

Kleine Anfrage

des Abg. Andreas Deuschle CDU

und

Antwort

des Ministeriums für Verkehr

Servicesituation am Flughafen Stuttgart II

Kleine Anfrage

Ich frage die Landesregierung:

1. Wie lange dauerte im zweiten Halbjahr 2019 sowie in den darauffolgenden Halbjahren am Flughafen Stuttgart jeweils die durchschnittliche und die zu Spitzenzeiten festgestellte Wartezeit für Reisende an den Sicherheitskontrollen?
2. Wie lange dauerte im zweiten Halbjahr 2019 sowie in den darauffolgenden Halbjahren am Flughafen Stuttgart jeweils die durchschnittliche und die zu Spitzenzeiten festgestellte Wartezeit bei weiteren Stationen der Passagierabfertigung, insbesondere beim Check-in (inklusive Bagage-Drop-off)?
3. Wie werden am Flughafen Stuttgart zur Sicherstellung der Servicesituation für Reisende weitere Wartezeiten der Passagiere bis zu ihrem Abflug im Blick behalten und evaluiert, wenn seit 2019 weiterhin über die Sicherheitskontrollen hinaus keine flächendeckende systematische Erfassung von Wartezeiten erfolgt?
4. Wie lange mussten Reisende durchschnittlich bei der Gepäckausgabe am Flughafen Stuttgart warten, bezogen auf das zweite Halbjahr 2019 sowie die darauffolgenden Halbjahre und unter Angabe des Anteils gar nicht ausgegebener Gepäckstücke an wartende Passagiere?
5. Welche Schwachstellen bei der Organisation der Passagierabfertigung führen der Erfahrung nach am Flughafen Stuttgart oftmals dazu, dass es zu erheblichen Wartezeiten für Reisende kommt, mit Angabe der für etwaige Verzögerungen verantwortlichen Stellen und der Anzahl der Passagiere, die aufgrund solcher Verzögerungen in den vergangenen Jahren möglicherweise ihren Flug verpasst haben?
6. Welche besonderen Vorkehrungen werden am Flughafen Stuttgart getroffen, um zu Spitzenzeiten die Passagierabfertigung in einem für Reisende angemessenen Zeitrahmen zu organisieren, mit Angabe der für diese Vorkehrungen verantwortlichen Stellen?

7. Wie hat sich der Umfang des zur Bewältigung des Passagieraufkommens am Flughafen Stuttgart gewöhnlich eingesetzten Personals im Terminalmanagement und in der Passagierabfertigung seit 2019 entwickelt (insbesondere mit Angabe der Anzahl der jeweils von den einzelnen Fluggesellschaften besetzten Check-in-Schalter) sowie die Anzahl der eingesetzten Vorfelddbusse und geöffneten Sicherheitskontrollspuren?
8. Wie ist der Umsetzungsstand bei den 2019 geplanten Maßnahmen zur Verbesserung der Servicesituation am Flughafen Stuttgart (Erweiterung der Sicherheitskontrolle im Terminal 1 einschließlich Modernisierung der Sicherheitskontrollspuren, Erneuerung des Ankunftsbereiches im Terminal 1 einschließlich der Sperrgepäckausgabe, Einführung eines automatischen Boardings [sog. Selfboarding Gates] einschließlich neuer Gatecounter, Einführung einer automatischen Einreisekontrolle [Easypass], Einführung einer FSG-App als Reisebegleiter, Konzeptphase für den Einsatz von Biometrie in der Passagierabfertigung)?
9. Sind zwischenzeitlich weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Servicesituation am Flughafen Stuttgart geplant?

