

2026

Ground Handling – Terms of Use



Billund Lufthavn

01-01-2026

Indhold

FORMÅL OG AFGRÆNSNING	4
Afgrænsning	5
Indhentning af tilladelser og godkendelser	5
Information til medarbejdere om Terms of Use	5
Ændringer til BLL Terms of Use	5
Gyldighed Terms of Use	5
Begreber, forkortelser og definitioner	6
Lufthavnsdriftsramme	6
Kontraktforhold	6
Reguleringsramme	7
Forpligtelser	7
Håndtering af uregelmæssigheder i lufthavnsstruktur	7
Definition af uregelmæssigheder/"ikke-standard" driftsbetingelser	8
Øvrige regler og forskrifter	8
Kort over BLL	9
PASSAGERER MED NEDSAT MOBILITET (PRM) OG ULEDSAGEDE MINDREÅRIGE (UM)	11
Definition af PRM	11
Lovgivning omkring PRM	11
Håndtering af PRM	11
Venteområde for PRM	12
Grupper med flere PRM-passagerer	12
Uledsagede mindreårige / UM	12
PASSAGERHÅNDBOG LANDSIDE	13
Åbningstider i terminalen	13
Common Use Check-In	13
Web Check-In	13
Manuel Check-In	14
Common Use Self Service Check-In (CUSS)	14
Dedikeret Check-In	15
Åbningstider ved skranke	15
Ventetid	15
Brug af terminaludstyr til Manuel Check-In	16
Opsætning og fordeling af skranke	16

Check-In skranker, tildeling og drift	16
Boardingkort	16
Seneste indtjekningstid	16
Styring af kø	17
Køledere	17
Barnevogne og klapvogne	17
Check-In-områdets udseende og fremtoning	18
På og ved skranken	18
Bag skranken	18
Farligt gods	18
Information vedrørende gældende lovgivning	19
Sikkerhed omkring Check-In	19
Opbevaring af udstyr	19
Supervisorskranker i Check-In området	19
Bortskaffelse af følsomme dokumenter	20
Delays og aflysninger	20
Offentlig annonceringssystem / Silent Airport	20
Generel oprydning	21
BAGAGEHÅNDTERING	21
Bagagesorteringssystem	21
Special tags	21
Båndstop	21
Stor bagage	22
Transport af levende dyr	22
Transport af skydevåben	23
Bagagebakker	23
Bagageservice / Ankomst	23
Bagagevogne	24
PASSAGERHÅNDTERING AIRSIDE	24
Brug af terminaludstyr i gates	24
Indretning af gates	24
Styring af kø	24
Gateområdets udseende og fremtoning	25
Information vedrørende gældende lovgivning	25

Sikkerhed omkring Gates.....	25
Opbevaring af udstyr	25
Skranker i Gateområderne.....	26
Gates.....	26
Generel oprydning	26
ØVRIGT	26
Generelle retningslinier for skiltning.....	26
Flyselskabers logoer	27
Flyselskabernes logoplacering.....	27
Indhentning af særlige tilladelser.....	27
Begrænsninger i håndtering af IT-teknologier	27
Luftpassagerrettigheder i DK og EU.....	28
Surveys	28
Evakuering/rømning	28
Levering af relevant data til BLL	28

FORMÅL OG AFGRÆNSNING

Formålet med dette dokument er at præcisere rettigheder og pligter mellem Ground Handler og Billund Lufthavn.

Dokumentet beskriver overordnet følgende emner :

- Krav og forventninger til Ground Handler
- Tjenester leveret af Billund Lufthavn
- En række vilkår, der understøtter et højt serviceniveau overfor passagererne
- Rammer for samarbejdet mellem Ground Handler og Billund Lufthavn, der skal være med til at fastholde en høj passagertilfredshed

Billund Lufthavn ønsker at fremstå som en attraktiv arbejdsplads, og i øvrigt som en indbydende lufthavn, der kan understøtte målet om altid at være gæstens førstevalg.

Vision

Frem mod 2030 er Billund Lufthavns vision :

- Økonomiske resultater, der giver mulighed for investeringer i udvikling og øget effektivisering
- Som kritisk infrastruktur at sikre virksomheden fysisk såvel som digitalt
- Passagertilfredshed på højt niveau
- Vækst for fly, charter, gods samt øvrige forretningspartnere
- En aktiv indsats for at forbedre virksomhedens miljømæssige bæredygtighed
- Resultatorienterede medarbejdere, der trives i en international lufthavn og en omskiftelig hverdag

Passageroplevelsen

Billund Lufthavn ønsker en høj passagertilfredshed, herunder at den rejsende oplever turen gennem lufthavnen som nem og bekvem, tryk, sikker og effektiv.

Dette mål vil bl.a. blive understøttet af fortsat udvikling indenfor digitalisering og automatisering af udvalgte processer såsom online Check-in, Self Service Check-in, Self Service Baggage Drop og Self Service Boarding.

Løbende udvikling af Self Service-løsninger i passagerflowet forventes at bidrage yderligere til den positive passageroplevelse.

En fokuseret kommunikationsindsats vil være rettet mod passagererne inden de ankommer til lufthavnen, for at øge kendskabet til Self Service-løsninger.

Afgrænsning

Nærværende sæt Terms of Use er primært gældende for Check-in området, Gateområder og Ankomstområde, men kan derudover også være gældende for øvrige områder af lufthavnen, hvor Ground Handler måtte operere.

Terms of Use er gældende for alle lufthavnsbrugere, det være sig Ground Handler, luftfartsselskaber og øvrige tjenesteudbydere, der er involveret i passager- og bagagehåndtering, eller som tilbyder relaterede tjenester inden for terminalbygningen.

Iværksættelse af aktiviteter indenfor og omkring terminalbygningen, som ikke er reguleret i Billund Lufthavn Terms of Use og/eller af individuelle kontrakter mellem Billund Lufthavn og de respektive tjenesteudbydere og lufthavnsbrugere, kræver en skriftlig godkendelse fra Billund Lufthavn.

Indhentning af tilladelser og godkendelser

Hvor det ikke eksplicit fremgår, hvem der skal indhentes tilladelser, godkendelser eller andet hos, eller hvor der blot er angivet "Billund Lufthavn", kontaktes PEX Ledelse herom.

Information til medarbejdere om Terms of Use

Ground Handler skal sikre, at alle dens medarbejdere, og andre relevante interessenter der varetager opgaver på vegne af Ground Handler, er informeret om og handler i overensstemmelse med alle gældende regler og retningslinjer opstillet af Billund Lufthavn, herunder Billund Lufthavns Terms of Use.

Ændringer til BLL Terms of Use

Billund Lufthavn Terms of Use revideres minimum én gang om året, og den til enhver tid gældende version kan findes på www.bll.dk/om-lufthavnen/business-to-business under "Handling dokumenter".

Derudover får øverste ledelse for Ground Handler tilsendt en kopi af enhver revideret udgave via e-mail, hvilket tilstræbes gjort minimum fire uger før ikrafttræden, og forud for de to trafikplansperioder, hhv. sommer og vinter, i tilfælde af ændringer.

Gyldighed Terms of Use

Billund Lufthavn forbeholder sig retten til at opdatere eller ændre Terms of Use på ethvert givet tidspunkt, hvis forhold gør at dette skønnes nødvendigt.

