

Allgemeine Geschäftsbedingungen („Ticketmaster-AGB“)

Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Verkauf und die Vermittlung von Eintrittskarten und sonstigen Produkten und Dienstleistungen sowie den Besuch von Veranstaltungen („Ticketmaster-AGB“)

Wir haben unsere AGB geändert. Die nachfolgenden neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für den Verkauf und die Vermittlung von Eintrittskarten und sonstigen Produkten und Dienstleistungen sowie den Besuch von Veranstaltungen („Ticketmaster-AGB“) für alle Bestellungen über Ticketmaster ab dem 15.02.2021. Die vorherige Version (Stand 26. Mai 2020) finden Sie [hier](#).

- **1. Vertragliche Grundlagen**
- **1.1 Geltung der Ticketmaster-AGB.** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („Ticketmaster-AGB“) regeln
 - a) den Verkauf von Eintrittskarten oder anderen Zutrittsberechtigungen, z.B. Armbänder, für verschiedene Veranstaltungen („**Tickets**“) und sonstige Dienstleistungen und Produkte über die Ticketmaster GmbH, Alt-Moabit 60, 10555 Berlin, (im Folgenden „**Ticketmaster**“ genannt),
 - b) den Verkauf von sonstigen Produkten und Dienstleistungen über Partner für Vertrieb, (sie erkennen Partner für Vertrieb daran, dass diese unter ihrem eigenen Namen auftreten (sowohl auf der Webseite als auch im Impressum), und der Webshop mit dem Zusatz „powered by Ticketmaster“ oder einem ähnlichen auf die Zusammenarbeit hinweisenden Zusatz gekennzeichnet ist („**Partner für Vertrieb**“); in diesem Fall gelten zusätzlich die Verkaufsbedingungen des Partners für Vertrieb („**Vertriebspartner-AGB**“),
 - c) die Teilnahme an Veranstaltungen, soweit der durchführende Veranstalter oder ein vom Veranstalter abweichender Dritter die Tickets verkauft („**Veranstalter**“) keine eigenen Veranstaltungsbedingungen zur Grundlage des Veranstaltungsvertrags macht („**Veranstalter-AGB**“).
- **1.2 Geltung der Vertriebspartner-AGB für Ticketverkäufe durch Vertriebspartner**
 - **a) Erwerb von Tickets und sonstigen Leistungen.** Der Erwerb von Tickets, sonstigen Produkten oder Dienstleistungen über einen Partner für Vertrieb von Ticketmaster erfolgt, unabhängig davon ob er telefonisch oder online durchgeführt wird, auf Basis dieser Ticketmaster-AGB. Zusätzliche Vertriebspartner-AGB für den Erwerb von zusätzlichen Leistungen oder Produkten finden daneben, sowie bei Widersprüchen vorrangig Anwendung.
 - **b) Einbeziehung der Vertriebspartner-AGB.** Die Vertriebspartner-AGB werden Ihnen bei der Bestellung angezeigt oder zur Kenntnis gegeben. Im Rahmen des Check-Out-Prozesses bei Bestellungen über das Internet werden Sie aufgefordert, der Geltung der Vertriebspartner-AGB zu zustimmen.
- **1.3 Geltung der Veranstalter-AGB**
 - **a) Durchführung der Veranstaltungen.** Die Veranstaltungen werden ganz überwiegend durch andere Veranstalter und nicht von Ticketmaster durchgeführt. Der Vertrag zum Besuch der Veranstaltung kommt zwischen dem Ticketkäufer und dem Veranstalter auf Basis gesonderter Veranstalter-AGB zustande. Ticketmaster vermittelt insoweit nur die Möglichkeit zum Erwerb von Tickets im Auftrag oder als Kommissionärin des Veranstalters. Aussteller des Tickets ist der jeweilige Veranstalter.
 - **b) Geltung der Regelungen für den Veranstaltungsbesuch in Ziffer 9.** Die Regelungen für den Veranstaltungsbesuch in Ziffer 9 dieser Ticketmaster-AGB

gelten nur insoweit, als (i) der Veranstalter keine eigenen Veranstalter-AGB zur Regelung der betreffenden Punkte stellt; bei Widersprüchen gelten die Veranstalter-AGB vorrangig, oder (ii) Ticketmaster im Einzelfall selbst als Veranstalter auftritt; dies ist beim Erwerb der Tickets gesondert ausgewiesen.

- **2. Registrierung und Schutz des Accounts**

- **2.1 Registrierung des Accounts.** Jeder Ticketkäufer erhält die Möglichkeit, einen Account auf der Webseite oder den Apps von Ticketmaster zu registrieren. Der Ticketkäufer muss seine Zugangsdaten für den Account vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufbewahren und Ticketmaster im Falle des Verdachts der unbefugten Kenntnisnahme hiervon unverzüglich über das [Online-Kontaktformular](#) Meldung zu erstatten.
- **2.2 Schutz des Accounts.** Der Ticketkäufer bleibt ggf. nach Akzeptieren entsprechender Cookies in den Account auf der Webseite eingeloggt; im Falle der Nutzung seiner Endgeräte durch andere Personen muss der Ticketkäufer für deren Handeln in diesem Zusammenhang einstehen, soweit er dies zu vertreten hat.
- **2.3 Sperrung des Accounts.** Ticketmaster ist berechtigt, den Account des Ticketkäufers oder Teile davon vorübergehend zu sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass der Ticketkäufer gegen Ziffern 33.6 (Höchstzahl beim Kauf), 6.2 (personalisierte Tickets) oder 6.5 (Verbot der gewerblichen Nutzung) dieser Ticketmaster-AGB oder Ziffer 3 der Nutzungsbedingungen für Websites und Apps (Nutzungsbedingungen) verstößt oder ein begründeter Verdacht insoweit besteht, oder wenn ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung vorliegt, z.B. im Falle eines Missbrauchsverdachts durch unberechtigte Dritte. Sofern eine Aufhebung der Sperrung nach Prüfung unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Ticketkäufers und Dritter nicht in Betracht kommt, ist Ticketmaster nach ihrer Wahl berechtigt, den Zugang und den Inhalt des Accounts ganz oder teilweise dauerhaft zu sperren oder zu löschen.
- **2.4 Laufzeit der Accountnutzung.** Der Vertrag zur Accountnutzung läuft auf unbestimmte Zeit und kann von dem Ticketkäufer jederzeit ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Eine Kündigung kann durch Löschung des Accounts oder per E-Mail an privacy@ticketmaster.de erfolgen. Ticketmaster kann den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen kündigen, insbesondere wenn der Account länger als ein Jahr nicht mehr genutzt wurde. Das Recht zur fristlosen Kündigung bei Verstoß gegen geltendes Recht, diese Ticketmaster-AGB oder die Nutzungsbedingungen bleibt unberührt.

