

**Pflichtenheft und technische Spezifikationen für die Erbringung von  
Bodenabfertigungsdiensten am Flughafen Hamburg**

erlassen von der Freien und Hansestadt Hamburg,  
Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation  
gemäß § 8 Abs. 2, 3 Bodenabfertigungsdienstverordnung (BADV)

**1. Allgemeine Regelungen**

- 1.1 Grundsatz
- 1.2 Begriffsbestimmungen
- 1.3 Geltungsbereich
- 1.4 Weitere Regelungen

**2. Betriebspflicht**

- 2.1 Verpflichtungen im Rahmen der Betriebspflicht
- 2.2 Luftfahrzeuge, die Gegenstand von Bedrohungen sind
- 2.3 Kontrolle von Reisegepäck und Fracht
- 2.4 Betriebsablauf
- 2.5 Versicherungen

**3. Anforderungen an die Betriebsorganisation**

- 3.1 Betriebsleitung, Betriebsabläufe
- 3.2 Pflichten der Betriebsleitung

**4. Betriebliche Qualitätsforderungen**

- 4.1 Betriebsorganisatorische und betriebstechnische Vorkehrungen
- 4.2 Anforderungen an Mitarbeiter
- 4.3 Betriebliche Anforderungen
- 4.4 Geräteinsatz
- 4.5 Benutzung der Abstellpositionen
- 4.6 Durchführung von Flugzeugschlepps
- 4.7 Gefahrgutabfertigung

**5. Zentrale Infrastruktureinrichtungen gem. § 6 BADV**

**6. Technische Spezifikationen**

Kompatibilität zu zentralen BVD-Infrastruktureinrichtungen

## 1. Allgemeine Regelungen

### 1.1 Grundsatz

Die Selbst- und Drittabfertigung darf den Flughafenbetrieb in seiner Gesamtheit nicht beeinträchtigen. Hierzu ist die Erfüllung der Anforderungen dieses Pflichtenhefts und dieser technischen Spezifikationen über die in § 8 Abs. 1 und 2 sowie Anlage 3 BADV vorgegebenen Anforderungen hinaus unabdingbar. Diese Anforderungen wurden von der Freien und Hansestadt Hamburg, Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation (Luftfahrtbehörde) festgelegt.

### 1.2 Begriffsbestimmungen

Die Begriffe „Dienstleister“, „Selbstabfertiger“, „Nutzer“ und „Bodenabfertigungsdienste“ entsprechen den Begriffsbestimmungen in § 2 BADV.

### 1.3 Geltungsbereich

Das Pflichtenheft gilt für alle Selbstabfertiger und Dienstleister, die Bodenabfertigungsdienste im Sinne der Anlage 1 zur BADV erbringen.

### 1.4 Weitere Regelungen

Mitgeltende Regelungen sind alle für die Flughafen Hamburg GmbH (FHG) geltenden Regelungen, Bestimmungen, Gesetze und Vorschriften, in der jeweils gültigen Fassung, insbesondere:

- Flughafenbenutzungsordnung (FBO)
- Verkehrsregeln und Zulassungsbestimmungen für das Betriebsgelände
- gesetzliche Arbeitsschutzbestimmungen / Unfallverhütungsvorschriften (UVV)
- GefahrgutVO und StrahlenschutzVO / Dangerous Goods Regulation (DGR)
- LuftVG/ LuftVZO
- LuftSiG
- sonstige luftverkehrsrechtliche Vorschriften
- Ausweisordnung der FHG
- Verordnung über BADV mit Anlagen
- Vorgaben der Berufsgenossenschaft
- Luftfahrthandbuch Deutschland, AIP, AD 2 EDDH 1 ff
- Alarmplan der FHG
- Regeln für das Betreiben von Funkanlagen auf dem Gelände der Flughafen Hamburg GmbH
- Betriebs-, Not- und Ausfallkonzept für den Gepäckumschlag
- Rahmenbedingungen für die Installation und den Betrieb von funktechnischen Anlagen am Flughafen Hamburg
- Behördliche Regelungen, insbesondere Auflagen in Genehmigungen und Planfeststellungen