Begreber, forkortelser og definitioner

Udtryk / Forkortelse	Forklaring
Billund Lufthavn	Billund Airport - IATA
EKBI	Billund Airport - ICAO
PEX Ledelse	PEX Værtsleder/Afdelingschef
PEX Leder	PEX Vagthavende
PEX	Passenger Experience
AOCC	Airport Operations Control Center
OP	Operations (GH)
BOR	Brand og Redning, AOCC
BOP	Bagageoperatør
PRM	Persons with Reduced Mobility
SEC	Security
PSG	Pre Security Gate
SBD	Self Baggage Drop
Sommersæson	Perioden fra primo april til ultimo oktober (Sommertid)
Vintersæson	Perioden fra ultimo oktober til primo april (Vintertid)

Lufthavnsdriftsramme

Rammen for drift af Billund Lufthavn omfatter tre enheder:

- Billund Lufthavn som lufthavnsoperatør
- Gæster og flyselskaber
- Leverandører og tjenesteudbydere, herunder Ground Handler

Hver enhed dækker en delmængde af processer, hvoraf størstedelen er afgørende for, at lufthavnens drift kan lykkes, og andre, i tilfælde at en ekstraordinær situation, kan forstyrre den. Nogle af processerne ejes af én enhed, mens andre er fælles.

Kontraktforhold

Når en forbruger køber en flybillet, indgår denne direkte eller indirekte en kontrakt med et flyselskab. Der eksisterer ikke noget kontraktforhold mellem flypassagerer og lufthavn.

Billund Lufthavn er platformen for tjenesteudbydere og flyselskaber til at gøre succesfulde forretninger og det fordres at Ground Handler i enhver henseende varetager Billund Lufthavns interesse i at give passagerne den bedst mulige oplevelse, mens de er gæster i lufthavnen, også i de tilfælde, hvor forhold ikke er eksplicit beskrevet i nærværende Terms of Use.

Reguleringsramme

Brugen af Billund Lufthavn er reguleret af:

- Billund Lufthavn
- Trafikstyrelsen
- ICAO
- Politi
- Told
- EU
- EASA
- Kommunale myndigheder
- Veterinærmyndigheder
- Arbejdstilsynet
- Udlændingeloven

Forpligtelser

Følgende indgår som en del af de forpligtelser der skal overholdes af Ground Handler og/eller serviceudbydere vedrørende daglig drift:

- Ground Handler skal anvise en kontaktperson eller funktion, der til enhver tid er tilgængelig.
- I tilfælde af uregelmæssigheder skal passagerernes tilbydes assistance i henhold til EU-forordning 261/2004, hvorfor Ground Handler skal stille tilstrækkeligt personale til rådighed til at håndtere uregelmæssighedsprocessen, hvorved der med tilstrækkeligt forstås at andre afdelinger eller virksomheder ikke belastes.

Håndtering af uregelmæssigheder i lufthavnsstruktur

Billund Lufthavn ønske til enhver tid at levere en fuldt funktionel, ren og ryddelig lufthavn og infrastruktur.

I tilfælde af konstatering af uregelmæssigheder er det Ground Handlers ansvar at informere PEX Leder for så vidt angår uregelmæssigheder landside, alternativt Hovedvagten i de timer PEX ikke er til stede, og tilsvarende informere Marshaller for uregelmæssigheder airside, hele døgnet.

Øvrige myndigheder, eks.vis Politi og Told informeres direkte via Billund Lufthavn i tilfælde af uregelmæssigheder, og herefter afstemmes et eventuelt behov for disse enheders tilstedeværelse.

Tilkald af Politi i tilfælde af nødsituationer er undtaget og sker direkte til Politi.

Definition af uregelmæssigheder/"ikke-standard" driftsbetingelser

"Ikke-standard" driftsbetingelser er defineret som :

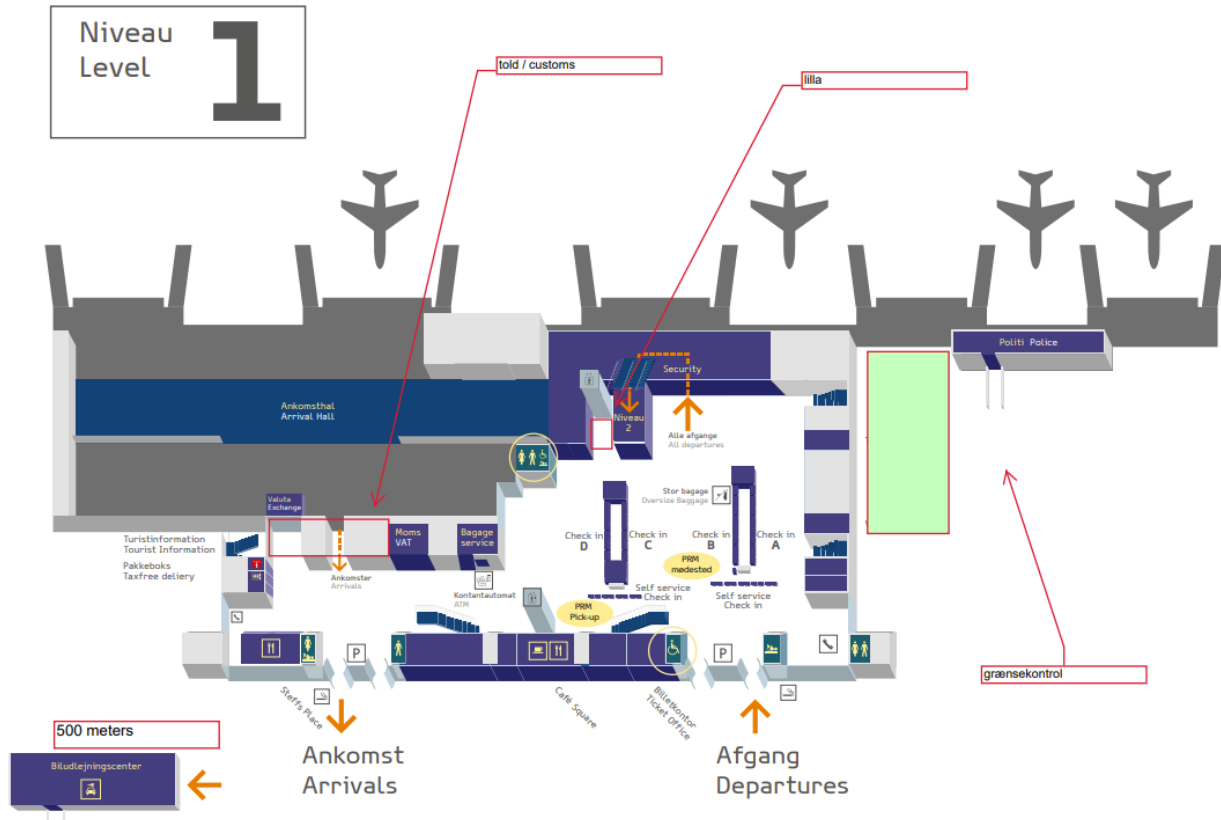
- Hel eller delvis infrastruktursvigt såsom svigt i Self Service Check-In kiosker, Self Service Baggage Drop, Bagagesorteringssystemer, Informationsskærme, IT-relaterede systemer, El-forsyning, Wi-Fi, Automatiske døre, Rulletrapper, Elevatorer og lign.
- Overbelastning af lufthavnens infrastruktur.
- Uregelmæssigheder uden for terminalbygningen, såsom meteorologiske forhold, flyvekontrol, strejke, infrastruktursvigt, overbelastning af adgangsveje og lign.
- Nødsituationer, herunder med efterfølgende evakuering eller rømning.

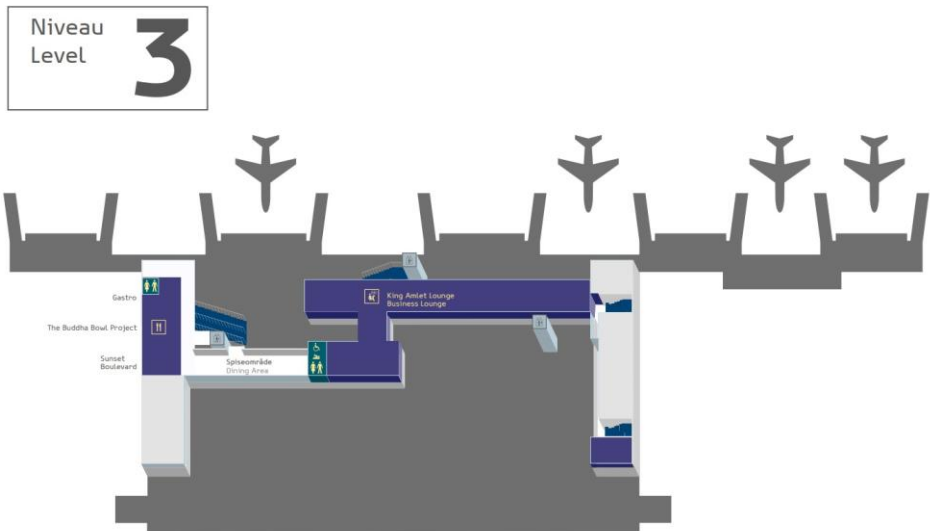
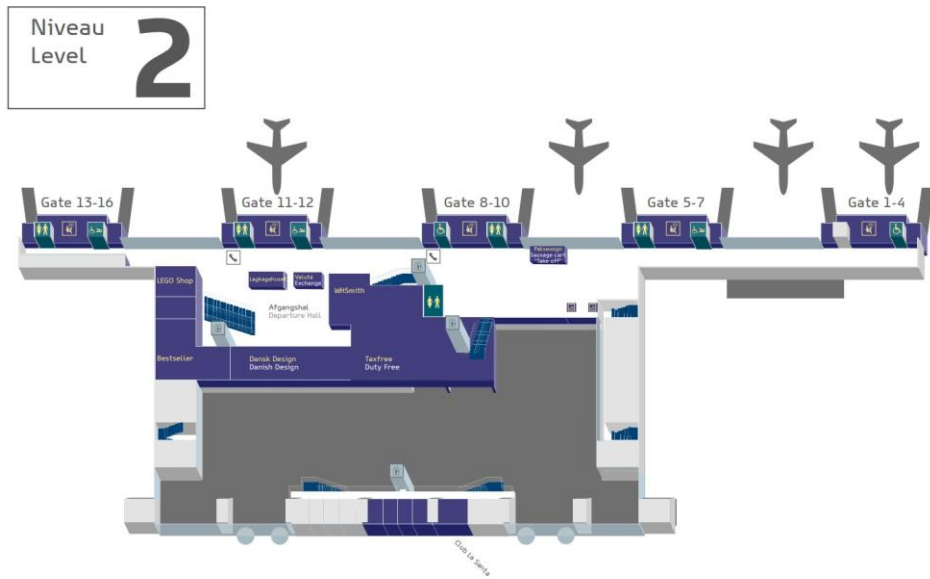
Øvrige regler og forskrifter

Nedenstående regelsæt og forskrifter er Ground Handler forpligtet til at gøre sig bekendt med og efterleve.

- Flypassagerrettigheder for Danmark og Den Europæiske Union
- Lufthavnsberedskabsplan
- Flyvepladshåndbogen (airport manual)
- Miljøhåndbogen (environmental manual)
- Sikkerhedsplanen (security plan)
- Ordensreglementet (airport rules)
- Bestemmelser for Civil Luftfart (BL) 11.7
- Affaldshåndtering
- Arbejdsmiljølovgivning
- Øvrige retningslinjer tilgængelige på bll.dk/om-lufthavnen/business-to-business, med særlig fokus på dokumenter under punktet "Handling dokumenter"

Kort over BLL





PASSAGERER MED NEDSAT MOBILITET (PRM) OG ULEDSAGEDE MINDREÅRIGE (UM)

Definition af PRM

PRM-begrebet dækker over alle passagerer der har brug for hjælp til og fra gaten, såvel med som uden kørestol eller andet hjælpemiddel.

Lovgivning omkring PRM

Ground Handler skal til enhver tid følge gældende lovgivning for handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder jf. nedenstående link.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/ALL/?uri=celex%3A32006R1107>

Håndtering af PRM

Mødested for PRM-passagerer findes ved PEX's Serviceskranke samt i P-hus P2.

Ved anmodning guides PRM-passageren herfra af PEX til Ground Handler, eller kontakter alternativt selv Ground Handlers personale ved pågældende flyselskabs skranke. Her visiteres passageren og behov for assistance afklares, herunder hvilket specifikt behov, der er tale om. Passageren checkes ind og bagage afleveres. Ground Handler sikrer korrekt notering i Check-In systemet samt overfører korrekt visitation til anvist statistiksystem.

Ground Handlers personale kontakter Indsatsleder FLY for assistance, hvis der er behov for dette (WCHC, El-kørestol, samt WCHS ved fly, der ikke går til bro).

Herefter kontakter Ground Handler PEX, hvor følgende oplyses:

- Hvilken flyafgang passageren skal med
- Gæstens fornavn
- Hvilken type hjælp der kræves for hver enkelt PRM-passagerer (WCHR, WCHS, WCHC)
- Oplysning om hvorvidt passageren anvender egen kørestol
- Tidspunkt fra hvilket afhentning af passageren er mulig for PEX

Ovenstående overlevering af information vil på sigt blive integreret i en digital løsning som Ground Handler skal kunne understøtte.

PEX fastsætter tidspunkt for afhentning iht. flyafgang, og tilpasser afhentningstidspunkt i tilfælde af forsinkelser, og koordinerer dette direkte med PRM-passageren.

I Billund Lufthavn håndteres ledsagelsen af PRM-passagerer af PEX, der assisterer passageren fra opsamlingssted i Check-In område frem til gate eller flydør, henholdsvis fra flydør og frem til ankomsthal, og assisterer derudover også passagerer i transit.

Når passageren har angivet behovet for hjælp helt ind til flysædet, tager Indsatsleder FLY over ved flydøren og assisterer passageren det sidste stykke ind i flyet henholdsvis assisterer passageren ud af flyet ved ankomst.

