



Köln Bonn Airport

Konrad Adenauer

**Allgemeine Geschäftsbedingungen für Flughafenführungen am Köln Bonn Airport
(AGB-Besucherservice CGN)
(Stand: 01/2026)**

1. Anwendungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB-Besucherservice CGN“) gelten für Dienstleistungsverträge mit der Flughafen Köln/Bonn GmbH („FKB“) über die Teilnahme an Flughafenführungen am Köln Bonn Airport („CGN“).

2. Zustandekommen des Vertrages, Entgelte, Zahlungsbedingungen, Widerrufsrecht

- 2.1. Mit der Bereitstellung des Online-Buchungssystems ist kein rechtsverbindliches Angebot der FKB verbunden, sondern lediglich eine unverbindliche Aufforderung an den Kunden, ein Angebot zum Abschluss eines Vertrages gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu unterbreiten.
- 2.2. Durch Betätigen des Buttons „Verbindlich buchen und bezahlen“ gibt der Kunde ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines Vertrages ab und bucht damit eine vordefinierte Flughafenführung am CGN.
- 2.3. Die über die Buchungsplattform zu buchenden, vordefinierten Führungen sind unter folgendem Link zu finden: <https://www.cgn-nebenan.de/flughafen/flughafenfuehrungen.html> . Hiervon abweichende Führungen zu spezifischen Themen sind im Einzelfall nach Absprache möglich. Einige Führungstypen erlauben die Auswahl von Themenschwerpunkten. Diese Auswahl ist lediglich ein Hinweis für die Mitarbeiter des Besucherservice CGN nach Möglichkeit tiefergehend auf diese Themen einzugehen. Einen Anspruch auf ausschließliche oder bevorzugte Behandlung dieser Themen besteht nicht. Sollten noch weitere, besondere Interessenschwerpunkte vorhanden sein, besteht die Möglichkeit dies dem Besucherservice CGN über die Kontaktfunktion in der Buchungsverwaltung mitzuteilen.
- 2.4. Buchungen dürfen nur durch Volljährige, in eigenem Namen und zu nicht kommerziellen Zwecken erfolgen. Bei Buchungen für Unternehmen, öffentlich-rechtliche Einrichtungen und sonstige Institutionen (institutionelle Buchung) ist, neben den Daten für die Institution, immer eine natürliche Person anzugeben („Buchender“), die berechtigt ist ebendiese Buchung durchzuführen. Eine gewerbliche Buchung von Führungen für Dritte bzw. deren Weiterverkauf oder Vermarktung als Einzeltermine bedarf der Zustimmung der FKB.
- 2.5. Es gelten die in der Buchungsplattform aufgeführten Entgelte.
- 2.6. Das Entgelt und die in der Buchungsmaske evtl. aufgeführten Gebühren sind sofort bei Abgabe des Angebotes per Apple Pay, Google Pay, PayPal oder Kreditkarte (Master Card, VISA oder American Express) im Voraus zur Zahlung fällig. Das Zahlungsmedium (Apple Pay, Google Pay, PayPal oder Kreditkarte) sollte mindestens bis zum gebuchten Leistungserbringungstag („Führungstag“) gültig sein.
- 2.7. Die Änderung der Rechnungsadresse einer nach der Buchung ausgestellten Rechnung ist nicht möglich.
- 2.8. Die Annahme des Angebotes des Kunden erfolgt durch eine Bestätigung der FKB unverzüglich nach Abgabe des Angebotes und Zahlung des Führungspreises („Buchungsbestätigung“). Der Abschluss des Vertrages steht unter der aufschiebenden Bedingung des Eingangs der Zahlung des Entgeltes auf dem Konto der FKB. Schlägt die Zahlung des Entgeltes fehl, so kommt ein Vertrag nicht zustande. Hat der Kunde das Fehlschlagen des Forderungseinzugs zu vertreten, so hat er der FKB die dafür anfallenden Mehrkosten einschließlich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 20,00 € (brutto) zu erstatten.
- 2.9. Das gesetzliche Widerrufsrecht für Verbraucher ist ausgeschlossen, da die Führungsbuchung sich auf einen bestimmten Zeitpunkt bezieht (§ 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB).

