

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR DEN ONLINE-SOFORTERWERB („ONLINE-SOFORTKAUF-TICKETS“)**

### **Geschäfts- und Nutzungsbedingungen der Bayreuther Festspiele GmbH für den Online-Soforterwerb sog. Online-Sofortkauf-Tickets sowie für die Aufführungen der Richard-Wagner-Festspiele 2019**

#### **1. Geltungsbereich**

1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen der Bayreuther Festspiele GmbH (nachfolgend: BF) und dem/der Kartenerwerber/-in (nachfolgend: Erwerber; eine sprachliche Differenzierung zwischen der weiblichen und männlichen Form wird aus Vereinfachungsgründen nicht vorgenommen) bzw. den Besuchern der Aufführungen der Richard-Wagner-Festspiele 2019.

1.2. Mit dem Erwerb von Eintrittskarten für die Bayreuther Festspiele erkennt der Erwerber diese Geschäfts- und Nutzungsbedingungen für die Bayreuther Festspiele 2019 (Version Online-Soforterwerb – „Online-Sofortkauf-Tickets“) als verbindlich für sich und alle Besucher der Aufführungen an, die von ihm aufgrund seines Kartenerwerbs Karten erhalten. Mit dem Abschluss eines Veranstaltungsbesuchsvertrages und dem Erwerb einer/mehrerer Eintrittskarte/-n gelten diese Bedingungen als vereinbart.

#### **2. Eintrittspreise**

2.1. Die Eintrittskarten einer Aufführung sind unterschiedlichen Preiskategorien zugeordnet. Pro Aufführung können Eintrittskarten unterschiedlicher Preiskategorien bestellt werden. Die Kartenpreise können der jeweils gültigen Preisliste entnommen werden.

2.2. Zusätzlich zum Kartenpreis fällt pro verkauftem Platz eine Gebühr in Höhe von jeweils 4,00 Euro an.

2.3. Ermäßigungen werden nicht gewährt.

2.4. Programmhefte und sonstige Leistungen sind nicht im Kartenpreis inbegriffen.

2.5. Die Eintrittskarten für die Aufführungen der Bayreuther Festspiele sind gemäß § 4 Nr. 20 a) Satz 2 Umsatzsteuergesetz von der Umsatzsteuer befreit.

#### **3. Übermittlung der Rechnung und Zahlungsbedingungen**

3.1. Im Online-Soforterwerb-Verfahren werden Rechnungen ausschließlich elektronisch im Sinne des § 14 Abs. 1 Sätze 7 und 8 Umsatzsteuergesetz zur Verfügung gestellt; eine Übermittlung der Rechnung in Papierform erfolgt nicht. Nach erfolgreich abgeschlossenem Zahlungsvorgang (5.7., 5.8.) stehen Rechnungen unter [www.bayreuther-festspiele.de](http://www.bayreuther-festspiele.de) im persönlichen Log-in-Bereich des Erwerbers („Meine Festspiele“) zur Einsicht, zum Herunterladen und Ausdruck bereit. Der Erwerber wird über die Bereitstellung der Rechnung per E-Mail informiert.

3.2. Zahlungen sind infolge einer entsprechenden Zahlungsaufforderung im unmittelbaren Anschluss an den Bestellvorgang und nur in Euro vorzunehmen.

3.3. Zur Bezahlung der Eintrittskarten stehen folgende Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung:

- Sofortzahlung per Kreditkartenzahlung: VISA und MasterCard
- Sofortzahlung per Paypal
- Sofortzahlung per Klarna Sofort (Online-Direktüberweisungsverfahren der Klarna GmbH)

## 4. Allgemeine Erwerbsbedingungen

4.1. Der Erwerber muss volljährig und unbeschränkt geschäftsfähig sein.

4.2. Bei den Bayreuther Festspielen 2019 wird bei jeder Aufführung ein Teil der Eintrittskarten für Bestellungen unter Berücksichtigung vorausgegangener Wartezeiten, ein anderer Teil unabhängig von Wartezeiten unter Ausschluss des von Ziffer 5.2. benannten Personenkreises im Wege des „first-come, first-serve“-Prinzips vergeben, sog. Online-Sofortkauf-Tickets. Der Erwerb ersterer richtet sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Bestellungen und schriftliche Bestellungen; der Erwerb letzterer richtet sich nach den – vorliegenden – Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Online-Sofortkauf („Online-Sofortkauf-Tickets“).

4.3. Online-Sofortkauf-Tickets (4.2.) können ab dem 07.04.2019 ab 14:00 Uhr CEST (UTC+2) per Internet nach Maßgabe der Bestimmungen gemäß Ziffern 4.4. bis 4.10. und Ziffer 5. erworben werden.

4.4. Für die Einrichtung eines Kundenkontos durch Registrierung und Verifizierung (5.3.), welches Voraussetzung für den Online-Sofortkauf ist, ist die Angabe einer gültigen Postanschrift und verifizierten E-Mail-Adresse verpflichtend. Bei Angabe einer beruflichen E-Mail-Adresse trägt der Erwerber selbst dafür Sorge, dass die private Verwendung der beruflich zur Verfügung gestellten E-Mail-Adresse zum Zwecke der weiteren Bearbeitung und Abwicklung der Bestellung gestattet ist.

4.5. Im Wege des Online-Sofortkaufs können unabhängig von der Anzahl der Online-Sofortkaufsvorgänge eines Erwerbers pro Erwerber insgesamt bis zu 8 Eintrittskarten, jedoch pro gespieltem Werk nur bis zu 4 Eintrittskarten erworben werden. Abweichend davon ist ab der Preiskategorie (PK) 7 aufgrund der großen Nachfrage die Anzahl auf zwei Karten pro gespieltem Werk beschränkt.

