

Kleine Anfrage

des Abg. Andreas Deuschle CDU

und

Antwort

des Ministeriums für Verkehr

Servicesituation am Flughafen Stuttgart

Kleine Anfrage

Ich frage die Landesregierung:

1. Wie lange war am Flughafen Stuttgart in den vergangenen vier Halbjahren die durchschnittliche Wartezeit für Reisende bis zum Abflug, aufgeschlüsselt nach den unterschiedlichen Fluggesellschaften sowie den einzelnen vom Reisenden zu durchlaufenden Stationen (Einchecken, Passkontrolle und Sicherheitscheck, Boarding)?
2. Wie lange mussten in den vergangenen vier Halbjahren Reisende durchschnittlich bei der Gepäckausgabe am Flughafen Stuttgart warten, unter Angabe des Anteils gar nicht ausgegebener Gepäckstücke an wartende Passagiere?
3. Wie stellen sich die in den Fragen 1 und 2 abgefragten Wartezeiten zu Spitzenzeiten dar?
4. Wie stellen sich die in den Fragen 1, 2 und 3 abgefragten Befunde nach ihrer Kenntnis an anderen Flughäfen in Deutschland dar?
5. Worauf lassen sich gegebenenfalls festgestellte Auffälligkeiten bei den Wartezeiten zurückführen?
6. Wie haben sich in den Jahren seit 2014 am Flughafen Stuttgart die vorhandenen Ressourcen (Personal, Vorfeldbusse, geöffnete Schalter, ...) zur Bewältigung des Passagieraufkommens entwickelt?
7. Welche Maßnahmen wurden in den Jahren seit 2014 am Flughafen Stuttgart getroffen, um das wachsende Passagieraufkommen für Reisende angenehmer und ohne längere Wartezeiten zu bewältigen?

8. Werden weitere Maßnahmen für notwendig gehalten oder bereits geplant, um die Servicesituation am Flughafen Stuttgart zu verbessern?

09.10.2019

Deuschle CDU

Begründung

Durch den Flughafen Stuttgart ist der Landkreis Esslingen mit den Metropolen Europas direkt verbunden. Das Passagieraufkommen dort wächst beständig. Aus der örtlichen Bürgerschaft wurde jedoch in persönlichen Gesprächen wiederholt Unzufriedenheit über die dortige Servicesituation geäußert. Konkret geht es vor allem über zu lange Wartezeiten, sowohl vor Abflügen als auch nach einer Ankunft. Diese Kleine Anfrage soll klären, ob der individuelle Eindruck von Reisenden Einzelfälle oder ein grundsätzliches Problem beschreibt.

Antwort

Mit Schreiben vom 4. November 2019 Nr. 3-3847.9-S/184 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 war am Flughafen Stuttgart in den vergangenen vier Halbjahren die durchschnittliche Wartezeit für Reisende bis zum Abflug, aufgeschlüsselt nach den unterschiedlichen Fluggesellschaften sowie den einzelnen vom Reisenden zu durchlaufenden Stationen (Einchecken, Passkontrolle und Sicherheitscheck, Boarding)?*

Am Flughafen Stuttgart erfolgt keine flächendeckende systematische Erfassung von Wartezeiten an den einzelnen Stationen der Passagierabfertigung. Eine Auswertung ist lediglich für die Sicherheitskontrollen möglich. Die durchschnittliche Wartezeit an der Sicherheitskontrolle wurde mit folgenden Werten erfasst:

- 2018: 2,3 Minuten pro Passagier
- 1. Halbjahr 2019: 2,6 Minuten pro Passagier

Eine Aufschlüsselung nach Fluggesellschaften ist nicht möglich.

2. *Wie lange mussten in den vergangenen vier Halbjahren Reisende durchschnittlich bei der Gepäckausgabe am Flughafen Stuttgart warten, unter Angabe des Anteils gar nicht ausgegebener Gepäckstücke an wartende Passagiere?*

Erfasst werden die durchschnittlichen Gepäcklaufzeiten für die Bereitstellung des ersten Gepäckstücks. Zu beachten ist dabei, dass die Passagiere etwa 10 Minuten benötigen, um am Gepäckband anzukommen. Dies variiert je nach Vorfeldposition des Luftfahrzeuges.

In den vergangenen vier Halbjahren sind die durchschnittlichen Gepäcklaufzeiten mit folgenden Werten erfasst worden:

- 2. Halbjahr 2017: 11,8 Minuten
- 1. Halbjahr 2018: 11,1 Minuten
- 2. Halbjahr 2018: 11,9 Minuten
- 1. Halbjahr 2019: 11,6 Minuten

3. Wie stellen sich die in den Fragen 1 und 2 abgefragten Wartezeiten zu Spitzenzeiten dar?

Unter Verweis auf Antwort zu Frage 1 ist auch hier nur eine Aussage zu den Wartezeiten an der Sicherheitskontrolle möglich.