3. Leistungsumfang

- 3.1. Mit Abschluss des Vertrages ist die FKB verpflichtet, für den Kunden die von ihm gebuchte Besucherführung am CGN gemäß den geltenden Bedingungen dieser AGB zu organisieren und durchzuführen.
- 3.2. Die Führungen umfassen immer folgende Leistungen:
 - Führung zum online gebuchten Termin (Tag und Uhrzeit)
 - Betreuung durch Mitarbeitende des Besucherservice der FKB („Besucherguide“)Weitere Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Führungsbeschreibung.
- 3.3. Einen Anspruch auf die Besichtigung bestimmter Anlagen und Flächen besteht nicht. Der

Flughafenbetrieb hat immer Vorrang vor den Flughafenführungen.

- 3.4. Die Führungen werden in deutscher Sprache durchgeführt. Eine Durchführung in englischer Sprache ist möglich. Hierfür ist bei der Buchung oder spätestens in der Buchungsverwaltung über die Kommentarfunktion anzugeben, dass die Führung in englischer Sprache erfolgen soll. Weitere Sprachen sind nur nach Rücksprache mit dem Besucherservice und schriftlicher Bestätigung durch ihn möglich.

4. Geschlossene und gemischte Gruppen, Gruppenverantwortlicher

- 4.1. Die Führungen am CGN werden entweder als geschlossene Gruppen- oder bei einer Einzelticketbuchung als gemischte Gruppenführungen angeboten.
- 4.2. Bei Gruppenbuchungen ist der Buchende für den Besucherservice CGN der Ansprechpartner für die angemeldete Gruppe („Gruppenverantwortlicher“). Er trägt die Aufsichtspflicht bei minderjährigen Teilnehmern. Sollte der Buchende nicht an der Führung teilnehmen, so ist ein zum Zeitpunkt der Führung volljähriger, aufsichtspflichtiger Ansprechpartner als Gruppenverantwortlicher zu benennen, der an der Führung anstelle des Buchenden teilnehmen wird. Die Angabe eines Gruppenverantwortlichen ist auch nach der Buchung möglich. Eine Teilnahme von Minderjährigen ist nur in Begleitung eines Gruppenverantwortlichen zulässig. (s.h. auch Ziff. 5.4)
- 4.3. Bei einer Buchung als Gruppenführung wird die Gruppe als geschlossene Gruppe geführt. Sollte aus betrieblichen Gründen eine Zusammenlegung von Gruppen erforderlich sein, so geschieht dies nur in Rücksprache und nach Genehmigung beider Gruppenverantwortlicher.
- 4.4. Der bei der Buchung angegebene Gruppentyp ist verbindlich. Gruppentypen mit ermäßigten Preisen können nur als institutionelle Buchung vorgenommen werden.
- 4.5. Bei falschen Angaben zum Gruppentyp erfolgt eine Nachberechnung des höheren Führungspreises. Der Kunde hat der FKB die dafür anfallenden Mehrkosten einschließlich einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 20,00 € (brutto) zu erstatten. Umgekehrt besteht kein Anspruch auf (anteilige) Rückzahlung des Führungspreises.