PRM-passagerer har mulighed for at låne en kørestol hos PEX, alternativt medbringe egen kørestol eller andet hjælpemiddel såsom rollator, frem til gaten, hvilket passageren skal tilbydes af Ground Handler, og i øvrigt har krav på. Dette aftales med Ground Handlers personale ved skranken, hvor kørestol eller andet hjælpemiddel påsættes bagagemærke med angivelse af "Cabin Baggage".

Der henvises til gældende procedure mellem Ground Handler, AOCC, SEC og PEX, for håndtering af PRM-passagerer med egne hjælpemidler. Procedurebeskrivelsen er udarbejdet af PEX, der opdaterer og distribuerer dokumentet, hvis der aftales ændringer af procedurebeskrivelsen. ([link følger](#))

PEX er ansvarlig for at registrere alle ankomne PRM-passagerer i statistiksystem.

Denne registrering af information vil på sigt blive integreret i en digital løsning.

Venteområde for PRM

Venteområde og afhentningssted for PRM-passagerer, vist på kort 1, er centralt placeret på afmærket område skiltet med logo.

Grupper med flere PRM-passagerer

Når Ground Handler får kendskab til at der til en given afgang vil fremmøde PRM-grupper, dvs. flere PRM-gæster der rejser sammen, informeres PEX herom hurtigst muligt.

Uledsagede mindreårige / UM

Ground Handler er ansvarlig for eskortering af uledsagede mindreårige (UM'er) fra Security og frem til gaten, samt fra gaten og frem til modtagelse efter Toldfilteret, ved ankomst.

PASSAGERHÅNDTERING LANDSIDE

Åbningstider i terminalen

Terminalbygningen landside er at betragte som offentligt område og er derfor tilgængelig 24 timer i døgnet, mens der fra Security og videre gennem områderne på airside, som oftest vil være lukket fra "flight closed" på dagens sidste afgang og frem til 2½ time før den efterfølgende dags første afgang.

For åbningstider i Check-In henvises der til følgende aftale:

[conditions-for-ground-handling_openinghours-24_140225.pdf](#)

Hovedvagten, Marshaller-kontoret, OP samt BOR er altid bemandet.

Common Use Check-In

Billund Lufthavn ønsker langt overvejende at benytte selvbetjeningsløsninger for at kunne tilbyde et så effektivt flow for passagerne som muligt. Billund Lufthavn, herunder PEX, har til opgave at understøtte at så mange passagerer som muligt kan benytte Self Service Check-In og Self Service Baggage Drop-løsninger.

I Billund Lufthavn tilbydes 4 former for Check-In:

- Webbaseret Check-In, før eller efter fysisk fremmøde i lufthavnen
- Common Use Self Service kiosker
- Manuel bemandet skranke
- Dedikeret bemandet skranke

Udover at højne passagertilfredsheden er de selvbetjeningsløsninger Billund Lufthavn stiller til rådighed, grundlaget for at passagerne i langt overvejende grad betjener sig selv, og dermed ikke gør brug af bemandet manuel Check-In skranke.

Der henstilles derfor til at Ground Handler i samarbejde med flyselskab, indenfor det manuelle Common Use Check-In miljø, bestræber sig på at etablere løsningsmuligheder for at betjene de få gæster, som oplever udfordringer ved selvbetjeningsløsningerne, eksempelvis ved at tilbyde fremrykket/tidligere betjening, hvor det er muligt, selvom dette måtte være udenfor det enkelte flyselskabs officielle åbningstid.

Web Check-In

Webbaseret Check-In tilbydes af en række flyselskaber og rejsebureauer og giver passagererne mulighed for at foretage Check-In hjemmefra. Billund Lufthavn stiller en platform til rådighed, som disse Check-In-løsninger kan integreres i.

For at benytte denne løsning kræves det at der er indgået en aftale med Billund Lufthavn senest 14 dage før ibrugtagning. Løsningen skal opfylde Billund Lufthavns tekniske krav, som findes under [conditions-for-ground-handling_7.pdf](#) skal godkendes af Billund Lufthavns IT-afdeling.

Manuel Check-In

Manuel Check-In er et standardtilbud fra Billund Lufthavn, hvor Ground Handler har mulighed for at betjene flere flyselskaber ved samme skranke på samme tid.

Alle manuelle skranke er udstyret med hardware og software og lever op til IATA CUTE/CUPPS standard.

Hvis der benyttes forskellige IT-systemer fra flere flyselskaber på samme tid, er Ground Handler ansvarlig for at sikre, at systemerne er kompatible med IATA CUTE/CUPPS standard.

Der forefindes 16 manuelle skranke fordelt på to områder – A og D side.

Manuelle Check-In skranke benyttes af Ground Handler til håndtering af passagerer med:

- Billet til flyselskaber, hvor der er indgået aftale om bemanning af skranke
- Behov for PRM-visitation
- Behov for ledsagelse af UM
- Medbragte klapvogne og barnevogne
- Medbragt sportsudstyr (cykler, golfudstyr, ski, osv.)
- Pas og visumspørgsmål
- Overvægtsbagage og behov for betaling af dette
- Oversize baggage
- Medbragte kæledyr
- Forudbetalt Airport Check-In

På grund af sikkerhedskrav omkring 100% bagageafstemning, er Check-In uden brug af enten Self Service Check-In eller manuel Check-In, eks.vis i form af håndskrevne boardingkort eller håndskrevne bagagemærker, ikke tilladt i Billund Lufthavn Lufthavn. Det er alene under ikke-standardiserede driftsforhold, samt i forbindelse med lejlighedsvis træning at dette undtagelsesvis er tilladt, efter forinden at have informeret PEX Leder herom.

Manuelle skranke skal være åbne i airlines fulde officielle åbningstid. Skranken vil være til rådighed for Ground Handler 15 min. før åbning af Check-In til forberedelse. Tilsvarende er der afsat 15 min. efter lukning af skranke, hvor Ground Handler kan foretage oprydning og sanitering af skranke.

Common Use Self Service Check-In (CUSS)

Billund Lufthavn stiller CUSS automater gratis til rådighed og disse kan benyttes af alle flyselskaber. Der forefindes pt. 18 kiosker med Objective CUSS+ middleware, som er placeret udvalgte steder i Check-In området.

Common Use Self Service automaterne er som udgangspunkt forberedt til at åbne for Check-In 12 timer før afgang, hvorfor det af hensyn til den bedst mulige passageroplevelse bør tilstræbes, at de underliggende nødvendige data fra de enkelte flyselskaber, ligeledes er tilgængelige på automaterne på dette tidspunkt.

For at benytte denne løsning kræves det at der er indgået en aftale med Billund Lufthavn senest 14 dage før ibrugtagning. Løsningen skal opfylde Billund Lufthavns tekniske krav, som findes under [conditions-for-ground-handling_7.pdf](#) og skal derudover godkendes af Billund Lufthavns IT-afdeling.

Dedikeret Check-In

Grupperejsende har mulighed for at tilkøbe dedikeret Check-In, hvorefter gruppen reserverer sin egen skranke og her får mulighed for at anvende skærmen bag skranken.

Aftale om tilkøb af dedikeret Check-In indgås med Ground Handler, som forinden skal have godkendt tildeling af skranke, af PEX Leder. Hvis Ground Handler har behov for yderligere ydelser fra Billund Lufthavn, vil der blive opkrævet særskilt betaling herfor.

