

# Terminalhandbuch

[hamburg-airport.de](http://hamburg-airport.de)



## Versionsverzeichnis

Version	Inhaltliche Anpassungen	Kapitel
V1.0, 03.11.2021	Erstveröffentlichung	-
V2.0, 05.09.2022	Detailierung Verschluss von Materialien an den Check-In- und Ticketschaltern	3.5
	Änderung Standardausgabeband für bereits aufgegebenes Gepäck bei Nichtantritt der Flugreise/ Flugstreichung	3.7.4
	Verweis auf Verfahren für zeitkritisches Transfergepäck	3.7.10
	Ergänzung Verantwortlicher für Bereitstellung FHG-Bordkarten am Gate	6.4
	Detailierung Regeln im Lost&Found Bereich	7.3
	Detailierung Anmeldeprozess für PRM-Gäste Outbound	8.1
	Anpassung Ansprechpartner ext. Dienstleister CUTE/CUPPS	10.3, Anhang 1
	Verweis auf Crewwegweiser	10.7
V3.0 01.06.2023	Ausgliederung des Themenbereiches Lost&Found in eigenes Überkapitel.	9
	Einfügung von Regelungen zur zulässigen Lagerdauer von L&F-Gepäck	9.4
	Ausgliederung des Themenbereiches Rush-Gepäck in eigenes Überkapitel.	10
	Einfügung neues Unterkapitel zum Inbound Rush-Prozess im Zuge der Einführung des Sonderentgeltes für den Überbestand von Rush-Gepäck	10.1
	Detailierung Bereitstellung Mobilitätshilfen Inbound	11.4

## Impressum

Herausgeber: Flughafen Hamburg GmbH (FHG),  
 Bereich Passenger Management (FP)  
 Abteilung Passenger Processes (FP-P)  
 E-Mail: [Terminalmanagement@ham.airport.de](mailto:Terminalmanagement@ham.airport.de)  
 Version: 3.0  
 Stand: 01.06.2023

---

## Vorwort

Der Hamburg Airport möchte gemeinsam mit den Vertretern von Airlines bzw. deren beauftragten Abfertigern sowie anderen Dienstleistern in den Terminals und terminalnahen Bereichen den Passagieren den Start zur Urlaubsreise oder zum Geschäftstermin so angenehm wie möglich gestalten.

Dazu gehören eine einfache Orientierung genauso, wie reibungslose Arbeitsabläufe und eine Atmosphäre, in der sich die Flugreisenden ebenso wie die Beschäftigten wohl fühlen. Um dies in übersichtlichen und ansprechenden Terminals zu ermöglichen, finden Sie auf den folgenden Seiten Leitlinien und Regeln für die Nutzung der Terminals und terminalnahen Bereiche.

Neben Vorgaben und Informationen sind im [Anhang 1](#) auch die Kontaktdaten der entsprechenden Fachabteilungen notiert, an die Sie sich direkt mit Ihren Anliegen wenden können.

Dieses Handbuch soll Ihnen, Ihren Kolleginnen und Kollegen als Regelwerk zur Verfügung stehen, einen schnellen Überblick über Wissenswertes bieten und Sie bei Ihrer Arbeit am Hamburg Airport unterstützen.

Es ist ein Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Flughafen Hamburg GmbH (FHG). Es gilt ergänzend zu anderen Ihnen bekannten Vorschriften.

Wenn aufgrund von z.B. technischen Veränderungen, rechtlichen Regelungen oder auch Ihrer Erfahrungen in den Terminals veränderte Abläufe notwendig werden, wird das Terminalhandbuch entsprechend angepasst.

Ihre Anmerkungen und Anregungen dazu nimmt das [Terminalmanagement](#) der Fachabteilung Passenger Processes (FP-P) vom Hamburg Airport gern entgegen.

In diesem Handbuch wird im Interesse einer besseren Lesbarkeit davon abgesehen, bei Fehlen einer geschlechtsneutralen Formulierung sowohl die männliche als auch weitere Formen anzuführen. Die nachstehend gewählten männlichen Formulierungen gelten deshalb uneingeschränkt auch für die weiteren Geschlechter.

## Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Anwendbarkeit und Geltungsbereich</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Allgemeine Grundlagen der Disposition</b> .....	<b>7</b>
<b>3 Check-In-Prozess</b> .....	<b>7</b>
3.1 Anmietung und Zuweisung Check-In-Schalter .....	7
3.2 Warteschlangen und Queuing .....	9
3.3 Equipment der FHG.....	9
3.4 Equipment der Airline .....	10
3.5 Verschluss von Abfertigungsmaterialien an den Check-In- und Ticketschaltern .....	12
3.6 Self Bag Drop und Check-In-Kioske .....	12
3.7 Gepäckaufgabe .....	12
<b>4 Bordkarten- und Sicherheitskontrolle</b> .....	<b>18</b>
<b>5 Ausreisekontrolle und Non-Schengen-Gates</b> .....	<b>20</b>
<b>6 Boarding und Deboarding</b> .....	<b>21</b>
6.1 Gatebelegung .....	21
6.2 Equipment der FHG.....	21
6.3 Equipment der Airline .....	22
6.4 Türsteuerung / Vermeidung Clean-Unclean-Vermischungen .....	23
6.5 Transfer- und Transitverfahren .....	24
6.6 Verfahren WIWO.....	24
6.7 Verfahren Pre-Boarding .....	24
<b>7 Einreisekontrolle</b> .....	<b>24</b>
<b>8 Sperr- und Sondergepäckausgabe</b> .....	<b>24</b>
<b>9 Lost &amp; Found</b> .....	<b>25</b>
9.1 Transport von Lost&Found-Gepäck.....	25
9.2 Besetzung der Lost&Found-Schalter .....	25
9.3 Nutzungszweck der Lost&Found-Flächen .....	25
9.4 Lagerdauer der Gepäckstücke .....	26
9.5 Zugang für Selbstabholer .....	26
9.6 Gepäckwagendepot.....	26

---

<b>10</b>	<b>Rush-Gepäck</b> .....	<b>27</b>
10.1	<i>Inbound Prozess Rush Gepäck</i> .....	27
10.2	<i>Outbound Prozess Rush Gepäck</i> .....	27
<b>11</b>	<b>Mobilitätseingeschränkte Passagiere (PRM)</b> .....	<b>28</b>
11.1	<i>Datenübermittlung, Anmeldefristen und Abholstandorte</i> .....	28
11.2	<i>PRM-Serviceleistung Inbound</i> .....	30
11.3	<i>PRM-Serviceleistung Outbound</i> .....	30
11.4	<i>Passagiereigene Mobilitätshilfen/ Rollstuhl als Gepäck</i> .....	31
<b>12</b>	<b>Sicherheit</b> .....	<b>31</b>
12.1	<i>Notfall- und Ausfallszenarien</i> .....	31
12.2	<i>Ansprechpartner bei medizinischen Notfällen</i> .....	31
12.3	<i>Fluchtwege und Brandlasten</i> .....	32
12.4	<i>Herrenloses Gepäck</i> .....	32
12.5	<i>Auseinandersetzung mit Passagieren („Unruly Passengers“)</i> .....	32
12.6	<i>Unbefugter Zutritt von Passagieren</i> .....	32
<b>13</b>	<b>Sonstiges</b> .....	<b>32</b>
13.1	<i>Airport Lounge</i> .....	32
13.2	<i>Durchsagen und Ausrufe</i> .....	32
13.3	<i>Meldung von Störungen oder Defekten der Infrastruktur oder IT-Systemen</i> .....	33
13.4	<i>Sauberkeit und Erscheinungsbild des Flughafens</i> .....	34
13.5	<i>Erlaubte Fortbewegungs- und Transportmittel</i> .....	34
13.6	<i>Rauchen</i> .....	34
13.7	<i>Crewwege</i> .....	34
<b>Anhang 1</b>	<b>Kontaktverzeichnis</b> .....	<b>35</b>
<b>Anhang 2</b>	<b>Grundsätze der Ressourcenvergabe</b> .....	<b>36</b>
<b>Anhang 3</b>	<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>38</b>



## 1 Anwendbarkeit und Geltungsbereich

Dieses Regelwerk gilt für alle Airlines, deren Beauftragten und sonstige Dienstleister, die in nachfolgenden Terminalbereichen im Verantwortungsbereich der FHG tätig sind – im Fall einer Unterbeauftragung ist sicherzustellen, dass die Vorgaben dieses Regelwerks auch vom Unterbeauftragten eingehalten werden:

Die landseitige Abflugebene der Terminals, die Zugänge und Wartebereiche zur Zentralen Sicherheitskontrolle und Bedarfskontrollstelle, alle Pier- und Gatebereiche (einschließlich der WiWo-Gates bzw. einschließlich des festen Teils einer Fluggastbrücke), die landseitige Ankunftsebene der Terminals sowie die Gepäckausgabehalle.

Die Gepäckförderanlage inkl. der Gepäckausgaberrundläufe ist nicht Bestandteil dieses Regelwerks, ebenso wie der Bahnhof der S-Bahn<sup>1</sup>. Dieser liegt im Verantwortungsbereich der DB Station&Service AG.

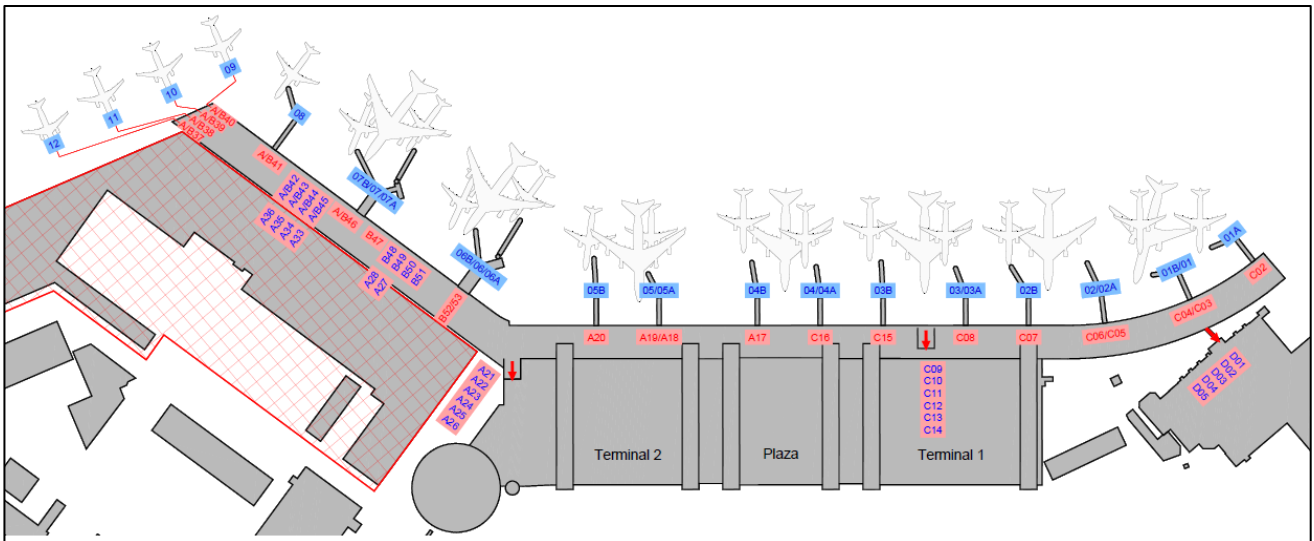


Abbildung 1: Lageplan Gates und Positionen

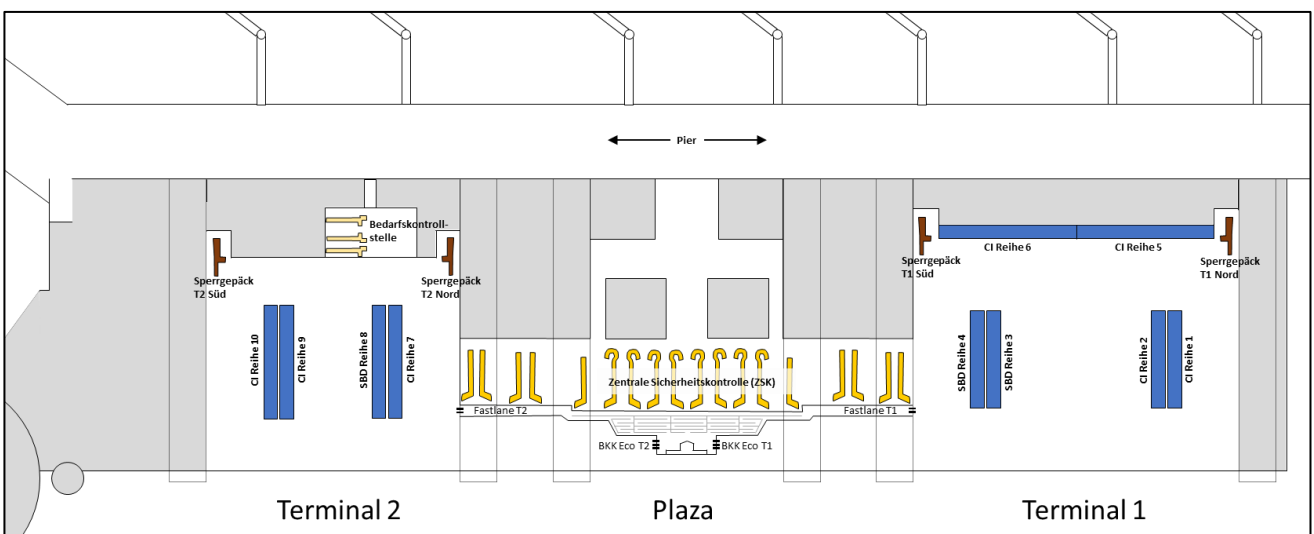


Abbildung 2: Übersicht Abflugebene Terminals und Plaza

<sup>1</sup> eigentlicher Bahnhofsbereich sowie Aufgangsbereich aus dem Bahnhof bis Ankunftsbereich Ebene 0 inkl. der Aufgänge, Rolltreppen und Aufzüge (hier jeweils bis zur obersten erreichbaren Ebene)

## 2 Allgemeine Grundlagen der Disposition

Die Belegung der Check-In-Schalter, der Brücken- und Vorfeldpositionen für die Luftfahrzeuge, der Abfluggates sowie der Gepäckrundläufe gibt die FHG vor. Die Zuordnung erfolgt nach betrieblicher Notwendigkeit und Verfügbarkeit. Weitere Details dazu finden Sie in den Grundsätzen der Ressourcenvergabe im [Anhang 2](#).

Die FHG möchte eine hohe Qualität der Passagierabfertigung gewährleisten. Daher wird bei der Disposition auf möglichst kurze Wege, gute Orientierungsmöglichkeiten der Reisenden, geringe Wartezeiten und gute Auslastung der Kapazitäten geachtet. Unter diesen Gesichtspunkten kann die FHG keine feste Zusage für die Nutzung bestimmter Ressourcen geben. Betriebliche Gründe wie z. B. Alarmfälle, Anlagenausfall, Flugverspätungen, Flugstreichungen etc. können kurzfristige Änderungen erfordern. Bei Ressourcenengpässen wird zu Gunsten einer Disposition entschieden, die sich optimal auf die gesamtheitliche Passagierabfertigung auswirkt.