5. Allgemeine Teilnahmevoraussetzungen

- 5.1. Die Teilnahme an einer Führung ist nur unter Einhaltung aller geltenden Sicherheitsvorgaben sowie nach vollständiger und wahrheitsgemäßer Übermittlung aller erforderlichen personenbezogenen Daten möglich (s.h. Ziff. 6).
- 5.2. Während der gesamten Dauer der Führung ist den Anweisungen der Mitarbeiter des Besucherservice CGN, der sonstigen Mitarbeiter der FKB sowie der am Flughafen ansässigen Drittunternehmen Folge zu leisten.
- 5.3. An Flughafenführungen dürfen nur Personen mit einem Mindestalter von 3 Jahren teilnehmen, insofern in der Beschreibung der Buchung nicht ein höheres Mindestalter angegeben ist.
- 5.4. Für alle Flughafenführungen gilt, dass mindestens eine volljährige Person unter den Teilnehmern sein muss. Bei dieser Person handelt es sich entweder um den Buchenden oder den Gruppenverantwortlichen. Abhängig vom Gruppentyp kann es weitere Anforderungen an die Gruppenzusammensetzung geben die in den Beschreibungen der Führungen und Gruppentypen zu finden sind. Bei Gruppen mit vorwiegend Teilnehmern unter 16 Jahren sind zwei volljährige Begleitpersonen erforderlich. (s.h. auch Ziff. 4.2)
- 5.5. Teilnehmer, die das 16. Lebensjahr vollendet haben, müssen vor Beginn der Führung einen gültigen, amtlichen Lichtbildausweis vorlegen, der eine eindeutige Identifikation ermöglicht. Anerkannt werden hier ausschließlich Personalausweise und Reisepässe. Aufenthaltstitel, Ersatzpapiere ohne amtlichen Lichtbildausweis, Schülerausweise und ähnliche Dokumente werden nicht akzeptiert.
- 5.6. Nur wenn die auf dem Besucherausweis hinterlegten Daten den übermittelten Teilnehmerdaten entsprechen, kann eine Teilnahme erfolgen (s.h. Ziff. 6).
- 5.7. Eine Teilnahme für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen ist abhängig vom Führungstyp möglich. Welche Führungen für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen geeignet sind, ist in den Beschreibungen der Führungen definiert. In den Besucherbussen besteht in aller Regel die Möglichkeit der Mitnahme von bis zu zwei Rollstühlen. Eine entsprechende Begleitung wird zudem empfohlen, da die Mitarbeiter des Besucherservice CGN keine individuelle Betreuung gewährleisten können. Weitere faltbare Mobilitätshilfen können im Fahrgastraum oder in den Gepäckfächern unter dem Fahrgastraum verstaut werden. Die FKB übernimmt keine Haftung für eventuelle Beschädigungen in den Gepäckfächern oder im Fahrgastraum verstauten Mobilitätshilfen. Der Bedarf einer Mitnahme von Rollstühlen oder Mobilitätshilfen muss dem Besucherservice CGN frühestmöglich mitgeteilt werden.
- 5.8. Eine Teilnahme für Menschen mit kognitiven Einschränkungen ist abhängig vom Führungstyp möglich. Aufgrund der Vielzahl an möglichen Ausprägungen ist eine pauschale Aussage nicht möglich. Insbesondere Menschen mit einer erhöhten audiovisuellen Empfindlichkeit können den Betrieb des Flughafens und die damit verbundenen Lärmpegel als belastend empfinden. Die endgültige Teilnahmeentscheidung liegt in der Verantwortung des Teilnehmers sowie des Buchenden und Gruppenverantwortlichen. Eine entsprechende Begleitung wird empfohlen, da die Mitarbeitenden des

Besucherservice keine individuelle Betreuung gewährleisten können. Bei Teilnahme von Menschen mit kognitiven Einschränkungen bittet der Besucherservice CGN um frühzeitige Mitteilung.

