

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Angebote des Besucherservice der Fraport AG

1. Allgemeines

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge, die eine seitens des Besucherservice der Fraport AG, Frankfurt Airport Services Worldwide [nachfolgend „**Fraport**“] angebotene Flughafen-Rundfahrt oder den Besuch des Besucherzentrum an Interessenten [nachfolgend „**Kunde**“] zum Gegenstand haben.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des zwischen Fraport und dem Kunden geschlossenen Vertrags und jederzeit unter [[Fraport Besucherservice](#)] abrufbar.
- 1.3 Sofern nachfolgend nicht ausdrücklich anderes hervorgeht, erstrecken sich diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf alle im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss stehenden Leistungen zwischen den Vertragspartnern.
- 1.4 Abweichende Bestimmungen, auch insoweit sie in Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertragspartners enthalten sind, finden keine Anwendung, auch wenn diese Fraport bekannt sind und Fraport diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1 Fraport bietet für Besucher des Flughafens Frankfurt am Main verschiedene Angebote an.
- 2.2 Im Einzelnen handelt es sich dabei um:
 - Verschiedene Flughafen-Rundfahrten [[Übersicht Rundfahrten](#)]
 - Besucherzentrum im Terminal 1 [[Besucherzentrum](#)]
- 2.3 Die Flughafen-Rundfahrten beinhalten u.a. folgende Leistungen:
 - Moderation der Rundfahrt durch einen qualifizierten Tour-Guide
 - Bereitstellung eines geeigneten Beförderungsmittels
 - Durchführung der notwendigen Sicherheitskontrollen
- 2.4 Der Besuch des Besucherzentrums ermöglicht den Kunden die Besichtigung von Exponaten sowie die Beobachtung des Flughafen-Vorfelds. Die Nutzung der Exponate ist von der jeweiligen Verfügbarkeit abhängig und kann variieren.
- 2.5 Der Kunde hat keinen Anspruch auf exklusive Nutzung der vorgenannten Einrichtungen.
- 2.6 Der detaillierte Umfang des jeweiligen Angebotsspektrums ergibt sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, einsehbar auf den in dieser Ziffer 2 abrufbaren Websites.

3. Vertragsschluss

- 3.1 Der Kunde stellt über das Online-Buchungsportal der in Ziffer 2.2. aufgeführten Website eine Buchungsanfrage für eine der angebotenen Leistungen an Fraport. Darin liegt ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages.
- 3.2 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Buchungsanfrage alle erforderlichen Angaben bezüglich Namen und Eigenschaften der Teilnehmer (z.B. „Vollzahler“; „Ermäßigter“; „Begleitperson“, ...) wahrheitsgemäß und vollständig anzugeben.
- 3.3 Im Rahmen der Buchungsanfrage hinterlegt der Kunde seine Daten im Rahmen einer der angebotenen Zahlungsweisen und verpflichtet sich zur Entrichtung des ausgewiesenen Entgelts, sofern seine Buchungsanfrage von Fraport angenommen wird.
- 3.4 Eine verbindliche vertragliche Vereinbarung über den Besuch einer der vorgenannten Einrichtungen und Leistungen kommt mit Zusendung der Buchungsbestätigung inklusive der elektronischen Tickets durch Fraport zu Stande.
- 3.5 Die gebuchte Leistung ist zu dem in der Buchungsbestätigung genannten Zeitpunkt fällig. Der Kunde hat nach Verstreichen dieses Zeitpunkts keinen Anspruch mehr auf die gebuchte Leistung.
- 3.6 Zudem können „**individuelle Buchungen**“ über Mitarbeitende des Besucherservices erfolgen. Der genaue Leistungsumfang sowie das dafür zu entrichtende Entgelt sind in diesem Fall in einer individuellen Leistungsvereinbarung festzuhalten. Im Übrigen gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 3.7 Darüber hinaus können individuelle **Buchungen**, welche die auf der [Website](#) von Fraport veröffentlichten „**Bedingungen des Nachbarschaftsrahmens**“ erfüllen, über Mitarbeitende des Besucherservices erfolgen. Der genaue Leistungsumfang sowie das dafür zu entrichtende Entgelt sind in diesem Fall in einer individuellen Leistungsvereinbarung festzuhalten. Im Übrigen gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 3.8 Fraport behält sich vor, die gebuchte Leistung aus übergeordneten Gründen jederzeit zu stornieren und vom Vertrag zurückzutreten. Solche übergeordneten Gründe sind unter anderem
 - Besondere betriebliche Gründe
 - Höhere Gewalt
 - Besondere Sicherheitslagen und Sicherheitsbestimmungen
 - Schlechte Witterungsbedingungen wie beispielsweise starker Nebel o.ä.
- 3.9 Im Falle einer Stornierung durch Fraport wird der Kunde von seiner Vertragspflicht zur Entrichtung des geschuldeten Entgelts frei. Bereits erfolgte Zahlungen werden dem Kunden binnen 14 Tagen zurückerstattet.
- 3.10 Schadensersatzansprüche des Kunden gegen Fraport aufgrund einer Stornierung aus übergeordneten Gründen sind ausgeschlossen.