9.9.2021

Deuschle CDU

Begründung

Durch den Flughafen Stuttgart ist der Landkreis Esslingen mit den Metropolen Europas direkt verbunden. Das Passagieraufkommen dort wächst beständig. Diese Kleine Anfrage soll nach der Antwort der Landesregierung auf eine Kleine Anfrage aus dem Jahr 2019 (Drucksache 16/7032) klären, welche Fortschritte zur Bewältigung des Passagieraufkommens seitdem am Flughafen Stuttgart gemacht wurden und welcher weitere Handlungsbedarf gegebenenfalls noch besteht.

Antwort

Mit Schreiben vom 30. September 2021 Nr. VM3-0141.5-4/86 beantwortet das Ministerium für Verkehr im Einvernehmen mit dem Ministerium für Finanzen die Kleine Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung: Die Antwort gibt zu allen Fragen die Antwortbeiträge der Flughafen Stuttgart GmbH (FSG) wieder.

1. Wie lange dauerte im zweiten Halbjahr 2019 sowie in den darauffolgenden Halbjahren am Flughafen Stuttgart jeweils die durchschnittliche und die zu Spitzenzeiten festgestellte Wartezeit für Reisende an den Sicherheitskontrollen?

Die systemseitig gemessene, durchschnittliche Wartezeit für Reisende an den Sicherheitskontrollen betrug in den angefragten Zeiträumen:

- 2. Halbjahr 2019: 2,4 Minuten pro Passagier
- 1. Halbjahr 2020: 1,9 Minuten pro Passagier
- 2. Halbjahr 2020: 1,6 Minuten pro Passagier
- 1. Halbjahr 2021: 1,7 Minuten pro Passagier

Hierbei ist zu beachten, dass die Terminals nicht flächendeckend mit der entsprechenden Sensorik ausgestattet sind, sondern nur die großen Warteflächen vor den Kontrollstellen in den Terminals 1, 2, 3 und partiell 4.

2. *Wie lange dauerte im zweiten Halbjahr 2019 sowie in den darauffolgenden Halbjahren am Flughafen Stuttgart jeweils die durchschnittliche und die zu Spitzenzeiten festgestellte Wartezeit bei weiteren Stationen der Passagierabfertigung, insbesondere beim Check-in (inklusive Bagage-Drop-off)?*

Am Flughafen Stuttgart erfolgt derzeit keine flächendeckende systematische Erfassung von Wartezeiten an sämtlichen Stationen der Passagierabfertigung. Momentan beschränkt sich diese nur auf den Bereich vor der Fluggastkontrolle, daher liegen zur vorliegenden Anfrage auf Grund der fehlenden systematischen Erfassung leider keine Daten vor.

Es sei an dieser Stelle angemerkt, dass die Einführung und der Einsatz eines entsprechenden Sensorsystems mit hohen Kosten verbunden ist, sodass ein Roll-out für die Flughafen Stuttgart GmbH nicht zuletzt vor dem Hintergrund des massiven Verkehrseinbruchs im Zuge der COVID-19-Pandemie und der damit verbundenen wirtschaftlichen Situation nicht vertretbar und auch nicht geplant ist.

3. *Wie werden am Flughafen Stuttgart zur Sicherstellung der Servicesituation für Reisende weitere Wartezeiten der Passagiere bis zu ihrem Abflug im Blick behalten und evaluiert, wenn seit 2019 weiterhin über die Sicherheitskontrollen hinaus keine flächendeckende systematische Erfassung von Wartezeiten erfolgt?*

Die Flughafen Stuttgart GmbH verfolgt ein ganzheitliches Qualitätsmanagement. Die systematische Wartezeitmessung ist hierbei nur ein Element. Daneben werden unter anderem regelmäßig stichprobenartige Spot-Checks durchgeführt, bei denen auch weitere Service-Parameter im Blick behalten werden, die über eine singuläre Wartezeitbetrachtung nicht erfasst werden könnten. Ergänzt wird dieses Lagebild durch eine Vielzahl weiterer Daten, wie Verspätungsinformationen der Airlines oder auch Erkenntnisse aus Kundenberichten.