6. Teilnehmerdaten, Datenschutz

- 6.1. Für die Teilnahme an einer Flughafenführung werden personalisierte Besucherausweise erstellt, ohne die eine Teilnahme an einer Flughafenführung nicht möglich ist.
- 6.2. Für die Erstellung werden von allen Teilnehmern die folgenden personenbezogenen Daten benötigt:
 - Vollständiger Nachname
 - Vollständiger Vorname (auch weitere Vornamen)
 - Vollständige Anschrift
 - Geburtsdatum
- 6.3. Der Buchende ist dafür verantwortlich, dass sämtliche zur Durchführung der Führung erforderlichen personenbezogenen Daten der an der Führung teilnehmenden Personen vollständig und wahrheitsgemäß angegeben werden („Teilnehmerdaten“). Dabei verpflichtet er sich, vor der Eingabe der Daten die ausdrückliche Einwilligung der betreffenden Personen (ggf. der Erziehungsberechtigten) zur Weitergabe und Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten gemäß den geltenden Datenschutzvorschriften (insbesondere DSGVO) einzuholen.
- 6.4. Wurde bei der Buchung ein zusätzlicher Gruppenverantwortlicher angegeben, so kann auch dieser im Auftrag des Kunden/Buchenden die Teilnehmerdaten übermitteln. Die Pflicht, vor der Eingabe der Daten die ausdrückliche Einwilligung der betreffenden Personen zur Weitergabe und Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten gemäß den geltenden Datenschutzvorschriften (insbesondere DSGVO) einzuholen, hat in diesem Fall der Gruppenverantwortliche.
- 6.5. Es besteht kein Vertragsverhältnis zwischen der FKB als Anbieter der Flughafenführungen und den vom Buchenden oder Gruppenverantwortlichen angegebenen Teilnehmern. Jegliche Ansprüche, Rechte oder Pflichten aus dem Vertragsverhältnis bestehen ausschließlich zwischen der FKB und dem Kunden/Buchenden.
- 6.6. Bei den Teilnehmerdaten ist darauf zu achten, dass bei allen Teilnehmern diejenige Schreibweise angegeben wird, die auch im Ausweisdokument zu finden ist. Abweichungen, auch offensichtliche Tippfehler, können dazu führen, dass einzelnen Personen der Zugang zum Vorfeldbereich verwehrt wird. Durch fehlerhafte, unvollständige oder nicht wahrheitsgemäße Angaben der Teilnehmerdaten kann es dazu kommen, dass die Mindestteilnehmerzahl für die Führung nicht erreicht wird. In diesen Fällen behält der Besucherservice CGN sich das Recht, die Durchführung der Führung abzulehnen bzw. diese zu stornieren. Ein Anspruch auf Durchführung der Buchung oder eine Rückerstattung des Entgeltes besteht dann nicht.
- 6.7. Die angegebenen Teilnehmerdaten werden zur Erstellung von Besucherausweisen verarbeitet. Hierfür findet eine Übertragung der Teilnehmerdaten in das Ausweissystem der FKB (AVS-System) statt. Eine Löschung/Anonymisierung der Daten innerhalb der Buchungssoftware erfolgt entsprechend der in der Datenschutzerklärung der FKB aufgeführten Fristen. Eine Löschung der Daten im AVS-System erfolgt nach Ablauf der gesetzlich vorgegebenen Dokumentationsfristen.
- 6.8. Sollte die Führung auch das Betreten von Anlagen Dritter beinhalten (z.B. die Frachthallen der UPS oder FedEx), so müssen die Gruppen vollständig bei den Betreibern dieser Anlagen vorangemeldet werden und erhalten bei Besuch Gästerausweise dieser Drittfirmen. Hierfür werden die Teilnehmerdaten an diese Unternehmen weitergegeben. Es gelten die Lösch- und Anonymisierungsfristen der besuchten Drittunternehmen.
- 6.9. Innerhalb der Lösch- und Anonymisierungsfristen sind sowohl die Flughafensicherheit als auch die Mitarbeitenden des Besucherservice berechtigt die Teilnehmerdaten einzusehen. Die Einsicht bei der Flughafensicherheit erfolgt nur im Fall von Problemen bei der Erstellung der Besucherausweise. Die Einsicht beim Besucherservice erfolgt entweder auf Bitten des Buchenden oder Gruppenverantwortlichen, nach automatisierten Hinweisen auf Nichteinhaltung der Mindestteilnahmevoraussetzungen zur Erstellung der Besucherausweise oder zur Vorbereitung auf die Gruppe.
- 6.10. Die Übermittlung der Teilnehmerdaten erfolgt über die Buchungsverwaltung der Buchungsplattform. Die vollständigen Teilnehmerdaten müssen drei volle Kalendertage vor dem eigentlichen Führungstag vorliegen. Eine Bearbeitung der Daten ist bis zu Abend des vierten Tages vor dem eigentlichen Führungstag möglich. (Beispiel: Bearbeitung bis Donnerstagabend bei Führungen am nachfolgenden Montag) Eine Nachmeldung von Teilnehmern nach Ende der Eingabefrist ist nicht möglich.
- 6.11. Sollten drei Kalendertage vor der Führung keine Teilnehmerdaten vorliegen, wird dies als Stornierung nach Ende der Stornierungsfrist gewertet.
- 6.12. Als unvollständig gelten die übermittelten Teilnehmerdaten dann, wenn die Mindestanforderungen der Führung in einem relevanten Punkt nicht eingehalten werden. Die Nichteinhaltung der