I tilfælde af at omfanget af tildelte dedikerede skranke vurderes at skabe negative afledte effekter, herunder kapacitetsudfordringer, tager Billund Lufthavn forbehold for at regulere i muligheden for tildeling af disse, herunder betingelserne herfor.

Åbningstider ved skranke

Ved åbning af skranke jf. [conditions-for-ground-handling_openinghours-24_140225.pdf](#) forstås at Ground Handler skal være klar ved skranken til at betjene første passagerer på dette tidspunkt, og at skilte er opsat og infoskærme aktiveret.

Tilsvarende skal Ground Handler forlade skranken efter endt proces, således at der ikke er personale til stede ved lukkede skranke, udover i forbindelse med opstart før afgang hhv. nedlukning efter endt afgang.

Ventetid

Billund Lufthavn bestræber sig af kommercielle og servicemæssige årsager på, at have den kortest mulige procestid i Check-In området.

Billund Lufthavns målsætning er, at passagerrejsen fra lufthavnens indgangsdør frem til Security (PSG-indgang) højst må tage 15 minutter i lavsæson og 30 minutter i højsæson. Dette uanset om der benyttes selvbetjeningsløsninger eller manuel skranke.

Tidsforbruget monitoreres via Blip Track-systemet samt i forbindelse med den løbende passagertilfredshedsundersøgelse.

Brug af terminaludstyr til Manuel Check-In

Alle Check-In skranker i Billund Lufthavn er udstyret med hardware og software stillet til rådighed og serviceeret af Billund Lufthavn IT, og Ground Handler er forpligtet til at benytte dette udstyr.

For nærmere informationer om systemkrav: [conditions-for-ground-handling_7.pdf](#)

Opsætning og fordeling af skranker

PEX har det overordnede ansvar for Check-In området, herunder fordeling af skrankerne.

Bagagebånd og skranker er fordelt på en A-, B-, C- og D-side med følgende fordeling :

Skrankerne på A- og D-siden anvendes som manuel Check-In område af Ground Handler, og er indrettet med PC, printer til bagagemærker og boardingkort, samt elektronisk skærm til visning af logo.

B- og C-siden anvendes til SBD og fungerer som Common Use, og dette område er PEX ansvarlig for.

Check-In skranker, tildeling og drift

PEX tildeler Check-In skrankerne til de enkelte flyselskaber ud fra planlagt åbningstid og i henhold til forventet trafik. Eventuelle ændringer af tildelingen kan beslutes af PEX Leder.

PEX tildeler skranker dagen før afgang og PEX Leder kan kontaktes i tilfælde af særlige ønsker, hvilket skal ske i så god tid som muligt. PEX efterkommer de pågældende ønsker, så vidt det er muligt.

Boardingkort

Billund Lufthavn er ansvarlig for design, produktion og kvalitet af boardingkort. Disse skal anvendes ved både CUSS-løsninger og ved skranke. PEX sørger for distributionen til Check-In skrankerne, til pultene i gates, samt for opfyldning ved CUSS-løsninger.

Ground Handler er, i samarbejde med flyselskab, ansvarlig for at digitale boardingkort er læsbare i E-gates, herunder også ved PSG.

Seneste indtjekningstid

Tidspunkt for seneste indtjekningstid er baseret på standardprocedurer, og seneste indtjekningstidspunkt er aftalt mellem respektive flyselskab, Ground Handler og Billund Lufthavn. I tilfælde af at de fungerende seneste indtjekningstidspunkter giver anledning til udfordringer, kan dette emne tages op til drøftelse, på

anmodning fra en af parterne. De aftalte seneste indtjekningstidspunkter skal tage hensyn til den tid, der kræves til køtider, bagagehåndtering, sikkerhedsprocedurer, grænsekontrol og gåafstand til gates.

Styring af kø

Det er Ground Handlers ansvar at iværksætte foranstaltninger, eks.vis i form af screenermedarbejdere, til at styre passagererne ved Check-In skranken, hvis en kø opstår udenfor det opstillede køledersystem, eller hvis der er kø udover det tildelte Check-In område. Køen må ikke hindre den generelle passagerstrøm i terminalen.

Køledere

PEX er ansvarlig for levering af køledere i en standardopsætning foran de manuelle Check-In skranker, og PEX skal gøre denne kølederplan tilgængelig for Ground Handler.

Ground Handler er ansvarlig for at indgangen til og udgangen fra området med køledere er tilstrækkeligt skiltet. Eventuelle ændringer til standardopsætningen af køledere i forbindelse med Check-In til en given afgang kræver forudgående godkendelse af PEX Ledelse, og ved enhver godkendt afvigelse af standardopsætningen skal Ground Handler genetablere kølederområdet efter endt proces/afgang.

Der kan aftales en ramme for gentagne identiske ændringer af kølederopstillingen med PEX Ledelse.

Ændring af standardopsætning af køledere skal til enhver tid overholde evakueringsruter og de af Brandmyndighederne krævede flugtveje.

Barnevogne og klapvogne

Ground Handlers håndtering af barnevogne og klapvogne skal følge de enkelte flyselskabers officielle regler, og passagererne skal anvises muligheden for at medbringe tilladte klapvogne frem til gate og/eller ombord på flyet i henhold til håndbagagereglerne.

Barnevogne og klapvogne der ikke medbringes til gaten skal mærkes med bagagemærke og afleveres ved "Stor Bagage"-båndet, hvor de sendes afsted i en bakke.

Det er ikke et krav at barnevogne og klapvogne skal pakkes ind.

Enkelte flyselskaber udleverer poser til barnevogne. Alternativt kan barnevognsposer købes i Café Square, der ligger i umiddelbar nærhed af Check-In området, ligesom der er mulighed for online at forudbestille Airshells, til udlevering ved henvendelse til PEX, ved ankomst til lufthavnen.

Check-In-områdets udseende og fremtoning

Alle områder synlige for passagerer, herunder skranker og arbejdsborde, skal fremstå rene og ryddelige.

På og ved skranken

Der må maksimum opstilles 3 dispensers til flyers, og indholdet heraf skal være rettet mod den aktuelle afgang. Efter endt afgang tømmes og fjernes dispensere, som efterfølgende placeres i skab bag skranke.

Dispenserne leveres af Billund Lufthavn og den ene af disse skal indeholde folder om gæsters flyrettigheder.

Annoncemateriale eller løse flyers er ikke tilladt på disken.

Mobile indtjekningsskranker eller supervisor-skranke er tilladt i eller ved siden af køområdet, efter forudgående skriftlig aftale med PEX Ledelse. Gulvtæpper o. lign. er tilladt foran skranker, hvis dette er godkendt ved en forudgående skriftlig aftale med PEX Ledelse.

Der kan aftales en ramme for gentagne identiske ønskede ændringer med PEX Ledelse.

Medmindre andet aftales med PEX Ledelse er det kun tilladt at have én bagagesizer stående pr. flyselskab pr. skranke, og denne skal fjernes efter at Check-In er lukket, og opbevaret på et af Billund Lufthavn anvist sted, eller i egne lokaler. Hvis det anviste sted er i gates, eller andre steder i passagerflowet, skal bagagesizers tildækkes med udleveret hætte/overtræk.

