

Gutscheinzwang für verfallene Tickets - Praxistipps für Verbraucher

Nun ist es also amtlich: Bundestag und Bundesrat haben grünes Licht für die so genannte Gutscheinelösung gegeben. Sie soll die Folgen der Corona-Pandemie für Veranstalter abmildern und verpflichtet die Kunden, im Zweifel Wertgutscheine von Veranstaltern zu akzeptieren, wenn Konzerte, Fußballspiele und andere Events wegen der Corona-Maßnahmen abgesagt werden mussten. „Nach den Diskussionen der vergangenen Wochen sind viele Verbraucherinnen und Verbraucher jetzt verunsichert, für welche Tickets die neue Gutscheinelösung gilt und in welchen Fällen doch das Geld zurückverlangt werden kann. Hier versuchen wir Hilfestellung zu geben“, sagt Diana Meschke, Leiterin der Beratungsstelle Köln. Auf einen Blick die wichtigsten Eckpunkte der Gutscheinregelung aus Verbrauchersicht:

- ✓ **Nur bereits geleistete Zahlungen betroffen:** Das neue Gesetz regelt nur die Erstattung von Entgelten. Wenn Verbraucher Leistungen wie Tickets oder Monatsbeiträge noch nicht bezahlt haben und das Event abgesagt wird oder die Einrichtung geschlossen bleibt, können sie die Bezahlung auch weiterhin verweigern.
- ✓ **Prüfung des Kaufdatums:** Ist das Ticket, die Zeitkarte für das Theater oder der Vertrag fürs Fitnessstudio vor dem 8. März 2020 ausgestellt worden? Allein in diesen Fällen greift die neue Gutscheinregelung.
- ✓ **Ticketkäufe, Vertragsabschlüsse nach dem Stichtag:** Für nach dem 8. März 2020 verkaufte Eintrittskarten oder nach dem Stichtag abgeschlossene Verträge gilt die Gutscheinregelung nicht. Hier gibt es - wie vor der Corona-Krise - das Geld zurück.
- ✓ **Bei Tickets für eine Einzelveranstaltung:** (Zum Beispiel Festivals, Konzerte, Theatervorstellungen, Lesungen oder Sportwettkämpfe) Für Einzelkarten besteht ein Anspruch auf einen Gutschein in Höhe des Ticketpreises inklusive Vorverkaufsgebühr.
- ✓ **Bei einer Veranstaltungsserie:** (Zum Beispiel Museen, Fußball-Dauerkarte, Fitnessstudios oder Freizeitparks) In solchen Fällen werden Teilgutscheine über den Wert der nicht genutzten Freizeitaktivitäten ausgestellt.
- ✓ **Der richtige Ansprechpartner:** Ticketbesitzer müssen ihre Ansprüche direkt beim Event-Veranstalter geltend machen. Die Kontaktdaten stehen meist auf dem Ticket.

Frankenwerft 35

50667 Köln

(0221) 846 188-88

(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

tipp

tipp

tipp

tipp

tipp

- ✓ **Ausstellung des Gutscheins:** Der Gutschein muss vom Veranstalter über einen Gegenwert in Euro ausgestellt werden. Alternative Angaben wie „Gutschein über ein Konzert“ sind nicht gültig.
- ✓ **Übergabe des Gutscheins:** Wurde das Ticket in einer Vorverkaufsstelle erworben, kann der Veranstalter den Gutschein dort hinterlegen. Alternativ kann ein Versand per Brief oder per E-Mail erfolgen.
- ✓ **Gutscheinversand:** Die Empfänger eines Gutscheins per Brief müssen darauf achten, dass dabei keine Versandkosten berechnet und vom Wert des Gutscheins abgezogen werden.
- ✓ **Angaben auf Gutschein:** Aus dem Gutschein muss schriftlich hervorgehen, dass dieser aufgrund der COVID-19-Pandemie ausgestellt wurde. Zudem muss dort stehen, wann Gutscheininhaber die Auszahlung verlangen können: Erstens, wenn der Gutschein nicht bis zum 31. Dezember 2021 eingelöst wurde. Und zweitens muss angegeben werden, dass der Gutscheininhaber eine frühere Auszahlung auch verlangen kann, wenn ihm der Gutschein aufgrund seiner persönlichen Lebensumstände nicht zugemutet werden kann.
- ✓ **Auszahlung des Gutscheinwerts:** Wenn der Gutschein bis zum 31. Dezember 2021 nicht eingelöst wurde, können die Gutscheinbesitzer die Auszahlung des Gegenwertes in Euro innerhalb von 3 Jahren, bis zum 31.12.2024 beim Veranstalter geltend machen.
- ✓ **Ausnahme von der neuen Gutscheinregelung:** In besonderen Härtefällen, können Gutscheininhaber die Auszahlung auch schon vor Ablauf des 31.12.2021 verlangen. So zum Beispiel, wenn das Ticket gekauft wurde, um im Zuge einer Urlaubsreise an einer Veranstaltung teilzunehmen und der Nachholtermin einen hohen Einsatz von Reisekosten erfordert. Oder auch, wenn der Gutscheininhaber nicht mehr in der Lage ist, wichtige Lebenshaltungskosten wie Miete und Energie zu bezahlen.

tipp
tipp
tipp
tipp
tipp

Weitere Informationen zu akuten Verbrauchertemen bieten die örtlichen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW telefonisch oder per E-Mail. Ab dem 18. Mai bieten die Beratungsstellen Schritt für Schritt auch wieder persönliche Beratung – natürlich unter Berücksichtigung des höchstmöglichen Gesundheitsschutzes für die Beteiligten und zunächst 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 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.

Frankenwerft 35

50667 Köln

(0221) 846 188-88

(0221) 846 188-33

koeln.quartier@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

Stand der Information: 15. Mai 2020