

**Minutes Crises team meeting
DABOC Smoke and Smell LPA
Condor Flugdienst GmbH**



Date: 23.03.2013
Time: 18:30 – 20:00h
Participants: C. Schmitt, Westerburg, Pehns, Schultz, Winter, Fröhlich, Hauser, Herold, Lampe, Stein, Welsch, Winter, Popp, Atmaca, Steglich
Lead: C. Schmitt
Minutes: Pehns
Distribution: Crisis Team, CFG management team, PV, BR

Due to several press publications, Condor management decided to contact all passenger of flight DE5944/22.03. with further information's out of safety reasons.

The crisis team decided following actions.

The information's will be sent to the tour operators, with the request to forward it to the passenger's. As all passengers currently are in LPA, distribution will be via the travel agents in LPA. CFI passengers will be contacted via phone by the SAT team.

The Condor SAT Team has been activated and is with 15 persons in Oberursel. A hotline number is available where the passengers can get in contact with Condor. The SAT-team will arrange a 24/7 availability as long as the crisis team decides so. Contact to the SAT team in Oberursel 06171 65 3850.

A Q&A was discussed and prepared for the SAT team, that they are able to answer the most probable questions of the passengers.

All communication outside Condor has to be distributed only through the Condor press team.

Next Telco: 2100 UTC
Access data +49 69 25 499 394 - PIN: 108011#

Attachements:
Information's for passengers
Q&A for SAT team

Information's for passengers

Betreff: Geruchsentwicklung bei Condor Flug (DE 5944) von Hamburg nach Gran Canaria

Sehr geehrter Condor Fluggast,

am 22. März 2013 waren Sie zu Gast auf unserem Flug von Hamburg nach Las Palmas.

Beim Landeanflug haben Crewmitglieder einen unbekanntes Geruch wahrgenommen.

Das Flugzeug ist routinemäßig und sicher gelandet. Alle Passagiere sind regulär ausgestiegen.

Rein vorsorglich informieren wir Sie heute über den Vorfall.

Drei unserer Flugbegleiter klagten über Unwohlsein. Die Ursache des Geruchs konnte bisher nicht ermittelt werden.

Die Sicherheit und das Wohlergehen unserer Passagiere haben für uns höchste Priorität. Sollten also nach der Landung bei Ihnen Beschwerden, wie beispielsweise anhaltende Übelkeit, aufgetreten sein, bitten wir Sie, uns hierüber zu informieren und sich bei Bedarf medizinisch untersuchen zu lassen.

Selbstverständlich stehen wir unter der Rufnummer 06171-6988900 für weitere Fragen gern zur Verfügung.

Ihre Condor Flugdienst GmbH

Q&A for SAT Team
STAND: 18:25 UTC

++++
TALKING POINTS CALLCENTER
- für **ausgehende** Calls und bei Rückfragen -
++++

DATEN:

- 22.3. 2013
- Condor Flugdienst GmbH
- Flug von Hamburg nach Gran Canaria
- Flugnummer DE 5944
- Flugzeug Boeing 757-300
- Kennung D-ABOC

VORGANG:

- Beim Landeanflug auf Las Palmas haben Crewmitglieder einen unbekanntes Geruch wahrgenommen
- Flugzeug landete sicher, Passagiere gingen routinemäßig von Board
- Drei Flugbegleiter klagten über Unwohlsein
- Bei Passagieren sowie weiteren Crewmitgliedern traten, nach unserer derzeitigen Kenntnis, keine Beschwerden auf
- Um Ursache für Geruchsentwicklung zu finden, wurde beim Flugzeug im Stand und ohne dass Passagiere an Board waren, das so genannte Hilfstriebwerk (APU) angelassen
- Nach erneutem Auftreten des Geruchs haben zwei Flugbegleiter für kurze Zeit das Bewusstsein verloren
- Sie suchten vorsorglich zusammen mit dem Co-Piloten ein örtliches Krankenhaus auf
- Alle drei Crewmitglieder konnten die medizinische Einrichtung bereits wieder verlassen
- Die Sicherheit und das Wohlergehen unserer Passagiere haben für uns höchste Priorität.
- Sollten nach der Landung bei Ihnen Beschwerden, wie beispielsweise anhaltende Übelkeit, aufgetreten sein, bitten wir Sie, uns hierüber zu informieren und sich bei Bedarf medizinisch untersuchen zu lassen.
- Wir bedauern es, wenn Ihnen Unannehmlichkeiten entstanden sein sollten.
- Wir stehen Ihnen jederzeit unter der Nummer *ABC* für Rückfra-

gen zur Verfügung.

