



Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

Anhang zu den Zivilflugplatz-Benützungsbedingungen
für den Flughafen Wien-Schwechat

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

Versionsliste

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines.....	5
1.1. Begriffsbestimmungen.....	5
1.2. Geltungsbereich.....	5
1.3. Änderungen.....	5
1.4. Allgemeine Bestimmungen	6
1.5. Aufsicht.....	7
1.6. Zulassung	7
1.7. Selbstabfertiger	7
1.8. Dienstleister des Leitungsorgans	8
1.9. Zentrale Infrastruktureinrichtungen	8
1.10. Subagentenverträge und Übertragungen.....	8
1.11. Entgelte.....	8
1.12. Nutzerausschuss	9
1.13. Anwendbares Recht.....	9
1.14. Streitfälle / Gerichtsbarkeit.....	9
2. Verzeichnis der Bodenabfertigungsdienste	10
3. Generelle Pflichten.....	12
3.1. Betriebspflicht (gemäß § 7 (3) FBG)	12
3.2. Organisation, Zuverlässigkeit und fachliche Eignung	12
3.3. Betriebliche Qualitätsanforderungen.....	14
3.4. Informationspflicht	16
3.5. Personal und Arbeitsausübung.....	16
3.6. Flugnotfälle	17
3.7. Mitwirkungspflicht bei Wechsel des Dienstleisters.....	18
3.8. Bankgarantie	18
4. Spezifische Pflichten	19
4.1. Administrative Abfertigung	19
4.2. Fluggastabfertigung	19
4.3. Gepäckabfertigung.....	20
4.4. Fracht- und Postabfertigung	24
4.5. Vorfelddienste	24

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

4.6. Reinigungs- und Flugzeugservice	27
4.7. Betankungsdienste	27
4.8. Stationswartungsdienste.....	27
4.9. Flugbetriebs- und Besatzungsdienste.....	27
4.10. Transportdienste	27
4.11. Bordverpflegungsdienste	27

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

1. Allgemeines

1.1. Begriffsbestimmungen

Flughafen-Bodenabfertigungsgesetz (FBG) Österreichische Rechtsvorschrift, die die Bodenabfertigung auf Flughäfen regelt und am Flughafen Wien angewandt werden muss. Die in diesem Pflichtenheft verwendeten Begriffe entsprechen den Definitionen im FBG.

Leitungsorgan Die Flughafen Wien AG, vertreten durch den Geschäftsbereich Operations.

Nutzer ist jede natürliche oder juristische Person, die auf Grund einer Beförderungsbewilligung oder Betriebsgenehmigung Fluggäste, Post und/oder Fracht auf dem Luftweg von oder zu dem betreffenden Flughafen befördert.

Bodenabfertigungsdienste sind die einem Nutzer auf einem Flughafen erbrachten Dienste, die im Anhang des FBG bzw. im Anhang dieses Pflichtenhefts aufgezählt sind.

Selbstabfertigung bezeichnet den Umstand, dass sich ein Nutzer unmittelbar selbst einen oder mehrere Abfertigungsdienste erbringt, ohne hierfür mit einem Dritten einen wie auch immer gearteten Vertrag über die Erbringung solcher Dienste zu schließen. Im Sinne dieser Definition gelten nicht als Dritte in ihrem Verhältnis zueinander Nutzer,

- a) von denen einer an dem anderen eine Mehrheitsbeteiligung hält,
- b) bei denen ein und dieselbe Person an jedem von ihnen eine Mehrheitsbeteiligung hält.

Dienstleister ist jeder gemäß FBG zugelassene bzw. durch die Behörde berechtigte Unternehmer, der einen oder mehrere Bodenabfertigungsdienste für Dritte erbringt.

Zentrale Infrastruktureinrichtungen sind Einrichtungen auf Flughäfen zur Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten, die auf Grund ihrer Komplexität oder aus Kosten- oder Umweltschutzgründen nicht geteilt oder in zweifacher Ausführung geschaffen werden können. Dazu zählen insbesondere die Gepäcksortier-, Enteisungs-, Abwasserreinigungs- und Treibstoffverteilungsanlagen.

Genehmigungsbehörde ist das Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur (BMIMI).

1.2. Geltungsbereich

Das „Pflichtenheft für Bodenabfertiger“ ist Teil der Zivilflugplatz-Benützungsbedingungen („ZFBB“), welche durch die Genehmigungsbehörde genehmigt werden und gilt für sämtliche Erbringer von Bodenabfertigungsdiensten am Flughafen Wien und muss verbindlich eingehalten werden.

1.3. Änderungen

Die Flughafen Wien AG ist berechtigt, dass Pflichtenheft für Bodenabfertiger jederzeit an die jeweiligen Gegebenheiten anzupassen. Vor Inkrafttreten von Anpassungen wird der Nutzerausschuss sowie der Betriebsrat angehört.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

1.4. Allgemeine Bestimmungen

1.4.1. Erbringer von Bodenabfertigungsdiensten verpflichten sich zur Einhaltung der:

- 1.4.1.1. in Österreich geltenden gesetzlichen Bestimmungen insbesondere der arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften und jener des Luftfahrtgesetzes, seiner Verordnungen und des Flughafen Bodenabfertigungsgesetzes,
- 1.4.1.2. Zivilflugplatz-Benützungsbedingungen (ZFBB) der Flughafen Wien AG
- 1.4.1.3. vom Flughafen Wien im Aerodrome Manual und seinen Anhängen vorgegebenen Bestimmungen, welche insbesondere sind:

- 400Hz Handbuch
- Airsideordnung
- Alternative Passagierwege bei den Piers
- Brandschutzordnung
- Notfallplan
- Fahrzeugbetrieb
- Fahrzeulgotsungen
- Fluggastbrücken Bediener
- Fuel and Dangerous Goods
- Gepäckzentrale
- Pushback und Start Up Agent
- Pushbackverfahren und Stopppunktlisten
- Pushen und Schleppen von Luftfahrzeugen
- SMS Manual
- Training Manual
- Triebwerksprobeläufe

1.4.1.4. zur Umsetzung der im Rahmen der Bewerbung (etwa im Rahmen von vorgelegten Konzepten oder Darstellungen) zugesagten Maßnahmen im Falle der Erteilung der Zulassung und zur Aufrechterhaltung derselben für die Dauer der Zulassung, soweit sie den gesetzlichen Vorgaben sowie den Vorgaben des Pflichtenhefts und der Vereinbarungen nicht widersprechen.

1.4.2. Die Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten darf den Flughafenbetrieb in seiner Gesamtheit nicht beeinträchtigen.

1.4.3. Erbringer von Bodenabfertigungsdiensten haben die Tatsache zu berücksichtigen, dass die Bodenabfertigungsdienste in einem – betrieblich und sicherheitstechnisch betrachtet – sensiblen Gebiet geleistet werden. Dies kann Folgen für die Erreichbarkeit und Zugänglichkeit der Arbeitsstätten und für die zu leistenden Bodenabfertigungsdienste selbst haben.

1.4.4. Das Personal des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers wird gemäß den für den Flughafen Wien gültigen Bestimmungen Zugang, zu den für die Erbringung der Bodenabfertigung erforderlichen Flughafenbereichen und Räumen, erhalten. Die Kosten für die Zutritts-Berechtigungen trägt der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger.

1.4.5. Gemäß § 7 FBG zugelassene Dienstleister sind berechtigt an den jährlich stattfindenden Konsultationen gemäß § 12 FBG über die Anwendung des FBG teilzunehmen.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- 1.4.6.** Um-, Ausbauten oder Adaptierungsarbeiten, die nach Information des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers, auf oder in den Arbeitsgebieten des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers, die im Auftrag des Leitungsorgans durchgeführt werden und zu Einschränkungen des Betriebes führen können, können nicht zu Ansprüchen gegenüber dem Leitungsorgan führen.
- 1.4.7.** Sämtliche Um- und Ausbauten auf oder in den Arbeitsgebieten des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers bedürfen der Zustimmung des Leitungsorgans.
- 1.4.8.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger werden das Leitungsorgan hinsichtlich aller Ansprüche, die aufgrund ihrer Tätigkeiten bzw. solche ihres Personals am Flughafen gegen das Leitungsorgan gestellt werden sollten, schad- und klaglos halten, sofern das Leitungsorgan kein Verschulden trifft.

1.5. Aufsicht

Zur Durchsetzung eines ordnungsgemäßen Betriebsablaufes besitzt das Leitungsorgan Weisungsrecht im Rahmen der ZFBB. Das Weisungsrecht schließt die Erteilung von Haus- bzw. Platzverbot bei Verstößen gegen die betrieblichen Regelungen und/oder gegen das Luftfahrtgesetz und/oder den hierzu erlassenen Verordnungen ein.

