IHRE RECHTE BEI VERANSTALTUNGEN

REPORT Ticketkauf und Recht. Fußballmatch, Freiluftkonzert, Festival … Was passiert, wenn man trotz teurer Karte nicht rein darf, die Veranstaltung abgesagt oder abgebrochen wird?

Immer wieder melden sich frustrierte Besucher:innen bei uns. Hier ein kurzer Leitfaden über Ihre Rechte bei Veranstaltungen.

Ich bin krank und kann kurzfristig nicht

Wer krank wird, hat Pech gehabt. Krank Gewordenen steht keine Rückerstattung durch den Veranstalter zu. Sie können versuchen, Ihr Ticket an Bekannte zu verkaufen oder weiterzugeben – sofern es nicht auf Ihren Namen ausgestellt ist und sofern es weitergegeben werden darf.

Muss ich einen geänderten Veranstaltungsort akzeptieren?

Wird ein Konzert in Wien von der Stadthalle in das Ernst-Happel-Stadion verlegt, ist das zumutbar. Eine Verlagerung in ein anderes Land müssen Sie nicht akzeptieren.

An wen wende ich mich?

Der Vertrag für einen Konzertbesuch wird mit dem Veranstalter abgeschlossen. Daher ist der Veranstalter Ansprechpartner für die Rückforderung. Tickethändler und Kartenbüros sind nur Vermittler. „In der Praxis kommt es jedoch häufig vor, dass trotzdem Ticketvermittler die Rückabwicklung organisieren", so Mag. Reinhold Schranz vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ). Dafür brauchen sie aber einen Auftrag vom Veranstalter. Fällt ein Konzert aus, muss der Veranstalter unter Umständen sogar die Kosten für Flug und Hotel übernehmen, wenn ihn ein Verschulden trifft. Pech haben Besucher:innen, wenn ein Veranstalter pleite ist. Sie könnten die Rückzahlung ihrer Forderung bei der Masseverwaltung anmelden; die Chancen sind aber gering.

Muss ich eine Terminverschiebung akzeptieren?

Hier können Sie entscheiden, ob Sie hingehen oder Ihr Geld zurückverlangen. Der Veranstalter kann Sie nicht zwingen, den neuen Termin wahrzunehmen. Allerdings gilt dies nicht für Veranstaltungen, die wegen Corona (und nur deshalb!) bis zum 31.06.2022 ausgefallen sind oder verschoben wurden. Hier gelten andere Regeln.

Ich wollte den berühmten Solisten sehen. Der hat abgesagt, bekomme ich mein Geld zurück?

Sie können Ihr Geld vom Veranstalter zurückverlangen. Bei einem Theaterstück, bei dem es in der Regel keine fixe Zusage für eine spezielle Besetzung gibt, ist die Lage anders.

Die Veranstaltung wurde im Vorhinein abgesagt. Was soll ich tun?

In diesem Fall erhalten Sie Ihr Geld retour, unabhängig von den Gründen für die Absage. Die Leistung, für die Sie das Ticket bezahlt haben, wurde nicht erbracht. Oft geben die Veranstalter selbst bekannt, was die Käufer:innen tun müssen, um eine Rückerstattung zu erhalten. Ein Gutschein ist nur zulässig, wenn die Veranstaltung wegen Corona abgesagt wurde und wenn sie bis zum Ende der 1. Jahreshälfte 2022 hätte stattfinden sollen.

In der Freiluftarena hat es nach der Ouvertüre zu regnen begonnen …

Wird ein Konzert nach Beginn abgebrochen, richtet sich die Höhe der Rückzahlung in der Regel danach, wie viel Leistung erbracht worden ist. Manche Veranstalter zahlen bei Abbruch nach 60 Minuten nichts mehr zurück. Manche versprechen eine aliquote Rückzahlung. Die Veranstalter der Oper im Steinbruch schreiben in ihren Geschäftsbedingungen (Stand: 4/2023): „Im Falle der Absage bis zum Ende des ersten Aktes oder bis zu einer Spieldauer von 45 Minuten, (…) können die jeweiligen Eintrittskarten bis zu zwei Monate nach dem Veranstaltungsdatum zur Refundierung der Kartenpreise bei jenem Vertriebspartner voll retourniert werden, bei dem sie bezogen wurden. In allen anderen Fällen gebührt lediglich eine aliquote Rückerstattung."
Aliquote Rückzahlungen führen immer wieder zu Streit. Ist der Betrag nun hoch genug oder nicht? Das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch sieht bei Unerfüllbarkeit einer (Werk-)Leistung durch höhere Gewalt (z. B. Schlechtwetter) die volle Rückzahlung vor.
Wird ein dreitägiges Festival nach einem Tag abgebrochen, sollten Sie zwei Drittel des Ticketpreises retour bekommen (sofern Sie ein Ticket für alle drei Tage gekauft haben).
Wenn bei einem Festival alle Stars erst am letzten Tag auftreten oder Sie das Ticket wegen einer Band gekauft haben, die Sie aufgrund des Abbruchs nicht sehen konnten, empfiehlt es sich, den

Foto: Angyalosi Beata/Shutterstock.com

Veranstalter zu kontaktieren. Eventuell können Sie eine höhere Rückzahlung argumentieren. Dies ist jedoch Verhandlungssache.
Sollten Sie früher abreisen, etwa weil das Wetter schlecht ist, haben Sie keinen Anspruch auf Refundierung.