4.6. Für die einzelnen Aufführungen können keine konkreten Sitzplätze ausgewählt werden. Die Auswahl ist nur nach Sitzplatzkategorien möglich. Konkrete Sitzplätze werden infolge der getroffenen Auswahl des Aufführungstermins und der Sitzplatzkategorie von Seiten der BF erst mit dem Warenkorb in Vorschlag gebracht, die der Erwerber einzelplatzbezogen akzeptieren oder ablehnen kann (5.5.). Mehrere Eintrittskarten derselben Aufführung und Kategorie werden soweit verfügbar nebeneinanderliegend abgegeben. Ein Anspruch des Erwerbers auf nebeneinanderliegende Sitzplätze besteht nicht.

4.7. Online-„Bestellungen“ für Online-Sofortkauf-Tickets werden ausschließlich nach der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet („first-come, first-serve“).

4.8. Mit der Annahme des übermittelten Angebots (5.7.) und dem damit einhergehenden Erwerb einer oder mehrerer Eintrittskarten kommt ein schuldrechtlicher Veranstaltungsbesuchsvertrag zwischen dem Erwerber und der BF zustande, kraft dessen sich die Übertragung von Eintrittskarten nicht nach sachenrechtlichen Grundsätzen, sondern nach Forderungsrecht richtet.

4.9. Die BF behält es sich vor, solche Erwerber vom Online-Sofortkauf auszuschließen, welche die Abgabebeschränkungen im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (4.5., 5.2.) insbesondere durch Verwendung veränderter Adressdaten (z.B. Anschrift des Erst- und Zweitwohnsitzes, Groß- und Kleinschreibung, Weglassen oder Einfügen von Freizeichen, Verwendung von Abkürzungen, Ausschreiben von Umlauten mit „ae“, „oe“ oder „ue“ etc.) und/oder mehrerer unterschiedlicher E-Mail-Adressen und/oder Kundennummern bei der BF umgehen oder versuchen zu umgehen. Der Ausschluss schließt etwaige bereits erfolgreiche Bestellungen mit ein; für diesen Fall behält es sich die BF vor, keine Karten gemäß Ziffer 6.3. bereitzustellen.

4.10. Rollstuhlplätze nebst Plätzen für Begleitpersonen sowie Plätze für Besucher mit Mobilitätsbeschränkungen können nur im Rahmen des Standard- und schriftlichen

Bestellverfahrens, welches sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Bestellungen und schriftliche Bestellungen richtet (4.2.), zur Verfügung gestellt werden. Nach begonnener Bearbeitung der Online-Bestellungen und schriftlichen Bestellungen im Sinne der Ziffer 4.4. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Online-Bestellungen und schriftliche Bestellungen können etwaige noch verfügbare Rollstuhlplätze nebst Plätzen für Begleitpersonen bzw. Plätze für Besucher mit Mobilitätsbeschränkungen direkt im Kartenbüro der Bayreuther Festspiele (6.8.) erfragt werden.

## **5. Online-Erwerb sog. Online-Sofortkauf-Tickets**

5.1. Online-Sofortkauf-Tickets können erst ab dem 07.04.2019 ab 14:00 Uhr CEST (UTC+2) ausschließlich per Internet unter [www.bayreuther-festspiele.de](http://www.bayreuther-festspiele.de) nach Maßgabe der Bestimmungen gemäß Ziffern 4.4. bis 4.10 und nachstehenden Ziffern unter Ziffer 5. erworben werden.

5.2. Personen, die aufgrund einer Online-Bestellung oder schriftlichen Bestellung (4.2.) von der BF bereits ein Angebot über Eintrittskarten für die Bayreuther Festspiele 2019 erhalten oder die bereits einmal erfolgreich Eintrittskarten für die Bayreuther Festspiele 2019 im Wege des Online-Soforterwerbs erworben haben, sind unabhängig davon, ob die Bestellung bzw. Anmeldung mit derselben oder einer anderen Kundennummer erfolgt, in den ersten 24 Stunden ab Freischaltung des Online-Soforterwerbs am 07.04.2019 um 14:00 Uhr CEST (UTC+2) vom Online-Soforterwerb ausgeschlossen.

5.3. Die Teilnahme am Online-Soforterwerb ab dem 07.04.2019, 14:00 Uhr CEST (UTC+2), d.h. der Log-in zum Ticket-Shop unter [www.bayreuther-festspiele.de](http://www.bayreuther-festspiele.de), erfordert eine vorherige erfolgreiche Registrierung und Verifizierung des Kundenkontos. Aus technischen Gründen ist eine (Erst-) Registrierung, d.h. Einrichtung eines Kundenkontos, noch nicht registrierter Kunden vom 04.04.2019, 00:00 Uhr CEST (UTC+2) bis 09.04.2019, 14:00 Uhr CEST (UTC+2) und die Verifizierung des eingerichteten Kundenkontos durch Bestätigung eines als E-Mail versendeten Links vom 04.04.2019, 12:00 Uhr CET bis 09.04.2019, 14:00 Uhr CEST (UTC+2) nicht möglich.

5.4. Aufgrund der großen Nachfrage nach sog. Online-Sofortkauf-Tickets und zahlreichen gleichzeitigen Bestellversuchen insbesondere am 07.04.2019, 14:00 Uhr CEST (UTC+2), ist der Log-in-Maske des Ticket-Shops unter [www.bayreuther-festspiele.de](http://www.bayreuther-festspiele.de) zum Zwecke der Umsetzung des sog. „first-come, first-serve“-Prinzips (4.2.) eine Warteschlange vorgeschaltet, die der Erwerber durch Aufrufen der Internetseite [www.bayreuther-festspiele.de](http://www.bayreuther-festspiele.de) in Gang setzt und durch Schließen des Browserfensters jederzeit abbrechen kann. Durch letztere Handlung verliert der Erwerber seine Warteposition. Während der Warteschlange wird dem Erwerber mittels eines sog. Fortschrittsbalkens sein Vorrücken in der Warteschlange unter Berücksichtigung der aktuellen Anzahl der vor ihm wartenden Erwerber ausgehend vom Zustand des Seitenaufrufs prozentual visualisiert sowie mittels einer Ampel die freien Kapazitäten der einzelnen zur Bestellung stehenden Werke ohne Berücksichtigung der Preiskategorien und konkreten Aufführungsterminen informativ angezeigt. Während der Warteschlange angezeigte Hinweise sind zur Aufrechterhaltung der Warteposition zu beachten. Nach absolvierter Wartezeit wird der Erwerber aufgefordert, den Ticket-Shop durch Eingabe seiner verifizierten Zugangsdaten (Kundennummer oder E-Mail-Adresse sowie Kennwort) (5.3.) zu betreten. Hierfür hat der Erwerber 10 Minuten Zeit („Timeout“). Nach dem Timeout ist ein erneuter Log-in-Versuch erst nach erneut absolvierter Wartezeit möglich.

5.5. Für die einzelnen Aufführungen, für die Eintrittskarten im Wege des Online-Soforterwerbs zur Verfügung stehen, können Eintrittskarten im Rahmen noch vorhandener Kapazitäten unter Berücksichtigung der mengenmäßigen Abgabebegrenzung (4.5.) nur nach Preiskategorien ausgewählt werden. Die Auswahl der Kartenanzahl und Preiskategorie ist mittels sog. Dropdownfenster vorzunehmen. Dem Erwerber werden, nachdem er die getroffene Auswahl durch Anklicken der Schaltfläche „In den Warenkorb“ bestätigt hat, mit dem Warenkorb entsprechend der gewählten Kartenanzahl und Sitzplatzkategorie/-n

konkrete Sitzplätze in Vorschlag gebracht, soweit diese verfügbar sind. Mit dem Warenkorb werden dem Erwerber auch die jeweiligen Karteneinzelpreise sowie der Gesamtpreis angezeigt. Der Inhalt des Online-Warenkorbs ist beginnend mit dem ersten Warenkorbbeitrag für 30 Minuten reserviert. Wird der Vorgang (einschließlich der Zahlungsmodalitäten) nicht innerhalb dieser Zeitspanne erfolgreich abgeschlossen, wird der gesamte Warenkorbbeitrag gelöscht und der Vorgang abgebrochen. Der Erwerber hat die Möglichkeit, konkrete in Vorschlag gebrachte Eintrittskarten einzelplatzbezogen durch Klick auf das diesbezüglich in einer Schaltfläche angezeigte rote „X“ aus dem Warenkorb zu löschen. Aus dem Warenkorb gelöschte Eintrittskarten werden unmittelbar wieder dem Verkauf zugeleitet und können dem Warenkorb nicht mehr zugeführt werden.

5.6. Ausgehend vom Warenkorb (5.5.) kann der Erwerber entweder – soweit noch Eintrittskarten verfügbar sind und die Abgabebeschränkung (4.5.) gewahrt ist – weitere Eintrittskarten auswählen und in den Warenkorb legen oder den Bestellvorgang bezüglich der bereits im Warenkorb befindlichen Eintrittskarten fortsetzen. Letzteres erreicht der Erwerber durch Anklicken der Schaltfläche „Zur Kasse gehen“. In der daraufhin angezeigten Zusammenfassung werden dem Erwerber die hinterlegten Adressdaten, eine Auflistung aller Tickets aus dem Warenkorb, anfallende Gebühren und der anfallende Gesamtbetrag angezeigt. Nachstehend hat der Erwerber eine Auswahl hinsichtlich der gewünschten Zahlungsart zu treffen, um den Bestellvorgang fortsetzen und zum Abschluss bringen zu können. Die Fortsetzung des Bestellvorgangs, die – vorbehaltlich der Eingabe der für die gewählte Zahlungsart vom jeweiligen Zahlungsanbieter verlangten Angaben (5.8.) – zum Abschluss des Bestellvorgangs führt, führt der Besteller durch Anklicken der Schaltfläche „Verbindlich zahlungspflichtig bestellen“ herbei.

5.7. Durch Anklicken der Schaltfläche „Verbindlich zahlungspflichtig bestellen“ gibt der Erwerber eine verbindliche kostenpflichtige Bestellung gegenüber der Bayreuther Festspiele GmbH und ein verbindliches Angebot auf Abschluss eines schuldrechtlichen Veranstaltungsbesuchsvertrages ab. Der Vertrag kommt mit der Zusage der BF über die bestellten Karten zustande, die dem Erwerber im Anschluss an die Klärung der Zahlungsmodalitäten (5.8.) angezeigt wird. Die Zusage über den erfolgreichen Erwerb der Karten wird dem Erwerber zudem per E-Mail bestätigt.

5.8. Die Bezahlung von Eintrittskarten im Wege des Online-Erwerbsverfahrens für Online-Sofortkauf-Tickets ist unter Geltung von Ziffer 3. nur per Kreditkarte (VISA und MasterCard), Paypal und Klarna Sofort (Klarna Direktüberweisungsverfahren) im unmittelbaren Anschluss an die Bestellung möglich. Der Erwerber hat den Anweisungen des von ihm gewählten Zahlungsanbieters zu folgen. Die entsprechenden Aufforderungen erhält der Erwerber im Anschluss an das Anklicken der Schaltfläche „Verbindlich zahlungspflichtig bestellen“ (5.6., 5.7.).

