung der beim Flugplankoordinator angemeldeten Flüge zeigt im Ferienzeitraum folgende Mengen an Abflügen (Stand 05.09.24):

Ferienbeginn Bremen, Niedersachsen																					
FluKo Herbstferien Stand 5.9.2024					Die 01.10.	Mit 02.10.	Don 03.10.	Fre 04.10.	Sam 05.10.	Son 06.10.	Mon 07.10.	Die 08.10.	Mit 09.10.	Don 10.10.	Fre 11.10.	Sam 12.10.	Son 13.10.	Mon 14.10.	Die 15.10.	Mit 16.10.	
Anzahl Abflüge					182	185	181	175	162	177	188	184	184	187	188	162	176	187	185	188	
Prognose Pax					25011	25220	26142	24641	24292	26819	27078	26061	26057	26860	27806	25784	27570	27742	27229	27452	
Ferienbeginn Hamburg, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-V.																					
FluKo Herbstferien Stand 5.9.2024	Don 17.10.	Fre 18.10.	Sam 19.10.	Son 20.10.	Mon 21.10.	Die 22.10.	Mit 23.10.	Don 24.10.	Fre 25.10.	Sam 26.10.	Son 27.10.	Mon 28.10.	Die 29.10.	Mit 30.10.	Don 31.10.	Fre 01.11.	Sam 02.11.	Son 03.11.	Mon 04.11.		
Anzahl Abflüge	185	197	174	185	186	183	183	179	182	167	162	166	160	162	177	161	142	163	154		
Prognose Pax	27710	30055	27245	29211	26672	25391	25524	25271	26355	24112	20851	20247	18291	18787	20992	folgt	folgt	folgt	folgt		
Zum Vergleich: Ferienbeginn Bremen, Niedersachsen, Dänemark	Beginn Winterflugplan																				
FluKo Sommerferien Stand 4.6.2024	Fre 28.06.	Sam 29.06.	Son 30.06.	Mon 01.07.	Die 02.07.	Mit 03.07.	Don 04.07.	Fre 05.07.	Sam 06.07.	Son 07.07.	Mon 08.07.										
Anzahl Abflüge	184	150	163	182	172	177	174	186	154	166	180										
Prognose Pax	25965	21742	24849	25450	25115	25706	25169	27786	24623	25673	27353										
Legende:	Ferienbeginn Hamburg, Schleswig-Holstein, Mecklenburg-V.																				
	mehr als 170 Abflüge bzw. mehr als 25000 Gäste																				
	mehr als 180 Abflüge bzw. mehr als 27000 Gäste																				
	mehr als 190 Abflüge bzw. mehr als 29000 Gäste																				
Highlights:	Beginn Winterflugplan am 27.10.24																				
	Prognosen Winterflugplan noch unter Vorbehalt Flugplanentwicklung																				
	3.10. und 31.10. sind in einigen Bundesländern Feiertage																				
	4.10. ist in einigen Bundesländern beweglicher Ferientag																				

Die aktuell prognostizierten Zahlen (**Änderungen möglich – Wochenprognosen beachten!**) liegen leicht über dem Niveau der Sommerferien 2024 und bezüglich der absoluten Peaks leicht unter dem Niveau der Herbstferien 2023, da 2023 der Ferienstart auf einen gemeinsamen Termin fiel und dies Jahr analog zu den Sommerferien entsprechend entzerrt ist.

Die Kreuzfahrtsaison mit den bekannten Zusatz-Charterflügen ist im Oktober bereits großteils beendet (Ausnahme UX nach MAD am VT6), dennoch gibt es weiterhin insbesondere an den Wochenenden regelmäßige Kreuzfahrer-Anläufe mit zu erwartenden Spitzen auch auf den Linienflügen.