## 2. Betriebspflicht

### 2.1 Verpflichtungen im Rahmen der Betriebspflicht

Dienstleister und Selbstabfertiger haben durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass die Erfüllung ihrer Verpflichtungen im Rahmen der Betriebspflicht der FHG gemäß § 45 LuftVZO gewährleistet ist. Bodenabfertigungsdienstunternehmen sind verpflichtet, Bodenabfertigungsdienste zu allen Tages- und Jahreszeiten zu erbringen und sämtliche, auch außerplanmäßige, Flüge jeder nachfragenden Luftverkehrsgesellschaft auf jeder von der FHG zugewiesenen Abfertigungsposition/Gepäckumschlagsbereich abzufertigen, soweit der Gestattungsvertrag nicht Ausnahmen vorsieht. Ausgenommen sind Selbstabfertiger, soweit sie nicht die Abfertigung ihrer eigenen Luftfahrzeuge sicherzustellen haben.

Die Selbstabfertiger und Dienstleister haben zur Aufrechterhaltung des Flughafenbetriebes in Not- und Sonderfällen nach Maßgabe der FHG beizutragen.

### 2.2 Luftfahrzeuge, die Gegenstand von Bedrohungen sind.

2.1 gilt entsprechend für das Verbringen auf von der FHG zugewiesene Sicherheitspositionen, für die Entladung sowie die Ver- und Entsorgung solcher Luftfahrzeuge, die Gegenstand von Bedrohungen sind (vgl. §§ 8 Abs. 1 Satz 1 Nr. 7, 9 Abs. 1 Satz 1 Nr. 5-4 LuftSiG), soweit in der Gestattung keine schriftliche Ausnahme durch die FHG erteilt ist.

### 2.3 Kontrolle von Reisegepäck und Fracht

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, die auf Anweisung der Bundespolizei durchzuführenden Kontrollen von Reisegepäck und Fracht zu unterstützen sowie, falls notwendig, in diesem Zusammenhang zusätzliche Leistungen zu erbringen und ausreichend Personal zur Verfügung zu stellen.

### 2.4 Betriebsablauf

Die Selbstabfertiger und Dienstleister haben die Durchführung der Bodenabfertigungsdienste auf die Realisierung eines ungestörten, sicheren und flüssigen Betriebsablaufs und auf die Kapazitätsoptimierung des Flughafens auszurichten. Auf die Flughafenbenutzungsordnung wird Bezug genommen.

### 2.5 Versicherungen

Vor Aufnahme der Abfertigungsaktivitäten ist neben der Haftpflichtversicherung laut Anlage 3 BADV der Abschluss einer Umwelthaftpflichtversicherung nachzuweisen. Der Deckungsumfang (zu versichernde Gefahren/Versicherungssumme) richtet sich nach Art, Umfang und Gefahreneigtheit der zu erbringenden Abfertigungsdienste unter Zugrundelegung der geltenden Umweltgesetze.

### 3. Anforderungen an die Betriebsorganisation

#### 3.1 Betriebsleitung, Betriebsabläufe

Dienstleister und Selbstabfertiger haben die betriebsorganisatorischen und personellen Vorkehrungen zu treffen, die eine reibungslose Erbringung der Dienstleistungen bzw. Selbstabfertigung an jedem von der FHG zugewiesenen Flugzeugabstellplatz (Position) auf den Vorfeldern sowie im Gepäckumschlagsbereich entsprechend der Disposition durch die FHG ermöglichen. Ferner haben sie alle Handlungen zu unterlassen, die den betriebssicheren Zustand des Flughafens und den ordnungsgemäßen Flughafenbetrieb beeinträchtigen. Sie haben, zur sicheren, reibungslosen und zügigen Luftverkehrsabwicklung des Flughafens unter allen Betriebsbedingungen beizutragen. Dazu haben sie eine verantwortliche Betriebsleitung einzurichten und namentlich zu benennen, die der Verkehrsleitung des Flughafenunternehmens während der Betriebszeit des Flughafens als Kontaktperson(en) zur Verfügung steh(t)en. Darüber hinaus sind Ansprechpartner und Kontaktdaten zu benennen, die außerhalb der Betriebszeit in Notfällen zur Verfügung stehen. Eine geeignete Anlaufstelle und Geschäftsadresse des Unternehmens ist auszuwählen und der FHG bekannt zu geben.