1.6. Zulassung

- 1.6.1.** Sämtliche Bodenabfertigungsdienste dürfen von Dienstleistern nur mit einer Bewilligung der Genehmigungsbehörde erbracht werden.
- 1.6.2.** Bei den folgenden Bodenabfertigungsdiensten ist die Zahl der Dienstleister und Selbstabfertiger gemäß § 4 (1) FBG auf jeweils zwei beschränkt:
 - Gepäckabfertigung
 - Vorfelddienste
 - Fracht- und Postabfertigung, soweit dies die Beförderung von Fracht und Post zwischen Luftfahrzeug (LFZ) und Flughafen nach Ankunft, vor Abflug oder beim Transit betrifft
- 1.6.3.** Die Vergabe der Dienste gemäß 1.6.2. wird durch das Leitungsorgan ausgeschrieben. Die Auswahl und Zulassung erfolgt für höchstens sieben Jahre durch die Genehmigungsbehörde, da das Leitungsorgan selbst Bodenabfertigungsdienste erbringt.

1.7. Selbstabfertiger

- 1.7.1.** Nutzer, welche berechtigt sind, Bodenabfertigungsdienste selbst durchzuführen, müssen dem Leitungsorgan spätestens acht Wochen vor Beginn die Art und den Umfang der Selbstabfertigung melden.
- 1.7.2.** Die Beendigung der Selbstabfertigung ist ebenso acht Wochen vorab dem Leitungsorgan zu melden.
- 1.7.3.** Das Leitungsorgan informiert binnen zwei Wochen ab Einlangen der Meldungen die Genehmigungsbehörde.
- 1.7.4.** Die Beschränkung der Dienstleister und Selbstabfertiger auf jeweils zwei in den Bereichen Gepäckabfertigung, Vorfelddienste und Fracht- und Postabfertigung, soweit dies die Beförderung von Fracht und Post zwischen Luftfahrzeug (LFZ) und Flughafen nach Ankunft, vor Abflug oder beim Transit betrifft, ist zu beachten.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

1.8. Dienstleister des Leitungsorgans

- 1.8.1.** Das Leitungsorgan erbringt gemäß § 6 (5) FBG Bodenabfertigungsdienste und muss sich dafür keiner Auswahl unterziehen.

1.9. Zentrale Infrastruktureinrichtungen

- 1.9.1.** Die Planung, Errichtung und Verwaltung sämtlicher Abfertigungsanlagen und der zentralen Infrastruktur erfolgt ausschließlich durch das Leitungsorgan oder von einem von ihm damit beauftragten Dritten.

- 1.9.2.** Zentrale Infrastruktureinrichtungen werden ausschließlich vom Leitungsorgan oder einem von ihm damit beauftragten Dritten vorgehalten und betrieben.

- 1.9.3.** Die Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben zentrale Infrastruktureinrichtungen zu nutzen.

- 1.9.4.** Der Betrieb an den Schnittstellen zu den zentralen Infrastruktureinrichtungen ist durch technische und operative Betriebsabsprachen zwischen dem Leitungsorgan und dem jeweiligen Dienstleister bzw. Selbstabfertiger zu regeln.

- 1.9.5.** Büro-, Umkleide- bzw. Sozialräume und Abstellflächen werden durch das Leitungsorgan auf Basis gesondert zu vereinbarenden Bestandsverträgen vermietet.

1.10. Subagentenverträge und Übertragungen

- 1.10.1.** Die vertragliche Verpflichtung von Sicherheitsleistungen gemäß den Zuständigkeiten der NASP-VO durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger ist mit dem Leitungsorgan abzustimmen.

- 1.10.2.** Zugelassene Dienstleister können im Einvernehmen mit dem Leitungsorgan Teilleistungen aus den Bereichen gemäß Kapitel 2 für bzw. durch andere für den Flughafen Wien zugelassene Dienstleister in Form von Subagentenverträgen erbringen oder erbringen lassen.

1.11. Entgelte

1.11.1. Infrastrukturtarif

Für die Nutzung von zentralen Infrastruktureinrichtungen ist das vom Leitungsorgan bzw. von den Betreibern der zentralen Infrastruktureinrichtungen festgelegte Entgelt (Infrastrukturtarif) zu entrichten.

1.11.2. Nutzungsentgelt

Für die Nutzung seiner sonstigen Einrichtungen ist das vom Leitungsorgan festgelegte Entgelt (Nutzungsentgelt) von Dienstleistern und Selbstabfertigern zu entrichten.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

1.12. Nutzerausschuss

- 1.12.1.** Die Nutzer des Flughafens bilden den Nutzerausschuss unter Leitung des gewählten Vorsitzenden. Die Nutzer können am Nutzerausschuss selbst teilnehmen oder eine bevollmächtigte Organisation entsenden. Die Stimmrechte der Nutzer werden gemäß § 11 (1) FBG festgelegt.
- 1.12.2.** Der Nutzerausschuss ist für die Beschlussfassung einer Geschäftsordnung zuständig und wirkt beratend bzw. anhörend bei der Festlegung von Infrastrukturentgelten, technischen Spezifikationen, Pflichtenheften sowie bei der Auswahl von Dienstleistern mit.
- 1.12.3.** Die Genehmigungsbehörde, das Leitungsorgan und die Betreiber zentraler Infrastruktureinrichtungen sind als Beobachter teilnahmeberechtigt und zu jeder Sitzung des Nutzerausschusses einzuladen.

1.13. Anwendbares Recht

Auf die ZFBB findet ausschließlich österreichisches Recht mit Ausschluss der Kollisionsnormen des Internationalen Privatrechts Anwendung.

1.14. Streitfälle / Gerichtsbarkeit

Für alle Streitigkeiten aus bzw. im Zusammenhang mit der ZFBB, wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für 1010 Wien vereinbart.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

2. Verzeichnis der Bodenabfertigungsdienste

Die nachfolgenden Bereiche der Bodenabfertigung werden gemäß FBG unterschieden:

1	Administrative Abfertigung
1.1	die Vertretung bei und die Verbindungen zu den örtlichen Behörden und sonstigen Stellen, die im Auftrag des Nutzers getätigten Auslagen und die Bereitstellung von Räumlichkeiten für seine Vertreter
1.2	die Kontrolle der Verladung, der Nachrichten und der Telekommunikation
1.3	die Behandlung, Lagerung, Abfertigung und Verwaltung der Ladungen
1.4	alle sonstigen Überwachungsdienste vor, während und nach dem Flug sowie alle sonstigen vom Nutzer geforderten administrativen Dienste
2	Fluggastabfertigung
	Die Fluggastabfertigung umfasst die gesamte Fluggastbetreuung beim Abflug, bei der Ankunft, während des Transits oder bei Anschlussflügen, insbesondere die Kontrolle der Flugscheine und der Reiseunterlagen sowie die Registrierung des Gepäcks und dessen Beförderung bis zu den Sortieranlagen
3	Gepäckabfertigung
	Die Gepäckabfertigung umfasst die Behandlung des Gepäcks im Sortierraum, die Sortierung des Gepäcks, seine Vorbereitung für den Abflug, das Be- und Entladen der Fahrzeuge oder Anlagen, mit denen das Gepäck zwischen Flugzeug und Sortierraum befördert wird, sowie die Gepäckbeförderung zwischen Sortierraum und Ausgaberaum
4	Fracht- und Postabfertigung
4.1	in Bezug auf die Fracht: bei Ein- und Ausfuhr sowie während des Transits die Behandlung der Fracht, die Bearbeitung der entsprechenden Unterlagen, die Zollformalitäten und alle zwischen den Parteien vereinbarten oder umständehalber erforderlichen Sicherungsmaßnahmen
4.2	in Bezug auf die Post: beim Eingang und Ausgang die Behandlung der Post, die Bearbeitung der entsprechenden Unterlagen und alle zwischen den Parteien vereinbarten oder umständehalber erforderlichen Sicherungsmaßnahmen
5	Vorfelddienste
5.1	das Lotsen des Flugzeugs bei der Ankunft und beim Abflug sofern dies nicht vom Anbieter der Vorfeldkontrolldienste erbracht wird
5.2	die Unterstützung beim Parken des Flugzeugs und die Bereitstellung der entsprechenden Mittel sofern dies nicht vom Anbieter der Vorfeldkontrolldienste erbracht wird
5.3	die Kommunikation zwischen dem Flugzeug und dem Dienstleister, der die vorfeldseitigen Dienste erbringt
5.4	das Be- und Entladen des Flugzeugs, einschließlich Bereitstellung und Einsatz der erforderlichen Mittel, sowie Beförderung der Besatzung und der Fluggäste zwischen Flugzeug und Abfertigungsgebäude sowie Beförderung des Gepäcks zwischen Flugzeug und Abfertigungsgebäude
5.5	die Unterstützung beim Anlassen der Triebwerke und die Bereitstellung der entsprechenden Mittel
5.6	das Bewegen des Flugzeugs beim Abflug und bei der Ankunft, die Bereitstellung und den Einsatz der erforderlichen Mittel

