

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Frank Luhmann (CDU)

vom 7. November 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. November 2025)

zum Thema:

Verzögerungen bei der Gepäckausgabe am Flughafen BER am 02.11.2025

und **Antwort** vom 25. November 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. Nov. 2025)

Senatsverwaltung für Finanzen

Herrn Abgeordneten Frank Luhmann (CDU)

über die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/24319

vom 07.11.2025

über Verzögerungen bei der Gepäckausgabe am Flughafen BER am 02.11.2025

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 Stellungnahme gebeten. Sie ist in die Beantwortung einbezogen.

Am Sonntag, den 02. November 2025, kam es ab etwa 13:00 Uhr am Flughafen Berlin Brandenburg (BER) zu erheblichen Verzögerungen bei der Gepäckausgabe. Mehrere ankommende Flüge waren betroffen, und Passagiere mussten teils über eine Stunde auf ihr Gepäck warten. Als Ursache wurden „betriebliche Gründe der AAS Berlin GmbH“ genannt. Eine nähere Konkretisierung dieser „betrieblichen Gründe“ erfolgte gegenüber den wartenden Fluggästen jedoch nicht.

1.: Welche konkreten betrieblichen Gründe bei der AAS Berlin GmbH führten am 02.11.2025 ab ca. 13:00 Uhr zu den Verzögerungen bei der Gepäckabfertigung am Flughafen BER?

Zu 1.: Der Flughafenbetrieb ist ein komplexes Zusammenspiel verschiedener Partner. Dabei unterliegt die Gepäckabfertigung direkt den Airlines und den von ihnen beauftragten Bodenverkehrsdiestleistern (BVD). Die AAS Berlin GmbH ist einer von drei BVD am Flughafen BER. Aufgrund einer kurzfristigen Personalunterdeckung des BVD und gehäufteter Ankünfte mehrerer verspäteter Flüge kam es zum genannten Zeitpunkt vorübergehend zu betrieblichen Einschränkungen in der Gepäckabfertigung.

- 2.: Warum werden Passagieren und der Öffentlichkeit bei Störungen dieser Art keine konkreten Ursachen genannt, sondern lediglich pauschal auf „betriebliche Gründe“ verwiesen?
- Zu 2.: Der Flughafen BER informiert Passagiere über den konkreten Grund für Verzögerungen bei der Gepäckausgabe, sofern dieser eindeutig identifizierbar ist. Im Fall vom 02.11.2025 gab es jedoch mehrere Ursachen, die zu der verzögerten Gepäckabfertigung führten (siehe Antwort zur Frage 1). In solchen Fällen wird die Information seitens der FBB vereinfacht als „aus betrieblichen Gründen“ kommuniziert. Wenn ausschließlich personelle Unterdeckungen der BVD die Ursache sind, teilt der Flughafen dies nach Prüfung mit dem verantwortlichen BVD explizit mit.
- 3.: Wie oft kam es in den Jahren 2024 und 2025 bislang zu betrieblich bedingten Störungen oder Verzögerungen bei der Gepäckabfertigung am Flughafen BER?
- Zu 3.: Die FBB erfasst die Wartezeiten der Passagiere auf das Gepäck. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum konnten während der Sommermonate 2025 die Wartezeiten in der Gepäckausgabe weiter reduziert werden, so dass bei etwa 95 % der über 11.600 Ankünfte das Gepäck innerhalb von 30 Minuten nach Landung ausgegeben wurde (Vorjahr 92 %). Ausnahmefälle, bei denen die Gepäckausgabe später als 60 Minuten nach Landung begonnen wurde, konnten halbiert werden (2024 0,6 %; 2025 0,3 %).
- 4.: Wie viele Flüge und Passagiere waren von der Störung am 02.11.2025 betroffen?
- Zu 4.: Am 02.11.2025 waren sieben Flüge mit einer Gepäckausgabe später als eine Stunde nach Ankunft auf der Parkposition betroffen. Eine genaue Aussage zu der Anzahl der betroffenen Passagiere kann nicht getroffen werden.
- 5.: Welche Maßnahmen wurden seitens der Flughafen Berlin Brandenburg GmbH (FBB – Betreiberin des Flughafens) und der AAS Berlin GmbH ergriffen, um den Betrieb kurzfristig zu stabilisieren?
- Zu 5.: In Abstimmung mit der FBB leitete die AAS Berlin GmbH sofortige stabilisierende Maßnahmen ein. Da kein zusätzliches Personal anderer BVD verfügbar war, führte die FBB eine Ersatzvornahme durch, d.h. Personal der FBB, hier das sog. Resilience Team, übernahm die Abfertigung mehrerer Flüge. Ersatzvornahmen dieser Art werden der Airline in Rechnung gestellt. Durch diese koordinierte Unterstützung konnten die Auswirkungen der Personalunterdeckung abgedämpft, der Gepäckabfertigungsprozess stabilisiert und der reguläre Betrieb im Laufe des Tages wiederhergestellt werden.
- 6.: Welche Kommunikations- und Informationswege bestehen, um Fluggäste bei Gepäckverzögerungen zeitnah, konkret und transparent zu informieren (z. B. Durchsagen, Monitore, Airline-Kommunikation)?