Mein Konzert musste abgesagt werden, weil das Gelände nicht rechtzeitig gebucht worden ist. Was bekomme ich zurück?

Bei solchen Fehlern (oder wenn Vorschriften missachtet worden sind) können Sie auch Schadenersatz verlangen. Darunter fallen Kosten für die Anreise oder ein Hotel. Um zu erfahren, aus welchem Grund die Veranstaltung nicht stattgefunden hat, können Sie den Veranstalter direkt kontaktieren und nachfragen. An sich reicht ein Anruf. Im Streitfall ist es jedoch besser, wenn Sie auch etwas schriftlich haben.

Ich habe mich auf der Veranstaltung verletzt …

So etwas können Sie nur dann dem Veranstalter anlasten, wenn dieser Sicherheitsnormen verletzt hat, die in Zusammenhang mit Ihrer Verletzung stehen. Wenn Sie über ein Kabel stolpern, das nicht korrekt verlegt worden ist, oder ein Gerüst einstürzt, ist der Veranstalter zur Rechenschaft zu ziehen. Wenn Sie einen Unfall aufgrund höherer Gewalt haben (z. B. Gewitter), gilt das in der Regel nicht. Es sei denn, der Veranstalter hat das Gelände nicht rechtzeitig geräumt. Das ist im Einzelfall zu prüfen. Auch wenn Alkohol oder Drogen im Spiel sind, ist die Sache anders zu bewerten.

Wie komme ich an mein Geld?

Schicken Sie dem Veranstalter einen Brief und begründen Sie Ihren Anspruch. Nennen Sie Ihre Kontodaten und legen Sie eine Kopie des Tickets bei. Wir empfehlen: Setzen Sie eine Frist; 14 Tage sind in diesem Fall angemessen. Sollte es sich um eine jährliche Veranstaltung handeln, die Sie jedes Jahr besuchen, können Sie auch um einen Gutschein bitten.

Der Veranstalter weigert sich zu zahlen, was soll ich tun?

Wenden Sie sich an unsere VKI-Beratung (01/588 77 0). Sollte es sich um einen Veranstalter aus einem anderen EU-Mitgliedstaat, Norwegen, Island oder dem Vereinigten Königreich handeln, hilft Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum. Beide setzen sich dafür ein, für Sie eine außergerichtliche Lösung zu erzielen.

Soll ich über Tixwave oder Viagogo Tickets kaufen?

Das EVZ rät: Kaufen Sie Karten nur über offizielle Ticketbüros. Kaufen Sie keine von Wiederverkäufern. Über Tixwaves, Ticketbande, Ticketrocket, Global Tickets, Stubhub und Einzelverkäufer:innen auf Ebay liegen in der Falldatenbank der Europäischen Verbraucherzentren zahlreiche Beschwerden vor. Anbieter wie zum Beispiel Viagogo (Genf) sind meist erheblich teurer als reguläre Anbieter. Wir klagten Viagogo und der Oberste Gerichtshof bestätigte, dass 42 Klauseln der Plattform gesetzwidrig sind. Auf diesem Sekundärmarkt läuft man Gefahr, gefälschte oder ungültige Tickets zu erhalten. Bei Konzertabsagen bekommen Konsument:innen, die ihre Tickets bei Drittanbietern gekauft haben, oft kein Geld zurück.

Man hat mich trotz Ticket nicht reingelassen …

Wird Ihnen der Eintritt verwehrt, könnte es sich bei der Karte um Betrug handeln. Gehen Sie zur Polizei und erstatten Sie Anzeige. Wenn Sie die Karten mit Kreditkarte gezahlt haben, sollten Sie eine Rückbuchung fordern (sogenanntes Chargeback).

Soll ich eine Ticketversicherung nehmen?

Eine Ticketversicherung (Stornoschutz) hilft nicht bei Konzertabsagen oder Insolvenz des Veranstalters. Sie springt nur ein, wenn ein:e Besucher:in krank wird oder kurzfristig aus einem anderen wichtigen Grund nicht teilnehmen kann. Außerdem sind sie mit beispielsweise 7,5 Prozent des Ticketpreises teuer. Lästig, aber notwendig: Sie müssen sich die Bedingungen durchlesen.

MEHR ZUM THEMA

Uns liegen viele Beschwerden über Viagogo vor. Lesen Sie konsument.at/viagogo23

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union