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

5.7	die Beförderung, das Ein- und Ausladen der Nahrungsmittel und Getränke in das bzw. aus dem Flugzeug
6	Reinigungsdienste und Flugzeugservice
6.1	die Innen- und Außenreinigungen des Flugzeugs, den Toiletten- und Wasserservice
6.2	die Kühlung und Beheizung der Kabine, die Beseitigung von Schnee und Eis vom Flugzeug, das Enteisen des Flugzeugs
6.3	die Ausstattung der Kabine mit entsprechender Bordausrustung und deren Lagerung
7	Betankungsdienste
7.1	die Organisation und Durchführung des Be- und Enttankens einschließlich Lagerung, Qualitäts- und Quantitätskontrolle der Lieferungen
7.2	das Nachfüllen von Öl und anderen Flüssigkeiten
8	Stationswartungsdienste
8.1	die routinemäßigen Abläufe vor dem Flug
8.2	spezielle, vom Nutzer geforderte Tätigkeiten
8.3	das Vorhalten und die Verwaltung des Wartungsmaterials und der Ersatzteile
8.4	das Vorhalten einer Abstellposition und/oder einer Halle zur Durchführung der Wartung
9	Flugbetriebs- und Besatzungsdienste
9.1	die Vorbereitung des Fluges am Abflughafen oder anderenorts
9.2	die Hilfe während des Fluges, unter anderem bei einer während des Fluges gegebenenfalls erforderlichen Änderung des Flugablaufs
9.3	die Dienste nach dem Flug
9.4	allgemeine Hilfsdienste für die Besatzung
10	Transportdienste
10.1	die Organisation und Abwicklung der Beförderung von Fluggästen, Besatzung, Gepäck, Fracht und Post zwischen verschiedenen Abfertigungsgebäuden eines Flughafens, nicht jedoch Beförderungen zwischen dem Flugzeug und einem anderen Ort auf dem Gelände des gleichen Flughafens
10.2	alle speziellen, vom Nutzer verlangten Beförderungsdienste
11	Bordverpflegungsdienste (Catering)
11.1	die Verbindungen mit den Lieferanten und der Verwaltung
11.2	die Lagerung der Nahrungsmittel, der Getränke und des für die Zubereitung erforderlichen Zubehörs
11.3	die Reinigung des Zubehörs
11.4	die Vorbereitung und Lieferung der Nahrungsmittel und Getränke sowie des entsprechenden Zubehörs

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

3. Generelle Pflichten

3.1. Betriebspflicht (gemäß § 7 (3) FBG)

- 3.1.1. Dienstleister haben durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass die Erfüllung ihrer Tätigkeiten während der Betriebszeiten des Flughafens gemäß ZFBB gewährleistet ist.
- 3.1.2. Dienstleister sind verpflichtet, im Umfang der übernommenen Bodenabfertigungsdienste zu allen Tages- und Jahreszeiten sämtliche, auch außerplanmäßige und sicherheitsbedrohte Flüge und Flugnotfälle abzufertigen.
- 3.1.3. Entsprechendes gilt für Selbstabfertiger für die eigenen Luftfahrzeuge.
- 3.1.4. Für andere Nutzer sind Bodenabfertigungsdienste von Dienstleistern während der gesamten Betriebszeit am gesamten, für die Erbringung dieser Bodenabfertigungsdienste gewidmetem Areal des Flughafens, vorzuhalten.
- 3.1.5. Jeder Dienstleister bzw. Selbstabfertiger hat bei der Ausübung seiner Tätigkeiten im Rahmen der Bodenabfertigungsdienste Rücksicht auf andere Dienstleister bzw. Selbstabfertiger zu nehmen.
- 3.1.6. Für den Fall, dass ein Dienstleister sich weigert, gemäß Anforderung eines Nutzers Dienstleistungen zu erbringen, ist das Leitungsorgan berechtigt, einen Dienstleister zur Dienstleistungserbringung zu bestimmen.

3.2. Organisation, Zuverlässigkeit und fachliche Eignung

3.2.1. Zuverlässigkeit

- 3.2.1.1. Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben die betriebsorganisatorischen und personellen Vorkehrungen zu treffen und gegenüber dem Leitungsorgan nachzuweisen, die eine reibungslose Erbringung der angebotenen Dienstleistungen bzw. Selbstabfertigung ermöglichen, den betriebssicheren Zustand des Flughafens und den ordnungsgemäßen Flughafenbetrieb nicht beeinträchtigen sowie zur sicheren, reibungslosen und zügigen Luftverkehrsabwicklung des Flughafens unter allen Betriebsbedingungen beitragen (§ 14a (1) FBG).
- 3.2.1.2. Das Leitungsorgan kann bei Gefahr im Verzug, insbesondere wenn die oben genannten Ziele (§ 14a (1) FBG) nicht oder nur mangelhaft erreicht werden unbeschadet des Rechts auf Geltendmachung von Schadenersatz, Ersatzmaßnahmen selbst durchführen, oder Dritte mit Ersatzmaßnahmen beauftragen. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger hat dem Leitungsorgan in diesem Fall die tatsächlichen Kosten zu ersetzen. Für die Einhaltung dieser Verpflichtung kann das Leitungsorgan eine Bankgarantie gemäß Punkt 3.8 verlangen.
- 3.2.1.3. Dienstleister und Selbstabfertiger haben eine verantwortliche Betriebsleitung einzurichten und namentlich zu benennen, die dem Leitungsorgan während der Betriebszeit des Flughafens als Kontaktstelle zur Verfügung steht. Darüber hinaus sind Ansprechpartner zu benennen, die außerhalb der Betriebszeiten in Notfällen zur Verfügung stehen.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- 3.2.1.4. Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben einen Brandschutzbeauftragten und dessen Stellvertreter namentlich dem Leitungsorgan bekannt zu geben.
- 3.2.1.5. Die Betriebsabläufe zur Erbringung der/des Bodenabfertigungsdienste/s in Regelbetrieb und für Havariefälle, Sicherheitsbedrohungen, Flugnotfälle und Ausnahmesituationen (Ausweichlandungen) sind darzustellen und dem Leitungsorgan vorzulegen.
- 3.2.1.6. Der Dienstleistungsanbieter bzw. Selbstabfertiger hat auf eigene Kosten für den Erwerb aller von ihm benötigten Lizenzen, Genehmigungen, Ausbildungen und Kenntnisse zu sorgen. Diese sind jederzeit gültig zu halten.

3.2.2. Pflichten der Betriebsleitung

Die Betriebsleitung ist insbesondere dafür verantwortlich, dass

- 3.2.2.1. das eingesetzte Personal mit den ZFBB, dem Aerodrome Manual und den entsprechenden Anhängen und weiterführenden Bestimmungen vertraut ist, insbesondere aber in
 - Not- und Alarmierungsverfahren
 - Brandbekämpfung und – bei Tätigkeiten auf den LFZ Abstellpositionen – in die Flugzeugbrandbekämpfung
 - Umgang mit gefährlichen Gütern
 - Schaffung ordnungsgemäßer Voraussetzungen für die Betankung/Enttankung der Luftfahrzeuge auf der Position im jeweiligen Einzelfall
 - Sicherung von Fluggastwegen auf dem Vorfeld zwischen Luftfahrzeug und Fluggastbus sowie zwischen Gebäudeausgängen und Luftfahrzeug oder Fluggastbus insbesondere bei winterlichen Witterungsverhältnissen
 - Erste - Hilfe - Leistung

sofern dies Dienstleister bzw. Selbstabfertiger im Rahmen der Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten betrifft, eingewiesen wurde und entsprechend verfährt.

- 3.2.2.2. bei Störungen im Betrieb des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers, die Auswirkungen auf die übrige Betriebsabwicklung auf dem Flughafen haben können (z.B. sich abzeichnende Flugverspätungen), das Leitungsorgan unverzüglich unterrichtet wird.
- 3.2.2.3. bei Schäden, die durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger an Anlagen und Einrichtungen des Flughafens oder am Eigentum Dritter verursacht wurden, sofort die zuständige Stelle des Leitungsorgans informiert wird.
- 3.2.2.4. die Flächen, auf denen der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger seine Dienstleistungen erbringt, während der Nutzungsdauer in betriebssicherem Zustand gehalten werden und von diesen Flächen keine Gefahren für die übrige Betriebsabwicklung ausgehen.

3.2.3. Fachliche Eignung

- 3.2.3.1. Neben den in § 7 (2) FBG genannten Anforderungen müssen die Dienstleister bzw. Selbstabfertiger über folgende erforderliche Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen und diese auf Anforderung dem Leitungsorgan nachweisen:

- Die Mitarbeiter müssen in der Lage sein, automatisierte Abfertigungs- und Informationssysteme so zu nutzen, dass die maximale Kapazität der Infrastruktur gesichert wird.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- Das eingesetzte Personal muss entsprechend den betrieblichen und fachlichen Anforderungen über ausreichende Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch verfügen.
- Das eingesetzte Personal muss befähigt sein, die auf den Vorfeldflächen bzw. im Sicherheitsbereich für die Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten eingesetzten Fahrzeuge zu führen und technische Geräte zu bedienen.
- Das eingesetzte Personal muss nachweislich in regelmäßigen Abständen zu Richtlinien und betrieblichen Regelungen des Leitungsorgans geschult werden und seine Eignung durch eine Prüfung, die durch das Leitungsorgan durchgeführt wird, nachweisen.
- Das eingesetzte Personal muss über Befähigungsnachweise zum Bedienen der entsprechenden Geräte und Kenntnisse zur Durchführung dieser Tätigkeiten verfügen.