- Zu 6.: Grundsätzlich sind die Airlines für die Kommunikation an ihre Passagiere verantwortlich. Der von der jeweiligen Airline beauftragte BVD ist verpflichtet, Verzögerungen bei der Gepäckausgabe über ein von der FBB bereitgestelltes System per Monitor über den Gepäckausgabebändern unter Angabe eines Zeitfensters für die zu erwartende Ausgabezeit an die Passagiere weiterzugeben. Zudem ist er verpflichtet, größere Verzögerungen an die FBB zu melden. Parallel werden die Ausgabezeiten von der FBB kontinuierlich gesichtet. Bei absehbaren Verzögerungen werden in Abstimmung mit dem verantwortlichen BVD zusätzlich Ansagen für die Passagiere veranlasst. Ferner haben die Airlines jeweils einen Gepäckermittlungsdienst mit der Betreuung der Passagiere im Gepäckausgabebereich beauftragt.
- 7.: Welche Schritte plant die FBB, um künftig eine bessere Information und Betreuung der Fluggäste bei betrieblichen Störungen sicherzustellen?
- Zu 7.: Die FBB befindet sich in engem Austausch mit allen verantwortlichen Prozesspartnern, den Airlines und ihren beauftragten BVD. In einem eng getakteten Rhythmus führt die FBB regelmäßig Gespräche mit der Leitung der BVD zur Auswertung der Einhaltung vereinbarter Kommunikationswege und Leistungsziele durch. Die Ergebnisse werden mit den Airlines geteilt, die zudem eigene Auswertungen vornehmen.
- 8.: Wie ist die Verantwortlichkeitsstruktur zwischen der FBB und den Bodenabfertigungsunternehmen (insbesondere der AAS Berlin GmbH) im Bereich Gepäckhandling geregelt, und wer trägt die operative Verantwortung im Störfall?
- Zu 8.: Die operativen Gepäck- und Bodenabfertigungsdienste werden am Flughafen BER von lizenzierten Unternehmen, BVD wie der ASS Berlin GmbH, eigenverantwortlich im Rahmen vertraglicher Leistungsvereinbarungen im Auftrag der Airlines erbracht. Die BVD werden direkt von den Airlines beauftragt und stehen in keinem Vertragsverhältnis mit der FBB. Bei Verzögerungen im Betriebsablauf liegt die operative Verantwortung beim jeweiligen BVD, während die Koordination und Kommunikation durch die FBB erfolgt. Die FBB überwacht die Einhaltung von Leistungs-, Sicherheits- und Qualitätsstandards und kann bei Verstößen Maßnahmen oder Sanktionen gegenüber den Dienstleistern anordnen. Sie nimmt als Flughafenbetreiberin eine Gesamtverantwortung für den Flughafenbetrieb wahr.
- 9.: Gibt es vertragliche Leistungskennzahlen oder Zielvorgaben für die Gepäckabfertigung (z. B. maximale Gepäckausgabezeit nach Landung), und welche Konsequenzen ergeben sich bei Nichteinhaltung?
- Zu 9.: Es wird auf die Antwort zu Frage 12 verwiesen. .

- 10.: Welche Monitoring- oder Frühwarnsysteme werden eingesetzt, um Störungen im Gepäcklogistikprozess frühzeitig zu erkennen und Gegenmaßnahmen einzuleiten?
- Zu 10.: Als erster deutscher Flughafen hat der BER im Jahr 2024 einen sog. digitalen Turnaround eingerichtet. Mit diesem System können sämtliche Prozesse rund um die Abfertigung des Flugzeuges und insbesondere die Gepäckabfertigung über eine Künstliche Intelligenz (KI) überwacht und analysiert werden. Bei Überschreitung festgelegter Zielzeiten erhält der verantwortliche BVD eine entsprechende Warnung. Zudem werden Überschreitungen von Gepäckausgabezeiten in Echtzeit überwacht und ausgewertet. Mittlerweile setzen auch weitere deutsche Flughäfen in den Abfertigungsprozessen KI-basierte Lösungen ein.
- 11.: Welche Ressourcenengpässe (z. B. Personal, Technik, IT-Systeme) sind nach Kenntnis des Senats oder der FBB derzeit die Hauptursachen für betriebliche Störungen im Bereich der Gepäckabfertigung?
- Zu 11.: Die Hauptursache für die Verzögerungen in der Gepäckabfertigung sind kurzfristige Personalunterdeckungen der BVD.
- 12.: Welche Maßnahmen zur Qualitätssicherung (z. B. regelmäßige Audits, Schulungen, Vertragsstrafen bei wiederkehrenden Störungen) bestehen gegenüber den Abfertigungsunternehmen?
- Zu 12.: Auch wenn kein direktes Vertragsverhältnis zwischen den BVD und der FBB besteht, setzt die FBB umfassende Qualitätssicherungsmaßnahmen gegenüber den BVD ein. Dazu gehören die regelmäßige Überprüfung der Pflichtenhefte, stichprobenartige Kontrollen, Kennzahlanalysen, Turnaround-Quality-Checks auf dem Vorfeld, operative Schichtbriefings sowie zweiwöchentliche Vorfeldbegehungen und Sicherheits- sowie Management-Meetings. Zudem sichern diverse Schulungen sowie Proficiency-Checks die praktische und theoretische Kompetenz der Mitarbeitenden. Bei Nichteinhaltung der definierten Werte für die Gepäckausgabe erfolgen Aufforderungen zur Nachbesserung sowie Korrekturmaßnahmen auf Kosten des BVD bzw. der Airline. Bei wiederholten oder gravierenden Verstößen können Vertragsstrafen oder Lizenzentzug erfolgen.

Diese Maßnahmen gewährleisten, dass BVD wie die AAS Berlin GmbH die geforderten Leistungs-, Sicherheits- und Qualitätsstandards am Flughafen BER kontinuierlich bestmöglich einhalten.

Berlin, den 25. November 2025

In Vertretung

Wolfgang Schyrocki
Senatsverwaltung für Finanzen