**Im Falle reduzierter Ressourcen ist der Fokus insbesondere auf die erste Welle (Frühabflüge) zu legen, um aus Rotationsverspätungen resultierenden, zusätzlichen Ressourcenbedarf zu minimieren.**

Um der Last der erwarteten Reisewelle Rechnung zu tragen, wurden bereits für den gesamten Zeitraum vom 01.05.24 bis zum 31.10.24 vorgezogene Öffnungszeiten definiert:

- Terminalöffnung **03:15 Uhr**
- Check-in Beginn, Inbetriebnahme GFA, Sperrgepäckschalter, SBD um **03:30 Uhr**
- Öffnung ZSK inkl. Bordkarte um **03:30 Uhr**
- Fastlane: ab **03:30 Uhr** - Automatikschieleuse
- Slot&Fly: ab **03:30 Uhr** (letzter Slot 21:45) - Automatikschieleuse

- Das DRK wird für die PRM Betreuung ab **05:00 Uhr** verfügbar sein. Ab 04:00 Uhr ist eine telefonische Erreichbarkeit sichergestellt.
- Öffnungszeiten Sperrgepäckschalter T1 Süd sowie T2 Süd täglich von 03:30 bis Check-In Schluss  
Der Sperrgepäckschalter T1 Nord ist ab 01.10.24 wieder geschlossen (s. separate Kommunikation).
- Bezuglich Öffnung der PWKn gilt:
  - T1/E1 (02:00– 22:00 h) – ab 03:00 verstärkt
  - T2/E0 durchgängig
  - T2/E1 (04:00 – 22:30 h)

Bei **allen** Diensten gilt, dass die **kommunizierte Öffnungszeit der Beginn des ersten Vorgangs** ist und nicht der Beginn der Rüstzeit (für Check-in beispielsweise: Beginn = Abförderung des ersten Gepäckstücks).

Weiterhin werden alle Dienste gebeten, ihre Personalbemessung nicht nur an den erwarteten Fluggastzahlen / Flügen, sondern auch an der zu erwartenden Ferien-Klientel mit den **verlängerten Prozesszeiten und stärkeren Gepäckmengen** auszurichten.

FraSec informiert über zusätzliche Tagesdienste sowie vorgezogene/optimierte Dienst- und Ablösezeiten. Alle verfügbaren Kräfte werden im Dienst sein. Alle Möglichkeiten weiterer Unterstützung werden zwischen den verantwortlichen Stellen diskutiert.

Hinweis FRASEC: die BDK muss bei technisch bedingtem Anlagenausfall der ZSK schnellstmöglich einsatzbereit sein (Personal Bordkarte, Queuing, etc.).

Für die Planungen unserer Arbeitsvorbereitung **bitten wir um möglichst rechtzeitiges Feedback der Airlines / Handlingagenten zur gewünschten Schalterbestellung** (absolute Mengen sowie Planungsprämissen). Vor dem Hintergrund knapper Ressourcen bitten wir darum nur die Menge an CKI-Schaltern anzufordern, die auch realistisch besetzt werden können. Danke.

Für **kurzfristige Schalternachbuchungen** wird nochmals um Schulung der (neuen) CKI-Mitarbeiter im **URI-System** gebeten. Eine automatisierte Nachbuchung reduziert den manuellen Aufwand in der Verkehrszentrale und beschleunigt den Prozess.

Insbesondere in einzelnen starken Mittagspeaks im Terminal 1 kann eine **CKI-Verlagerung mit Terminalwechsel** einzelner Flüge weiterhin nicht ausgeschlossen werden. Eine belastbare Aussage durch die Arbeitsvorbereitung wird nur kurzfristig möglich sein. Die betroffenen Airlines/Handlingagenten werden frühestmöglich informiert.

Auch werden die **D-Gates** (D02 / D03 / D05) weiterhin genutzt und insbesondere für die starken Non-Schengen-Mittagspeaks benötigt.

