

**Drittabfertigungsberechtigung**

Von

Flughafen Zürich AG  
Postfach  
8058 Zürich-Flughafen

Für

xxx  
xxx  
xxx  
(nachfolgend X genannt)**Präambel**

Im Sinne der Richtlinie 96/67/EG vom 15. Oktober 1996 über den Zugang zum Markt der Bodenabfertigungsdienste auf den Flughäfen der Gemeinschaft<sup>1</sup>, welche aufgrund der Bilateralen Verträge mit Art. 29a der Verordnung über die Infrastruktur der Luftfahrt (VIL)<sup>2</sup> ins nationale Recht umgesetzt wurde, erteilt die Flughafen Zürich AG X folgende Drittabfertigungsberechtigung (nachfolgend Abfertigungsberechtigung):

**1 Inhalt**

X hat das Recht und die Pflicht, innerhalb der Schranken der gesetzlichen Vorschriften sowie des geltenden Betriebsreglements für den Flughafen Zürich (Betriebsreglement) und den Safety- und Security-Vorschriften für den Flughafen Zürich, die im Anhang I festgelegten Bodenabfertigungsdienste auszuüben.

**2 Begriffsbestimmungen**

Die in dieser Abfertigungsberechtigung verwendeten Begriffe entsprechen den Definitionen des Anhangs 4 zum Betriebsreglement für den Flughafen Zürich.

---

<sup>1</sup> Amtsblatt Nr. L 272 vom 25/10/1996 S.0036 – 0045.

<sup>2</sup> SR 748.131.1.

### 3 Infrastruktur

Die Flughafen Zürich AG stellt für die Ausübung der Abfertigungsberechtigung ihre Infrastruktur gemäss ihrer jeweiligen Zweckbestimmung zur Verfügung. X kann zur Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit keinen zusätzlichen Infrastruktur-Anspruch (einschliesslich Mietflächen) geltend machen. Die Flughafen Zürich AG hat das Recht, aus betrieblichen Gründen X bestimmte Infrastruktureinrichtungen oder Räumlichkeiten zur Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit oder Teilen ihrer Geschäftstätigkeiten zuzuweisen.

### 4 Voraussetzungen / Pflichten

#### 4.1 Betriebspflicht

X ist verpflichtet, während 365 Tagen im Jahr und während der gesamten Betriebszeit des Flughafens Zürich<sup>3</sup>, die ihr übertragenen, im Anhang I festgelegten, Bodenabfertigungsdienste nach den Anforderungen dieser Abfertigungsberechtigung und insbesondere des Pflichtenhefts (Anhang II) zur Zufriedenheit der Kunden des Flughafens Zürich zu erbringen.

Ausdrücklich eingeschlossen sind auch Flugereignisse, wie z.B. Flugverspätungen, Flugannullierungen oder Zusatzflüge, die einen Einsatz über die normalen Betriebszeiten hinaus nötig machen.

X garantiert in Bezug auf diese Tätigkeiten einen einwand- und unterbruchsfreien Betrieb.

X ist verpflichtet, sich an die operativen Abläufe zu halten, welche die Flughafen Zürich AG im Interesse des Gesamtflughafensystems vorgibt.

#### 4.2 Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit

Die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit muss während der ganzen Abfertigungsberechtigungsdauer gewährleistet sein. X hat zum Nachweis jeweils per 1. Mai eines Jahres ihre Jahresrechnung für das vergangene Geschäftsjahr bei der Flughafen Zürich AG, Sektion Airport Operation Partners, vorzulegen. Die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit gilt insbesondere dann als nicht gegeben, wenn die Jahresrechnung Zweifel an der Zahlungsfähigkeit von X und damit an der ordnungsgemässen Erbringung der Bodenabfertigungsdienste nach Anhang I begründet.

#### 4.3 Personal

X verpflichtet sich, für die Ausübung der Bodenabfertigungsdienste genügend fachlich qualifiziertes Personal einzusetzen. Die für den Einsatz im nichtöffentlichen Flughafengebiet sowie im sonstigen Sicherheitsbereich vorgesehenen Personen benötigen einen Flughafenausweis.

Die Flughafen Zürich AG entscheidet abschliessend darüber, ob eine von X gemeldete Person im nichtöffentlichen Flughafengebiet sowie im sonstigen Sicherheitsbereich eingesetzt werden darf.

Mitarbeitende, die von X über einen Personalverleiher beschäftigt werden, dürfen im nichtöffentlichen Flughafengebiet und im sonstigen Sicherheitsbereich nur über von der Flughafen Zürich AG dafür zugelassene Unternehmen rekrutiert werden.

---

<sup>3</sup> Die Betriebszeit umfasst den Zeitraum, in dem am Flughafen Zürich Flugbewegungen stattfinden.

X ist dafür verantwortlich, dass ihre Mitarbeitenden mit Kundenkontakt ein Namensschild tragen und ihre Mitarbeitenden korrekt gekleidet sind. Soweit möglich ist zu vermeiden, dass sich Mitarbeitende in spezieller Vorfeldebekleidung auf den Passagierflächen aufhalten.

#### 4.4 Safety-Management

##### 4.4.1 Grundsätze

X gestaltet ihre Prozesse so, dass jederzeit ein geordneter Betrieb sichergestellt ist und dass die Sicherheit für Personen und Sachen bei der Ausführung der Bodenabfertigungsdienste stets gewährleistet ist. Safety-Aktivitäten der Flughafen Zürich AG entbinden X nicht von dieser Verantwortung.

X richtet ihre Tätigkeiten nach den Vorgaben im Flugplatzhandbuch und des Safety-Management-Systems der Flughafen Zürich AG (siehe Safety-Erläuterungen für Selbst- und Drittabfertigung auf dem Flughafen Zürich).

X hat insbesondere folgende Pflichten:

- X nimmt auf Aufforderung der Flughafen Zürich AG in Safety-Gremien und Safety-Arbeitsgruppen teil.
- X stellt der Flughafen Zürich AG auf Verlangen Daten und Material für safety-bezogene Untersuchungen zur Verfügung.
- X meldet safety-relevante Vorfälle und Ereignisse unverzüglich an die Airport Authority der Flughafen Zürich AG.
- X ernennt einen verantwortlichen Manager für operationelle Safety, der über die erforderlichen Kompetenzen und fachlichen Qualifikationen verfügt, und meldet diesen an die Flughafen Zürich AG, Abteilung Airport Operation Partners. Das Safety Office der Flughafen Zürich AG kann den verantwortlichen Manager für operationelle Safety zu einem Gespräch auffordern, um die fachlichen Qualifikationen zu prüfen.

##### 4.4.2 Jährliche Berichterstattung

X ist verpflichtet, jeweils per 1. Februar eines Jahres einen Statusbericht zu Safety-Themen gemäss Vorgaben der Flughafen Zürich AG, Safety Office, einzureichen. Gleichzeitig wird der Manager für operationelle Safety dem Safety Office der Flughafen Zürich AG bestätigt.

##### 4.4.3 Safety-Audits

Die Flughafen Zürich AG ist berechtigt, bei X Safety-Audits durchzuführen. Solche Audits beziehen sich insbesondere auf die Umsetzung der am Flughafen Zürich geltenden Safety-Vorgaben sowie auf die Organisation der Schnittstellen zu anderen Flughafenpartnern, auf die Ausrichtung der Prozesse von X gemäss Flugplatzhandbuch und auf die Einbindung ins Safety-Management-System am Flughafen Zürich. Beanstandungen aus Safety-Audits arbeitet X termingerecht ab.

##### 4.4.4 Safety-Assessments

Bei safety-relevanten Änderungen, z.B. hinsichtlich Prozesse und Equipment, führt X eigenverantwortlich und unaufgefordert Safety-Assessments durch und reicht das entsprechende Dossier mindestens acht Wochen vor der geplanten Änderung bei der Flughafen Zürich AG, Safety Office, ein. Die Flughafen Zürich AG kann bei Safety-Assessments koordinierend tätig werden.

Für luftfahrtspezifische Prüfungen durch das Bundesamt für Zivilluftfahrt ist die Flughafen Zürich AG berechtigt, das Dossier zur Durchführung der luftfahrtspezifischen Prüfung ans BAZL weiterzugeben.

Allfällige Beanstandungen aus Safety-Assessments und luftfahrtspezifischen Prüfungen arbeitet X termingerecht ab.

#### 4.4.5 Safety-Ziele

Die Flughafen Zürich AG kann Safety-Ziele festlegen. X ist verpflichtet, die notwendigen Massnahmen zur Erreichung solcher Ziele zu treffen.

#### 4.5 Kontrahierungspflicht

X ist verpflichtet, gegenüber Luftverkehrsgesellschaften die im Anhang I zu dieser Abfertigungsberechtigung festgelegten Bodenabfertigungsdienste zu erbringen, wenn sie ihr aufgrund besonderer Umstände oder in besonderen Fällen von der Flughafen Zürich AG zugewiesen werden.

