

16.07.2024

Wenn das Konzert zum Reinfall wird

Das Tickettool der Verbraucherzentralen prüft Ansprüche bei Problemen auf Konzerten und bei Festivals

Um ihren Lieblingsstar live zu erleben, geben viele Menschen sehr viel Geld aus. Die Erwartungen an einen unvergesslichen Abend sind entsprechend hoch. Aber nicht immer läuft das Event so reibungslos ab wie erwartet: Das Konzert beginnt zu spät, ein Unwetter zieht über das Gelände oder die Bühne ist vom teuer bezahlten Sitzplatz nur schlecht zu sehen. Welche Rechte Betroffene haben, lässt sich mit dem kostenlosen Tickettool der Verbraucherzentralen prüfen.

- **Das Konzert wird abgebrochen**

Findet das Konzert nicht vollständig statt, muss auch nicht voll gezahlt werden. Sollte sich der Veranstalter nicht von sich aus kulant zeigen, können sich Betroffene um Rückzahlung eines anteiligen Betrags des Ticketpreises bemühen. Wie viel sie vom Veranstalter fordern können, richtet sich nach dem Einzelfall. Wenn der Veranstalter Schuld an dem Ausfall hat, hat er gegebenenfalls auch Schäden zu ersetzen, die entstanden sind – zum Beispiel die Kosten für ein gebuchtes Hotelzimmer und bereits bezahlte Fahrtkosten. Bei einem Unwetter wird das in aller Regel nicht der Fall sein.

- **Das Konzert beginnt zu spät oder ist zu kurz**

Wenn das Konzert um 20 Uhr beginnen soll, sich die Band kurz vor 22 Uhr aber immer noch nicht blicken lässt, müssen Fans das nicht hinnehmen. Sie können entweder versuchen, die Eintrittskarte gleich vor Ort zurückzugeben und Geld zurückzubekommen oder später einen Teil des Eintrittspreises beim Veranstalter zurückzufordern. Beginnt das Konzert zwar pünktlich, wird aber nach einer halben Stunde wieder beendet, können Fans ebenfalls einen Teil des Ticketpreises zurückfordern. Auch wenn es keine generellen Richtwerte für die Mindestdauer eines Konzertes gibt, müssen sich Verbraucher:innen nicht alles gefallen lassen. Seriöse Veranstalter können in der Regel auch vorher darüber Auskunft geben, wie lange das Konzert ungefähr dauern wird. Darüber hinaus finden sich häufig im Internet Informationen zur Spieldauer und entsprechenden Setlists von vorangegangenen Konzerten.

- **Die Sicht ist eingeschränkt**

Nicht immer ist der Blick auf den Lieblingsstar so gut wie erhofft. Werden Plätze in unterschiedlichen Kategorien angeboten, dann ist die „bessere Sicht“ auf die Bühne ein Kriterium für einen höheren Preis. Solange der Veranstalter nicht bereits beim Verkauf der Tickets konkret auf eine eingeschränkte Sicht hinweist, dürfen Verbraucher:innen darauf vertrauen, dass

tipp tipp tipp tipp tipp

Verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen e.V.

Verbraucherarbeit im Kreis Kleve

mobil & digital

Tel. (0211) 54 2222 11

service@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw/kleve

der Veranstalter auf teureren Plätzen für eine bessere Sicht sorgt. Ist das nicht der Fall, können Verbraucher:innen den Ticketpreis nachträglich mindern. Bei Stehplätzen ist grundsätzlich immer damit zu rechnen, dass die Sicht auf die Bühne durch andere Personen oder die Entfernung des Platzes zur Bühne eingeschränkt oder nicht möglich ist. Der Veranstalter muss hier nicht für eine ungehinderte Sicht auf die Bühne sorgen. Trotzdem dürfen Fans auch bei unbestuhlten Veranstaltungen davon ausgehen, dass sie die Möglichkeit haben, die Darbietung zu sehen. Bei größerer Entfernung zur Bühne könnte dies bedeuten, dass der Veranstalter beispielsweise eine zusätzliche Übertragung über eine Leinwand anbieten sollte.

- **Der Sound ist schlecht**

Ist der Ton aufgrund fehlerhafter Technik schlecht, etwa weil er viel zu laut, leise oder verzerrt ist, liegt ein Mangel vor. Entscheidend ist, dass der Ton objektiv unzureichend war und es sich nicht um ein subjektives Empfinden einzelner Besucher:innen handelt. Ist das der Fall, können Verbraucher:innen den Ticketpreis nachträglich mindern.

Weiterführende Infos und Links:

- Das interaktive Tickettool der Verbraucherzentralen hilft mit einer ersten rechtlichen Einschätzung und in vielen Fällen auch mit einem Musterschreiben, um die Ansprüche durchzusetzen:
www.verbraucherzentrale.nrw/rechte-bei-festivals-und-konzerten