Die Airlines bzw. deren Handlingagenten werden gebeten die kommunizierten **Meldeschlusszeiten am Check-in einzuhalten**. Jedes nach Meldeschluss in die GFA eingespeiste Gepäckstück bedeutet einen überproportional hohen (manuellen) Bearbeitungsaufwand und birgt somit Verspätungsrisiken.

Die Queueings sind **durch die Handlingagenten (!)** derart frühzeitig vorzubereiten, dass sich die Gäste unmittelbar nach Terminalöffnung bereits für ihren Flug korrekt anstellen können. Für die erste Welle soll das Queuing durch die Handlingagenten mit Unterstützung der Pvd bereits am Vorabend vorbereitet werden.

**Die Nachtreinigung wird gebeten, die vorbereiteten Queueings wieder in dem vorgefundenen Setup zu hinterlassen.**

## **Self Bag Drop (SBD)**

SBD muss gerade im Ferienverkehr insgesamt quantitativ so gut wie möglich genutzt werden – entsprechende Steuerungsmaßnahmen und Personalbesetzungen werden geplant.

Die Unterstützung durch Floorwalker erfolgt auf der Reihe 4 weiterhin durch AAS. Die Reihen 3 und 8 werden durch Floorwalker der LWS betreut.

Für EW-Gäste steht neben Reihe 4 auch die Reihe 3 zur Verfügung. Dies gilt auch in die andere Richtung – die Reihe 4 ist sowohl mit den SBD's als auch den CKI-Kiosken jeder Zeit für AF/KL, easyjet, DE und AY nutzbar.

Zwar nicht offiziell ausgeschildert aber möglich: es können auch Gäste der LH-Group über die Reihen 3+4 bedient werden, inklusive Nutzung der vorgelagerten CKI-Kioske.

Es stehen **16 „Tagomaten“** zur Verfügung. Hier können die Gäste bereits ihren BAG-TAG drucken, wodurch sich die Abgabezeit am SBD verringert und die Durchsatzmenge erhöht (2-Step-Verfahren). Sowohl an den „Tagomaten“ als auch an den SBDs sind **Handscanner** installiert.

Auch die Abfertiger sollten eine aktive Steuerung sicherstellen (Troubleshooting, Handgepäck, etc.). Bitte versuchen Sie verstärkt Customer Service Officers seitens AAS, AHS und ASN zu den Peakzeiten zur Unterstützung der Gäste an den CKI-Kiosken einzusetzen.

Seitens Eurowings wird der bewährte Prozess an der Reihe 4 beibehalten – Gäste, die ihr Gepäckstück nicht am SBD aufgeben können oder konnten erhalten Unterstützung an dem „SBD Support Schalter“ am Ende der Reihe 4.

Reihe 3 wird Anfang Oktober ebenfalls auf das neue Verfahren (2-Step) umgerüstet.

Eine weitere Form der Unterstützung stellt das SBD LateNight CheckIn dar. Gäste der EW und der LH-Group können ihr Gepäck ab 18:00 Uhr an den SBD-Reihen 4 und 8 für Flüge des Folgetages bis **10:00 Uhr** abgeben. Dadurch entlasten wir die Morgenspitze.

## **Terminal allgemein**

Zusätzlich unterstützen Pvd / Terminaldienst an den Spitzentagen die Passagiersteuerung an der Zentralen Sicherheitskontrolle bzw. (sofern notwendig) die Zustellung auf die Bedarfskontrolle sowie den Ablauf SBD.

Für Auskunft und Information der Gäste steht in den Terminals der Terminaldienst zur Verfügung, der sich mobil bewegen wird. Hierfür ist mind. ein Mitarbeitender pro Terminal eingeplant. Die geplanten Dienstzeiten werden den Öffnungszeiten angepasst (Spitzentage von 03:30 bis 20:30 Uhr).