3.2.3.2. Das Personal von Dienstleistern ist vor der Ausstellung eines Flughafenausweises einer Zuverlässigkeitserprüfung gem. EU Verordnung 2015/1998 und LFG §134a zu unterziehen.

3.3. Betriebliche Qualitätsanforderungen

3.3.1. Betriebsorganisatorische und betriebstechnische Vorkehrungen

- 3.3.1.1. Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben die betriebsorganisatorischen und betriebstechnischen Vorkehrungen zu treffen, die es ihnen ermöglichen, die Bodenabfertigungsdienste auf jeder LFZ Abstellposition auf dem Flughafenvorfeld zu erbringen.
- 3.3.1.2. Zur Sicherstellung der zur Ausübung der Dienstleistung notwendigen Qualitätskriterien haben Dienstleister bzw. Selbstabfertiger den Nachweis zu erbringen, gemäß einem Qualitätssicherungsprogramm (z.B. ISO 9001, JAR-OPS etc.) zertifiziert zu sein. Ein entsprechender Nachweis über die vorgeschriebenen Überwachungsaudits bzw. Rezertifizierungen ist zu führen.
- 3.3.1.3. Dienstleiter bzw. Selbstabfertiger haben im Sicherheitsmanagementsystem (SMS) des Leitungsorgans mitzuwirken.

3.3.2. Fahrzeuge und Geräte

- 3.3.2.1. Auf dem Gelände des Flughafen Wien dürfen nur Fahrzeuge und Geräte eingesetzt werden, die sich in einem verkehrssicheren Zustand befinden.
- 3.3.2.2. Fahrzeuge und Geräte, die auf dem Gelände des Leitungsorgans erstmalig in Betrieb genommen werden, haben dem Stand der Technik bzw. einschlägigen Normen zu entsprechen.
- 3.3.2.3. Die Fahrzeuge und Geräte, welche am Gelände des Flughafens verwendet werden, müssen vor Einsatz bzw. Beschaffung mit dem Leitungsorgan auf Einsetzbarkeit geprüft werden. Hierfür sind etwaige technische Details vorzulegen.
- 3.3.2.4. Die zur Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten auf dem Vorfeld eingesetzte Fahrzeuge und Geräte müssen in angemessenem Verhältnis zum jeweiligen Auftragsvolumen stehen. Es ist auf den zugelassenen Abstellflächen ordnungsgemäß gesichert abzustellen. Überzählige Fahrzeuge und Geräte dürfen nicht auf dem Vorfeld abgestellt werden.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- 3.3.2.5. Die Fahrzeug- und Gerätebetreiber sind für deren Wartung und Instandhaltung verantwortlich und müssen alle Wartungsnachweise unaufgefordert jeweils im Jänner eines Kalenderjahres an das Leitungsorgan übermitteln. Auf Verlangen durch das Leitungsorgan müssen diese jederzeit vorgelegt werden.
- 3.3.2.6. Für die im nicht-öffentlichen Bereich eingesetzten Fahrzeuge und Geräte ist eine Haftpflichtversicherung mit ausreichender Deckungssumme nachzuweisen.
- 3.3.2.7. Die Einfahrt in den nicht-öffentlichen Bereich wird nur Kraftfahrzeugen gestattet, die eine Genehmigung des Leitungsorgans zum Befahren des Vorfeldes haben.
- 3.3.2.8. Auf den beim Dienstleister bzw. Selbstabfertiger verwendeten Fahrzeugen, Vorfeldgeräten, sonstigen Gerätschaften und Abfertigungsmaterial dürfen, unbeschadet der Kennzeichnungsbestimmungen des Leitungsorgans, Werbebotschaften und sonstige Beschilderungen nur in Absprache mit dem Leitungsorgan angebracht werden.

3.3.3. Dienstleistungsqualität

- 3.3.3.1. Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben die vom Leitungsorgan festgesetzten Qualitätskriterien zu erfüllen.
- 3.3.3.2. Die Qualitätskriterien können vom Leitungsorgan nach Konsultation des Nutzerausschusses unter Berücksichtigung der begründeten Bedürfnisse der Sicherheitsbehörden jederzeit geändert werden. Diese Änderungen gelten für alle Dienstleister bzw. Selbstabfertiger verbindlich. Wenn im Nutzerausschuss keine Einigung zustande kommt, so liegt das Entscheidungsrecht beim Leitungsorgan.

3.3.4. Zeitliche Vorgaben

- 3.3.4.1. Die Luftfahrzeugabfertigung ist das bestimmende Element für die Belegungszeiten von Abfertigungspositionen. Darüber hinaus hängen von ihr die Umsteigezeit und damit die Qualität und die Bedeutung des Flughafens für umsteigende Passagiere ab.
- 3.3.4.2. Alle Bodenabfertigungsdienste sind von Dienstleistern und Selbstabfertigern so einzurichten, dass:
 - die geplante Bodenzeit bzw. bei verspäteten Ankünften die „Minimum Turn Around Time“, nicht gefährdet wird
 - 95% aller abgefertigten Flüge kein Bodenabfertigungsdelay aufweisen

3.3.5. Benutzung der LFZ Abstellpositionen

- 3.3.5.1. Die vom Leitungsorgan im jeweiligen Einzelfall zugewiesenen LFZ Abstellpositionen und dazugehörigen Gerätевorhalteflächen dürfen frühestens 15 Minuten vor Beginn der Abfertigung (Block On) benutzt werden, sofern dadurch nicht eine Behinderung für abfliegende Luftfahrzeuge verursacht wird.
- 3.3.5.2. Unmittelbar nach Beendigung der Abfertigungsaktivitäten (Block Off) sind die Gerätевorhalteflächen auf den LFZ Abstellpositionen dahingehend zu räumen, dass nachfolgende Dienstleister bzw. Selbstabfertiger nicht behindert werden.
- 3.3.5.3. Für ein-, aus- und durchrollende bzw. geschleppte Luftfahrzeuge sind die Sicherheitsbereiche auf jeden Fall freizuhalten.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

3.4. Informationspflicht

- 3.4.1.** Den Dienstleistern bzw. Selbstabfertigern obliegt die Informationspflicht über alle prozessrelevanten Daten (betriebliche und verkehrsbedingte Änderungen) gegenüber dem Leitungsorgan. Art, Umfang und Zeit sowie Art und Weise der Übergabe der Daten sind gesondert zu vereinbaren.
- 3.4.2.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger sind verpflichtet, die statistischen Daten in Bezug auf die von ihnen oder in ihrem Namen durchgeführten Abfertigungstätigkeiten dem Leitungsorgan pro Flug (innerhalb von 24 Stunden) unentgeltlich in einem vom Leitungsorgan vorgegebenen Format zukommen zu lassen. Änderungen nach Ablauf der 24-Stunden-Frist sind glaubhaft zu begründen und werden durch eine pauschale Abgeltung der damit verbundenen administrativen Aufwendungen in Rechnung gestellt
- 3.4.3.** Die Kosten für eventuell erforderliche elektronische Schnittstellen sind nach Konsultation vom Dienstleister bzw. Selbstabfertiger zu tragen.
- 3.4.4.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger sind verpflichtet, dem Leitungsorgan unentgeltlich alle benötigten Daten in Bezug auf die Abfertigung von Passagieren, Gepäck, Luftfahrzeugen, Fracht, Post und Flugersatztransporte pro Flug (innerhalb von 24 Stunden) auf elektronischem Weg zu übermitteln, damit das Leitungsorgan in der Lage ist, relevante Erfordernisse der Republik Österreich und der EU einzuhalten. Änderungen nach Ablauf der 24-Stunden-Frist sind glaubhaft zu begründen und werden durch eine pauschale Abgeltung der damit verbundenen administrativen Aufwendungen in Rechnung gestellt.
- 3.4.5.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger sind nach Konsultationen durch das Leitungsorgan verpflichtet, auf ihre Kosten On-Line-Verbindungen mit EDV-System(en) des Leitungsorgans herzustellen und Informationen/Daten in Bezug auf betriebliche Verrichtungen und Dienste unentgeltlich an das Leitungsorgan zu übermitteln.
- 3.4.6.** Es ist für Dienstleister bzw. Selbstabfertiger nicht zulässig, Anschlüsse mit Systemen Dritter zu realisieren, außer im Falle einer diesbezüglichen, im Vorhinein eingeholten schriftlichen Genehmigung durch das Leitungsorgan.