#### 4.6 Haftung

X haftet gemäss den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen gegenüber der Flughafen Zürich AG für Personen-, Sach- und Vermögensschäden, die X, ihre Arbeitnehmer oder Hilfspersonen verursachen.

Wird die Flughafen Zürich AG aus Umständen oder Ereignissen haftbar gemacht, für die X einzustehen hat, ist X verpflichtet, die Flughafen Zürich AG schadlos zu halten.

#### 4.7 Betriebshaftpflichtversicherung

X hat für alle Tätigkeiten, die sie auf dem nichtöffentlichen Flughafengebiet und ausserhalb der Abfertigungsgebäude ausübt, eine Betriebshaftpflichtversicherung mit einer der Tätigkeit angemessenen Deckung und einer Versicherungssumme von mindestens CHF 100 Mio. nachzuweisen.

Für sämtliche Motorfahrzeuge im nichtöffentlichen Flughafengebiet hat X eine Versicherungssumme von CHF 100 Mio. nachzuweisen.

Für die Betankung nach den Ziffern 7.1a und 7.1b des Anhangs I ist eine Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Versicherungssumme von mindestens CHF 550 Mio. nachzuweisen.

Für alle anderen Tätigkeiten weist X eine Betriebshaftpflichtversicherung mit einer der Tätigkeit angemessenen Deckung und Versicherungssumme nach.

Im Fall, dass X mehrere Tätigkeiten ausübt, für die unterschiedliche Versicherungssummen vorgegeben sind, richtet sich die Versicherungspflicht nach der Tätigkeit mit der höchsten Versicherungssumme.

X verpflichtet sich, jeweils per 1. Mai eines Jahres eine Kopie der geltenden Police oder des Versicherungsnachweises an die Flughafen Zürich AG, Sektion Airport Operation Partners, zu senden. Die Police oder der Versicherungsnachweis muss belegen, dass die Flughafen Zürich AG als mitversicherte Person in der Versicherung integriert ist.

#### 4.8 Datenlieferung

X ist verpflichtet, alle für den Flughafen relevanten Verkehrs- und operativen Daten sowie Daten zur Gebührenerhebung der Flughafen Zürich AG zeitgerecht zu melden. Die Flughafen Zürich AG legt Umfang, Form und Zeitpunkt der Datenlieferung im Anhang II fest.

#### 4.9 Zusammenarbeit mit Behörden und anderen Unternehmungen am Flughafen

X ist verpflichtet, im Interesse einer sicheren, reibungslosen und speditiven Abfertigung von Luftfahrzeugen mit den zuständigen Stellen der Flughafen Zürich AG sowie insbesondere mit der Flughafenpolizei, der Zollverwaltung und der Flugsicherung zusammenzuarbeiten und ihnen die für die Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.

#### 4.10 Massnahmen

Bei ungenügender Einhaltung der Voraussetzungen und Pflichten gemäss dieser Ziffer 4 (einschliesslich Anhang II) kann die Flughafen Zürich AG X zur vorübergehenden oder dauernden Mitwirkung im Airport Steering verpflichten. Weiter kann die Flughafen Zürich AG eine schriftliche Stellungnahme mit der Angabe von Korrekturmassnahmen von X verlangen.

Als weitere Massnahme kann die Flughafen Zürich AG insbesondere regelmässige Einsicht in die finanzielle Situation von X, finanzielle Garantien, zusätzliches Personal, Schulungen für das Personal, Massnahmen zur Verbesserung der Qualität und Anpassungen in den Abfertigungsprozessen sowie bei Ausrüstung und Wartung verlangen.

#### 4.11 Abmahnung

Sollte X die Voraussetzungen bzw. Pflichten nach Ziffer 4 (einschliesslich Anhang II) nicht erfüllen oder den Anordnungen nach Ziffer 4.10 nicht nachkommen, kann die Flughafen Zürich AG eine schriftliche Abmahnung gegen X mit der Aufforderung zur umgehenden Wiederherstellung des ordnungsgemässen Zustandes aussprechen (vgl. Art. 15 Abs. 1 lit. b VIL).

Bei Bedarf kann die Flughafen Zürich AG Massnahmen zur Verbesserung auf Kosten von X selbst vornehmen und die Abweichungen den Kunden des Flughafens Zürich in geeigneter Form mitteilen.

### 5 Preisgestaltung

X bietet ihre Dienstleistungen zu marktüblichen Bedingungen und Preisen an. Sie enthält sich jeglicher Preisabsprachen mit weiteren Selbstabfertigern und Dienstleistern. Der marktübliche Preis wird durch Parteivereinbarung zwischen X und ihrem jeweiligen Auftraggeber festgesetzt. Bei Verdacht auf Missbrauch hat die Flughafen Zürich AG das Recht, die Offenlegung der zwischen X und den Auftraggebern vereinbarten Preise zu verlangen.

Findet eine Luftverkehrsgesellschaft keinen Dienstleister, der bereit ist, mit ihr eine Vereinbarung abzuschliessen, kann die Flughafen Zürich AG X diese Luftverkehrsgesellschaft gemäss Ziffer 4.5 „Kontrahierungspflicht“ zuweisen. Auch in diesem Fall müssen die Dienstleistungen zu marktüblichen Bedingungen und Preisen angeboten werden. Die Flughafen Zürich AG hat das Recht, die Offenlegung der verrechneten Preise zu verlangen.

## **6 Inkasso**

X ist verpflichtet, von bestimmten Luftverkehrsgesellschaften, deren Luftfahrzeuge sie abfertigt, auf Weisung der Flughafen Zürich AG Gebühren und Entgelte zu vereinnahmen, sofern X über eine Abfertigungsberechtigung im beschränkten Bereich Vorfelddienste verfügt. Die Modalitäten für ein solches Inkasso werden in einer gesonderten Vereinbarung zwischen X und der Flughafen Zürich AG festgelegt.

## **7 Entgelte**

Die Flughafen Zürich AG erhebt Flughafengebühren gemäss Gebührenreglement, insbesondere auch für den Zugang zu den Flughafenanlagen und die Benutzung der Zentralen Infrastruktur des Flughafens Zürich.

## **8 Kostentragung**

X ist nicht berechtigt, Kosten, die ihr aus der Erfüllung der Pflichten aus der vorliegenden Abfertigungsberechtigung entstehen, an die Flughafen Zürich AG weiter zu belasten.

## **9 Wettbewerb**

Die Abfertigungsberechtigung umfasst kein Exklusivrecht von X. Die Selbstabfertigung der Luftverkehrsgesellschaften sowie die Abfertigungsberechtigung zusätzlicher Dienstleister bleiben ausdrücklich vorbehalten.

## **10 Geheimhaltung**

Die Flughafen Zürich AG verpflichtet sich, von X in Ausübung der Abfertigungsberechtigung erhaltene finanzielle Daten, die den Charakter von Geschäftsgeheimnissen haben, Dritten nicht offen zu legen. Vorbehalten bleiben von X erhaltene Verkehrsdaten, die zur Verwendung für den operativen Betrieb bestimmt sind, sowie Daten zur Verrechnung und für statistische Zwecke erhobene Daten.

## **11 Übertragbarkeit**

Diese Abfertigungsberechtigung ist nicht übertragbar.

Eine Übertragung von einzelnen im Anhang I aufgeführten Tätigkeiten an Dritte ist nur mit schriftlicher Zustimmung der Flughafen Zürich AG und in begründeten Ausnahmefällen zulässig. Gesellschaften innerhalb eines Konzerns gelten ebenfalls als Dritte. Eine Übertragung von Tätigkeiten in beschränkten Bereichen gemäss Anhang I kann nur an direkte, hundertprozentige Tochtergesellschaften bewilligt werden.

Für die Ausübung der übertragenen Tätigkeit benötigt der Dritte eine von der Flughafen Zürich AG erteilte Abfertigungsberechtigung.

Im Falle des Erwerbs einer Mehrheitsbeteiligung an X durch ein anderes Unternehmen kann die Flughafen Zürich AG die Abfertigungsberechtigung widerrufen, wenn X über eine Abfertigungsberechtigung für eine beschränkte Tätigkeit verfügt und durch den Erwerb dieser Beteiligung keiner der am Flughafen Zürich tätigen Dienstleister mehr unabhängig vom Leitungsorgan oder vom „dominated home carrier“ wäre.

## **12 Dauer**

Die Abfertigungsberechtigung wird per 1.12.2018 erteilt.

Die Abfertigungsberechtigung wird für die Dauer von sieben Jahren erteilt. Sie fällt ohne Kündigung per 30.11.2025 entschädigungslos dahin.