**Die Airlines bzw. die Check-In Mitarbeiter werden gebeten die Gäste auf die Mitnahme von nur einem Handgepäckstück hinzuweisen**, um die Prozesszeiten in der SiKo zu minimieren. Die Airlines sowie die CKI-Agenten sollen bitte auch nochmals auf Flüssigkeiten und verbotene Gegenstände im Handgepäck hinweisen.

Die **Zugänge für Gäste in den Lost&Found Bereich** werden von **09:00 Uhr – 11:00 Uhr** durch einen LWS Mitarbeiter (Zugang T1) besetzt. Außerhalb dieser Zeiten findet das Standardverfahren Anwendung (Klingel), welches bitte nochmals insbesondere für die neuen L&F Mitarbeiter geschult werden sollte. Rückfragen an Hr. Henschel oder Hr. Piezunka.

## **Lost&Found Räumlichkeiten und Rush-Gepäck:**

Es gelten die im Terminalhandbuch kommunizierten Regeln und Verfahren. Die Lagerung von Gepäck zwischen den Gepäckausgabebändern muss vermieden werden, um die Rückreisewelle der Feriengäste mit ausreichender Infrastruktur gewährleisten zu können.

Weiterhin wird nochmals darauf hingewiesen, dass die markierten Feuerschutzabschlüsse im Gepäckbereich niemals durch Gepäck behindert werden dürfen! Alle Airlines / Handlingagenter werden gebeten, sich bei abzeichnendem, besonders hohen Rush-Volumen asap mit dem Terminalmanagement bzw. dem Gepäckleitstand sowie den PvD / VvD in Verbindung zu setzen.

**Es wird darum gebeten, geruchsintensive Gepäckstücke unmittelbar entsorgen zu lassen!**

## Allgemein gültige Maßnahmen

- Vorabend Check-in ist durch folgende LVG geplant:
    - Condor Reihe 2 18:00 – 20:00 Uhr für Flüge bis **10:00** Uhr des Folgetages
    - Marabu Reihe 10 18:00 – 20:00 Uhr für Flüge bis **10:00** Uhr des Folgetages
    - LH-Group Reihe 7+8 18:00 – 20:00 Uhr für Flüge bis **10:00** Uhr des Folgetages
    - Eurowings Reihe 4 18:00 – 20:00 Uhr für Flüge bis **10:00** Uhr des Folgetages
    - Die Kundeninformation an die Reisenden erfolgt über die jeweilige LVG – bitte nochmals verstkt kommunizieren (Airlines + FHG Website).
  - Sicherheitskontrolle:
    - die Passagierprognosen für die Öffnungen der Sicherheitskontrolle werden durch FP-PT erstellt und regelmig überprüft bzw. aktualisiert.
    - Es wurde eine ffnungsreihenfolge der Spuren vereinbart, welche eine bestmögliche Passagiersteuerung und einen optimalen Durchsatz ermöglicht.
    - Die Linien **5 und 14** in der Sicherheitskontrolle sind für **PRM-Gäste sowie Kinderwagen** ausgewiesen und hierfür **möglichst freizuhalten. Secuseve brieft/sensibilisiert das Bordkartenpersonal nochmals.**
  - Auch die Bundespolizei bittet in diesem Zusammenhang alle LVG/Abfertiger um frühzeitige und kontinuierliche Meldungen der Buchungszahlen sowie um den Hinweis mit maximal einem Handgepäckstück zu reisen.
  - Buchungsprognosen sollen bitte an Hr. Aistleitner sowie Hr. Zerneke gesendet werden:  
[KAistleitner@ham.airport.de](mailto:KAistleitner@ham.airport.de)    [NZerneke@ham.airport.de](mailto:NZerneke@ham.airport.de)
  - Bezuglich „Reisegepäck in der ZSK“ (nicht möglich!) und „Sperrgepck“ sowie „Permission to Pass“ (nur mit Barcode-Aufkleber!) verweisen wir auf die vereinbarten Regelungen, welche in den FP-P Newslettern wiederholt kommuniziert wurden. Bei Unregelmigkeiten entscheidet der VvD / Pvd.
  - Ein Zugang zur FastLane ist durch die neuen Schleusen nur möglich, wenn für den betreffenden Passagier **im Barcode der Bordkarte** die entsprechende Genehmigung gem. IATA-Standard hinterlegt wurde.
  - Bezuglich der **automatisierten FastLane- sowie Slot&Fly Lane Spuren** ist zu beachten, dass diese für Kinderwagen, Rollstle und Kleinkinder (Nutzung nur mit eigener Bordkarte und wenn alleiniges selbstständiges Durchgehen gewährleistet ist)