Sikkerhedsrelevant information er som standard påsat skranken og leveres af Billund Lufthavn. Denne information er Common Use for Billund Lufthavn, og dermed ikke flyselskabsspecifik.

Bag skranken

Det er som udgangspunkt ikke tilladt at opbevare genstande eller materiale bag skranken mellem afgang, såsom flyerstande, markedsføringsmateriale, poser, kartonkasser etc.

Hvis undtagelser fra ovennævnte regler på forespørgsel vurderes at kunne imødekommes, så kan disse gives for specifikke skrankeområder efter forudgående skriftlig aftale med PEX Ledelse.

Farligt gods

Alle passagerer skal informeres om farligt gods, herunder hvad der er forbudt i indtjekket bagage og håndbagage. Billund Lufthavn informerer herom ved skiltning i terminalen og ved skrankerne. Materialet er Common Use og dækker flere selskaber, men er ikke fyldestgørende for alle selskaber. Ground Handler skal påse, at disse oplysninger er tilgængelige ved alle Check-In skranker samt være i stand til at

informere passagerne specifikt herom, og Ground Handler skal kontakte PEX Leder, hvis det konstateres at skiltningen ikke er tilstede eller på anden måde er mangelfuld.

PEX er ansvarlig for tilsvarende information ved SBD'er.

Information vedrørende gældende lovgivning

Billund Lufthavn er ansvarlig overfor både myndigheder og flyselskaber angående informationskrav og -behov. Informationerne er produceret i samarbejde med de respektive danske myndigheder. Ground Handler skal sikre, at disse oplysninger er tilgængelige ved af BLL relevante udpegede steder. Billund Lufthavn sikrer at samme information er synlig for passagerer ved SBD'er.

Sikkerhed omkring Check-In

I henhold til Trafikstyrelsens sikkerhedsforskrifter skal alle skuffer og skabe ved Check-In skrankerne være aflåste, når de ikke er under opsyn, hvilket ansvar påhviler Ground Handler, der derudover også skal sikre at bagagebåndet ved skranken er slukket, når dette ikke er under opsyn.

Opbevaring af udstyr

Af sikkerhedsmæssige årsager, samt for at bevare lufthavnens ønskede fremtræden, skal udstyr, der ikke er i brug, f.eks. sizere, køledere, mobile borde, tæpper, møblement etc. opbevares i egne lokaler eller et af Billund Lufthavn anvist lager.

Udstyr der bruges regelmæssigt og er godkendt skriftligt af PEX Ledelse, må opbevares i skabene ved Check-In, for eksempel bagagemærker, boardingkortruller og tags.

Brandfarlige genstande må ikke opbevares i skabe og skuffer bag skrankerne.

Beskadiget materiel skal omgående fejlmeldes i BLL's Service Request System, hvis adgang til dette, alternativt fejlmeldes til PEX Leder.

Udstyr, der ikke er opbevaret korrekt, og ikke er fjernet efter påbud herom, kan blive fjernet på foranledning af PEX Ledelse, for Ground Handlers regning.

Supervisorskranker i Check-In området

Der må ikke fastgøres papir, klistermærker eller andet materiale til diskens overflade (diske, møbler eller andet). Af sikkerhedsmæssige årsager må der ikke opbevares papkasser eller bagage ved skranken, når der ikke er personale til stede. Kaffemaskiner, elkedler eller lignende apparater må ikke benyttes ved

skranken, ligesom planter og blomster ikke er tilladt. BLL har ret til at anmode om øjeblikkelig fjernelse af ethvert materiale, der anses for uegnet på ethvert givet tidspunkt.

Bortskaffelse af følsomme dokumenter

I henhold til EU's generelle databeskyttelsesforordning (GDPR) er flyselskaber og Ground Handler forpligtede til at behandle fortrolige data og dokumenter iht. GDPR-lovgivningen, samt forpligtede til at bortskaffe eller slette data, der ikke længere er nødvendige for operationen.

Delays og aflysninger

I tilfælde af væsentlige flyuregelmæssigheder eller -ændringer er Ground Handler forpligtet til at orientere andre involverede afdelinger, herunder PEX Leder, alternativt Hovedvagten i de timer PEX ikke er til stede, samt Marshaller.

Generelle procedurer og handlingsplan for forsinkede eller strandede passagerer skal følge regler anvist af flyselskab. Disse skal godkendes af Billund Lufthavn.

I tilfælde af aflyst afgang informeres passagerer, der har købt skatte- og afgiftsfrie varer i Sales, om at de skal returnere deres købte varer hertil. Ground Handler skal videregive denne information til de berørte passagerer.

Offentlig annonceringssystem / Silent Airport

Billund Lufthavn ønsker at alle passagerer, der rejser gennem lufthavnen får en så behagelig oplevelse som muligt og at de får information om deres flyafgang rettidigt og fyldestgørende. Passagerne i Billund Lufthavn skal have den mest optimale mulighed for at benytte sig af lufthavnens forskellige tilbud i afgangshallen. Samtidig ønsker Billund Lufthavn at skabe et så roligt miljø som muligt, så passagerens oplevelse ikke unødigt påvirkes af støj.

Billund Lufthavn vil derfor i videst mulig omfang anvende FIDS som informationskanal og minimere automatiske og manuelle udkald i afgangshallen mest muligt og dermed arbejde i retning af "Silent Airport".

Billund Lufthavn har derfor fastlagt følgende procedure for flyinformation og udkald i afgangshallen:

- Bilag: [191030-instruks-for-information-og-udkald-i-afgangshallen-v001.pdf](#)

Billund Lufthavn beslutter og administrerer form og indhold af de flyinformationer, der fremgår af FIDS-skærmene i afgangshallen, med henblik på at sikre et ensartet udtryk for alle flyvninger.

Ground Handlers eventuelle ønsker om anden opsætning i forbindelse med enkelte flyvninger, skal godkendes skriftligt af Billund Lufthavn, og kan iværksættes, hvis disse kan imødekommes.

Ønsker fra Ground Handler om udkald på andre sprog end dansk og engelsk, skal godkendes skriftligt af Billund Lufthavn, og kan iværksættes, hvis disse kan imødekommes.

Eventuelle udgifter til indkøb og implementering af særlige udkald afholdes af Ground Handler.

Generel oprydning

Det forventes at alle brugere af lufthavnen tager ansvar for, at terminalbygningen ser pæn, ren og ryddelig ud.

BAGAGEHÅNDTERING

Bagagesorteringssystem

Alle afdelinger involveret i Self Service-flowet skal følge de åbningstider der er kommunikeret på MyAirport under "Åbningstider".

Åbningstiderne skal afstemmes og ensrettes på tværs af Ground Handler, AOCC, Security og PEX, så alle enheder åbner samtidig, herunder Ramp Handling. Ground Handler har jf. [conditions-for-ground-handling_openinghours-24_140225.pdf](#) dog mulighed for at åbne manuelt check-in med en kortere frist, hvis bestemte betingelser er opfyldt.

PEX varetager koordineringen på tværs af afdelingerne, herunder fordelingen af ansvaret for oprettelse og løbende opdatering af de enkelte afdelingers åbningstider, der er kommunikeret på BLL's intranet.

