

Härtefall Geld statt Gutscheine Corona-Regel bei gebuchten Freizeitveranstaltungen

Konzerte, Aufführungen und Sport-Events wurden parallel zum Corona-Lockdown vielfach abgesagt. Statt der finanziellen Erstattung fürs ausgefallene Vergnügen sollen Kunden jetzt grundsätzlich Gutscheine erhalten. Kunden sind nun verpflichtet, Wertgutscheine für Theateraufführungen, Konzerte, Fußballspiele und andere Events zu akzeptieren, die bis zum Bekanntwerden der Corona-Pandemie am 8. März 2020 gebucht und bezahlt worden sind. Verbraucher können die Auszahlung der Gutscheine für Tickets, Dauerkarten und Abos nach dem 31. Dezember 2021 verlangen, wenn sie diese bis dahin nicht eingelöst haben. „In besonderen Härtefällen haben Gutscheininhaber aber auch das Recht, die Auszahlung des Ticketpreises schon vor Ablauf dieser Frist zu verlangen“, erklärt die Verbraucherzentrale NRW. Zum Beispiel, wenn das Ticket gekauft wurde, um im Zuge einer Urlaubsreise an einer fernen Veranstaltung teilzunehmen und dies nun nicht mehr ohne erheblichen Kostenaufwand möglich ist, oder auch, wenn Gutscheininhaber wegen der Corona-Pandemie nicht mehr in der Lage sind, existenzielle Lebenshaltungskosten, wie Miete und Energie, zu bezahlen. Die Verbraucherzentrale NRW gibt Orientierung, in welchen Fällen das Geld für bezahlte Tickets, Dauerkarten und Abos zurückverlangt werden kann:

- **Gutschein oder Preiserstattung:** Beide Varianten stehen Veranstaltern und Betreibern von Freizeiteinrichtungen offen. Schon vor Inkrafttreten der neuen Regelung haben viele Anbieter Kunden bereits Gutscheine angeboten. Sie können Kunden bezahlte Eintrittspreise für ausgefallene Veranstaltungen aber auch weiterhin erstatten. Ticketinhaber sollten sich beim jeweiligen Anbieter nach den Erstattungsmöglichkeiten während der Corona-Krise erkundigen.
- **Angaben auf dem Gutschein:** Auf dem ausgehändigten Gutschein muss schriftlich vermerkt sein, dass dieser aufgrund der Covid-19-Pandemie ausgestellt wurde. Außerdem muss dort stehen, in welchen Fällen Gutscheininhaber eine Auszahlung verlangen können: Das ist erstens der Fall, wenn der Gutschein nicht bis zum 31. Dezember 2021 eingelöst worden ist. Und zweitens muss dort auch angegeben sein, dass Gutscheininhaber auf eine frühere Auszahlung pochen können, wenn ihnen die

Frankenwerft 35

50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

Aushändigung eines Gutscheins aufgrund der persönlichen Lebensumstände nicht zugemutet werden kann.

- **Härtefallregelung:** Die verpflichtende Rückerstattung von Ticketkosten ist laut Gutscheinelösung auf Härtefälle beschränkt. Einkommensverlust durch Kurzarbeit, Kündigung oder Krankheit, Wegbrechen von Aufträgen für Solo-Selbstständige und Freiberufler und höhere Kosten für die tägliche Lebenserhaltung können zu Härtefällen führen. Wer aufgrund der Corona-Pandemie in eine finanziell angespannte Situation geraten und in der prekären Situation auf jeden Euro und Cent angewiesen ist, muss keinen Gutschein akzeptieren, sondern kann die Auszahlung des Wertgutscheins verlangen. Gleiches gilt, wenn das Ticket gekauft wurde, um während einer Urlaubsreise eine Veranstaltung zu besuchen und dies nun nicht mehr ohne einen erheblichen Kostenaufwand möglich ist. Um das gezahlte Geld statt eines Gutscheins zu erhalten, sollten Karteninhaber dem Anbieter zunächst die Gründe für ihren Rückerstattungswunsch darlegen. Falls Veranstaltern dies nicht ausreicht, können etwa die Meldung des Arbeitgebers über Kurzarbeit oder die schriftliche Kündigung des Arbeitsplatzes als Nachweis vorgelegt werden, aus denen sich der persönliche finanzielle Engpass ergibt. Nicht notwendige Daten wie beispielsweise der Name des Arbeitgebers sollten unkenntlich gemacht werden. Das Verlangen nach einem vollständigen Kontoauszug ist hingegen aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW eher nicht verhältnismäßig.
- **Insolvenz des Veranstalters:** Wer dennoch einen Gutschein akzeptieren muss, trägt ein gewisses Risiko: Falls Veranstalter und Betreiber von Freizeitveranstaltungen ihren Betrieb nicht bis Ende 2021 aufrechterhalten können und Insolvenz anmelden müssen, können Ticketinhaber den Wert des Gutscheins nur noch im Rahmen des Insolvenzverfahrens geltend machen. Sie erhalten in der Regel nach Abschluss des Insolvenzverfahrens nur einen Bruchteil des Wertes zurück.

Falls Veranstalter oder Betreiber einer Freizeiteinrichtung einen Härtefall nicht anerkennen, bieten die örtlichen Verbraucherzentralen hierzu rechtlichen Rat und Hilfe an – seit dem 18. Mai nach und nach auch wieder mit persönlicher Beratung – jedoch nur nach vorheriger Terminvergabe. Details zu Kontaktdaten und Terminvergabe der Beratungsstellen vor Ort finden Ratsuchende im Internet unter www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-vor-ort. Spezielle Antworten auf Corona-Fragen zur Bewältigung des

Frankenwerft 35

50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp tipp tipp tipp tipp

Verbraucheralltags gibt's auch telefonisch unter (02 11) 3399 5845,
montags bis freitags von 9 bis 15 Uhr und online unter
www.verbraucherzentrale.nrw/corona.

Stand der Information: 2. Juni 2020

tipp tipp tipp tipp tipp

Frankenwerft 35

50667 Köln

Tel.: (0221) 846 188-88

Fax: (0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw