

06.12.2023

*Infofon: telefonisch erreichbar
für Fragen aus der Region*

Fraport, AVN-AL



Infofon: 21 Jahre Erreichbarkeit für Fragen aus der Region

1998-2000

Zunahme von Lärmfragen in der Ausbaudiskussion führen zunehmend zu einem Anstieg an Lärmbeschwerden in der Fraport-Lärmbeschwerdestelle und beim Fluglärmschutzbeauftragten.

Juni 2000

Fraport stellt das Ausbauanfragen- und Lärmbeschwerde-Management auf breitere Basis: das Infofon und der Nachbarschaftsdialog werden installiert.

Juli 2021

Einstellung des Infofon-Dienstes und Einführung eines Web-Kontaktformulars, das Zugang zu allen Themen der Region und Hinweise zur Selbst-Information bietet.

Mai 2000

Fraport kündigt im Rahmen der Anhörung im Landtag einen transparenten und aktiven Dialog mit der Umlandbevölkerung zu Fluglärm- und Ausbau-Themen.

Nov. 2011

Die Landebahn Nordwest geht in Betrieb. Die Zahl der Infofon-Anrufe steigt an und bleibt auf hohem Niveau bis 2015. Seitdem rückläufiger Trend. Es gibt immer wieder Peaks insbes. an Tagen mit Verspätungen.

Februar 2024

Das Infofon wird für 15 Monate wieder in Betrieb genommen. In dieser Testphase werden Daten evaluiert und Anfang 2025 über eine eventuelle Fortführung entschieden.

Fraport wird wieder persönlich erreichbar sein für die Region!



- Mit dem stetigen Anstieg der Flugbewegungen seit Sommer 2021 steigen auch die Lärmbeschwerdezahlen im Nachbarschaftsdialog an, sie bleiben jedoch bislang auf einem niedrigeren Niveau als vor der Pandemie.
- Geplant ist, dass ab dem 01. Februar 2024 Bürger Fluglärmanfragen bei Fraport auch telefonisch wieder abgeben können.
- Das Infofon wird dann täglich von 05 bis 24 Uhr über einen Fraport-Anschluss (069 – 690-xxxx) erreichbar sein.
- Die Infofon-Agenten notieren die Anfrage des Bürgers sowie die Personen- und Adressdaten und leiten diese zur Bearbeitung und Beantwortung an den Nachbarschaftsdialog weiter.
- Das Infofon nimmt auch Hinweise zu Wirbelschleppenschäden auf.

Die Bearbeitung der telefonisch eingereichten Anfragen erfolgt analog zu den schriftlich eingereichten



- Die Anfragen gehen beim Nachbarschaftsdialog ein, hier werden sie bearbeitet und beantwortet.
- Flüge, die möglicherweise vermeidbaren Fluglärm verursacht haben, werden der Fluglärmschutzbeauftragten weitergeleitet.
- Die Fluglärmschutzbeauftragte prüft die Flüge auf Rechtskonformität und stellt dem Nachbarschaftsdialog die Untersuchungsergebnisse zur Verfügung, so dass die anfragenden Bürger informiert werden können.
- Beim Nachbarschaftsdialog werden sämtliche Lärmbeschwerde-Eingänge erfasst und statistisch ausgewertet. Fraport berichtet regelmäßig in der Fluglärmkommission über die Fluglärmbeschwerde-Entwicklung.



***Gute Reise!
Wir sorgen dafür***

*Ute Felscher-Suhr
Fraport AVN-AL*