5.9. Der Erwerber ist für die Richtigkeit der von ihm im Bestellvorgang angegebenen Daten selbst verantwortlich. Dies gilt für die Bestellung als solche (Auswahl der Aufführungen, Anzahl der Karten, etc.) und für die persönlichen Angaben (Adresse, E-Mail-Adresse etc.) gleichermaßen. Etwaige Fehler gehen zu Lasten des Erwerbers.

5.10. Das Online-Soforterwerbsverfahren als solches sowie der konkrete Kartenbestellvorgang selbst können zu jedem Zeitpunkt durch die BF eingestellt oder auch gänzlich abgebrochen werden, wenn eine ordnungsgemäße oder rechtmäßige Durchführung des Vorgangs nicht mehr möglich ist. Dies gilt insbesondere in den Fällen auftretender technischer Schwierigkeiten (Hard- und Softwarefehler, Computerviren, Serverprobleme etc.), externer Manipulationen oder Manipulationsversuche und/oder fehlender rechtlicher Voraussetzungen. Eine Einstellung bzw. ein Abbruch des konkreten Kartenbestellvorgangs kann durch die BF zudem jederzeit in den in Ziffer 4.9. geregelten Fällen erfolgen.

5.11. Die BF empfiehlt zur Vermeidung technischer Probleme die Nutzung eines aktuellen Webbrowsers.

## **6. Personalisierung, Aktivierung, Bereitstellung und Vorhaltung der Online-Sofortkauf-Tickets**

6.1. Online-Sofortkauf-Tickets werden nur digital zur Verfügung gestellt. Herkömmliche Eintrittskarten in Papierform können auch auf Nachfrage nicht ausgestellt werden.

6.2. Alle Eintrittskarten eines Bestellvorgangs werden vor der Bereitstellung auf den Namen des Erwerbers ausgestellt und lassen diesen – zusätzlich zum konkreten Nutzer (6.4.) – als solchen erkennen.

6.3. Die Eintrittskarten können nach vollständiger Bezahlung ab dem 15.06.2019 unter [www.bayreuther-festspiele.de](http://www.bayreuther-festspiele.de) im persönlichen Log-in-Bereich des Erwerbers („Meine Festspiele“) von diesem aufgerufen und nach erfolgter Personalisierung (6.4.) ausgedruckt werden. Sog. Online-Sofortkauf-Tickets werden weder per Post noch per E-Mail verschickt.

6.4. Die unter [www.bayreuther-festspiele.de](http://www.bayreuther-festspiele.de) im persönlichen Log-in-Bereich des Erwerbers („Meine Festspiele“) bereitgestellten Eintrittskarten sind vor dem Ausdruck, der dem Erwerber obliegt, vom Erwerber durch Angabe des Vor- und Zunamens des jeweiligen Nutzers zu personalisieren. Nur auf den konkreten Nutzer personalisierte und damit aktivierte Eintrittskarten können ausgedruckt werden und besitzen Gültigkeit. Die Personalisierung und Aktivierung der Eintrittskarten durch den Erwerber hat bis spätestens sieben Kalendertage vor der jeweiligen Aufführung zu erfolgen; nach Ablauf der Frist ist eine Personalisierung und Aktivierung der Eintrittskarten nicht mehr möglich. Für nicht fristgemäß personalisierte Eintrittskarten wird kein Ersatz geleistet (7.1.). Personalisierte Eintrittskarten können durch das Kartenbüro der BF gemäß Ziffer 7.2. umgeschrieben und einem anderen Nutzer zugewiesen werden.

6.5. Online-Sofortkauf-Tickets sind am Einlass in Papierform vorzuzeigen; lediglich elektronisch vorgehaltene Online-Sofortkauf-Tickets (z.B. Smart-Phone o.Ä.) reichen nicht aus und können aus technischen Gründen nicht akzeptiert werden.

6.6. Die Übereinstimmung der vorgenommenen Personalisierung (6.4.) mit der Identität des jeweiligen Nutzers/Besuchers ist auf Verlangen durch Vorzeigen eines gültigen amtlichen Lichtbildausweises nachzuweisen (11.1.).

6.7. Mit der zur Verfügung gestellten Abrufbarkeit des Tickets unter „Meine Festspiele“ sind alle Pflichten der BF hinsichtlich des Online-Sofortkaufes erfüllt.

6.8. Datum, Zeit und Vorstellung sind nach Erhalt auf Übereinstimmung mit der Rechnung zu prüfen. Etwaige Fehler im Vergleich zur Bestellung sind unverzüglich der BF anzuzeigen ([ticket@bayreuther-festspiele.de](mailto:ticket@bayreuther-festspiele.de); Postanschrift: Bayreuther Festspiele GmbH, Kartenbüro, Festspielhügel 1-2, 95445 Bayreuth).

6.9. Dem Erwerber eines Online-Sofortkauf-Tickets obliegt es, zur Vermeidung eines etwaigen Missbrauchs selbst dafür zu sorgen, dass von einem Online-Sofortkauf-Ticket immer nur ein Ausdruck bzw. Exemplar existiert. Die BF empfiehlt, das Online-Sofortkauf-Ticket so sorgfältig wie Bargeld oder Wertpapiere aufzubewahren, um die Anfertigung von Kopien durch unbefugte Dritte und/oder anderweitigen Missbrauch zu unterbinden.