Im Rahmen eines Bereitschaftsplanes ist die ständige Erreichbarkeit von für die Bodenabfertigungsdienste verantwortlichem Personal sicherzustellen. Dieses Personal muss sachkundig und mit den notwendigen Befugnissen ausgestattet sein, um jederzeit erforderliche Entscheidungen im Rahmen des Betriebsablaufes fällen und notwendige Arbeiten durchführen zu können.

#### 3.2 Pflichten der Betriebsleitung

Die Betriebsleitung ist insbesondere dafür verantwortlich, dass

- das eingesetzte Personal für die einzelnen Tätigkeiten die notwendige Fachkunde hat und die erforderlichen Erlaubnisse besitzt sowie in ausreichendem Maße mit der Flughafenbenutzungsordnung und deren weiterführenden Bestimmungen (siehe Ziffer 1.4, 4.4, 4.9) vertraut ist und entsprechend verfährt. Sie stellt weiterhin sicher, dass auf dem Flughafen, soweit notwendig, nur sicherheitsüberprüftes Personal eingesetzt wird,
- alle Fahrzeuge und Geräte für jedes Abfertigungsereignis der eigenen Kunden einsatzbereit vorzuhalten oder zur Verfügung zu haben, die für die Abfertigung der Flugzeugtypen der Kunden erforderlich sind. Das gesamte eingesetzte Equipment muss kompatibel zur Infrastruktur des Flughafens sein.
- bei Störungen im Betrieb des Dienstleisters bzw. Selbstabfertigers, die Auswirkungen auf die übrige Betriebsabwicklung auf dem Flughafen haben können (z.B. sich abzeichnende Flugverspätungen, nicht durchführbare Abfertigung wg. Personalmangel/ Geräteausfall), die Verkehrsleitung des Flughafens oder deren Beauftragte

unverzüglich unterrichtet werden,

- bei Schäden, die durch den Dienstleister bzw. Selbstabfertiger an Anlagen und Einrichtungen des Flughafens oder am Eigentum Dritter verursacht wurden, sofort die zuständigen Stellen des Flughafenunternehmens hinzugezogen werden,
- die Flächen, auf denen der Dienstleister bzw. Selbstabfertiger seine Dienstleistungen erbringt, während der Nutzungsdauer im betriebssicheren und sauberen Zustand gehalten werden und von diesen Flächen keine Gefahren für die übrige Betriebsabwicklung ausgehen; ihm obliegt insoweit die Verkehrssicherungspflicht,
- auf Verkehrsflächen bewegungsunfähig liegengebliebene Flugzeuge und Geräte unverzüglich entfernt werden, soweit dies seine angebotene Dienstleistung betrifft.

Kommt die Betriebsleitung ihren Pflichten nicht nach und entstehen daraus gravierende oder gefährliche Beeinträchtigungen des Flughafenbetriebes oder die berechtigten Interessen Dritter werden unangemessen beeinträchtigt, können die Aufsichtsorgane des Flughafenunternehmers Maßnahmen zur Wiederherstellung des ordnungsgemäßen Zustands anordnen. Wird den Anordnungen der Aufsichtsorgane des Flughafenunternehmers nicht Folge geleistet, können diese die zur Wiederherstellung des ordnungsgemäßen Zustands notwendigen Maßnahmen auf Kosten des Dienstleisters durch Dritte durchführen lassen. Zu den Aufsichtsorganen des Flughafenunternehmers gehören insbesondere die Verkehrsleitung und –aufsicht.

#### **4. Betriebliche Qualitätsforderungen**

##### **4.1 Betriebsorganisatorische und betriebstechnische Vorkehrungen**

Dienstleister und Selbstabfertiger haben die betriebsorganisatorischen und betriebstechnischen Vorkehrungen zu treffen, die es ihnen ermöglichen, die Bodenabfertigungsdienste an jeder von der FHG zugewiesenen Abstellposition auf den Flughafenvorfeldern zu erbringen, da Betriebsflächen und Fluggastbrücken grundsätzlich nicht fest zugewiesen werden. Gleiches gilt für den Gepäckumschlagsbereich.

Dienstleister und Selbstabfertiger sollten mit Aufnahme der Tätigkeit über eine ISAGO-Zertifizierung oder eine Vergleichbare verfügen. Falls sie nicht darüber verfügen, sollten sie diese innerhalb von vier Jahren erwerben. Während dieser Zeit sollten sie die in ISAGO dokumentierten Grundsätze bereits berücksichtigen.

