

Hintergrundpapier zum Verkauf der Tickets für die Fußballweltmeisterschaft in Deutschland 2006

I. Verkaufsbedingungen, die nach Auffassung des vzbv rechtswidrig sind

1. Optionstickets – Vorauszahlung und Rückzahlung erst nach Ende der WM

Das Organisationskomitee (OK) bietet in der Zeit vom 2.11.2005 bis zum 30.11.2005 zwischen den regulären Verkaufsphasen so genannte „Optionstickets“ an. Wer ein Optionsticket erhält, bekommt damit einen Platz auf einer Art Warteliste, über die rücklaufende Tickets zugeteilt werden können. Auf diese Weise sollen diejenigen Tickets, die aus verschiedenen Kontingenten zurückfließen, in den öffentlichen Verkauf geführt werden. Bis zu 36 Stunden vor Durchführung des jeweiligen Spiels können zurückgegebene Tickets kurzfristig an Optionsticketinhaber ausgegeben werden. Mit dem Kauf eines Optionstickets wird der Kaufpreis für ein „echtes“ Ticket in voller Höhe fällig gestellt und abgebucht: Je nach Spiel 100,-, 120,- oder 180,- Euro zuzüglich 5,- Euro „Optionsticketgebühr“. Ein vorzeitiger Rücktritt beziehungsweise eine Rückgabe der Optionstickets wird ausgeschlossen. Diejenigen Optionsticketinhaber, denen kein Ticket zugeteilt wurde, erhalten den Kaufpreis erst vier Wochen nach Beendigung der WM zurück. Das OK gibt an, dass die Anzahl der ausgegebenen Optionstickets dem erwarteten Rücklauf von Tickets entspreche, um eine größtmögliche Deckung zwischen Optionsticketinhabern und Ticketzuteilungen herzustellen.

Verbraucherbeschwerden bestätigen, dass das OK Optionstickets nicht zurücknimmt. Wer ein Optionsticket bestellt hat, hat damit regelmäßig keine Chance, sein Geld (ggf. mehrere Hundert Euro) vor Ablauf der WM zurückzuerhalten. Der Hinweis auf dieses Verfahren in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird in der Praxis offenbar regelmäßig nicht zur Kenntnis genommen.

Bewertung:

Die Optionsticketverträge sind einseitig zu Lasten der Besteller ausgestaltet. Die Vorgehensweise des OK ist in dreifacher Hinsicht zu beanstanden:

Die Vorleistungspflicht des Käufers, der noch nicht weiß, ob er überhaupt ein Ticket bekommen wird, ist weder angemessen noch erforderlich. Solange offen ist, ob ein Vertragspartner überhaupt eine Gegenleistung erhalten wird, darf dieser nicht verpflichtet werden, in Vorleistung zu treten. Die Vorkasse ist im konkreten Fall auch nicht erforderlich, um Zahlungs-

ausfällen vorzubeugen. Eine verbraucherfreundlichere Alternative wäre die Fälligkeit des Kaufpreises nach der endgültigen Zuteilung eines Tickets.

Zu beanstanden ist darüber hinaus, dass auch diejenigen Verbraucher, die kein Ticket erhalten, eine Servicegebühr in Höhe von 5,- Euro zahlen müssen.

Außerdem beanstandet der vzbv die verzögerte Rückzahlung. Dieses Problem würde entfallen, wenn der Kaufpreis erst nach der endgültigen Zuteilung abgebucht wird.

Die verzögerte Rückzahlung (vier Wochen nach der WM) ohne Kündigungsmöglichkeit benachteiligt die Kunden ebenfalls in unangemessener Weise. Wer im November 2005 ein Optionsticket erhält, muss auf den Kaufpreisbetrag gezwungenermaßen neun Monate verzichten. Diese lange Wartezeit dient offenbar dem Interesse des OK an einer reibungslosen Abwicklung der „Warteliste“ (Liste der Optionsticketinhaber). Bieter sollen damit davon abgehalten werden, von ihrer Bestellung zurückzutreten. Die Interessen der Kunden, aus deren Sicht sich die Vorleistung wie ein zinsloses Darlehen (ggf. ohne Gegenleistung) darstellt, finden dabei jedoch keine Berücksichtigung.

