

Personalnot am Premium-Airport

Der Flughafen brummt, Millionen Urlauber sind zum Ferienstart in die Ferne geflogen. Mit dem Andrang wächst aber auch der Ärger über Schlangen und Pannen. Der Flughafen ist unterbesetzt. Ein Blick hinter die Kulissen.

**VON MAYANK SHARMA
UND ANNICK BLOCK**

München – Seit mehr als acht Stunden streifen Volkan und Sükran Aydin mit ihren Töchtern Neira und Mariam durch die Hallen des Münchener Flughafens. „Wir sind schon seit fünf Uhr morgens hier und versuchen, irgendwie in die Türkei zu kommen“, sagt Volkan Aydin. Eigentlich hätten sie schon um 7:10 Uhr im Flieger nach Adana sitzen sollen, Sommerurlaub am Mittelmeer. „Aber wegen der langen Sicherheitskontrollen und der weiten Laufwege haben wir es nicht pünktlich zum Flieger geschafft“, erzählt der Familienvater aus Neu-Ulm. Wie es jetzt weitergehen soll, wissen sie noch nicht.

Flug verpasst wegen langer Schlangen – es ist der Albtraum vieler Urlauber. Und kein Einzelfall in diesen Sommerferien, wenn der Ansturm am Flughafen groß ist. Die Geschäftsführung erwartet für die Ferien mehr als sechs Millionen Fluggäste mit bis zu 1000 Starts und Landungen täglich. Und wer näher hinschaut, bemerkt: Es hakt an mehreren Stellen. Seit dem letzten Schultag vor zwei Wochen kommt es erst an den Schaltern, dann an der Sicherheitskontrolle immer wieder zu langen Schlangen, Wartezeit je bis zu einer Stunde. Auch die neuen CT-Scanner, seit Ende 2023 in Betrieb, verhindern den Rückstau nicht.

Auch bei der Ankunft zwinkert es. Der Pilot von LFI1843 aus Valencia macht ironische Durchsagen an Bord: Man sei zwar pünktlich gelandet, aber leider habe der Münchener Flughafen „vergessen“, dass so ein Flugzeug bei der Ankunft ja eine Treppe brauche, einen Bus für die Passagiere und einen Wagen für die Koffer. Am Gepäckband schimpfen Passagiere dann über massiv verlängerte Wartezeiten – oder warten die halbe Nacht auf ihr Gepäck, so wie kürzlich ein verzweifeltes Rentner-Paar aus Bad Tölz.

All das kann passieren. Passiert in München aber derzeit auffallend oft. Nachzulesen auch in Foren im Internet, wo generierte Passagiere ihren Zorn rauslassen. „Nie wieder Lederhosenflughafen München!“, schimpft einer auf dem Reiseportal Trustpilot. „Der Start verzögerte sich um eine Stun-



Lange Warteschlangen sind am Münchener Flughafen inzwischen eher die Regel als die Ausnahme. FRANK HOERMANN / SVEN SIMON

de, weil kein Personal zum Einladen der Koffer da war.“ Bei der Rückkehr dann eine Stunde Herumsitzen im Flieger, weil Personal zum Bedienen der Ausstiegssrampe fehlte. Der Airport wird hier sehr oft mit nur einem von fünf Sternen bewertet, Minimalwert.

Das Selbstverständnis ist eigentlich ein anderes. Der Flughafen München gilt laut der Beratungsfirma Skytrax als „Fünf-Sterne-Airport“, einer von zwölf weltweit. 2015 gab es die begehrte Auszeichnung zum ersten Mal. Erst in diesem Jahr kürte Skytrax die Erdinger wieder zum besten Flughafen Zentraleuropas – eine Auszeichnung, mit der sich der Konzern gerne brüstet.