- **3. Zustandekommen des Vertrages**

- **3.1 Angaben zu Veranstaltungen.** Mit Ausnahme von Eigenveranstaltungen von Ticketmaster werden die auf der Webseite und in sonstigen Ankündigungen enthaltenen Angaben zu den Veranstaltungen, insbesondere Veranstaltungsort, Veranstaltungsbeginn oder Veranstaltungsinhalt von den jeweiligen Veranstaltern bzw. anderen Dritten zur Verfügung gestellt (nachfolgend zusammengefasst als „**Veranstalterangaben**“ bezeichnet), ohne dass Ticketmaster eine Prüfung dieser Informationen möglich ist. Die Abgabe des Vertragsangebots erfolgt auf dieser Grundlage.
- **3.2 Saal- und Lagepläne des Veranstaltungsortes.** Die zur Platzwahl im Bestellprozess gegebenenfalls angezeigten Saal- oder Lagepläne des Veranstaltungsortes dienen lediglich der Orientierung und stellen keine maßstabsgerechte Abbildung des Veranstaltungsortes dar.
- **3.3 Korrekturen.** Der Käufer trägt das Risiko für die richtige Ein- bzw. Angabe von Informationen im Bestellprozess, insbesondere hinsichtlich Auswahl der Veranstaltung, Ort, Datum und Platz.
- **3.4 Ticketbestellungen ab 18 Jahren oder mit Zustimmung des gesetzlichen Vertreters.** Der Erwerb von Tickets, Produkten und sonstigen Dienstleistungen ist nur

Personen mit einem Mindestalter von 18 Jahren und uneingeschränkter Geschäftsfähigkeit oder mit Zustimmung des gesetzlichen Vertreters gestattet.

- **3.5 Annahme des Vertragsangebots.** Der Vertrag zwischen Käufer und Verkäufer (in der Regel ist dies der jeweilige Veranstalter; vertritt Ticketmaster die Tickets im Auftrag des Veranstalters als Kommissionärin, ist Ticketmaster Verkäuferin der Tickets). kommt durch die Annahme eines Kaufangebots durch Zusendung einer Auftragsnummer durch Ticketmaster zustande und steht unter der aufschiebenden Bedingung vollständiger fristgerechter Zahlung; ausgenommen sind Käufe, bei denen der Käufer einen Zahlungsdienst nutzt, wie z.B. Kauf auf Rechnung. In diesen Fällen kommt der Vertrag mit Zusendung der Auftragsnummer zustande. Bei Zahlung auf Rechnung tritt Ticketmaster die Zahlungsforderung gegen den Käufer an den Anbieter der ausgewählten Zahlungsmethode ab; insoweit gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des jeweiligen Zahlungsmittelanbieters, auf die im Bestellprozess hingewiesen wird.
- **3.6 Kaufbeschränkungen.** Um unlauteren Tickethandel zu erschweren, ist der Erwerb von Tickets pro Käufer auf eine Höchstzahl begrenzt, die je nach Veranstaltung unterschiedlich ist und im Bestellprozess mitgeteilt wird. Wird die Höchstzahl durch den Käufer überschritten, behält sich Ticketmaster das Recht vor, die über die Höchstzahl hinausgehenden Tickets für den Einlass zu sperren.
- **4. Zahlung, Lieferung**
- **4.1 Zahlung**
 - **a) Preise.** Beim Erwerb von Tickets oder sonstigen Produkten werden Service- und Versandkosten, sowie - im Rahmen des gesetzlich Zulässigen - Gebühren für die Nutzung ausgewählter Zahlungsarten von Ticketmaster erhoben (nachfolgend zusammengefasst „Gebühren“), die je nach Veranstaltung variieren können. Diese zusätzlichen Gebühren werden dem Käufer im Bestellvorgang mitgeteilt. Ticketpreise und Gebühren enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer.
 - **b) Fälligkeit und Forderungseinzug.** Der Kaufpreis und die Gebühren sind mit Vertragsabschluss – bei Überweisung binnen 3 Werktagen - zur Zahlung fällig.
 - **c) Bezahlung von Zusatzleistungen.** Soweit der Käufer optionale Zusatzleistungen wie z.B. Geschenkverpackungen, Fan-Garantien und Versicherungen erwirbt, werden ihm die Kosten hierfür zusammen mit dem Ticketpreis und den Gebühren in Rechnung gestellt.
- **4.2 Lieferung.** Die Lieferung der Tickets bzw. sonstigen Produkte erfolgt durch die vom Ticketkäufer gewählte Versandart nach Vertragsschluss, d.h. nach vollständiger Zahlung des Ticketpreises und der Gebühren innerhalb der angegebenen Lieferfrist. Um Informationen über Ihren Kauf zu erhalten, kontaktieren Sie uns bzw. den jeweiligen Partner für Vertrieb, den Sie der Auftragsbestätigung entnehmen können, unter Angabe der Auftragsnummer, die Ihnen nach Abschluss Ihrer Bestellung mitgeteilt worden ist.
- **5. Widerrufsrechte**
- **5.1 Kein Widerrufsrecht beim Kauf von Tickets.** Soweit Ticketmaster für eigene oder fremde Veranstaltungen, gleich ob der Verkauf der Tickets für den Veranstalter vermittelt wird oder Ticketmaster als Kommissionär im eigenen Namen auftritt, im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen Tickets verkauft, besteht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht.
- **5.2 Widerrufsrechte beim Kauf von ergänzenden Leistungen durch Partner für Vertrieb.** Informationen zum Bestehen von Widerrufsrechten beim Erwerb ergänzender Leistungen durch Partner für Vertrieb, einschließlich Informationen zum Bestehen von Widerrufsrechten beim Erwerb von Waren von Partnern für Vertrieb in Kombination mit Tickets, erhalten Sie in den Vertriebspartner-AGB.
- **5.3 Kein Widerrufsrecht bei Verträgen zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware.** Es besteht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 6 BGB

