

Manuela Delapina

# PREISTRANSparenZ VON KARTENBÜROS BEI ONLINE-BUCHUNGEN

November 2018



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

## Die wichtigsten Ergebnisse

- **Bei 2 (20 %) von 10 Kartenbüros** (Viennaticketoffice und Viagogo), die ihre Dienstleistung auch über das Internet anbieten, **waren zusätzliche Systemgebühren, Buchungsgebühren bzw die Mehrwertsteuer nicht im ersten angezeigten Kartenpreis angeführt**. Diese Gebühren wurden erst ausgewiesen, nachdem die gewünschte Konzertkarte in den Warenkorb gelegt wurde. Bei Viagogo musste man außerdem zuvor seine Kreditkarten-Daten bekanntgeben – erst dann wurde der Endpreis inklusive Buchungsgebühr und Mehrwertsteuer angezeigt.

**Der erstmalig angezeigte Kartenpreis verteuerte sich nach dem Klick in den Warenkorb um bis zu 93 Euro.** So wurde bei **Viagogo** die Karte für das Paul McCartney-Konzert am 6. Dezember in der Wiener Stadthalle (Oberrang) zu Beginn des Buchungsvorganges mit 263 Euro angezeigt. Nachdem die Karte in den Warenkorb gelegt wurde und man die Kreditkarten-Daten preisgeben musste, kostete sie plötzlich 356 Euro (hinzu kamen Mehrwertsteuer und Buchungsgebühr), also um 93 Euro mehr als auf der ersten Seite der Homepage ausgewiesen - und das ohne Liefergebühr. Für die einzig mögliche Zustellvariante der Karte mittels Express-Lieferung wurden nämlich weitere 16 Euro verrechnet.

Bei **Viennaticketoffice** betrug die Differenz zwischen erstmalig angezeigtem Kartenpreis und Endpreis einen Euro (System/Servicegebühr).

Bei den anderen 8 erhobenen Kartenbüros (Viennaconcerts, Vienna-concert, Culturall, Viennaclassic, Oeticket, Viennaticket<sup>1</sup>, Concertvienna, Greenticket) waren zusätzliche Gebühren und die Mehrwertsteuer schon im ersten angezeigten Kartenpreis enthalten.

- **Vermittlungsgebühren** werden in der Regel in Prozent des Kartenpreises verrechnet und machen **zwischen 0 und 26 Prozent des Kartenpreises** aus.
- **Wann wird über im Anfangspreis bereits enthaltene oder erst hinzukommende Vermittlungskosten (bzw MwSt) informiert?**  
5 (Viennaconcerts, Vienna-concert, Oeticket, Concertvienna, Greenticket) von 10 Kartenbüros informierten über im Preis enthaltene Vermittlungskosten direkt beim ersten angezeigten Preis.

Ein Kartenbüro (Viennaticketoffice) informierte über die zusätzliche Systemgebühr erst nachdem die Karte in den Warenkorb gelegt wurde.

Bei 2 Kartenbüros (Viennaclassic, Viennaticket) fanden sich Informationen zur Höhe der verschiedenen Bearbeitungsgebühren nur in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Culturall stand in den AGBs, dass es bei Veranstaltungen der österreichischen Bundestheater keine zusätzlichen Gebühren gibt.

Viagogo informiert über zusätzliche Buchungsgebühren und Mehrwertsteuer erst einen Schritt vor Buchungsabschluss – zuvor müssen alle persönlichen Daten, inklusive Kreditkarten-Daten preisgegeben werden.

---

<sup>1</sup> Bei Viennaticket kam nur für eine Paul McCartney-Konzertkarte zwischen Anfangs- und Endpreis eine Rundungsdifferenz von 25 Cent hinzu, jedoch keine Service- bzw Buchungsgebühr.

- **Bei allen 10 Kartenbüros wurden die Kosten für unterschiedliche Zustellarten** (Selbstabholung, Postversand, Hotelzustellung, Print Home oder Abholung bei Abendkassa) **im Internet ausgewiesen**. Nicht alle Kartenbüros bieten verschiedene Zustellarten an. Der Kartenversand per Post kostet je nach Kartenbüro zwischen zwei und 20 Euro. Die Abholung der Karte an der Abendkassa war – wenn möglich – beim Großteil der Kartenbüros gratis. Viennaclassic verrechnete dafür 3,50 Euro, Greenticket für die direkte Zustellung zum Veranstaltungsort sogar 9,90 Euro.