Special tags

Ground Handler er ansvarlig for udlevering af specielle bagagetags, herunder de heavy tags der skal påsættes al bagage over 23 kg.

Båndstop

Båndstop håndteres af BOP i samarbejde med PEX og Ramp Handling. Ved konstatering af stop på bagagebånd kontaktes PEX Leder omgående, der derefter informerer BOP og koordinerer mellem relevante afdelinger. PEX forestår ligeledes højtalerinformation i Check-In område.

Stor bagage

Følgende genstande er eksempler på bagage der kan høre under kategorien stor bagage/special bagage :

- Ski
- Cykler
- Barnevogne samt klapvogne
- Airshells
- Autostole
- Kørestole
- Kølebokse
- Metal- eller trækasser
- Militærtasker
- Golftasker
- Værktøjstasker og -kasser
- Andre former for lignende bagage, herunder irregulær pakket bagage

Cykler skal transporteres i egnet beskyttelse.

Barnevogne og klapvogne der indtjekkes skal så vidt muligt beholde hjulene på.

Batteridrevne kørestole og andre handicaphjælpemidler kan eventuelt transporteres igennem Hovedvagten, hvis størrelse og vægt overskrider målene ved stor bagage.

Bagagebåndet til stor bagage betjenes af PEX efter anmodning fra gæst, da dette bånd hverken kan eller må betjenes af gæsten selv. Udover PEX kan Ground Handler på tilsvarende måde udføre denne opgave.

Stor bagage skal, inden denne afleveres på bagagebåndet, være indtjekket og korrekt indvejet af Ground Handler, som tillige har ansvaret for at vægten er korrekt ved gæstens overlevering til PEX ved indleveringsbåndet for Stor Bagage.

Transport af levende dyr

Ved transport af levende dyr, skal det enkelte flyselskabs regler og procedurer overholdes, og transporten skal være bestilt på forhånd.

Nødvendige dokumenter udfyldes af Ground Handler jævnfør flyselskabets regler, herunder nødvendig dokumentation samt relevante informationer om kontakt, samt mad og drikke, til dyret. Herefter kontakter Ground Handler Hovedvagten og aftaler tidspunkt for aflevering af dyr og transportkasse i Hovedvagten.

Transport af skydevåben

Transport af skydevåben er underlagt en særlig proces, som er defineret af Billund Lufthavn Security og det enkelte flyselskab.

Følgende skal overholdes:

- Passageren anmelder behovet for transport af skydevåben til Ground Handler ved indtjekning, der sørger for at retningslinjer for det enkelte flyselskab følges.
- Ground Handler kontakter Billund Lufthavn Security, der får overleveret bagagemærker samt dokumenter. Ingen af disse må udleveres til passageren. Passageren følges herefter sammen med Billund Lufthavn Security til indleveringsbåndet for Stor bagage.
- Skydevåbnet skal derpå kontrolleres og registreres i et dertil indrettet rum, af Billund Lufthavn Security, der efterfølgende påsætter bagagemærker og overleverer skydevåbnet til Ramp Handling.

Bagagebakker

Bagagebakker er tilgængelige bag udvalgte indtjekningsskranker og skal benyttes til genstande, der vurderes at ville kunne sætte sig i klemme på bagagebåndet, herunder rygsække, skistøvler og lignende, små eller runde genstande eller anden ukurant bagage.

Der findes endvidere større bakker placeret ved indleveringssted for stor bagage.

PEX sørger for at bakkerne er til rådighed, i samarbejde med BOP der sender bakker retur til Check-In området, efter de er tømt i bagageområdet.

Bagageservice / Ankomst

Der findes fem bagagebånd i ankomstområdet, hvor Bånd 1 er dedikeret til stor bagage.

Ground Handler er ansvarlig for håndtering af procedurer i forbindelse med bortkommet eller beskadiget bagage, og Ground Handler skal stille en selvbetjeningsløsning med tilstrækkelig kapacitet til rådighed for passagerne til registrering af dette.

Ground handler sørger endvidere for tilstrækkelig bemanning af Bagageservice fra dagens første ankomst og til 30 minutter efter at sidste stykke bagage er leveret på bagagebåndet, efter dagens sidste ankomst, eller til alle henvendelser omkring bortkommet og beskadiget bagage er håndteret.

Ground Handler står derudover for følgende opgaver i ankomstområdet:

- Kontakt til bagageoperatør (BOP) ved registrering af opståede fejl ved bagagebånd
- Højtalerinformation til passagerne ved viden om forsinkelser efter fejl på bagagebånd
- Generel information til passagerer i ankomstområdet.

- Tømning af bagagebånd ved ikke afhentet bagage. Båndene skal være tømte ikke senere end 30 minutter efter sidste stykke bagage er blevet leveret på bagagebåndene.
- Opbevaring og videresendelse af ikke afhentet bagage samt Rush Baggage.
- At holde området i ankomstområdet og i og omkring Bagageservice rent og ryddeligt.

Ovenstående kan eventuelt kombineres med digital information.

Bagagevogne

Bagagevogne kan bruges til transport af passagerens bagage, og disse findes udenfor og indenfor lufthavnen i dertil afmærkede områder og er til fri afbenyttelse for alle Billund Lufthavns passagerer.

Lufthavnsparkering Billund Lufthavn står for al håndtering af bagagevogne, herunder at sikre at de er til stede, når og hvor der er behov.

PASSAGERHÅNDTERING AIRSIDE

Brug af terminaludstyr i gates

Alle skranke i gates i Billund Lufthavn er udstyret med hardware og software stillet til rådighed og servicebetjent af Billund Lufthavn IT, og Ground Handler er forpligtet til at benytte dette udstyr.

For nærmere informationer om systemkrav: [conditions-for-ground-handling_7.pdf](#)

Ligesom der allerede er en høj grad af anvendelse af Self Service-løsninger i passagerflowet frem mod gates, er det tilsvarende målsætningen løbende at øge flyselskabernes brug af Self Service-boarding.

Til at understøtte dette kan flyselskaberne endvidere tilbydes specifik signage på de digitale skærme i forbindelse med boarding.

Indretning af gates

PEX er ansvarlig for indretning af gates fsva. pulte, E-gates, køledere, loungemøbler etc.

Styring af kø

Det er Ground Handlers ansvar at iværksætte foranstaltninger til at styre passagerflowet hensigtsmæssigt i Gateområderne.

Der kan aftales en ramme for gentagne identiske ændringer af kølederopstillingen med PEX Ledelse.

Ændring af standardopsætning af køledere eller øvrigt inventar skal til enhver tid overholde evakueringsruter og de af Brandmyndighederne krævede flugtveje.

Gateområdets udseende og fremtoning

Alle områder synlige for passagerer, herunder skranker og arbejdsborde, skal fremstå rene og ryddelige.

Annoncemateriale eller løse flyers er ikke tilladt på disken.

Sikkerhedsrelevant information er som standard påsat skranken og leveres af Billund Lufthavn. Denne information er Common Use for Billund Lufthavn, og dermed ikke flyselskabsspecifik.

Det er som udgangspunkt ikke tilladt at opbevare genstande eller materiale bag skranken mellem afgange, såsom flyerstande, markedsføringsmateriale, poser, kartonkasser etc.

