

ANFRAGE

des Abgeordneten Peter Wurm
an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
betreffend **EVZ: Veranstaltungen – Was tun bei Verschiebungen, Absagen, Abbruch?**

Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich hat in einer Presseaussendung vom 25. Mai 2023 folgende Information an die Öffentlichkeit weitergegeben:¹

EVZ: Veranstaltungen – Was tun bei Verschiebungen, Absagen, Abbruch?
Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich gibt Tipps für Konsument:innen

Die Pandemiebeschränkungen sind 2023 endgültig passé, die Festival-Saison steht vor der Tür und der Nachholbedarf beim Publikum ist spürbar. Zahlreiche nationale und internationale Acts haben sich für die kommenden Monate angekündigt – unter anderem Bilderbuch, Wanda, Deichkind, Rammstein, Bruce Springsteen, Deep Purple, Pink, Muse, Robbie Williams oder auch The Prodigy. Doch welche Rechte hat man als Konsument:in, wenn etwas in der Planung schiefgeht – ein Konzert verschoben oder gar abgesagt werden muss? Mag. Reinhold Schranz, Leiter des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) des Vereins für Konsumenteninformation, informiert:

Kurzfristige Verhinderung durch Erkrankung

Wer krank wird, hat schlechte Karten: Krank Gewordenen steht keine Rückerstattung durch den Veranstalter zu. „Man kann versuchen, das Ticket an Bekannte zu verkaufen oder weiterzugeben“, so EVZ-Jurist Reinhold Schranz. „Das ist allerdings nur dann möglich, wenn das Ticket nicht explizit auf den Namen ausgestellt wurde und sofern es weitergegeben werden darf.“ Es besteht die Möglichkeit, bereits bei Kauf der Tickets eine Versicherung abzuschließen, um für den Fall einer Erkrankung abgesichert zu sein. Dies ist bei höherpreisigen Tickets ratsam.

Änderung von Termin und Veranstaltungsort

Bei Änderung des Termins hat man das Recht, die Kosten für das Ticket zurückzuverlangen. Der Veranstalter kann nicht dazu 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. In diesem Fall gelten andere Regeln.

Anders ist dies bei einer Änderung des Veranstaltungsortes: „Hier kommt es auf die Zumutbarkeit an“, erläutert Reinhold Schranz. „Wird ein Konzert in Wien von der Stadthalle in das Ernst-Happel-Stadion verlegt, ist das zumutbar. Eine Verlagerung in ein anderes Land muss dagegen nicht akzeptiert werden.“

¹ https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20230525_OTS0022/evz-veranstaltungen-was-tun-bei-verschiebungen-absagen-abbruch

Abbruch der Veranstaltung

Wird ein Konzert abgebrochen, richtet sich die Höhe der Rückzahlung in der Regel danach, wie viel Leistung bereits erbracht worden ist. Manche Veranstalter zahlen zum Beispiel nichts zurück, wenn der Abbruch erst nach 60 Minuten erfolgt. Manche versprechen eine aliquote Rückzahlung. „Aliquote Rückzahlungen führen erfahrungsgemäß häufig zu Streit über die Angemessenheit des Betrags“, informiert Schranz. „Wenn beispielsweise ein dreitägiges Festival, wie etwa das FM4-Frequency oder Lido Sounds, nach bereits einem Tag abgebrochen wird, man aber ein Ticket für drei Tage bezahlt hat, dann sollten zumindest zwei Drittel des Ticketpreises erstattet werden.“

Veranstaltung wird im Vorhinein abgesagt

„Wird eine Veranstaltung im Vorhinein abgesagt, erhält man das Geld für das Ticket retour. Dies erfolgt unabhängig von den Gründen für die Absage, denn die Leistung, für die gezahlt wurde, kann nicht erbracht werden“, so Schranz. „Oft geben die Veranstalter selbst bekannt, was Betroffene tun müssen, um eine Rückerstattung zu erhalten. Ein Gutschein muss nicht akzeptiert werden. Ausnahmen gab und gibt es, wenn eine Veranstaltung wegen Corona abgesagt wurde und diese bis zum Ende der 1. Jahreshälfte 2022 hätte stattfinden sollen.“

Ansprechpartner bei Rückzahlungsforderungen

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 im Auftrag des Veranstalters die Rückabwicklung organisieren“, informiert Schranz.