Eine möglichst bedarfsgerechte Ressourcenplanung der Infrastruktur, wie Check-In-Schalter und Gates erfordert nicht nur Informationen über die geplanten Flugbewegungen, sondern auch über zu erwartende Passagiermengen. Alle Airlines sind daher aufgefordert, der [Arbeitsvorbereitung](#) der FHG zu erwartende Passagierzahlen, wie z.B. Buchungszahlen, bis 15 Uhr des Vortages (in Ausnahmen spätestens bis 18 Uhr) zur Verfügung zu stellen. Eine Bereitstellung als Excel-Datei (xlsx oder xls) oder als in Excel importierfähige Datei (z.B. csv oder txt) ist dafür wünschenswert.

Die Minimum Connecting Time am Hamburg Airport ist der begleitenden Unterlage zur FBO „Zentrale Infrastruktureinrichtungen der Flughafen Hamburg GmbH“ zu entnehmen. Sie ist abhängig von der erforderlichen Durchlaufzeit von Transfergepäck, damit dieses über die Gepäckanlage dem Weiterflug zeitgerecht zugeführt werden kann.

In längerfristigen operativen Ausnahmesituationen, welche die Nutzbarkeit der Terminalressourcen aufgrund unvorhergesehener Faktoren oder Ereignisse einschränken (z.B. unvorhergesehene längere technische Ausfälle oder temporäre behördliche Anordnungen wie z.B. im Falle von Epidemien), behält sich die FHG vor, möglichst mit einem Vorlauf von 48 Stunden, Vorgaben und Regelungen zur Ressourcenvergabe anzupassen. Solche Anpassungen werden von der FHG in geeigneter Weise an die Airlines bzw. deren Beauftragte sowie an alle weiteren Prozessbeteiligten kommuniziert.

## 3 Check-In-Prozess

### 3.1 Anmietung und Zuweisung Check-In-Schalter

Bis spätestens um 18 Uhr am Vortag sind Schalter direkt bei der FHG über die [Arbeitsvorbereitung](#) anzumieten. Nach Ablauf dieser Frist sind Schalteranmietungen grundsätzlich nicht mehr entgeltfrei stornierbar, d.h. auch wenn keine Inanspruchnahme der angemieteten Schalter erfolgt, werden diese für den angeforderten Zeitraum von der FHG zur Verfügung gestellt und abgerechnet. Nur in Sonderfällen wie Flugstreichungen kann eine Rückerstattung möglich sein. Sofern die Infrastruktur bis zum Zeitpunkt der Bekanntgabe nicht oder danach nicht mehr genutzt wurde, werden nur die genutzten Zeiteinheiten (1ZE=15min) der Check-In-Schalter berechnet.

Von der Arbeitsvorbereitung aus erfolgt die Zuweisung der Check-In-Schalter unter Berücksichtigung der Anforderungen und der vorhandenen Kapazitäten. Sollte der angeforderte Bedarf im Rahmen der Dispositionsplanung durch die FHG nicht zur Verfügung gestellt werden können, wird durch die Arbeitsvorbereitung eine Abstimmung mit den Airlines bzw. deren Beauftragte erfolgen. Es werden dann auch freie Kapazitäten in räumlicher Nähe der gewünschten Schalter geprüft und es können ggf. Check-In-Schalter zugeteilt werden, die nicht unmittelbar aneinander angrenzen.

Für kurzfristige Anmietungen und Dispositionen am aktuellen Flugplantag wenden Sie sich bitte an die [Verkehrszentrale](#). Anhand der bekannten Fluggastzahlen ist jedoch im Regelfall spätestens am Vortag eine bedarfsgerechte Reservierung vorzunehmen, so dass das kurzfristige Anmieten am Flugplantag ein Sonder- bzw. Ausnahmefall bleibt.

Für die Anmietung und Besetzung von Check-In-Schaltern sind folgende Richtwerte anzusetzen:

- Höchstmenge von 60 Fluggästen pro Schalter und Flug
- Mindestens 80% der Fluggäste warten maximal 15 min. Kein Passagier wartet länger als 30 min.
- Es stehen maximal 20 Fluggäste an einem Schalter an oder maximal 10 Fluggäste außerhalb des aufgebauten Queuings (Leitposten Set-Up).
- Die Länge der Warteschlangen ist in jedem Fall so gering wie möglich zu halten. Bei jeglicher Warteschlangenbildung ist unbedingt zu gewährleisten, dass Nachbarbereiche / Nachbarabfertigungen nicht beeinträchtigt werden. Flucht und Rettungswege sind immer freizuhalten. Für eine entsprechende Einhaltung hat die Airline bzw. ihr Beauftragter zu sorgen.

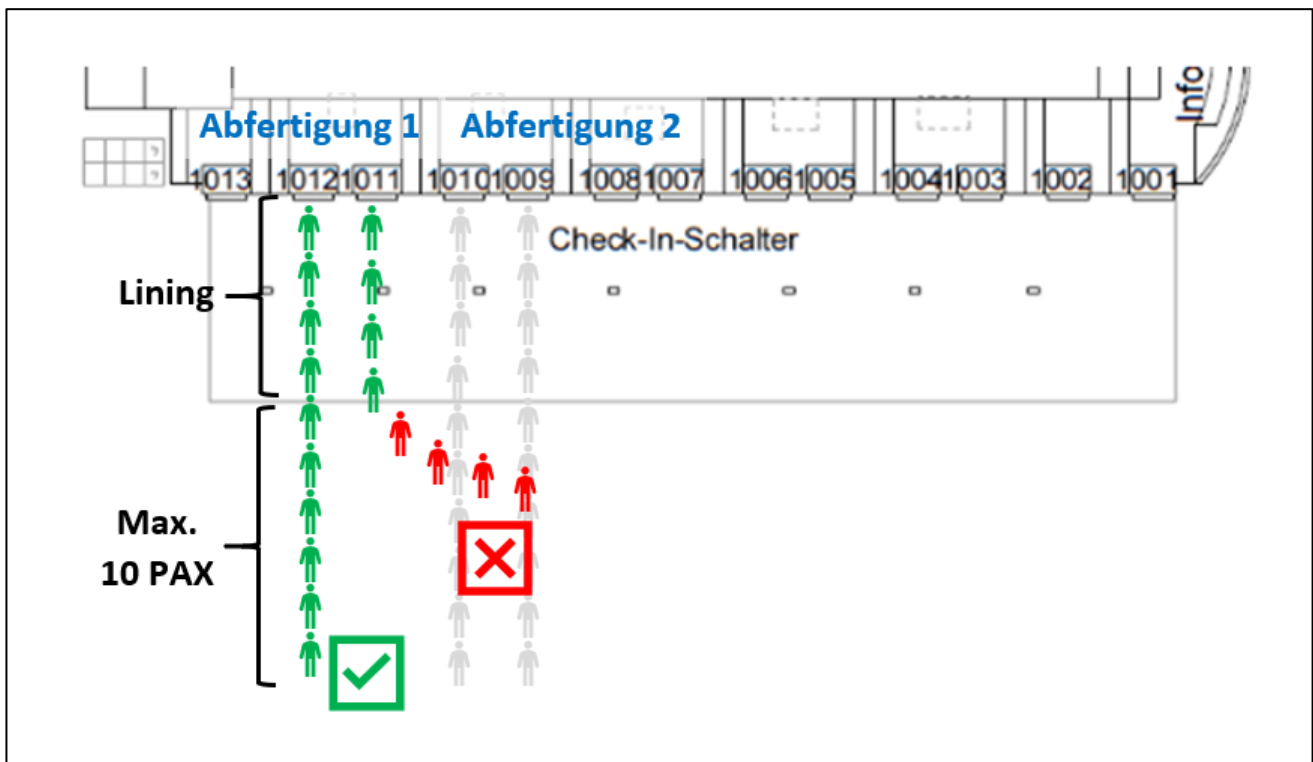


Abbildung 3: Warteschlangen vor Check-In-Countern



Die Mietzeiträume der Schalter sind einzuhalten, d.h. ab Mietbeginn des frühesten Schalters ist für einen flugbezogenen bzw. Common Check-In immer mindestens ein Check-In-Schalter besetzt, bis das Buchungsende erreicht ist oder alle Passagiere eingecheckt haben. Sobald und solange Wartezeiten oder Warteschlangenlängen der Fluggäste über die oben beschriebenen Richtwerte hinausgehen, ist die Besetzung weiterer / aller angemieteten Schalter zu gewährleisten. Sollte die angemietete Anzahl der Check-In-Schalter auch dann nicht ausreichen, um die Schlangenlängen oder Wartezeiten zu verkürzen, sind über die [Verkehrszentrale](#) (möglichst angrenzende) freie Check-In-Schalter kurzfristig anzumieten; dies ist in der Regel nur für die Abdeckung von Spitzen erforderlich und nicht für die gesamte geplante Check-In Dauer des betreffenden Fluges.

Das späteste Ende für die Aufgabe von Gepäck am Check-In ist der begleitenden Unterlage zur FBO „Zentrale Infrastruktureinrichtungen der Flughafen Hamburg GmbH“ zu entnehmen. Es ist davon abhängig, dass die erforderlichen Stufen der Reisegepäckkontrollanlage vor der geplanten Abflugzeit (STD) durchlaufen werden müssen.

Die airlinespezifischen Layouts für die Monitore werden im angemieteten Zeitraum direkt über die URI-Bedieneinheit ausgewählt. Falls Interesse besteht, können in Abstimmung mit der [Arbeitsvorbereitung](#) gegen Entgelt neue Layouts entworfen und in das System implementiert werden. Ein zeitlicher Vorlauf von mindestens 3 Wochen ist dafür einzuplanen.

### 3.2 Warteschlangen und Queuing

Für die Steuerung von Warteschlangen (Queuing) hat die FHG vor den Check-In-Schaltern Passagierleitpfosten aufgestellt, die in der Regel durch Magnetfüße auf dem Boden fixiert sind und somit in Ihrer Position nicht verändert werden können und auch nicht dürfen. Es obliegt der Airline bzw. ihrem Beauftragten, jeweils eine optimale Steuerung der Passagierführung aufzubauen, ohne die Position der Leitpfosten zu verändern. Es ist lediglich eine Veränderung der Gurtpositionen erforderlich und zulässig. Die Verwendung von airlineeigenen Leitpfosten ist nicht gestattet.

Der angemietete Check-In-Bereich erstreckt sich vor dem Schalter jeweils bis zum Ende des von der FHG gestellten Leitpfosten-Set-UPS. Dieser liegt während der Check-In Zeiten im Verantwortungsbereich der Airline bzw. deren Beauftragten. Die sich darüber hinaus erstreckenden Terminalflächen sind notwendige Bewegungs- und Fluchtwegflächen. Diese verbleiben im Verantwortungsbereich der FHG. Die Airline bzw. ihr Beauftragter haben aber durch geeignete Steuerungsmaßnahmen sicherzustellen, dass diese Flächen freigehalten werden. Andernfalls wird zur Gewährleistung der Freihaltung dieser Flächen der [Passagiermanager vom Dienst \(PvD\) oder Verkehrsleiter vom Dienst \(VvD\)](#) im Einzelfall ggf. weitere Steuerungsmaßnahmen und / oder Schalteranmietungen zu Lasten der verursachenden Airline veranlassen.

### 3.3 Equipment der FHG

Die Check-In-Schalter sowie die zugehörigen Materialschränke sowie zum Betrieb notwendige technische Ausstattung und Equipment sind Eigentum der FHG. Sollten Mängel oder Störungen festgestellt werden, oder sich technische Fragen zum Equipment ergeben, ist gemäß [Kontaktverzeichnis](#) die entsprechende zuständige Fachabteilung der FHG zu kontaktieren.

Die FHG stellt eine neutrale Schalterfläche mit dem erforderlichen Standard-Equipment für die Abfertigung zur Verfügung:

- Check-In-Schalter, inklusive geeichter Gepäckwaage, Gepäckbandanschluss
- CUTE/CUPPS Equipment
  - PC inkl. Tastatur mit Kartenleser
  - Mobiles Barcode-Lesegerät, Bordkarten- und Bag-Tag-Drucker
- URI-Bedieneinheit
- FHG-Passagierleitpfosten (inkl. Gurtrollen)
- Anzeigemonitor
- Hinweise zu Dangerous Goods (DGR) und verbotenen Gegenständen

Beschädigte Objekte wie z.B. Leitpfosten, müssen unverzüglich an das [Terminalmanagement](#) gemeldet und zur Vermeidung von Unfällen gesichert werden. Eine weitere Nutzung ist unzulässig.



Abbildung 4: Musterausstattung Check-In-Counter

### 3.4 Equipment der Airline

Airlinespezifisches Equipment darf nur nach vorheriger Zustimmung durch das [Terminalmanagement](#) und in einwandfreiem Zustand verwendet werden. Die Reinigung, sowie die einwandfreie Funktionalität beantragter und gestatteter Objekte, stellt der jeweilige Antragsteller sicher. Airlinespezifisches Material darf von der Airline oder deren Beauftragten erst ab Mietbeginn des Check-In-Schalters dort aufgebaut werden und muss zum Ende der Anmietung wieder vollständig entfernt sein. Das Equipment kann auf den dafür vorgesehenen nicht weiter gesicherten Flächen unter den Treppen in Ebene 1 der beiden Terminals (siehe Abbildung) abgestellt werden. Die Abstellflächen werden von der FHG kostenfrei zur Verfügung gestellt, eine Verwahrung durch die FHG erfolgt nicht. Eine Abstellung von nicht Check-In bezogenem Equipment oder anderem Gerät, wie z.B. Gepäckwagen auf diesen Flächen ist nicht zulässig. Soweit Equipment auf anderen, separaten Flächen abgestellt werden soll, kann das [Terminalmanagement](#) auf Anfrage Auskunft über die Verfügbarkeit von kostenpflichtigen Flächen und Räumen erteilen.