3.5. Personal und Arbeitsausübung

- 3.5.1.** Das am Flughafen Wien tätige Personal des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers muss, sofern es sich nicht um Staatsbürger eines EWR-Mitgliedstaates handelt, die formellen Voraussetzungen der österreichischen aufenthalts- und arbeitsrechtlichen Vorschriften erfüllen.
- 3.5.2.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben für die Erbringung der betreffenden Bodenabfertigungsdienste entsprechend ausgebildetes und nachweislich befähigtes Personal zu engagieren. Es hat die Dienste in korrekter Weise, kundenorientiert und passagierfreundlich durchzuführen.
- 3.5.3.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben zentrale Infrastruktureinrichtungen und Räumlichkeiten ohne grobe Verunreinigungen zu hinterlassen; ggf. können erforderliche Reinigungen durch das Leitungsorgan auf Kosten der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger veranlasst werden.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- 3.5.4.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben ausreichende Sicherheitsmaßnahmen zur Vermeidung von Diebstahl, Beschädigung usw. zu treffen und durch geeignete Maßnahmen auf ihre Kosten und in Absprache mit dem Leitungsorgan zu verhindern, dass unbefugte Personen sich über ihre Anlagen und Einrichtungen Zugang zum Vorfeld verschaffen können, bzw. Gegenstände, welche die Sicherheit des Flughafenbetriebes gefährden, auf das Vorfeld verbringen.
 - 3.5.5.** Für die Bedienung von Fahrzeugen, Geräten, Anlagen und Einrichtungen sowie die Erbringung spezieller Dienstleistungen auf dem Gelände des Flughafens muss das Personal des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers im Besitz des betreffenden vorgeschriebenen Fähigkeitsnachweises sein.
 - 3.5.6.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben auf ihre Kosten ihren Dienstnehmern entsprechende Arbeitskleidung, die den sicherheitstechnischen Normen und den Arbeitsschutzbestimmungen entsprechen, und ein einheitliches Erscheinungsbild gewährleisten, zur Verfügung zu stellen.
 - 3.5.7.** Die Mitarbeiter des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers sind verpflichtet, in den Abfertigungsbereichen die Arbeitskleidung oder Uniform und die Zutrittsberechtigung zu tragen.
 - 3.5.8.** Jeder Dienstnehmer des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers hat im nicht allgemein zugänglichen Teil des Flughafen Wien den vom Leitungsorgan ausgegebenen Flughafenausweis sichtbar zu tragen. Die Richtlinien der Zufahrts- und Zutrittsberechtigungen sind einzuhalten. Bei Beendigung von Dienstverhältnissen sind die ausgegebenen Flughafenausweise dem Leitungsorgan unverzüglich zurückzugeben.
 - 3.5.9.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben die entsprechend ihrem Arbeitsumfang notwendige Anzahl von Flughafenausweis-Berechtigungen nachzuweisen.
- ## 3.6. Flugnotfälle
- 3.6.1.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger sind verpflichtet, die Bodenabfertigungsdienstleistungen mit den Einsatzplänen für Notfälle am Flughafen abzustimmen.
 - 3.6.2.** Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben den Instruktionen und Anweisungen der zuständigen Sicherheitsbehörden und des Leitungsorgans in Situationen wie Attentate oder andere Sabotagesituationen, LFZ-Entführungen, Flugnotfälle oder andere Situationen, die schwere Funktionsstörungen der Flughafenaktivitäten auslösen oder auslösen können, Folge zu leisten. Diese Verpflichtung gilt immer dann, wenn es sich um ein LFZ handelt, das vom Abfertiger betreut wird oder wenn das Leitungsorgan dessen Mitarbeit verlangt.
 - 3.6.3.** Im Allgemeinen ist die Vorgangsweise (LFZ - Aufstellung, Passagierausstieg, Gepäcksbehandlung etc.) entsprechend den Alarmplänen des Leitungsorgans auszurichten.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

3.7. Mitwirkungspflicht bei Wechsel des Dienstleisters

Der bisherige Dienstleister ist verpflichtet, im Falle der Beendigung der Erbringung der gegenständlichen Dienstleistungen, gleich aus welchem Grund, dem Leitungsorgan umfassende Unterstützung bei der Transition von der vom bisherigen Dienstleister erbrachte Dienstleistungen zu einem neuen Dienstleister zu leisten. Diese Unterstützung umfasst alle notwendigen Maßnahmen, um einen reibungslosen und effizienten Übergang zu gewährleisten und die Kontinuität der Leistungserbringung sicherzustellen. Der bisherige Dienstleister ist verpflichtet, für einen Übergangszeitraum von drei Monaten vor Leistungsbeginn des neuen Dienstleisters diesem zu gestatten, die von ihm genutzten Flächen und Räumlichkeiten am Flughafen unentgeltlich mitzubenutzen und alles zu unternehmen, dass der neue Dienstleister bei seiner Vorbereitung für einen termingerechten Leistungsbeginn nicht behindert wird. Für die Einhaltung dieser Verpflichtung kann das Leitungsorgan eine Bankgarantie gemäß Punkt 3.8 verlangen.

3.8. Bankgarantie

Zur Sicherstellung der Verpflichtungen gemäß Punkt 3.2.1.2. und 3.7. kann das Leitungsorgan jederzeit die Ausstellung einer unwiderruflichen, abstrakten Bankgarantie (Laufzeit bis sechs Monate nach Ablauf der Leistungserbringung) einer in Österreich oder einem anderen EU Mitgliedsstaat zugelassenen Bank mit einem Rating von mindestens A-(Standard & Poor's) oder vergleichbar i.H.v. höchstens EUR 100.000 zu Gunsten des Leitungsorgans vom Selbstabfertiger bzw. von einem Dienstleister der beschränkte Dienstleistungen gemäß § 4 (1) FBG erbringt verlangen.

Die Gültigkeit der Bankgarantie darf die Bewilligungsduer gemäß der Bewilligung der Genehmigungsbehörde nicht unterschreiten. Nach Ablauf der Bewilligung gibt das Leitungsorgan die Bankgarantie unverzüglich frei bzw. händigt das Original an den Selbstabfertiger bzw. Dienstleister aus.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

4. Spezifische Pflichten

Die nachfolgenden spezifischen Pflichten gelten zusätzlich zu den generellen Pflichten nur für Dienstleister und Selbstabfertiger, welche zur Durchführung der angeführten spezifischen Bodenabfertigungsdienste berechtigt sind.

4.1. Administrative Abfertigung

nicht zutreffend

4.2. Fluggastabfertigung

4.2.1. Benutzung von Check-In und Transferschaltern

- 4.2.1.1. Die Vorgaben des Leitungsorgans für die Belegungskriterien und Belegungszeiten der Check-In Schalter und der Transferschalter sind einzuhalten.
- 4.2.1.2. Um einen geordneten Passagierfluss zu gewährleisten, kommt es zu einer gleichmäßigen Aufteilung der Abfertigungen über die gesamte zur Verfügung stehende Infrastruktur.
- 4.2.1.3. Es besteht kein Anspruch auf Zuteilung bestimmter Check-in Schalter oder eines bestimmten Terminals, jedoch erfolgt die Zuteilung bestimmter Schalter und eines bestimmten Terminals in Absprache mit dem Dienstleister bzw. Selbstabfertiger und betroffenen Nutzern.
- 4.2.1.4. Soweit es möglich ist, wird darauf geachtet die Terminalzuteilung konstant zu halten. Nach Konsultation des Nutzerausschusses wird vom Leitungsorgan die Mindestanzahl der benötigten Anlagen pro Selbstabfertiger bzw. Dienstleister nach den Erfordernissen des Flugplanes festgesetzt, und deren Standort unter Berücksichtigung der begründeten Bedürfnisse der Sicherheitsbehörden festgelegt.
- 4.2.1.5. Außerdem wird der Standort der Anlagen, die von Selbstabfertigern bzw. Dienstleistern nicht jeden Tag benötigt werden, nach Konsultationen festgelegt. Diese Anlagen können somit von den betreffenden Selbstabfertigern bzw. Dienstleistern abwechselnd verwendet werden. Für deren Verwendung wird, nach Konsultationen mit den Betroffenen, vom Leitungsorgan ein Saison- (Flugplan) und/oder Wochen- und Tagesplan erstellt. Wird keine Übereinstimmung erreicht, hat das Leitungsorgan das Recht, diesbezüglich eine Entscheidung zu treffen, welche für die betreffenden Parteien bindend ist.
- 4.2.1.6. Jegliche Schäden oder Störungen an Abfertigungsschaltern sind unverzüglich an die zuständige Stelle zu melden.
- 4.2.1.7. Die Check-in Schalter dienen ausschließlich der Passagierabfertigung (Kontrolle von Reiseunterlagen, Ausstellen einer Bordkarte, Aufgabe des Gepäcks).
- 4.2.1.8. Es ist nicht gestattet Gegenstände auf den Kästen hinter den Check-in Schaltern oder auf den Check-In Countern abzustellen.
- 4.2.1.9. Die Nutzung der Check-in Schalter als Ticketschalter ist nicht erlaubt.
- 4.2.1.10. Die Monitorbeschriftungen an Check-In- und Gate-Positionen dienen ausschließlich dem Abfertigungsprozess. Eine anderweitige Nutzung, Beschriftung oder Darstellung nicht prozessrelevanter Inhalte ist nicht zulässig.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- 4.2.1.11. Nach Abschluss jeder Abfertigung ist das Airline-Equipment unverzüglich in das vom OTA zugeteilte Dienstleister-Lager zu verbringen. Wird dies nicht ordnungsgemäß durchgeführt, erfolgt die Rückführung durch das Leitungsorgan auf Kosten des betreffenden Dienstleisters.
- 4.2.1.12. Jegliche Sonderprozesse wie z.B. Ticketing, Verrechnung (Übergepäck, Check-in Gebühren, zusätzliche Services), Umbuchungen etc. sind nicht gestattet.
- 4.2.1.13. Verrechnungen sind am Check-in Schalter dann erlaubt, wenn sie ein Teil des Check-in Prozesses sind.
- 4.2.1.14. Die Self-Baggage-Drop-off-Zonen sind vom jeweils zuständigen Dienstleister aktiv zu betreuen. Ist eine direkte Betreuung nicht möglich, hat der Dienstleister eine geeignete Betreuung sicherzustellen oder zu organisieren, um einen reibungslosen Betrieb und die Unterstützung der Passagiere zu gewährleisten.
- 4.2.1.15. Alle Informationen, die über den Verteiler „OTA – Airline & Terminal Operation Update“ (Absender: OTA@viennaairport.com) versendet werden, sind verbindlich und entsprechend umzusetzen. Abweichungen davon dürfen nur nach vorheriger Freigabe durch die OTA-Abteilung erfolgen.

