

## 346617-2026 - Competition

**Germany – Supporting and auxiliary transport services; travel agencies services –  
Rahmenvertrag Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf  
OJ S 96/2026 20/05/2026  
Contract or concession notice – standard regime  
Services**

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: Flughafen Düsseldorf GmbH

Email: [konzerneinkauf@dus.com](mailto:konzerneinkauf@dus.com)

Activity of the contracting entity: Airport-related activities

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Title: Rahmenvertrag Servicedienstleistungen Passagierbetreuung Flughafen Düsseldorf  
Description: Der Düsseldorf Airport ist der viertgrößte Verkehrsflughafen der Bundesrepublik Deutschland. Die Jahrespassagierzahl lag für das Jahr 2025 bei ca. 21 Mio. Passagieren. Für den ordnungsgemäßen Betrieb eines derartigen internationalen Verkehrsflughafens stellt eine serviceorientierte Betreuung von Passagieren ein wichtiges Anliegen dar. Seit September 2023 findet ein kontinuierlicher Ausbau von Self-Service Geräten statt, an denen die Passagiere selbstständig den Check-In-Vorgang sowie die Aufgabe ihres Reisegepäckes im sogenannten 2-Step-Verfahren durchführen können. Gegenstand des vorliegenden Vergabeverfahrens ist die Prozessbegleitung und Betreuung sowohl der Gerätschaften als auch der an den Self-Service Geräten eincheckenden Passagiere durch das Service Personal, den sogenannten „Floorwalkern“. Gleichzeitig hat der Flughafen Düsseldorf Bedarf an weiteren personellen Serviceleistungen zur Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Prozessablaufes und Verringerung von Wartezeiten sowohl vor dem Check-In, den Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen, aber auch zur Betreuung der Passagiere während ihres Aufenthaltes am Flughafen Düsseldorf. Des Weiteren werden Unterstützungsleistungen im Rahmen der Umsetzung des Entry-Exit-Systems im gesamten Schengen-Raum in Form von ersten Hilfestellungen durch den Einsatz von sog. „EES-Service-Personals“ benötigt. Darüber hinaus kann der Dienstleister im Bedarfsfall mit zusätzlichen aber mit den oben genannten Leistungen vergleichbaren Tätigkeiten beauftragt werden. Der Höchstwert, der über diesen Rahmenvertrag (max. Laufzeit 8 Jahre) abgerufen werden kann, beträgt 1.050.848 Stunden. Der Rahmenvertrag wird zunächst für den Zeitraum 01.01.2027 bis 31.12.2029 fest geschlossen. Er verlängert sich automatisch um bis zu 5-mal um jeweils ein weiteres Jahr (12 Monate) bis längstens zum 31.12.2034, wenn er nicht mit einem Vorlauf von neun (9) Monaten zum jeweiligen Vertragsende von einer der Parteien gekündigt wird. Hinsichtlich einer dahingehenden Möglichkeit der Preisanpassung wird auf die Vergabeunterlagen verwiesen.

Procedure identifier: 5e472173-5df3-4cb2-b561-98aa3a7cc673

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

### **2.1.1. Purpose**

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 63000000 Supporting and auxiliary transport services; travel agencies services

### **2.1.2. Place of performance**

Country subdivision (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Country: Germany

