

**19. Wahlperiode**

**Schriftliche Anfrage**

**des Abgeordneten Kristian Ronneburg (LINKE)**

vom 30. November 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 01. Dezember 2021)

zum Thema:

**BER-Ferienchaos aufarbeiten (II)**

und **Antwort** vom 14. Dezember 2021 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. Dez. 2021)

Senatsverwaltung für Finanzen

Herrn Abgeordneten Kristian Ronneburg (LINKE)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/10251

vom 30. November 2021

über BER-Ferienchaos aufarbeiten (II)

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht ausschließlich aus eigener Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH (FBB) um Stellungnahmen gebeten. Sie ist in die Antwort einbezogen.

1. Mit welchem täglichen Passagieraufkommen am Flughafen BER rechnet die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH für den Zeitraum vom 20.12.2021 bis zum 09.01.2022?

Zu 1.: Das Passagieraufkommen wird anhand der Meldungen der Fluggesellschaften prognostiziert. Die FFB rechnet im angefragten Zeitraum derzeit mit einem durchschnittlichen Passagieraufkommen von ca. 38.890 Passagieren (PAX) pro Tag. An den Spitzentagen in diesem Zeitraum kann das Passagieraufkommen an vereinzelten Tagen bis zu rund 50.000 PAX pro Tag nach heutiger Erkenntnis betragen. Die Prognose kann sich im Zeitablauf noch verändern.

2. Hat die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH angesichts der organisatorischen Missstände während der Herbstferien 2021 am Flughafen BER Vorbereitungen für ein eventuell erhöhtes Passagieraufkommen in den Weihnachtsferien getroffen? Wenn ja, welche?

3. Hat die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH Maßnahmen in der Kommunikation und Abstimmung mit den Prozesspartnern ergriffen, um angesichts der Erfahrungen in den Herbstferien besser auf mögliche Kapazitätsengpässe reagieren zu können? Wenn ja, welche? Wenn nein, warum nicht?

Zu 2. und 3.: Die FBB befindet sich in intensiven Abstimmungen mit den am Flughafen tätigen Prozesspartnern, die in Vorbereitung auf die Weihnachtsferien nochmals intensiviert wurden. Der Austausch bezieht sich auf die Mittel- und Kurzfristplanung sowie auf die operative Tagesplanung. Hierzu zählen sowohl die Fluggesellschaften als auch die Bundespolizei sowie jeweils deren Dienstleister. In Hinblick auf den

Weihnachtsverkehr ist dabei besonders das Augenmerk auf die Personalplanung der Prozesspartner gerichtet. Die FBB hält erneut eine FBB-eigene sogenannte „Eingreiftruppe“ bereit, um die Prozesspartner bei ihren Aufgaben zu unterstützen und den Passagieren einen möglichst reibungslosen Reiseprozess zu ermöglichen. Darüber hinaus hat die FBB einen Dienstleister gebunden, den sie mit Ersatzvornahmen beim Be- und Entladen des Gepäcks beauftragen kann. In Vorbereitung auf den Winterflugverkehr hat die FBB die zweite Start- und Landebahn zum 01.12.2021 wieder in Betrieb genommen.

4. Welche konkreten Maßnahmen zur verbesserten Steuerung von Passagierströmen plant die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH, angesichts der Erfahrungen in den Herbstferien am Flughafen BER im o. g. Zeitraum umzusetzen?

Zu 4.: Die Prozessabläufe am Check-In wurden in Abstimmung zwischen der FBB und den Prozesspartnern weitestmöglich optimiert, soweit dies die coronabedingten Kontrollanforderungen zulassen (z.B. Verlagerung von Kontrollpunkten an stauarme Prozessstellen, Verstärkung des Einsatzes von Ansprechpartnern für Passagiere durch Airlines, Etablierung eines zentralen Servicepunktes zur Unterstützung von Passagieren bei fehlenden Reiserückkehrformularen, stärkere Hinweisgebung zur Vorbereitung der Passagiere auf die Sicherheitskontrolle insbesondere in Verkehrsspitzen).

Die Vorabstimmung wurde mit allen Prozesspartnern nochmals intensiviert, um trotz der weiterhin sehr volatilen Verkehrsprognosen eine transparent abgestimmte Besetzung u.a. der Check-In und Sicherheitskontrollbereiche verlässlich zu gewährleisten. Die FBB wird die Besetzung regelmäßig monitoren und bei Unterdeckungen mit den Prozesspartnern geeignete Gegensteuerungsmaßnahmen veranlassen.

Die FBB wird in verkehrsstärkeren Zeiträumen des Weihnachtsverkehrs erneut mit einem zusätzlichen Personaleinsatz (FBB-eigene „Eingreiftruppe“) unterstützen. Hierbei werden die Passagiere beim Check-In unterstützt sowie auch an den Sicherheitskontrollen für einen zügigeren Durchlass angeleitet.

