

## **Kundeninformation**

**05/22**

### **Unregelmässigkeiten an allen deutschen Flughäfen aufgrund drastischen Personalmangels**

Aufgrund der steigenden Anzahl von Unregelmässigkeiten an den Flughäfen, insbesondere am Flughafen FRA – Frankfurt Rhein/Main, möchten wir Sie über flg. Verfahren informieren:

Beim **Zubringer zum Flughafen** berechnen wir grundsätzlich 3 Stunden Vorlaufzeit am Flughafen selbst. Dies ist die offizielle Empfehlung der FRAPORT und sämtlicher Airlines. Teils bilden sich enorme Schlangen an den Check-In Schaltern und ganz besonders an den Sicherheitskontrollen, die mit ausserordentlichen enormen Wartezeiten verbunden sind. Entsprechend legen wir die Abfahrtzeit bei Ihnen grosszügig fest (auch evtl. Verkehrslagen mit einberechnet). Selbstverständlich passen wir die Abfahrtszeiten auf ausdrücklichen Kundenwunsch gerne an. Dies teilen Sie uns bitte ausschliesslich schriftlich mit. Alle daraus resultierenden Unregelmässigkeiten gehen bei Abfahrtszeitenänderung zu Ihren Lasten. Wir können dafür keine Gewähr übernehmen.

### **Die Abholung gestaltet sich wie folgt:**

#### **Terminal 1**

Hier wenden wir das gewohnte Verfahren an: unser Fahrer setzt sich nach der Landung oder bereits im Vorfeld mit Ihnen in Verbindung. Wenn Sie Ihr Gepäck erhalten haben und das Terminal verlassen, rufen Sie unseren Fahrer an, um einen Abholpunkt zu vereinbaren. Dies gilt für Individualreisende, als auch für Gruppen. Aufgrund massiven Verkehrsaufkommens im Ankunftsbereich des Terminal 1, findet die Abholung teils in der Abflugebene statt. Dies teilt Ihnen Ihr Fahrer bei der kurzfristigen Abstimmung über den Abholort mit. Dafür müssen Sie sich bitte vom Ankunftsbereich ein Stockwerk nach oben in den Abflugbereich begeben. Wir können verstehen, dass dies mit Gepäck nicht immer der einfachste Weg ist. Damit wir unsere Dispo einhalten können und auch nachfolgenden Fahrgästen den gleichen zuverlässigen Service bieten möchten, bitten wir Sie, hier ausnahmslos der Empfehlung unseres Fahrers zu folgen.

## **Terminal 2**

Aufgrund der fortschreitenden Bauarbeiten am Terminal 2 und der weiteren Schliessung einer Fahrspur, ist es nahezu unmöglich, in einem zeitlich akzeptablen Rahmen ans Terminal vorzufahren. Bis zu 3 Personen holen wir weiterhin an der Durchfahrt ab, allerdings nur, solange eine Parkbucht belegt werden kann. Wir möchten nochmals ausdrücklich darauf hinweisen, dass wir nicht auf der Durchfahrtspur anhalten, um Gepäck und Personen einzuladen. Ausweichmöglichkeiten sind die Abholung oder der Treffpunkt im Parkhaus. Dies legen wir kurzfristig fest.

Ab einer **Personenzahl von 4 oder mehr Personen**, müssen wir Sie bitten, die Skyline (Zug zwischen den Terminals) zu nehmen und **ins Terminal 1 zu fahren**. Dort angekommen, nehmen Sie Kontakt zu unserem Fahrer auf.

## **Generell**

Einen zeitintensiven Anteil bei der Ankunft in FRA und anderen Flughäfen, nimmt die Gepäckausladung ein. Dies ist auf den drastischen Personalmangel an allen Flughäfen zurückzuführen. Teils warten unsere Fahrgäste 2,5 Std auf Ihr Gepäck am Band.

Sie werden sicher verstehen, dass wir immer die Nachfolgedisposition bei der Wartezeit berücksichtigen müssen. Gäste, die zum Flughafen müssen, haben hier immer Vorrang. Aus diesem Grund haben wir uns dazu entschieden, dass wir bei langanhaltenden Wartezeiten aufgrund Abfertigungsmängeln seitens der Airlines oder Flughäfen, die Nachfolgedispo vorziehen müssen, um auch andere Gäste pünktlich zu Ihren Flügen zu bringen. Dies bedeutet für ankommende Gäste, dass Sie in Ausnahmefällen leider ebenfalls Wartezeiten für Ihre Abholung in Kauf nehmen müssen. Wir wissen, dass dies – weder bei uns, geschweige denn bei Ihnen – auf keine beliebte Akzeptanz stösst. Wir können schliesslich alle nichts für die Versäumnisse Dritter. Uns bleibt hier allerdings nichts anderes übrig, als abzuwägen, um Schaden für Ihre Reise so gering wie möglich zu halten. Deshalb an dieser Stelle: Entschuldigung, wenn es gerade Sie mal trifft.

Wir behalten uns in diesen Ausnahmesituationen ebenfalls vor, verschiedene Abholer zusammenzulegen. Dies betrifft in erster Linie unsere Geschäftskunden, wenn verschiedene Fahrgäste aufeinanderfolgend eintreffen. Hier kann es vorkommen, dass wir „Kollegen mit Kollegen“ (aus dem gleichen Unternehmen) befördern und wir eine Partei daher ebenfalls um etwas Geduld bitten müssen.

Was wir nicht machen: verschiedene Buchungen zusammen zu befördern. Unser Shuttleservice bleibt exklusiv für Sie!

Wir hoffen auf Ihr Verständnis und ebenfalls darauf, dass alle Unannehmlichkeiten so gering wie möglich ausfallen!