Eine Alternative wäre demgegenüber, dem Optionsticketinhaber zu einem bestimmten Zeitpunkt ein Ausstiegsrecht einzuräumen, wenn ihm bis dahin kein Ticket zugeteilt wurde. Andernfalls wird es gerade für Kunden aus dem Ausland unzumutbar, ein bis 36 Stunden vor Spielbeginn angebotenes Ticket noch annehmen zu müssen. So kurzfristig werden viele nicht mehr in der Lage sein, Anreise und Unterkunft zum Spielort zu organisieren.

Der vzbv ist insoweit der Ansicht, dass neben der Vorauszahlungspflicht auch das Rückgabeverbot rechtswidrig ist und Optionstickets jederzeit zurückgegeben werden können: Die Teilnahme am Optionsverfahren basiert unseres Erachtens ebenso wie die Teilnahme am Fußballspiel auf einem Werkvertrag zwischen Verkäufer (OK) und den Optionsticketkäufern. Ein solcher Werkvertrag ist jederzeit kündbar (§ 649 BGB), das heißt, die Tickets können zurückgegeben werden und lediglich zusätzliche Kosten sind zu erstatten. Zu klären ist hier insbesondere, ob das OK in seinen Geschäftsbedingungen von § 649 BGB abweichen durfte. Unseres Erachtens benachteiligt eine solche Abweichung die Kunden unangemessen und ist deshalb zumindest in Geschäftsbedingungen nicht möglich. Damit besteht im Ergebnis wahrscheinlich ein Rechtsanspruch auf jederzeitige Rückgabe der Optionstickets.

Die Optionsticket-Gebühr in Höhe von fünf Euro darf zumindest denjenigen Fans nicht in Rechnung gestellt werden, die kein Ticket erhalten. Der Optionsgebühr in Höhe von fünf Euro steht in diesen Fällen keine Gegenleistung gegenüber. Die Fans, die kein Ticket erhalten, haben somit einen Anspruch auf Rückzahlung des vollständigen Ticketpreises, inklusive der Optionsgebühr.

2. TST-Serien: Servicegebühr

Für die Bewerbung um so genannte TST-Serien („Team-Spezifische Tickets“) ist auch ohne Ticketzuteilung eine Servicegebühr in Höhe von 20,- , 30,- oder 50,- Euro (je nach Preiskategorie des Tickets) zu zahlen. Der Verbraucher erhält also keine für ihn erkennbare Gegenleistung.

Bewertung:

Die Servicegebühr, die für die TST-Serie auch dann fällig wird, wenn Verbraucher kein Ticket erhalten (bis zu 50 Euro pro Ticket) ist nach Auffassung des vzbv weder dem Grunde noch der Höhe nach gerechtfertigt. Nach unseren Erkenntnissen drohen hier gerade für Familien sehr hohe Kosten, denen keine Gegenleistung gegenübersteht. Interne Verwaltungskosten, die dadurch entstehen, dass ein Ticket aus Gründen, die keine Seite zu vertreten hat, nicht in Anspruch genommen werden kann, dürfen aus unserer Sicht nicht auf den Kunden abgewälzt werden. Die Rückerstattung des Ticketpreises darf für den Kunden, der bereits erheblich in Vorleistung getreten ist, keine zusätzlichen Kosten verursachen. Die Rückgabe einzelner Tickets steht von vornherein fest und muss somit in den Ticketpreis bereits einkalkuliert sein. Die Staffelung der „Servicegebühr“ nach Ticketpreisen lässt im Übrigen nicht erkennen, dass es sich um einen bloßen Ersatz für vergeblich gemachte Aufwendungen des OK handelt.

Der vzbv beabsichtigt, auch die Zulässigkeit der Servicegebühr dem Grunde und der Höhe nach gerichtlich überprüfen zu lassen.