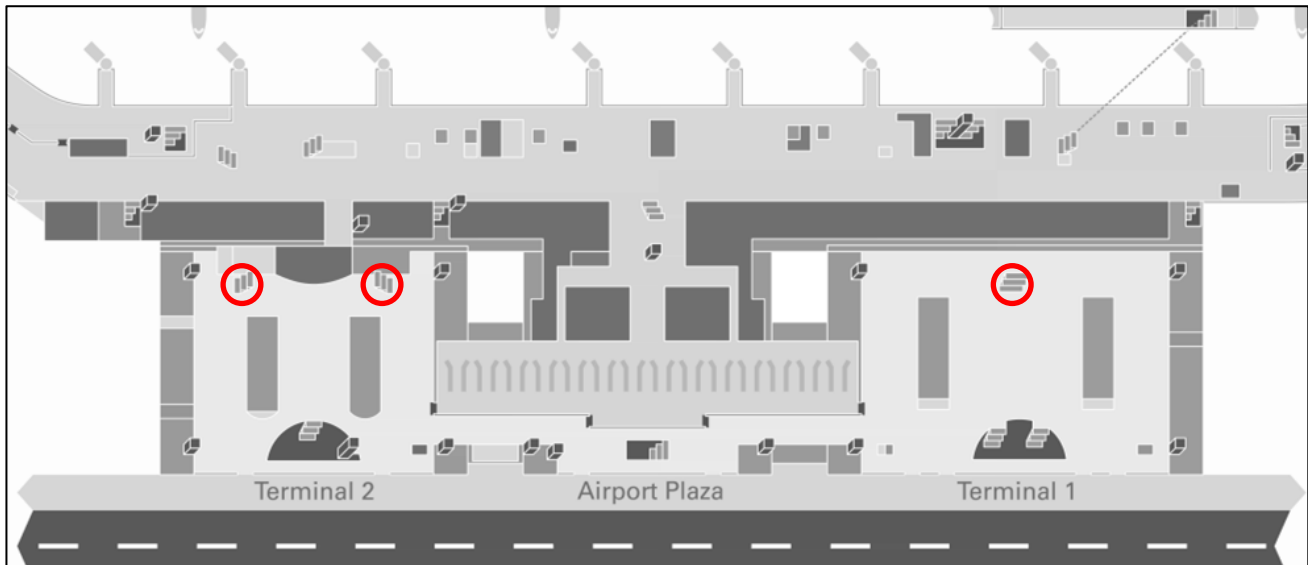


Abbildung 5: Abstellflächen Equipment Check-In-Bereiche unter den Treppen Abflugebene (rote Markierung)

Bei nicht zulässiger Flächennutzung oder Abstellung von Equipment ist die FHG berechtigt, die Fläche zu räumen. An geeigneter Stelle wird das jeweilige Equipment durch die FHG bis zu 5 Werktagen zur Abholung bereitgehalten. Die Airline bzw. ihr Beauftragter werden über die Entfernung und den Lagerort vom [Terminalmanagement](#) informiert. Sollte es innerhalb dieser Zeit nicht durch die Airlines abgeholt werden, erfolgt durch die FHG eine kostenpflichtige Entsorgung zu Lasten der Airline bzw. ihres Beauftragten. Von der Airline oder ihrem Beauftragten nicht mehr genutztes oder defektes Equipment ist umgehend auszutauschen und der Reparatur oder Entsorgung zuzuführen. Die Lagerung von Gegenständen hinter den Schaltern, sowie auf dafür nicht vorgesehenen Terminalflächen ist grundsätzlich untersagt.

Nur sofern die FHG keiner anderen Airline den Check-In-Schalter zugewiesen hat, ist es nach vorheriger Absprache mit der [Arbeitsvorbereitung](#) (am Vortag) oder [Verkehrszentrale](#) (am Flugplantag) möglich, das Equipment vor dem oder am angemieteten Schalterbereich zu belassen. Sollten die FHG dennoch kurzfristig die entsprechenden Schalter an eine andere Airline disponieren, so muss das bisher verbliebene Equipment durch die Airline/ihren Beauftragten auf Anforderung der Arbeitsvorbereitung oder der Verkehrszentrale abgeräumt werden.

Um die Übersichtlichkeit im Terminal zu gewährleisten, sind Größe und Anzahl von Gepäckkonturrahmen, Stelen, Aufstellern und sonstigem airlinespezifischen Equipment mit dem [Terminalmanagement](#) vor einer Nutzung abzustimmen. Hierfür müssen vorab die Maße der entsprechenden Objekte unter Beifügung von Fotos kommuniziert werden. Grundsätzlich ist aber eine Höhe von maximal 2 m nicht zu überschreiten und die Brandschutzrichtlinien /-klassen sind zwingend einzuhalten.

Die Airlines bzw. ihre Beauftragten haben dafür Sorge zu tragen, dass bei allen Aufbauten die bestimmungsgemäße Nutzung des Check-In-Schalters mit der dazugehörigen Technik nicht beeinträchtigt wird. Flucht- und Rettungswege müssen immer freigehalten werden und dürfen nicht durch Aufbauten eingeengt werden. Ebenso sind wichtige Bedienelemente (z.B. Not-Aus-Taster) frei zugänglich zu halten.

### 3.5 Verschluss von Abfertigungsmaterialien an den Check-In- und Ticketschaltern

Nach der Nutzung müssen die Türen der Check-In-Schalter, der Einschleusbänder sowie die Materialschränke verschlossen sein, um den Zugriff durch Unbefugte zu verhindern. Abfertigungsrelevante Materialien (z.B. Bag Tags) müssen weggeschlossen beziehungsweise ordnungsgemäß entsorgt werden. Gleiches gilt für abfertigungsrelevante Materialien an den Ticketschaltern. Schlüssel sind gegen Unterschrift beim [Schließmanagement](#) der FHG zu erhalten.

### 3.6 Self Bag Drop und Check-In-Kioske

Der Hamburg Airport bietet als Betreiber Self Bag Drop Automaten (SBD) und Check-In-Kioske (CKI) in beiden Terminals an. Die dazugehörige Infrastruktur ist Eigentum der FHG. Bei Interesse für die Integration Ihrer Airline in die Systeme kann dies beim [Terminalmanagement](#) angefragt werden.

An den SBDs kann kein Sondergepäck, wie Übergepäck, Sperrgepäck oder Wannengepäck (z.B. Rucksäcke) aufgegeben werden (siehe [Kapitel 3.7](#)). Derartiges Gepäck ist an einem konventionellen Check-In-Schalter, Sperrgepäckschalter oder ggf. SBD-Serviceschalter abzufertigen.

Die Gepäckaufgabe am SBD ist seitens der FHG grundsätzlich ab Betriebsbeginn des entsprechenden Abfluges möglich.

Die SBDs und CKIs werden im Common Use Prinzip (alle Automaten für alle teilnehmenden Airlines) betrieben, daher gilt grundsätzlich, dass airlinespezifisches Branding und airlinespezifisches Equipment, wie Stelen, Hinweistafeln, Plakate, Gepäckkonturrahmen oder Ähnliches im Bereich der SBDs und CKIs nicht erlaubt sind.

## 3.7 Gepäckaufgabe

### 3.7.1 Beförderungskriterien für aufgegebenes Gepäck

Um den reibungslosen Transport von Gepäckstücken zu gewährleisten und Schäden an der Gepäckförderanlage zu vermeiden, ist es nur zulässig Gepäckstücke der Gepäckförderanlage zuzuführen, die den Vorgaben der begleitenden Unterlage zur FBO „Zentrale Infrastruktureinrichtungen der Flughafen Hamburg GmbH“ entsprechen.

Hiervon abweichende Gepäckstücke müssen als Sondergepäck behandelt werden; weitere Kriterien für die Einstufung als Sondergepäck sind dem [Punkt 3.7.2 Sondergepäck](#) zu entnehmen. Die Annahme und Einschleusung dieser (Sonder)Gepäckstücke hat ausschließlich über einen der vier Sperrgepäckschalter in den Terminals zu erfolgen. Die Größen- und Gewichtsgrenzen für die Annahme an den Sperrgepäckschaltern sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

	Minimum	Maximum
<b>Maße T1 Nord, T2 Nord, T2 Süd</b>	35 x 35 x 8 cm	300 x 80 x 80 cm
<b>Maße T1 Süd*</b>	35 x 35 x 8 cm	150 x 80 x 80 cm
<b>Gewicht</b>	1 kg	100 kg

\* Die Angaben zum Schalter T1 Süd beziehen sich auf das Sperrgepäckband. Der dort ebenfalls befindliche Sperrgepäckaufzug kann nach vorheriger Abstimmung mit dem [Gepäckleitstand](#) größere Stücke aufnehmen.

**Gepäckstücke mit Gurten, Ösen, Laschen oder ähnlichem**, welche sich im Gepäckfördersystem verkleben könnten, sind ausschließlich in den bereitgestellten Transportwannen am Check-In-Schalter aufzugeben. Sollten keine Wannen zur Verfügung stehen, können über den [Gepäckleitstand](#) telefonisch neue Wannen angefordert werden. Bis zum Eintreffen neuer Wannen sind Passagiere zur Abförderung der Gepäckstücke mit Gurten, Ösen, Laschen oder ähnlichem zum Sperrgepäckschalter zu verweisen.

Grundsätzlich ist bei der Annahme von Gepäck darauf zu achten, dass der **Barcode des Bag-Tags gut lesbar ist** (bspw. schlecht bei eingewickelten Koffern). Gepäckstücke mit schief und/oder schräg geklebten Bag-Tags dürfen nicht aufgegeben werden. Solche Gepäckstücke können durch die Anlage nicht erkannt und somit nicht automatisch zielsortiert werden (sogenannte No-Reads). Bei Abförderung solcher Gepäckstücke kann eine rechtzeitige Zustellung zum Luftfahrzeug nicht garantiert werden.



Abbildung 6: Korrekte Anbringung von Bag Tags



## Nicht korrekt angebrachte Tags



Tag wurde nicht mittig  
geklebt



Tag wurde auf einer Seite  
zu kurz geklebt. Barcode  
kann nicht gelesen werden

Abbildung 7: Inkorrekte Anbringung von Bag Tags

Um Mehrfacherfassungen (sogenannte Multireads) zu vermeiden, dürfen **Gepäckstücke mit mehreren verschiedenen Barcodes nicht der Gepäckförderanlage zugeführt werden**. Sollten sich andere Barcodes (bspw. vorheriger Flüge) an den Gepäckstücken befinden, müssen diese durch das Personal am Check-In-Schalter beziehungsweise an den SBDs mittels Sichtkontrolle identifiziert werden. Vor der Gepäckannahme müssen alle ungültigen Barcodes (Alte Bag Tags und/oder Barcode-Aufkleber) vom Fluggast selbst oder vom Check-In-Personal am jeweiligen Gepäckstück entfernt oder unkenntlich gemacht werden.

Jedem Gepäckstück muss gemäß ICAO Annex 16 eine **eindeutige Bag-Tag-Nummer** zugeordnet werden. Sollte ein Passagier mehr als ein Gepäckstück abgeben, müssen für jedes Gepäckstück eigenständige Bag-Tag-Nummern generiert werden.

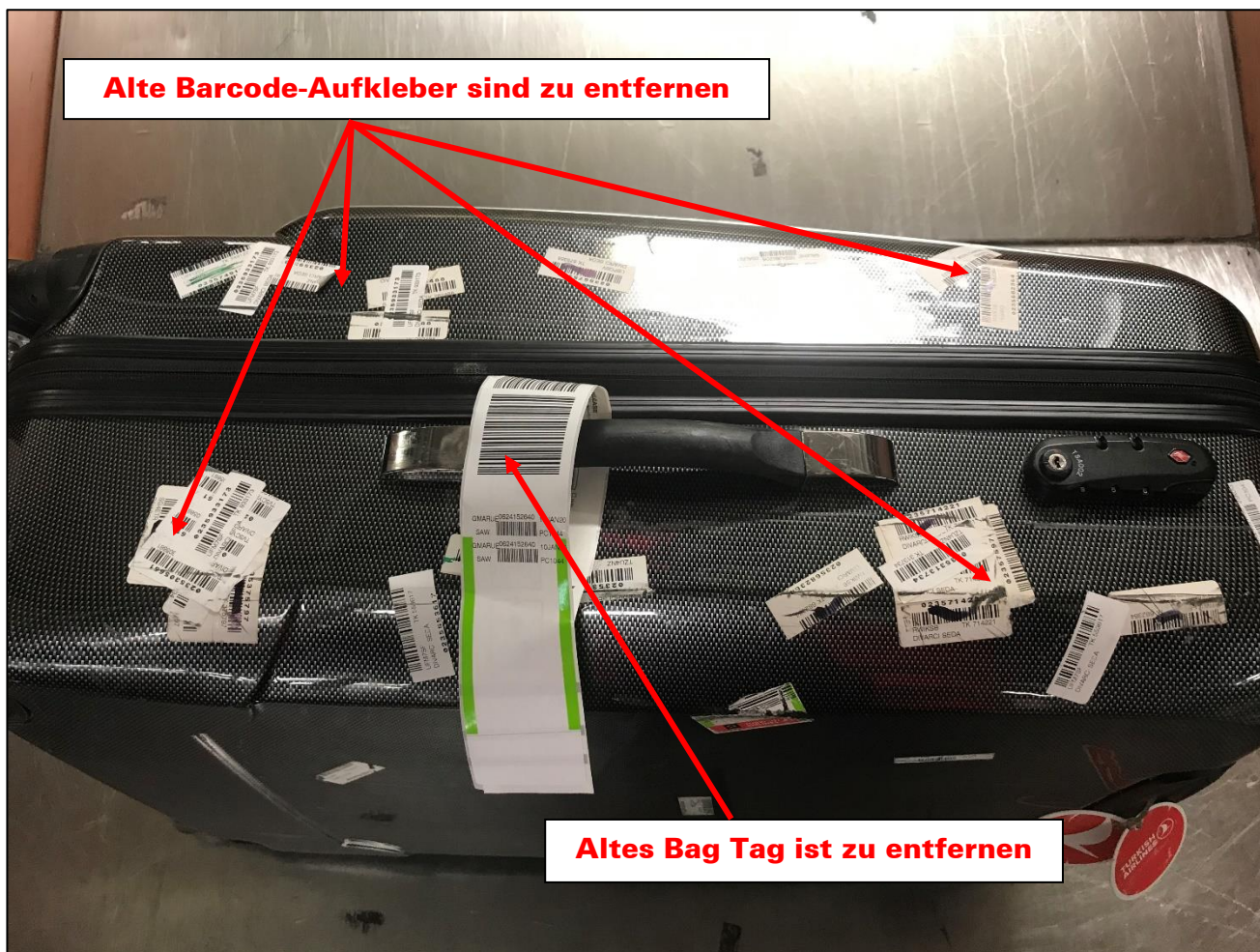


Abbildung 8: Vermeidung von Multi-Reads

Die Sammelbänder an den Check-In-Schaltern stehen ausschließlich zur Beförderung von Aufgabegepäck zur Verfügung. Die FHG behält sich vor, Schäden oder Störungen an der Gepäckförderanlage, die durch die Abförderung unzulässiger Objekte über das Sammelband entstehen, dem Verursacher in Rechnung zu stellen.

### 3.7.2 Sondergepäck

Gepäckstücke, die gemäß [3.7.1](#) sowie der nachstehenden Regelungen nicht als Sondergepäck einzustufen sind, werden am Sperrgepäckschalter generell abgewiesen. Die Abweisung erfolgt im Ermessen des Mitarbeiters am Sperrgepäckschalter. Eine gezielte Verlagerung der Abfertigung dieser Gepäckstücke vom Check-In-Schalter an den Sperrgepäckschalter, beispielsweise für Passagiere, die nach dem Ende der Check-In Zeit ihres Fluges Gepäck aufgeben möchten, ist unzulässig. Die FHG behält sich in Situationen besonderer Unregelmäßigkeiten (Irreg-Fälle) vor, um beispielsweise betriebsbedingte Abläufe nicht zu unterbrechen, von diesem Grundsatz abzuweichen und eine Abfertigung solcher Gepäckstücke am Sperrgepäckschalter zu ermöglichen. Die Entscheidung darüber fällt der [Passagiermanager vom Dienst \(PvD\)](#) oder in Contingency Fällen der [Verkehrsleiter vom Dienst \(VvD\)](#).

Anhand folgender Kriterien werden Gepäckstücke als Sondergepäck eingestuft und müssen / dürfen am Sperrgepäckschalter abgegeben werden:

Ist die **Entfernung der Menge alter Barcodes am Check-In unzumutbar**, muss das entsprechende Gepäck als Sondergepäck eingestuft und über einen Sperrgepäckschalter aufgegeben werden.