4. Preise und Zahlungsweise

- 4.1 Es gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Buchung veröffentlichten Einzelpreise. Diese sind auf der entsprechenden Website [[Besucherzentrum](#) / [Rundfahrten](#)] jederzeit einsehbar.
- 4.2 Die ausgewiesenen Preise verstehen sich als Endpreise inklusive der gesetzlich geltenden Umsatzsteuer ohne Abzug.
- 4.3 Dem Kunden stehen die auf der Website ausgewiesenen Zahlungsmöglichkeiten zu Verfügung. Für individuelle Buchungen im Sinne der Ziffer 3.6 und 3.7 können auch andere Zahlungsmöglichkeiten vereinbart werden.
- 4.4 Fraport behält sich vor, die Preise für die angebotenen Leistungen für zukünftige Buchungen jederzeit zu ändern. Für den Kunden gelten die jeweils zum Zeitpunkt der Buchung ausgewiesenen Entgelte. Nachträgliche Preisänderungen haben auf bereits bestehende Buchungen keinen Einfluss.

5. Umbuchung und Stornierung; kein Widerrufsrecht

- 5.1 Bei der Buchung sämtlicher der angebotenen Besucherservices handelt es sich um Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen zu einem spezifischen Termin oder Zeitraum im Sinne des § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB. Dem Kunden steht insoweit – ungeachtet einer etwaigen Verbrauchereigenschaft – kein gesetzliches Widerrufsrecht zu. Stattdessen gelten die nachfolgend genannten Stornierungsbedingungen.
- 5.2 Der Kunde kann die gebuchte Leistung als Gesamtes bis 48 Stunden vor Beginn der gebuchten Leistung ohne Angabe von Gründen kostenlos stornieren.
 - 5.2.1 Erfolgt eine Stornierung weniger als 48 Stunden und bis zu 24 Stunden vor Beginn der gebuchten Leistung, ist der Kunde zur Entrichtung einer Stornierungsgebühr in Höhe von 50 % des vereinbarten Entgelts verpflichtet.
 - 5.2.2 Erfolgt eine Stornierung weniger als 24 Stunden vor Beginn der gebuchten Leistung sowie bei Nichterscheinen, ist eine Rückerstattung des vereinbarten Entgelts ausgeschlossen. Fraport ist in diesem Fall berechtigt 100 % des vereinbarten Entgelts zu berechnen.
 - 5.2.3 Der Nachweis eines im Einzelfall tatsächlich geringeren Schadens bleibt dem Kunden vorbehalten.
- 5.3 Kostenfreie Umbuchungen sind bis 24 Stunden vor Beginn der gebuchten Leistung möglich. Spätere Umbuchungen gelten als einseitige Stornierung des Kunden und unterliegen den Stornierungsgebühren gemäß Ziffer 5.2.2.
- 5.4 Eine Stornierung einzelner von mehreren gebuchten Teilleistungen (Bsp.: Besucherzentrum und Flughafen-Rundfahrt) ist nicht kostenfrei möglich, d.h. ein Anspruch des Kunden auf Teilerstattung des geleisteten Entgelts besteht in diesen Fällen nicht.