3. TST-Serien Versandkosten

Nur für den Versand stellt das OK je nach Gesamtbestellwert und Versandort zwischen 5,- und 25,- Euro in Rechnung. Innerhalb Deutschlands zahlt man ab einem Bestellwert von 100,- Euro zusätzlich 10,- Euro Versandkosten, im europäischen Ausland 18,- Euro. Die Versandkosten sind auch zu zahlen, wenn man sich das Ticket am Verkaufsschalter selbst abholt.

Bewertung:

Die Versandkosten sind sehr hoch angesetzt und liegen über den üblichen Kosten für eine Briefsendung. Inakzeptabel ist vor allem, dass auch diejenigen Fans, die sich ihre Tickets am Schalter abholen, im Regelfall 10,- Euro für Porto und Verpackung zahlen müssen. Der vzbv sieht jedoch keine Möglichkeit, die Preisgestaltung zivilrechtlich anzugreifen. Die hohen Versandkosten bekräftigen aber den Verdacht des Missbrauchs einer marktbeherrschenden Stellung. Zuständig ist hier die Europäische Kommission, die sich bereits mit dem Missbrauchsvorwurf befasst.

II. Kritik an weiteren Verkaufsbedingungen

1. TST-Serien: Rückzahlung bei Nichtqualifikation

Der Kaufpreis für die TST-Serien wird bei Zuteilung einer TST-Serie fällig und eingezogen, obwohl zumindest für die vergangene Verkaufsphase zu diesem Zeitpunkt noch nicht klar war, ob sich das jeweilige Team für die WM qualifizieren wird. Das OK kündigt für den Fall der Nichtqualifikation die Erstattung des Kaufpreises binnen sechs Wochen an (FAQ Ziff. 4).

Bewertung:

Nachdem seit dem 16.11.2005 der Kreis der 32 Teilnehmerländer sowie der sich nicht für die WM qualifizierten Teams endgültig feststeht, sollte der Kaufpreis nunmehr umgehend und nicht erst in sechs Wochen zurückgezahlt werden. Eine weitere Verzögerung der Rückzahlung ist nicht zu rechtfertigen, zumal einige Teams bereits seit mehreren Wochen oder Monaten aus der Qualifikation ausgeschieden sind. Es ist kein Sicherheitsinteresse des OK erkennbar, so dass hier auch kein Zurückbehaltungsrecht besteht. Tatsächliche Verzögerungen bei der Abwicklung und Rücküberweisung dürften ebenfalls nicht auftreten. Wenn das OK Vorleistung trotz bedingter Forderung verlangt, muss es auch die unverzügliche Rückzahlung gewährleisten können. Nachdem seit dem 16. November endgültig feststeht, welche Teams nicht qualifiziert sind, müssen die entsprechenden Beträge jetzt unverzüglich erstattet werden. Das gilt nach der Disqualifikation der Türkei vor allem für entsprechende TST-Serien, von denen in Deutschland vermutlich viele verkauft wurden.

2. Übertragbarkeit an Dritte

Die seitens des vzbv seit Anfang dieses Jahres geforderte Tauschbörse zur Rückgabe, Weitergabe und Umtausch von Tickets wurde bislang immer noch nicht eingerichtet. Das OK hat nunmehr angekündigt, voraussichtlich ab 1. Februar 2006 ein "Ticketportal" im Internet anzubieten. Ticketbesitzer sollen mit Hilfe des Portals ihre Tickets verkaufen können. Eine Ticketübertragung soll auf Familienmitglieder möglich sein.

Bewertung:

Obwohl noch nicht feststeht, unter welchen Voraussetzungen Tickets in Absprache zwischen Übertragendem und vorab ausgewähltem Erwerber übertragen werden können, erscheint die beabsichtigte Beschränkung der Übertragbarkeit verbraucherpolitisch grundsätzlich akzeptabel. Die geplante Übertragbarkeit auf vorab bestimmte Personen innerhalb der Familien- und Hausgemeinschaft dürfte wenig Potential für Schwarzhandel bieten. Offen ist zur Zeit, welches Verwandtschaftsverhältnis verlangt werden soll und wie der Nachweis hierüber (insbesondere, wenn keine Namensidentität vorliegt) möglichst unbürokratisch zu führen sein wird.

Vor dem Hintergrund, dass das OK dem vzbv die Einrichtung eines verbraucherfreundlichen Übertragungsverfahrens seit langem angekündigt hat, darf es jetzt keine weiteren Verzögerungen geben. Wünschenswert wäre, das Ticketportal bereits im Januar 2006 einzurichten.

3. Allgemeine Informationspolitik des OK

Die für Verbraucher erforderlichen Informationen betreffen das Verfahren des Ticketverkaufs ebenso wie vornehmlich rechtliche Aspekte wie Vertragsbindung oder Rücktrittsmöglichkeiten (zum Beispiel Hinweis auf den Ausschluss von Fernabsatzregelungen). Diese allgemeinen Informationen werden in insgesamt fünf verschiedenen Bereichen im Internet vorgehalten. Diese sind: 1. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), 2. die Ticketverkaufsrichtlinien, 3. die Regelungen zum Datenschutz, 4. die häufig gestellten Fragen (FAQ), die allein 92 Punkte enthalten, und 5. eine Synthese der oben genannten Punkte unter „Das Wichtigste in Kürze“. Darüber hinaus gibt es weitere Kategorien für bestimmte Bereiche (z.B. besondere Geschäftsbedingungen für Optionstickets).

Ein weiteres Defizit der Informationspolitik betrifft das beabsichtigte Verfahren der Ticketübertragung: Diese ist angeblich mit Zustimmung des OK (Ziff. 3 und 4 der Allgemeinen Ticketgeschäftsbedingungen) möglich. Offen bleibt bislang, wie diese Zustimmung eingeholt werden kann. Es gibt keine Hinweise auf irgendeinen Ansprechpartner oder ein Verfahren. Der Umtausch kostet 10 Euro (Nr. 12 der Ticketverkaufsrichtlinien). Geplant ist die Einrichtung eines Ticketportals im Internet zum 1. Februar 2005 (Pressemittteilung vom 21.10.2005, vgl. oben Punkt 5.). Auf der offiziellen Homepage des OK: <http://fifaworldcup.yahoo.com/06/de/tickets/> wird man unzureichend über neueste Entwicklungen hierzu informiert. Unter dem Link „Weitere Ticketnachrichten“ wird man zum Beispiel nicht über die nun doch eingeführte Weiterverkaufsmöglichkeit und geplante Internetplattform unterrichtet.

Bewertung:

Die Informationspolitik des OK gleicht einem „Flickenteppich“ und ist damit aus Verbrauchersicht mangelhaft. Wer beispielsweise wissen möchte, wie er bezahlen muss, wann der Kaufpreis abgebucht wird, ob und unter welchen Bedingungen er sein Ticket zurückgeben kann und welche Gebühren er auch dann zu tragen hat, wenn er kein Ticket zugeteilt bekommt, muss sich diese für jeden Kauf relevanten Informationen an mindestens vier unterschiedlichen Stellen der Website zusammensuchen. Einerseits werden also wichtige Informationen vorenthalten, andererseits wird der Fußballfan mit einer unübersichtlichen Informationsflut überhäuft.

Die Informationen betreffen zum Teil auch ungewöhnliche und aus Verbrauchersicht überraschende Vertragsklauseln, mit erheblichen finanziellen Konsequenzen. Beispielsweise befindet sich der Hinweis, dass der Ticketkaufpreis bei Optionstickets sofort und auch dann, wenn man gar kein Ticket bekommt, abgebucht wird, unter Ziffer II.6. der „Besonderen Ticketbedingungen Optionstickets“ (etwa in der Mitte), die wiederum Teil des Dokuments „Allgemeine Ticketverkaufsbedingungen“ sind. In den beiden umgangssprachlich abgefassten Informationstexten über die Optionsti-

ckets (Information vom 28.10.) wird diese wesentliche Tatsache demgegenüber gar nicht erwähnt. Infolge dieser Informationspolitik haben offenbar zahlreiche Verbraucher nicht zur Kenntnis genommen, dass sie eine Einzugsermächtigung erteilen, infolge derer sie – auch ohne jemals ein Ticket zu erhalten und ohne jede Rücktrittsmöglichkeiten – bis zum Ende der Fußball-WM 2006 auf ihr Geld verzichten.