- 2018: 93 % der Passagiere haben weniger als 10 Minuten gewartet, 98 % weniger als 15 Minuten.
- 1. Halbjahr 2019: 89 % der Passagiere haben weniger als 10 Minuten gewartet, 97 % weniger als 15 Minuten.

4. Wie stellen sie sie in den Fragen 1, 2 und 3 abgefragten Befunde nach ihrer Kenntnis an anderen Flughäfen in Deutschland dar?

Daten anderer Flughäfen liegen nicht vor.

5. Worauf lassen sich die gegebenenfalls festgestellten Auffälligkeiten bei den Wartezeiten zurückführen?

Auffälligkeiten sind auf Grundlage der o. g. Werte nicht festzustellen.

Dessen ungeachtet ist die Passagierabfertigung an Flughäfen ein komplexes System, dessen Funktionsfähigkeit von verschiedenen Akteuren abhängt (Behörden, Dienstleistern, Fluggesellschaften und vor allem dem individuellen Verhalten der Passagiere). Eine pauschale Aussage über Gründe für entstandene Wartezeiten kann daher nur selten getroffen werden.

6. Wie haben sich in den Jahren seit 2014 am Flughafen Stuttgart die vorhandenen Ressourcen (Personal, Vorfeldbusse, geöffnete Schalter, ...) zur Bewältigung des Passagieraufkommens entwickelt?

Das Passagieraufkommen und die Möglichkeiten zu dessen Bewältigung sind von einer Vielzahl von Faktoren abhängig, auf die die FSG nur begrenzt Einfluss hat. Dabei reagiert die FSG auf veränderte Anforderungen beim Passagieraufkommen vor allem durch Bereitstellung neuer Technologien, die es in einigen Bereichen sogar ermöglichen, bestehende Ressourcen zu optimieren.

Dessen ungeachtet ist über die vergangenen Jahre exemplarisch folgender Ressourcenaufwuchs festzustellen:

- Anzahl an Vorfeldbussen:
2014: 15 Busse, 2019: 20 Busse
- Anzahl an Mitarbeitern im Terminalmanagement:
2014: 33 FTE (Full Time Employees), 2019: 43 FTE
- Anzahl an Mitarbeitern in der Passagierabfertigung (Dienstleister SGS):
2014: 154 FTE, 2018 243,4 FTE
- Anzahl Sicherheitskontrollspuren:
2014: 24 Kontrollspuren, 2019: 26 Kontrollspuren

7. Welche Maßnahmen wurden in den Jahren seit 2014 am Flughafen Stuttgart getroffen, um das wachsende Passagieraufkommen für Reisende angenehmer und ohne längere Wartezeiten zu bewältigen?

Die FSG reagiert auf veränderte Anforderungen beim Passagieraufkommen durch Bereitstellung neuer Technologien u. a. in folgenden Bereichen:

- Digitalisierung/Automatisierung:
 - Self Bag Drop-Automaten im Rahmen des Self-Check-in.
 - Automatisierte Bordkartenkontrollen
- Systematische Erfassung von Wartezeiten an den Sicherheitskontrollen zur operativen Steuerung
- Implementierung des Terminal Operation Center zur besseren Zusammenarbeit zwischen der Terminalsteuerung und der Bundespolizei
- Schnellerer Boardingvorgang (Preboarding) und Reduzierung der Verweildauer im Vorfeldbus
- Passagierkomfort:
 - Einrichtung einer Co-Working Lounge im Abflugbereich
 - Ladestationen für Handy/Tablet
 - Modernisierung von Sitzmöglichkeiten
 - Monitore und Sprachansagen in den Vorfeldbussen
 - Modernisierung des Kinderbereiches
 - Einführung von Informationsstelen
 - Einführung von Feedbacksystemen

8. Werden weitere Maßnahmen für notwendig gehalten oder bereits geplant, um die Servicesituation am Flughafen Stuttgart zu verbessern?

Folgende Maßnahmen zur Verbesserung der Servicesituation sind aktuell geplant:

- Erweiterung der Sicherheitskontrolle im Terminal 1 einschließlich Modernisierung der Sicherheitskontrollspuren
- Erneuerung des Ankunftsgebietes 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

In Vertretung

Dr. Lahl

Ministerialdirektor