## **13 Betriebsaufnahme im beschränkten Bereich**

Neue, bisher nicht in der Bodenabfertigung am Flughafen Zürich tätige Dienstleister mit einer Abfertigungsberechtigung im beschränkten Bereich verfügen über 24 Monate Zeit ab Erteilung für die Betriebsaufnahme. Diese Frist kann die Flughafen Zürich AG auf begründeten Antrag einmalig um 12 Monate verlängern. Erfolgt keine Betriebsaufnahme im beschränkten Bereich in der entsprechenden Frist, wird die Abfertigungsberechtigung von der Flughafen Zürich AG entschädigungslos entzogen.

## **14 Vorbehalt**

Diese Abfertigungsberechtigung wird erteilt unter dem Vorbehalt des geltenden und künftigen Rechts.

Sie wird insbesondere auch erteilt unter dem Vorbehalt allfälliger Einwendungen des Bundesamtes für Zivilluftfahrt gemäss Art. 15 VIL.

Die Flughafen Zürich AG übernimmt keine Haftung, insbesondere nicht für Gesetzesänderungen, deren Umsetzung und deren Auswirkungen auf die Bodenabfertigungsdienste von X.

## **15 Vorzeitige Beendigung / Widerruf**

Nach erfolgloser Abmahnung durch die Flughafen Zürich AG gemäss Ziffer 4 und/oder wenn X andere Bestimmungen der vorliegenden Abfertigungsberechtigung wiederholt oder in schwerwiegender Weise verletzt, ist die Flughafen Zürich AG berechtigt, diese Abfertigungsberechtigung mit sofortiger Wirkung und entschädigungslos zu entziehen und die Kunden von X entsprechend zu informieren.

Bei wesentlichen Änderungen der Umstände (z.B. gesetzliche Bestimmungen, Änderung der Rechtsprechung) hat die Flughafen Zürich AG das Recht, die vorliegende Abfertigungsberechtigung jederzeit entschädigungslos zu entziehen.

Auf Antrag von X kann die Flughafen Zürich AG in begründeten Fällen die Abfertigungsberechtigung vorzeitig widerrufen, falls weitere Dienstleister oder Selbstabfertiger für dieselbe Tätigkeit eine Abfertigungsberechtigung innehaben, welche die Voraussetzungen und Pflichten gemäss Ziff. 4 erfüllen und über für den Flughafenbetrieb ausreichende Kapazitäten zur Erbringung dieser Tätigkeit

verfügen. Der Antrag muss schriftlich und unter Einhaltung einer sechsmonatigen Frist eingereicht werden.

**16 Vorbestehende Rechtsverhältnisse**

Die vorliegende Abfertigungsberechtigung löst eine allenfalls der X früher erteilte Abfertigungsbe-  
rechtigung ab, jedoch bleiben andere vorbestehende Verträge und andere Rechtsverhältnisse  
zwischen der Flughafen Zürich AG und X bestehen. Bei einem Widerspruch zwischen den Rege-  
lungen in vorbestehenden Verträgen und anderen Rechtsverhältnissen und den Regelungen dieser  
Abfertigungsberechtigung gehen die Regelungen dieser Abfertigungsberechtigung vor.

**17 Anhänge**

Anhang I (Zur Ausübung berechnigte Tätigkeiten), Anhang II (Pflichtenheft für die Erbringung von  
Bodenabfertigungsdiensten) und Anhang III (Allgemeine Umweltschutzbestimmungen der Flughafen  
Zürich AG) sind integrierte Bestandteile der vorliegenden Abfertigungsberechtigung.

**18 Schriftlichkeit**

Änderungen oder Ergänzungen dieser Abfertigungsberechtigung werden X an nachfolgende  
Adresse

X  
Yyy  
Yyy  
yyy

schriftlich mitgeteilt. Allfällige Adressänderungen teilt X der Flughafen Zürich AG rechtzeitig mit.

Zürich-Flughafen, .....

Flughafen Zürich AG

.....

Stephan Widrig  
Chief Executive Officer

.....

Stefan Tschudin  
Chief Operation Officer  
Member of the Executive Committee

Von der Erteilung der Abfertigungsberechtigung Kenntnis genommen  
und Zustimmung zu Anhang II Ziffer 2.5:

X





**Anhang I: Zur Ausübung berechnigte Tätigkeiten**

	<b>Bodenabfertigungsdienste</b>	<b>an x erteilte Tätigkeiten</b>
<b>1</b>	<b>Administrative Abfertigung/Überwachung</b>	-----
1.1	Vertretung Behörden	-----
1.2	Kontrolle Verladung, Nachrichten, Telekommunikation	-----
1.3	Behandlung, Lagerung, Abfertigung, Verwaltung der Ladungen	-----
1.4	a. Sonstige Überwachungsdienste vor, während und nach dem Flug	-----
	b. Sonstige administrative Dienste	-----
<b>2</b>	<b>Fluggastabfertigung</b>	-----
2.1	Check-In Counter/CUSS/Gate	-----
2.2	Boarding	-----
2.3	Gepäckermittlung	-----
2.4	Weight & Balance	-----
2.5	Dokumentenkontrolle	-----
2.6	Spezielle Passagierbetreuung	-----
<b>3</b>	<b>Gepäckabfertigung</b>	-----
3.1	Behandlung des Gepäcks im Sortierraum	-----
3.2	Sortierung des Gepäcks	-----
3.3	Vorbereitung auf den Abflug	-----
3.4	Be- und Entladung der Fahrzeuge und Anlagen	-----
3.5.	Beförderung zwischen Sortierraum und Ausgaberaum	-----
<b>4</b>	<b>Fracht/Postabfertigung</b>	-----
4.1	a. Behandlung der Fracht	-----
	b. Bearbeitung der entsprechenden Unterlagen	-----
	c. Zollformalitäten	-----
	d. Sicherungsmassnahmen	-----
4.2.	Beförderung der Fracht zwischen Flugzeug und Abfertigungsgebäude	-----
4.3	a. Behandlung der Post	-----
	b. Bearbeitung der entsprechenden Unterlagen	-----
	c. Zollformalitäten	-----
	d. Sicherungsmassnahmen	-----
4.4	Beförderung der Post zwischen Flugzeug und Abfertigungsgebäude	-----
<b>5</b>	<b>Vorfelddienste</b>	-----
5.1	Lotsen des Luftfahrzeugs bei Ankunft und Abflug	Zentrale Infrastruktureinrichtung
5.2	Unterstützung beim Parken des Luftfahrzeugs und Mittelbereitstellung	-----
5.3	Kommunikation zwischen dem Luftfahrzeug und dem Dienstleister	-----
5.4.1.	Be- und Entladen des Luftfahrzeugs	-----
5.4.2.	Beförderung / Begleit der Passagiere zwischen Flugzeug und Abfertigungsgebäude	Zentrale Infrastruktureinrichtung
5.4.3.	Beförderung / Begleit der Besatzung zwischen Flugzeug und Abfertigungsgebäude	-----
5.4.4.	Beförderung des Gepäcks (vom und zum Luftfahrzeug, Verhinderung von Manipulationen durch Unberechnigte)	-----
5.5	die Unterstützung beim Anlassen der Triebwerke	-----
5.6	Push Back und Towing	-----

5.7	a. Beförderung Catering	-----
	b. Ein-Ausladen Catering	-----
<b>6</b>	<b>Reinigung/Flugzeugservice</b>	-----
6.1	a. Innen/Aussenreinigung	-----
	b. Toiletten-Wasserservice	-----
6.2	a. Kühlung / Beheizung der Kabine (inkl. Versorgung mit Strom)	-----
	b. Beseitigung Schnee und Eis	-----
	c. das Enteisen des Luftfahrzeugs	-----
6.3	Ausstattung Bordausrüstung	-----
<b>7</b>	<b>Betankung</b>	-----
7.1	a. Organisation Be-und Enttanken	-----
	b. Durchführung Be-und Enttanken	-----
	c. Lagerung, Qualitäts- und Quantitätskontrolle der Lieferung	-----
7.2	a. Organisation Nachfüllen Öl und anderen Flüssigkeiten	-----
	b. Durchführung Nachfüllen Öl und anderen Flüssigkeiten	-----
<b>8</b>	<b>Wartung</b>	-----
8.1	Routinemässige Abläufe	-----
8.2	Spezielle Tätigkeiten	-----
8.3	Vorhalten und Verwaltung Wartungsmaterial, Ersatzteile	-----
8.4	Vorhalten Abstellposition/Wartungshalle	-----
<b>9</b>	<b>Betriebsdienste</b>	-----
9.1	Flugvorbereitung/Walk Out Assistance	-----
9.2	Flughilfe	-----
9.3	Dienste nach dem Flug	-----
9.4	Allg. Hilfsdienste für Besatzung	-----
<b>10</b>	<b>Transport</b>	-----
10.1	Beförderung zwischen Gebäuden (aber nicht vom und zum Luftfahrzeug)	-----
10.2	Spezielle Beförderungsdienste	-----
<b>11</b>	<b>Catering</b>	-----
11.1	Verbindung mit Lieferanten und Verwaltung	-----
11.2	Lagerung Nahrungsmittel, Getränke und für die Zubereitung erforderliches Zubehör	-----
11.3	Reinigung des Zubehörs	-----
11.4	Vorbereitung und Lieferung der Nahrungsmittel und Getränke sowie des entsprechenden Zubehörs	-----

Grau hinterlegt: beschränkter Marktzugang gemäss Betriebsreglement für den Flughafen Zürich

## Anhang II: Pflichtenheft für die Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten

### 1 Allgemeine Bestimmungen

#### 1.1 Grundsatz

Selbstabfertiger und Dienstleister dürfen den Flughafenbetrieb in seiner Gesamtheit nicht beeinträchtigen. Hierzu ist die Erfüllung der Anforderungen dieses Pflichtenhefts über die im Betriebsreglement vorgegebenen Anforderungen hinaus unabdingbar.