##### **4.2 Anforderungen an Mitarbeiter**

Für die folgenden Anforderungen muss eine Schulung bei der FHG bzw. nach FHG-Standard erfolgen, wobei die abzulegende Prüfung mindestens derjenigen der FHG vergleichbar sein muss:

- Die Mitarbeiter des Unternehmers müssen nachweislich in der Lage sein,

automatisierte Abfertigungs- und Informationssysteme so zu nutzen, dass die maximale Kapazität der Infrastruktur gesichert wird.

- Das eingesetzte Personal muss entsprechend den betrieblichen und fachlichen Anforderungen über ausreichende Sprachkenntnisse in Deutsch und Englisch sowie bei Einsatz in den öffentlichen Bereichen über ein gepflegtes Auftreten (Kleidung, äußeres persönliches Erscheinungsbild) verfügen.
- Die auf dem Betriebsgelände für die Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten eingesetzten Fahrzeuge und technischen Geräte dürfen nur von nachweislich entsprechend geschultem Personal bedient bzw. geführt werden. Die Verkehrsregeln und Zulassungsbestimmungen für das Betriebsgelände der FHG finden Anwendung.
- Das eingesetzte Personal muss im erforderlichen Umfang für die Feuerlöscheinrichtungen (z.B. Löschcontainer an den Positionen) eine Einweisung erhalten haben.
- Zur ordnungsgemäßen Durchführung seiner Tätigkeiten muss das eingesetzte Personal nachweislich vor Aufnahme der Beschäftigung über betriebliche Regelungen und Bestimmungen der FHG geschult werden. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Verkehrsregeln und Zulassungsbestimmungen für das Betriebsgelände, der FBO und der Alarmpläne. Die Schulungen sind in regelmäßigen Abständen mindestens einmal jährlich zu wiederholen.

#### 4.3 Betriebliche Anforderungen

Zur Sicherstellung der zur Ausübung der Dienstleistung erforderlichen Qualitätskriterien ist der Nachweis eines Qualitätssicherungsprogramms mit Umweltschutz im Sinne von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen zu führen. Elemente dieses Qualitätssicherungsprogramms sind:

- Schulungen
- ein Verbesserungsvorschlagswesen
- ein externes/internes Beschwerdemanagement
- Betriebsaufsicht
- regelmäßige Prüfung der Betriebssicherheit
- die dem Verkehrsaufkommen angepassten stichprobenartigen Prozesskontrollen, deren Auswertung und ggf. Umsetzung
- Safety Management System (SMS)

Die am Flughafen Hamburg geltenden Standards sind zwingend einzuhalten.

Die Gestaltung und Kennzeichnung der Fahrzeuge und Geräte hat gemäß Ziffer 3.3.1.6 der FBO zu erfolgen.

Zur Durchsetzung eines ordnungsgemäßen Betriebsablaufes sind der Unternehmer sowie das von ihm eingesetzte Personal verpflichtet, den Weisungen der von der

FHG beauftragten Personen (z.B. Verkehrsleiter vom Dienst) uneingeschränkt Folge zu leisten. Das Weisungsrecht schließt die Erteilung von Haus- bzw. Platzverbot bei Verstößen gegen die Betrieblichen Regelungen und/oder gegen das Luftverkehrsgesetz und/oder den hierzu erlassenen Verordnungen ein.

#### 4.4 Geräteinsatz

Überzähliges Gerät darf nicht auf dem Vorfeld und insbesondere nicht im Bereich der Pierpositionen und in den Gepäckumschlagsbereichen abgestellt werden. Es ist stets auf den zugewiesenen Abstellflächen auf dem Flughafengelände ordnungsgemäß und gesichert abzustellen.

Auf der Bewegungsfläche (Vorfelder, Rollfeld) bewegungsunfähig liegengebliebene Fahrzeuge und Geräte sind unverzüglich zu entfernen; sie dürfen insbesondere in Flugbetriebsbereichen nicht ohne Personal zurückgelassen werden. Abstellflächen sind gesondert von der FHG anzumieten.

#### 4.5 Benutzung der Abstellpositionen.

Die Abstellpositionen dürfen frühestens 10 Min. vor der erwarteten Ankunft (vor on block) benutzt werden. Die Position ist unmittelbar nach Beendigung der Abfertigungsarbeiten zu räumen und sauber zu hinterlassen. Das benutzte Gerät ist auf die entsprechend vorgesehenen Flächen zu verbringen.