**Werkzeugkoffer** müssen immer als Sondergepäck eingestuft werden. Sofern der Passagier bzw. das Check-In-Personal den Hinweis auf „Werkzeugkoffer“ (auch elektronisches Werkzeug) gibt, ist dieses Gepäck an den Sperrgepäckschalter abzugeben. Ergibt sich beim Scanvorgang durch die Luftsicherheitsbehörde, dass sich kein Werkzeug im Gepäck befindet, ist die Abförderung am Sperrgepäckschalter zu stoppen und der Passagier an die Check-In-Schalter zu verweisen.

**Crewgepäckstücke**, die einen entsprechenden Hinweis auf dem Bag-Tag oder ein Crewlabel besitzen, können am Sperrgepäckschalter angenommen werden.

**Rucksäcke**, sind am Check-In-Schalter und dort ausschließlich über die Transportwannen aufzugeben. Sollten keine Wannen zur Verfügung stehen, können sie auch über die Sperrgepäckschalter abgefördert werden. An den SBD werden grundsätzlich alle Fluggäste mit Rucksäcken zunächst an einen Check-in Schalter der betreffenden Airline verwiesen. Sollte der Check-In nicht besetzt sein oder die betreffende Airline nur Self Services und keinen klassischen Check-In anbieten, können Rucksäcke über einen Sperrgepäckschalter aufgegeben werden.

**Waffen und/oder Munition** sind über den Sperrgepäckschalter aufzugeben. Wenn der Passagier am Check-In eintrifft ist die [Leitstelle der Bundespolizeiinspektion Flughafen Hamburg](#) telefonisch vom Check-In-Personal zu informieren. Das Leitstellenpersonal der Bundespolizei erfragt, wo das Flugziel des Passagiers liegt und ob der Fluggast, falls entsprechend dem Flugziel erforderlich, eine Ausfuhrgenehmigung besitzt. Sollte dies nicht der Fall sein, ist der Passagier vom Check-In-Personal zur Bundeszollverwaltung (BZV) in der Abflugebene im Terminal 1 zu verweisen. Nachdem der Fluggast dem Check-In-Personal die Ausfuhrgenehmigung vorgelegt hat, informiert das Check-In-Personal telefonisch die Leitstelle der Bundespolizeiinspektion Flughafen Hamburg und bittet um die entsprechende waffenrechtliche Überprüfung durch eine Streife der Bundespolizeiinspektion. Diese Überprüfung sowie schließlich die Gepäckaufgabe der Waffen und/oder Munition geschieht am Sperrgepäckschalter, zu dem der Fluggast dann zu verweisen ist.

**Folierte/ Eingeschweißte Gepäckstücke** können am Sperrgepäckschalter aufgegeben werden. Bei Hinweis auf versehentlich mit eingewickelte und damit nicht anlagenlesbare Bag-Tags ist der [Gepäckleitstand](#) (dieser sucht dann – sofern möglich - das Gespräch mit dem Folierungsdienstleister) zu kontaktieren.

### 3.7.3 Aufgabe von Tieren

Tiere sind aufgrund von Verletzungsgefahr auf der Förderstrecke ausschließlich über den Sperrgepäckaufzug am Sperrgepäckschalter T1 Süd aufzugeben.

### 3.7.4 Gepäckbänder und Zuführung

Die Einschleusbänder werden über die Schlüsselschalter der Check-In-Schalter aktiviert. Eine Aktivierung ist nur möglich, sofern der entsprechende Check-In-Schalter gemäß [Kapitel 3.1](#) durch die Arbeitsvorbereitung oder die Verkehrszentrale disponiert ist. Beim Verlassen der Schalter müssen die Türen oberhalb der Einschleusbänder sowie die Schaltertüren abgeschlossen werden, um das Betreten durch Unbefugte zu verhindern. Ein Abschließen des Schalters



darf erst erfolgen, wenn das letzte am Schalter aufgegebene Gepäckstück auf dem Sammelband angekommen ist, da sonst durch Aktivierung der Kindersicherung (Lichtschranke an Grenze des Einschleusbands zum Sammelband) das gesamte Sammelband abgeschaltet wird.

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. Beim gemeinsamen Wiegen mehrerer Gepäckstücke (sogenanntes Gepäckpooling) sind die Gepäckstücke nach dem Wiegen wieder vom Band zu entfernen und dann unter Beachtung des Mindestabstandes einzeln abzufördern.

Sollte ein Passagier seine Reise nicht mehr antreten und bereits sein Gepäck abgegeben haben, so wird dieses dem Passagier in der Regel am Ankunftsband 2 bereitgestellt. Es ist somit auch das Standardband für die Ausgabe von bereits abgegebenen Gepäckstücken für gestrichene Flüge. Das Sperrgepäck wird bei Bedarf an der Sperrgepäck-Ausgabe T1 zwischen Band 1 und 2 ausgegeben.

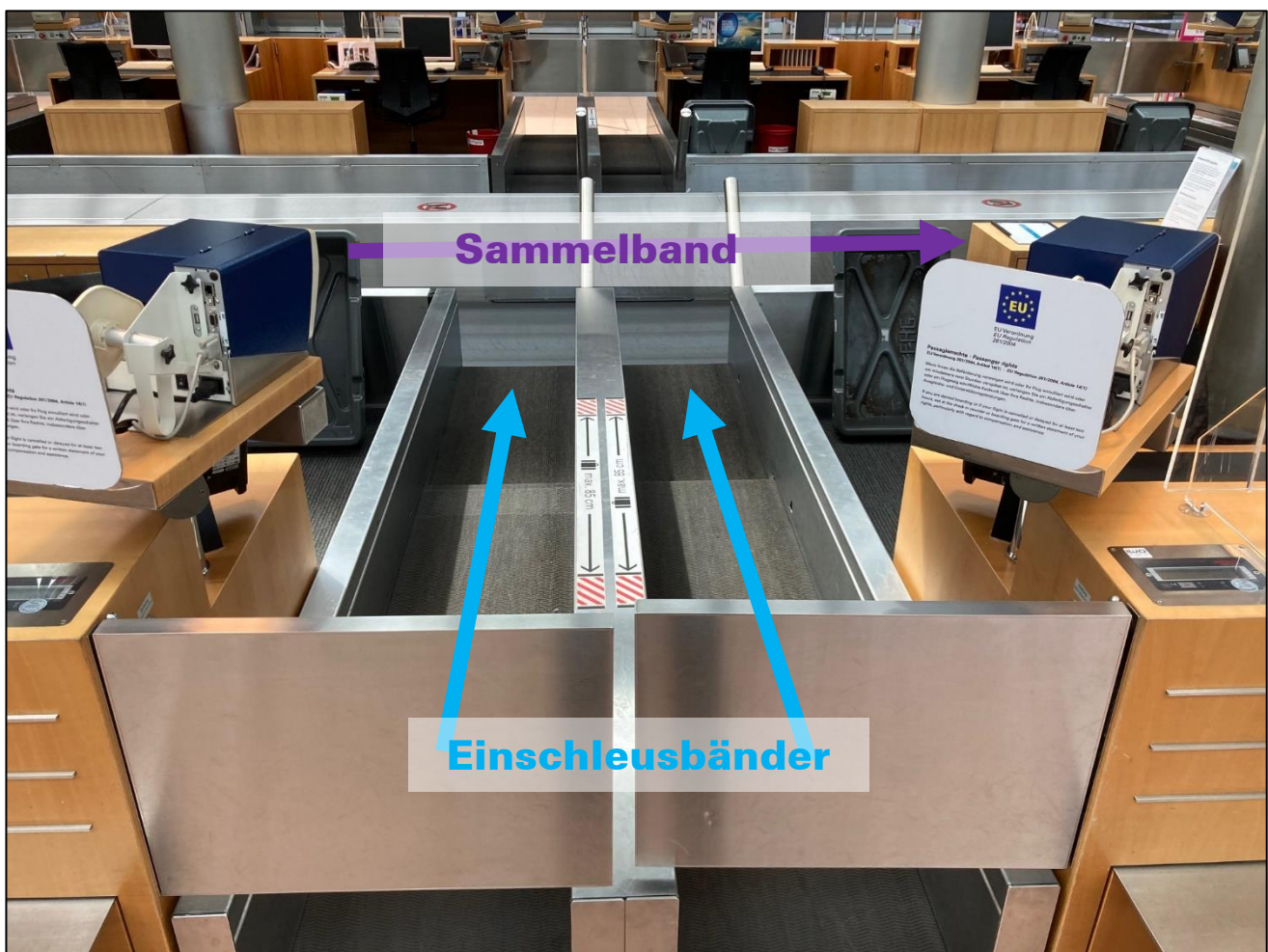


Abbildung 9: Gepäckband und Zuführung

### 3.7.5 Gepäckbandstillstände / Anlagenausfälle

Sollte es zu einem Stillstand der Gepäckförderanlage kommen, wird die FHG diesen so schnell wie möglich beheben. Erst nachdem der Gepäckleitstand eine Freigabemeldung an den betreffenden bzw. die Störung ursprünglich auslösenden Check-In-Schalter gegeben hat, wird die Anlage wieder freigeschaltet. Bei Wiederanlaufen des Sammelbandes nach einem Stillstand ist ebenfalls auf den Mindestabstand von 1 m zu achten (siehe [Kapitel 3.7.4](#)). Während des

Stillstandes temporär gestapelte oder dicht gelagerte Gepäckstücke dürfen nicht gemeinsam abgefördert werden, sondern sind bei Wiederanlaufen des Sammelbandes unter Beachtung des Mindestabstandes wieder zu vereinzeln.

Wenn ein längerer Bandstillstand vorliegen sollte, wird der Gepäckleitstand dies per DNS (Digitales Notfallmanagementsystem) u.a. an die [Passagiermanager vom Dienst \(PvD\)](#) und [Verkehrsleiter vom Dienst \(VvD\)](#) melden. Ein PvD bzw. im Falle von Contingency Situationen ein VvD informiert dann die Stationsleiter der Airlines bzw. ihrer Beauftragten und wird geeignete Maßnahmen gemäß der Notfallszenarien einleiten, um den Betrieb möglichst reibungslos fortzusetzen.

### 3.7.6 Nothalt-Taster

Der Nothalt-Taster der Gepäckförderanlage darf nur in absoluten Notsituationen betätigt werden. Durch die Betätigung des Tasters steht das Sammelband auf der jeweiligen kompletten Check-In-Insel still. Es wird erst nach einer Benachrichtigung durch den Gepäckleitstand wieder freigeschaltet. Die Betätigung des Nothalt-Tasters, um bereits abgeförderte Gepäckstücke aufzuhalten, ist untersagt. Solche Gepäckstücke sind bei Bedarf ausschließlich über eine Meldung an den Gepäckleitstand zurückzufordern.

### 3.7.7 Gepäckwagen

Für den Transport von Reisegepäck hält die FHG auf den jeweiligen Depotflächen Gepäckwagen vor. Die Gepäckwagen dürfen nur bis zur Bordkartenkontrolle und ausschließlich von Passagieren oder deren Begleitungen für den Transport von Passagiergepäck verwendet werden.

### 3.7.8 Führungen durch den Bereich der Gepäckförderanlage

Um das Verständnis der Gepäckförderanlage (GFA) und ihrer Schnittstellen zu fördern, bietet die FHG unentgeltlich begleitete Führungen durch den Bereich des Gepäckumschlages an. Bei Interesse kann dazu auf den [Gepäckleitstand](#) der FHG zugegangen werden.

### 3.7.9 Verfahren für zeitkritisches Transfergepäck

Für das Verfahren des Transfergepäckhandlings bei zeitkritischen Weiterflügen am Hamburg Airport, findet die Verfahrensanweisung **VA FA-O 30 Handling Transfergepäck** Anwendung, die über das [Prozessmanagement Flugbetrieb \(FA-OP\)](#) eingeholt werden kann bzw. bei Aktualisierungen vom Prozessmanagement Flugbetrieb (FA-OP) an die Nutzer / Verfahrensteiligen kommuniziert wird.

## 4 Bordkarten- und Sicherheitskontrolle

Der Hamburg Airport verfügt über eine zentrale Sicherheitskontrolle (ZSK) in der Ebene 1 (Abflugebene) des Plaza-Gebäudes zwischen den Terminals 1 und 2. Für besondere Bedarfsfälle, beispielsweise durch baubedingte Sperrung von Kontrollspuren, existiert außerdem eine Bedarfskontrollstelle im Terminal 2. Der Betrieb der ZSK (oder der Bedarfskontrollstelle) wird aufgrund der gesetzlichen Zuweisung von der Bundespolizei bzw. von Dienstleistern im deren Auftrag durchgeführt; die FHG hat aus diesem Grund nur beschränkt Einfluss auf die Kontrollstellen oder den Kontrollablauf.



Passagiere benötigen eine gültige Zugangsberechtigung / Bordkarte, um die Sicherheitskontrolle passieren zu können. Allen Passagieren stehen vorgelagert zur ZSK die zwei Hauptzugänge aus Richtung Terminal 1 bzw. 2 zur Verfügung. Es können zusätzlich auch ein Fast Lane - Zugang in Terminal 2 und ein Slot&Fly-Zugang im Terminal 1 geöffnet werden, die Passagieren mit einem entsprechendem Buchungsstatus einen kürzeren Zugang zu den Kontrollspuren ermöglichen. Bei diesen Passagieren muss die Fast-Lane-Berechtigung im Barcode der Zugangsberechtigung / Bordkarte bzw. die Buchung eines Zeitfensters (Slot) in der Slot&Fly APP hinterlegt sein. Fast Lane Berechtigungen werden von der Airline im eigenen Ermessen erteilt. Das [Terminalmanagement](#) ist von den Airlines über die Berechtigungsgruppen rechtzeitig zu informieren, um eine systemseitige Hinterlegung sicherzustellen. Die Kontrollspuren selbst stehen allen Passagieren gleichberechtigt zur Verfügung.

Nach dem Passieren der Bordkartenkontrolle werden die Passagiere durch Queuing-Manager einer Sicherheitskontrollspur zugewiesen. Ein Passieren der ZSK mit aufzugebendem Reisegepäck und/oder Gepäckwagen ist nicht zulässig.

