

## VIP Service und Meet and Assist Service (MAAS) am Flughafen München

### Geschäftsbedingungen

Flughafen München GmbH  
Nordallee 25  
85326 München

Terminal- und Passagierdienste

VIP Services  
Telefon +49 89 975-2 13 33  
Telefax +49 89 975-2 13 36  
[vip@munich-airport.de](mailto:vip@munich-airport.de)

Meet and Assist Service  
Telefon +49 89 975-2 13 66  
Telefax +49 89 975-6 05 38  
[meetandassist@munich-airport.de](mailto:meetandassist@munich-airport.de)

#### 1. Allgemeines

1.1 Die Flughafen München GmbH – nachfolgend "FMG" oder "wir" – bietet Services in den zwei verschiedenen Formen „Meet and Assist“ (MAAS) und „VIP Services“ zu den dafür jeweils geltenden Leistungsbeschreibungen und Entgelten an, um Fluggäste bei Abflug, Ankunft oder Transfer und den dabei erforderlichen Tätigkeiten besonders zu unterstützen und zu betreuen. Der VIP Service umfasst zudem die Nutzung des VIP WINGs, gegebenenfalls der Europa- oder Atlantik-Lounge. Für diese Services gelten diese Geschäftsbedingungen. Abweichende Geschäftsbedingungen von Kundenseite gelten nicht, auch soweit wir solche kennen und ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.

1.2 Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität werden regulär über den PRM-Service betreut (Näheres unter [www.munich-airport.de](http://www.munich-airport.de)). Hierfür gelten diese Geschäftsbedingungen nicht.

1.3 Die Services MAAS und VIP können nicht von den jeweils vorgeschriebenen behördlichen Maßnahmen im Abfertigungsprozess wie Fluggast-, Pass- oder Zollkontrollen befreit werden.

1.4 Wir erheben, speichern und verarbeiten Ihre Daten zur Person, Bankverbindungen usw. für Verwaltungs- und Abrechnungszwecke. Bitte überprüfen Sie die von uns auf Rechnungen usw. angegebenen Daten regelmäßig auf Richtigkeit und teilen Sie uns Unstimmigkeiten oder Änderungen mit.

#### 2. Zustandekommen des Auftrags, Änderungen

2.1 Um einen MAAS oder VIP Service zu beantragen, füllen Sie bitte unser Antragsformular vollständig aus, unterzeichnen es und senden es per Post oder in einem Abbild (per Fax oder eingescannt per E-Mail) an die oben genannten Kontakte. Beide Services können Sie auch online beantragen. Formulare und Onlineanmeldung finden Sie auf unserer Website [www.munich-airport.de/vip](http://www.munich-airport.de/vip).

2.2 Bitte beantragen Sie den Service möglichst frühzeitig, VIP spätestens 72 Stunden, MAAS spätestens 48 Stunden bevor der Service beginnen soll (Zeit des Abflugs oder der Ankunft des oder der zu betreuenden Passagiere). Wird ein VIP Service erst innerhalb von 12 h vor dem vorgesehenen Beginn beantragt, erhebt die FMG den im jeweils aktuellen Antragsformular/Preisverzeichnis bestimmten Last Minute Zuschlag.

2.3 Unser Auftraggeber und Vertragspartner wird, wer in dem Antrag als solcher bezeichnet ist. Der Antrag wird mit Eingang bei uns für den Auftraggeber verbindlich. Für uns wird ein Auftrag erst verbindlich, wenn wir einen Antrag angenommen und ausdrücklich bestätigt haben. Auch wenn Sie einen Service binnen der Fristen nach 2.2 beantragen, ist dieser stets Gegenstand der Verfügbarkeit der Ressourcen und

kann somit nicht grundlegend garantiert werden. Haben wir Ihren Antrag nicht binnen einer für Sie zumutbaren Frist bestätigt, so wird der Antrag für Sie wieder unverbindlich; Erfüllungs- oder andere Ansprüche oder Rechte Ihrerseits sind ausgeschlossen.

2.4 Bitte teilen Sie uns jede Änderung beantragter Services – z. B. geänderte Ankunfts- oder Abflugzeit, andere Personenzahl – unbedingt unverzüglich mit. Die Änderungen werden für uns nicht verbindlich, bevor wir den geänderten Auftrag bestätigt haben.

#### 3. Stornierungen und Nichtabnahme von Leistungen

3.1 Wird ein MAAS oder VIP Service, der von uns bereits verbindlich bestätigt wurde, von Ihnen danach storniert oder nicht in Anspruch genommen, so können wir die vereinbarte oder übliche Vergütung verlangen; wir lassen uns darauf auf Ihren Nachweis anrechnen, was wir infolge der Stornierung oder Nichtinanspruchnahme der Services an Aufwendungen ersparen oder durch anderweitige Verwendung unserer personellen und sachlichen Kapazitäten erwerben oder böswillig nicht erwerben (Teilvergütung).

3.2 Als angemessene Teilvergütung gelten die im jeweils aktuellen Antragsformular/Preisverzeichnis bestimmten Sätze, es sei denn, dass Sie uns einen niedrigeren Anspruch nachweisen können.

#### 4. Treffpunkt und Trefferzeit – No-Show-Fälle

4.1 Am vorgesehenen Treffpunkt gibt sich unser Personal mit Schildern usw. zu erkennen. Die zu betreuenden Fluggäste haben sich bei unserem Personal ebenfalls zu erkennen zu geben und sich zu vergewissern, ob die kontaktierte Person zu unserem Service gehört. Bitte informieren Sie die Fluggäste unbedingt dementsprechend.