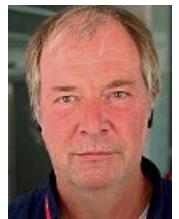
Der Flughafen zieht nach den ersten beiden Ferienwochen eine positive Bilanz. „Abgesehen von Verzögerungen, die sich beispielsweise durch die Gewitterlagen ergeben haben, verzeichnen wir einen gegebenen Flugbetrieb“, sagt ein Sprecher auf Anfrage. Man habe sich „intensiv auf die Hauptreisezeit vorbereitet“. Während der Sommerferien stehen den Passagieren „zusätzliches und leicht erkennbares Personal“ zur Verfügung, um bei der Orientierung im Airport zu helfen. Viele reisten schließlich nur zur Ferienzeit und benötigen deshalb besonders viel Hilfestellung. Dennoch könnten



Gestrandet vor dem Urlaub: Familie Aydin hing stundenlang am Flughafen fest. MAYANK SHARMA



René Kitan
Flugzeugabfertiger



Ralf Krüger
Betriebsrat

Verzögerungen nie gänzlich ausgeschlossen werden.

Hier sieht der Flughafen auch die Airlines in der Verantwortung: Flugverspätungen stellten die Personalplanung vor zusätzliche Herausforderungen. So wie im Fall des Ehepaars aus Bad Tölz: Wegen Verzögerungen bei den Airlines landeten noch kurz vor dem Nachtflugverbot statt der geplanten sechs Maschinen elf Flugzeuge. Zu diesem Zeitpunkt sei nicht genügend Personal in der Bodenabfertigung

vorhanden gewesen, so eine Sprecherin. Das habe zu den starken Verzögerungen bei der Gepäckausgabe geführt. Und: Das Personal am Check-in-Schalter wird von den Airlines beauftragt, nicht von der Flughafen-Gesellschaft.

Mitarbeiter und Gewerkschafter sehen eine grundsätzlichere Schieflage. „An allen Ecken und Enden fehlen Leute“, erklärt Flugzeugabfertiger René Kitan. Er sieht ähnliche Probleme nahen wie im Sommer 2022, als zwischenzeitlich

zehntausende Koffer stehen blieben und teils wochenlang eingelagert wurden. Auch im letzten Jahr mussten immer wieder Maschinen ohne Gepäck abheben, weil nicht rechtzeitig verladen werden konnte.

Betriebsräte sehen den Personalmangel als eine Pandemie-Spätfolge. Marc Zangl (Komba) und Ralf Krüger (Verdi) erinnern an den Personalabbau während Corona, als der Airport wochenlang gespenstisch leer blieb. Vor allem ältere und erfahrene Beschäftigte hätten während der Flauta die Gelegenheit ergriffen und Angebote zur Frühverrentung wahrgenommen, sagt Krüger. 2022 stieg der Flugverkehr sprunghaft wieder an. In der ersten Hälfte 2024 stieg die Passagierzahl auf 85 Prozent im Vergleich zum Rekordjahr 2019 mit seinen rund 48 Millionen Fluggästen. Mit dem erneuten Anstieg habe die Aufstockung des Personals aber nicht Schritt gehalten, so Krüger.

Der Betriebsrat beklagt, dass die Wachstumspläne letztlich auf dem Rücken der Flughafenarbeiter ausgetragen würden.

„Die Beschäftigten pfeifen aus dem letzten Loch. Sie arbeiten sich völlig auf“, sagt Krüger. Schon vor der Sommerreisezeit sei der Betrieb nur deshalb so stabil geblieben, weil ständig Überstunden angeordnet worden seien.

Für die Sommerferien sieht Krüger den Flughafen deshalb schlecht gerüstet.

Fragen nach Personalmangel beantwortet die Geschäftsführung nicht konkret. Gegenwärtig investiere man aber „mehrere Millionen Euro in die Rekrutierung von Personal, Anwerbeprämien, Deutsch-Sprachkurse sowie die Bereitstellung von Wohnraum“, so ein Flughafensprecher. Im letzten Jahr seien 1500 Mitarbeiter rekrutiert worden. Mit mehr als 9000 Mitarbeitern näherte man sich an den vorpandemischen Personalstand an.