#### 1.2 Geltungsbereich

Das Pflichtenheft gilt für alle Selbstabfertiger und Dienstleister, die Bodenabfertigungsdienste gemäss Anhang 4 des Betriebsreglements erbringen.

#### 1.3 Änderungen

Die Flughafen Zürich AG ist berechtigt, dieses Pflichtenheft unter Berücksichtigung der allgemeinen Gegebenheiten am Flughafen Zürich anzupassen. Die Anpassung erfolgt mittels schriftlicher Information an die Selbstabfertiger und Dienstleister.

### 2 Generelle Pflichten

Zusätzlich zu den Qualitätsvorgaben aus Ziffer 4 der Abfertigungsberechtigung gelten gemäss diesem Pflichtenheft minimale Qualitätsanforderungen für sämtliche Selbstabfertiger und Dienstleister. Diese sind in den Vereinbarungen mit den Luftverkehrsgesellschaften zu beachten und dürfen nicht unterschritten werden.

#### 2.1 Geräte und Fahrzeuge

##### 2.1.1 Bereitstellung

Die Geräte und Fahrzeuge, die zu Bodenabfertigungsdiensten eingesetzt werden, müssen den am Flughafen Zürich geltenden Vorgaben entsprechen. Selbstabfertiger und Dienstleister sorgen dafür, dass die Geräte und Fahrzeuge einsatzbereit sind und zu allen Tages- und Jahreszeiten derart vorgehalten werden, dass die jeweiligen Verkehrsspitzen eines Selbstabfertigers und Dienstleisters verzögerungsfrei abgewickelt werden können.

Die Flughafen Zürich AG kann weitere Anforderungen an die technische Ausrüstung der auf dem Flughafen Zürich eingesetzten Fahrzeuge und Geräte zu Lasten der Dienstleister und Selbstabfertiger erlassen.

Bei der Beschaffung von neuen Geräten und Fahrzeugen sind abgas- und lärmarme Typen zu bevorzugen (z.B. Elektro- oder Gasantrieb), diese müssen den jeweils aktuellen Vorgaben der Bodenverkehrsordnung (BVO Art.10 Abs.5) entsprechen.

Sofern zusätzliche Kommunikationsmittel – wie z.B. Datenerfassungs- und Funkgeräte – von der Flughafen Zürich AG gefordert werden, sind diese vom Selbstabfertiger und Dienstleister auf eigene Kosten zu beschaffen.

### 2.1.2 Abstellordnung

Geräte und Fahrzeuge dürfen nicht auf dem Vorfeld und in den Terminals abgestellt werden und dürfen Dritte nicht behindern. Auf dem Vorfeld müssen die Geräte stets gesichert und auf den definierten Abstellflächen abgestellt werden. Zusätzliche Abstellflächen für Geräte und Fahrzeuge sind bei der Flughafen Zürich AG zu beantragen und gegebenenfalls zu mieten.

### 2.1.3 Pooling

Die Flughafen Zürich AG kann von Selbstabfertigern und Dienstleistern verlangen, dass einfach zu bedienende Geräte (ohne spezifische Vorgaben je Fluggesellschaft) zur Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten aus Platzgründen und/oder Gründen der Safety gemeinschaftlich in einem Material-Pool genutzt werden. Die Anforderungen an die Nutzung eines solchen Material-Pools werden zwischen der Flughafen Zürich AG und den Selbstabfertigern und Dienstleistern gesondert vereinbart.

## 2.2 Personal

Zu allen Tages- und Jahreszeiten muss genügend fachlich qualifiziertes Personal eingesetzt werden, damit insbesondere die jeweiligen Verkehrsspitzen eines Selbstabfertigers oder Dienstleisters verzögerungsfrei abgewickelt werden können.

Das fachlich qualifizierte Personal der Selbstabfertiger und Dienstleister muss mindestens über folgende Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen:

- Not- und Alarmierungsverfahren
- Brandbekämpfung
- Umgang mit Gefahrgut
- Anwendung der regulatorischen Bestimmungen (insb. Betriebsreglement, Terminal Regulation und Bodenverkehrsordnung)
- Safety und Security

Für das Führen von Fahrzeugen und Abfertigungsgeräten auf dem Vorfeld, das Bedienen von Passagierbrücken sowie das Schleppen, Zurückstossen und Enteisen von Flugzeugen muss das eingesetzte Personal über eine spezielle Ausbildung gemäss den Anforderungen der Flughafen Zürich AG verfügen.

Auf Aufforderung der Flughafen Zürich AG ist diese Ausbildung nachzuweisen.

## 2.3 Informationspflicht und Datenlieferung

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, Informationen über Störungen im Betrieb, Verspätungen, Schäden etc. der zuständigen Stelle des Flughafens unverzüglich zu melden.

### 2.3.1 Relevante operationelle Informationen

Der Flughafen Zürich ist ein A-CDM-Flughafen (Airport-Collaborative Decision Making) und sämtliche am Abfertigungsprozess beteiligten Organisationen müssen ihre relevanten operationellen Informationen gemäss den A-CDM-Anforderungen und -Richtlinien zeitgerecht in entsprechender Richtigkeit eingeben (vgl. A-CDM Manual Flughafen Zürich AG).

Die im A-CDM Manual definierten Meilensteine sind einzuhalten. Zeitpunkt und Richtigkeit der definierten Informationen sind von zentraler Bedeutung und werden von den Selbstabfertigern und Dienstleistern eingefordert und von der Flughafen Zürich AG überprüft.

Selbstabfertiger und Dienstleister stellen sicher, dass die geforderten operationellen Informationen im Zusammenhang mit dem Abfertigungsprozess in den dafür vorgesehenen Fluginformationssystemen<sup>4</sup> des Flughafens Zürich vorhanden, richtig und aktuell sind. Selbstabfertiger und Dienstleister sind verantwortlich, dass IATA- und ICAO-Informationen zum Flugereignis übereinstimmen. Im Fall von Änderungen sind die Eingaben umgehend zu aktualisieren.

Daraus ergeben sich insbesondere folgende Pflichten für Selbstabfertiger und Dienstleister:

- Die flugplanmässigen Daten (z.B. Zeit, Passagierzahl, Flugzeugtyp und Registration) sind 24 h vor dem flugplanmässigen Movement bekannt zu geben und bei Änderungen zu aktualisieren;
- Die Abläufe sind auf den Flugplan bzw. die Flugpublikation auszurichten (STD bzw. TOBT) und Verspätungen und/oder andere Flugplanänderungen unverzüglich im Fluginformationssystem zu publizieren;
- Das Setzen von vor-ETDs ist insofern möglich, als diese Zeit innerhalb der Flight Plan Estimated Off-Block Time (EOBT) +/- 15 Minuten Toleranz liegt und spätestens 15 Minuten vor Erreichen der angegebenen Abfertigungszeit eingegeben wird;
- Im Fall von Flug annullierungen sind die Annullierungsgründe unverzüglich an die Flughafen Zürich AG, Airport Steering, zu melden;

und Pflichten zum Verspätungsmanagement:

- Es gilt die Drei-Minuten-Toleranz für Abflüge. Ist ein Flug drei oder weniger Minuten nach STD Off-Block, gilt dieser als pünktlich und es ist keine Angabe eines Verspätungsgrundes nötig. Off-Block- und On-Block-Zeiten dürfen nicht abgeändert werden.
- Beträgt die Verspätung vier und mehr Minuten, muss eine Verspätungsursache angegeben werden. Ist ein Flug aus mehreren Gründen verspätet, müssen alle Gründe in der Folge des Auftretens und zeitlich abgegrenzt im Fluginformationssystem eingegeben werden. Bei Verspätungsgründen, die der Flughafen Zürich AG angelastet werden, ist diese aktiv zu informieren.
- Kann der Abfertigungs-Prozess nicht auf STD abgeschlossen werden, so muss unter Angabe des Verspätungsgrundes eine Target Offblock Time / Estimated time of departure (TOBT / ETD) mit der zu erwarteten Endzeit des Abfertigungsprozesses (Aircraft Ready-Definition im A-CDM Manual) im Fluginformationssystem publiziert werden. Dies gilt auch, wenn bereits eine TOBT (ETD) gesetzt wurde.