Für Verwirrung sorgt auch der rechtliche Hinweis auf die erforderliche Zustimmung des OK bei Übertragung der Tickets. Verbraucher zeigten sich irritiert, dass es ihnen nicht gelungen ist, einen Ansprechpartner oder sonstigen Kontakt ausfindig zu machen, um diese Zustimmung einzuholen. Nachdem das OK angekündigt hat, das Übertragungssystem voraussichtlich zum 1. Februar 2006 zu institutionalisieren, ist immer noch unklar, auf welchem Weg bis dahin eine Zustimmung eingeholt werden kann.

4. Bezahlung der Tickets per Kreditkarte und Auslandsüberweisung

Wer kein Konto in Deutschland hat, kann am Lastschriftverfahren des OK nicht teilnehmen. Als einzige Kreditkarte wird die MasterCard akzeptiert. Ausländischen Fans außerhalb der EU/EFTA, die keine MasterCard haben, bleibt damit nur eine teure Auslandsüberweisung. Der vzbv hatte im März 2005 einen Verstoß gegen das europäische Kartellrecht gerügt und dem OK vorgeworfen, seine marktbeherrschende Stellung beim Ticketverkauf zugunsten von MasterCard auf Kosten der ausländischen Fans zu missbrauchen. Wie die Europäische Kommission mitgeteilt hat, haben DFB und FIFA sich daraufhin verpflichtet, für einige Länder Auslandswährungskonten einzurichten und sämtliche anfallende Überweisungsgebühren zu übernehmen (Brief von Generaldirektor Philip Lowe vom 05.07.2005). Nach Auskunft des OK werden die Käufer hierüber mittels E-mail informiert.

Bewertung:

Der vzbv begrüßt die Selbstverpflichtungen des OK, sämtliche Überweisungsgebühren zu tragen. Gleichzeitig ist zu kritisieren, dass hierüber im Internet keine Informationen zur Verfügung stehen beziehungsweise gegenteilige Regelungen zu finden sind. So heißt es in den FAQs immer noch:

„Ticketkäufer aus Ländern außerhalb der EU:

Wer ein Bankkonto außerhalb der EU besitzt, kann die Auslandsüberweisung (so genannter OUR-Banktransfer) nutzen. In diesem Fall müssen alle Kosten der Überweisung (Kosten der beauftragten Auftraggeberbank sowie Kosten der Empfängerbank und Verrechnungsstellen) vom Besteller getragen werden, so dass der Rechnungsgesamtpreis (Ticketpreis zuzüglich Zustellgebühren) netto ohne Abzüge auf dem FIFA WM 2006-Empfängerkonto eingeht.“ (FAQ Nr. 30 am 18.11.2005 unter: <http://fifaworldcup.yahoo.com/06/de/tickets/faq.html>)

Der vzbv hält auch an seiner Kritik in Bezug auf die Kooperation zwischen FIFA und MasterCard als einzig akzeptierte Kreditkarte fest, da hierdurch Inhaber anderer Kreditkarten diskriminiert werden. Kartellrechtlich handelt es sich bei dem Kooperationsvertrag nach Auffassung des vzbv um einen

Missbrauch der marktbeherrschenden Stellung, indem das OK beziehungsweise der DFB und die FIFA ihr natürliches Monopol bei der Ticketvergabe zu Lasten der Fans auf den Kreditkartenmarkt ausdehnen.

Berlin, 1. Dezember 2005