Mindestanforderungen kann zum Beispiel durch das Fehlen von Erwachsenen in Kindergruppen oder eine Unterschreitung der Mindestteilnehmerzahl gegeben sein. In diesen Fällen behält die FKB sich das Recht vor, die Führung dennoch durchzuführen bzw. diese zu stornieren. Ein Anspruch auf Durchführung der Buchung oder eine Rückerstattung des Entgeltes besteht in diesem Fall nicht.

7. Ordnungsgemäße Durchführung der Flughafenführung

- 7.1. Eine ordnungsgemäße Durchführung der gebuchten Flughafenführung ist nur bei pünktlichem Erscheinen möglich. Der Treffpunkt ist, wenn nichts Abweichendes schriftlich vereinbart wurde, der Meeting Point Besucherführungen CGN. Er befindet sich in Terminal 1 Abflugebene, Bereich B neben Ausgang 1.
- 7.2. Sollte bis zu 15 Minuten nach dem gebuchten Führungszeitpunkt der Kunde/die Besuchergruppe nicht am Meeting Point sein und den Besucherservice CGN nicht vorab hierüber informiert haben, gilt die Besucherführung als nicht wahrgenommen und kann grundsätzlich nicht mehr durchgeführt werden. In diesem Fall gilt die Führung als nach Ende der Stornofrist abgesagt. Ein Anspruch auf Durchführung der Buchung oder eine Rückerstattung des Entgeltes besteht in diesem Fall nicht.
- 7.3. Sollten bis zu 15 Minuten nach dem gebuchten Führungszeitpunkt nicht alle Teilnehmer einer angemeldeten Gruppe anwesend sein, so behält der Besucherservice CGN sich das Recht vor die Führung nach eigenem Ermessen entweder dennoch durchzuführen oder sie ganz oder teilweise abzulehnen bzw. zu stornieren. Ein Anspruch auf Durchführung der Buchung oder eine Rückerstattung des Entgeltes besteht in diesem Fall nicht.
- 7.4. In Fällen, in denen der Besucherservice CGN kurzfristig über die Verspätung informiert wurde, kann im Rahmen von Kulanz eine Durchführung der Führung zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Dies kann jedoch nicht garantiert werden, da dies von der tagesaktuellen Auslastung abhängt. Ein Anspruch auf Durchführung der Führung oder Rückerstattung des Führungspreises besteht nicht.
- 7.5. Eine Anpassung der Abfahrtszeiten kann jederzeit nach betrieblichen Belangen erfolgen. In diesen Fällen setzt sich der Besucherservice CGN mit dem Gruppenverantwortlichen unverzüglich in Verbindung und informiert diesen über die Anpassung.
- 7.6. Ein Abbruch der Führung aus betrieblichen oder organisatorischen Gründen bleibt dem Besucherguide vorbehalten. In einem solchen Fall wird ein Ersatztermin angeboten oder der bereits gezahlte Betrag anteilig erstattet.
- 7.7. In Fällen, in denen der Abbruch der Flughafenführung aufgrund von Fehlverhalten von Teilnehmern erforderlich ist, besteht weder ein Anspruch auf Durchführung noch ein Anspruch auf Rückerstattung des Entgeltes.

