



COVID-FAQ | Aktuelle Informationen zur Gutscheinelösung

Damit Sie bald wieder Konzerte, Theaterstücke, Kabarett, Musicals, Shows und Sportveranstaltungen genießen können, wurde am 28. April 2020 ein Gesetz beschlossen, mit dem die Vielfalt des Veranstaltungsangebots in Österreich weiterhin gewährleistet werden kann. Häufig gestellte Fragen & Antworten zur Gutscheinelösung finden Sie [hier](#).

Worum geht es bei der Gutscheinelösung konkret?

Das neue Kunst-, Kultur- und Sportsicherungsgesetz – KuKuSpoSiG – sieht vor, dass für Tickets einer Veranstaltung, die aufgrund der COVID-19 Pandemie nicht stattfinden kann, anstelle der Erstattung des Eintrittspreises vom jeweiligen Veranstalter auch ein Gutschein ausgestellt werden kann. Das Gesetz finden Sie [hier](#).

Warum wurde dieses Gesetz erlassen?

Die Bundesregierung verfolgt mit diesem Gesetz zwei Ziele: Zum einen werden KundInnen vor dem Totalverlust des bezahlten Eintrittspreises geschützt, da dadurch viele Veranstalter aufgrund der hohen Vorinvestitionen vor der Insolvenz bewahrt werden. Zum anderen können somit Veranstaltungen verschoben oder neu geplant werden, und das vielfältige Veranstaltungsleben Österreichs bleibt auch in Zukunft erhalten.

Für welche Veranstaltungen ist das Gesetz anwendbar?

Für alle Veranstaltungen, die im Jahr 2020 stattgefunden hätten und die COVID-19 bedingt nicht stattfinden können. Es kommt somit auch zur Anwendung, wenn weitere Untersagungen für Veranstaltungen im Jahr 2020, d.h. bis zum 31.12.2020, erfolgen sollten. Das Gesetz gilt auch rückwirkend für alle betroffenen Veranstaltungen ab dem 13.3.2020.

Wer ist der Veranstalter bzw. der Ticketvertrieb?

Diese Informationen sind auf dem jeweiligen Ticket ersichtlich.

Wo sehe ich, ob eine Veranstaltung abgesagt oder verschoben wurde?

Bitte informieren sie sich über die jeweiligen Veranstalter-, Ticket-, Veranstaltungsstätten- und Festival-Websites. Weitere Informationen sind auch im Facebook Event der jeweiligen Veranstaltung ersichtlich.

Die Veranstaltung, für die ich Tickets habe, wurde verschoben. Welche Möglichkeiten habe ich? Die Tickets behalten für den verschobenen Termin die Gültigkeit und müssen nicht umgetauscht oder umgeschrieben werden. Kann der Käufer/die Käuferin den Ersatztermin nicht wahrnehmen, bieten viele Veranstalter im Hinblick auf die aktuelle Situation die Ausstellung eines Gutscheins an.

Ich kann den Ersatztermin nicht wahrnehmen. Bis wann kann ich mein Ticket für eine verschobene Veranstaltung in einen Gutschein umwandeln lassen?

Im Falle von verschobenen Veranstaltungen richtet sich die Frist, in der ein Gutschein ausgestellt werden kann, nach den AGB des Veranstalters. Sie beträgt im Regelfall bis zu 4 Wochen vor Stattfinden der Veranstaltung.

Die Veranstaltung, für die ich Tickets habe, wurde abgesagt. Was bedeutet das für mich?

Muss eine Veranstaltung ersatzlos abgesagt werden, kann der Veranstalter anstelle der Rückzahlung einen Gutschein über den zu erstattenden Betrag ausstellen.

Wie und wo kann ich mir einen Gutschein ausstellen lassen?

Den Gutschein erhalten Sie von der Vertriebsstelle, über die Sie das Ticket bezogen haben. Bei Tickets, die Sie online gekauft haben, bekommen Sie den Gutschein per Email zugesandt. Haben Sie ein Ticket persönlich an einer Vorverkaufsstelle erworben, erhalten Sie den Gutschein vor Ort gegen Vorweisen des Originaltickets.

Ab wann kann ich mir einen Gutschein ausstellen lassen?

Die Ausstellung der Gutscheine wird voraussichtlich ab Sommer 2020 möglich sein. Das aufgrund der gesetzlichen Vorgaben sehr komplexe Abwicklungssystem wird gerade entwickelt und steht uns daher im Moment noch nicht zur Verfügung.

Wie lange kann ich Gutscheine einlösen und was passiert danach?

Ein Gutschein des jeweiligen Veranstalters kann bis 31.12.2022 eingelöst werden. Nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde/die Kundin die Auszahlung des verbliebenen Gutscheinwerts verlangen.