4.3. Gepäckabfertigung

- 4.3.1. Leistungen des Leitungsorgans in der Gepäckszentrale umfassen das Bereitstellen von Geräten und Anlagen (Gepäcksortierbänder) für entsprechende Sortierung der ankommenden und abgehenden Gepäckstücke und Behandlung des Transfergepäcks, sowie das Bereithalten von notwendigem Personal für die Steuerung, Wartung und Instandhaltung der Anlagen. Eventuell notwendige Absprachen bei Ausfällen von Anlagen oder Anlagenteilen sind gesondert zu treffen (Notfallprogramme).
- 4.3.2. Bei der Entladung und Ausgabe bzw. Verladung ankommender Gepäckstücke soll folgende Reihenfolge eingehalten werden:
 1. Transfergepäck (in einer separaten Transporteinheit)
 2. Lokalgepäck mit Abfertigspriorität (in der Regel gekennzeichnet durch „Priority“-Label)
 3. Lokalgepäck ohne gekennzeichnet Abfertigspriorität
- 4.3.3. Es besteht die Nutzungsverpflichtung eines Baggage Reconciliation Systems (BRS) durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger, wobei die Möglichkeit eingeräumt wird, das BRS des Leitungsorgans zu verwenden.
- 4.3.4. Es steht dem Dienstleister bzw. Selbstabfertiger aber auch frei, sein eigenes Baggage Reconciliation System (BRS) zu verwenden. Voraussetzung hierfür ist, dass der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger den gesamten Message-Flow zwischen seinem BRS und dem BRS der Flughafen Wien AG gewährleistet, die Datenübermittlung unmittelbar und ohne Verzögerung erfolgt, und alle Bag-Messages, die den Flughafen Wien betreffen (insb. Abflug, Ankunft, Transit) über einen der namhaften Message-Broker ARINC oder SITA an FWAG sichergestellt, oder eine gleichwertige technische Lösung in Abstimmung mit FWAG auf seine Kosten zur Verfügung stellt.
- 4.3.5. Der Dienstleister ist angehalten, mit Gepäckstücken sorgsam umzugehen und ein Werfen von Gepäckstücken hintanzuhalten.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- 4.3.6.** Die Vorschriften, Verhaltens- und Bedienhinweise im Airside Infrastruktur Handbuch – Gepäckszentrale in der jeweils aktuellen Fassung sind zu beachten. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger muss die notwendigen Schulungen entsprechend den vorgeschriebenen Prozessen durchführen und dokumentieren.
- 4.3.7.** Sofern mit der jeweiligen Airline keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde, ist die Anzahl der durch den Gepäcktransport verursachten Fahrten auf dem Vorfeld und insbesondere der Rollgassenquerungen zu minimieren.
- 4.3.8.** Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger hat eine geeignete Organisation zur Abarbeitung von zurückgebliebenen Gepäckstücken aufzubauen und vorzuhalten.
- 4.3.9. Ankunftsgepäck**
- 4.3.9.1. Das Leitungsorgan stellt die Gepäck-Ausgabebänder für das Aussteigergepäck (inkl. Sperrgepäck) zur Verfügung. Die Bandvergabe erfolgt ebenfalls durch das Leitungsorgan.
- 4.3.9.2. Die Bandzuweisungen werden an den Bändern direkt angezeigt. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger hat für die Anzeigesysteme des Flughafens „First Bag on Belt“ die notwendigen Daten zur Verfügung zu stellen.
- 4.3.9.3. Das Auflegen der Gepäckstücke (inkl. Sperrgepäck) auf die Ausgabebänder erfolgt durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger. Das Ankunftsgepäck muss spätestens 30 Minuten nach Block On auf die Ausgabebänder aufgelegt werden. Eventuell an den Ausgabebändern anfallendes Transfergepäck, ist durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger keinesfalls auf die Ausgabebänder zu entladen, sondern - wie im Kapitel Transfergepäck beschrieben - zu behandeln.
- 4.3.9.4. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger hat das Gepäck so aufzulegen, dass dieses durch die Leseeinrichtungen für die Erfüllung der IATA Resolution 753 bestmöglich gelesen werden kann. Dies bedeutet insbesondere, dass Gepäckstücke mit ausreichend Abstand zwischen den Gepäckstücken und in einer Weise aufzulegen sind, dass die Bag-Tags von oben durch den 270-Grad-Scanner eingelesen werden können.
- 4.3.9.5. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger stellt sicher, dass unmittelbar nach den Entladevorgängen das Leergut abgezogen wird. Bei kurzfristigen Änderungen der zugewiesenen Bänder erfolgt eine Information seitens des Leitungsorgans an den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger vor Ort.
- 4.3.9.6. Verzögerungen bei dem Entladungs- und Anlieferungsprozess (technische Gebrechen, Wetter etc...) sind vom Dienstleister bzw. Selbstabfertiger an das Leitungsorgan bekannt zu geben (Ankunftsinformation, Baggage Operation Center – in weiterer Folge als „BOC“ bezeichnet).
- 4.3.9.7. Das Abräumen von nicht abgeholt Gepäck/Sperrgepäck (z.B. Rushgepäck) von den Ausgabebändern in der Ankunftshalle und das Verbringen der Gepäckstücke zu den entsprechenden Lost & Found Stellen erfolgt durch das Leitungsorgan. Im Rahmen der Gepäckermittlung ist die Erstbearbeitung von Gepäck innerhalb von 48 Stunden ab Eintreffen des Gepäcks zu gewährleisten.
- 4.3.9.8. Das Verbringen von Gepäck zur Wiedereinschleusung in die Gepäckförderanlage zu einem definierten Einschleusepunkt erfolgt individuell durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger selbständig und zeitnah.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- 4.3.9.9. Grundsätzlich haben die Mitarbeiter aller zugelassenen Dienstleister bzw. Selbstabfertiger in den Gepäckhallen kooperativ zusammenzuarbeiten, um einen pünktlichen Gepäckumschlag zu sichern.

4.3.10. Abfluggepäck

- 4.3.10.1. Das Leitungsorgan stellt die Anlagen für die Abfertigung des Abfluggepäcks zur Verfügung.
- 4.3.10.2. Die Vergabe der Sortierziele auf die Sortierrundläufe erfolgt ebenfalls durch das Leitungsorgan. Die Disposition erfolgt automatisch nach einer zwischen dem Dienstleister bzw. Selbstabfertiger und dem Leitungsorgan saisonal gemeinsam abgestimmten Belegung. Sollten seitens des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers Änderungswünsche vorliegen, müssen diese 24 Stunden im Voraus schriftlich beim BOC (baggageoperationcenter@viennaairport.com) angefordert werden. Kurzfristige Änderungen durch lokale Ereignisse (Wetter, Streik etc.) müssen zwischen Dienstleister bzw. Selbstabfertiger und BOC gemeinsam abgesprochen werden (BOC Durchwahl 22827). Eine Gewähr der Umsetzung kann nicht gegeben werden.
- 4.3.10.3. Das Abnehmen des lokalen Abfluggepäcks von den Sortierrundläufen und die Verladung auf Gepäckwagen / in Gepäckcontainer erfolgt durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger. Die jeweiligen Ziele werden automatisch 15 Minuten vor geplanten Abflug (STD) geschlossen – außer es wurde bei der saisonalen Planung anderes hinterlegt. Befindet sich nach diesem Zeitpunkt noch Gepäck in der Anlage, wird dieses zu den bekannten Sonderzielen befördert.
- 4.3.10.4. Bei kurzfristigen Änderungen der zugeteilten Ausgabeboxen erfolgt eine Information seitens des Leitungsorgans an den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger vor Ort.
- 4.3.10.5. Die Behandlung von Sonder- und Sperrgepäck in den Abflughallen (Annahme des von den abfliegenden Passagieren am Sonder- und Sperrgepäckschalter abgegebenen Gepäcks und dessen zeitgerechte Weiterleitung in die Gepäckshalle zur Verladung) erfolgt durch das Leitungsorgan.
- 4.3.10.6. Die Entgegennahme des Sonder- und Sperrgepäcks in der Gepäckshalle und die Verteilung in der Gepäckhalle an die Sortierziele für die vom Dienstleister bzw. Selbstabfertiger abgefertigten Flüge erfolgt durch das Leitungsorgan. Die Verteilung des über den Sonder- und Sperrgepäckschalter angelieferten Crewgepäcks in der Gepäckszentrale erfolgt ebenfalls durch das Leitungsorgan.
- 4.3.10.7. Gepäckstücke, deren Barcodes nicht von einer automatischen Lesestation erkannt werden, werden durch das Leitungsorgan separat behandelt (manuelle Eincodierung).
- 4.3.10.8. Der Anfall von Abfluggepäck für Dienstleister bzw. Selbstabfertiger – Flüge an den Sonderzielen wird durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger kontrolliert.
- 4.3.10.9. Für den Fall, dass aufgrund einer technischen Störung oder aus sonstigen Gründen bei einem Sortierziel oder Sortierrundlauf Gepäckstücke unterschiedlicher Dienstleister bzw. Selbstabfertiger vermischt werden, besteht eine gegenseitige Unterstützungspflicht, die vermischten Gepäckstücke durch die betroffenen Dienstleister bzw. Selbstabfertiger wieder zu trennen.