## **7. Kartenrücknahme und Kartenumschreibung**

7.1. Bezahlte Eintrittskarten können grundsätzlich weder zurückgenommen noch umgetauscht werden. Die Weiterveräußerung unterliegt in bestimmten Fällen einem Abtretungsverbot (9.4.). Für verfallene Karten wird kein Ersatz geleistet. Dies gilt auch in den Fällen einer nicht fristgemäßen Personalisierung und damit Aktivierung der Eintrittskarten. Die BF behält es sich vor, in begründeten Ausnahmefällen (z.B. Todesfälle u.Ä.) vom Ausschluss von Ersatzleistungen im Sinne der vorstehenden Sätze 3 und 4 abzusehen.

7.2. Eintrittskarten, die gemäß Ziffer 6.4. personalisiert worden sind, können nur auf Antrag des Erwerbers ausschließlich durch das Kartenbüro der BF auf einen anderen Nutzer umgeschrieben werden. Handschriftliche Änderungen des Nutzernamens durch den Erwerber oder andere Dritte bzw. entsprechende Streichungen führen zur Ungültigkeit der Karte. Die BF ist berechtigt, eine Gebühr für die Umschreibung von 10% des regulären Kaufpreises der Karte, maximal jedoch 20,00 Euro pro Karte, zu verlangen. Dies gilt nicht, sofern der Erwerber sachliche Gründe für die Notwendigkeit der Umschreibung nachweist (z.B. ärztliches Attest, Todesfall, etc.).

7.3. Inhabern von Eintrittskarten, die nicht gemäß Ziffer 6.4. oder auf eine andere Person lautend personalisiert oder nicht gemäß Ziffer 7.2. formgerecht umgeschrieben worden sind, kann der Zugang und Besuch der Aufführung durch die BF verweigert werden.

7.4. Besetzungsänderungen, einschließlich solcher der Musikalischen Leitung und der Produktionsteams, und sonstige Änderungen des Aufführungsablaufs berechtigen nicht zur Rückgabe von Eintrittskarten.

7.5. Bei Aufführungsabbruch wird das Eintrittsgeld nur dann erstattet, wenn zum Zeitpunkt des Abbruchs nicht mehr als ein Akt bzw. Aufzug gezeigt war. Der Erstattungsanspruch erlischt, wenn er nicht binnen zwei Wochen nach der betreffenden Aufführung gegenüber der BF geltend gemacht wird.

7.6. Bei einer Absage einer Aufführung, noch bevor diese begonnen hat, werden die vom Aufführungsausfall betroffenen Eintrittskarten gegen Rückerstattung des Eintrittspreises, jedoch ohne die Gebühr in Höhe von 4,00 Euro pro Karte, zurückgenommen. Der Rückerstattungsanspruch erlischt, wenn er nicht binnen zwei Wochen nach der betreffenden Aufführung gegenüber der BF geltend gemacht wird.

7.7. Im Falle der Ziffern 7.5. und 7.6. sind weitergehende Ansprüche des Erwerbers bzw. Karteninhabers ausgeschlossen.

## **8. Kartenverlust**

Verfügt der Besucher über keinen oder nicht lesbaren Ausdruck des Online-Sofortkauf-Tickets (z.B. Vergessen, Beschädigung etc.) kann dieser bis 30 Minuten vor Beginn der Aufführung, für die das Ticket benötigt wird, im Kartenbüro der BF einmalig und gebührenpflichtig die Ausstellung eines Zweitdrucks/Ersatztickets beantragen, sofern das Ticket vom Erwerber bereits auf den Besucher namentlich personalisiert und registriert worden ist (6.4.) und sich der Besucher entsprechend ausweisen kann. Die Gebühr für die Ausstellung einer Ersatzkarte beträgt 10 % des regulären Kaufpreises der Karte, maximal jedoch 20,00 Euro pro Karte. Ohne bereits erfolgte Personalisierung und Registrierung (6.4.) kann kein Zweitdruck/Ersatzticket ausgestellt werden (7.1. Sätze 3 und 4). Davon unabhängig besteht für den Erwerber die Möglichkeit, sich an einem Terminal im Kartenbüro in seinen persönlichen Log-in-Bereich („Meine Festspiele“) einzuloggen und bereits gemäß Ziffer 6.4. personalisierte Tickets kostenfrei auszudrucken.

## **9. Weiterveräußerung und Weitergabe von Eintrittskarten**

9.1. Die BF werden durch Die Beauftragte der Bundesregierung für Kultur und Medien, vom Freistaat Bayern, von der Stadt Bayreuth, der Gesellschaft der Freunde von Bayreuth e.V. sowie vom Bezirk Oberfranken gefördert. Sie fühlen sich einer ausgewogenen und angemessenen Preispolitik verpflichtet und sind um Aufrechterhaltung bzw. Durchsetzung eines sozialen Preisgefüges sowie um Verteilungsgerechtigkeit bemüht. Dem versucht die BF dadurch gerecht zu werden, indem sie die zur Verfügung stehenden Eintrittskarten selbst und nicht über gewerbliche Kartenhändler oder sog. Ticket-Büros/-Börsen an den Endverbraucher veräußert sowie für diese Tickets nicht den am Markt aufgrund des Nachfrageüberhangs erzielbaren Höchstpreis verlangt.

9.2. Der Erwerber erklärt durch die Akzeptanz dieser Bedingungen, die Eintrittskarten ausschließlich zur privaten Nutzung zu erwerben.

9.3. Der Erwerber kann seine Rechte und Pflichten aus dem abgeschlossenen Veranstaltungsbesuchsvertrag mit der BF, und damit auch das Recht, Zutritt zu der/den Aufführung/-en zu verlangen, im Wege der Forderungsabtretung nur dadurch auf einen Dritten übertragen, dass der Dritte unter Übernahme sämtlicher Rechte und Pflichten an die Stelle des Erwerbers in den Vertrag mit der BF eintritt und kein Abtretungsverbot im Sinne nachstehender Regelungen besteht.