Hvis undtagelser fra ovennævnte regler på forespørgsel vurderes at kunne imødekommes, så kan disse gives for specifikke skrankeområder efter forudgående skriftlig aftale med PEX Ledelse.

Medmindre andet er aftalt med PEX Ledelse er det kun tilladt at have én bagagesizer stående pr. flyselskab pr. gate, og denne skal fjernes efter at gateområdet er lukket efter afgang, og skal opbevares på et af Billund Lufthavn anvist sted, eller i egne lokaler, eller tildækkes med udleveret hætte/overtræk.

Information vedrørende gældende lovgivning

Billund Lufthavn er ansvarlig overfor myndigheder og flyselskaber for at opfylde informationskrav og -behov. Informationerne er produceret i samarbejde med de respektive danske myndigheder. Ground Handler skal sikre, at disse oplysninger er tilgængelige ved relevante udpegede steder.

Sikkerhed omkring Gates

I henhold til Trafikstyrelsens sikkerhedsforskrifter skal alle skuffer og skabe ved skrankerne i gates være aflåste, når de ikke er under opsyn, hvilket ansvar påhviler Ground Handler.

Opbevaring af udstyr

Af sikkerhedsmæssige årsager, samt for at bevare lufthavnens ønskede fremtræden, skal udstyr, der ikke er i brug, f.eks. sizere, køledere, mobile borde, tæpper, møblement etc. opbevares i egne lokaler eller et af Billund Lufthavn anvist lager.

Udstyr der bruges regelmæssigt og er godkendt skriftligt af PEX Ledelse, må opbevares i skabene i gates, for eksempel bagagemærker, boardingkortruller og tags.

Brandfarlige genstande må ikke opbevares i skabe og skuffer bag skrankerne.

Beskadiget materiel skal omgående fejlmeldes i BLL's Service Request System, hvis adgang til dette, alternativt fejlmeldes til PEX Leder.

Udstyr, der ikke er opbevaret korrekt, og ikke er fjernet efter påbud herom, kan blive fjernet på foranledning af PEX Ledelse, for Ground Handlers regning.

Skranker i Gateområderne

Der må ikke fastgøres papir, klistermærker eller andet materiale til skrankens overflade (diske, møbler eller andet). Af sikkerhedsmæssige årsager må der ikke opbevares papkasser eller bagage ved skranken, når der ikke er personale til stede. Kaffemaskiner, elkedler eller lignende apparater må ikke benyttes ved skranken, ligesom planter og blomster ikke er tilladt. PEX har ret til at anmode om øjeblikkelig fjernelse af ethvert materiale, der anses for uegnet på ethvert givet tidspunkt.

Gates

I forbindelse med hver afgang skal Ground Handler påse at ingen passagerer har efterladt glemte genstande i gateområdet, og i tilfælde heraf indlevere disse til Lost & Found samme dag/hurtigst muligt.

Generel oprydning

Ground Handler skal efter endt afgang foretage oprydning efter passagerens efterladenskaber i gateområdet, herunder flasker, kaffebægre og øvrigt affald.

Det forventes at alle brugere af lufthavnen tager ansvar for, at terminalbygningen ser pæn, ren og ryddelig ud.

ØVRIGT

Generelle retningslinier for skiltning

Retningslinjerne for skiltning er gældende for alle lufthavnsbrugere i Billund Lufthavn. Ved produktion af skilte skal Billund Lufthavns Designmanual overholdes, og skilte skal skriftligt godkendes af PEX Ledelse.

Link til brandmanual: [Billund Airport - Brandmanual 2025.pdf](#)

Flyselskabers logoer

Flyselskabers logoer vises kun på monitorerne, hvis flyselskabet har mindst én ugentlig afgang over en periode, og der skelnes ikke mellem rute- og charterflyvninger.

Flyselskabets logoer og klassespecifikationer på oprindelsessproget er tilladt, dog kun relateret til flyselskabets navn og bookingklasse. Skulle flyselskabet ikke levere et logo, vil systemet automatisk generere flyselskabets navn på monitorerne.

Flyselskabernes logoplacering

Flyselskabets logo vises på skærme følgende steder:

- Check-In område
- Gates
- Ankomst

Udover flyselskabslogo vises eventuel klasselogo, speciallogo for dedikeret, rejsearrangører etc.

For visning eller ændring af logo skal Ground Handler indsende logoet til BLL Marketing senest 48 timer før afgang.

Indhentning af særlige tilladelser

Der skal indhentes tilladelse fra Billund Lufthavn til følgende aktiviteter (listen er ikke udtømmende) :

- Installation af enhver form for bevægelig struktur eller udstyr.
- Distribution og/eller påsætning af reklamemateriale, flyers, foldere, plakater, reklamer, enhver form for skiltning eller tilrettelæggelse af marketingarrangementer.
- Brug af salgsstande eller mobile butikker samt almindeligt salg eller distribution af produkter og/eller reklame for tjenesteydelser.
- Udførelse af kommercielle aktiviteter.
- Indsamling af donationer.
- Produktion af fotografier, videoer, lydoptagelser eller film til kommercielle formål eller enhver optagelse af sikkerhedspersonale/- udstyr.
- Afholdelse af musikforestillinger eller lignende arrangementer, eller afholdelse af udstillinger, præsentationer eller demonstrationer af enhver art.

Begrænsninger i håndtering af IT-teknologier

For at forhindre eller reducere risiko for forstyrrelse af lufthavnsdriften må systemer og teknologier ikke implementeres uden tilladelse fra Billund Lufthavn IT, herunder :

- Installation af kabler.
- Installation af videoanlæg.
- Installation af WI-FI.
- Øvrige IT-baserede teknologier, der udelukkende må håndteres af Billund Lufthavn IT.

Luftpassagerrettigheder i DK og EU

Billund Lufthavn er forpligtet til at offentliggøre og håndhæve Trafikstyrelsen og Den Europæiske Unions flypassagerrettigheder i de respektive terminalbygninger, i henhold til EU-passagerrettigheder (Forordning (EF) nr. 261/2004)

Informationstavler med flypassagerrettigheder er offentliggjort forskellige steder i lufthavnen, ligesom informationsmateriale og flyers med flypassagerrettigheder er tilgængelige ved informations-, Check-In-, billet- og transferskranker, samt i gates. Ground Handling skal sikre, at disse oplysninger er tilgængelige.

Surveys

Surveys, passagertilfredshedsmålinger og lignende aktiviteter på vegne af andre virksomheder end Billund Lufthavn er ikke tilladt, medmindre forudgående skriftlig tilladelse er indhentet fra Billund Lufthavn, PEX Ledelse.

Evakuering/rømning

Gældende evakueringsregler skal overholdes af Ground Handler, ligesom der skal skelnes mellem hvilke handlinger der sættes i værk ved evakuering hhv. ved en kontrolleret rømning af Terminalen.

Levering af relevant data til BLL

Ground Handler er forpligtet til på forlangende at stille relevant data til rådighed for Billund Lufthavn, herunder eksempelvis passagertal for de enkelte flyselskaber senest 36 timer før afgang.

Derudover skal Ground Handler kunne levere data til beregning af anvendelsesgraden for Self Service løsninger i Check-In området, og anden nødvendig og relevant data på forlangende.