Additional information: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

### **2.1.4. General information**

Additional information: Verfahrensablauf: Es wird ein einstufiges Verhandlungsverfahren nach § 13SektVO durchgeführt, bei welchem Bewerbungsunterlagen und Angebot zeitgleich elektronisch einzureichen sind, sich anschließend aber grundsätzlich Verhandlungen anschließen. Eine öffentliche Submission findet nicht statt. Bewerbungen, Angebote und auch die sonstige Kommunikation (Bieterfragen o.ä.) erfolgt in elektronischer Form ausschließlich über Subreport. Besondere Anforderungen an elektronische Signaturen werden diesbezüglich nicht gestellt. Lediglich die Verhandlungen/Aufklärungsgespräche vor-Ort Termine werden weiterhin persönlich vor Ort beim Auftraggeber geführt werden. Bieterfragen sind fristgerecht gestellt, wenn sie bis einschließlich 10 Tage vor Angebotsfrist über Subreport gestellt werden. Die fristgerecht eingegangenen Teilnahmeanträge werden zunächst einer formellen und inhaltlichen Prüfung unterzogen. Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gern. § 51 SektVO bleibt vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird. Anschließend werden die indikativen Angebote der letztlich geeigneten Bewerber geprüft. Die Vergabestelle behält sich vor, nach Auswertung der fristgerecht eingegangenen Angebote den Bietern schriftlich oder in Aufklärungsgesprächen Fragen zur Aufklärung des Angebotsinhalts zu stellen. Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gern. § 51 SektVO bleibt auch hier vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird. Mit den geeigneten Bietern, welche form- und fristgerecht ihre Bewerbungen und ihr indikatives Angebot abgegeben haben, ist bei sich aus den Angeboten ableitbarem Bedarf in der Regel eine Angebotspräsentation am Flughafen Düsseldorf geplant, bei der sich aus dem Angebot ergebende Fragen techn., rechtl. und auch kaufm. Art erörtert werden. Die Bieterpräsentationen sind für den Zeitraum 29.06.2026 - 03.07.2026 vor Ort am Flughafen Düsseldorf vorgesehen. Aufgrund der Erkenntnisse der Angebotspräsentation werden die Bieter anschließend in einer zweiten Angebotsrunde dazu aufgefordert erstmalig ein verbindliches Angebot einzureichen. Von dem Ergebnis der Auswertung der ersten verbindlichen Angebote wird es abhängen, mit wie vielen Bietern weitere Verhandlungen (Zeitraum 20.07.2026-23.07.2026) geführt werden. Der Auftraggeber plant, Verhandlungen nur mit Bietern zu führen, die nach der Auswertung der jeweiligen verbindlichen Angebote entsprechend der Zuschlagskriterien (s. Vergabeunterlagen) in die engere Wahl kommen. Dies sollte im Rahmen der jeweiligen Angebote berücksichtigt werden. Mit den verbliebenen Bietern sind eine oder mehrere weitere Verhandlungsrunden geplant, nach denen durch die verbliebenen Bieter ggfls. ein weiteres Zwischenangebot einzureichen ist. Bei diesen Hinweisen handelt es sich nur um eine Groborientierung für die Bieter im Rahmen der Angebotsabgabe. Der Auftraggeber behält sich vor, das Verfahren nach vorheriger Information aller betroffenen Bieter zu ändern, soweit hierdurch keine Wettbewerbsbeeinflussung zu befürchten ist.

#### **Legal basis:**

Directive 2014/25/EU

sektvo -

### 2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen: Eigenerklärung (gem. Bewerbungsbogen) über das Nichtvorliegen von Ausschlussgründen i.S.d. §§ 123, 124 GWB und nach § 19 Abs. 3 MiLoG. 3) Eigenerklärung (gem. Bewerbungsbogen) zur Anlage zum BMWK-Rundschreiben vom 14.04.2022 zur Anwendung der Russland Sanktionen im Bereich der Vergabe öffentlicher Aufträge und Konzessionen vom 8. April 2022.

## 5. Lot

---

### 5.1. Lot: LOT-0001

Title: Servicedienstleistung Passagierbetreuung im Terminalbereich

Description: Der Flughafen Düsseldorf sucht zur Betreuung der Passagiere sowie der Gepäckaufgabeautomaten einen geeigneten Servicedienstleister. Der Flughafen Düsseldorf (FDG) stellt den Passagieren zum Check-In und zur Aufgabe ihres Reisegepäckes seit September 2023 Self-Service Geräte im sogenannten 2-Step-Verfahren zur Verfügung. Dazu zählen CUSS-Common-Kioske für den Check-In Prozess und BagTag Automaten für den Druck der Gepäcklabel sowie Self-Baggage Drop-Off (SBD) Einrichtungen zur Aufgabe des Reisegepäckes. Diese werden an verschiedenen Check-In Sektionen im Terminal installiert. Zur Prozessbegleitung und Betreuung sowohl der Gerätschaften als auch der dort eincheckenden Passagiere sucht die Flughafen Düsseldorf GmbH mit diesem Rahmenvertrag zum 01. Januar 2027 einen leistungsfähigen Dienstleister als Auftragnehmer. Die Tätigkeiten des Service Personals für die Self-Service Geräte (Floorwalker) umfasst die Prozessbegleitung an den Gerätschaften, deren operative Betreuung (z.B. Auffüllen mit Material, Kontrolle der Einsatzbereitschaft, einfache Störungsbeseitigung und –meldung) und die Betreuung und Steuerung der Passagiere während der Aufenthaltsdauer beim Self-Service DUS. Die Sicherstellung eines möglichst reibungslosen Prozessablaufs und die Verringerung /Vermeidung von Wartezeiten sowohl vor den Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen, aber auch zur Betreuung der Passagiere während ihres Aufenthaltes und zur Unterstützung beim Ein- und Ausreiseprozess am Flughafen Düsseldorf soll durchgehend durch qualifiziertes Service-Personal erfolgen. Das Serviceziel besteht darin, die Passagiere in den Bereichen Bordkarten-, Sicherheits- und Passkontrollstellen in Abhängigkeit der Anforderungen konkret zu Leiten und zu Steuern, um die Prozessabläufe reibungslos zu gestalten und Wartezeiten zu verringern oder zu vermeiden. Des Weiteren leistet das Service-Personal Unterstützungsleistung und Hilfestellung bei der Registrierung der Passagiere mittels der implementierten Kioske, gem. des seit April 2026 für den gesamten Schengenraum gültigen Entry-Exit-System zur Reduzierung der Bearbeitungszeit für die Ein- und Ausreise an den klassischen Passkontrollboxen der Flugsteige. An einem durchschnittlichen Tag werden etwa 20 Mitarbeiter pro Schicht im 2-Schicht-Betrieb benötigt.

Internal identifier: LOT-0001 E92616184

#### 5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 63000000 Supporting and auxiliary transport services; travel agencies services

#### Options:

Description of the options: Der Vertrag ist zunächst fest auf die Dauer von 36 Monaten ab dem 01.01.2027 abgeschlossen. Er verlängert sich automatisch um bis zu 5-mal um jeweils ein

weiteres Jahr (12 Monate) bis längstens zum 31.12.2034, wenn er nicht mit einem Vorlauf von neun (9) Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsendes von einer der Parteien gekündigt wird.

#### **5.1.2. Place of performance**

Country subdivision (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Country: Germany

Additional information: Öffentlicher Bereich und Sicherheitsbereich des Flughafen Düsseldorf

#### **5.1.3. Estimated duration**

Start date: 01/01/2027

Duration end date: 31/12/2029

#### **5.1.4. Renewal**

Maximum renewals: 5

#### **5.1.6. General information**

##### **Reserved participation:**

Participation is not reserved.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

This procurement is also suitable for small and medium-sized enterprises (SMEs): yes

Additional information: #Besonders auch geeignet für:startup#

#### **5.1.7. Strategic procurement**

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

#### **5.1.9. Selection criteria**

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Eigenerklärung zur Handelsregisternummer des anbietenden Unternehmens mit Nennung der entsprechenden Handelsregisternummer und dem dazugehörigen Registergericht.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Vorlage einer aktuellen und positiv gehaltenen Bankauskunft, z.B. nach Art einer Bank-an-Bank-Auskunft. Die Bankauskunft darf nicht älter als 6 Monate sein (maßgeblich ist der vorliegend benannte Termin für die Einreichung der Teilnahmeanträge). Eine Kopie ist ausreichend, bei fremdsprachigen Dokumenten mit deutscher Übersetzung.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Vorlage der Geschäftsberichte bzw. der Jahresabschlüsse inkl. der Gewinn- und Verlustrechnung für die letzten zwei abgeschlossenen Geschäftsjahre..