**nicht** nutzbar sind. Für diese Kundengruppen stehen **Sonderspuren** in der PLAZA zur Verfügung.

- Eine Gepäckaufbewahrung ist verfügbar (Terminal 2, Abflug).
- Das DRK verweist explizit darauf, dass Handgepäckstücke für PRM Gäste auf deren Schoß mitgeführt werden müssen (Größe+Gewicht!) und nicht durch den DRK-Mitarbeiter separat gezogen/getragen werden können und dürfen. Generell gilt, dass der PRM-Service weder für reine Handgepäcktransporte noch für Sprachprobleme in Anspruch genommen werden soll und kurzfristige Betreuungsanfragen dieser Art abgelehnt werden müssen. Dies bitten wir in den Briefings der Handlingagenteen nochmals explizit anzusprechen!
- Für die **PRM-Mittagspeaks wird in den Wartebereichen sowie zur Rückführung von Leihrollstühlen Personal der Fa. LWS zur Entlastung der DRK Mitarbeiter eingesetzt.**
- Für den Ferienzeitraum ist von einem erhöhten Aufkommen an Reisegepäck auszugehen. Insbesondere die Kollegen im Gepäck-Handling haben sich hierauf bitte einzustellen.
  - ➔ Zur Sicherstellung der Informationsweitergabe für veränderte Öffnungszeiten, oder sonstige Maßnahmen gilt für die Rückmeldung folgende Informationskette:
    - die LVG informiert vertragsgerecht ihren Abfertiger bzw. Bodenverkehrsdienstleister
    - die LVG informiert die Leitung Terminalmanagement, Fr. Fröhlich FP-P per mail ([MFroehlich@ham.airport.de](mailto:MFroehlich@ham.airport.de) ).
    - FP-P informiert FP-intern, FHG VL, FHG FA-O, Bundespolizei und alle nachgelagerten Dienste
- Über die Pressestelle der FHG werden die bekannten Textbausteine vorbereitet und zur „gleichförmigen Nutzung“ allen Diensten zur Verfügung gestellt.
- Social-Media wird seitens der FHG permanent „gemonitor“ um unmittelbar reagieren zu können.
- Auf allen Kommunikationskanälen (Airlines und FHG) sollte nochmals die notwendigen Prozessschritte für eine beschleunigte Abfertigung hingewiesen werden -> die Gäste sollen rechtzeitig und mit allen erforderlichen Papieren kommen, mit möglichst nur einem Handgepäckstück reisen und sich auf den jeweiligen Prozessschritt vorbereiten.
- Engpässe beim Aufbau der Queueing-Systeme bzw. der nicht ausreichenden Nutzbarkeit sind im Tagesbetrieb an den PvD bzw. die Abteilung „Terminalmanagement“ zu melden. Die **Verantwortung** für den Aufbau, die Durchführung und Passagiersteuerung innerhalb des Queueing verbleibt beim zuständigen **Abfertigungs-Agenten**. Die Abteilung „Terminalmanagement“ wird in Einzelfällen versuchen Engpässe temporär auszugleichen.
  - Im Rahmen des Queueings ist darauf zu achten, dass Warteschlangen nicht die Erreichbarkeit anderer Schalter blockieren! Bitte recherchieren/informieren, ob ggf. Nachbarschalter für die Abfertigungsdauer frei bleiben.
  - Im Rahmen des Queueings ist darauf zu achten, dass Warteschlangen nicht die Erreichbarkeit der Zugänge zu den Sicherheitskontrollen (auch der Bedarfskontrollstelle) sowie zu den Diensträumen (DRK) blockieren.