- 5.5 Stornierung und Umbuchungen haben per E-Mail an Besucherservice@fraport.de zu erfolgen. Stornierungen werden nicht bestätigt.
- 5.6 Umbuchungen erfolgen stets unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit und damit auf eigenes Risiko des Kunden.
- 5.7 Im Falle einer rechtzeitigen Stornierung bzw. eines Erstattungsanspruchs im Sinne der Ziffer 5.2 wird Fraport dem Kunden bereits geleistete Zahlungen binnen vierzehn Tagen über die ursprünglich verwendete Zahlungsmethode erstatten. Für die Erstattung wird seitens Fraports kein Entgelt berechnet.
- 5.8 Bei **individuellen Buchungen**, die über Mitarbeitende des Besucherservices erfolgen (Ziffer 3.6), ist eine kostenfreie Stornierung durch den Kunden nur bis 10 Werktage vor dem Tag der gebuchten Leistung möglich.
- 5.8.1 Erfolgt eine Stornierung weniger als 10 Werktage vor dem Tag der gebuchten Leistung, so ist der Kunde zur Entrichtung einer Stornierungsgebühr in Höhe von 60 % der vereinbarten Entgelt-Pauschale der individuell gebuchten Leistung verpflichtet. Der Nachweis eines im Einzelfall tatsächlich geringeren Schadens bleibt dem Kunden vorbehalten.
- 5.8.2 Umbuchungen von individuellen Buchungen sind abhängig von der jeweiligen Individualvereinbarung. Keinesfalls ist eine Umbuchung binnen zwei Werktagen vor Tag der gebuchten Leistung möglich. Solche Umbuchungen gelten als kostenpflichtige Stornierung des Kunden mit den entsprechenden Zahlungsverpflichtungen gemäß Ziffer 5.8.1.
- 5.9 Bei **individuellen Buchungen**, welche die **Bedingungen des Nachbarschaftsrahmens** erfüllen (Ziffer 3.7) ist eine kostenfreie Stornierung durch den Kunden nur bis zum Ablauf des vierten Werktags vor dem Tag der gebuchten Leistung möglich.
- 5.9.1 Erfolgt eine Stornierung nach Ablauf des vierten Werktags vor dem Tag der gebuchten Leistung, so ist der Kunde zur Entrichtung einer pauschalen Stornierungsgebühr in Höhe von 100 Euro je gebuchter Gruppe verpflichtet. Der Nachweis eines im Einzelfall tatsächlich geringeren Schadens bleibt dem Kunden vorbehalten.
- 5.9.2 Kostenfreie Umbuchungen sind bis zum Ablauf des vierten Werktages vor dem Tag der gebuchten Leistung möglich. Spätere Umbuchungen gelten als einseitige Stornierung des Kunden und unterliegen den Stornierungsgebühren gemäß Ziffer 5.9.1.
- 5.10 Die Stornierungsgebühren gemäß Ziffer 5.8.1 und 5.9.1 sind, unabhängig von der für die ursprüngliche Buchung bereitgestellten Zahlungsweise, ausschließlich per Rechnungszahlung zu begleichen.
- 5.11 Stornierungen gemäß Ziffer 5.8 und 5.9 haben per E-Mail an Besucherservice@fraport.de zu erfolgen und werden nicht bestätigt.

5.12 Sofern eine rechtzeitige, d.h. kostenfreie Stornierung, im Sinne von Ziffer 5.8 oder 5.9 erfolgt, erstattet Fraport dem Kunden bereits entrichtete Buchungsentgelte binnen vierzehn Werktagen auf das ursprünglich genutzte Zahlungsmittel. Für die Erstattung wird seitens Fraports kein Entgelt berechnet.

6. Weisungen

6.1 Der Kunde hat zu jeder Zeit den Weisungen des Betreuungspersonals von Fraport, des Sicherheitspersonals sowie sonstigen Flughafenbeschäftigten Folge zu leisten.