### 2.3.2 Relevante Daten zur Verrechnung und zu statistischen Zwecken

Selbstabfertiger und Dienstleister geben der Flughafen Zürich AG in einer elektronischen Flugbetriebsmeldung Beladungsdaten pro Flugereignis bekannt. Umfang und Form der Meldung werden von der Flughafen Zürich AG festgelegt. Ist nichts anderes vereinbart, hat die Meldung innerhalb von 24 Stunden nach Flugereignis mit dem am Flughafen Zürich verwendeten Erfassungssystem<sup>5</sup> zu erfolgen. Der Selbstabfertiger und Dienstleister stellt sicher, dass für jedes Flugereignis folgende Meldungen erfasst und an die FZAG weitergeleitet sind:

<sup>4</sup> Stand 01.01.2017: AIMS - Airport Information and management System (Änderungen vorbehalten).

<sup>5</sup> Stand 13.01.2017: FLIRT\*ZRH - Flight Report (Änderungen vorbehalten)

- Load-Message (LDM) für Inbound- und Outboundflüge
- Passenger Transfer-Message (PTM) für Inbound- und Outboundflüge
- Inbound-Connection List (ICL) für Outboundflüge

Das Bundesamt für Zivilluftfahrt (BAZL) oder weitere Bundesämter fordern Daten zu statistischen Zwecken ein, welche diesen durch die Flughafen Zürich AG übermittelt werden müssen<sup>6</sup>. Die Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, die entsprechend geforderten Daten zu liefern.

### 2.3.3 Relevante Daten gemäss allgemeinen Umweltschutzbedingungen (Anhang III)

Selbstabfertiger und Dienstleister haben selbst oder über die entsprechenden Fahrzeugunterhaltsdienste die Betriebsdaten ihrer Fahrzeuge und Geräte (Art, Anzahl, Jahresleistung [Betriebsstunden oder Kilometer oder Treibstoffverbrauch], Abgasnorm und Abgasnachbehandlungssystem) für das vergangene Jahr bis jeweils spätestens 1. Mai des folgenden Jahres der Flughafen Zürich AG, Umweltschutz, schriftlich mitzuteilen.

## 2.4 Qualitätsparameter (KPI)

Die Flughafen Zürich AG hat das Recht, für den reibungslosen Flughafenbetrieb essentielle, qualitative Eckwerte festzulegen. Selbstabfertiger und Dienstleister verpflichten sich, die notwendigen Massnahmen zum Erreichen dieser Eckwerte zu treffen und diese auf Verlangen der Flughafen Zürich AG zu präsentieren.

### 2.4.1 Pünktlichkeit

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, ihre Abfertigungsprozesse so auszugestalten, dass die definierten Pünktlichkeitsziele erreicht werden können. Die übergeordnete Pünktlichkeitszielsetzung (15 min Abflugpünktlichkeit) der Flughafen Zürich AG beträgt 80% im Jahresdurchschnitt.

### 2.4.2 Zeitpunkt und Richtigkeit der Datenlieferung

Die in Absatz 2.3.1 definierten Datenlieferungen müssen bezüglich Zeitpunkt und Richtigkeit zu 95% im Monatsdurchschnitt erfüllt werden.

### 2.4.3 Umsteigezeit

Die Infrastruktur des Flughafens Zürich ist darauf ausgerichtet, dass Transferpassagiere und deren Gepäck bei mindestens 40 Minuten Umsteigezeit (Minimum Connecting Time, MCT) ihren Anschlussflug erreichen können. Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, ihre Abfertigungsprozesse so auszugestalten, dass die MCT eingehalten werden kann.

Die Flughafen Zürich AG kann Ausnahmen zur Unterschreitung der MCT erteilen, sofern die Qualitätsvorgaben aus der vorliegenden Abfertigungsberechtigung erfüllt werden.

---

<sup>6</sup> Art. 107 Abs. 1 und Art. 109 lit. c LFV (SR 748.01) (Stand 1.1. 2017)

## 2.5 Messung und Erfüllung definierter Qualitätswerte

Die Flughafen Zürich AG überprüft den erzielten Erfüllungsgrad der definierten Qualitätswerte gemäss den spezifischen Pflichten von Ziffer 3.2.2 und 3.3.1 des Pflichtenhefts anhand elektronischer Messsysteme oder Messungen durch Dritte.

Weicht der Erfüllungsgrad von den definierten Qualitätswerten gemäss den spezifischen Pflichten aus Ziffer 3.2.2 und 3.3.1 wiederholt und ohne aussergewöhnliche Umstände ab, erfolgt eine schriftliche Aufforderung zur Verbesserung durch die Flughafen Zürich AG. Werden die Qualitätswerte weiterhin nicht erreicht, kann die Flughafen Zürich AG vom Dienstleister oder Selbstabfertiger Beiträge in den Performance Fonds erheben. Ein erster Beitrag für eine spezifische Nichterfüllung beträgt CHF 1'000.- im ersten Monat. Verbessert sich der Erfüllungsgrad weiterhin nicht, kann der Betrag um jeweils CHF 1'000.- pro Monat bis zu einem Maximum von CHF 5'000.- pro Monat erhöht werden.

Die Beiträge werden einem Performance Fonds zugeführt und zweckgebunden für die Umsetzung von Qualitäts- und Safety-Massnahmen am Flughafen Zürich verwendet. Über die Verwendung entscheidet ein Gremium aus je einem Vertreter der drei grössten Dienstleister im Bereich Vorfelddienste und Gepäckabfertigung und drei Vertretern der Flughafen Zürich AG. Wird keine Einigung über die Mittelverwendung erzielt, macht die Flughafen Zürich AG drei Vorschläge und es wird derjenige Vorschlag umgesetzt, der die grösste Zustimmung erhält.

Die Flughafen Zürich AG informiert im Airport User Board (AUB) über den erzielten Erfüllungsgrad, über allfällige erhobene Beiträge und über die Verwendung der Mittel aus dem Performance Fonds. Dienstleister erhalten auf Verlangen jederzeit einen detaillierten Einblick in die gemessenen Daten.

## 2.6 Zusammenarbeit

Für die Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen haben Selbstabfertiger und Dienstleister jeweils einen kompetenten Ansprechpartner, insbesondere für folgende Bereiche, zu bezeichnen und auf Verlangen an die Flughafen Zürich AG zu melden:

- Safety, Security, Brandschutz, Arbeitssicherheit
- Umweltschutz
- Airport Steering
- Krisenstab; Notfallplanung und AET Care
- Gefahrgut Notbetriebskonzepte (Contingency Plans)
- Passagier- und Check-in-Betrieb
- Vorfelddienstbetrieb (A-CDM, Pünktlichkeit)
- Betrieb Gepäcksortierung
- Flughafeninformationssysteme (bspw. FIDS<sup>7</sup>, AIMS, FLIRT).

Diese Personen können zur Mitwirkung in fachspezifischen Arbeitsgruppen verpflichtet werden.

---

<sup>7</sup> Flight Information Display System (Änderungen vorbehalten)



### 3 Spezifische Pflichten

Folgende Pflichten beziehen sich jeweils auf die Ausübung spezifischer Bodenabfertigungsdienste und haben somit nur Geltung gegenüber jenen Selbstabfertigern und Dienstleistern, welche zur Ausübung der betreffenden Tätigkeit gemäss Anhang I berechtigt sind.

#### 3.1 Administrative Abfertigung/Überwachung

Selbstabfertiger und Dienstleister in der Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten im Bereich Administrative Abfertigung (d.h. Stationsvertretung einer Airline) sind verpflichtet, jederzeit einen verantwortlichen Ansprechpartner inkl. Kontaktdaten gegenüber der Flughafen Zürich AG definiert zu haben.

#### 3.2 Fluggastabfertigung

##### 3.2.1 Allgemein

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, während der gesamten Flugbetriebszeiten eine Ansprechperson (Duty Manager) für die Fluggastabfertigung am Flughafen verfügbar oder einen Dritten mit dieser Aufgabe beauftragt zu haben. Ausserhalb der Flugbetriebszeiten ist dies über eine Pikettorganisation sicherzustellen.