- Passagierschlangen die sich bedingt durch hohes Passagieraufkommen aus dem errichteten Queueing heraus entwickeln gelten hier sinngemäß als „innerhalb“ des Queueings und sind durch den Abfertigungs-Agenten zu steuern.
- **alle Dienststellen sind gehalten Ihre Besetzungsstärken dem erwarteten Aufkommen anzupassen bzw. aufzustocken und die telefonischen Erreichbarkeiten zu überprüfen bzw. zu definieren.**

#### **Sonstiges:**

- Auffälligkeiten/Unregelmäßigkeiten sind beim VvD / Pvd zu melden.
- der Informationsfluss zu operativen Ereignissen (auch per mail nach Extern) erfolgt über den VvD / Pvd.
- in beiden Terminals wird in den Frühwellen eine zentrale Fläche für Gepäckwagen bereitgehalten werden, das bewährte Back-Up-Verfahren über die Sperrgepäckschalter bleibt bestehen, vorbereitete Gepäckanhänger werden dann bereitgestellt.
- ggf. veränderte Öffnungszeiten und Öffnungsreihenfolge der Sperrgepäckschalter sowie die situative Öffnung weiterer Sperrgepäckschalter werden durch FP-PG zeitnah kommuniziert.
- Nicht anlagenfähiges Gepäck der SBDs (Rucksäcke, etc.) ist ebenfalls über die Sperrgepäckschalter abzufertigen!
- Alte Baggage-Tags sowie „Stubs“ (Aufkleber) sind vor Einschleusung in die Anlage durch den Check-in zu entfernen.
- alle Dienststellen werden hiermit nochmals sensibilisiert, dass ein manuelles Einspeisen von Gepäckstücken auf die Zuführbänder der CI-Inseln immer zu Überlastungen führen kann.
- Die bekannten „Regeln“ zur Nutzung der Gepäckförderanlage gelten unverändert, nachstehende Punkte sind daher (wie immer) zu beachten, um einen reibungslosen Gepäckabfluss an den Check-in Schaltern zu gewährleisten:
  - Gepäckstücke liegend einschleusen
    - Gepäckstücke, die stehend eingeschleust werden, lösen die Höhenkontrolle aus und führen zu einem Sammelbandstillstand.
  - Gepäckstücke bis zum Ende fördern
    - Gepäckstücke, die nicht bis zur letzten Lichtschranke laufen, bekommen keinen Abzugsbefehl.
    - Zu kleine/große oder mit Laschen versehende GPS (z.B. Rucksäcke) in Schalen legen (Gurte nach unten) oder zum Sperrgepäckschalter bringen lassen.
    - Gurte können sich in der Anlage verklemmen und den Not-Aus auslösen (Sammelband steht)
  - Die Zuführung der Gepäckstücke muss immer einzeln mit einem Mindestabstand von 1 m erfolgen, um Fehlermeldungen hinsichtlich Anzahl und Überlänge der Gepäckstücke zu vermeiden und somit Gepäckbandstillstände zu minimieren.