Die Öffnung bzw. Besetzung der Kontrollspuren wird von der Bundespolizei festgelegt. Diese richtet sich möglichst nach dem prognostiziertem Eintreffverhalten der Passagiere. Als Grundlage für eine optimale zeitliche und mengenmäßige Öffnung der Kontrollspuren, stellt die FHG der Bundespolizei eine aus historischen Werten sowie auf Grundlage von Buchungszahlen abgeleitete Prognose über das Ankunftsverhalten der Passagiere an der ZSK zur Verfügung. Für eine stetige Verbesserung der Prognosequalität sind alle Airlines aufgefordert rechtzeitig erwartete Passagierzahlen an das [Terminalmanagement](#) zu übermitteln. Eine wöchentliche Bereitstellung einer Vorausschau der folgenden zwei Wochen als Excel-Datei (xlsx oder xls) oder als in Excel importierfähige Datei (z.B. csv oder txt) ist dafür wünschenswert. Wartezeiten vor den Kontrollspuren werden von der FHG erfasst (soweit technisch möglich und verfügbar) und an den Monitorbrücken der Terminals und der Bordkartenkontrollpunkte angezeigt, sowie Auswertungen / Statistiken den Airlines von der FHG auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

Begleitpersonen von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität (PRM) und Begleitpersonen von allein abfliegenden Kindern (UM) benötigen eine spezielle eigene Zugangsberechtigung, die sogenannte „Permission To Pass“. Diese wird durch die jeweilige Airline bzw. ihren Beauftragten ausgegeben. Entsprechende Vordrucke können über den [FHG Copyshop](#) bezogen werden. Auf diese Vordrucke sind bei Ausgabe an Begleitpersonen zwingend Barcodes aufzukleben, entsprechende Bögen mit Barcodes werden durch das [Terminalmanagement](#) zur Verfügung gestellt. Der Vordruck ist auch von der Airline bzw. ihrem Beauftragten zu unterschreiben. Permissions to Pass dürfen ausschließlich zweckgebunden an Begleitpersonen von PRM oder UM ausgegeben werden. Die FHG behält sich vor, die Verwendung der Permissions to Pass stichprobenartig zu überprüfen.

Mitarbeiter des PRM-Dienstleisters benötigen keine „Permission To Pass“, sondern dürfen die ZSK bzw. die Fast Lanes zur Begleitung von PRM mit ihrem FHG-Dienstausweis passieren. Ebenso dürfen Polizei- und Rettungskräfte im Einsatzfall die Kontrollspuren nutzen, um zu Ihrem Einsatzort in den Sicherheitsbereich zu gelangen. Sonstige Mitarbeiter im Dienst und Operating Crews haben ausschließlich über die Personal- und Warenkontrollstellen (PWK) Zugangsmöglichkeiten zum sensiblen Bereich des Flughafens. PWKs mit direkter Zugangsmöglichkeit zu den sensiblen Terminalbereichen befinden sich jeweils in der Abflugebene im Terminal 1 und im Terminal 2, in der Ankunftsebene in der Gepäckausgabehalle sowie für

Anlieferungen in der ersten Untergeschossebene unter den Terminals. An den Personal- und Warenkontrollstellen erfolgen immer eine Ausweis- sowie eine Sicherheitskontrolle. Mitarbeiter, die eine Dienst- oder Privatreise antreten, gelten als Fluggäste und haben somit die ZSK zu nutzen.

## 5 Ausreisekontrolle und Non-Schengen-Gates

Die Ausreisekontrolle liegt ebenso wie die Einreisekontrolle in Verantwortung der Bundespolizei. Die Besetzung der Ausreisekontrollstellen richtet sich danach, welche Gate-Bereiche zur jeweiligen Zeit entsprechend der Gate-Disposition der Arbeitsvorbereitung oder Verkehrszentrale als Non-Schengen-Bereich (NonS) festgelegt sind. Ausreisekontrollstellen befinden sich vor den Gates C03 (dann Bereich C02 – C03 NonS), C05 (dann Bereich C02 – C05 NonS), A20 (dann je nach Türsteuerung nur A20 NonS oder A20 inkl. A18/A19 NonS) sowie in der Nähe von B47 (je nach Türsteuerung, dann entsprechender Bereich an B-Gates NonS). Die Ausreisekontrollstelle für die B-Gates verfügt auch über ein automatisiertes Grenzkontrollsystem (Easy-PASS), mit dem Passagiere der zugelassenen Staaten und einem biometrischen Reisedokument ihre Ausreise selbst erledigen können.

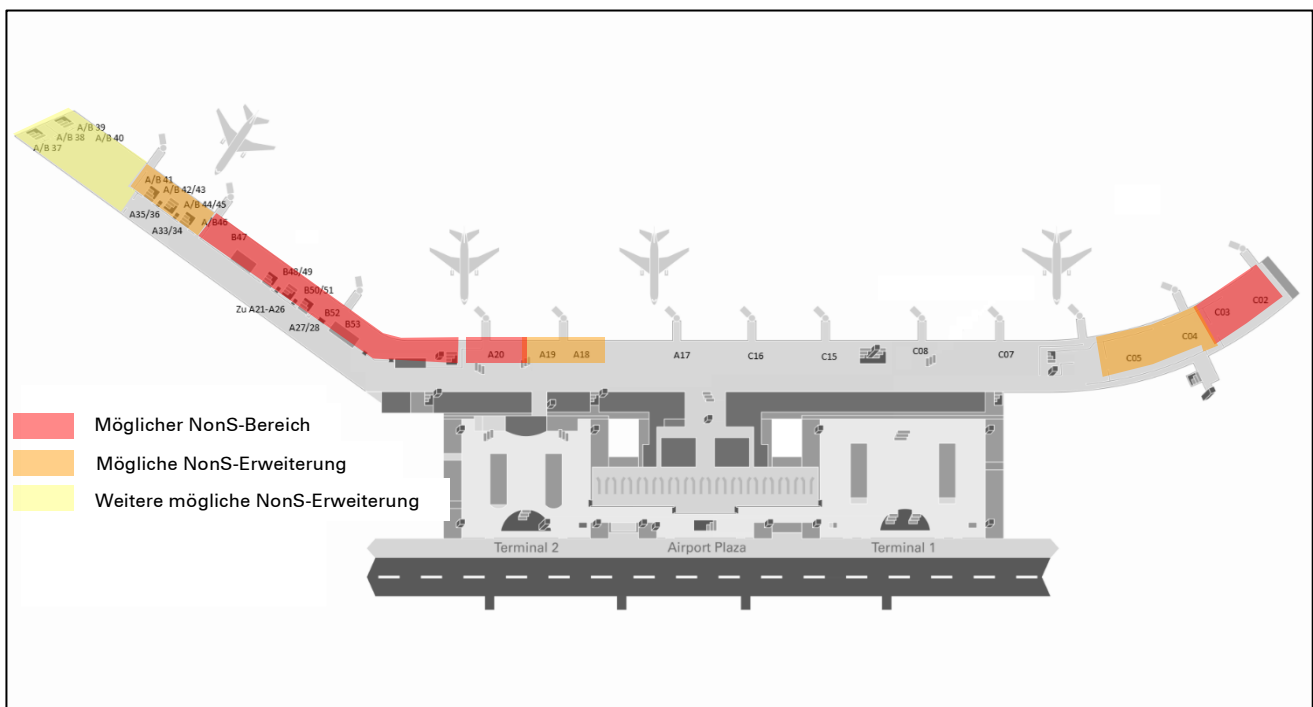


Abbildung 10: Non-Schengen-Bereiche (NonS) in der Pier

Hinsichtlich der zum jeweiligen Zeitpunkt aktiven Non-Schengen-Bereiche und ihren Grenzen ist durch jegliches Personal in der Pier zu beachten, dass beim Queren einer Schengen-/Non-Schengen-Bereichsgrenze über einen Mitarbeiterzugang auch nur der entsprechende Mitarbeiter mit Öffnungsberechtigung und keine anderen Personen oder Passagiere in oder aus den / dem Non-Schengen-Bereich herein- oder heraustraten. Es ist daher bei jeder Nutzung eines Mitarbeiterzugangs das ordnungsgemäße Verschließen/Einrasten der Tür sicherzustellen. Mögliche Kosten, die aufgrund von notwendigen Maßnahmen wie Räumungen oder Such-/Polizeieinsätzen aufgrund von entsprechendem Fehlverhalten entstehen, können dem Verursacher in Rechnung gestellt werden.

## 6 Boarding und Deboarding

### 6.1 Gatebelegung

Gates inklusive Boardingschalter werden den Airlines von der Arbeitsvorbereitung / Verkehrszentrale zugewiesen. Die Boardingschalter sowie die zugehörigen Materialschränke und Anzeigenmonitore sind Eigentum der FHG. Boardingschalter dürfen nur für Leistungen, die unmittelbar zum Boarding- und Deboarding-Vorgang gehören, genutzt werden. Für weitere Funktionen und Aufgaben sind andere Flächen (z.B. Ticket-Counter, Büros etc.) anzumieten.

### 6.2 Equipment der FHG

Die FHG stellt eine neutrale Schalterfläche mit dem erforderlichen Standard-Equipment für die Abfertigung zur Verfügung:

- 2 Arbeitsplätze je Counter (inkl. 1 Stuhl je Arbeitsplatz)
- CUTE/CUPPS Equipment
  - Je Arbeitsplatz PC inkl. Monitor und Tastatur (1 Arbeitsplatz pro Counter mit Tastatur mit Kartenlesefunktion)
  - Bordkartendrucker, Bag-Tag-Drucker (nur an Pier-Gates), Belegdrucker, Dokumentendrucker mit Endlospapier
  - Bordkartenscanner
- URI Bedieneinheit
- 2 Anzeigemonitore für den Gatebereich (1 Anzeigemonitor an Bus-Gates)
- Ausrufanlage, Telefon
- Hinweise zu Dangerous Goods (DGR) und verbotenen Gegenständen
- FHG-Passagierleitpfosten (inkl. Gurtrollen)



Abbildung 11: Musterausstattung Gate-Counter (Pier)

### 6.3 Equipment der Airline

Airlinespezifisches Equipment in den Gatebereichen darf nur nach vorheriger Zustimmung durch das [Terminalmanagement](#) und in einwandfreiem Zustand verwendet werden. Die Reinigung, sowie die einwandfreie Funktionalität beantragter und gestatteter Objekte, stellt der jeweilige Antragsteller sicher. Airlinespezifisches Material darf von der Airline oder deren Abfertiger erst mit Beginn des Boardings aufgebaut werden und muss zum Ende des Boardings wieder vollständig entfernt sein. Das Equipment ist auf den dafür vorgesehenen Flächen abzustellen; eine Verwahrung durch die FHG erfolgt nicht. Diese Abstellflächen sind an den Gates durch eine rote Umrandung gekennzeichnet. An jedem Gate werden außerdem Plankarten mit den Abstellflächen von der FHG zur Verfügung gestellt. Sollte die Plankarte an einem Gate nicht vorhanden sein, ist das [Terminalmanagement](#) zu informieren. Möchte eine Airline weitere/eigene Abstellflächen nutzen oder sollten bereits angemietete Flächen nicht ausreichen, so kann das [Terminalmanagement](#) auf Anfrage Auskunft über die Verfügbarkeit von Flächen und Räumen erteilen.

Bei nicht zulässiger Flächennutzung oder Abstellung von Equipment ist die FHG berechtigt, die Fläche zu räumen. An geeigneter Stelle wird das jeweilige Equipment durch die FHG bis zu 5 Werktagen zur Abholung bereitgehalten. Die Airline bzw. ihr Beauftragter werden über die Entfernung und den Lagerort vom [Terminalmanagement](#) informiert. Sollte es innerhalb dieser Zeit nicht durch die Airlines abgeholt werden, erfolgt durch die FHG eine kostenpflichtige Entsorgung zu Lasten der Airline bzw. ihres Beauftragten. Von der Airline oder ihrem Beauftragten nicht mehr genutztes oder defektes Equipment ist umgehend auszutauschen und der Reparatur oder Entsorgung zuzuführen. Die Lagerung von Gegenständen vor oder hinter den Gate-Schaltern, sowie in den dafür nicht vorgesehenen Gate-/Pier-Bereichen ist grundsätzlich untersagt.

Nur sofern eine Airline mehrere Flüge ohne Unterbrechung durch eine andere Airline hintereinander am selben Gate abfertigt, ist es möglich, das airlineeigene Equipment an den Schaltern zu belassen.

Um die Übersichtlichkeit im Terminal zu gewährleisten, sind Größe und Anzahl von Gepäckkonturrahmen, Stelen, Aufstellern und sonstigem airlinespezifischen Equipment mit dem [Terminalmanagement](#) vor einer Nutzung abzustimmen. Hierfür müssen vorab die Maße der entsprechenden Objekte unter Beifügung von Fotos kommuniziert werden. Grundsätzlich ist aber eine Höhe von maximal 2 m nicht zu überschreiten und die Brandschutzrichtlinien /-klassen sind zwingend einzuhalten.

Es dürfen ausschließlich FHG-Bordkarten verwendet werden. Diese werden durch das [Terminalmanagement](#) an den Gates bereitgestellt. Alles andere in Papierform benötigte Material darf nicht am Gatecounter gelagert werden.

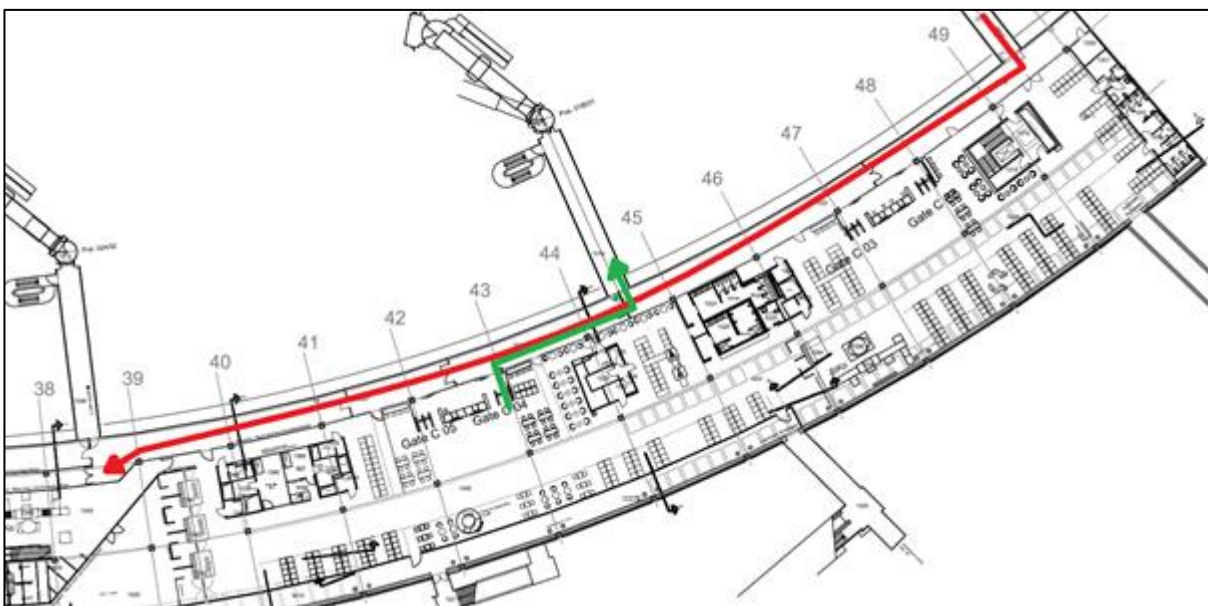
Die Airlines bzw. ihre Beauftragten haben dafür Sorge zu tragen, dass bei allen Aufbauten die bestimmungsgemäße Nutzung der Gate-Schalter mit der dazugehörigen Technik nicht beeinträchtigt wird. Flucht- und Rettungswege müssen immer freigehalten werden und dürfen nicht durch Aufbauten eingeengt werden. Ebenso sind wichtige Bedienelemente frei zugänglich zu halten.