4. *Wie lange mussten Reisende durchschnittlich bei der Gepäckausgabe am Flughafen Stuttgart warten, bezogen auf das zweite Halbjahr 2019 sowie die darauffolgenden Halbjahre und unter Angabe des Anteils gar nicht ausgegebener Gepäckstücke an wartende Passagiere?*

Die durchschnittlichen Gepäcklaufzeiten für die Bereitstellung des ersten Gepäckstücks werden systemseitig für alle Passagierflüge erfasst. Je nach Positionierung des Luftfahrzeuges benötigt der Passagier etwa 10 Minuten, um das dem Flug zugewiesene Gepäckband zu erreichen. In den vergangenen Halbjahren wurden folgende Gepäcklaufzeiten gemessen:

- 2. Halbjahr 2019: 12 Minuten 18 Sekunden
- 1. Halbjahr 2020: 10 Minuten
- 2. Halbjahr 2020: 10 Minuten 18 Sekunden
- 1. Halbjahr 2021: 12 Minuten 12 Sekunden

Zum Anteil gar nicht ausgegebener Gepäckstücke liegt keine Information vor, da dieser Prozess nicht in der Datenhoheit des Flughafens, sondern der Airline bzw. des von ihr beauftragten Abfertigungsagenten liegt.

5. *Welche Schwachstellen bei der Organisation der Passagierabfertigung führen der Erfahrung nach am Flughafen Stuttgart oftmals dazu, dass es zu erheblichen Wartezeiten für Reisende kommt, mit Angabe der für etwaige Verzögerungen verantwortlichen Stellen und der Anzahl der Passagiere, die aufgrund solcher Verzögerungen in den vergangenen Jahren möglicherweise ihren Flug verpasst haben?*

Die Passagierabfertigung an Flughäfen ist ein komplexes System, dessen Funktionsfähigkeit vom möglichst reibungslosen Zusammenspiel verschiedenster Akteure abhängt (Behörden, Dienstleister, Fluggesellschaften, aber auch dem individuellen Verhalten der Passagiere). Es gibt daher in den seltensten Fällen die eine Ursache, sondern meist führt die Verkettung unterschiedlicher Faktoren im laufenden Betrieb dazu, dass es temporär bspw. einmal zu längeren Wartezeiten kommen kann. Dies lässt sich dabei auch bei bester Planung nie gänzlich vermeiden. Die

(Stör-)Faktoren können dabei mannigfaltig sein und müssen nicht, wie unterstellt, allein in der Organisation der Passagierabfertigung liegen. Die Bandbreite von Einflussfaktoren reicht hierbei teilweise bis weit über die Grenzen des Campus hinaus. So wirken sich große Staus auf der Autobahn ebenso aus, wie bestimmte Wetterkonstellationen im europäischen Luftraum. In der aktuellen pandemischen Lage fallen auch mit deutlich weniger Passagieren teilweise mehr Wartezeiten an als früher, weil viele Prozesse an den Flughäfen jetzt spürbar aufwendiger sind. So müssen beim Check-in die jeweils aktuellen Vorgaben des Ziellandes beachtet werden. Die händische Prüfung zum Impf- bzw. Gesundheitsstatus erfordert zusätzlich Zeit. Zu den erforderlichen Tests und Unterlagen gibt es je nach Land unterschiedliche Vorgaben. Das ist nicht nur für die Mitarbeitenden am Check-in-Schalter, sondern auch für viele Fluggäste noch eine Herausforderung. Erschwerend kommt hinzu, dass bislang automatisierte Angebote wie Online-Check-in oder Self-Bag-Drop aufgrund der Überprüfung von Nachweisen derzeit nur eingeschränkt nutzbar sind.

6. Welche besonderen Vorkehrungen werden am Flughafen Stuttgart getroffen, um zu Spitzenzeiten die Passagierabfertigung in einem für Reisende angemessenen Zeitrahmen zu organisieren, mit Angabe der für diese Vorkehrungen verantwortlichen Stellen?