kein Widerrufsrecht bei Verträgen über die Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

- **5.4 Widerrufsrechte bei Download.** Bei Verträgen über die Lieferung von Download-Produkten informiert Ticketmaster den Käufer im Rahmen der Bestellung, dass der Vertrag mit seiner Zustimmung vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnt, sobald der Käufer den Download startet, sowie dass der Käufer durch seine Zustimmung mit Beginn der Ausführung des Vertrags sein Widerrufsrecht verliert.
- **5.5 Widerrufsrechte beim kombinierten Kauf von Waren und Tickets.** Beim Erwerb von anderen Waren oder Produkten als die in Ziffern 5.2, 5.3 und 5.4 genannten zusammen mit Tickets unter einem einheitlichen Vertrag, sogenannte Bundles oder Kombiartikel, kann das Widerrufsrecht nur einheitlich ausgeübt werden. Dem Käufer steht in diesem Fall ein Widerrufsrecht für den gesamten Vertrag zu.
- **5.6 Widerrufsrechte beim Kauf von Waren.** Beim Erwerb von sonstigen Waren, z.B. Merchandise Produkten ohne Tickets, steht dem Käufer das Recht zu, den Kaufvertrag mit Ticketmaster oder - im Falle der Vermittlung von Kaufträgen mit Dritten – den Kaufvertrag mit dem Dritten binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware zu widerrufen.

WIDERRUFSBELEHRUNG

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, wenden Sie sich bitte per Post an die Ticketmaster GmbH in Alt-Moabit 60, 10555 Berlin oder per Telefon +49 (0)30 - 40-818-824 (Ortstarif) oder per E-Mail: widerruf@ticketmaster.de und geben Sie uns eine eindeutige Erklärung über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen. Einer Begründung bedarf es nicht. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden. Die Waren senden Sie bitte an die Ticketmaster GmbH, Alt-Moabit 60, 10555 Berlin.

Im Fall eines solchen Widerrufs ist Ticketmaster verpflichtet, Ihnen den Kaufpreis der Waren (zuzüglich der Portokosten für die ursprüngliche Zustellung, mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben) unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG

[Hier](#) können Sie das Muster-Widerrufsformular als PDF abrufen.

- **6. Tickets**
- **6.1 Allgemeines.** Mit dem Erwerb eines Tickets erhält der Käufer das Recht, die auf dem Ticket bezeichnete Veranstaltung zu besuchen. Tickets sind nach Erhalt an einem sicheren Ort aufzubewahren und vor schädigenden Einflüssen, wie z.B. direkter Sonneneinstrahlung, Hitzeeinwirkung oder Feuchtigkeit zu schützen, da eine

Unleserlichkeit der Angaben auf dem Ticket, die für die Einlasskontrolle wichtig sind, zur Ungültigkeit des Tickets und damit zum Verlust des Zutrittsrechts führen kann.