## 6.4 Türsteuerung / Vermeidung Clean-Unclean-Vermischungen

Unbefugte Zutritte in sicherheitsrelevante Bereiche gefährden nicht nur die Sicherheit der Passagiere und Mitarbeiter, sondern wirken sich zudem durch die notwendigen Folgemaßnahmen zur Wiederherstellung eines sicheren Zustandes negativ auf die betrieblichen Abläufe aus und können Verzögerungen im Flugbetrieb verursachen. Neben dem unbefugten Zu- oder Austritt von nichtgrenzkontrollierten Passagieren in / aus Non-Schengen-Gatebereichen (siehe [Kapitel 5](#)) stellt diesbezüglich außerdem eine Vermischung von sogenannten Clean- und Unclean-Passagieren ein zu beachtendes Risiko dar. Als „unclean“ bzw. unsauber werden dabei ankommende Passagiere bezeichnet, die von Flughäfen aus Ländern einreisen, die gemäß EU-Regulativen eine entsprechende Einstufung besitzen, da die Gleichwertigkeit der Sicherheitsstandards dort nicht anerkannt ist.

An den Gates C02-C05, A18-19 und B52-53 müssen ankommende Fluggäste teilweise auf dem Weg zum Einreisebereich bzw. zur Gepäckausgabe entlang der Boarding-Gänge andere Brückenpositionen queren (siehe Abbildung). Aus diesem Grund gilt an diesen Gates die Regel „Deboarding vor Boarding“, wodurch es zu vom Personal des Passagierservice veranlassten Boardingunterbrechungen kommen kann.



*Abbildung 12: Beispielabbildung kreuzende Clean-Unclean-Ströme im Bereich Pier Nord*  
Ankommende Unclean-Passagiere (roter Pfeil) nutzen z.T. den Boarding-Gang von abfliegenden Passagieren (grüner Pfeil). Das Boarding der abfliegenden Passagiere muss, falls schon begonnen, unterbrochen werden und darf erst nach einer Nachkontrolle des von den Unclean-Passagieren genutzten Ganges durch den Passagierservice begonnen bzw. wieder aufgenommen werden.

Den Anweisungen des Passagierservice ist unbedingt Folge zu leisten und der Boardingvorgang an diesen Gates darf erst nach Freigabe durch den Passagierservice beginnen. Der Passagierservice ist der Entscheidungsträger für eine sichere Steuerung der Boarding- und Deboardingprozesse. Die FHG behält sich vor, entstandene Kosten durch unzulässige Vermischungen, beispielsweise durch Missachtung der Boardingregeln oder der Anweisungen des Passagierservice, an den Verursacher weiterzuberechnen. Falls sich Unsicherheiten ergeben sollten, kann jederzeit der Passagierservice kontaktiert werden. Das Umschalten der Türsteuerung von Schengen auf Non-Schengen darf nur von berechtigtem Personal des Passagierservice durchgeführt werden. Technische Fehlfunktionen der Türsteuerung sind unter Angabe der



entsprechenden Zeitstempel und Türnummer an die [Gebäudeleittechnik der FHG](#) unverzüglich zu melden.

## 6.5 Transfer- und Transitverfahren

Für den Prozess von Transfer- und Transitpassagieren findet die Verfahrensanweisung **VA Transfer- und Transitverfahren** Anwendung, die über das [Terminalmanagement](#) eingeholt werden kann bzw. bei Aktualisierungen vom Terminalmanagement an die Nutzer / Verfahrensbeteiligten kommuniziert wird.

## 6.6 Verfahren WIWO

Die Gates A/B37, A/B38, A/B39 und A/B 40 besitzen keinen Zugang zu einer Fluggastbrücke. An diesen Gates bietet die FHG das Walk-In-Walk-Out (WIWO) Verfahren an. Die Besonderheit dieses Verfahrens ist, dass Passagiere den Weg von der Pier zum Luftfahrzeug und zurück zu Fuß zurücklegen. Für das WIWO-Verfahren findet die Verfahrensanweisung **VA FA-O 10 WIWO Positionen 09-12** Anwendung, die über das [Prozessmanagement Flugbetrieb \(FA-OP\)](#) eingeholt werden kann bzw. bei Aktualisierungen vom Prozessmanagement Flugbetrieb (FA-OP) an die Nutzer / Verfahrensbeteiligten kommuniziert wird.

## 6.7 Verfahren Pre-Boarding

Für den Prozess eines „Pre-Boarding“ von Passagieren an Pier Positionen in den festen Teil der Fluggastbrücke während des Betankungsvorganges findet die Verfahrensanweisung „Verfahren Pre-Boarding“ Anwendung, die über das [Terminalmanagement](#) eingeholt werden kann bzw. bei Aktualisierungen vom Terminalmanagement an die Nutzer / Verfahrensbeteiligten kommuniziert wird.

# 7 Einreisekontrolle

Für ankommende Fluggäste aus Non-Schengen-Ländern liegt die Einreisekontrolle ebenso wie die Ausreisekontrolle in der Verantwortung der Bundespolizei. Die ankommenden Fluggäste werden je nach Ankunftsposition bzw. -gate entweder per Bus oder innerhalb der Pier zur Einreisekontrollstelle Terminal 1 oder Terminal 2 geführt. Beide Einreisekontrollstellen verfügen über ein automatisiertes Grenzkontrollsystem (EasyPASS), mit dem Passagiere der zugelassenen Staaten und einem biometrischen Reisedokument ihre Einreise selbst erledigen können. Für die Einreise von Transferpassagieren stehen in der Pier jeweils eine nördliche und eine südliche Transfereinreisekontrollstelle zur Verfügung.

# 8 Sperr- und Sondergepäckausgabe

Die Ausgabe von **Sperrgepäck** erfolgt separat über die Sperrgepäckausgabeschalter in der Gepäckausgabehalle.

**Lebende Tiere** werden grundsätzlich nicht über die Gepäckrundläufe ausgegeben, sondern nur über den Sperrgepäckausgabeschalter T1. In dessen Nähe befindet sich auch die Grenzkontrollstelle des Veterinär- und Einfuhramts.

**Waffen und Munition**, die gemäß waffenrechtlichen und zollrechtlichen Genehmigungen als Aufgabegepäck transportiert wurden, werden vom Bodenverkehrsdienstleister zum Zoll verbracht und können dort vom Passagier abgeholt werden.

## 9 Lost & Found

### 9.1 Transport von Lost&Found-Gepäck

Wird auf dem Ankunftsrundlauf befindliches Gepäck nach dem Status „letztes Gepäckstück“ nicht von Passagieren vom Band abgeholt, so wird es als im Rahmen des Leistungs- und Entgeltverzeichnis für Flughafeneinrichtungen (Zentrale Infrastruktureinrichtungen) inkludierte Leistung vom Bodenverkehrsdienstleister zeitnah vom Band abgenommen und zur Abholung durch die Airline am jeweiligen Ankunftsrundlauf bereitgestellt. Eine Verwahrung durch die FHG erfolgt nicht. Die Airline bzw. ihr Beauftragter haben selbst dafür Sorge zu tragen, dass dieses am Ankunftsrundlauf bereitgestellte Gepäck einem definierten Lagerbereich bzw. dem Lost&Found der jeweiligen Airline zur weiteren Bearbeitung zugeführt wird. Der Transport zum Lost&Found der Airline ist in dem o.g. Entgeltrahmen nicht inkludiert. Soll dies durch den Bodenverkehrsdienstleister erfolgen, ist diese Transportleistung bei diesem als Sonderleistung zu beauftragen. Nicht bis Betriebsschluss vom Gepäckband / von den Gepäckbandbereich entferntes Gepäck wird seitens der FHG zu Lasten und auf Risiko der jeweiligen Airline entfernt.

### 9.2 Besetzung der Lost&Found-Schalter

Die Airline bzw. ihr Abfertiger sollte die Lost&Found-Schalter in der Gepäckausgabehalle zu den Ankunftszeiten ihrer Flüge besetzen. Sollte eine Besetzung nicht möglich sein, so ist am Lost&Found-Schalter mit deutlichen Hinweisen an die Gäste (Signage) eine Kontaktnummer (beispielsweise Umleitung auf ein Telefon/Handy) zu hinterlassen, über die eine Erreichbarkeit für den Fluggast sichergestellt ist. Es ist hierbei nach vorheriger Rücksprache mit dem Terminalmanagement mit Aufstellern zu arbeiten. Ein Bekleben von Scheiben, Countern oder Stelen mit diesen Hinweisen ist nicht gestattet.

### 9.3 Nutzungszweck der Lost&Found-Flächen

Der Schalterbereich vor dem Counter (Anstellfläche der Passagiere zum Counter) als auch die Fläche hinter dem Counter ist von Material und Gepäckstücken freizuhalten, sodass Warteschlangen und Nachbarabfertigungen nicht beeinträchtigt sind. Die FHG stellt den Airlines bzw. deren Beauftragten über die Gepäckausgabe erreichbare Lagerräume - ausschließlich zur temporären (in Abstimmung mit dem Terminalmanagement) Lagerung von aufgelaufenem Passagiergepäck/ Lost&Found-Gepäck - kostenfrei zur Verfügung. Die Nutzung dieser Räume für Sozialfunktionen oder zur Materiallagerung ist nicht zulässig. Die Lagerung von Replacement-Koffern bzw. Overnight Kits in größeren Mengen (mehr als Wochenbedarf) ist ebenfalls untersagt. Darüber hinaus gibt es bei Anforderung an das Terminalmanagement sowohl im Terminal 1 als auch Terminal 2 jeweils einen Lagerraum für z.B. Unregelmäßigkeitssituationen. Flächen zur Lagerung von airlinespezifischem Equipment, sonstigen Materialien wie z.B. Ersatzkoffer, ebenso wie Flächen für Sozialfunktionen sind über das [Centermanagement](#) der FHG anzumieten. Bei Zuwiderhandlung ist die FHG berechtigt das unberechtigt gelagerte Equipment auf Kosten der entsprechenden Airline bzw. ihres Beauftragten zu entfernen. An geeigneter Stelle wird das jeweilige Equipment bis zu 5 Werktagen zur Abholung bereitgehalten. Die Airline bzw. ihr Beauftragter werden über Entfernung und Lagerort vom [Terminalmanagement](#) informiert.

Sollte es innerhalb dieses Zeitraums nicht durch die Airline bzw. ihren Beauftragten abgeholt werden, erfolgt durch die FHG eine kostenpflichtige Entsorgung zu Lasten der Airline bzw. ihres Beauftragten.

#### 9.4 Lagerdauer der Gepäckstücke

Die Fluggesellschaften bzw. deren Handlingagenten haben dafür Sorge zu tragen, dass in den vom Flughafen zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten eine Bearbeitung der dort abgestellten Gepäckstücke zeitnah erfolgt. Gepäckstücke, die nicht innerhalb von 7 Tagen an ihren Besitzer übergeben bzw. zugestellt werden können, sind entsprechend der Regularien der Fluggesellschaften an deren Lost&Found Zentralen zu senden.

Gepäckstücke, welche ohne Baggage Tag aufgefunden wurden, sind unmittelbar „on hand“ zu registrieren und nach einer Frist von 30 Tagen ebenfalls an die Lost&Found Zentralen der Fluggesellschaften zur Weiterbearbeitung zu senden bzw. anderweitig und auf eigene Kosten zu lagern / zu entsorgen. Der Flughafen bzw. dessen Beauftragter wird versuchen durch zeitnahe Kennzeichnung der ohne Baggage Tag aufgefundenen Gepäckstücke eine Zuordnung nach Fluggesellschaft vorzunehmen und dem jeweiligen Lost&Found zur weiteren Bearbeitung zu übergeben. Gepäckstücke, bei denen eine Zuordnung nicht möglich ist, werden nach Marktanteilen der Fluggesellschaften auf die jeweiligen Lost&Found Büros der Airlines zur weiteren Bearbeitung verteilt. Als Marktanteil wird hierbei die Departure-Gepäckquote der letzten 30 Tage zum Stichtag der Zuordnung herangezogen.

#### 9.5 Zugang für Selbstabholer

Der Zugang für Selbstabholer zum Lost&Found erfolgt mittels Rufanlage an 2 ehemaligen Karrenschiebergängen (s. Skizze unter 9.6). Entsprechende Jobcards zum Lost&Found-Prozess sind durch die Fachabteilung Aviation Development (FA-D) der FHG verteilt worden bzw. können dort angefragt werden und sind zu beachten.

#### 9.6 Gepäckwagendepot

Die Zugänge für Selbstabholer zum Lost&Found dürfen nicht für den Transport von Gepäckwagen genutzt werden. Der Rücktransport von Gepäckwagen in die Gepäckausgabehalle erfolgt ausschließlich über die zugelassenen sogenannten Karrenschiebergänge (siehe Abbildung).

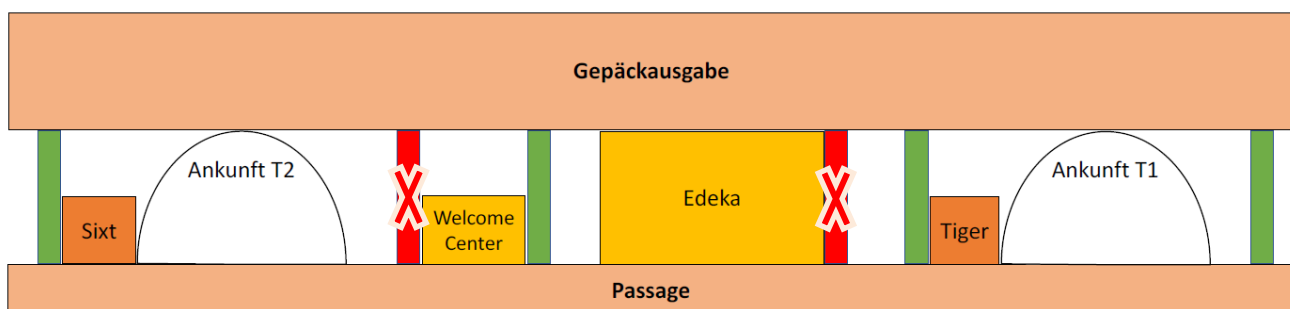


Abbildung 13: Nur in Grün dargestellte Karrenschiebergänge können für die Durchfahrt mit Karren genutzt werden

## 10 Rush-Gepäck

### 10.1 Inbound Prozess Rush Gepäck

Aus Brandschutz- und Fluchtweggründen darf sogenanntes **Rush-Gepäck** nicht in der Gepäckankunft gelagert werden. Sofern die Fluggesellschaften bzw. ihre Dienstleister das Gepäck nicht im Laufe des Ereignistages (Ankunfts- bzw. Abflugtag) bearbeiten und aus dem Bereich der Gepäckankunft entfernen, müssen sie dieses spätestens bis Betriebsschluss in die gem. THB 9.3. definierten Lagerräume verbringen. Sollte in den für den jeweiligen Handlingagenten zugewiesenen Lagerräumen bedingt durch hohes Rush-Volumen bzw. verzögerte Bearbeitung keine ausreichende Kapazität mehr vorhanden sein, muss das Gepäck zu Lasten der jeweiligen Fluggesellschaft und unter Berechnung eines Sonderentgeltes für den Überbestand von Rush-Gepäck gem. Entgeltordnung ([Verzeichnis für Entgelte für Sonderleistungen](#)) in ein luftseitiges Lager des Flughafens verbracht werden. Hierfür ist frühestmöglich ein entsprechender Auftrag an den zuständigen Bodenverkehrsdienstleister (BVD) zu erteilen. Rush-Gepäck, welches sich zu Betriebsbeginn des Folgetages noch im Bereich der Gepäckankunft befindet, wird ohne weiteren expliziten Auftrag und zu Lasten der jeweiligen Fluggesellschaft ebenfalls in ein luftseitiges Lager des Flughafens verbracht. Auch hier kommt das Sonderentgelt gem. Entgeltordnung zur Anwendung. Basis für die Zuordnung ist jeweils der Baggage Tag des Gepäckstücks. Die Anforderung für den Rücktransport der Ladeeinheiten aus dem Lager in die Gepäckaussgabe ist durch die Handlingagenten frühzeitig mit dem zuständigen BVD abzustimmen. Voraussetzung ist, dass wieder ausreichende Kapazität für die unmittelbare Bearbeitung einer kompletten Ladeeinheit in der Gepäckankunft gegeben ist (Lager- und/oder Personalkapazität).