8. Sicherheitsvorgaben, Mitnahme von Gegenständen/Tieren, Flughafenbenutzungsordnung

- 8.1. Die Führungen finden im nichtöffentlichen Bereich des Flughafens statt. Das Betreten des nichtöffentlichen Bereiches ist erst nach einer Sicherheitskontrolle gestattet.
- 8.2. Der Besucherausweis ist jederzeit sichtbar am Oberkörper zu tragen.
- 8.3. Den Anweisungen der Mitarbeiter des Besucherservice CGN sowie den Mitarbeitenden an der Sicherheitskontrolle ist zu jederzeit Folge zu leisten.
- 8.4. Der begleitende Besucherguide ist berechtigt, die Führung aus wichtigem Grund jederzeit abubrechen, insbesondere wenn das Verhalten einzelner Teilnehmender oder der gesamten Gruppe die Sicherheit, den Ablauf oder den Zweck der Führung erheblich beeinträchtigt. Der Besucherguide ist zudem befugt, einzelne Teilnehmende bereits vor Beginn oder während der Führung von der Teilnahme auszuschließen, wenn deren Verhalten den reibungslosen Ablauf der Führung oder die Sicherheit der Gruppe gefährdet. In einem solchen Fall besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des Entgeltes.
- 8.5. Eine Mitnahme von Messern jeder Art, Scheren oder sonstigen spitzen Gegenständen, Reizgaskörpern wie etwa Tränengas oder Pfefferspray, Werkzeugen, Waffen jeder Art, Attrappen von Waffen (auch Wasser- und Spielzeugpistolen) ist nicht zulässig. Die aktuelle Liste der nicht zulässigen Gegenstände ist unter [„Sicherheitskontrolle am Köln Bonn Airport“](#) einzusehen. Die abschließende Entscheidung, ob ein Gegenstand mitgeführt werden darf oder nicht, liegt bei der Sicherheitskontrollkraft. Es besteht keine Möglichkeit zur Aufbewahrung von verbotenen Gegenständen.
- 8.6. Notfallmedikamente (z. B. Adrenalin-Autoinjektoren, Antihistaminika) dürfen mitgeführt werden, sofern deren Notwendigkeit dem Besucherguide und dem zuständigen Sicherheitspersonal vor Beginn der Führung bzw. bei der Sicherheitskontrolle mitgeteilt wird.
- 8.7. Aus Sicherheits- und Organisationsgründen ist die Mitnahme von Gepäck, das über das übliche Maß von Handtaschen oder kleinen Tagesrucksäcken hinausgeht, nicht gestattet. Die Entscheidung darüber, ob eine Tasche oder ein Gepäckstück als zu groß eingestuft wird, obliegt dem zuständigen Besucherguide und ist verbindlich.
- 8.8. Ausnahmen von den Mitnahmeregelungen gelten für medizinisch notwendige Taschen (z. B. zur Mitführung von Medikamenten oder medizinischem Zubehör). Diese dürfen mitgeführt werden, sofern die

Notwendigkeit durch eine geeignete ärztliche Bescheinigung oder vergleichbare Dokumentation nachgewiesen und dem Besucherguide vor Beginn der Führung unaufgefordert mitgeteilt wird.

- 8.9. Weitere Ausnahmen für die Mitnahmeregelungen umschließen Flüssigkeiten. Teilnehmer dürfen – in einer für derartige Führungen üblichen und dem aktuellen Wetter entsprechenden Menge Getränke mitführen.
- 8.10. Das Mitführen von Tieren ist während einer Flughafenführung grundsätzlich nicht gestattet, es sei denn, es handelt sich um die erforderliche Begleitung durch Assistenztiere. Der Besucherservice CGN ist vorab über die Absicht der Mitnahme eines Assistenztiers zu informieren. Die Halter müssen vorab dem Besucherservice CGN eine entsprechende Bescheinigung oder ein Zertifikat vorlegen, das die Ausbildung und die Rolle des Tieres als Assistenztier bestätigt. Dieses Dokument muss auch zur eigentlichen Führung vorgelegt werden können. Weitere Voraussetzung für das Mitführen eines Assistenztiers ist, dass von dem Tier keine Gefahr oder unzumutbare Beeinträchtigung für andere Teilnehmende ausgeht. Das Assistenztier darf insbesondere keine Gänge oder Fluchtwege blockieren und muss so untergebracht sein, dass Sicherheit und Bewegungsfreiheit aller anderen Teilnehmenden gewährleistet bleiben. Der Halter trägt die alleinige Verantwortung für die sichere und angemessene Unterbringung des Tieres während der gesamten Dauer der Führung, insbesondere während der Fahrt im Bus und bei der Sicherheitskontrolle.
- 8.11. Für die Besucherführungen gilt eine 0,0 Promillegrenze. Der Genuss von alkoholischen Getränken oder die Einnahme von Rauschmitteln vor dem Führungstermin kann zum Ausschluss einzelner Teilnehmer führen oder die Absage der gesamten Flughafenführung zur Folge haben. Für einen Ausschluss genügt ein hinreichend begründeter Verdacht.
- 8.12. Auf dem Gelände des Flughafens Köln/Bonn findet die jeweils aktuelle Flughafenbenutzungsordnung Anwendung. [veröffentlicht unter <https://www.koeln-bonn-airport.de/b2b/vertragsbedingungen-entgelte/download-portal.html>]