Für die Luftverkehrsgesellschaft ist vor und nach der Abfertigung eine Oberflächenkontrolle auf Verschmutzung, FOD und Infrastrukturschäden vorzunehmen. Sie ist von dem jeweiligen Dienstleister bzw. Selbstabfertiger eigenverantwortlich durchzuführen. Bei Problemen ist die Verkehrsleitung oder deren Beauftragte umgehend zu verständigen.

Die FHG ist berechtigt, das Gerät kostenpflichtig von der Position zu entfernen, wenn die Position nach 10 Min. (nach off block) nicht geräumt wurde.

Die Bodenabfertigungsdienste sind wegen der Beschränkung auf die unbedingt notwendige Nutzungsdauer der Abstellpositionen so einzurichten, dass die Einhaltung der „Minimum connecting time“ und der durch den Vertragspartner vorgegebenen Umkehrzeit gewährleistet sind. Kann bei verspätet ankommenden Luftfahrzeugen die geplante Abflugzeit nicht eingehalten werden, sind die Bodenabfertigungsdienste so zu terminieren, dass die Umkehrzeit möglichst gering gehalten wird. Es bleibt jedem Dienstleister oder Selbstabfertiger freigestellt, eigene Standards zu Grunde zu legen, sofern diese weiterreichen.

#### 4.6 Durchführung von Flugzeugschlepps

Die Durchführung von Flugzeugschlepps beeinflusst unmittelbar die Luftverkehrsabwicklung des Flughafens am Boden. Insofern sind besondere Fachkunde,

Verfahrenstreue und Zuverlässigkeit der hiermit betrauten Mitarbeiter zwingende Voraussetzung.

Betriebspersonal, das Flugzeugschlepps durchführt, ist an die fachlichen und zeitlichen Kontrollanweisungen der Zentralen Vorfeldkontrolle und der Leitfahrzeuge der Verkehrsaufsicht gebunden. Personal, welches Schleppvorgänge im Rollfeld durchführt, muss nach Maßgabe der FHG gesondert geschult werden.

#### 4.7 Gefahrgutabfertigung

Der Dienstleister und Selbstabfertiger hat bei Behandlung, Abfertigung und Transport von Gefahrgütern auf dem Betriebsgelände die Regeln des Flughafenunternehmers einzuhalten.

Das hierfür eingesetzte Personal soll gemäß der auf den Flughäfen gültigen Mindestanforderungen, vereinbart mit dem Luftfahrt-Bundesamt, für die Schulung von Personal im Gefahrgutumschlagbereich geschult sein.

Die geltenden Umweltschutz-, Gefahrstoff-, Gefahrgut- und Strahlenschutz-, Unfallverhütungs- und Arbeitsschutzvorschriften sowie behördliche Regelungen, insbesondere Genehmigungen und Planfeststellungen, müssen beachtet werden.

Es gilt eine Zusammenarbeitspflicht bei der Unfallverhütung gemäß § 8 Arbeitsschutzgesetz.

Den Weisungen des Strahlenschutzbeauftragten/Gefahrgutbeauftragten der FHG gemäß StrahlenschutzVO/GefahrgutVO ist Folge zu leisten.

### 5. **Zentrale Infrastruktureinrichtungen gem. § 6 BADV**

Der Betrieb an den Schnittstellen zu den zentralen Infrastruktureinrichtungen, die in den „Definitionen der Zentralen Infrastruktureinrichtungen“ beschrieben sind, ist durch technische und operative Betriebsabsprachen mit den jeweiligen Betreibern zu regeln.

Die in der Flughafenbenutzungsordnung aufgeführten Zentralen Infrastruktureinrichtungen werden ausschließlich von der FHG vorgehalten und von ihr oder einem damit Beauftragten betrieben.

### 6. **Technische Spezifikationen**

Die Kompatibilität der eingesetzten Abfertigungsgeräte zu den Schnittstellen der zentralen Infrastruktureinrichtungen und sonstigen Flughafeneinrichtungen, insbesondere

- Entsorgungssystem für Fäkalien und Abfall,
- Gepäckfördersystem und

- Versorgungssystem für Frischwasser

ist vom Dienstleister bzw. Selbstabfertiger zu gewährleisten.