Wartezeiten möglichst gering zu halten, ist für uns als Flughafenbetreiber und für die an der Abfertigung beteiligten Unternehmen und Behörden ein großes Anliegen. Die unterschiedlichen Akteure, wie betreffend Frage 5 ausgeführt, unternehmen ihrerseits bezogen auf die jeweiligen Prozesse das Mögliche, um eine hohe Qualität auch zu Spitzenzeiten zu gewährleisten. Da das Zusammenspiel hierbei sehr wichtig ist, findet hierzu auch ein enger Austausch der Akteure untereinander statt. In interdisziplinären Runden werden die Lage und laufende Entwicklungen regelmäßig diskutiert und mögliche Maßnahmen abgeleitet. Ein wesentliches Element ist hierbei auch die Planbarkeit – da bestimmte Maßnahmen, wie bspw. ein Personalaufbau – eine gewisse Vorlaufzeit benötigen. In der aktuellen, pandemischen Lage ist dies eine der größten Herausforderungen. Flugpläne, Bedarfe und Buchungsverhalten sind volatilere denn jemals zuvor. Ein Ziel, das heute noch gut gebucht ist, kann nach einer Reisewarnung morgen komplett vom Markt verschwunden sein. So können Spitzen verschwinden oder aber auch neu entstehen. Es können daher teilweise nicht alle Peaks vorhergesagt und entsprechend berücksichtigt werden, manche Stoßzeiten entstehen auch gänzlich unerwartet am Tag selbst. Selbst bei bester Vorbereitung lassen sich solche Situationen daher nie gänzlich vermeiden. Dies ist in anderen Industrien nicht anders. Dank dem Einsatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelingt es uns in der Regel jedoch sehr schnell auf entsprechende Situationen zu reagieren. So konnten die hohen Wartezeiten Anfang August innerhalb weniger Wochen wieder stabilisiert werden.

7. Wie hat sich der Umfang des zur Bewältigung des Passagieraufkommens am Flughafen Stuttgart gewöhnlich eingesetzten Personals im Terminalmanagement und in der Passagierabfertigung seit 2019 entwickelt (insbesondere mit Angabe der Anzahl der jeweils von den einzelnen Fluggesellschaften besetzten Check-in-Schalter) sowie die Anzahl der eingesetzten Vorfelddbusse und geöffneten Sicherheitskontrollspuren?

Im Rahmen der jeweiligen Möglichkeiten passen die Prozesspartner den Ressourceneinsatz laufend an die jeweiligen Gegebenheiten und Erfordernisse unter Berücksichtigung der jew. vertraglichen Absprachen (bspw. hinsichtlich der von der Airline beim Abfertigungsagent beauftragten Check-in-Schalter) an. Eine pauschale Aussage ist daher an dieser Stelle nicht möglich, da die eingesetzte Anzahl von Tag zu Tag und Stunde zu Stunde unterschiedlich ausfallen kann. Auch hier spielen aktuell pandemische Faktoren eine entscheidende Rolle. So ist bspw. die Anzahl Passagiere pro Bus momentan erheblich herabgesetzt, was dazu führt, dass mehr Fahrten je Flug durchgeführt werden müssen. Faktoren, die den Check-in-Prozess beeinflussen, wurden bereits in Frage 5 ausgeführt.

Rein bezogen auf die verfügbare Kapazität gab es am Flughafen Stuttgart bspw. im Hinblick auf Vorfelddbusse oder auch Sicherheitskontrollspuren keinerlei Veränderungen und dies trotz des erheblich geringeren Verkehrs im Jahr 2020 und 2021.