- **6.2 Personalisierte Tickets.** Das Ticket ist im Rahmen des Bestellprozesses (auch ohne Namensaufdruck) personalisiert. Der Veranstalter als Aussteller des Tickets will den Zutritt zu der jeweiligen Veranstaltung nicht jedem Ticketinhaber gewähren, sondern bei über Ticketmaster vermittelten Tickets nur denjenigen Ticketinhabern, die die Tickets bei Ticketmaster oder im Rahmen einer zulässigen Weitergabe gemäß Ziff. 6.6 erworben haben. Sofern ein Vertragspartner von uns in zulässiger Weise für sich selbst und Dritte mehrere Besuchsrechte im Rahmen eines Besuchervertrages erworben hat, geschieht die Weitergabe dadurch, dass der Vertragspartner diese Besuchsrechte in zulässiger Weise an mehrere Dritte abtritt und durch den Eintritt jeweils gesonderte Besucherverträge mit den eintretenden Personen unter Übernahme aller Rechte und Pflichten und nur unter Einhaltung aller Voraussetzungen von Ziff. 6.6 zustande kommen. Werden Tickets durch namentliche Nennung auf dem Ticket personalisiert, gilt Folgendes:
 - **a) Individuelle Personalisierung.** Für individuell personalisierte Tickets gilt grundsätzlich eine Ausweispflicht am Einlass. Zutritt erhält nur die namentlich auf dem Ticket genannte Person, sofern sich diese durch ein gültiges Personaldokument, einen gültigen Führerschein oder eine sonstige mit dem Veranstalter vereinbarte Nachweismöglichkeit am Einlass ausweisen kann. Wird vom Veranstalter die Möglichkeit gegeben, beim Kauf die Tickets individuell zu personalisieren, wird der Käufer im Bestellvorgang aufgefordert, und ist dazu verpflichtet, bei der Bestellung wahrheitsgemäß Vor- und Nachnamen der weiteren Personen anzugeben, für die die personalisierten Tickets ausgestellt werden sollen.
 - **b) Käufer-Personalisierung.** Beim Erwerb mehrerer Tickets, die automatisch auf den Käufernamen personalisiert werden, werden alle Tickets auf den Namen des Käufers ausgestellt („**Käufer-personalisierte Tickets**“). Der Zutritt zur Veranstaltung unter Vorlage eines Käufer-personalisierten Tickets, das nicht auf den Namen des Einlass begehrenden Besuchers ausgestellt ist, ist dem Besucher nur im Beisein des namentlich auf dem Ticket Genannten möglich, wenn sich dieser durch ein gültiges Personaldokument, einen gültigen Führerschein oder eine sonstige mit dem Veranstalter vereinbarte Nachweismöglichkeit am Einlass ausweisen kann. Inhaber des Besuchsrechts ist der Käufer, der jedoch berechtigt ist, in Begleitung die Veranstaltung zu besuchen, wobei für jede begleitende Person ein gesondert auf den Käufernamen personalisiertes Ticket erforderlich ist.
 - **c) Keine Verpflichtung zur Identitätsprüfung.** Der Veranstalter ist zur Identitätskontrolle am Einlass nicht verpflichtet. Er wird auch dann von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Käufer frei, wenn er einer anderen Person unter Vorlage des personalisierten Tickets Zugang zur Veranstaltung gewährt.
 - **d) Missbräuchliche Nutzung von Daten Dritter.** Die missbräuchliche Nutzung von Daten Dritter beim Erwerb personalisierter Tickets ohne deren erklärten oder mutmaßlichen Willen kann zur Sperrung führen. Näheres ist in Ziffer 8 geregelt.
 - **e) Umpersonalisierung.** Eine Umpersonalisierung von Tickets ist nur nach Maßgabe der Bedingungen des Veranstalters, die Ihnen beim Kauf mitgeteilt werden, und nur möglich, sofern der Käufer unter Angabe der Veranstaltungsdaten, Auftragsnummer, Bestelldaten (z.B. Datum der Bestellung und verwendetes Zahlungsmittel) sowie dem Namen des ursprünglich auf dem Ticket vermerkten Besuchers und dem Namen des neuen Besuchers bei Ticketmaster oder beim Erwerb über einen Partner für Vertrieb bei diesem die Umpersonalisierung erbittet. Mit der Umpersonalisierung verliert die ursprünglich benannte Person das Besuchsrecht Die Umpersonalisierung kann nur bis spätestens 6 (sechs) Stunden vor Einlassbeginn zur gebuchten Veranstaltung

erfolgen. Näheres regeln die beim Kauf angegebenen Bedingungen sowie die Veranstalter-AGB.

- **6.3 Platin Tickets.** Platin Tickets werden nur online über die Webseite verkauft. Platin Tickets sind Tickets, deren Preis in Abhängigkeit von Angebot und Nachfrage Schwankungen unterliegen kann. Zur Zahlung fällig wird der im Zeitpunkt des Auslösens der Bestellung angezeigte Preis nach Annahme des Vertragsangebots. Ein Anspruch auf Erstattung der Differenz bei später sinkenden Preisen besteht nicht.
- **6.4 Sperrung von Tickets**
 - **a) Verlorene und gestohlene Tickets.** Werden Tickets bei Ticketmaster oder dem Partner für Vertrieb, über den die Tickets erworben wurden, als verloren oder gestohlen gemeldet, können diese in Übereinstimmung mit den Veranstalter-AGB mit der Folge gesperrt werden, dass das Recht zum Besuch der Veranstaltung erlischt
 - **b) Missbräuchlich erworbene oder genutzte Tickets.** Tickets, die unter Verstoß gegen Ziffern 3.6 (Höchstzahl beim Kauf), 6.2 (personalisierte Tickets), 6.5 (Verbot des kommerziellen und gewerblichen Weiterverkaufs oder Nutzung) oder 6.6(a) (Zulässige Weitergabe) oder (b) (Ticket-Transfer) dieser Ticketmaster-AGB erworben wurden oder für die begründete Anhaltspunkte bestehen, dass diese auf eine solche Weise genutzt werden sollen, können nach Berücksichtigung der Interessen des Käufers durch den Veranstalter gesperrt werden mit der Folge, dass das Recht, Zutritt zur Veranstaltung zu erhalten, erlischt. Eine Rückerstattung des Kaufpreises oder der Gebühren erfolgt nicht. Ticketmaster ist der Nachweis eines höheren, dem Käufer der Nachweis eines geringeren Schadens gestattet.
- **6.5 Keine Nutzung von Tickets für kommerzielle oder gewerbliche Zwecke; unzulässige Weitergabe.** Der Verkauf von Tickets erfolgt ausschließlich zur privaten, nicht kommerziellen Nutzung. Jeder gewerbliche oder kommerzielle Weiterverkauf der Tickets ist untersagt. Der gewerbliche und kommerzielle Ticketverkauf ist allein dem jeweiligen Veranstalter und durch ihn autorisierte Vorverkaufsstellen vorbehalten. Es ist insbesondere nicht gestattet, (a) Tickets öffentlich im Rahmen einer Auktion zum Kauf anzubieten (z.B. auf Ebay) oder zu verkaufen, (b) Tickets bei Viagogo, StubHub, Ticketbande zum Kauf anzubieten oder zu verkaufen, (c) Tickets zu einem höheren als dem bezahlten Preis zum Kauf anzubieten oder weiterzugeben, wobei ein Preisaufschlag von maximal 15% zum Ausgleich von Transaktionskosten gestattet ist, (d) Tickets an gewerbliche oder kommerzielle Wiederverkäufer und/oder Tickethändler zu veräußern oder weiterzugeben, (e) Tickets ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Veranstalters kommerziell oder gewerblich zu nutzen oder nutzen zu lassen, z.B. zu Verlosungszwecken, zu Zwecken der Werbung, Vermarktung, als Werbegeschenk oder als Teil eines nicht autorisierten Hospitality- oder Reisepakets. Die Weitergabe von Tickets ohne Einbeziehung dieser Ticketmaster-AGB ist unzulässig. Ticketmaster bzw. der jeweilige Partner für Vertrieb behält sich vor, Ihren Account auf der Website oder die Tickets gemäß Ziff. 6.4 zu sperren oder weitere Ticketbestellungen nicht mehr anzunehmen. Dies gilt auch in Fällen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Sie automatisierte Programme zur Ticketbestellung eingesetzt haben oder einsetzen werden oder Tickets über die zulässige Höchstanzahl pro Person hinaus bestellt haben. Ein Verstoß gegen die Vorschriften dieses Absatzes führt vorbehaltlich der Verhängung einer Vertragsstrafe gemäß Ziff. 6.7 zum entschädigungslosen Verlust der Zutrittsberechtigung, d.h. das Ticket verliert in diesem Fall seine Gültigkeit.
- **6.6 Zulässige Weitergabe**
 - **a) Grundsatz.** Eine private Weitergabe eines Tickets aus nicht kommerziellen Gründen, insbesondere in Einzelfällen bei Krankheit oder anderweitiger Verhinderung des Kunden, ist zulässig, soweit kein Fall der unzulässigen Weitergabe im Sinne von Ziff. 6.5 vorliegt. Der Kunde kann in diesem Fall die Rechte und Pflichten aus dem Besuchervertrag an einen Dritten nur dadurch