##### 3.2.2 Check-in

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, die Abfertigungsprozesse so auszurichten, dass an einem bemannten oder unbemannten Schalter für Check-in oder Gepäckaufgabe die Anzahl 10 wartender Passagiere pro Schalter in einer Klasse oder einem Segment für mind. 95% der Passagiere nicht überschritten wird. Gemessen wird dieser Wert durch Messungen in den Verkehrsspitzen. Für dedizierte Check-in Bereiche erfolgt eine Messung pro Zeitfenster und/oder Flug. In den Common Check-in Bereichen erfolgen täglich mehrere Messungen zu den jeweiligen Verkehrsspitzen. Die Messzeiten werden von FZAG für die jeweilige Flugplanperiode festgelegt.

In keinem Fall darf die Anzahl wartende Passagiere pro Schalter in einer Klasse oder einem Segment über 14 Passagiere betragen.

Wenn die Passagiere über den vorgesehenen Wartebereich hinausstehen, muss der Selbstabfertiger und Dienstleister durch eigenes Personal sicherstellen, dass andere Passagiere oder der allgemeine Terminalbetrieb nicht behindert werden.

Die späteste Öffnung des Check-in und Gepäckaufgabe muss 150 Minuten (2.5 Stunden) vor Abflug erfolgen. In den Betriebsrandzeiten kann die Flughafen Zürich AG Abweichungen von dieser Verpflichtung definieren.

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, die Check-in Schalter gemäss dem jeweiligen Benutzerkonzept zu nutzen und allfällige Anpassungen vor der Nutzung durch FZAG bewilligen zu lassen. Die Beschriftung der Check-In Schalter Monitore liegt in der Verantwortung von FZAG.

Im Common Check-in von X muss durchgehend immer mindestens ein Schalter geöffnet sein, sofern ein zeitlicher Unterbruch zwischen zwei Flügen kleiner als 4 Stunden ist. Selbstabfertiger und Dienstleister sind angehalten, auch Gepäck für sämtliche Flüge am nächsten Tag (<23h vorher) abzufertigen. Die Flughafen Zürich AG kann Ausnahmen von dieser Verpflichtung gewähren.

### 3.2.3 Gate

Der Boardingprozess muss so organisiert werden, dass ein freier Personenfluss im Gatebereich immer gewährleistet bleibt. Die maximale Wartezeit darf in der Preboardingzone 10 Minuten und in der Fluggastbrücke fünf Minuten nicht übersteigen. Dabei sind die behördlichen Bestimmungen bezüglich Evakuation und Fluchtwege zu beachten.

Bei Ankünften an gewissen Standplätzen (Stand 1.11.2018: Docks B und E) muss vom Dienstleister oder Selbstabfertiger eine Arrival Ground Hostess gestellt werden, welche die Gatetüren öffnet und sicherstellt, dass keine unberechtigte Person auf die Fluggastbrücke gelangt. Die Arrival Ground Hostess soll zudem aktiv die Wegleitung für die ankommenden Passagiere unterstützen. Die entsprechenden Kosten sind in den Verträgen zwischen Dienstleister und Fluggesellschaft zu regeln.

Die Flughafen Zürich AG kann die jeweiligen Standplätze, welche eine Arrival Ground Hostess erfordern, anpassen.

### 3.2.4 Service- und Transferschalter

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, während ihren offiziellen Flugbetriebszeiten durchgehend mindestens einen betreuten Schalter (Service- und Transferschalter) mit einem Ansprechpartner auf der Land- und der Luftseite verfügbar zu haben. Ausserhalb der Flugbetriebszeiten ist dies über eine Pikettorganisation sicherzustellen.

Das Ticketing und die Transferabfertigung erfolgen in der Regel an einem Service- oder Transferschalter. Soll die Abfertigung an einem Gateschalter erfolgen, ist vorgängig die Flughafen Zürich AG anzufragen.

Die Abfertigung am Service- und Transferschalter muss so organisiert werden, dass immer ein freier Personenfluss gewährleistet bleibt.

### 3.2.5 Irregularity Handling

Falls für die Abfertigung von annullierten Flügen und andere Irregularities ein Schalter benötigt wird, erfolgt die Abfertigung in der Regel an einem Irregularity- oder Transferschalter im jeweiligen Gatebereich ohne eine Grenz- oder Sicherheitskontrolle. Soll die Abfertigung an einem anderen Schalter erfolgen (ausserhalb Gatebereich mit einer Grenz- oder Sicherheitskontrolle), ist vorgängig die Flughafen Zürich AG anzufragen.

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, bei Unregelmässigkeiten die Betreuung der Passagiere gemäss der Verordnung (EG) 261/2004 sicherzustellen und genügend Personal für die Bewältigung der Unregelmässigkeit verfügbar zu halten. Wenn Passagiere die Nacht am Flughafen verbringen, muss der Selbstabfertiger und Dienstleister die Betreuung auch in der Nacht sicherstellen.

## 3.3 Gepäckabfertigung

Die Pflichten der Selbstabfertiger und Dienstleister bei der Erbringung von Bodenabfertigungsdiensten im Bereich Gepäckabfertigung sind in einem separaten Pflichtenheft geregelt.

### 3.3.1 Gepäckauslieferung

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet sicherzustellen, dass die Auslieferung des registrierten Gepäcks spätestens 20 Minuten nach ATA beginnt (1. Gepäckstück auf dem Ausgabeband). Das letzte Gepäckstück muss spätestens 30 Minuten nach ATA für Flugzeug-Kategorie B/C und 35 Minuten nach ATA für Flugzeugkategorie D/E/F ausgeliefert werden (Zeitpunkt des Gepäckstücks auf dem Ausgabeband).

Die vorgenannten Zeiten müssen in 95% der Flugzeugankünfte pro Jahr eingehalten werden.

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, Gepäck mit der Bezeichnung „delivery at aircraft“ auch effektiv an die Flugzeugtüre zu liefern. Die Wartezeit darf 15 Minuten nicht übersteigen.

Während der Gepäckauslieferung muss Personal des Selbstabfertiger und Dienstleisters in der Gepäckausgabehalle präsent sein.

Nach der Beendigung der Gepäckauslieferung muss übergebliebenes Gepäck unverzüglich dem „Lost and Found“ zugeführt werden. Rush- oder LL-Gepäck darf grundsätzlich nicht auf öffentlichen Flächen gelagert werden. Aussergewöhnliche Situationen erfordern eine Absprache mit der Flughafen Zürich AG.

## 3.4 Vorfelddienste

### 3.4.1 Be – und Entladen des Luftfahrzeugs (Benutzung der Standplätze)

Die von der Flughafen Zürich AG zugewiesenen Standplätze dürfen frühestens zehn Minuten vor On-Block benutzt werden, sofern dadurch nicht eine Behinderung für abgehende Flugzeuge verursacht wird.

Die vor und nach der Abfertigung vorgeschriebene Oberflächenkontrolle (Foreign Object Debris FOD) ist vom jeweiligen Selbstabfertiger und Dienstleister eigenverantwortlich durchzuführen.

Für ein-, aus- und durchrollende oder geschleppte Flugzeuge sind die Sicherheitsbereiche auf jeden Fall freizuhalten.

Es ist sicherzustellen, dass Fluggastbrücken nach Beendigung des Turn-around-Prozesses in die korrekte Endposition (Position, Höhe, Neigung) gefahren werden. Spätestens zehn Minuten nach Beendigung der Abfertigungsaktivitäten (Off-Block) müssen die Standplätze komplett geräumt sein.

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, sich an den am Flughafen Zürich etablierten A-CDM Prozess zu halten und den Ready-Status rechtzeitig zu setzen (gemäss A-CDM Manual).

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, auf Verlangen der Flughafen Zürich AG Betriebsflächen auf ihre Kosten zu räumen, um Unterhaltsarbeiten (z.B. Schneeräumung) zu ermöglichen.

### 3.4.2 Pushback- und Towing-Dienste

Selbstabfertiger und Dienstleister sind verpflichtet, ihre Flugzeugschlepper-Fahrzeuge gemäss den Anforderungen der Flughafen Zürich AG (Transponder und Funk-Kommunikation) auszurüsten und entsprechend zu unterhalten. Nicht ordnungsgemäss ausgerüstete Fahrzeuge dürfen nicht im Tagesbetrieb eingesetzt werden. Testfahrzeuge oder anderweitige Ausnahmen benötigen ein Einverständnis durch die Abteilung Flight Operation der Flughafen Zürich AG.

Fahrer von Flugzeugschleppern (Pushback-/Towing-Trucks) müssen eine Ausbildung zu den Pushback- und Towing-Verfahren auf dem Apron sowie zur Phraseologie für die Kommunikation mit

Apron Control durchlaufen. Nach der Erstausbildung müssen sämtliche Fahrer von Flugzeugschleppern in einem regelmässigen Intervall von drei Jahren einen Refresher-Kurs bei Apron Control absolvieren. Die Selbstabfertiger und Dienstleister sind für die Einhaltung und den Nachweis der Ausbildungsanforderungen für Fahrer von Flugzeugschleppern (Pushback- und Towing-Trucks) selbst verantwortlich.