6.2 Diese Pflicht gilt insbesondere in den Sicherheitsbereichen des Flughafengeländes.

6.3 Im Übrigen gelten die Allgemeine Flughafenordnung sowie die Flughafen-Benutzungsordnung. Diese sind als Aushang in den Flughafengebäuden (Terminals) sowie im Internet [\[Richtlinien\]](#) veröffentlicht.

7. Haftung

7.1 Fraport übernimmt keinerlei Haftung für auf dem Gelände des Flughafens Frankfurt am Main verkehrende Personen, soweit nicht als Betreiberin des Flughafens eine gesetzliche Haftung greift.

7.2 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 Kunde 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.

7.3 Bei schuldhafter Beschädigung der Vertragsgegenstände, des Geländes, der Geländeumzäunung sowie anderer Einrichtungen auf dem Fraport zurechenbaren Gelände des Flughafens Frankfurt am Main durch den Kunden oder in seinem Einflussbereich befindliche aufsichtspflichtiger Personen, wie z. B. Kinder, ist der Kunde – soweit gesetzlich zulässig – zum Ersatz der Fraport hieraus entstehenden Kosten verpflichtet. Eine gesetzliche Exkulpation ist ausgeschlossen.

7.4 Mitgebrachte Gegenstände des Kunden (Wertsachen, Bargeld, Garderobe und andere Gegenstände) bringt dieser auf eigene Gefahr in Räumlichkeiten, Verkehrsmittel (z.B. Rundfahrten-Busse) und sonstige Fraport zurechenbare Bereiche und Einrichtungen ein. Fraport haftet nicht für Verlust oder Beschädigung.

7.5 Fraport übernimmt keine Verantwortung für die Bewachung und Beaufsichtigung der eingebrachten Gegenstände des Kunden während des Zeitraums der gebuchten Leistungen und

darüber hinaus, solange sich der Kunde auf dem Gelände des Flughafens Frankfurt am Main, bewegt.

- 7.6 Bei Versagen irgendwelcher Einrichtungen, Betriebsstörungen oder bei sonstigen die gebuchte Leistung beeinträchtigenden Ereignissen haftet Fraport nur, sofern diese Ereignisse nachweisbar von ihr oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet worden sind.

8. Datenschutz

Die im Rahmen der Vertragsdurchführung erhaltenen Daten wird Fraport elektronisch speichern und verarbeiten. Bei 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 und Zurückbehaltungsrecht

- 9.1 Der Kunde kann gegenüber Forderungen von Fraport aus der Vertragsdurchführung bzw. Inanspruchnahme der angebotenen Leistungen nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
- 9.2 Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht gegenüber Forderungen von Fraport nur wegen rechtskräftig festgestellter oder unbestrittener Forderungen geltend machen.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind Bestandteil des Vertrags über die Inanspruchnahme der angebotenen Leistungen.
- 10.2 Nebenabreden, Änderungen und Nachträge dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie des Vertrages über die Inanspruchnahme der Leistungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für Aufhebung dieses Schriftformerfordernis.
- 10.3 Von der Nichtigkeit oder Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben die übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle einer unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.
- 10.4 Erfüllungsort ist Frankfurt am Main. Sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches handelt, ist Gerichtsstand für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag Frankfurt am Main.
- 10.5 Soweit eine Rechtswahl zulässig ist, unterliegen die diesen AGB unterfallenden Verträge ausschließlich dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- 10.6 Die Vertragssprache ist deutsch.

- 10.7 Die Europäische Kommission stellt unter Online Dispute Resolution | European Commission (europa.eu) eine Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS) bereit. Die Fraport-E-Mail-Adresse lautet: info@fraport.de.
- 10.8 Fraport ist gesetzlich nicht verpflichtet, an einem Verfahren zur alternativen Streitbeilegung einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen und nimmt an einem solchen Verfahren zurzeit auch nicht teil.

Fraport AG Frankfurt Airport Services Worldwide
– Besucherservices –
Hugo-Eckener-Ring 1, 60547 Frankfurt am Main, Germany.

Website: [Besucherservices](#)

E-Mail: Besucherservice@fraport.de

Stand: Januar 2026