übertragen, dass der Dritte an seiner Stelle in den Besuchervertrag unter Übernahme sämtlicher Rechte und Pflichten eintritt. Dieser Eintritt setzt die Zustimmung des Verkäufers voraus, die hiermit unter den nachfolgenden Bedingungen erteilt wird: (i) die Weitergabe ist ein Fall der zulässigen Weitergabe wie vorstehend in dieser Ziff. 6.6(a) sowie 6.6(b) beschrieben, (ii) der Kunde weist den neuen Ticketinhaber auf die Geltung und den Inhalt dieser AGB ausdrücklich hin und der neue Ticketinhaber ist mit der Geltung dieser AGB zwischen ihm und dem Verkäufer (d.h. der Veranstalter oder Ticketmaster – siehe hierzu Ziff. 3.5 oben) einverstanden. Die Übertragung einzelner Rechte aus dem Besuchervertrag ist bei Fehlen einer der in (i) oder (ii) genannten Voraussetzungen ausgeschlossen.

- **b) „Ticket Transfer“.** (i) Für viele Veranstaltungen bietet Ticketmaster die Möglichkeit an, Tickets zu übertragen („Ticket-Transfer“). Wird die Ticket-Transfer Option für ein Ticket angeboten, kann der Kunde entsprechende Tickets an Freunde und Familie übertragen, indem er sich in sein Ticketmaster Kundenkonto einlogged und dort den Anweisungen folgt.
(ii) Ticket-Transfer sollte nur für eine Übertragung an Personen genutzt werden, denen man vertraut. Für einen zulässigen Weiterverkauf von Tickets an sonstige Dritte gilt Ziffer 6.6(a).
(iii) Bei Übertragung von Tickets mit Ticket-Transfer überträgt der Kunde lediglich das Besuchsrecht an die empfangende Person. Der Kaufvertrag und alle damit zusammenhängende Rechte und Pflichten bleibt zwischen dem ursprünglichen Käufer des Tickets und dem Verkäufer (siehe hierzu Ziffer 3.5 oben) unverändert bestehen. Dies gilt unabhängig davon, wie oft das Ticket mittels Ticket-Transfer übertragen wird. Unabhängig davon bleiben die Bedingungen, die die Nutzung des Tickets betreffen, weiterhin auch bei mehrfacher Übertragung mittels Ticket-Transfer anwendbar.
(iv) Ticket-Transfer kann nur für Tickets verwendet werden, jedoch nicht für sogenannte Upsells, die mit dem Ticket erworben wurden oder sonstige andere Bestandteile eines Package-Angebots, die nicht Tickets sind.
(v) Der Kunde kann das Angebot, ein Ticket mittels Ticket-Transfer an den Dritten zu übertragen, zurücknehmen, es sei denn, der Dritte hat dieses Ticket-Transfer Angebot bereits angenommen.
(vi) **WICHTIG:** Sobald ein Empfänger das Ticket-Transfer Angebot angenommen hat, (1) berechtigt das Originalticket den Kunden nicht mehr zum Zutritt zur betreffenden Veranstaltung; (2) erhält der Empfänger ein neues Ticket mit einem neuen Barcode, weshalb der Kunde unbeschadet gesetzlicher Ansprüche sein ursprüngliches Ticket weder stornieren noch sonstig zurück verlangen kann; (3) kann der Kunde die Ticketmaster Fan Garantie für dieses Ticket nicht mehr einsetzen; und (4) ist der Kunde nicht berechtigt, das Ticket in sonstiger Weise an eine weitere Person zu übertragen. Wird ein Ticket mehrfach mittels Ticket-Transfer übertragen, berechtigt nur das Ticket zum Einlass, das nach dem Ticket-Transfer für den letzten Empfänger erstellt wurde. Alle vorherigen Barcodes werden storniert.
(vi) Wird eine Veranstaltung abgesagt, verschoben oder in sonstiger Art und Weise wesentlich beeinträchtigt, ist nur der ursprüngliche Ticketkäufer eines mittels Ticket-Transfer übertragenen Tickets zur Rückerstattung oder sonstigen Gutschrift gemäß Ziff. 8.4 unten berechtigt. Ticketmaster wird sie Veranstaltungs- oder Ticket bezogene Kommunikation mit dem ursprünglichen Käufer führen. Dieser ist verpflichtet, die Empfänger eines mittels Ticket-Transfer übertragenen Tickets über alle entsprechenden Informationen auf dem Laufenden zu halten, die wir ihm zur Verfügung stellen.