### 3.5 De-icing

Neben der Informationspflicht für operationelle Daten gemäss Kapitel 2.3.1 müssen während De-Icing zusätzlich die Vorgaben von A-CDM adverse conditions (vgl. A-CDM Manual) berücksichtigt und eingehalten werden. Der De-Icing Prozess wird von der Flughafen Zürich AG überwacht.

#### 3.5.1 De-icing-Fahrzeuge

Die Flughafen Zürich AG bestimmt das Ressourcen-Aufgebot für RDPs und Standplatz-De-icing. Die Anzahl der geöffneten Bahnen auf den RDPs richtet sich nach der Anzahl der zu enteisenden Flugzeuge und wird von der Flughafen Zürich AG, Duty Manager Airport Steering, bestimmt.

Dienstleister und Selbstabfertiger (De-icing Anbieter) müssen ständig über mindestens zwei einsatzbereite De-icing-Fahrzeuge verfügen. De-icing-Fahrzeuge müssen in der Lage sein, mit zwei Enteisungsflüssigkeiten zu enteisen und Heisswasser und Enteisungsflüssigkeit beim Spritzen zu mischen. Die Betankung mit De-icing-Fluid/Heisswasser erfolgt rechts am De-icing-Fahrzeug (Anschlüsse De-icing-Tankanlage).

Für den Einsatz auf RDPs müssen die De-icing-Fahrzeuge entsprechend für De-icing bei laufenden Triebwerken ausgerüstet und ertüchtigt sein (u.a. geschlossene Kabine).

Der De-icing-Anbieter meldet dem Duty Manager Airport Steering verzugslos und schriftlich technisch nicht einsatzbereite Fahrzeuge.

#### 3.5.2 Enteiserflüssigkeit

Die Verantwortung für die Enteiserflüssigkeit und die Verfahren für die Flugzeugenteisung liegt beim De-icing-Anbieter. Der De-icing-Anbieter muss Enteiserflüssigkeit über die De-icing-Tankanlage als Teil der zentralen Infrastruktur beziehen. Zwecks Einhaltung der behördlichen Auflagen bedürfen die verwendeten Enteisungsmittel des Einverständnisses der Flughafen Zürich AG, Abteilung Airfield Maintenance. Änderungen von Art, Typ oder Zusammensetzung der Enteisungsmittel müssen der Flughafen Zürich AG durch den Betreiber der De-icing-Tankanlage rechtzeitig vor ihrem Einsatz zur Genehmigung unterbreitet werden.

#### 3.5.3 Personal

Die Ausbildung des im De-icing eingesetzten Personals ist durch den De-icing-Anbieter zu dokumentieren und der Flughafen Zürich AG, Head De-icing Coordination, jeweils vor dem 1. Oktober auszuhändigen.

Das eingesetzte Personal muss die am Flughafen Zürich aktuell eingesetzten Systeme und Gerätschaften bedienen können. Sofern der De-Icing-Anbieter auf dem RDP zum Einsatz kommt, muss

der Pad Coordinator die Kommunikation mit Apron Control sowie das Bedienen der AIMS-Anzeigemaske bzw. der Simatic Panels (Fallback-System) beherrschen.

Für die De-Icing Coordination sind De-icing-Anbieter verpflichtet, einen Disponenten der Fahrer der De-icing-Fahrzeuge zu stellen.

Der Pad Coordinator wird durch den Betreiber der zentralen De-Icing-Infrastruktur gestellt. Dieser ist verantwortlich für die Koordination der Abläufe auf dem RDP, die Kommunikation mit Apron Control und der Crew, sowie für vertraglich spezifizierte Aufgaben mit dem jeweiligen De-icing-Anbieter auf dem RDP. De-icing-Anbieter haben keinen Anspruch auf die fixe Zuteilung einer De-icing-Lane.

### 3.5.4 Art und Örtlichkeit von De-Icing

Die behördlichen Auflagen bezüglich der Einleitgrenzwerte für Gewässer und dem daraus abgeleiteten Frachtziel sind einzuhalten. Enteisungen sind vorteilhafterweise auf den RDPs durchzuführen. Über typenspezifische, technisch oder operationell bedingte Ausnahmen entscheidet die Flughafen Zürich AG, De-icing Coordination.

De-icing-Anbieter mit mehr als 30%-Anteil am Gesamtvolumen der „Air Traffic Movements“ und entsprechend ausgerüsteten De-icing-Fahrzeugen können bei FZAG einen Antrag für RDP-Enteisung stellen. Ist nur ein De-icing-Anbieter auf den RDPs aktiv, gelten folgende Vorgaben:

- Bei einer erwarteten Behandlungszeit (kompletter De-icing-Vorgang) von mehr als fünf Minuten,<sup>8</sup> mit zwei De-icing-Fahrzeugen pro Lane, pro Flugzeug und entsprechender Nachfrage nach De-icing-Vorgängen:
  - o muss ein RDP mit 3-Linien unterbruchsfrei in Betrieb stehen (keine Lane-Sperrung für das Auftanken der De-icing-Fahrzeuge)
  - o muss ein zweites RDP mit 2-Linien in Betrieb stehen. Ein Unterbruch im De-icing-Prozess für das Auftanken der De-icing-Fahrzeuge ist zulässig.
- Bei einer erwarteten Behandlungszeit (kompletter De-icing-Vorgang) von weniger als fünf Minuten mit zwei De-icing-Fahrzeugen pro Lane pro Flugzeug ist ein Unterbruch im De-icing-Prozess für das Auftanken der De-icing-Fahrzeuge zulässig.

Bei mehreren aktiven De-icing-Anbietern auf den RDPs wird der Betrieb im Wechsel (Truck exchange procedure) ohne Unterbruch gewährleistet. Enteisungen müssen ohne Verzug erfolgen. De-icing-Anbieter sind angehalten, für Ausnahmefälle gegenseitige Enteisungen ihrer Kunden über ein Subcontracting sicherzustellen.

### 3.5.5 Service Level

Jeder De-icing-Anbieter gewährleistet den nachfolgend beschriebenen Service Level. Bei allfälligen Streitigkeiten über die Minutenzuteilung von Verspätungen (IR75A/B), welche aus dem De-icing resultieren, obliegt die Entscheidung bei der Flughafen Zürich AG, Airport Steering.

a) Winterperiode (zwischen 1. Oktober und 30. April)

- Der publizierte Flugplan gilt als Grundlage für die Berechnung der Anzahl einsatzbereiter Fahrzeuge und Mitarbeitender.

---

<sup>8</sup> gültig gemäss Referenz: „Procedure Tabelle FZAG, hinterlegte De-icing Zeiten, De-icing Tool AROSA“, basiert auf A320 Fam

- Die Kapazität der eingesetzten Fahrzeuge ist so zu bemessen, dass keine Wartezeiten<sup>9</sup> entstehen. Wartezeiten werden nur toleriert, wenn sämtliche einsatzbereiten Fahrzeuge für die Kunden des jeweiligen De-icing-Anbieters eingesetzt sind.
- Zwischen 00.30 und 06.00LT muss der Service innert 90 Minuten zur Verfügung stehen.
- Bei De-icing ohne Schneefall (Frostentfernung) darf die Wartezeit der zu behandelnden Flüge 15 Minuten nicht überschreiten.
- Bei leichtem Schneefall darf die Wartezeit der zu behandelnden Flüge 30 Minuten nicht übersteigen.
- Bei starkem Schneefall kommen die zeitlichen Vorgaben nicht zum Tragen, solange alle einsatzbereiten Fahrzeuge im Einsatz sind. Sind nicht alle Fahrzeuge im Einsatz, gilt die zeitliche Vorgabe für leichten Schneefall.

Die technische Verfügbarkeit der Gesamtzahl der Fahrzeuge, gemessen über die Winterperiode, muss mindestens 98% betragen.

#### b) Sommerperiode (zwischen 1. Mai und 30. September)

- Ein De-icing-Anbieter muss für seine Kunden ein De-/Anti-Icing Treatment innerhalb 60 Minuten ab Anfrage anbieten können.
- Zwischen 00.30 und 06.00LT muss der Service innert 90 Minuten zur Verfügung stehen.

### 3.6 Betankungsdienste

Selbstabfertiger und Dienstleister sind zur Einhaltung der für den Flughafenbereich geltenden Vorschriften und Weisungen bezüglich Flugzeugbe- und Enttankung verpflichtet.

Die Betankung hat über das Unterflurbetankungssystem oder mittels Tankfahrzeugen zu erfolgen.

An den mit Zapfstellen (Hydranten) ausgerüsteten Standplätzen darf Treibstoff nur mittels Dispenser über die Unterflurbetankungsanlage abgegeben werden. Ausnahmen, z.B. bei Ausserbetriebsetzung der Unterflurbetankungsanlage aus technischen Gründen, sind der Flughafen Zürich AG, Airport Authority, möglichst frühzeitig zu melden. Sie müssen von der Airport Authority bewilligt werden.