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Specific yearly turnover

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers für die ausgeschriebene Leistung bzw. für die Leistung, die mit der vorliegend ausgeschriebenen Leistung vergleichbar ist, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Eigenerklärung zum Jahresumsatz (EUR, netto) des Bewerbers, aufgeteilt für die letzten drei abgeschlossenen Geschäftsjahre 2023, 2024 und 2025.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Measures for ensuring quality

Description of selection criterion: Darstellung des Unternehmens und ggf. der Geschäftsbereiche des Bewerbers, möglichst mit Darstellung der Rechtsform, Gründungsjahr, Beschreibung der angebotenen Leistungen, Anzahl der Mitarbeiter (nach Tätigkeitfeldern), Anzahl der Standorte etc. Die Darstellung hat formfrei zu erfolgen.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Eigenangaben zu aktuell laufenden oder erst kürzlich beendeten Referenzaufträgen des Bewerbers aus den vor der Veröffentlichung dieser Bekanntmachung vergangenen 48 Monaten, bei denen in der Art und Umfang mit der vorliegend ausgeschriebenen Leistung (vgl. Vergabeunterlagen) vergleichbare Leistungen durchgeführt wurden unter Benennung (eines) Ansprechpartner(s) beim Auftraggeber mit Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse. Vergleichbar i.d.S. sind passagiernahe Servicedienstleistungen im Schichtdienst an Verkehrsflughäfen mit mindestens 4 Millionen Passagieren im Jahr 2024 und/oder im Jahr 2025 im Sicherheitsbereich des Flughafens mit Zuverlässigkeitsüberprüfung. Mindestanforderung: Es ist mindestens 1 Referenzauftrag anzugeben.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

Criterion: Professional risk indemnity insurance

Description of selection criterion: Nachweis einer Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme je Schadensfall i.H.v. mindestens 5 Mio EUR für Personen-, Sach- und Vermögensschäden oder ersatzweise bis auf die Prämienzahlung unbedingt eine Bestätigung der Versicherung, dass im Fall des Zuschlags eine Deckungssumme für mindestens 5 Mio EUR pro Personen-, Sach- und Vermögensschäden zugesagt wird. Der Nachweis darf nicht älter als 3 Monate sein (maßgeblich ist der vorliegend benannte Termin für die Einreichung der Teilnahmeanträge). Eine Kopie ist ausreichend, bei fremdsprachigen Dokumenten mit deutscher Übersetzung.

The criteria will be used to select the candidates to be invited for the second stage of the procedure

**Information about the second stage of a two-stage procedure:**

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

#### **5.1.10. Award criteria**

##### **Criterion:**

Type: Price

Description: Angebotspreis gem. Preisblatt 70% (700 Punkte), siehe Erläuterung zu den Zuschlagskriterien.

##### **Criterion:**

Type: Quality

Description: Auftragsbezogenes Personaleinsatz- sowie Organisationskonzept zu Betriebsaufnahme und Durchführung einschließlich Qualitätssicherung – Gewichtung: 30% (300 Punkte), siehe Erläuterung zu den Zuschlagskriterien

#### **5.1.11. Procurement documents**

Languages in which the procurement documents are officially available: German

Address of the procurement documents: <https://www.subreport.de/E92616184>

#### **5.1.12. Terms of procurement**

##### **Terms of submission:**

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.subreport.de/E92616184>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Allowed

Deadline for receipt of requests to participate: 18/06/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

##### **Information that can be supplemented after the submission deadline:**

At the discretion of the buyer, all missing tenderer-related documents may be submitted later.

Additional information: Die Nachforderung fehlender Erklärungen oder Nachweise gem. § 51 SektVO bleibt vorbehalten, sofern dadurch der Verfahrensverlauf nicht verzögert wird.

##### **Terms of contract:**

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: Siehe Vergabeunterlagen

A non-disclosure agreement is required: yes

Additional information about the non-disclosure agreement: siehe Vergabeunterlagen

Electronic ordering will be used: yes

Electronic payment will be used: yes

Financial arrangement: siehe Vergabeunterlagen

#### **5.1.15. Techniques**

##### **Framework agreement:**

No framework agreement

##### **Information about the dynamic purchasing system:**

No dynamic purchase system

#### **5.1.16. Further information, mediation and review**

Review organisation: Vergabekammer Westfalen

Information about review deadlines: Ein Nachprüfungsantrag ist unzulässig, soweit: 1. der Antragsteller den geltend gemachten Verstoß gegen Vergabevorschriften vor Einreichen des Nachprüfungsantrags erkannt und gegenüber dem Auftraggeber nicht innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen gerügt hat; der Ablauf der Frist nach § 134 Absatz 2 GWB bleibt unberührt,

2. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die aufgrund der Bekanntmachung erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der in der Bekanntmachung benannten Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegen über dem Auftraggeber gerügt werden, 3. Verstöße gegen Vergabevorschriften, die erst in den Vergabeunterlagen erkennbar sind, nicht spätestens bis zum Ablauf der Frist zur Bewerbung oder zur Angebotsabgabe gegenüber dem Auftraggeber gerügt werden, 4. mehr als 15 Kalendertage nach Eingang der Mitteilung des Auftraggebers, einer Rüge nicht abhelfen zu wollen, vergangen sind. Satz 1 gilt nicht bei einem Antrag auf Feststellung der Unwirksamkeit des Vertrags nach § 135 Absatz 1 Nummer 2 GWB. § 134 Absatz 1 Satz 2 GWB bleibt unberührt.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation providing offline access to the procurement documents: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation providing more information on the review procedures: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation receiving requests to participate: Flughafen Düsseldorf GmbH

Organisation processing tenders: Flughafen Düsseldorf GmbH

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Official name: Flughafen Düsseldorf GmbH

Registration number: Berichtseinheit-ID 00005934

Postal address: Flughafenstr. 105

Town: Düsseldorf

Postcode: 40474

Country subdivision (NUTS): Düsseldorf, Kreisfreie Stadt (DEA11)

Country: Germany

Email: [konzerneinkauf@dus.com](mailto:konzerneinkauf@dus.com)

Telephone: +49 2114212193

Internet address: <https://www.dus.com>

#### **Roles of this organisation:**

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

Organisation providing offline access to the procurement documents

Organisation receiving requests to participate

Organisation processing tenders

Organisation providing more information on the review procedures

### 8.1. ORG-0002

Official name: Vergabekammer Westfalen

Registration number: 05515-03004-07

Town: Münster

Postcode: 48147

Country subdivision (NUTS): Münster, Kreisfreie Stadt (DEA33)

Country: Germany

Email: [vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de](mailto:vergabekammer@bezreg-muenster.nrw.de)

Telephone: +49 2514110

#### **Roles of this organisation:**

Review organisation

### 8.1. ORG-0003

Official name: Datenservice Öffentlicher Einkauf (in Verantwortung des Beschaffungsamts des BMI)

Registration number: 0204:994-DOEVD-83

Town: Bonn

Postcode: 53119

Country subdivision (NUTS): Bonn, Kreisfreie Stadt (DEA22)

Country: Germany

Email: [noreply.esender\\_hub@bescha.bund.de](mailto:noreply.esender_hub@bescha.bund.de)

Telephone: +49228996100

**Roles of this organisation:**

TED eSender

## Notice information

---

Notice identifier/version: 5ddf0ec5-3cf4-4676-9b5c-bf812de8a790 - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 17

Notice dispatch date: 18/05/2026 15:21:55 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 346617-2026

OJ S issue number: 96/2026

Publication date: 20/05/2026