5. In der Antwort auf eine Schriftliche Anfrage vom 05.11.2021 (Drs. 19/10013) gab die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH an, dass Anpassungsmaßnahmen zur Weiterentwicklung des Terminals 1 laufend geprüft würden. Welche Anpassungsmaßnahmen resultierten bislang aus diesen Prüfungen?

Zu 5.: Aus der Prüfung resultieren bislang folgende Anpassungsmaßnahmen:

- Optimierung der Prozesse am Self-Service Check-In,
- Verlagerung der Covid-Checks der Fluggesellschaften vom Check-In zum Boarding,
- Unterstützung der Passagiere bei der Vervollständigung der Covid-Dokumente,
- Anpassung der statischen Beschilderung,
- Überarbeitung der Inhalte und Anordnung der Fluginformationsmonitore,
- Verbesserung der Klimatisierung und
- Optimierung der Ressourcenplanung.

6. In der Antwort auf eine Schriftliche Anfrage vom 05.11.2021 (Drs. 19/10013) gab die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH an, dass der Personaldienstleister der FBB nach einem systematisierten Ampelschema den potentiellen Personalstatus grün, gelb oder rot meldet.

a) Welchen Status haben die Personaldienstleister seit Inbetriebnahme des Flughafens bis heute gemeldet? Bitte nach Dienstleister und Monat aufschlüsseln.

b) Welche Maßnahmen wurden mit welchem Dienstleister zu welchem Zeitpunkt seitens der FBB konkret bilateral abgestimmt, um auf etwaige Management-Entscheidungen personalpolitisch reagieren zu können?

Zu 6.: Siehe Antworten zu den Fragen 2 bis 5. Zu Details der Personalplanung von Dritten liegen dem Senat keine Informationen vor.

7. Hat die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, stichprobenartige Qualitäts-Checks der Abfertigungsvorgänge durch die Dienstleister durchzuführen? Wenn ja, wann und mit welchem Ergebnis? Wenn nein, warum nicht?

Zu 7.: Qualitätschecks durch die FBB erfolgen täglich. In Qualitätsmeetings mit den Abfertigern werden diese Qualitätschecks jeweils pro Tag und pro Woche ausgewertet.

8. Wie oft wurde welcher Bodenverkehrsdienstleistungs-Vertragspartner der Airlines von der Flughafen Berlin Brandenburg GmbH bzgl. der Qualität der jeweils erbrachten Leistung im Jahr 2021 abgemahnt? (Bitte nach Monat, Namen des Dienstleisters und Anzahl der monatlichen Abmahnungen aufschlüsseln.)

Zu 8.: Die FBB hat keine rechtliche Grundlage, um die Vertragspartner der Fluggesellschaften abzumahnern. Ein Abmahnung durch die FBB ist nur dann möglich, wenn ein Abfertiger gegen die Zulassungsbestimmungen und das Flugplatzhandbuch verstößt.

9. Wie oft ergriff die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH im Jahr 2021 nach Anhörung des Verursachers Ersatzmaßnahmen im Bereich der Bodenverkehrsdienstleistungen? (Bitte nach Monat, Name des Dienstleisters und Anzahl/Zeitraum der ergriffenen Ersatzmaßnahmen aufschlüsseln.)

Zu 9.: Im Jahr 2021 erfolgten Ersatzmaßnahmen im Arbeitsbereich der Bodenverkehrsdienstleister bisher im Zeitraum vom 15.10.2021 bis 14.11.2021. Diese wurden durch die WISAG Airport Service Berlin GmbH & Co. KG (WISAG) im Auftrag der FBB durchgeführt. Auf den Bereich Abfertigung Ankunft (Einweisen und Sichern des Luftfahrzeugs, Entladung und Transport des Gepäcks, Verladung auf Verladestellen) entfielen 169 Ersatzmaßnahmen und auf den Bereich Abfertigung Abflug (Transport des Gepäcks zum Luftfahrzeug, Verladung des Gepäcks und Monitoring des Boardingvorgangs der Passagiere) 117 Ersatzmaßnahmen.

10.: In der Antwort auf eine Schriftliche Anfrage vom 05.11.2021 (Drs. 19/10013) gab die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH an, dass bzgl. der für den Einsatz eigener Mitarbeiter im Zeitraum vom 15.10.2021 bis 24.10.2021 („schnelle Einsatztruppe“) angefallenen Kosten noch keine Entscheidung gefallen sei, ob diese Kosten den Airlines in Rechnung gestellt würden. Ist mittlerweile eine Entscheidung der Geschäftsführung getroffen worden? Wenn ja, mit welchem Ergebnis?

Zu 10.: Bisher ist noch keine Entscheidung der Geschäftsführung getroffen worden.

Berlin, den 14.12.2021

In Vertretung

Vera Junker  
Senatsverwaltung für Finanzen