Vorgehensweise bei Rückzahlungsforderung

„Schicken Sie dem Veranstalter einen Brief und begründen Sie Ihren Anspruch. Nennen Sie Ihre Kontodaten und legen Sie eine Kopie des Tickets bei“, empfiehlt Schranz. „Außerdem raten wir dazu, eine Frist zu setzen. 14 Tage sind in diesem Fall angemessen. Sollte es sich um eine jährliche Veranstaltung handeln, die jedes Jahr besucht wird, kann man auch um einen Gutschein bitten.“ Sollten Veranstalter die Rückzahlung verweigern, bieten der Verein für Konsumenteninformation bzw. das Europäische Verbraucherzentrum Hilfestellung.

Ticketkauf über Plattformen

„Generell empfehlen wir Konsument:innen, Karten nur über offizielle Vorverkaufsstellen und nicht via Drittanbieter zu kaufen“, so Schranz. „Über Plattformen wie Tixwaves, Ticketbande, Ticketrocket, Global Tickets, Stubhub und nicht zuletzt Viagogo liegen im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren zahlreiche Beschwerden vor. Auf diesem Sekundärmarkt läuft man Gefahr, keine bzw. gefälschte oder ungültige Tickets zu erhalten. Bei Konzertabsagen bekommen Konsument:innen, die ihre Tickets bei Drittanbietern gekauft haben, zudem oft kein Geld zurück.“

Über das EVZ Österreich

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich ist eine gemeinsame Einrichtung des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) und der Europäischen Kommission mit Sitz in Wien. Seit 1999 informiert und berät das

EVZ – mit Unterstützung des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) – Konsument:innen zu grenzüberschreitenden Verbraucherthemen.

In diesem Zusammenhang richtet der unterfertigte Abgeordnete an den Bundesminister für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz nachstehende

Anfrage

1. Wie viele Verbraucher-Beschwerden, die das Thema Veranstaltungen umfassen, sind an das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) in den Jahren 2020 bis Juni 2023 herangetragen worden?
2. Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Kurzfristige Verhinderung durch Erkrankung“ betroffen?
3. Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Änderung von Termin und Veranstaltungsort“ betroffen?
4. Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Abbruch der Veranstaltung“ betroffen?
5. Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Veranstaltung wird im Vorhinein abgesagt“ betroffen?
6. Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Ansprechpartner bei Rückzahlungsforderungen“ betroffen?
7. Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Vorgehensweise bei Rückzahlungsforderung“ betroffen?
8. Wie viele Verbraucher-Beschwerden beim BMSGPK haben in diesem Zusammenhang den Bereich „Ticketkauf über Plattformen“ betroffen?
9. Welche Beschwerden führten dazu, dass das BMSGPK in den Jahren 2020 bis Juni 2023 den Verein für Konsumenteninformation (VKI) mit der Anstrengung eines Rechtsverfahrens gegen die Veranstalter beauftragt hat?
10. Welche dieser Verbraucher-Beschwerden des VKI gegen Veranstalter haben bereits zu einem rechtlichen Ergebnis bzw. Zwischenergebnis geführt?
11. Sind Sie als zuständiger Konsumentenschutzminister darüber informiert, wie viele Verbraucher-Beschwerden (Fragen 2 bis 8) direkt an den VKI gerichtet worden sind und ob es in diesem Zusammenhang ohne Beauftragung des BMSGPK zu entsprechenden Rechtsverfahren gekommen ist?

The image shows four handwritten signatures in black ink, arranged horizontally. From left to right, they appear to be: a large, stylized signature; a signature starting with 'L. für'; a signature starting with 'BK'; and a signature starting with 'B. für'.