9.4. Die Weiterveräußerung von Eintrittskarten ist in nachfolgend benannten Fällen untersagt (Abtretungsverbot); eine Zustimmung wird in diesen Fällen nicht erteilt:

- a. bei einer Veräußerung oder Weitergabe von Eintrittskarten oder dem Erwerb von Eintrittskarten für einen Dritten, wenn dies im Rahmen einer gewerbsmäßigen und/oder kommerziellen Tätigkeit erfolgt,
- b. bei einer Veräußerung von Eintrittskarten über nicht autorisierte Internetplattformen wie z.B. insbesondere eBay oder nicht autorisierte Online-Ticket-Börsen (z.B. viagogo) oder im Rahmen von von der BF nicht autorisierten Internet-Auktionen jeweils mit Ausnahme einer Veräußerung im Wege des sog. Sofortverkaufs bzw. Sofortkaufs zu einem Preis, der den Originalpreis der Eintrittskarte einschließlich der Kartengebühr und – soweit angefallen – anteiligen Bearbeitungsgebühr zuzüglich solcher Kosten, die dem Veräußerer aufgrund des Erwerbs und/oder aufgrund der Weiterveräußerung der Eintrittskarte auf diesem Wege entstanden sind bzw. entstehen (z.B. Porto- und/oder z.B. eBay-Gebühr o.Ä.) nicht übersteigt,
- c. bei einer Veräußerung von Eintrittskarten zu einem Preis, der den Originalpreis der Eintrittskarte einschließlich der Kartengebühr und – soweit angefallen – anteiligen Bearbeitungsgebühr zuzüglich solcher Kosten, die dem Veräußerer aufgrund des Erwerbs und/oder der Weiterveräußerung der Eintrittskarte entstanden sind bzw. entstehen, übersteigt,
- d. bei einer Veräußerung von Eintrittskarten, um Gewinn zu erzielen, oder einem Erwerb von Eintrittskarten im Namen eines Dritten, um mit der Vermittlungstätigkeit Gewinn zu erzielen, wobei Gewinnerzielungsabsicht in diesem Sinne die Absicht einer Veräußerung zu einem Preis meint, der den Originalpreis der Eintrittskarte einschließlich der Kartengebühr und – soweit angefallen – anteiligen Bearbeitungsgebühr zuzüglich solcher Kosten, die dem Veräußerer aufgrund des Erwerbs und/oder der Weiterveräußerung der Eintrittskarte entstanden sind bzw. entstehen, übersteigt,
- e. bei einer Weitergabe und/oder Veräußerung von Eintrittskarten zu Zwecken der Werbung oder Vermarktung, als Bonus, Werbegeschenk oder (Preis-)Gewinn oder als Teil eines vom Veranstalter nicht autorisierten Hospitality- oder Reisepakets, oder
- f. bei einer Veräußerung von Eintrittskarten ohne Hinweis auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

9.5. Die Weiterveräußerung oder die Weitergabe von Eintrittskarten unter Wahrung der in Ziffer 9.4. b)-f) benannten Maßgaben bleibt unbenommen.

9.6. Eintrittskarten, die nach vorgenommener Personalisierung (6.3., 6.4.) weiterveräußert und weitergegeben werden, müssen unbeschadet vorstehender Regelungen in Ziffern 9.2. bis 9.5. stets gemäß Ziffer 7.2. auf den neuen Nutzer umgeschrieben werden.

9.7. Die BF kann die Abgabe von Eintrittskarten an solche Personen verweigern, die gegen vorstehende Regelungen in Ziffern 9.2. bis 9.4. verstoßen haben oder den Versuch einer Weiterveräußerung unternommen haben, die einen Verstoß gegen die vorstehenden Regelungen in Ziffern 9.2. bis 9.4. darstellt. Gleiches gilt für Personen, die ohne vorherige schriftliche Zustimmung der BF gewerbsmäßig oder kommerziell mit Karten für die Bayreuther Festspiele handeln oder die in einer vorausgegangenen Festspielsaison Eintrittskarten unter Verstoß gegen die jeweils gültigen Regelungen betreffend die Weiterveräußerung und Weitergabe veräußert haben bzw. versucht haben zu veräußern oder die solchen Personen solche Karten zugänglich machen. In diesen Fällen ist die BF auch berechtigt, eine Umschreibung gemäß 9.6., 7.2. zu verweigern; dies gilt unabhängig davon, von wem die Umschreibung begehrt wird. Bereits von Seiten der BF angebotene und/oder dem Erwerber zum Ausdruck zur Verfügung gestellte Eintrittskarten können im Falle des Verstoßes gegen vorstehende Regelungen in Ziffern 9.2. bis 9.4. und im Falle eines Verweigerungsrechts im Sinn des vorstehenden Satzes 2 von der BF zurückverlangt und/oder für unwirksam erklärt (elektronische Sperrung über den Barcode) werden. Dies gilt auch in den Fällen des Versuchs einer Veräußerung unter Verstoß gegen vorstehende Regelungen in den Ziffern 9.2. bis 9.4.

9.8. Inhabern gesperrter Eintrittskarten kann der Zugang und Besuch der Aufführung durch die BF verweigert werden.

9.9. Die BF haftet nicht für die Gültigkeit der Eintrittskarten anderer Kartenanbieter oder für deren Leistungen oder Preise.

## **10. Sonstige rechtliche Hinweise**

10.1. Die BF weist auf den Link zu der Online-Plattform der EU-Kommission zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sog. OS-Plattform) <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin, der auf der Homepage der BF eingestellt ist.