Für die Dauer der Nachtflugbeschränkung organisieren Selbstabfertiger und Dienstleister einen Pikettdienst. Die Pikettorganisation und die aktuellen Pikettlisten sind der Flughafen Zürich AG, Airport Authority, zur Kenntnis zu bringen.

Zürich-Flughafen, Mai 2017

---

<sup>9</sup> Wartezeit = Zeit ab „Ready to Push“ bis aktuellem Push-back für Flugzeuge mit geplantem Deicing auf RDP; Zeit ab „Doors closed“ bis Eintreffen Deicing Truck am Flugzeug für Standplatz-Enteisung.

## **Anhang III: Allgemeine Umweltschutzbedingungen für den Flughafen Zürich**

Ausgabe März 2017

### **1. Inhalt und Geltung**

Die vorliegenden allgemeinen Umweltschutzbedingungen gelten für sämtliche Vertragspartner der Flughafen Zürich AG mit Geschäftstätigkeit am Standort Flughafen Zürich. Von den vorliegenden Bestimmungen abweichende Vereinbarungen sind schriftlich festzuhalten und der Abteilung Umweltschutz, Flughafen Zürich AG, zur Genehmigung vorzulegen. Die allgemeinen Umweltschutzbedingungen stützen sich auf Art. 19 des Betriebsreglements für den Flughafen Zürich.

### **2. Umweltschutzbestimmungen und gesetzliche Umweltauflagen**

Der Vertragspartner ist zur Einhaltung der von der Flughafen Zürich AG vorgegebenen Umweltschutzbedingungen und der gesetzlichen Umweltauflagen verpflichtet. Des Weiteren gelten auch alle nicht explizit genannten gesetzlichen Vorschriften.

### **3. Dokumentation und Informationspflicht**

Der Vertragspartner stellt der Flughafen Zürich AG alle umweltrelevanten Daten kostenlos zur Verfügung und informiert sie über alle durch seine Tätigkeit am Flughafen Zürich direkt verursachten Umweltauswirkungen. Die Flughafen Zürich AG legt Art und Umfang der Daten fest.

Die Flughafen Zürich AG ihrerseits veröffentlicht Informationen über die Umweltauswirkungen des Gesamtsystems Flughafen Zürich.

### **4. Diskretion**

Beide Parteien werden sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des andern, die weder allgemein zugänglich noch allgemein bekannt sind, Dritten nicht offenbaren, und alle Anstrengungen unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern. Die Parteien überbinden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitenden.

### **5. Zusammenarbeit**

Der Vertragspartner erklärt sich zur Zusammenarbeit mit der Flughafen Zürich AG im Bereich Umweltschutz zur Verbesserung der Öko-Effizienz des Flughafens bereit. Insbesondere hat der Vertragspartner die Flughafen Zürich AG beim Umsetzen der Umweltmassnahmen zu unterstützen. Der Vertragspartner hat der Flughafen Zürich AG eine Kontaktstelle oder -person für Umweltschutzbelange zu bezeichnen.

## 6. Besondere Bestimmungen

### 6.1 Abfälle, Wertstoffe

Der Vertragspartner verpflichtet sich, Abfälle und Wertstoffe nach Vorgaben der Flughafen Zürich AG zu sammeln und entsprechend der vorgegebenen Fraktionen zu trennen, so dass zum Beispiel Wertstoffe wie Papier/Kartonage, Folien, PET und Holz einer ordnungsgemässen Verwertung zugeführt werden können.

Die Entsorgung sämtlicher anfallender Abfälle und Wertstoffe erfolgt grundsätzlich durch die Flughafen Zürich AG. In Ausnahmefällen und nach vorgängiger Genehmigung des Entsorgungskonzepts durch die Flughafen Zürich AG kann der Mieter Abfälle und Wertstoffe selber gesetzeskonform entsorgen.

Abfälle und Wertstoffe jeglicher Art dürfen nur an bestimmten Orten und in zweckmässiger Art und Weise unter Berücksichtigung des Gesundheitsschutzes, der Arbeitshygiene und des vorbeugenden Brandschutzes aufbewahrt werden. Vertragspartner, die selber entsorgen, sind verpflichtet, nach Absprache mit der Flughafen Zürich AG auf ihre Kosten eigene, zur Trennung und Lagerung von Abfällen und Wertstoffen geeignete Sammelbehälter (Container) bereitzustellen, korrekt zu beschriften und an einem von der Flughafen Zürich AG genehmigten Ort aufzustellen.

Selbstentsorger melden für die flughafenweite Abfalldatenerhebung jeweils bis zum 31. Januar an die Abteilung Umweltschutz der Flughafen Zürich AG die entsorgten Abfall- und Wertstoffmengen des Vorjahres.

### 6.2 Wasser, Abwasser

Je nach Nutzung ist vor Ort eine zusätzliche Abwasservorbehandlung (z.B. Leichtflüssigkeitsabscheider oder Spaltanlage) vorzunehmen, insbesondere dann, wenn durch die Tätigkeit des Vertragspartners grössere Mengen an Ölen, Fetten sowie Getränkereste ins Abwasser gelangen können. Die Funktionstüchtigkeit der Abwasserbehandlung ist monatlich zu überprüfen und zu dokumentieren. Die Flughafen Zürich AG behält sich vor, weitergehende Massnahmen und Vorschriften zum Wassersparen sowie zur Abwasservorbehandlung anzuordnen.

### 6.3 Energie

Der Vertragspartner unterstützt die Flughafen Zürich AG aktiv in der Optimierung der Energieeffizienz gemäss Grossverbrauchervereinbarung mit dem Kanton Zürich und der Reduktion des (Primär-)Energieverbrauchs. Bei der Beschaffung von Geräten, Maschinen und Beleuchtungen sind energieeffiziente Ausführungen zu bevorzugen (z.B. Energieetikette). Der Einbau von energierelevanten Inneneinrichtungen, insbesondere Heizungs-, Lüftungs-, Klima- und Kühlanlagen, ist bewilligungspflichtig. Voraussetzung ist ein Bedürfnis- und Energienachweis zuhanden von Flughafen Zürich AG, HLKKS. Die Flughafen Zürich AG behält sich vor, weitergehende Massnahmen und Vorschriften zum Energiesparen anzuordnen.

### 6.4 Luftreinhaltung

Der Vertragspartner ist gehalten, sämtliche betrieblich und wirtschaftlich tragbaren Massnahmen zur Luftreinhaltung und zum Klimaschutz zu treffen. Insbesondere wird auf die Einhaltung der Abgaswartungsbestimmungen für Motorfahrzeuge, Art. 10, Abs. 4 und 5 der Bodenverkehrsordnung für



das nichtöffentliche Flughafengebiet hingewiesen. Die Flughafen Zürich AG behält sich vor, weitergehende Massnahmen und Vorschriften zur Verbesserung der Luftqualität anzuordnen.

### **6.5 Verkehr**

Der Vertragspartner unterstützt die Flughafen Zürich AG aktiv in den Bestrebungen, das vom BAZL vorgegebene Modalsplit-Ziel (Anteil ÖV-Fahrten an der Gesamtanzahl der Fahrten zum/vom Flughafen) von 46% bis 2030 zu erreichen. Er fördert die Benutzung der öffentlichen Verkehrsmittel durch die Mitarbeitenden für deren Arbeitsweg. Werden Dauer- oder Tagesparkarten für Mitarbeitende subventioniert, ist die Benutzung des öffentlichen Verkehrs im gleichen Umfang zu vergünstigen.

### **6.6 Gefahrgüter und Gefahrstoffe**

Für Gefahrgüter und Gefahrstoffe gelten die einschlägigen, separaten Vorschriften über den Umgang, den Transport, die Behandlung und die Lagerung. Feuer- und explosionsgefährliche Güter und Stoffe, brennbare Flüssigkeiten und Gase, radioaktive Stoffe, Chemikalien und andere umweltgefährdende Güter und Stoffe sind in dafür bestimmten Behältnissen, Schränken und Räumen aufzubewahren und gegen unbefugten Zugriff zu schützen.

## **7. Kostentragung**

Jeder Vertragspartner hat im Sinne des Verursacherprinzips diejenigen Kosten zu tragen, die er verursacht hat.

## **8. Sonderbestimmungen**

Die allgemeinen Umweltschutzbedingungen regeln den minimalen Standard am Flughafen Zürich. Sind aufgrund der Geschäftstätigkeit des Vertragspartners spezielle Verpflichtungen im Bereich des Umweltschutzes notwendig, so sind die betreffenden Sonderbestimmungen separat schriftlich festzuhalten und der Abteilung Umweltschutz, Flughafen Zürich AG, zur Genehmigung vorzulegen.