- **6.7 Vertragsstrafe**

- **a) Voraussetzungen:** Im Fall eines schuldhaften Verstoßes gegen eine oder mehrere Regelungen in Ziff. 6.5, 6.6 (a) oder (b), ist der Verkäufer (Ziff. 3.5) ergänzend zu den sonstigen, nach diesen Ticketmaster-AGB möglichen Maßnahmen und Sanktionen und etwaiger Schadensersatzansprüche dazu

berechtigt, eine vom Verkäufer nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) festzusetzende Vertragsstrafe gegen den jeweiligen Kunden zu verhängen, deren Angemessenheit im Streitfall vom zuständigen Gericht überprüft werden kann.

- **b) Höhe:** Maßgeblich für die Höhe der Vertragsstrafe sind insbesondere die Anzahl und die Intensität der Verstöße, Art und Grad des Verschuldens (Vorsatz oder Fahrlässigkeit), Bemühungen und Erfolge des Kunden bzw. Ticketinhabers hinsichtlich einer Schadenswiedergutmachung, die Frage, ob und in welchem Maß es sich um einen Wiederholungstäter handelt, sowie, im Fall eines unberechtigten Weiterverkaufs von Tickets, die Zahl der angebotenen, verkauften, weitergegebenen oder verwendeten Tickets sowie etwaige durch den Weiterverkauf erzielte Erlöse bzw. Gewinne.

- **7. Pflichten von Ticketmaster in Bezug auf Veranstaltungen Dritter**

- **7.1 Hinweise zur Haftung von Ticketmaster bei Veranstaltungen Dritter.** Ticketmaster ist für die Durchführung, Änderungen von Zeit und Ort der Aufführung oder Absagen von Veranstaltungen Dritter nicht verantwortlich.

- **7.2 Informationen zur Veranstaltung.** Soweit Ticketmaster Tickets lediglich im Namen und im Auftrag des Veranstalters vermittelt oder in Kommission verkauft, hat Ticketmaster keine Möglichkeit Informationen über Veranstaltungen, insbesondere Veranstaltungsdaten und –orte, auftretende Künstler, Inhalt des Programms, Zuteilung der Preiskategorien oder Sitz- oder Stehplatzverfügbarkeiten zu beeinflussen oder solche Informationen vollständig zu prüfen. Ticketmaster handelt insoweit mit der gebotenen Sorgfalt im Rahmen des Möglichen und vertraglich gegenüber den Veranstaltern Zulässigen. Ticketmaster übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit derartiger Informationen außerhalb ihres Einflussbereichs. Dieser erstreckt sich auf die sorgfältige Zusammenstellung und rechtzeitige Weitergabe von Informationen, nicht aber auf die Herausgabe rechtzeitiger Mitteilungen über eine Absage durch den Veranstalter.

- **7.3 Pflicht des Käufers zur Prüfung von Veranstaltungsänderungen oder – absagen.** Es obliegt dem Käufer selbst, das unveränderte Stattfinden der Veranstaltung, insbesondere am Tag der Veranstaltung, durch die vom Veranstalter selbst herausgegebenen Informationen zu prüfen und hierzu insbesondere das Internetangebot des Veranstalters, des auftretenden Künstlers, sowie sonstigen allgemein zugänglichen Quellen einschließlich Presse und Rundfunk zu entnehmen.

- **8. Gewährleistung, Rückerstattung und Haftung**

- **8.1 Gewährleistung.** Für Produktkäufe stehen dem Käufer bei Mängeln die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu.

- **8.2 Rückerstattung bei personalisierten Tickets.** Wenn der Veranstalter gemäß der Verkaufsbedingungen die Stornierung von personalisierten Tickets erlaubt, erfolgt eine Rückerstattung nur, wenn dies bei Ticketmaster oder dem Partner für Vertrieb, bei dem es erworben wurde, innerhalb der beim Kauf angegebenen Stornierungsfrist storniert. In allen übrigen Fällen der Personalisierung scheidet eine Rückerstattung aus. Ticketmaster ist der Nachweis eines höheren und dem Ticketkäufer der Nachweis eines geringeren Schadens gestattet.

- **8.3 Inhaltliche Änderungen von Veranstaltungen.** Veranstalter können das Programm ändern, wenn besondere Vorkommnisse oder Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereiches des Veranstalters liegen, dies erfordern. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Umtausch der Tickets oder Erstattung des Ticketpreises, soweit die Änderung unwesentlich ist. Ziffer 8.4 (b) bleibt hiervon unberührt.

