

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der VIP-Services Frankfurt Airport

## 1. Allgemeines

- 1.1 Für die Inanspruchnahme der VIP-Services gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, das Preis-Leistungs-Verzeichnis der VIP-Services, die Flughafenbenutzungsordnung (FBO), die Allgemeine Flughafenordnung (AFO) von Fraport, abrufbar auf <https://www.fraport.com/de/geschaeftsfelder/service/geschaeftpartner/richtlinien-und-zahlungsbedingungen.html>, sowie die im Rahmen des Buchungsprozederes getroffenen Vereinbarungen.
- 1.2 Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nicht, auch wenn diese Fraport bekannt sind und Fraport diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

## 2. Leistungsbeschreibung und Sonderleistungen

Das von Fraport angebotene Leistungsspektrum der VIP-Services ergibt sich aus dem jeweils aktuellen Preis- Leistungs-Verzeichnis, einsehbar unter: [https://vip.frankfurt-airport.com/content/dam/fraport-travel-vip-services/pdf/2024-neueste-doks/FRA\\_VIP\\_Preis\\_Leistungs\\_Verzeichnis\\_DE\\_2024\\_04.pdf/jcr\\_content/renditions/original./FRA\\_VIP\\_Preis\\_Leistungs\\_Verzeichnis\\_DE\\_2024\\_04.pdf](https://vip.frankfurt-airport.com/content/dam/fraport-travel-vip-services/pdf/2024-neueste-doks/FRA_VIP_Preis_Leistungs_Verzeichnis_DE_2024_04.pdf/jcr_content/renditions/original./FRA_VIP_Preis_Leistungs_Verzeichnis_DE_2024_04.pdf).

- 2.1 Sollte der Auftraggeber Leistungen des VIP-Services von Fraport wünschen, die nicht im Preis-Leistungs-Verzeichnis abgebildet sind, ist dies gesondert mit dem VIP-Service von Fraport abzustimmen. Gegebenenfalls entstehen hierdurch weitere Kosten, die vom Auftraggeber zu tragen sind. Sonderleistungen kann der Auftraggeber nur zusätzlich, das heißt zusammen mit grundsätzlich angebotenen VIP-Services, buchen. Sonderwünsche und -leistungen werden schriftlich in Form eines Nachtrages vor Ausführung durch Fraport dokumentiert.
- 2.2 Fraport-Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen geben sich mit Namensschildern der Fluggäste am vereinbarten Treffpunkt zu erkennen. Meldet sich der Fluggast nicht bis spätestens 15 Minuten nach dem vereinbarten Termin bei diesen Fraport-Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen, ist Fraport von der weiteren Leistungserbringung befreit. In diesem Fall steht es Fraport frei, dem Fluggast die tatsächlich entstandenen und konkret nachzuweisenden Aufwendungen in Rechnung zu stellen. Dem Auftraggeber bleibt es dann unbenommen, den Nachweis zu führen, dass Fraport überhaupt keine oder wesentlich weniger als die von Fraport geltend gemachten Aufwendungen entstanden sind.
- 2.3 Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität steht gemäß EU-Verordnung 1107/2006 ein separater, kostenloser Service zur Verfügung, der gesondert über die jeweilige Fluggesellschaft oder den Reiseveranstalter zu buchen ist. Auf Anfrage betreut Fraport im Rahmen der VIP-Services auch mobilitätseingeschränkte Fluggäste, sofern sie nicht medizinischer Betreuung bedürfen oder bettlägerig sind und ihnen ein selbstständiges Treppensteigen möglich ist. Die jeweilige Mobilitätseinschränkung ist Fraport im Rahmen der Buchungsanfrage mitzuteilen.
- 2.4 Sofern der Auftraggeber in der Buchungsanfrage unzutreffende Angaben macht, behält sich Fraport vor, die VIP-Services nicht durchzuführen oder abzubrechen. Fraport steht

es in diesem Fall frei, dem Auftraggeber die tatsächlich entstandenen und konkret nachzuweisenden Aufwendungen zu berechnen. Dem Auftraggeber bleibt es dann unbenommen, den Nachweis zu führen, dass Fraport überhaupt keine oder wesentlich weniger als die von Fraport geltend gemachten Aufwendungen entstanden sind.