Die Betriebsräte Zangl und Krüger bestätigen, dass es einen regelrechten Rekrutierungsmarathon gebe. Etwa 400 neue Kollegen seien seit Jahresbeginn eingestellt worden. Sie zweifeln aber an der erhofften Entspannung. Zangl warnt, es dauere zwei bis drei Jahre, bis ein neuer Kollege fertig ausgebildet und voll einsatzfähig sei. „Erst dann wird die Entlastung der Mitarbeiter einsetzen. In diesem Jahr werden wir davon also wenig bemerken.“

Ein Insider berichtet außerdem von quälend langen Sicherheitsüberprüfungen neuer Mitarbeiter. Wer als Kofferschlepper oder Fluglotse arbeiten will, muss erst selbst durchleuchtet werden. Bis zu einem Jahr könne das dauern.

Hört man sich bei den Beschäftigten um, ist die Ausbildung der neuen Mitarbeiter höchst umstritten. Ein besonderer Streitpunkt ist, dass die Schulungen an der hauseigenen Airport Academy verkürzt wurden, um mehr Personal durch die Ausbildung schleusen zu können. Außerdem habe die Geschäftsführung das Mindestsprachniveau von Deutsch A2 abgeschafft. „Da werden Leute eingestellt, die in der praktischen Schulung auf dem Rollfeld nicht mal ihren Trainer verstehen“, klagt Zangl.

Der Flughafen versucht zwar, wie ein Sprecher bestätigt, der Sprachbarriere mit eigenen Deutschkursen entgegenzuwirken. Inzwischen reichten für die Einstellung aber Englischkenntnisse aus. Aufgrund der angespannten Lage auf dem Arbeitsmarkt müsse man schließlich europaweit nach Personal suchen. Die Betriebsräte hoffen derweil, dass der erste Branchentarifvertrag, der seit August gilt, die Jobs durch höhere Löhne attraktiver macht.

Familie Aydin hilft das beim Ferienstart erst mal auch nicht. Flug weg, Frust groß. Sie hoffen, dass ihre Reiseagentur umbuchen kann. „Jetzt bleibt uns nichts anderes übrig, als zu warten. Und das tun wir jetzt schon seit acht Stunden“, sagt Volkan Aydin.

So kommen Sie (und das Gepäck) gut in den Urlaub

■ Vorbereitung: das A und O

Heute kann beinahe jeder Flug online eingekennigt werden, der Boardingpass muss meist nicht mehr am Check-in-Schalter abgeholt werden. Die Wartezeiten kann man so bereits spürbar verkürzen – und wenn es das Angebot gibt, sollte es auch genutzt werden. Das Gepäck kann man in München zumindest im Terminal 2 meist am Self-Check-in-Automaten abgeben. Manche Airlines bieten sogar an, das Gepäck schon am Abend aufzugeben – für Passagiere in Flughafennähe sicherlich keine schlechte Idee.

■ Wann sollte man am Flughafen sein?

Lange Schlangen vor der Sicherheitskontrolle sind ein Albtraum – und in der Hauptreisezeit leider keine Seltenheit. Der Flughafen selbst empfiehlt, genügend Zeit vor dem Abflug einzuplanen. Das bedeutet: zwei Stunden früher da sein bei Kurzstreckenflügen, drei Stunden früher bei Langstrecken.



Ein Ärgernis: Kofferchaos will niemand. BODO MARKS/DPA

■ Hilft es, nur mit Handgepäck zu reisen?

Nicht umsonst ist das Kofferchaos 2022 in Erinnerung geblieben. Auch im Sommer 2023 mussten viele Maschinen noch ohne Koffer abheben – gerade auf dem Weg in den Urlaub ein echtes Ärgernis. Handgepäck scheint die sichere Variante zu sein – doch das denken sich inzwischen viele. Es kann passieren, dass der Platz im Passagierteil des Flugzeugs nicht für alle Handgepäckstücke reicht und diese dann dennoch aufgegeben werden müssen. Mitunter verursacht das viele Handgepäck sogar Verspätungen.

■ Inwiefern helfen Tracker?

Koffertracker können helfen, das eigene Gepäck im Blick zu behalten. Die kleinen Geräte verfügen über eine SIM-Karte, die GPS-Signale sendet. Das Äquivalent dazu: AirTags von Apple. Beide Varianten tragen dazu bei, verlorene gegangene Koffer wiederzufinden – allerdings nur bedingt. Über die am Koffer befestigten Strichcodes wissen die Fluggesellschaften meist schon, wo sich das Gepäck befindet. Besser hilft, ein Namensschild außen gut sicht- und lesbar am Koffer anzubringen. Name, Telefonnummer, Reiseroute, Heim- und Ferienadresse sollten auf einem Zettel im Gepäck stehen.