10.2. Die E-Mail-Adresse der BF lautet wie folgt: [ticket@bayreuther-festspiele.de](mailto:ticket@bayreuther-festspiele.de)

10.3. Die Bayreuther Festspiele GmbH ist gesetzlich nicht verpflichtet, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Sie ist dazu auch nicht bereit.

10.4. Dem Erwerber steht nach § 312g Absatz 2 Satz 1 Nr. 9 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ein Widerrufsrecht nicht zu. Er kann seine Willenserklärung nicht widerrufen.

## **11. Einlass und Anfangszeiten**

11.1. Auf Verlangen der BF ist bei der Einlasskontrolle ein gültiger amtlicher Lichtbildausweis vorzuzeigen.

11.2. Inhabern von Eintrittskarten, die nicht gemäß Ziffer 6.4. oder auf eine andere Person lautend personalisiert oder nicht gemäß Ziffer 7.2. formgerecht umgeschrieben worden sind, kann der Zugang und Besuch der Aufführung durch die BF verweigert werden.

11.3. Nur die offiziell von der BF herausgegebenen Publikationen, die von der BF betriebene Webseite ([www.bayreuther-festspiele.de](http://www.bayreuther-festspiele.de)) sowie die Eintrittskarten selbst enthalten verbindliche Daten (Datum und Anfangszeiten) der Aufführungen. Kurzfristige Änderungen dergestalt, den Beginn der Vorstellung am selben Tag zu verschieben, bleiben vorbehalten. Für Angaben in anderen Veröffentlichungen übernimmt die BF keine Gewähr.

11.4. Nach Beginn der Vorstellung können Besucher aus Sicherheitsgründen und mit Rücksicht auf die mitwirkenden Künstler und die anderen Besucher erst in einer offiziellen Pause in den Zuschauerraum eingelassen werden.

## **12. Hausrecht und Einschränkungen für die Mitnahme von Gegenständen**



12.1. Die BF übt im Festspielhaus Bayreuth das Hausrecht aus. Sie ist berechtigt, Hausverweise und -verbote auszusprechen oder andere geeignete Maßnahmen im Rahmen dieses Hausrechts zu ergreifen. Insbesondere können Besucher aus Aufführungen verwiesen werden, wenn sie diese stören, andere Besucher belästigen oder in sonstiger und erheblicher Weise oder wiederholt gegen die Benutzungsbestimmungen verstoßen haben. Der Zutritt kann verweigert werden, wenn die begründete Vermutung besteht, dass der Besucher die Aufführung stören oder andere Besucher belästigen wird. Eine Erstattung des Kartenpreises erfolgt in diesen Fällen nicht.

12.2. Der Besucher darf lediglich den auf seiner Eintrittskarte ausgewiesenen bzw. den ihm vom Einlasspersonal zugewiesenen Platz einnehmen. Hat er einen Platz eingenommen, für den er keine gültige Karte besitzt bzw. der ihm nicht zugewiesen worden ist, kann die BF den Besucher des Platzes oder auch der Aufführung verweisen.

12.3. Das private Anbieten und die Weiterveräußerung von Eintrittskarten in den Räumlichkeiten und auf dem Gelände des Festspielhauses Bayreuth sind untersagt.

12.4. Mobilfunkgeräte, Pager und akustische Signalgeber aller Art dürfen nur im ausgeschalteten Zustand in den Zuschauerraum mitgenommen werden.

12.5. Die Mitnahme von Speisen und Getränken in den Zuschauerraum und der dortige Verzehr sind nicht gestattet.

12.6. Aus Tierschutz- und Platzgründen können Blindenführhunde oder andere Haustiere mit entsprechenden Funktionen nicht mit in den Zuschauerraum genommen werden. Die BF werden im Falle der vorzeitigen Ankündigung davon betroffener Personen Einlasspersonal zur Wegführung und Platzzuweisung bereithalten.

12.7. Aus Sicherheitsgründen ist die Mitnahme sperriger und – ungeachtet der Größe – gefährlicher Gegenstände sowie Sitzkissen in das Festspielhaus verboten. Handtaschen sind bis zu einer maximalen Größe von 18cmx26cmx6cm erlaubt. Im Falle davon abweichender behördlicher Sicherheitsanforderungen haben diese Vorrang.

12.8. In allen öffentlich zugänglichen Räumlichkeiten des Festspielhauses Bayreuth besteht Rauchverbot.

### **13. Verbot von Bild- und Tonaufnahmen**

Das Herstellen von Bild- und Tonaufnahmen aller Art im Zuschauerraum ist – nicht zuletzt auch aus urheberrechtlichen Gründen – untersagt. Zuwiderhandlungen können Schadensersatzansprüche auslösen oder Maßnahmen nach Ziffer 12.1. nach sich ziehen.

### **14. Audiovisuelle Aufzeichnungen und Fotoaufnahmen der BF oder Dritter**

14.1. Im Falle einer audiovisuellen Aufzeichnung einer Aufführung kann der Zuschauer als Teil des Publikums im Bild erscheinen. Auch szenenbedingte Spiegelbilder sind möglich. Der Zuschauer stimmt der inhaltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkten Verwertung dieser Aufzeichnungen vorbehaltlos zu. Ansprüche, auch vergütungstechnischer Art, des betroffenen Zuschauers werden hierdurch nicht begründet.

14.2. Mit dem Erwerb einer Eintrittskarte bzw. durch den Besuch einer Aufführung erklärt der Besucher ferner sein Einverständnis, dass die BF oder von ihr beauftragte oder autorisierte Dritte audiovisuelle Aufzeichnungen und/oder Fotoaufnahmen, die den Besucher als Besucher der Aufführung erkennen lassen, anfertigt, vervielfältigt sowie inhaltlich, zeitlich und räumlich unbeschränkt verwertet. Ansprüche, auch vergütungstechnischer Art, des betroffenen Zuschauers werden hierdurch nicht begründet.