### **3. Pflichten des Auftraggebers**

- 3.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die gemäß der Buchungsanfrage für die Betreuung erforderlichen Daten vollständig und zutreffend anzugeben. Er wird die jeweiligen Fluggäste über die für eine Vertragsdurchführung zu erfüllenden Pflichten (Ziffern 2.2, 3.2 bis 3.5) informieren.
- 3.2 Die Fluggäste sind verpflichtet, im Besitz gültiger Reisedokumente und eines gültigen Flugtickets/Flugbuchung für den in der Buchungsanfrage angegebenen Flug zu sein.
- 3.3 Im Rahmen der Nutzung der VIP-Services sind die Fluggäste für die Einhaltung der vorgeschriebenen behördlichen Maßnahmen, wie Luftsicherheits-, Pass- und Zollkontrollen, selbst verantwortlich. Die Fluggäste sind außerdem verpflichtet, sich einer Sicherheitsprüfung zu unterziehen, es sei denn, es liegt eine entsprechende schriftliche Befreiung hiervon vor.
- 3.4 Sofern Fluggäste bei der Einreise anmeldepflichtige Waren oder Barmittel mit sich führen, ist ein Betreten der VIP-Service-Bereiche (der VIP-Service-Bereich beginnt ab der VIP-Service-eigenen Sicherheitsschleuse) nur zulässig, wenn der Fluggast zuvor beim Hauptzollamt Frankfurt am Main einen Antrag auf Zollabfertigung außerhalb des Arbeitsplatzes gestellt hat. Der Fluggast ist verpflichtet, die Fraport-Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen hierüber vor Betreten der VIP-Service-Bereiche zu informieren.
- 3.5 Sofern der Fluggast bei der Ausreise aus der Europäischen Union anmeldepflichtige Waren oder ebensolche Barmittel mit sich führt, ist er verpflichtet, die notwendigen Formalitäten rechtzeitig vor dem Abflug zu erledigen. Es besteht die Möglichkeit, diese Zollabfertigung kostenpflichtig im VIP-Service-Bereich vorzunehmen. Aktuelle Informationen über die zollrechtlichen Reisefreimengen und die Anmeldepflicht von Barmitteln sind der Internetseite: [https://www.zoll.de/DE/Fachthemen/Aussenwirtschaft-Bargeldverkehr/Barmittelverkehr/Anmelde-Anzeigepflicht-Drittlaender/anmelde-anzeigepflicht-drittlaender\\_node.html](https://www.zoll.de/DE/Fachthemen/Aussenwirtschaft-Bargeldverkehr/Barmittelverkehr/Anmelde-Anzeigepflicht-Drittlaender/anmelde-anzeigepflicht-drittlaender_node.html). zu entnehmen.

### **4. Buchung, Zustandekommen des Vertrags und Umbuchung**

- 4.1 Die Buchungsanfrage für Leistungen der VIP-Services kann über:

- 4.1.1. Den Online-Buchungsservice auf der Homepage:<https://vip.frankfurt-airport.com/de/kontakt-buchung/buchung.html>,
- 4.1.2. mittels telefonischer Anfrage unter: +49 (0)69 690-70366 oder
- 4.1.3. per E-Mail an: vip-services@fraport.de

erfolgen.

- 4.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Fraport alle Fluggäste, die mit der jeweiligen Beauftragung Leistungen erhalten sollen, namentlich zu benennen.

- 4.3 Buchungsanfragen für VIP-Services sind mit allen notwendigen Angaben frühzeitig, spätestens 24 Stunden vor dem Flugereignis gemäß aktuellem Flugplan des Flughafen Frankfurt (Scheduled Time of Arrival, „STA“ und Scheduled Time of Departure, „STD“), an Fraport mittels der unter Ziffer 4.1 genannten Kontaktwege zu übermitteln.
- 4.4 Mit Übermittlung der Buchungsanfrage gibt der Auftraggeber ein verbindliches und unwiderrufliches Angebot gegenüber Fraport auf Abschluss eines Vertrages über die jeweiligen VIP-Services ab. Die Buchung wird erst mit Zusendung einer Auftragsbestätigung durch Fraport an den Auftraggeber rechtsverbindlich. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Fraport über Unrichtigkeiten in der Auftragsbestätigung unverzüglich über die in Ziffer 4.1 genannten Adressen zu unterrichten.
- 4.5 Fraport wird die Buchungsanfrage erst annehmen und bestätigen, wenn zur Zahlung der beauftragten Leistungen eine Kreditkarte hinterlegt oder die Leistungen vorausbezahlt wurden. Bis die Hinterlegung erfolgt oder die Vorauszahlung eingegangen ist, führt Fraport die Buchungsanfrage auf einer Warteliste. Die hinterlegte Kreditkarte belastet Fraport nach Leistungserbringung.
- 4.6 Sofern es Fraport aus Kapazitätsgründen nicht möglich ist, die Buchungsanfrage direkt zu bestätigen, wird Fraport die Buchungsanfrage auf der Warteliste führen und den Auftraggeber hierüber telefonisch informieren.
- 4.7 Sofern Fraport die zunächst gemäß Ziffern 4.5 oder 4.6 auf der Warteliste platzierte Buchungsanfrage ausführen kann, wird Fraport den Auftraggeber hierüber telefonisch informieren. Fraport wird die Buchungsanfrage nach vom Auftraggeber erklärter Aufrechterhaltung der Buchungsanfrage bestätigen.
- 4.8 Bei abflugbezogenen Buchungsanfragen erfolgt die Information gemäß Ziffer 4.7 spätestens zwei Stunden vor der geplanten Abflugzeit gemäß aktuellem Flugplan des Flughafen Frankfurt (STD). Bei ankunftsbezogenen Buchungsanfragen erfolgt die Information gemäß Ziffer 4.7 spätestens zwei Stunden vor der aktuell erwarteten Landung (ETA).
- 4.9 Änderungen von durch Fraport bestätigten Buchungsanfragen, z.B. geänderte Flugzeiten oder Personenanzahlen, sind Fraport durch den Auftraggeber unverzüglich während der Öffnungszeiten des VIP-Services (8 Uhr bis 18 Uhr MEZS) unter den in Ziffer 4.1 genannten Adressen mitzuteilen. Die Änderungen sind erst dann verbindlich, wenn dem Auftraggeber durch Fraport eine geänderte Auftragsbestätigung zugeht.