8. *Wie ist der Umsetzungsstand bei den 2019 geplanten Maßnahmen zur Verbesserung der Servicesituation am Flughafen Stuttgart (Erweiterung der Sicherheitskontrolle im Terminal 1 einschließlich Modernisierung der Sicherheitskontrollspuren, Erneuerung des Ankunftsbereiches im Terminal 1 einschließlich der Sperrgepäckausgabe, Einführung eines automatischen Boardings [sog. Selfboarding Gates] einschließlich neuer Gatecounter, Einführung einer automatischen Einreisekontrolle [Easypass], Einführung einer FSG-App als Reisebegleiter, Konzeptphase für den Einsatz von Biometrie in der Passagierabfertigung)?*

Die Folgen der COVID-19-Pandemie stellen die Flughafen Stuttgart GmbH vor besondere Herausforderungen. Investitionen müssen daher mehr denn je abgewogen werden. Dennoch werden insbesondere die Maßnahmen bezugnehmend auf eine Verbesserung der Servicesituation nach Möglichkeit weiter vorangetrieben, wengleich die Spielräume begrenzt sind.

Maßnahme	Status
Erweiterung der Sicherheitskontrolle im Terminal 1 einschließlich Modernisierung der Sicherheitskontrollspuren	Maßnahme befindet sich planmäßig in Umsetzung, Bauabschnitt 1 wird im Februar 2022 abgeschlossen, Bauabschnitt 2 im Februar 2023.
Erneuerung des Ankunftsbereiches im Terminal 1 einschließlich der Sperrgepäckausgabe	Maßnahme ist aktuell in Folge der Auswirkungen der COVID-19-Pandemie zurückgestellt.
Einführung Selfboarding Gates einschließlich neuer Gatecounter	Maßnahme befindet sich planmäßig in Umsetzung, großer Teil der betroffenen Gates ist bereits umgerüstet.
Einführung einer automatischen Einreisekontrolle (Easypass)	Abgeschlossen im Jahr 2021. Easypass steht im Terminal 3 zur Verfügung.
Einführung einer FSG-App	Abgeschlossen in 2021.
Konzeptphase für den Einsatz von Biometrie in der Passagierabfertigung	Aktuell auf Grund geringen Interesses von Airlines und Nutzern zurückgestellt.

9. *Sind zwischenzeitlich weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Servicesituation am Flughafen Stuttgart geplant?*

Die Flughafen Stuttgart GmbH beobachtet permanent die Service-Situation und eruiert Möglichkeiten, diese gemeinsam mit den Systempartnern (wie Airlines, Abfertigungsunternehmen oder aber auch Behörden) zu optimieren. Die aktuellen finanziellen und prozessual-regulatorischen Rahmenbedingungen im Kontext der COVID-19-Pandemie – wie bspw. Zusatzprozesse mit erheblichem zeitlichem Mehrbedarf – stellen dabei alle Partner vor besondere Herausforderungen. Dennoch ist es in enger Zusammenarbeit und Dank dem Einsatz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelungen, auch in schwierigen Situationen – wie temporär stark erhöhten Wartezeiten Anfang August – schnell gegenzusteuern und durch entsprechende Maßnahmen die Servicequalität kurzfristig wieder zu stabilisieren und zu verbessern.

Erhöhte Anforderungen an Klimaschutz und strenge Standards bei Sicherheit und Brandschutz machen Erneuerungen an den Terminals unumgänglich. Der Flughafen Stuttgart kann seine ambitionierten Klimaziele nur mit einer energetischen Sanierung seiner Terminals erreichen. Dafür sind in den nächsten Jahren umfassende Investitionen notwendig. Die Flughafen Stuttgart GmbH möchte diese Notwendigkeit nutzen, um auch in die Servicequalität bei der Abfertigung zu investieren. So wird ab 2022 die Self-Bag-Drop-Infrastruktur weiter ausgebaut, ab 2024 auch die Sicherheitskontrolle im Terminal 3 erweitert und bspw. im Jahr 2026 die Sperrgepäckaufgabe im Kontext größerer Erneuerungsmaßnahmen optimiert.

Hermann
Minister für Verkehr