- Schalter, die nicht mehr gebucht sind, schalten automatisch die Kindersicherung am Ende des Einschleusbandes scharf.
  - Wenn die Kindersicherung auslöst, z.B. wenn ein Gepäckstück auf das Sammelband geschoben wird, wird der Not-Aus ausgelöst und das Sammelband bleibt stehen.
- An alle Luftverkehrsgesellschaften ergeht nochmals der dringende Hinweis auf die veröffentlichten Betriebszeiten bzw. die veröffentlichten Regelungen zum Night-Curfew. Flugbewegungen nach 23:00 Uhr lokaler Zeit unterliegen einer sehr intensiven Beobachtung.
- **Alle Handlingagenten werden gebeten ihr Personal so zu planen, dass auch für Unregelmäßigkeitshandling außerhalb geplanter Dienstzeiten Personal kurzfristig verfügbar ist.**
- Unabhängig von den Ferien, aber natürlich auch für diesen Zeitraum besonders, ergeht über FA nochmals der Hinweis auf eine stets aktuell zu haltende Pflege der TOBT-Zeiten. Nur im Zusammenspiel aller LVGn und der Beachtung der A-CDM-Regeln ist für alle LVGn eine größtmögliche Verlässlichkeit möglich.

**Link zum Terminalhandbuch (Update aktuell):** [terminalhandbuch-hamburg-airport-data.pdf](http://terminalhandbuch-hamburg-airport-data.pdf)

#### **Zentrale Rufnummern:**

Verkehrsleiter vom Dienst: 5075 – 1110

Passagiermanager vom Dienst: 5075 - 1414

Zentrale Rufnummer für Gepäckthemen: 5075 – 6061

GST Betriebsleiter LFZ-Abfertigung: 5075 – 6072

GST Schichtleiter Gepäckabfertigung: 5075 – 6003

AHS Operations: 5075 – 2367

AHS Passage: 5075 – 3500

AAS Duty Manager: 5075 1820

DHS Supervisor on duty: 0151-14607 -286 / -287

Global Passage: 040 – 226 111 15

Global Operations: 040 – 226 111 16

HAS: 5075 – 2075

## Anlage: anlagenfähiges Gepäck:

Maße: 85x55x35, max. 40 Kilo

Maße Sperrgepäck:  
>85cm, max. 100Kg  
Alles über 100kg ist Fracht!

## Bitte so!



## Bitte so nicht!



FHG FP-PS  
Thomas Piezunka  
040-5075 2774  
0151-125 144 03

**Beispiel:**

**Sprachregelungen Störungen Ferienstart: Bausteine**

Der Ferienstart in BUNDESLAND gehört zu den Hauptreisezeiten am Hamburg Airport – entsprechend hoch ist das Passagieraufkommen in den Terminals am Hamburger Flughafen. Auf diese Hochsaison bereitet sich Hamburg Airport gemeinsam mit den Airlines intensiv vor, die organisatorischen und personellen Kapazitäten werden entsprechend angepasst. Die Prozesse vom Check-in über die Gepäckabgabe bis zur Flugzeugabfertigung sind Teile eines komplexen Systems, bei dem ein Rädchen ins andere greift. Bei einer einzelnen Störung kann es zu einer Kettenreaktion kommen – und diese wirkt sich zu Hauptreisezeiten wie heute natürlich deutlich stärker aus als an normalen Reisetagen.

**[Technische Störung]**

Leider kam es heute mitten in der Hauptreisezeit zu einer [zeitweisen] [technischen Störung/], die zu längeren Wartezeiten [BEREICH an den Check-in-Schaltern und der Gepäckaufgabe] führte. Wir bitten um Verständnis und arbeiten unter Hochdruck daran, dass der Service für die Passagiere schnellstmöglich reibungslos weiterläuft.

**[Organisatorische Störung]**

Gerade zur Hauptreisezeit können – trotz bester Planung und Passagierprognosen – vorübergehend längere Wartezeiten nicht ausgeschlossen werden. Der Großteil unserer Fluggäste plant dies auch mit ein. Heute kam es [ZEITRAUM] jedoch zu einem so ungewöhnlich hohen Passagieraufkommen, das die Systeme zeitweise besonders stark ausgelastet waren und dies [BEREICH an den Check-in-Schaltern und der Gepäckaufgabe] zu längeren Wartezeiten führte. Wir bitten um Verständnis und arbeiten unter Hochdruck daran, dass der Service für die Passagiere schnellstmöglich reibungslos weiterläuft.