- **8.4 Absage, Abbruch oder Verlegung von Veranstaltungen.** (a) Bei Absage oder Verlegung von Veranstaltungen, die der Veranstalter zu vertreten hat, sowie bei sonstigen Vorkommnissen, die Ansprüche gegenüber dem Veranstalter begründen, besteht der Anspruch des Ticketkäufers nur gegenüber dem Veranstalter bzw. Ticketmaster, soweit Ticketmaster die Tickets als Kommissionärin verkauft, und

beschränkt sich auf die Erstattung des Nennwertes des Tickets. Reise- und Unterkunfts-kosten werden nicht erstattet. Ziffer 8.7 bleibt unberührt. (b) Wird eine Veranstaltung aufgrund eines Umstandes abgesagt, abgebrochen oder verschoben, den der Veranstalter nicht zu vertreten hat (z.B. höhere Gewalt), ist das Recht des Besuchers, vom Vertrag zurückzutreten, ausgeschlossen. Im Falle der Absage oder des Abbruchs wird der Veranstalter die Veranstaltung, soweit und sobald möglich und zumutbar, nachholen. Wird die Veranstaltung verschoben, oder – im Falle der Absage oder des Abbruchs – nachgeholt, behalten die Tickets für die Veranstaltung ihre Gültigkeit.

- **8.5 Rückerstattung auf Anweisung des Veranstalters.** Sollte Ticketmaster im Einzelfall vom jeweiligen Veranstalter zur Rückerstattung des Ticketpreises in dessen Namen und für dessen Rechnung angewiesen worden sein, nimmt Ticketmaster die Rückerstattung im Auftrag des Veranstalters vor; eigene Rückerstattungsansprüche gegen Ticketmaster bestehen insoweit nicht, soweit Ticketmaster nicht die Verkäuferin der Tickets ist. Die Erstattung umfasst den aufgedruckten Ticketpreis und erfolgt ausschließlich an den ursprünglichen Ticketkäufer. Für die Rückerstattung im Fall der Absage eines Konzertes gelten die Rückerstattungsbedingungen bei Konzertabsage.
- **8.6 Rückerstattung im Fall der Insolvenz oder Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters.** Ticketmaster ist es aufgrund insolvenzrechtlicher Regelungen nicht gestattet, den Ticketpreis im Falle der Insolvenz oder Zahlungsunfähigkeit des Veranstalters an den Ticketkäufer zurückzuerstatten. Die Erstattung erfolgt in diesem Fall ausschließlich direkt durch den Veranstalter.
- **8.7 Haftung**
 - **a) Unbeschränkte Haftung.** Ticketmaster, ihre gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen haften unbeschränkt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen der Bundesrepublik Deutschland (i) für Schäden die aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit entstehen, (ii) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, (iii) gemäß dem Produkthaftungsgesetz sowie (iv) im Falle der Übernahme von Garantien.
 - **b) Beschränkte Haftung.** Für leichte Fahrlässigkeit haften Ticketmaster, ihre gesetzlichen Vertreter, leitenden Angestellten oder Erfüllungsgehilfen nur im Falle der Verletzung einer „wesentlichen“ Pflicht aus diesen Ticketmaster-AGB. „Wesentlich“ sind solche Pflichten, die für die Erfüllung des Vertrags zum Verkauf von Tickets und Durchführung eigener Veranstaltungen jeweils nötig sind, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks in Frage stellen würde, und auf deren Einhaltung der Ticketkäufer daher regelmäßig vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung beschränkt auf typische und vorhersehbare Schäden.
- **8.8 Freistellung von Ansprüchen.** Soweit den Ticketkäufer ein Verschulden trifft, stellt er Ticketmaster von allen Ansprüchen frei, die Dritte aufgrund des Verhaltens des Ticketkäufers im Zusammenhang mit dem Erwerb von Tickets oder der Durchführung von Eigenveranstaltungen von Ticketmaster gegen diese geltend machen und trägt die insoweit anfallenden Kosten der Rechtsverteidigung in gesetzlicher Höhe. Der Ticketkäufer ist im Fall einer Inanspruchnahme durch Dritte verpflichtet, Ticketmaster unverzüglich wahrheitsgemäße und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine Verteidigung erforderlich sind.
- **9. Regelungen für den Besuch von Veranstaltungen**
 - **9.1 Geltung.** Die nachstehenden Bedingungen für den Besuch von Veranstaltungen gelten für alle Veranstaltungen, es sei denn ein Veranstalter vereinbart mit dem Ticketkäufer die Anwendung gesonderter Veranstalter-AGB.
 - **9.2 Zutritt und Teilnahme zu Veranstaltungen.** Beim Besuch einer Veranstaltung sind die Bestimmungen und Regeln des Veranstalters und der Spielstätte (nachfolgend zusammengefasst „Verhaltensregeln“) zu beachten. Verhaltensregeln ergeben sich insbesondere auch aus der Hausordnung der jeweiligen Spielstätte, dortigen Hinweisen, Anweisungen von Servicepersonal oder Durchsagen. Ein Verstoß gegen die

Verhaltensregeln oder inakzeptables Verhalten, das mit großer Wahrscheinlichkeit Störungen im Veranstaltungsablauf, Beschädigungen der Veranstaltungsstätte, Sicherheitsvorrichtungen oder der Bühnentechnik verursacht, oder eine erhebliche Belästigung oder eine Rechtsverletzung anderer bewirkt, berechtigt den Veranstalter, den Besucher des Veranstaltungsortes zu verweisen. Gleiches gilt für die Verweigerung des Einlasses.

