

PRESSEINFORMATION

Wien, 3. März 2021



VKI: Gebühren für Änderung der Personalisierung von Konzertkarten unzulässig OLG Wien beurteilt Klauseln der Kartenpersonalisierung bei Ed-Sheeran-Konzert als gesetzwidrig

Bereits im Juni 2019 hatte der Verein für Konsumenteninformation (VKI) im Auftrag des Sozialministeriums die CTS Eventim Austria GmbH, die das Ticketservice „Ö-Ticket“ betreibt, geklagt. Gegenstand des Verfahrens waren Klauseln zur Personalisierung von Konzertkarten. Für bestimmte Konzerte werden die Eintrittskarten von Ö-Ticket mit dem Namen des Käufers personalisiert, auch wenn dieser mehrere Karten auf einmal erwirbt. Bei solchen Veranstaltungen wird Besuchern nur gemeinsam mit dem auf dem Ticket aufgedruckten Käufer Einlass gewährt. Eine Änderung der Personalisierung ist auch beim Kauf mehrerer Karten nur für den gesamten Auftrag möglich und Ö-Ticket verlangt dafür eine Gebühr in Höhe von 10 Euro pro Karte. Nach dem Handelsgericht (HG) Wien erklärte nun auch das Oberlandesgericht (OLG) Wien sämtliche vom VKI beanstandeten Klauseln für unzulässig. Das Urteil ist mittlerweile rechtskräftig. Verbraucherinnen und Verbraucher können die bezahlten „Umpersonalisierungsgebühren“ zurückfordern.

Bei manchen Veranstaltungen – so auch bei den Konzerten von Ed Sheeran, deren Tickets exklusiv bei Ö-Ticket verkauft wurden – werden alle Eintrittskarten mit dem Namen des jeweiligen Käufers versehen (Käuferpersonalisierung). Kauft ein Kunde vier Karten, steht auf allen vier Karten der Name des Käufers. Laut den Vertragsbedingungen erhalten andere Personen als der Käufer nur Zutritt zur Veranstaltung, wenn sie gemeinsam mit dem Käufer zum Konzert erscheinen. Ist der Käufer kurzfristig verhindert, können die Karten nicht genutzt werden, wenn nicht eine kostenpflichtige „Umpersonalisierung“ durchgeführt wird. Für die „Umpersonalisierung“ wird eine Gebühr von 10 Euro pro Karte fällig. Sie ist jedoch nur mit dem ursprünglichen Kundenkonto des Käufers und nur für den gesamten Auftrag möglich. Dies führt dazu, dass 40 Euro an zusätzlichen „Umpersonalisierungsgebühren“ zu zahlen sind, wenn der Käufer vier Tickets gekauft hat und er selbst das Konzert – beispielsweise wegen Krankheit – nicht besuchen kann.

Wie schon das HG Wien befand nun auch das OLG Wien die Vorgabe der Käuferpersonalisierung an sich als unzulässig. Um das Gemeinschaftserlebnis eines Konzerts in unmittelbarer Nähe zueinander zu gewährleisten, ist es in der Regel erforderlich, die Tickets für die Gruppe gemeinsam einzukaufen. Kauft eine Person die Karten für die anderen mit, müssten sie bei einer Käuferpersonalisierung auch gemeinsam den Veranstaltungsort betreten. Da eine Gruppe aber nicht unbedingt gemeinsam anreist, ist ein Zusammentreffen bei den vorgegebenen Sitzplätzen leichter zu organisieren als ein früherer Treffpunkt vor dem Veranstaltungsort, wo möglicherweise tausende Menschen auf Einlass warten. Den Versuch seitens Ö-Ticket, die Käuferpersonalisierung als Mittel zur Bekämpfung des überbelegten Ticketweitmarktes zu rechtfertigen, ließ das Gericht nicht gelten, da gerade bei einer Käuferpersonalisierung die Weitergabemöglichkeit zu überbelegten Konditionen leichter möglich ist, als bei einer Personalisierung der Tickets auf den jeweiligen Besucher (Besucherpersonalisierung).

„Der VKI erkennt durchaus die Problematik des Ticketweitmarktes, auf dem Veranstaltungskarten von professionellen Wiederverkäufern einzig zu dem Zweck gekauft werden, sie dann zu stark überhöhten Preisen weiterzuverkaufen“, erläutert Mag. Joachim Kogelmann, zuständiger Jurist im VKI. „Das Gericht hat diesbezüglich jedoch klar ausgeführt, dass gerade bei der hier vorliegenden Käuferpersonalisierung die Weitergabe der Karten zu überbelegten Konditionen leichter möglich ist, als bei der Besucherpersonalisierung. Die Maßnahmen müssen daher vom Unternehmen so ausgestaltet werden, dass die Verbraucher nicht übermäßig und unzulässig in ihren Rechten und ihrer Dispositionsfreiheit eingeschränkt werden.“

Das OLG Wien erklärte in seinem Urteil auch jene Klauseln für unwirksam, welche absolute Weiterverkaufs- und Übertragungsverbote beinhalten. Dass die Karten nicht einmal bei kurzfristigen Erkrankungen oder sonstigen Verhinderungen gegen Kostenersatz von einer anderen Begleitperson genutzt werden können, ist laut OLG Wien gröblich benachteiligend.

Das Urteil ist mittlerweile rechtskräftig. Verbraucherinnen und Verbraucher können die bezahlten „Umpersonalisierungsgebühren“ daher zurückfordern.

SERVICE: Einen Musterbrief zur Rückforderung gibt es auf www.verbraucherrecht.at.

RÜCKFRAGEHINWEIS: VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256; E-Mail: presse@vki.at