

---

## Kurzfassung der Diplomarbeit

---

Name: Ann-Christin Barten

**Thema: Entscheidungsgrundlagen für das Ausstattungsniveau von Terminals**

Betreuer: Prof. Dr.-Ing. Manfred Bolze  
Dipl.-Ing. Lars Schwickert (Fraport AG)  
Dipl.-Ing. Nadine Roth

---

Bei der Ausstattung eines Terminals bestehen seitens der Beteiligten – dem Flughafenbetreiber auf der einen sowie den Airlines als Nutzer der Anlage auf der anderen Seite – unterschiedliche Ansprüche an das Niveau. Während es für den Betreiber ausreichend ist, die Funktionalität der Fluggastanlage zu gewährleisten und stattdessen die Geringhaltung der Kosten im Vordergrund steht, ist es in der Regel der Wunsch einer Airline, ihren Kunden einen möglichst hohen Komfort zu bieten.

Um diesem Zielkonflikt entgegenzuwirken, wird im Rahmen der Arbeit zunächst ein Überblick über eine Vielzahl an Ausstattungsbestandteilen eines Terminals gegeben. Sie lassen sich in die folgenden Cluster unterteilen:

- Bauliche Merkmale und Aufenthalt
- Technische Gebäudeausstattung
- Sicherheitsausstattung
- Demografische Ausstattung
- Primärfunktionen
- Serviceflächen
- Transport und Beförderung
- Service und Information
- Aufenthalt und Erlebnis
- Räume für Mitarbeiter und Ausstattung.

Zu den aufgeführten Bestandteilen zählen unter anderem Wandverkleidung, Begrünung, Beleuchtung, Klimaanlage, Brandschutz, medizinische Versorgung, Sicherheits- und Zollkontrollen, Stauflächen, Gepäckwagen, Rolltreppen und Infoschalter, aber auch Restaurants, Shops und Wellnesseinrichtungen. Sie werden mit Hilfe einer Tabelle aufgezählt, kurz beschrieben und ihre unterschiedlichen Ausführungsformen beispielhaft angegeben. So kann der Bodenbelag eines Terminals aus Teppich, Granit oder hochwertigem Holz bestehen oder die Grenzkontrolle an bemannten oder automatisierten biometriegestützten Kontrollstellen vollzogen werden. Die Ausprägungsqualität eines Elements beeinflusst hierbei das Ausstattungsniveau eines Terminals ebenso wie beispielsweise seine sinnvolle Verortung.

Neben der Aufzählung einiger Ausstattungsbestandteile einer Fluggastanlage stellt die Arbeit des Weiteren die Theorie des „Nutzer-Betreiber-Dilemmas“ näher dar, bei welchem an sich sinnvolle Investitionen nicht getätigt werden, da sie für den Betreiber keinen offensichtlichen Mehrwert generieren, sie durch den Nutzer aber auch nicht zu finanzieren sind.

---

Für diese Situation werden Beispiele wie der Mietwohnungsbau oder Rasthöfe an Autobahnen genannt. Auch bei Hotels fallen Nutzer und Betreiber der Einrichtung auseinander. Aus diesem Grund wurde für sie vor über zehn Jahren ein Klassifizierungssystem entwickelt, das es ermöglicht, die jeweilige Unterkunft in eine Sternekategorie einzuordnen und so dem Gast die Chance gegeben, seinen dortigen Aufenthalt vorab zu planen.

Im Anschluss an die theoretischen Grundlagen sowie die beispielhafte Darstellung vergleichbarer Sachlagen in anderen Branchen wird die Situation des Nutzer-Betreiber-Konflikts an mehreren deutschen Flughäfen näher beschrieben, wobei ein Fokus auf den Flughafen Frankfurt gelegt wird. Die Informationen hierfür entstammen Aussagen verschiedener Flughafenbetreiber und Airlines, welche anhand eines explizit erstellten Fragebogens gewonnen wurden.

In Anlehnung an das System der Hotelklassifizierung sowie an einen bestehenden statischen Ausstattungsstandard für Terminals am Frankfurter Flughafen wird eine Entscheidungsgrundlage für das Ausstattungsniveau von Terminals in Form einer Bewertungstabelle entwickelt. Mit ihrer Hilfe soll es möglich gemacht werden, die Ausstattung einer Fluggastanlage qualitativ einzuschätzen. Hierbei werden jedem relevanten Element der Fluggastanlage sechs Kriterien zugeordnet, die eine qualitativ aufsteigende Bewertung des Bestandteils ermöglichen. Sind bei der Durchführung der Bewertung alle Elemente benotet, werden die einzelnen Ergebnisse je nach ihrer Bedeutung gewichtet und aufsummiert.

Um das Ergebnis der Bewertung deuten zu können, wird den verschiedenen Flughafenkonzepten – Low Cost, Hybrid und Main Carrier – sowie den Passagierklassen First, Business und Economy jeweils Ausstattungsniveaus zugeordnet und diese ebenfalls in Form von Punktwerten quantifiziert. Der Vergleich zwischen dem Bewertungsergebnis eines Flughafens und dem Punktwert des zugehörigen Konzepts soll den Betreiber dazu befähigen, eine Abschätzung zu treffen, ob die Ausstattung der Fluggastanlage dem gewählten Konzept genügt oder sie gegebenenfalls über das Notwendige hinausgeht. Liegt das Ergebnis außerhalb der Punktwertspanne des jeweiligen Flughafenkonzeptes, sollte eine Anpassung der Terminalausstattung in Betracht gezogen werden. Wird ein Terminal hingegen neu gestaltet oder ausgebaut, kann sich ebenfalls an der Punkteskala der Konzepte sowie der Bewertungstabelle orientiert werden und so möglichen Konflikten zwischen den beteiligten Fluggesellschaften und dem Betreiber des Flughafens entgegengewirkt werden, indem ein bereits eingeschränkter Ausstattungsspielraum vorgegeben wird.

Somit sollen Zeit und Kosten gespart, das Ausstattungsniveau von Fluggastanlagen vereinheitlicht und zudem die Bemühungen eines Flughafenbetreibers, ein besonders gutes Produkt anzubieten, belohnt werden.

**Ann-Christin Barten**  
September 2009