

09.06.2021

Veranstaltung abgesagt: Betroffenen muss voller Ticketpreis erstattet werden

Verbraucherzentrale NRW klagt erfolgreich gegen Eventim vor dem Landgericht München

- Massenhafte Verbraucherbeschwerden ab März 2020 zur Rückerstattungspraxis von Eventim
- Eventim muss bei Vorliegen eines Kommissionsgeschäfts den vollständigen Ticketpreis erstatten
- Verbraucherzentrale NRW stellt Musterbrief zur Erstattung des vollständigen Ticketpreises zur Verfügung

Mit Beginn des ersten Lockdowns im März 2020 erhielt die Verbraucherzentrale NRW massiv Beschwerden zur CTS Eventim AG & Co. KGaA. Verbraucher:innen beklagten, dass Eventim die Erstattung von Tickets für coronabedingt verschobene Veranstaltungen verweigere. Außerdem behielt Eventim bei ersatzlos abgesagten Veranstaltungen in nicht nachvollziehbarer Weise Gebühren ein und erstattete nicht den vollen Kaufpreis. Dagegen klagte die Verbraucherzentrale NRW vor dem Landgericht München I und erstritt einen Teilerfolg.

In den vorliegenden Fällen war Eventim von den Veranstaltern mit der Rückerstattung beauftragt worden. Das Gericht bestätigt die Auffassung der Verbraucherzentrale NRW, dass Eventim bei abgesagten Veranstaltungen die Rückzahlung des vollen Kaufpreises nicht pauschal unter Verweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen verweigern durfte. Jedenfalls in den Fällen, in denen Eventim im eigenen Namen auf fremde Rechnung handelt (Kommissionsgeschäft), sei den Ticketkäufer:innen grundsätzlich der gesamte Ticketpreis inklusive der Vorverkaufsgebühren zu erstatten.

Die verwendete Allgemeine Geschäftsbedingung, die eine Rückerstattung der Vorverkaufsgebühr im Falle der Absage oder Verlegung ausschloss, benachteilige Verbraucher:innen deshalb unangemessen – zumindest bei Kommissionsgeschäften. Zudem sei die Klausel intransparent, da die Höhe der Vorverkaufsgebühren beim Ticketkauf oftmals nicht angegeben wurde.

„Wir gehen davon aus, dass in einer Vielzahl der Fälle Eventim zu Unrecht Geldbeträge einbehalten hat, statt Verbraucher:innen den gesamten

Pressestelle

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101

Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

Ticketpreis zurückzuzahlen“, so Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW. „Wurde Eventim bei Veranstaltungsabsagen mit der Rückzahlung beauftragt, können Betroffene mit Verweis auf das Urteil nun Eventim zur Zahlung der ausstehenden Beträge auffordern. Das ist ein großer Erfolg.“

Das Landgericht München hält allerdings den Verweis, dass Tickets für Nachholtermine ihre Gültigkeit behalten und deswegen nicht zurückgegeben werden können, für eine zulässige Rechtsmeinung und folgt nicht der Auffassung der Verbraucherzentrale NRW. „Wir werden diesbezüglich die Urteilsgründe prüfen und voraussichtlich in Berufung gehen“, kündigt Schuldzinski an. „Nach unserer Auffassung handelt es sich bei termingebundenen Veranstaltungen um relative Fixgeschäfte, die mit dem Termin stehen oder fallen, so dass es keinen Raum für eine Vertragsanpassung gibt.“

FOLGEN DES URTEILS

Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig. „Sollten sich Verbraucher:innen jedoch aktuell in einem Rechtsstreit mit Eventim befinden, können sie auf das Urteil verweisen und Eventim anbieten, die Zahlung vom Ausgang eines möglichen Berufungsverfahrens abhängig zu machen“, rät Schuldzinski. „Denn bereits der Verweis auf das Urteil kann das Unternehmen zum Entgegenkommen bewegen.“ Hierzu bietet die Verbraucherzentrale NRW einen Musterbrief an.

WOLFGANG SCHULDZINSKI, VORSTAND DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW

„Wir gehen davon aus, dass in einer Vielzahl der Fälle Eventim zu Unrecht Geldbeträge einbehalten hat, statt Verbraucher:innen den gesamten Ticketpreis zurückzuzahlen. Mit Verweis auf das Urteil können Betroffene Eventim nun zur Zahlung der ausstehenden Beträge auffordern. Das ist ein großer Erfolg.“