Anmerkung: es wird ausschließlich die Lagerung des Gepäcks im luftseitigen Bereich sowie die Rückführung kompletter Ladeeinheiten aus dem luftseitigen Bereich angeboten. Vorgelagerte Bearbeitungs- bzw. Zollprozesse sowie Suche und Transport einzelner Gepäckstücke sind hierin nicht enthalten und von den Fluggesellschaften bzw. ihren Dienstleistern selbst zu organisieren/zu beauftragen. Das Sonderentgelt entfällt, sofern reine Rush-Ladeeinheiten gebaut und dem Flughafen bzw. BVD rechtzeitig vor Ankunft des Fluges avisiert werden (komplette Rush-ULDs). In diesem Fall kann das Gepäck bei erschöpften Lagerkapazitäten der Gepäckankunft direkt in ein luftseitiges Lager verbracht werden. Zu beachten ist, dass Fluggäste keinen Zutritt in die luftseitigen Lager erhalten können. Eine entsprechende Kommunikation an die Fluggäste insbesondere für die durch diesen Prozess entstehende Auslieferungsverzögerungen ist durch die jeweilige Fluggesellschaft vorzunehmen.

### 10.2 Outbound Prozess Rush Gepäck

Nur sofern von der Airline bzw. ihrem Beauftragten für jedes Gepäckstück ein anlagenfähiges Bag Tag (der Tag enthält eine BSM - Baggage Source Message) generiert wird, kann **RUSH Gepäck** in die Gepäckförderanlage, bspw. über einen SBD Schalter, eingespeist werden. RUSH Gepäck für das keine Bag Tags mit BSM generiert werden (z.B. manuell geschriebene Bag Tags) können von der Gepäckförderanlage nicht verarbeitet werden und sind grundsätzlich über den Sperrgepäckschalter im T1 Süd aufzugeben. Diese Gepäckstücke werden dann manuell von Mitarbeitern des Gepäckabfertigers zu den jeweiligen Flügen sortiert.

## 11 Mobilitätseingeschränkte Passagiere (PRM)

### 11.1 Datenübermittlung, Anmeldefristen und Abholstandorte

#### PRM-Dienstleistungen am Hamburg Airport

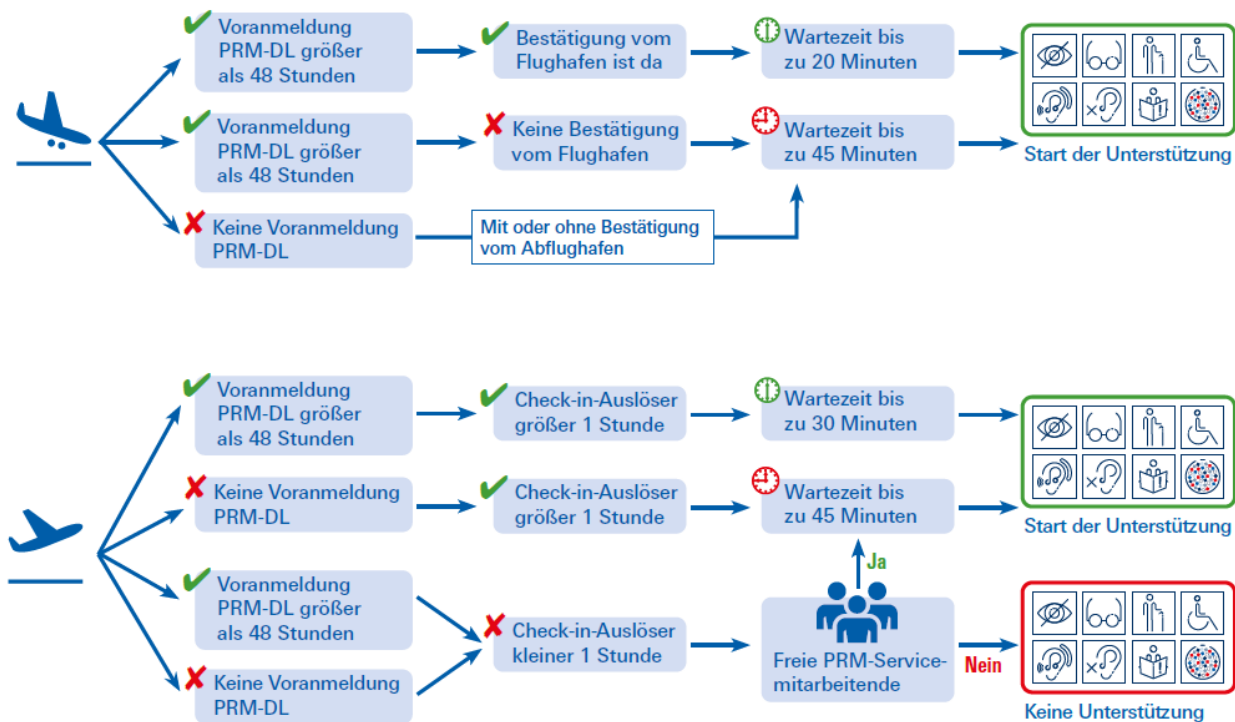


Abbildung 14: PRM-Dienstleistungen am Hamburg Airport

Gemäß der „Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität“ werden die Anmeldungen für PRM-Beförderungen auf dem Flughafen von der Airline oder deren Beauftragten übermittelt. Die Einordnung des Beförderungsbedarfes erfolgt mittels eines IATA SSR Codes gemäß ECAC Doc No. 30.

Die FHG hat als Betreiberin eines Verkehrsflughafens sicherzustellen, dass PRM Hilfebedarf melden können und diese Hilfe in Form von angemessener Begleitung und Unterstützung durch den von der FHG beauftragten Dienstleister gestellt wird. Die Begleitung kann vom PRM von einem der ausgewiesenen Pick-Up-Punkte über die erforderlichen Kontrollen (Zoll-, Sicherheits-, Passkontrollen) bis in das Luftfahrzeug in Anspruch genommen werden bzw. umgekehrt vom Luftfahrzeug bis zu den vereinbarten Drop-Off-Punkten im Terminalbereich. Die Hilfeleistung wird sowohl im landseitigen als auch im luftseitigen Bereich des Flughafens durchgeführt.

Ausgewiesene Pick-Up-Punkte für abfliegende PRM sind:

- Rufsäulen vor den Terminalgebäuden bzw. der Plaza
- Besetzte Check-In Schalter
- Hamburg Welcome Center
- Wartebereiche im Abflugbereich/Gate nach Anmeldung beim Gate Personal



Ausgewiesene Drop-Off-Punkte für ankommende PRM sind:

- Ankunftsebene Terminal 1
- Ankunftsebene Terminal 2
- Hamburg Welcome Center in der Ankunftsebene

Die **Voranmeldefrist beträgt gemäß EU-Verordnung 48h vor der geplanten Abflugs- bzw. Ankunftszeit**. Die FHG akzeptiert aktuell jedoch 36h. Die Voranmeldung erfolgt über SITA-Text Message bzw. andere verwendete Systeme mittels PAL, CAL durch die Airlines. Eine Bestätigung am Flugtag erfolgt durch eine PSM-Meldung seitens der Airline. Sollte eine Airline bzw. Abfertiger keine PSM übermitteln, kann eine alternative Benachrichtigung in Abstimmung mit dem PRM-Dienstleister erfolgen. Dies ist besonders bei Kurzstreckenflügen zu berücksichtigen. Die Voranmeldungen werden durch den PRM-Dienstleister in dessen Dispositionssystem implementiert. Es erfolgt ein Vermerk im System bei Meldungseingang, dass der Auftrag im Zeitfenster x Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit/ Ankunftszeit (SOBT, SIBT) eingegangen ist.

Sollten Voranmeldungen nicht innerhalb der Frist liegen und es zu Verzögerungen (bspw. durch erhöhte Anzahl von nicht fristgerecht angemeldeten PRM-Unterstützungen auf / an verschiedenen LFZ) kommen, muss bei mehreren Aufträgen zur gleichen Zeit die Reihenfolge der Abarbeitung der Aufträge priorisiert werden. Dabei werden die fristgemäß angemeldeten PRMs vor den nicht rechtzeitig angemeldeten PRM behandelt. Erfolgt die Anmeldung nicht innerhalb der Frist gilt gemäß ECAC Doc. No. 30 zudem ein verringerter Service Standard hinsichtlich der Abholzeiten der PRM ab ausgewiesenen Abholstandorten (Abflug) bzw. ab Flugzeug/Gate (Ankunft):

#### **Outbound:**

Vorangemeldete PAX-PRM warten bis zu 30 Minuten

Unangemeldete PAX-PRM warten bis zu 45 Minuten

#### **Inbound:**

Vorangemeldete PAX-PRM warten bis zu 20 Minuten

Unangemeldete PAX-PRM warten bis zu 45 Minuten

Passagiere mit PRM-Bedarf (Outbound) müssen sich spätestens eine Stunde vor Abflug für die angemeldete Dienstleistung melden. Das erfolgt im Regelfall durch einen Anruf vom Check-In-Personal. Der Mitarbeiter beim Check-In teilt dem PRM nach Absprache mit dem Mitarbeiter des PRM-Dienstleisters mit, wie lange die maximale Wartezeit gemäß ECAC Doc. No. 30 sein kann.

Daraufhin wird der PAX-PRM gebeten, sich im nächstgelegenen PRM-Wartebereich einzufinden:

- Wartezone Abflug Terminal 1 – gegenüber dem Zollcounter oder
- Wartezone Abflug Terminal 2 – gegenüber CheckIn Reihe 7

Wenn beide Kriterien (Voranmeldung/ eine Stunde vor Abflug beim PRM-Dienstleister gemeldet werden) nicht erfüllt sind, kann eine PRM-Dienstleistung abgelehnt werden, wenn alle Mitarbeiter des PRM-Dienstleisters im Einsatz sind.

Für nicht rechtzeitig angemeldete PRM kann ein Preboarding nicht garantiert werden. Je nach Situation sind dann individuelle Absprachen zwischen Airline / Flugzeugbesatzung und PRM-Dienstleister nötig. Delays, die durch nicht rechtzeitig angemeldete PRM und daraus folgende notwendige Absprachen entstehen sind nicht grundsätzlich in Verantwortung des Flughafens liegende Delays im Sinne der PRM Betreuung und werden im Delay Clearing entsprechend vermerkt.

Ein PRM kann die Reise ohne Unterstützung des PRM-Dienstleisters allein oder mit einer Begleitperson antreten. Wenn die Begleitperson über keine Bordkarte verfügt, kann optional der Abfertiger eine „Permission to Pass“ ausstellen.

## 11.2 PRM-Serviceleistung Inbound

Für alle Ankünfte erbringt die FHG bzw. der von ihr beauftragte PRM-Dienstleister gemäß der Qualitätsrichtlinie PRM des Hamburg Airport folgende Leistungen:

- Absprache/Abstimmung mit der Flugzeugbesatzung bezüglich De-Boarding des PRM und ggf. mit dem Vorfeldabfertiger zur Übernahme des passagiereigenen Rollstuhles
- Abholung des PRM am Luftfahrzeug entsprechend der Servicezeiten gemäß Qualitätsrichtlinie PRM
- Überprüfung der Identität des PRM anhand der Bordkarte
- Unterstützung bei der Entgegennahme des Handgepäcks
- Unterstützung bei der Wiederinbesitznahme des Reisegepäcks (bei Bedarf Bestellung Gepäckträger als für den PRM kostenpflichtige Dienstleistung)
- Unterstützung des PRM bei Gepäckverlust und -beschädigung
- Begleitung von / zu Toiletten
- Begleitung / Beförderung des PRM vom Luftfahrzeug zum vereinbarten Treffpunkt / Drop-off-Point

## 11.3 PRM-Serviceleistung Outbound

Für alle Abflüge erbringt die FHG bzw. der von ihr beauftragte PRM-Dienstleister gemäß der Qualitätsrichtlinie PRM des Hamburg Airport folgende Leistungen:

- Absprache/Abstimmung mit der Flugzeugbesatzung bezüglich Boarding des PRM und ggf. mit dem Vorfeldabfertiger zur Übergabe des passagiereigenen Rollstuhles
- Abholung des abfliegenden PRM am vereinbarten Pick-Up Point entsprechend der Servicezeiten gemäß Qualitätsrichtlinie PRM. Insbesondere für PRM die ihre Ankunft erst am Check-In-Schalter anmelden oder erst nach dem Check-In abgeholt werden möchten, weist die FHG in der Abflugebene des T1 und des T2 jeweils einen gekennzeichneten PRM-Wartebereich aus.
- Bedarfsweise Unterstützung am Check-In und bei der Gepäckaufgabe
- Überprüfung, ob der PRM eine gültige Bordkarte besitzt bzw. für den Flug eingecheckt ist. In Absprache mit dem PRM prüfen, ob die Bordkarte aktuell ist bevor der PRM in die ZSK befördert wird

- Zuführung zur Sicherheitskontrolle und bedarfsweise zur Ausreise-Passkontrolle und/oder zum Zoll (abfliegende/umsteigende PRM müssen oder wollen ggf. eine zollrechtliche Ausfuhrabfertigung, z. B. Mehrwertsteuerrückerstattung, durchführen)
- Begleitung zu PRM-Wartebereichen, Lounge o.ä. mit Abholzeit- und Abholortvereinbarung
- Begleitung von/zu Toiletten
- Abstimmung und Überprüfung der Einsteigezeiten mit der Airline/ dem Abfertigungsagenten
- Preboarding, wenn möglich (PRM wird zuerst an Bord gebracht)
- je nach Bedarf des PRM und Bauart des passagiereigenen Rollstuhls Umsetzen vom passagiereigenen Rollstuhl in den Kabinenrollstuhl bzw. Hilfestellung beim Gehen
- Unterstützung bei der Abgabe und dem Verstauen des Handgepäcks.

#### 11.4 Passagiereigene Mobilitätshilfen/ Rollstuhl als Gepäck

Grundsätzlich soll ein PRM so lange wie möglich in seinem eigenen Rollstuhl verbleiben können. Der Hamburg Airport bittet PRM dennoch, ihren eigenen Rollstuhl bereits am Sperrgepäckschalter aufzugeben, dies kann vom PRM aber nicht gefordert werden. Besteht der PRM darauf, bis zum Boarding im eigenen Rollstuhl zu bleiben, erfolgt die Übergabe des passagiereigenen Rollstuhls vom PRM-Dienstleister an die Vorfeldlademannschaften direkt auf der Vorfeldebene am Flugzeug (Außenposition) oder in der Fluggastbrücke (Terminalposition). Eine Abstimmung des PRM-Dienstleiters mit dem Gatepersonal des jeweiligen Fluges zur Information der Vorfeldlademannschaft ist dann erforderlich.