++++
FRAGEN UND ANTWORTEN
- für **ausgehende und eingehende** Calls -
++++

Vorfall / Was ist genau passiert?

Diese Frage anhand der Talking Points beantworten: "Beim Landeanflug ..."

Bestand zu irgendeinem Zeitpunkt eine Gefahr für die Passagiere?

Das Flugzeug ist routinemäßig und sicher gelandet. Alle Passagiere haben regulär die Maschine verlassen.

Die Ursache des Geruchs konnte bislang nicht ermittelt werden. Die Untersuchungen dazu sind bereits gestartet.

Woher kam der Geruch?

Nähere Angaben zur Ursache des Geruchs liegen derzeit nicht vor - es laufen aber entsprechende Untersuchungen.

Wir arbeiten hierbei eng mit den deutschen und spanischen Behörden zusammen.

Besteht Gefahr für meine Gesundheit?

Die Sicherheit und das Wohlergehen unserer Passagiere haben für uns höchste Priorität. Sollten also nach der Landung bei Ihnen Beschwerden, wie beispielsweise anhaltende Übelkeit, aufgetreten sein, bitten wir Sie, uns hierüber zu informieren und sich bei Bedarf medizinisch untersuchen zu lassen.

Stimmt es, dass Öldämpfe im Passagierraum waren?

Nähere Angaben zur Ursache des Geruchs liegen derzeit nicht vor - es laufen aber entsprechende Untersuchungen.

Wir arbeiten hierbei eng mit den deutschen und spanischen Behörden zusammen.

Wer bezahlt den Arztbesuch hier vor Ort in Spanien?

Nach der vollständigen Klärung des Sachverhalts werden wir die Übernahme der Kosten im Einzelfall prüfen.

Was ist mit den betroffenen Crewmitgliedern?

Die entsprechenden Crewmitglieder suchten vorsorglich ein örtliches Krankenhaus auf.

Alle drei Crewmitglieder konnten die medizinische Einrichtung bereits wieder verlassen, die gesamte Besatzung ist auf dem Heimweg.

Gab es weitere Beschwerden von Passagieren - z.B. von Endrik Hasemann, der im Spiegel genannt wurde?

Momentan liegen uns keine Beschwerden vor. [MIT CREW PRÜFEN]

Wir haben uns entschieden, die Passagiere zu informieren und nehmen aktiv mit ihnen Kontakt auf.

Warum hat der Pilot nicht die Sauerstoffmaske aufgesetzt?

Das liegt im Ermessen des Piloten.

Warum gab es keine Sauerstoffmasken für die Passagiere?

Während des Flugs sind der Crew keine Geruchsbelastungen bei Passagieren bekannt geworden.

Die Masken, die aus der Kabinendecke fallen, sind lediglich bei einem Druckabfall in der Kabine anzuwenden.

Warum wurden die Passagiere nicht unmittelbar nach der Landung informiert?

Das Flugzeug ist routinemäßig und sicher gelandet. Alle Passagiere haben regulär die Maschine verlassen.

Die Crew hat den Vorfall ordnungsgemäß gemeldet; daraufhin hat Condor entschieden, die Passagiere aktiv zu informieren.

Sind giftige Dämpfe - oder (wie es in den Medien heißt) Nervengifte ausgetreten?

Nähere Angaben zur Ursache des Geruchs liegen derzeit nicht vor - es laufen aber entsprechende Untersuchungen.

Wir arbeiten hierbei eng mit den deutschen und spanischen Behörden zusammen.

Sollten nach der Landung bei Ihnen Beschwerden, wie beispielsweise anhaltende Übelkeit, aufgetreten sein, bitten wir Sie, sich bei Bedarf medizinisch untersuchen zu lassen.