Für welche Veranstaltungen kann ich ihn einlösen?

Der Gutschein kann für alle Events des betroffenen Veranstalters eingelöst werden.

Was passiert, wenn der Preis der neuen Veranstaltung niedriger oder höher ist als der Gutscheinwert?

Der Gutschein wird wie ein Zahlungsmittel behandelt: Ist der Wert des neuen Tickets günstiger, verbleibt der Restwert auf dem Gutschein. Ist der Preis des neuen Tickets höher, muss die Differenz im Bestellprozess aufgezahlt werden.

Bekomme ich einen Gutschein pro Bestellung oder für jedes einzelne Ticket?

Die Gutscheine werden pro Ticket ausgestellt und beziehen sich auf den Preis des Tickets. Bei einer Bestellung von 3 Tickets erhalten Sie somit 3 Gutscheine, die für Shows des jeweiligen Veranstalters eingelöst werden können.

Über welchen Betrag wird der Gutschein ausgestellt?

Der Gutschein wird bis zu einem Ticketwert (der auf dem Ticket aufgedruckte Wert) von € 70 ausgestellt. Wird dieser Betrag überschritten, wird die Differenz bis zu € 250 ausbezahlt. Für den € 250 übersteigenden Wert des Tickets erhalten Sie wieder einen Gutschein, sofern der Veranstalter dies wünscht.

Beispiel 1:

Ticketpreis: € 45.-

Gutschein über € 45.-

Beispiel 2:

Ticketpreis: € 88.-

Gutschein über € 70.-

Rückzahlung von € 18.-

Beispiel 3:

Ticketpreis: € 300.-

Gutschein über € 70.-

Rückzahlung von € 180.-

Gutschein über € 50.-

Darf ich ein Ticket für eine verschobene Veranstaltung weiterschicken oder verkaufen?

Eintrittskarten, die ihre Gültigkeit für den Ersatztermin behalten, dürfen auf andere Personen übertragen werden. Bei Konzerten mit Ticketpersonalisierung muss jedoch ordnungsgemäß eine neue Eintrittskarte ausgestellt werden. Nähere Infos zum Ablauf gibt es beim Ticketunternehmen, wo die Karte ausgestellt wurde. Wir raten *DRINGEND* davon ab, Karten über Drittplattformen wie Viagogo oder Willhaben zu kaufen oder zu verkaufen.

Das gekaufte Ticket ist nur für eine bestimmte Altersgruppe (z.B. Kinder bis 12 Jahren) gültig und das Ersatzevent findet erst im kommenden Jahr statt. Was mache ich, wenn in der Zwischenzeit die Altersgrenze überschritten wurde?

Das Ticket behält seine Gültigkeit und die Veranstaltung kann trotz der Altersüberschreitung besucht werden, sofern die Karte das Datum der ursprünglichen Veranstaltung trägt.

Ich habe ein Package gekauft (z.B. Konzertticket + Bus/Hotel + Skipass). Welche Lösung wird hier umgesetzt?

Nähere Informationen hierzu folgen in Kürze. Wir bitten Sie noch um etwas Geduld.

Ich habe bei oeticket ein Sorgenfrei-Paket gebucht. Gilt der Schutz bis zum Ersatztermin?

Es gilt der am Ticket ersichtliche ursprüngliche Veranstaltungszeitpunkt. Davon ausgenommen ist die Absage der Veranstaltung oder der Insolvenz- oder Konkursfall des Veranstalters.

Ich habe bei oeticket ein Sorgenfrei-Paket gebucht und kann den Nachholtermin nicht wahrnehmen. Erhalte ich eine Rückerstattung oder einen Gutschein?

Nähere Informationen dazu finden sich hier: www.oeticket.com/sorgenfrei

Ich habe mein Ticket für eine in Österreich stattfindende Veranstaltung über Eventim (DE) gekauft. Erhalte ich ebenfalls einen Gutschein?

Leider liegen zum derzeitigen Zeitpunkt noch keine genaueren Informationen zu den Ersatzleistungen für KundInnen von Eventim vor. Wir bitten Sie noch um etwas Geduld.

Ich habe mein Ticket über den Band-Shop mit Geschäftssitz außerhalb Österreichs gekauft. Gelten dort die gleichen Regelungen wie für KundInnen eines inländischen Ticket-Vertriebs?

Die Details hierzu werden noch geklärt. Wir bitten Sie noch um etwas Geduld.

Ich habe mein Ticket über einen Drittanbieter (Viagogo, Globalticket etc.) gekauft. Wie komme ich nun zu meiner Rückerstattung bzw. zu meinem Gutschein?

Bitte wenden Sie sich an die Vorverkaufsstelle, bei der Sie das Ticket gekauft haben.