## **5. Stornierung, Folgen kurzfristiger Stornierungen, kein Widerrufsrecht**

- 5.1 Leistungen können bis 48 Stunden vor STA oder STD kostenfrei unter den in Ziffer 4.1 genannten Kontaktdaten storniert werden.
- 5.2 Bei Stornierungen, die weniger als 48 Stunden vor dem Flugereignis erfolgen, wird Fraport gegenüber dem Auftraggeber folgende Ausfallgebühren erheben:
- 5.2.1. 48 bis 24 Stunden vor VIP-Services: 80 % des Auftragswerts,
- 5.2.2. Weniger als 24 Stunden vor VIP-Services: 100 % des Auftragswerts.

Dem Auftraggeber bleibt es unbenommen, den Nachweis zu führen, dass Fraport überhaupt keine oder wesentlich weniger als die von Fraport geltend gemachten Ausfallgebühren entstanden sind.

- 5.3 Bei der Buchung des VIP-Service und der weiteren Leistungen handelt es sich um einen Vertrag über die Erbringung von Leistungen zu einem spezifischen Termin i.S.v. § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB. Insoweit steht dem Auftraggeber kein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Stattdessen gelten die vorstehenden Stornierungsregelungen.

## **6. Zahlungsbedingungen**

Die Kosten für VIP-Services sind entweder per Vorauszahlung oder Kreditkartenabrechnung zu begleichen. Bei einer Vorauszahlung muss der Zahlungseingang mindestens zehn Tage vor Leistungsbeginn erfolgen. Abweichende Zahlungsregelungen können im Einzelfall angefragt werden.

## **7. Haftung**

Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet Fraport unbegrenzt. Für Sachschäden und für Vermögensschäden haftet Fraport unbegrenzt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet Fraport nur bei schuldhafter Verletzung solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf, wobei die Haftung auf den Ersatz des vertragstypischen und vorhersehbaren Schadens begrenzt ist. Als vertragstypisch und vorhersehbar gilt ein Schaden von höchstens 5.000 Euro. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt ebenso unberührt, wie die Haftung aufgrund gesetzlicher Vorschriften, die eine Verantwortlichkeit auch ohne Verschulden vorsehen.

## **8. Vertraulichkeit und Datenschutz**

Die im Rahmen der Auftragsdurchführung und Auftragsverwaltung erhaltenen Daten wird Fraport elektronisch speichern und verarbeiten. Im Falle von personenbezogenen Daten geschieht dies nach den Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung. Die Betroffeneninformationen gemäß Art. 13, 14 DSGVO stehen unter: <https://www.fraport.com/de/konzern/datenschutz.html> zur Verfügung.

## **9. Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht**

- 9.1 Der Auftraggeber kann gegenüber Forderungen von Fraport aus dem Auftragsverhältnis nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- 9.2 Der Auftraggeber kann ein Zurückbehaltungsrecht gegenüber Forderungen von Fraport nur wegen rechtskräftig festgestellter oder unbestrittener Forderungen geltend machen.

## **10. Schlussbestimmungen**

- 10.1 Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Die Fraport-E-Mail-Adresse lautet:

[info@fraport.de](mailto:info@fraport.de). Fraport ist nicht verpflichtet, an einem Verfahren zur alternativen Streitbeilegung einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und nimmt an einem solchen Verfahren zurzeit auch nicht teil.

- 10.2 Erfüllungsort ist Frankfurt am Main. Sofern es sich bei dem Auftraggeber um einen Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches handelt, ist Gerichtsstand für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag Frankfurt am Main.

Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide, VIP-Services, 60547 Frankfurt am Main, Germany

Tel.: +49 69 690-70366

[vip-services@fraport.de](mailto:vip-services@fraport.de)

[www.vip.frankfurt-airport.com](http://www.vip.frankfurt-airport.com)

Stand: Dezember 2023