9. Stornierung bzw. Änderung von Buchungen durch den Kunden

- 9.1. Eine kostenlose Stornierung von Gruppenbuchungen durch den Kunden ist bis zu 14 Tage vor dem gebuchten Führungstermin möglich. Die Stornierung muss im Online-Buchungssystem über den Button "Stornieren" erfolgen. Das für die Buchung verwendete Zahlungsmedium (Apple Pay, Google Pay, PayPal oder Kreditkarte) wird im Falle einer Stornierung für die Gutschrift des Entgeltes verwendet. Haben sich die Daten des für die Buchung verwendeten Zahlungsmediums des Buchenden seit der Buchung geändert (z. B. Änderung der Gültigkeit der Kreditkarten etc.), ist eine Stornierung über das Online-Buchungssystem und die Erstattung des Besucherführungsentgeltes durch automatische Gutschrift über das Zahlungsmedium nicht mehr möglich. Der Kunde muss sich in diesem Fall per E-Mail an besucherservice@koeln-bonn-airport.de wenden. Die FKB berechnet für den erhöhten Bearbeitungsaufwand der Stornierung eine Servicepauschale in Höhe von 20,00 € (brutto).
- 9.2. Bei Stornierungen weniger als 14 Tage vor der Führung besteht kein Anspruch auf Rückerstattung des Entgeltes. In Rücksprache mit dem Besucherservice CGN kann eine Verlegung des Führungstermins erfolgen. Ein Anspruch auf Verschiebung der Führung besteht nicht.
- 9.3. Weder eine Änderung des Führungstyps noch eine Änderung des Gruppentyps durch den Kunden sind nicht möglich.
- 9.4. Bei Gruppenbuchungen ist eine Änderung der Personenanzahl durch den Kunden über das Buchungssystem möglich.
- 9.5. In Rücksprache mit dem Besucherservice kann im Einzelfall eine Verschiebung des Führungstermins erfolgen. Ein Anspruch auf Durchführung der Verschiebung besteht nicht.
- 9.6. Die Änderung oder Stornierung der Buchung eines Einzeltickets ist nicht möglich.

10. Stornierung von Buchungen durch die FKB

- 10.1. Der ungestörte Betrieb des Flughafens und die Sicherheit der Passagiere und Gäste haben absoluten Vorrang vor der Durchführung von Flughafenführungen. Die FKB behält sich daher vor, aufgrund von Witterungsverhältnissen, sicherheitsrelevanten Ereignissen, betrieblichen Gründen oder behördlichen Anordnungen usw. Flughafenführungen zu ändern bzw. abzusagen.
- 10.2. Im Falle einer Absage bemüht sich die FKB einen Alternativtermin zu finden. Wird kein Alternativtermin gefunden, erfolgt keine Berechnung. Haben sich die Daten des für die Buchung verwendeten Zahlungsmediums des Kunden seit der Buchung geändert (z. B. Änderung der Gültigkeit der Kreditkarten etc.), ist eine Stornierung über das Online-Buchungssystem und die Erstattung des Besucherführungsentgeltes durch automatische Gutschrift über das Zahlungsmedium nicht mehr möglich. Der Kunde muss sich in diesem Fall per E-Mail an besucherservice@koeln-bonn-airport.de wenden. Die Flughafen Köln/Bonn GmbH den erhöhten Bearbeitungsaufwand der Stornierung eine Servicepauschale in Höhe von 20,00 € (brutto).