4.3.11. Transfergepäck

- 4.3.11.1. Das Leitungsorgan stellt die Anlagen für die Sortierung von Transfergepäck zur Verfügung. Grundsätzlich sind vom Dienstleister bzw. Selbstabfertiger alle Transfergepäckstücke auf

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

diese Transferaufgabestrecken aufzulegen (Ausnahme siehe Pkt. Rampen Direkttransfers). Für die korrekte Behandlung von Transfergepäckstücken erfolgt auf Anfrage eine Unterweisung für das Personal der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger durch das Leitungsorgan (Schulungsunterlagen auf Anfrage verfügbar).

- 4.3.11.2. Bei allen Transfergepäckstücken muss die Priorisierung derart erfolgen, dass die Mitnahme am nächsten Flug gewährleistet ist.
- 4.3.11.3. Transfer-Sperrgepäck: Der Umschlag des Transfer-Sperrgepäck ist Aufgabe des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers.
- 4.3.11.4. Dabei sind die dafür etwaig vorgeschriebenen und vom Leitungsorgan zur Verfügung gestellten Sicherheitseinrichtungen zu benutzen (Ausnahme siehe Pkt. Rampen Direkttransfers).
- 4.3.11.5. Bei ankunftsseitig als „mixed loaded“ ausgezeichneten Gepäckcontainern müssen die zeitlichen Prioritäten betreffend Umsteigezeiten beachtet werden. Gegebenenfalls sind diese Container als erstes in die Transferhalle zu verbringen, um kurze Anschlüsse auszusortieren.
- 4.3.11.6. Unterschiedliche Dienstleister bzw. Selbstabfertiger müssen zur Einhaltung der Transferzeiten eng zusammenarbeitet. Über die Form der gegenseitigen Übergaben der Gepäckstücke zwischen den unterschiedlichen Dienstleistern bzw. Selbstabfertigern müssen Absprachen getroffen werden.

4.3.12. Notprogramme bei Totalausfall der Gepäckanlagen

Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger wird in das Informationsverfahren über Notprogramme aufgenommen. Die vom Leitungsorgan bei Notprogrammen vorgegebenen notwendigen Verfahrensabläufe sind vom Dienstleister bzw. Selbstabfertiger unbedingt einzuhalten.

4.3.13. Rampen – Direkttransfer für Gepäck

Direkttransfers (direkter Transport zwischen den Luftfahrzeugen (tail to tail)) sind grundsätzlich zwischen Dienstleister bzw. Selbstabfertiger und Fluglinie zu vereinbaren bzw. durchzuführen. Es sind hierbei durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger die EU-Sicherheitsverordnungen zu beachten. Das Leitungsorgan übernimmt hierzu keine Verantwortung für fehlerhaftes Verhalten.

4.3.14. Kuriere Abflug

Der Kurier begibt sich mit seinem Gepäck zum Abflug-Sperrgepäckschalter. Der Mitarbeiter der vom Leitungsorgan beauftragten Sicherheitskontrollfirma führt die vorgeschriebenen Kontrollschrifte durch. Danach begibt sich der Kurier mit seinem Gepäck in den dafür vorgesehenen Warteraum (Vorfeldebene Gepäckausgabehalle Airside Raum neben Ausgabeband 1). Der Transport des Kuriers mit Gepäck an das Luftfahrzeug ist Aufgabe des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers.

4.3.15. Kuriere Ankunft

Der Kurier wird mit Gepäck vom Luftfahrzeug abgeholt und bis zum Ausgabeband begleitet. Dies ist Aufgabe des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

4.3.16. Handgepäck – Beförderung

- 4.3.16.1. Die Handgepäck-Beförderung ist in einer Vereinbarung zwischen der Fluglinie und dem Dienstleister bzw. Selbstabfertiger zu regeln.
- 4.3.16.2. Auf allen Positionen mit Fluggastbrücken sind neben den Servicetreppen Aufzüge für den Handgepäcktransport angebracht.
- 4.3.16.3. Diese Gepäckstücke müssen entsprechend der Vereinbarung über die Durchführung eines Baggage Reconciliation System und den dort genannten Vorschriften erfasst und in die BRS Systeme eingegeben werden. Dies gilt auch für so genannte DAA (Delivery at Aircraft) Gepäckstücke.

4.4. Fracht- und Postabfertigung

- 4.4.1. Ankommende Fracht und Post muss spätestens 30 Minuten nach Block On von der LFZ Abstellposition abgeholt werden.

4.5. Vorfelddienste

- 4.5.1. Für Vorfelddienste zugelassene Dienstleister und Selbstabfertiger haben im Sinne der Informationspflicht flugspezifische Daten in die Systeme des Leitungsorgans rechtzeitig einzupflegen. Dies sind insbesondere die LFZ Kennung, Buchungszahlen, Verspätungen, Verspätungsgründe und CDM Zeiten (sofern diese nicht vom LFZ Betreiber erfasst werden).
- 4.5.2. Dienstleister bzw. Selbstabfertiger haben sicherzustellen, dass das Aussteigen von ankommenden Passagieren spätestens drei Minuten nach Block On beginnt. Dies gilt auch für die Bereitstellung des zumindest ersten Busses auf Positionen mit geplantem Busausstieg, wobei ggf. erforderliche zusätzliche Busse rechtzeitig eintreffen müssen.
- 4.5.3. Erbringer von Vorfelddiensten müssen eine vom Feuerwehrkommandanten der Betriebsfeuerwehr Flughafen Wien festzusetzende Anzahl an Mitarbeitern, die auf dem Vorfeld tätig sind, während der Betriebszeiten des Flughafen Wien als Hilfskräfte für die Betriebsfeuerwehr Flughafen Wien unentgeltlich zur Verfügung stellen. Diese haben vom Feuerwehrkommandanten vorgegebene Schulungen und Übungen zu absolvieren, müssen im Einsatzfall abgestellt werden und den Anweisungen des Feuerwehreinsatzleiters Folgeleisten.
- 4.5.4. Erbringer von Vorfelddiensten müssen auf den Flugbetriebsflächen bewegungsunfähig liegen gebliebene Luftfahrzeuge und Geräte unverzüglich, nach den Vorgaben des Leitungsorgans, entfernen.
- 4.5.5. Das Verbringen von Luftfahrzeugen, die Gegenstand von Bedrohungen oder Flugnotfällen sind, auf Sicherheitspositionen, deren Entladung sowie deren Ver- und Entsorgung, muss vom Erbringer von Vorfelddiensten jederzeit, nach den Vorgaben des Leitungsorgans, durchgeführt werden können.
- 4.5.6. Für die Ausübung des Sprechfunks mit der Flugplatzkontrollstelle im Zuge des Zurückstoßens und Schleppens von LFZ ist die Verwendung von deutscher Sprache verbindlich.
- 4.5.7. Die für das Zurückstoßen von LFZ aus Pushbackpositionen erforderlichen Gerätschaften, müssen spätestens 5 Minuten vor der Target Off Block Time (TOBT) vom Dienstleister bzw. Selbstabfertiger bereitgestellt werden. Bei Flügen wo die Target Startup Approval Time

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

(TSAT) mehr als 15 Minuten von der TOBT abweicht, muss die Bereitstellung spätestens 5 Minuten vor TSAT erfolgen.