Es ist zu beachten, dass aus Sicherheitsgründen bei ankommenden Flügen nur gelabelte Rollstühle (und auch andere Mobilitäts-/Gehhilfen) vom Vorfeldpersonal am Flugzeug ausgehändigt werden dürfen, d.h. wenn der entsprechende Gepäckanhänger (DAA – delivery at aircraft) vorhanden ist. Sollte dies nicht der Fall sein, erhält der PRM die Mobilitätshilfe im Gepäckausgabebereich an einem Schalter für Sperrgepäckausgabe. Gelabelte Mobilitätshilfen sind dem Passagier durch den von der Airline beauftragten Bodenverkehrsdienstleister an der Fluggasttür des Flugzeuges zur Verfügung zu stellen.

## 12 Sicherheit

### 12.1 Notfall- und Ausfallszenarien

In Not- und Ausfallsituationen greifen die Alarmpläne der FHG.

### 12.2 Ansprechpartner bei medizinischen Notfällen

Die **Notrufnummer 112** verbindet Sie direkt mit der Flughafen-Feuerwehr. Hier steht rund um die Uhr an allen Tagen im Jahr ein mit medizinischem Fachpersonal besetzter Rettungswagen bereit, um schnelle und qualifizierte Hilfe bei medizinischen Notfällen zu gewährleisten. Achten Sie bei Nutzung der Notrufnummer auf die folgenden Vorwahlen:

- **Internes Festnetztelefon: 112**
- **Diensthandy Hamburg Airport Gruppe: 8 112**
- **Externes Telefon (Handy & Festnetz): 040 / 50 75 - 112**

Die DRK-Station im Terminal 2 am Hamburg Airport ist ausschließlich für die Betreuung von Passagieren mit eingeschränkter Mobilität (PRM-Service) zuständig.

## 12.3 Fluchtwege und Brandlasten

Es gelten die Bestimmungen der jeweils gültigen FBO mit allen Vorschriften, auf die dort verwiesen wird, sowie insbesondere die Brandschutzordnung der FHG.

## 12.4 Herrenloses Gepäck

Wenn Sie ein herrenloses Gepäck entdecken, informieren Sie telefonisch die [Leitstelle Sicherheit](#) (-6110). Den Anweisungen des FHG-Sicherheitsdienstes und der Bundespolizei ist Folge zu leisten.

## 12.5 Auseinandersetzung mit Passagieren („Unruly Passengers“)

Sollte eine Auseinandersetzung mit einem Passagier eskalieren, kann telefonisch über die [Leitstelle Sicherheit](#) (-6110) oder über die Landespolizei ([Terminalwache in der Abflugebene Plaza](#), -3456) Hilfe gerufen werden.

## 12.6 Unbefugter Zutritt von Passagieren

Es gelten die Regelungen der FBO mit allen Vorschriften, auf die dort verwiesen wird. Hinsichtlich der zu beachtenden Trennung von Schengen- / Non-Schengen- bzw. Clean- / Unclean-Passagierströmen siehe dazu auch die Ausführungen in [Kapitel 5](#) und [Kapitel 6.4](#).

# 13 Sonstiges

## 13.1 Airport Lounge

Hamburg Airport bietet eine eigene Airport Lounge in der Terminal-Plaza zur Nutzung an. Diese befindet sich in der Plaza luftseitig aus Ebene 3. Nutzungsverträge können über die [Abteilung FP-CL](#) abgeschlossen werden.

## 13.2 Durchsagen und Ausrufe

Der Hamburg Airport verfügt über ein automatisches Ausrufsystem, so dass eigenständig gesprochene Ausrufe nur noch in bestimmten Fällen erforderlich sind. Automatisierte Gateausrufe sowie „Last Calls“ können vom Gatepersonal über die URI-Bedieneinheit des Gate-Counters ausgelöst werden. Vom Ausrufsystem selbstständig ausgelöst (keine manuelle Auslösung notwendig) werden Gatechanges. Bei einem Ausfall des automatischen Ausrufsystems werden die Ausrufe durch das [Kundencenter](#) getätigt. Als nachgelagerte Rückfallebene sowie in bestimmten Notfall- bzw. Contingency-Situationen können Ausrufe durch die [Verkehrszentrale](#) erfolgen.

Ausrufe zu namentlichen Nennungen von Personen werden vom [Kundencenter](#) ausgeführt, nachdem der Gatemitarbeiter der Airline bzw. des Abfertigers dies dort telefonisch angefordert hat.

Einmalige, also selbst gesprochene Durchsagen und Ausrufe können über entsprechende Ausrufanlagen erfolgen. Dem Gatepersonal stehen grundsätzlich an jedem Gate Ausrufanlagen für Ausrufe innerhalb des jeweiligen Gatebereichs (z.B. Boardingaufrufe etc.) zur Verfügung. Es ist zu beachten, dass der WiWo-Bereich (Gates A/B 37 bis A/B 40) einen zusammenhängenden Ausrufbereich bildet. Dies bedeutet, dass dort jeweils nur eine Ausrufanlage zur selben Zeit genutzt werden kann und die anderen Ausrufanlagen in dieser Zeit blockiert sind.



### 13.3 Meldung von Störungen oder Defekten der Infrastruktur oder IT-Systemen

Bei der Meldung von Störungen und Defekten ist grundsätzlich eine möglichst genaue Positionsbeschreibung (z.B. konkreter Check-In-Schalter oder Gate) und sofern vorhanden auch die FHG-Inventarnummer des betreffenden Objektes anzugeben.

Bei Störungen von **CUTE/CUPPS-Geräten**, wie

- PC-Arbeitsplätze an Countern mit dazugehöriger Peripherie (Tastaturen, Monitore, Mäuse)
- Jegliche Drucker an Countern (Bordkarten- und Bag-Tag-Drucker, Belegdrucker, Dokumentendrucker)
- Bordkartenscanner
- Self Boarding Gates

ist der Service Desk des [CUTE/CUPPS-Dienstleisters \(Amadeus\)](#) zu informieren, um eine Behebung zu veranlassen. Die Meldung kann telefonisch von jeweiligen Check-In-/Gate-Counter aus erfolgen.

Bei Störungen an **sonstiger IT/EDV-Infrastruktur**, wie

- URI Bedieneinheiten
- Anzeigemonitore zur Passagierinformation
- Ausrufanlagen
- Telefone/ Gegensprechanlagen

ist der [AIRSYS Helpdesk](#) zu informieren, um eine Behebung zu veranlassen. Die Meldung kann per Mail oder telefonisch erfolgen.

Bei Defekten oder Schäden an **abfertigungsrelevanten Ausstattungen/Equipments in Schalterbereichen**, wie

- Passagierleitpfosten
- Möblierung der Counter-Bereiche wie z.B. Stühle oder Materialschränke
- Schaltertüren
- fehlende Plankarten zu Abstellbereichen an den Gates

ist das [Terminalmanagement](#) der FHG zu informieren, um eine Behebung zu veranlassen. Die Meldung kann per Mail erfolgen.

Bei Defekten oder Schäden an **der Infrastruktur von Räumen oder Flächen (Büroräume, Aufenthaltsräume, Lagerräume etc.)**, wie

- Türen, auch technische Fehlfunktionen der Türsteuerung in der Pier
- Defekte an Fenstern/ Scheiben
- Probleme mit Strom, Licht, Temperatur, Zugscheinungen
- Havariefälle, Leckagen

ist die [Gebäudeleittechnik der FHG](#) zu informieren, um eine Behebung zu veranlassen. Die Meldung kann telefonisch erfolgen.

Störungen an **Self-Service-Automaten**, wie

- Self-Bag-Drop-Automaten
- Check-In-Kiosken

sind an die Automatenbetreuer vor Ort / den Passagierservice zu melden. Diese werden die Störung dann ggf. selbst beheben oder an den entsprechenden Dienstleister zur Behebung weitermelden.

### 13.4 Sauberkeit und Erscheinungsbild des Flughafens

Jeder Arbeitsplatz ist für den Nachnutzer in einem sauberen Zustand zu hinterlassen. Abfall ist ausschließlich in den dafür vorgesehenen Behältern / Abfalleimern zu entsorgen.

Die Terminals, die Fluggastpier sowie die Fluggastbrücken werden regelmäßig gereinigt. Sollten Ihnen dennoch in den Passagierbereichen besondere Verschmutzungen oder Defekte von Passagierinfrastruktur (z.B. Sitzgelegenheiten o.ä.) auffallen, informieren Sie im Sinne eines gepflegten und angenehmen Flughafenerscheinungsbildes bei Defekten bitte das vor Ort in den Terminal- und Pierbereichen befindliche Personal des Passagierservice und bei Verunreinigungen / Verschmutzungen die [Qualitätsprüfer](#). Durch diese wird dann eine Defektbehebung oder Reinigung veranlasst. Für Büroräume oder sonstige für Passagiere nicht zugängliche Räume gilt dieses Verfahren jedoch nicht.

Nach Betriebsschluss erfolgen Nachreinigungen der Terminalbereiche. Sollte es bei nicht zulässig abgestelltem Equipment durch Reinigungsvorgänge bzw. dafür vom Reinigungspersonal durchzuführende Ortveränderung von Equipment zu Beschädigungen an diesem kommen, ist eine Haftung der FHG hierfür ausgeschlossen. Zudem liegt es in der Verantwortung der Airline beziehungsweise deren Beauftragten, dieses Equipment wieder ordnungsgemäß zu positionieren.

### 13.5 Erlaubte Fortbewegungs- und Transportmittel

Für den Passagier zur Verfügung stehende Transport- und Hilfsmittel wie Gepäckwägen dürfen ausschließlich von Passagieren oder deren Begleitungen verwendet werden. Eine andere Nutzung, beispielsweise durch Mitarbeiter zum Transport von Gerät oder Werkzeug, ist nicht erlaubt. Zusätzliche Regelungen zur Benutzung mobiler Fortbewegungsmittel in den Gebäuden entnehmen sie bitte der FBO.

### 13.6 Rauchen

Es gelten die Regelungen der FBO der FHG.

### 13.7 Crewwege

Die für die Crews relevanten Wege von und zum Flugzeug bzw. zu den Crewräumen sowie die Lage der Kontrollstellen können dem Crewwegweiser entnommen werden, welcher über das Terminalmanagement eingeholt werden kann bzw. bei Aktualisierungen vom Terminalmanagement an die Nutzer / Verfahrensbeteiligten kommuniziert wird.

## Anhang 1 Kontaktverzeichnis

Das Terminalhandbuch mit Kontaktverzeichnis kann über das Terminalmanagement von Hamburg Airport angefragt werden: [Terminalmanagement@ham.airport.de](mailto:Terminalmanagement@ham.airport.de)

## Anhang 2 Grundsätze der Ressourcenvergabe

Auszug aus der Betrieblichen Mitteilung BM-FA-P 02/2018 „Grundsätze der Ressourcenvergabe“:

### 1. Allgemeines

*1.1 Die zur Disposition stehenden Anlagen/Anlagenteile sind Bestandteile der „Zentralen Infrastruktureinrichtungen“ gemäß Bodenabfertigungsdienstverordnung (BADV) und sind als solche in der Flughafenbenutzungsordnung (FBO) beschrieben. Ihre Vergabe/Nutzung erfolgt nach den Kriterien des Wettbewerbes transparent, nicht diskriminierend, sachgerecht und objektiv. Minimum Bodenzeiten der Airlines kommen planerisch sowie bei der Akzeptanz von Airport Facility Delays nur dann zur Anwendung, wenn sie den tatsächlich nachgewiesenen gemeinsamen Bindungszeiten von Gates und Positionen entsprechen. Darüber hinaus sind Gesetze, Vorschriften und Verordnungen (BMV, Bundespolizei, Zoll) sowie betriebs-, passagier- und kundenrelevante Kriterien zu berücksichtigen. Änderungen in Verfügbarkeit und Ausstattung der Ressourcen werden mit dem jeweiligen aktuellen Stand dokumentiert und sind im Bedarfsfall anzufordern.*

#### 1.1.1 Betriebsrelevante Kriterien

*Sicherstellung von Abfertigungsmöglichkeiten für alle Flüge unter Berücksichtigung*

- *baulicher und technischer Gegebenheiten,*
- *Nachbarschaftsabhängigkeiten,*
- *Sicherheitsvorschriften,*
- *Wartungs- und Instandhaltungsereignissen,*
- *technischen Störungen,*
- *Sicherstellung der Betriebsabläufe inkl. Hub-/Transferkonnektivität*
- *Optimierung der Auslastung,*
- *technischer / arbeitsablaufbedingter Anforderungen (z.B. Belegungsdauer der Abfertigungsressource(n), Bodenzeiten),*
- *Servicephilosophie (z.B. Trennung von Business- und Tourist-Class-Passagieren, WiWo-/Kombiboarding, Nutzung DFGB),*
- *Priorität pünktlicher Flüge vor unpünktlichen Flügen. Ausnahme: eine bevorzugte Ressourcenallokation ist zulässig für Flüge, welche Gefahr laufen in HAM nach 23.00 Lokalzeit zu starten bzw. zu landen.*

#### 1.1.2 Passagierrelevante Kriterien

*Sicherstellung einer hohen Abfertigungsqualität durch Priorisierung gebäudenaher Positionen vor Remote Positionen,*

- *gute Orientierungsmöglichkeit und klare Wegeführung*
- *geringe Wartezeiten,*
- *sachgerechte Ausstattung der Ressource(n),*
- *Größe/Menge der Ressource(n).*



### 1.1.3 Kundenrelevante Kriterien

*Berücksichtigung von Sonderwünschen (nachgelagert zu 1.1.1 und 1.1.2)*

- *Kosten (Schalternutzungsentgelt),*
- *personelle/organisatorische Besonderheiten,*
- *technische / arbeitsablaufbedingte Anforderungen.*

## Anhang 3 Abkürzungsverzeichnis

AOC	Airline Operators Committee
BKK	Bordkartenkontrolle
BVD	Bodenverkehrsdienstleister
CAL	Change Assistance List
CKI	Check-In-Kiosk
DGR	Dangerous Goods Regulations
DNS	Digitales Notfallmanagementsystem
FBO	Flughafenbenutzungsordnung
FHG	Flughafen Hamburg GmbH
GFA	Gepäckförderanlage
GLT	Gebäude Leittechnik
NonS	Non-Schengen
PAL	Passenger Assistance List
PvD	Passagiermanager vom Dienst
PRM	Person(s) with Reduced Mobility
PSM	Passenger Service Message
PWK	Personen- und Warenkontrollstelle
SBD	Self-Bag-Drop (-Automaten)
STD	Scheduled Time of Departure
T1	Terminal 1
T2	Terminal 2
UM	Unaccompanied Minor(s)
VvD	Verkehrsleiter vom Dienst
WIWO	Walk-In-Walk-Out-Verfahren
ZSK	Zentrale Sicherheitskontrolle