



## FAQ

### Covid-19 Pandemie: Gutscheinelösung der Bundesregierung

Der deutsche Gesetzgeber hat auf die dramatische Situation im Live Entertainment durch die COVID-19-Pandemie reagiert und am 15.05.2020 ein neues Gesetz verabschiedet, wonach ein Veranstalter einer Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstigen Freizeitveranstaltung, die wegen der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden konnte oder kann, berechtigt ist, dem Inhaber einer vor dem 8. März 2020 erworbenen Eintrittskarte anstelle einer Erstattung des Eintrittspreises einen Veranstaltergutschein auszuhändigen.

#### **Worum geht es bei der Gutscheinelösung konkret?**

Die gesetzliche Regelung zum Veranstaltergutschein sieht vor, dass Inhaber einer vor dem 8. März 2020 erworbenen Eintrittskarte für eine Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstige Freizeitveranstaltung, die wegen der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden konnte, und bei der Sie einen eventuellen Nachholtermin nicht wahrnehmen können oder wollen, vom jeweiligen Veranstalter anstelle einer Erstattung des Eintrittspreises einen Gutschein erhalten können. Nicht die Ticket Service Bayern GmbH & Co. KG, sondern der Veranstalter entscheidet, ob und wann ein Event nachgeholt wird. In den meisten Fällen wird es Nachholtermine für ausgefallene Veranstaltungen geben und die Tickets behalten Gültigkeit für die neuen Termine, sofern der Inhaber diese besuchen möchte.

Wird anstelle einer Erstattung ein Veranstaltergutschein ausgestellt, so kann dieser vom Inhaber jederzeit beim Erwerb eines Tickets für eine Veranstaltung des ausstellenden Veranstalters eingelöst werden. Sollte der Gutschein bis zum 31.12.2021 nicht eingelöst werden, kann der Inhaber vom Veranstalter auch die Barauszahlung des Gutscheinwerts verlangen.

#### **Für welche Tickets gilt die Gutscheinelösung?**

Die Möglichkeit der Ausstellung eines Veranstaltergutscheins besteht, wenn (1) das Ticket vor dem 08.03.2020 gekauft wurde und (2) die Veranstaltung aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht stattfinden konnte.

#### **Welche Vorteile hat die Gutscheinelösung für Kunden und Veranstalter?**

Die Veranstaltergutscheine sichern den Veranstaltern angesichts der Belastungen der COVID-19-Pandemie und der damit verbundenen Veranstaltungsverbote die für den Fortbestand ihres Geschäftsbetriebs notwendige Liquidität. Sie tragen auf diese Weise entscheidend dazu bei, massenhafte Veranstalterinsolvenzen und eine schwere und dauerhafte Schädigung der deutschen Kulturlandschaft zu verhindern.

Für den Ticketinhaber gewährleistet die Gutscheinelösung, dass er den Gegenwert des Tickets weiterhin für den Besuch eines Events einsetzen kann. Das Risiko, dass der Veranstalter als sein Vertragspartner insolvent wird und der Ticketwert damit insgesamt verfällt, wird dabei durch die Gutscheinelösung erheblich reduziert. Wenn sich bis Ende 2021 kein geeignetes Event zur Einlösung findet, dann kann auch eine Barauszahlung verlangt werden.

#### **Ist Ticket Service Bayern selbst der Veranstalter der Events?**

Nein. Ticket Service Bayern vertritt die Tickets im Auftrag des jeweiligen Veranstalters als Vermittler oder als Kommissionär. Mit der Bestellung von Tickets beauftragt der Kunde Ticket Service Bayern mit der Abwicklung des Kartenkaufs beim Veranstalter einschließlich Versand.

**Der Veranstalter hat für meine gebuchte Veranstaltung bereits einen Nachholtermin bekannt gegeben und ich möchte daran teilnehmen. Behalten meine Eintrittskarten ihre Gültigkeit?**

In den meisten Fällen sind die Eintrittskarten auch für die geplanten Nachholtermine gültig. Sie müssen dann nichts weiter tun.

**Wer stellt den Gutschein aus?**

Der Gutschein wird stets vom Veranstalter ausgestellt. Sofern Veranstalter uns beauftragen, die Gutscheinlösung in ihrem Namen durchzuführen, übernehmen wir das Handling und die Abwicklung. In diesem Fall erhalten Sie einen durch den Ticket Service Bayern im Auftrag des Veranstalters ausgestellten Gutschein. Ihr Vertragspartner bleibt aber in jedem Fall der Veranstalter.

**Kann ich mir den Veranstaltergutschein auch in bar auszahlen lassen?**

Momentan nicht. Falls Sie Ihren Veranstaltergutschein aber nicht bis zum 31. Dezember 2021 einlösen, können Sie sich als Gutscheininhaber den Wert des Gutscheins danach vom Veranstalter auszahlen lassen.

**Welchen Wert hat der Veranstaltergutschein?**

Der Wert des Veranstaltergutscheins entspricht dem Wert der Eintrittskarte, einschließlich etwaiger Vorverkaufsgebühren. Es werden keine Bearbeitungs- und Versandgebühren zurückgezahlt.

**Werden für die Ausstellung des Veranstaltergutscheins Gebühren fällig?**

Nein. Für die Ausstellung und den Versand des Veranstaltergutscheins fallen keine Kosten an.

**Kann ich den Veranstaltergutschein dann für alle Events einsetzen, die beim Ticket Service Bayern angeboten werden?**

Der Gutschein ist veranstalterbezogen und daher nur für ein Event des jeweiligen Veranstalters aus dessen Portfolio und Programmangebot gültig.

**Gibt es „Härtefallregelungen“ für Kunden, und wie sehen diese aus?**

Das Gesetz sieht eine Härtefallregelung vor, wonach der Inhaber eines ausgestellten Gutscheins von dem Veranstalter die Auszahlung des Wertes des Gutscheins verlangen kann, wenn der Verweis auf einen Gutschein für ihn angesichts seiner persönlichen Lebensumstände unzumutbar ist. Für die Entscheidung über Härtefälle ist dabei der Veranstalter, nicht der Ticket Service Bayern verantwortlich. Für die Beantragung eines Härtefalls wenden Sie sich bitte direkt an den Veranstalter.

**Warum gibt es Veranstaltungen, die ausgezahlt werden und andere nur mit Gutscheinregelung?**

Nicht der Ticket Service Bayern, sondern der Veranstalter entscheidet, ob die Gutscheinlösung für das jeweilige Event angeboten wird.

**Was ist, wenn ich den Veranstaltergutschein i.H.v. z.B. 120€ für ein neues Ticket i.H.v. 100€ einlöse? Was passiert mit den 20€?**

Wenn Sie mit Ihrem Veranstaltergutschein ein Ticket erwerben, dessen Preis unter dem Wert des Gutscheins liegt, dann verbleibt nach dem Kauf die Differenz als Restbetrag auf dem Gutschein. Sie können den Restbetrag des Veranstaltergutscheins bei ihrem nächsten Ticketkauf für die Events des jeweiligen Veranstalters einlösen.

**Warum werden Gebühren wie Bearbeitungspauschale und Versandgebühren nicht erstattet?**

Die Leistung der Beratung, des Ticketausdrucks, Versand etc. wurde seitens der Ticket Service Bayern GmbH & Co. KG erfüllt. Dadurch wurde die entsprechende Leistung erbracht und kann nicht zurückgezahlt werden.