4.2 Bei MAAS Abflug Service geben Sie bitte einen Treff-Zeitpunkt an. Wird uns dieser nicht genannt, stellen wir den MAAS Service 120 Minuten vor der geplanten Abflugzeit bereit. Wir halten den MAAS Service jeweils 20 Minuten ab Treff-Zeitpunkt am Treffpunkt bereit. Verspätungen der Gäste sind uns binnen dieses Zeitraums anzurechnen.

4.3 Soweit unser Service binnen der Wartezeiten nicht in Anspruch genommen wird, sei es auch versehentlich, können wir dies als einen Fall der Nichtabnahme unserer Leistungen berechnen (Ziffer 3).

#### 5. Zahlungsbedingungen

5.1 Angegebene Entgeltbeträge verstehen sich netto zuzüglich der Umsatzsteuer zum jeweils gesetzlich geltenden Satz. Wir können Vergütungen ganz oder teilweise

im Vorhinein fällig stellen. Ansonsten sind unsere Rechnungen binnen 10 Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen. Wir behalten uns vor, bei Serviceanmeldung im Voraus die Daten einer Kreditkarte zu erheben und sicherungshalber eine Autorisierung der Karte durchzuführen. Mehrkosten bei gestörter Abwicklung unbarer Zahlungen (Rückgabe von Lastschriften usw.) sind uns zu erstatten, unbeschadet weitergehender Ersatzansprüche.

5.2 Barzahlung können wir nur ausnahmsweise und nach voriger Vereinbarung akzeptieren. Der Betrag ist unserem Mitarbeiter bei Serviceende passend in Euro gegen Quittung auszuhändigen. Eine Rechnung kann erst nachträglich ausgestellt und per Post versandt werden.

5.3 Der Auftraggeber stimmt zu, dass die FMG Rechnungen nach ihrer Wahl auf Papier oder elektronisch stellen kann.

## **6. Zusätzliche Services**

6.1 Auf Anfrage können wir gern Sonderleistungen, die bei MAAS oder VIP nicht regulär enthalten sind, vereinbaren oder vermitteln. Sonderleistungen erfolgen gegen weitere Vergütung.

### **6.2 Porter Service**

Der Porter Service (Gepäcktransport auf Trolley) wird am Flughafen München ausschließlich von der Freien Dienstmännervereinigung am Flughafen München angeboten und ausgeführt. Im Rahmen einer MAAS Service Bestellung vermitteln wir den Porter Service lediglich. Die Rechnungsstellung und Bezahlung in bar oder auf Rechnung erfolgt gesondert im Verhältnis zwischen dem Kunden und der Dienstmännervereinigung. Im Rahmen eines VIP Services wird ein Porter Service direkt von der FMG bestellt und der FMG in Rechnung gestellt. Die Verrechnung für den Kunden findet im Rahmen der aus der Preisliste zu entnehmenden Gebühren für Gepäck gemeinsam mit der Gesamtrechnung der VIP Services statt. In beiden Fällen übernehmen wir keine Verantwortung für die Leistungserbringung oder Schäden.

### **6.3 Weitere Sonderleistungen**

Bei MAAS sind auf Anfrage weitere Sonderleistungen zu buchbar, wie Sprachbetreuung, Kinderwagen oder Loungennutzung. Die FMG muss sich jedoch insoweit wegen eingeschränkter Kapazitäten vorbehalten, auch bereits bestätigte Zusatzser-

vices bei Störungen (wie Krankheit, technischer Defekt) nicht durchzuführen. In solchen Fällen wird das Entgelt für die Sonderleistung nicht fällig; weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

## **7. Haftungsbeschränkungen**

7.1 Jegliche Haftung der FMG ohne oder für ein leichteres Verschulden als Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der Flughafen München GmbH oder eines Erfüllungsgehilfen ist im Falle des Verzugs, der Unmöglichkeit oder der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden beschränkt, in anderen Fällen ausgeschlossen. Diese Beschränkung gilt auch zugunsten der jeweiligen Beschäftigten. Die Verschuldenshaftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit bleibt unberührt.

7.2 Die FMG haftet ohnehin nicht für Schäden, die aus höherer Gewalt oder anderen von ihr nicht zu vertretenden Ursachen entstehen, wie behördlichen Eingriffen oder unrichtiger Information über die Auftragsdaten (Abflug- oder Ankunftszeiten, Anschlussflüge, Flugziele usw.).

7.3 Auf die Haftungsbeschränkungen im Geltungsbereich des Warschauer oder des Montrealer Abkommens oder des deutschen Luftverkehrsgesetzes wird hingewiesen.

## **8. Erfüllungsort, Gerichtsstand, Teilunwirksamkeit**

8.1 Der Auftrag unterliegt ausschließlich dem deutschen Recht ohne die Vorschriften des Internationalen Privatrechts. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind in der deutschsprachigen Fassung maßgebend, die englische ist nur eine Übersetzung. Vertragsbedingungen von Seiten des Auftraggebers gelten nicht, auch dann nicht, wenn wir sie kennen und ihnen nicht widersprechen.

8.2 Erfüllungsort der beiderseitigen Leistungspflichten aus dem Auftrag ist ausschließlich das Gelände des Flughafens München. Der Gerichtsstand beider Parteien bei Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis bestimmt sich ausschließlich nach diesem Erfüllungsort.

8.3 Ist ein Teil dieser Bedingungen oder eines Auftrags unwirksam, so ist der übrige Teil nicht deshalb unwirksam.