- **9.3 Einlasskontrollen.** Das eingesetzte Sicherheitspersonal kann am Einlass eines Veranstaltungsortes Durchsuchungen von Personen und mitgeführten Taschen etc. durchführen, um die Sicherheit der Besucher oder die Einhaltung der Verhaltensregeln zu gewährleisten.
- **9.4 Bild- und Tonaufnahmen des Veranstalters.** Ticketmaster weist darauf hin, dass bei Veranstaltungen Bild- und Tonaufnahmen angefertigt werden und die Besucher als Teil des Publikums hiervon betroffen sein können. Dem Besucher obliegt es selbst, sich über die Durchführung solcher Aufnahmen vor Erwerb des Tickets beim Veranstalter zu informieren.
- **9.5 Bild- und Tonaufnahmen durch Besucher.** Die Befugnisse zum Anfertigen und der Nutzung von Bild- und Tonaufnahmen richten sich nach den Veranstalter-AGB. Die Anfertigung von Aufnahmen zu anderen als rein privaten Zwecken bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Veranstalters. Die Löschung oder Zerstörung entsprechender Aufnahmen kann verlangt werden.
- **9.6 Mitführen von Gegenständen, Tieren, Speisen oder Getränken.** Der Gebrauch von Lasern oder Mobiltelefonen kann gegebenenfalls untersagt sein, sowie auch das Mitführen von Tieren mit Ausnahme von Blindenhunden. Gleiches kann für Speisen oder Getränke gelten. Dem Ticketkäufer obliegt es vor dem Ticketkauf selbst, sich über derartige Beschränkungen beim Veranstalter oder der Spielstätte zu erkundigen.
- **9.7 Verspätetes Erscheinen.** Zuspätkommende haben keinen Anspruch darauf, sofort eingelassen zu werden. Der Veranstalter wird versuchen, Zuspätkommende zu einem günstigen Zeitpunkt, der die Aufführung nicht stört, z.B. in einer Pause, einzulassen.
- **9.8 Vorzeitiges Verlassen der Spielstätte.** Bei Verlassen des Veranstaltungsortes vor Ende der Veranstaltung kann ein erneuter Einlass verwehrt werden
- **10. Besondere Regelungen für Veranstaltungen anlässlich Covid-19**
- **10.1 Datenangabe zur Kontaktnachverfolgung als Eintrittsvoraussetzung.** Zu Ihrer Sicherheit und der Sicherheit anderer Veranstaltungsteilnehmer kann der Veranstalter einer Veranstaltung bestimmte Daten von Personen, die an der Veranstaltung teilnehmen, erheben (z. B. Vorname, Nachname, Telefonnummer und/oder Informationen zum Wohlbefinden, im Folgenden "Daten zur Kontaktnachverfolgung" genannt), um die Kontaktnachverfolgung zu ermöglichen und die Verbreitung von Covid-19 zu verhindern. Es ist eine Bedingung für den Eintritt, dass alle Ticketinhaber, die an einer solchen Veranstaltung teilnehmen möchten, Daten zur Kontaktverfolgung bereitstellen, wenn sie dazu aufgefordert werden. Mit dem Kauf des Tickets erklärt sich der Käufer damit einverstanden, dass er dem Veranstalter fristgemäß vollständige und wahrheitsgemäße Informationen über die von uns bereitgestellten Mittel (z.B. ein Online-Formular oder über einen Check-in-Schalter bei der Veranstaltung) mitteilen wird. Ticketmaster wird sich rechtzeitig mit dem Käufer in Verbindung setzen, und darüber informieren, ob der Veranstalter Daten zur Ermittlung von Kontaktpersonen für die Veranstaltung benötigt und wie und wann diese Daten zur Verfügung gestellt werden müssen. Kontaktverfolgungsdaten werden in Übereinstimmung mit den Datenschutzrichtlinien des jeweiligen Veranstalters erhoben und verarbeitet.
- 10.2 Wenn ein Ticketinhaber, der eine Veranstaltung besuchen möchte, für die die Datenangabe gemäß Ziffer 10.1 erforderlich ist, gegen die Pflicht in Ziffer. 10.1 verstößt,

ist der Veranstalter berechtigt, diesem den Zutritt zu verweigern, ohne dass ein Anspruch auf Erstattung des Ticketpreises besteht.

- 10.3 Für den Fall, dass ein Käufer beabsichtigt, ein Ticket für eine Veranstaltung zu verkaufen oder anderweitig weiterzugeben, bei der die Teilnehmer Daten zur Kontaktverfolgung angeben müssen, müssen diese Ticketmaster-AGB von dem Dritten als Teil der Weitergabe vereinbart werden, insbesondere das Erfordernis des Teilnehmers, vollständige und wahrheitsgemäße Daten zur Kontaktnachverfolgung über die vorgesehenen Mittel rechtzeitig anzugeben.
- **11. Schlussbestimmungen**
- **11.1 Unwirksamkeit von Regelungen.** Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die Wirksamkeit der Übrigen nicht.
- **11.2 Geltendes Recht.** Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Deutschen Internationalen Privatrechts (IPR) und des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung.
- **11.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand.** Der alleinige Erfüllungsort für Lieferungen, Leistungen sowie Zahlungen ist Berlin, sofern der Ticketkäufer Unternehmer i.S.v. § 14 BGB ist. Ist der Ticketkäufer Unternehmer, ist Berlin ausschließlicher (auch internationaler) Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten. Dies gilt im Fall von grenzüberschreitenden Verträgen auch für Verbraucher; hier behält sich die Ticketmaster GmbH das Recht vor, auch jedes andere international zuständige Gericht anzurufen.
- **11.4 Onlinestreitbeilegung.** Die Europäische Kommission stellt eine Plattform für die außergerichtliche Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) bereit, die unter www.ec.europa.eu/consumers/odr aufrufbar ist. Die E-Mail-Adresse von Ticketmaster ist info[at]ticketmaster.de. Ticketmaster ist weder verpflichtet noch bereit, an dem Streitschlichtungsverfahren teilzunehmen.
- **11.5 Übertragung von Rechten.** Ticketmaster ist berechtigt, eine Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen.

Stand: 15. Februar 2021