11. Foto-, Ton- und Videoaufnahmen

- 11.1. Teilnehmer dürfen während der Führung für rein private, nicht-kommerzielle Zwecke eigene Foto- oder Videoaufnahmen anfertigen.
- 11.2. Dabei ist Rücksicht auf andere Teilnehmer zu nehmen. Nah- und Einzelaufnahmen von Personen bedürfen deren Einwilligung. Eine Veröffentlichung dieser Inhalte (z.B. auf Social-Media, über Messenger Dienste wie What's App) ist nur im Rahmen des Persönlichkeitsrechts (§22 KUG) und entsprechend der Vorgaben der DSGVO zulässig. Der Besucherservice CGN behält sich das Recht vor, Aufnahmen zu untersagen oder an Bedingungen zu knüpfen.
- 11.3. Aus Sicherheits- und Persönlichkeitsgründen ist es untersagt folgende Motive zu fotografieren oder zu filmen:
 - Sicherheitspersonal, -kontrollen oder -einrichtungen
 - Einzelne Mitarbeitende der FKB oder Dritter ohne deren ausdrückliche Zustimmung
 - Dienstfahrzeuge oder Einsatzmittel von Sicherheitsbehörden (z.B. Polizei, Zoll, Feuerwehr), es sei denn es wird durch den Besucherguide ausdrücklich erlaubt.
 - Einzelne Passagiere ohne deren ausdrückliche Einwilligung
 - Sicherheitskritische Bereiche oder Anlagen (z.B. Kontrolltechnik oder Zugangspunkte)
- 11.4. Es sind jederzeit die Anweisungen der Besucherguides, der übrigen Mitarbeitenden der FKB sowie der Besucherguides der besuchten Drittunternehmen zu befolgen.
- 11.5. Foto- oder Videoaufnahmen, die ganz oder in Teilen zur Veröffentlichung, Weiterverbreitung oder gewerblichen Nutzung bestimmt sind (z.B. auf Webseiten, Social-Media-Kanälen, Printmedien, YouTube), sind während der Besucherführungen grundsätzlich unzulässig.
- 11.6. Die Mitnahme und Nutzung von professioneller oder semi-professioneller Ausrüstung (z.B. DSLR/Spiegelreflexkameras, Gimbals, externen Mikrofonen, Stativ) ist unzulässig.
- 11.7. Das Anfertigen reiner Tonaufnahmen (z.B. mittels Smartphone, Diktiergerät, Mikrofon oder anderer Aufzeichnungsgeräte) ist während der Führung grundsätzlich nicht gestattet. Solche Aufnahmen bedürfen der vorherigen, ausdrücklichen und schriftlichen Genehmigung der FKB. Dies gilt unabhängig davon, ob die Aufnahmen für private oder öffentliche Zwecke bestimmt sind.
- 11.8. Bei speziellen Führungen für Spotter gelten besondere Regelungen in Bezug auf die Mitnahme und Nutzung von professioneller und semi-professioneller Ausrüstung sowie der Veröffentlichung der Aufnahmen. Eine Information hierüber findet zu Beginn der betreffenden Führung statt.
- 11.9. Bei Verstoß gegen diese Regelungen behält sich die Besucherservice CGN vor, die betroffenen Personen von der Führung auszuschließen, die Führung abubrechen und ggf. rechtliche Schritte einzuleiten.
- 11.10. Der Besucherservice CGN fertigt während einer Führung Foto- oder Videoaufnahmen zur Dokumentation und Öffentlichkeitsarbeit nur dann an, wenn der Gruppenverantwortliche-bzw. der Kunde vorab hierüber informiert wurde und eine Einwilligung vorliegt. Zudem werden zu Beginn der betreffenden Führung die Teilnehmer hierüber informiert und können widersprechen.

12. Haftung der FKB

Die FKB übernimmt keine Haftung für eventuell entstandene Schäden aus der Buchung, der Teilnahme an der Führung, Stornierung bzw. des Abbruchs oder der Änderung einer Flughafenführung. Darüber hinaus ist die Haftung der Flughafen Köln/Bonn GmbH auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, soweit eine etwaige Pflichtverletzung der FKB nicht vertragliche Hauptpflichten der FKB oder Ansprüche des aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit betrifft.