

Blamaż na Heathrow

#Lotnictwo cywilne 2 kwietnia 2008

Miniony weekend był koszmarem dla gości Terminalu 5, na londyńskim Heathrow. System dystrybucji bagaży całkowicie zawiódł. Pasażerowie godzinami koczowali na lotnisku, loty były masowo odwoływane. Dzisiaj panuje już spokój.

Otwarcie Terminalu 5 było wielką uroczystością, w której wzięła udział królowa Elżbieta II (zobacz: [5 terminal Heathrow otwarty](#)). Nazwała ona nawet obiekt *nowym oknem na świat Wielkiej Brytanii*. Faktem jest bowiem, że to największa, wolnostojąca budowla kraju i jedna z potężniejszych na świecie. Tyle, że kiedy hala się zapełniła pasażerami, doszło do jednego z największych blamaży w historii British Airways.

Pierwszych gości przyjęto 27 marca. Dzień później, kiedy – de facto – rozpoczęła się normalna eksploatacja, zawiódł całkowicie system dystrybucji bagaży. Ok. 15 tys. ludzi bezowocnie, godzinami czekało na swoje rzeczy. Wielu koczowało w nocy w poczekalniach – było bowiem za późno, by znaleźć miejsce w hotelach. W tej sytuacji zawalił się cały plan lotów. Nie udało się również sprawnie przesunąć ruchu na inne terminale. Sytuacja ta trwała do poniedziałku włącznie. Dopiero wczoraj udało się przywrócić normalny ruch. Tyle, że nadal pozostało do dostarczenia właścicielom aż 19 tys. sztuk bagaży. W różne strony świata.

Otwarcie Terminalu 5 było wielką uroczystością, w której wzięła udział królowa Elżbieta II (zobacz: [5 terminal Heathrow otwarty](#)). Nazwała ona nawet obiekt *nowym oknem na świat Wielkiej Brytanii*. Faktem jest bowiem, że to największa, wolnostojąca budowla kraju i jedna z potężniejszych na świecie. Tyle, że kiedy hala się zapełniła pasażerami, doszło do jednego z największych blamaży w historii British Airways.

Pierwszych gości przyjęto 27 marca. Dzień później, kiedy – de facto – rozpoczęła się normalna eksploatacja, zawiódł całkowicie system dystrybucji bagaży. Ok. 15 tys. ludzi bezowocnie, godzinami czekało na swoje rzeczy. Wielu koczowało w nocy w poczekalniach – było bowiem za późno, by znaleźć miejsce w hotelach. W tej sytuacji zawalił się cały plan lotów. Nie udało się również sprawnie przesunąć ruchu na inne terminale. Sytuacja ta trwała do poniedziałku włącznie. Dopiero wczoraj udało się przywrócić normalny ruch. Tyle, że nadal pozostało do dostarczenia właścicielom aż 19 tys. sztuk bagaży. W różne strony świata. W teorii dystrybucja bagaży Terminalu 5 powinna być niezawodna. To jeden z najbardziej nowoczesnych na świecie systemów i największy w Europie. Dysponuje 16 km ciągów taśmowych, wspomaganych przez 140 komputerów.

Okazało się jednak, że mimo otwarcia terminalu, nie przetestowano wcześniej jego działania. Rozpoczęło się od tego, że dla bagażowych zabrakło miejsc na parkingach. Wielu z nich spóźniło się z tego powodu do pracy. Mieli również problem z dostaniem się na stanowiska, bo brakowało funkcjonariuszy ochrony, którzy mieli ich wpuszczać wejściami dla personelu. Zawiodło również oprogramowanie – bagażowi nie mogli często zalogować się do systemu, obsługującego ruch towarów. Wreszcie, wyszło na jaw, że personel nie przeszedł wcześniej wystarczającego szkolenia. Nowi pracownicy, po przebrnięciu wszystkich przeszkód, nie wiedzieli, gdzie udać się po bagaże.

Autorytet British Airways i całej Wielkiej Brytanii został poważnie nadszarpnięty. Z drugiej jednak strony, położenie Heathrow powoduje, że trudno znaleźć dla tego portu lotniczego sensowną alternatywę. Prawdopodobnie dlatego, odpowiedzialny za tę sytuację Willy Walsh z BA, choć stwierdził, że bierze winę na siebie, wcale nie zamierza podać się dymisji...

Powiązane wiadomości

Blama? na Heathrow (2008-04-02)

5 terminal Heathrow otwarty (2008-03-15)

Wi?ksze Heathrow (2007-11-23)