4.5.8. Alarmtruppe

- 4.5.8.1. Dienstleister bzw. Selbstabfertiger verpflichten sich, in Ausübung der Vorfelddienste zur Installierung einer „Alarmtruppe“ zur Behandlung von bombenbedrohten Luftfahrzeugen und deren Ladung. Die Mitarbeiter dieser Alarmtruppe sind einer speziellen Ausbildung zu unterziehen, worüber Aufzeichnungen zu führen sind.
- 4.5.8.2. Den Mitarbeitern der Alarmtruppe sind Ausrüstungsgegenstände zu deren persönlichen Schutz entsprechend den Alarmplänen des Leitungsorgans in ausreichender Menge und funktionstüchtig zur Verfügung zu stellen.
- 4.5.8.3. Die geringste Besetzung der Alarmtruppe während der Betriebszeit des Flughafens darf 3 Personen je Dienstleister bzw. Selbstabfertiger nicht unterschreiten.

4.5.9. Zentrale Infrastruktur

Die in 4.5.10. und 4.5.11. beschriebenen Punkte gelten ausschließlich für die Abfertigung von Flügen jener Airlines, für die der Dienstleister von der jeweiligen Airline beauftragt wurde bzw. für die Flüge von Selbstabfertigern.

4.5.10. 400 Hz – Anlagen auf Pierpositionen/zentrale Bodenstromversorgung

Sie umfasst die Bereitstellung von ortsfesten Bodenstromversorgungseinrichtungen (stationäre Anlagen) bei Pier-Positionen in verschiedenen Leistungs- und Spannungsklassen, einschließlich der eventuell erforderlichen Adapter oder Zwischenstecker während der Bodenzeiten der Luftfahrzeuge oder nach Absprache mit der jeweiligen Airline für festgelegte Zeiten vor oder nach einem Flugereignis.

- 4.5.10.1. Das Leitungsorgan stellt sicher, dass die Stromversorgung durch eine stationäre Anlage gewährleistet ist. Weiters wird durch das Leitungsorgan sichergestellt, dass die Versorgung mit stationärem, betriebsbereitem Bodenstrom und Zubehör – je nach Luftfahrzeugtyp – zeitgerecht für die Dauer der vereinbarten Bedarfe erfolgen kann. An den Abfertigungspositionen, die mit einer stationären und betriebsbereiten 400Hz Bodenstromanlage ausgestattet sind, ist diese zwingend zur Versorgung des Luftfahrzeugs mit Bodenstrom zu verwenden.
- 4.5.10.2. Das Qualifizierungsprogramm für Mitarbeiter des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers für die Bedienung der 400Hz Anlagen wird in Abstimmung und unter Anleitung des Leitungsorgans durchgeführt. Die Vorschriften und Bedienungshinweise des Airside Infrastruktur Handbuches - 400 Hz Anlagen jeweils in der aktuellen Fassung sind zu beachten. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger muss die notwendigen Schulungen entsprechend den vorgeschriebenen Prozessen durchführen und dokumentieren.
- 4.5.10.3. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger wird durch das Leitungsorgan rechtzeitig vor Landung eines Luftfahrzeuges unterrichtet, wenn auf der vorgesehenen Pierposition keine 400 Hz-Anlage zur Verfügung steht (Wartung, technische Probleme, etc.). In diesem Fall stellt das Leitungsorgan die Stromversorgung mit einem mobilen Gerät sicher. Ebenso bei unvorhergesehnenem Ausfall vor oder während einer Abfertigung
- 4.5.10.4. Bei technischen Veränderungen an den stationären Stromanlagen wird der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger umgehend vom Leitungsorgan unterrichtet.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

4.5.10.5. Schäden, die im Rahmen von mutwilligen oder fahrlässigen Beschädigungen entstehen, sind durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger zu ersetzen. Ebenso die dadurch entstehenden Kosten für eine mobile Anlage. Die Versorgung mit Bodenstrom auf Vorfeldpositionen erfolgt durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger.

4.5.11. Fluggastbrücken und Andocksystem

Leistungen des Leitungsorgans betreffend Fluggastbrücken umfassen das Bereitstellen geeigneter Fluggastbrücken samt notwendigen Zusatzeinrichtungen wie Handgepäcksaufzüge, Sicherheitssperren, Kommunikationsmitteln (Telefon, Monitore und Kameras) sowie ein automatisches Andocksystem bei Pierpositionen.

4.5.11.1. Die Bedienung der Fluggastbrücken (Andocken und Abdocken) bei vom Dienstleister bzw. Selbstabfertiger abgefertigten Airlines erfolgt durch Personal des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers.

4.5.11.2. Bevor Passagiere die Fluggastbrücken benutzen, hat der zuständige Mitarbeiter die Rutschsicherheit im beweglichen Teil der Fluggastbrücke zu prüfen. Falls eine Rutschgefahr besteht, so muss er den Flughafenunternehmer umgehend darüber informieren. Bis zur Beseitigung der Rutschgefahr darf die Fluggastbrücke nicht von Passagieren genutzt werden.

4.5.11.3. Der Innenraum der Fluggastbrücken ist vor Witterungseinflüssen wie Regen, Schneefall oder Eisbildung im Rahmen der Möglichkeiten zu schützen. Dazu zählt insbesondere das Schließen der Rolltore und Servicetüren während der Nichtnutzung der Fluggastbrücke. Die Servicetüren sind auch bei Nutzung der Fluggastbrücke nach jedem Durchgang unverzüglich wieder zu schließen.

4.5.11.4. Das Qualifizierungsprogramm für Mitarbeiter des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers für die Bedienung der Fluggastbrücken und Handgepäcksaufzüge wird in Abstimmung und unter Anleitung des Leitungsorgans durchgeführt. Die Vorschriften und Bedienungshinweise des Airside Infrastruktur Handbuches – Fluggastbrücken Bediener jeweils in der aktuellen Fassung sind zu beachten. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger muss die notwendigen Schulungen entsprechend den vorgeschriebenen Prozessen durchführen und dokumentieren.

4.5.11.5. Das Bedienungspersonal des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers muss spätestens fünf Minuten vor Block On eines Luftfahrzeuges vor Ort sein, um den ordnungsgemäßen und freien Zustand der Abfertigungsposition zu überprüfen. Weiters hat der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger bei Wechselpositionen etwaige Umstellvorgänge mit Fluggastbrücken rechtzeitig durchzuführen und das Andocksystem zu aktivieren (Störungen der Fluggastbrücke, des Andocksystems und der 400Hz-Anlage, sowie falsch positionierte Fluggastbrücken werden dem Dienstleister bzw. Selbstabfertiger über das übergeordnete Abfertigungssystem angezeigt).

4.5.11.6. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger wird durch das Leitungsorgan rechtzeitig vor Landung eines Luftfahrzeuges unterrichtet, wenn auf der vorgesehenen Pierposition keine Fluggastbrücke zur Verfügung steht (Wartung, technische Probleme, etc.).

4.5.11.7. In diesem Fall stellt der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger eine geeignete Passagiertreppe bereit. Ebenso bei unvorhersehbarem Ausfall vor Inbetriebnahme oder während einer Abfertigung. In diesem Fall muss der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger zusätzlich sofort die Technische Störungsannahme (Durchwahl 44444) informieren.

Pflichtenheft für Bodenabfertiger

Version 1.0

- 4.5.11.8. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger ist berechtigt, die Kosten für das Anstellen einer Passagiertreppe im Falle einer unvorhergesehenen Nicht-Verfügbarkeit der Fluggastbrücken an das Leitungsorgan zu verrechnen. Der Abrechnungsmodus wird zwischen dem Leitungsorgan und dem Dienstleister bzw. Selbstabfertiger separat festgelegt. Kosten für die Nicht-Verfügbarkeit von Fluggastbrücken, die auf Bedienungsfehler, die durch das Personal des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers beim Andocken zurückzuführen sind, können nicht verrechnet werden.
- 4.5.11.9. Bei technischen Veränderungen an den Fluggastbrücken wird der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger umgehend vom Leitungsorgan unterrichtet. Der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger hat die Fluggastbrücken sowie dessen Komponenten wie Handgepäcksaufzüge, etc. sorgsam und entsprechend den Vorschriften und Bedienungshinweisen des Airside Infrastruktur Handbuches – Fluggastbrücken Bediener zu behandeln. Schäden, die im Rahmen von mutwilligen oder fahrlässigen Beschädigungen entstehen, sind durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger zu ersetzen. Ebenso die dadurch entstehenden Kosten für die Bereitstellung einer Passagiertreppe.

4.6. Reinigungs- und Flugzeugservice

Für das Enteisen von Luftfahrzeugen zugelassene Dienstleister und Selbstabfertiger haben die diesbezüglichen Vorgaben des Leitungsorgans einzuhalten.

4.7. Betankungsdienste

Für die Betankung von Luftfahrzeugen zugelassene Dienstleister und Selbstabfertiger haben die diesbezüglichen Vorgaben des Leitungsorgans einzuhalten.

4.8. Stationswartungsdienste

nicht zutreffend

4.9. Flugbetriebs- und Besatzungsdienste

nicht zutreffend

4.10. Transportdienste

nicht zutreffend

4.11. Bordverpflegungsdienste

nicht zutreffend