■ Der Flug wurde gestrichen

Nichts ist nerviger als ein gestrichener Flug. Die Kunden sollen darüber schnellstmöglich informiert werden – oft direkt per SMS aufs Handy, so die Lufthansa. Bei Bedarf werde direkt automatisch umgebucht. Diese Umbuchung muss jedoch nicht wahrgenommen werden. Stormierungen sind möglich, das Geld wird erstattet. Wichtig: Kunden sollten bei der Buchung alle Kontakt- und sorgfältig hinterlegen. So kommen alle Informationen rechtzeitig an.

Krisen und Kriege: Am Himmel wird es eng

Russland, Ukraine und Naher Osten: Die Sperrungen von Lufträumen sorgen für Umwege und Verspätungen



Große Umwege: Die Lufthansa muss nicht nur Russland umfliegen. Der Rückflug aus Japan dauert 14 Stunden. ROESSLER/DPA

deutlich zeitraubender. Der noch nutzbare Korridor wird enger. Und die Ausweichstrecke über die Türkei, den südlichen Kaukasus und Kasachstan ist nicht so günstig, wie es auf den ersten Blick aussieht.

Viele Menschen denken, die Route entlang von Breitengraden sei die kürzeste Verbindung zwischen Start und Ziel – etwa bei Transatlantikflügen. Das ist falsch. Die kürzeste Verbindung zwischen zwei Punkten liegt auf einem Großkreis. Den muss man sich als Rand einer Scheibe vorstellen, die den Start- und den Zielflughafen so wie den Erdmittelpunkt schneidet. Deshalb führen viele Flüge zwischen Europa und Nordamerika weit in den Norden über Island und Grönland. Manchmal ist aber auch eine andere Route besser: Wenn der Jetstrom – das sind schnelle Hö-

Fernost, sind betroffen. Derzeit hängeln sich die Flugzeuge südlich an Russland vorbei auf einer keineswegs idealen Route durch Asien – oft mit wesentlich längeren Flugzeiten.

Es ist also eine komplizierte Sache, wenn ein riesiger Landriegel wie Russland viele Wege versperrt. Vor allem Flüge nach

Asien von Russland erlaubt, dauert der Rückflug nun 14 Stunden, wie ein Lufthansa-Sprecher gegenüber unserer Zeitung bestätigt. Der Flieger nimmt – wie bereits im Kalten Krieg – die Route über Alaska und das Nordpolargebiet. Das ist für Flugzeuge wie den Airbus A350 eine besondere Herausforderung. Um für die zweimotorige Maschine die Genehmigung für diese Strecke zu erhalten, mussten laut Lufthansa Ausweichflugplätze gefunden werden. Immerhin schafft der Flieger selbst diese Strecke ohne zusätzlichen Tankstopp. Dennoch steigt der Spritverbrauch – und verschlechtert damit die Klimabilanz pro Flug. Da aber viele Flüge gar nicht mehr stattfinden, ist die Auswirkung aufs Klima global schwer zu bilanzieren.

Der Weg nach Südostasien

und Australien ist davon nicht betroffen. Deren günstigste Route führt ohnehin über Ägypten und Saudi-Arabien oder einige Nachbarländer.

Während neben der Lufthansa auch andere europäische Airlines ihre Flüge nach Israel oder Libanon gestrichen haben, ist bei den Golf-Gesellschaften von Einschränkungen nichts zu hören. Ohnehin gehören Qatar oder Emirates wie auch Turkish Airlines zu den Gewinnern, weil die Fernflüge über ihre eigenen Knotenpunkte führen und damit den russischen und ukrainischen Luftraum auf Asien-Routen kaum berühren. Ein eskalierender Konflikt in Nahost könnte das ändern, weshalb die entsprechenden Länder auch ein Eigeninteresse an einer Eindämmung des Konflikts haben.

MARTIN PREM