

18. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Peter Trapp (CDU)

vom 02. Juli 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 05. Juli 2018)

zum Thema:

**Fragwürdige Geschäftspraktiken der Ticketplattform „Viagogo“**

und **Antwort** vom 12. Juli 2018 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Jul. 2018)

Senatsverwaltung für Kultur und Europa

Herrn Abgeordneten Peter Trapp (CDU)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18 / 15 512

vom 02. Juli 2018

über **Fragwürdige Geschäftspraktiken der Ticketplattform „Viagogo“**

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Ist dem Senat bekannt, dass über die Ticketplattform „Viagogo“ Karten für das Konzert der Berliner Philharmoniker am 24.06.2018 in der Berliner Waldbühne verkauft wurden?
2. Ist dem Senat bekannt, wie viele Karten über diese Ticketplattform veräußert wurden?
3. Ist dem Senat bekannt, dass die Preise der über diese Plattform veräußerten Karten deutlich über den Preisen lagen, die die Karten eigentlich kosteten?

Zu 1., zu 2. und zu 3.:

Dieser Umstand war weder dem Senat noch den Berliner Philharmonikern bekannt. Da es sich bei Viagogo um ein privates Portal handelt, das in keinen direkten Vertragsbeziehungen mit den Berliner Philharmonikern steht, liegen weder Informationen zur Anzahl verkaufter Tickets für das Konzert der Berliner Philharmoniker am 24.06.2018 noch zur Preisgestaltung von Viagogo vor.

4. Ist dem Senat bekannt, dass Karten für das Konzert der Berliner Philharmoniker am 24.06.2018 im Onlinehandel nahezu ausschließlich über die Ticketplattform „Viagogo“ zu erwerben waren?
5. Über welche Vertriebswege und aufgrund welcher rechtlichen Grundlage wurden die Karten für das Konzert am 24.06.2018 verkauft?

Zu 4. und zu 5.:

Karten für dieses Konzert wurden über die regulären Vertriebswege der Stiftung Berliner Philharmoniker (schriftliche und telefonische Bestellung, Konzertkasse und onli-

ne über die Philharmoniker website) sowie über die mit der Durchführung der Veranstaltung beauftragte concert concept gmbh online und über alle Theaterkassen verkauft. Es galt ein einheitlicher, veröffentlichter und aufgedruckter Kartenpreis. Werden diese Karten von externen Anbietern erworben und weiterverkauft, haben die Berliner Philharmoniker keinen Einfluss auf den Preis, zu dem Dritte die Karten weiterverkaufen. (Vgl. Antwort zu Frage 7. und 8.)

6. Ist dem Senat bekannt, dass die Stiftung Berliner Philharmoniker mit öffentlichen Mitteln gefördert wird?

Zu 6.:

Die Förderung aus öffentlichen Mitteln Berlins und des Bundes ist bekannt und der Übersicht zum Wirtschaftsplan der Stiftung Berliner Philharmoniker, der im Haushaltsplan von Berlin veröffentlicht wird, zu entnehmen (Band 8, Einzelplan 08, Kultur und Europa, Titel 68259).

7. Wie bewertet der Senat den Umstand, dass Karten eines mit öffentlichen Mitteln geförderten Orchesters über eine Ticketplattform zu überhöhten Preisen verkauft werden?

8. Was unternimmt der Senat dagegen, dass Karten eines mit öffentlichen Mitteln geförderten Orchesters über eine Ticketplattform zu überhöhten Preisen verkauft werden?

Zu 7. und zu 8.:

Bei sehr stark nachgefragten Veranstaltungen werden Karten auf legalem Weg - bar und damit anonym an der Kasse, aber auch mit Deckadressen im Internet - erworben und auf verschiedenen Internet-Portalen zu höheren Preisen weiterverkauft. Dass es sich hierbei um erhöhte Preise handelt, ist für den Verbraucher ersichtlich, da der Originalpreis auf der Karte aufgedruckt ist. Der Weiterverkauf von Tickets zu erhöhten Preisen geschieht weder im Interesse des Berliner Senats noch der von ihm geförderten Einrichtungen; er sieht jedoch keine Möglichkeit, den Schwarzmarkt im Internet zu kontrollieren.

9. Inwiefern ist die Verbraucherzentrale Berlin e.V. mit dem Geschäftsgebaren der Ticketplattform „Viagogo“ befasst und wie viele Beschwerden liegen der Verbraucherzentrale dazu und speziell zu dem Konzert am 24.06.2018 vor?

Zu 9.:

Viagogo ist bei den Verbraucherzentralen bundesweit bekannt.

Viagogo vermittelt Verbrauchern den Eindruck, sich auf einer offiziellen Kartenvorverkaufsseite zu befinden. In Wirklichkeit handelt es sich bei Viagogo um eine Plattform, über die Tickets von privaten Verkäufern gekauft oder eigene Karten zum Kauf angeboten werden können. Für Verbraucher ist beim Kauf von Tickets auf Viagogo jedoch kaum zu erkennen, dass es sich nicht um eine offizielle Vorverkaufsstelle handelt. Die Ticketbörse gibt nicht an, wer der jeweilige Verkäufer ist. Das Unternehmen garantiert den Erhalt der Tickets. Damit wird für Verbraucher der Eindruck verstärkt, es mit einem direkten Ticketverkäufer zu tun zu haben.

Tatsächlich beinhaltet diese Garantie jedoch nicht mehr, als dem Käufer gesetzlich sowieso zusteht. Zudem behält sich die Ticketbörse das Recht vor, Ersatztickets nach eigenem Ermessen auszuwählen. Somit könnte es vorkommen, dass Verbraucher nicht die bestellten, sondern Tickets für andere Tage oder andere Plätze bekommen. Als Kontaktmöglichkeit bietet Viagogo in seinem Impressum lediglich ein Formular mit eingeschränkter Themenauswahl an. Zahlreiche Verbraucher beschwerten sich, dass sie so ihre Reklamationen nicht anbringen können.

Das Projekt „Marktwächter“ der Verbraucherzentralen hat die Plattform Viagogo im Jahr 2017 bereits abgemahnt. Weil Viagogo auf die Abmahnung nicht reagierte, wurde das Unternehmen jetzt durch die Verbraucherzentrale Bayern verklagt.

In 2018 gab es bei der Verbraucherzentrale Berlin 21 Anfragen und Beschwerden zu Viagogo, unter anderem zu dem Konzert von Ed Sheeran. Beschwerden zum Konzert der Berliner Philharmoniker am 24.6.2018 liegen der Verbraucherzentrale nicht vor. Wir nehmen dies jedoch zum Anlass, die Verbraucherzentrale über diesen Sachverhalt zu informieren.

Berlin, den 12.07.2018

In Vertretung

Dr. Torsten Wöhlert  
Senatsverwaltung für Kultur und Europa