14.3. Dem Erwerber und dem Besucher einer Aufführung ist bewusst, dass sowohl im Festspielhaus als auch auf dem Festspielgelände von anderen Besuchern Fotografien und audiovisuelle Aufzeichnungen angefertigt werden können, welche den Besucher als

Besucher der Aufführung erkennen lassen. Die BF haftet nicht für derartige Aufnahmen; dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass diese Aufnahmen im Internet (z.B. Social-Media-Plattformen wie Facebook u.ä.) öffentlich zugänglich gemacht werden. Die Regelung in Ziffer 13. sowie etwaige Rechte des betroffenen Besuchers gegen den Dritten, der diese Aufnahmen gefertigt und/oder öffentlich zugänglich gemacht hat, bleiben unberührt.

## **15. Haftung**

Für Schäden, die ein Besucher in den Räumen oder auf dem Gelände des Festspielhauses Bayreuth erleidet, haftet die BF, ihre gesetzlichen Vertreter und ihre Erfüllungsgehilfen nur im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Ansprüche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers und der Gesundheit.

## **16. Datenschutzbestimmungen**

16.1. Die personenbezogenen Bestelldaten werden – unbeschadet der Datenschutzerklärung der BF (aufrufbar unter: <https://bayreuther-festspiele.de/kontakt/datenschutzerklaerung>) – unter Einhaltung des Datenschutzrechtes in dem für die Anbahnung, Durchführung des Vertrages und Abwicklung der Bestellung erforderlichen Umfang erhoben, verarbeitet, gespeichert und genutzt.

16.2. Bei einer verbindlichen Kartenbestellung (5.7.) werden die personenbezogenen Daten des Erwerbers auf der Rechtsgrundlage von Art. 6 Abs. 1 lit b DSGVO (Vertragsabschluss) gespeichert und gemäß vorstehender Regelung genutzt. Die Betroffenenrechte des Erwerbers sowie sonstige Informationen zum Datenschutz nach Art. 13 DSGVO sind unter <https://bayreuther-festspiele.de/kontakt/datenschutzerklaerung> aufrufbar.

16.3. Im Zusammenhang mit der Durchführung und Abwicklung der Bestellung bzw. des Vertrages sowie – soweit eine Anmeldung erfolgt ist – des Newsletters (Ziffer 17.) bedienen sich die BF auch Dienstleistungen anderer Unternehmen und/oder Einzelpersonen (z.B. Versendung von Briefen oder E-Mails, Zahlungsabwicklung mittels Kreditkarte oder Sofortüberweisung etc.). Diese Dienstleister erhalten Zugang zu persönlichen Informationen und Daten des Erwerbers, soweit sie zur Erfüllung der jeweiligen Aufgaben benötigt werden, sie dürfen diese Informationen und Daten jedoch nicht zu anderen Zwecken verwenden. Diese Dienstleister werden zudem auf die Einhaltung der vorliegenden Datenschutzbestimmungen sowie einschlägigen Datenschutzgesetze verpflichtet und sofern diese personenbezogene Daten nach Weisung im Auftrag verarbeiten auch entsprechende Auftragsverarbeitungsverträge nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Darüber hinaus werden die persönlichen Daten des Erwerbers einschließlich der personenbezogenen Bestelldatendaten von den BF bekanntgegeben, wenn die BF hierzu gesetzlich verpflichtet sind oder wenn eine solche Weitergabe erforderlich ist, um die Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen der BF oder andere Vereinbarungen zwischen dem Erwerber und den BF durchzusetzen oder die Rechte der BF und/oder des Erwerbers zu wahren. Dies beinhaltet einen Datenaustausch mit solchen Unternehmen oder Personen, mit denen die BF zur Abwehr oder Ahndung von Datenmissbrauch, Betrug, Vertragsverstößen o.Ä. zusammenarbeiten. Im Übrigen erfolgt keine Weitergabe der Daten an Dritte zum wirtschaftlichen Gebrauch, der im Widerspruch zu dieser Datenschutzerklärung und den geltenden Datenschutzgesetzen steht.

## **17. Newsletter**

Mit der Anmeldung für den Newsletter der Bayreuther Festspiele willigt der Erwerber ein, dass die vom Erwerber mitgeteilten persönlichen Daten, hierbei insbesondere die angegebene E-Mail-Adresse, sowie die personenbezogenen Bestelldaten von der BF verwendet werden, um dem Erwerber sowohl allgemeine als auch personalisierte Werbung und/oder besondere Angebote und/oder Services zu präsentieren bzw. anzubieten, Angebote und Services der BF in Kooperation mit Dritten (z.B. Sponsoren) mit inbegriffen. Falls eine

solche Werbung bzw. Präsentation von Seiten des Erwerbers nicht (mehr) gewünscht ist, kann dieser der Einwilligung jederzeit widersprechen. Eine Mitteilung in Textform an die im Newsletter genannten Kontaktdaten (z.B. E-Mail, Fax, Brief) ist dafür ausreichend. Die Abmeldung des Newsletters ist zudem jederzeit per Mausklick am Ende jeder E-Mail möglich.

### **18. Salvatorische Klausel**

Für den Fall, dass Bestimmungen dieser allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden sollten, wird deren Wirksamkeit im Übrigen hiervon nicht berührt. Eine unwirksame Klausel oder Teilklausel ist durch eine Regelung zu ersetzen, die der unwirksamen Bestimmung inhaltlich am nächsten kommt.

Stand: 01.03.2019

gez.

Prof. [Katharina Wagner](#), Holger von Berg  
Geschäftsführer Bayreuther Festspiele GmbH