Interessant fanden wir, dass Viennaclassic bei der Variante „Print Home“ ebenfalls eine Gebühr von 3,50 Euro verrechnete. Das ist allerdings nicht zulässig!

- **Kartenaufschläge sind schwer zuordenbar, weil die Gebühren unterschiedlich bezeichnet werden** (Servicegebühr, Buchungsgebühr, Bearbeitungsgebühr, Besorgungsgebühr, Vermittlungsgebühr, Systemgebühr).
- **Nur in einem (Culturall) von 10 Kartenbüros konnte man den Sitzplatz innerhalb der gewählten Preiskategorie mittels Sitzplan auswählen.**

- **Absage einer Veranstaltung**

4 (Viennaconcerts, Viennaclassic, Oeticket, Viennaticket) von 10 Kartenbüros gaben an, dass sie sich im Falle der Absage einer Veranstaltung um die Rückerstattung der Eintrittsgelder beim Veranstalter bemühen.

Ein (Vienna-concert) Kartenbüro gab an, dass es den Kartenpreis im Falle der Absage einer Veranstaltung nur dann rückerstattet, wenn der Kartenpreis noch nicht an den Veranstalter übermittelt wurde.

Bei 4 Kartenbüros (Viennaticketoffice, Culturall, Concertvienna, Greenticket) muss man sich im Falle der Absage des Konzertes direkt an den Veranstalter wenden.

Bei Viagogo finden sich auf der Homepage keinerlei Hinweise, ob der Kartenpreis im Falle der Absage eines Konzertes refundiert wird oder nicht.

Vermittlungsgebühren und etwaige Versandkosten werden im Falle der Absage eines Konzertes bei allen Kartenbüros angesichts der erbrachten Dienstleistung (Vermittlung der Karte) einbehalten.

- Der Preisvergleich zwischen den Kartenbüros zeigte folgendes Ergebnis: bei 6 von 10 Kartenbüros konnte man Karten für die Oper „Fledermaus“, Kategorie 4, kaufen. Der Preisunterschied zwischen preiswertesten und teuerstem Anbieter betrug hier 27,3 Prozent. So kostete bei Culturall die Karte 44 Euro, bei Viennaclassic aber 56 Euro. Bei zwei weiteren Kartenbüros konnte man nur mehr Karten in der nächst höheren Kategorie 3 kaufen – diese kostete bei Oeticket 73,40 Euro, bei Concertvienna 79 Euro. Greenticket vermittelte gar keine Karten für diese Oper und Viagogo bot nur eine Karte (Block, Kat. 1) um 169 Euro an.
- Die Erhebung wurde im Sept./Okt. 2018 bei 10 Kartenbüros in Wien mittels Online-Erhebung durchgeführt. **Bei dieser Erhebung wurde nicht die Leistungserbringung sondern nur die Preistransparenz der Kartenbüros getestet.**

## AK-Forderungen

- Der Kartenpreis inklusive aller Aufschläge bzw. Provisionen soll bereits beim ersten Klick auf die gewünschte Veranstaltung und Preiskategorie angezeigt werden. Zusätzliche Aufschläge (außer Aufschläge für verschiedene Versandarten, die erst ausgewählt werden müssen) bzw. Provisionen sollen nicht erst angezeigt werden, nachdem die Karte in den Warenkorb gelegt wurde. Dies ist nach Ansicht der AK irreführend nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb. Denn wenn der zu zahlende Endpreis erst auf der zweiten Seite ausgewiesen ist und man auf diese erst nach der Kaufentscheidung gelangt, hätte man sich möglicherweise für einen anderen Anbieter entschieden, der die gewünschte Karte letztlich preisgünstiger angeboten hat.

Bei 8 von 9 in Österreich ansässigen Kartenbüros wurde das korrekt gemacht. Bei Viennaticketoffice erfuhr man die zusätzlichen Aufschläge erst, nachdem die Karte in den Warenkorb gelegt wurde.

- Die Kartenbüroaufschläge sollten eine einheitliche Bezeichnung haben (zum Beispiel Vermittlungsgebühr). Die derzeitige teilweise Aufgliederung in Vorverkaufsgebühr, Servicegebühr, Systemgebühr und Bearbeitungsgebühr ist für Konsumenten verwirrend.

## AK-Tipps

- **Viagogo** ist eine Ticketbörse und in der Schweiz ansässig. Viagogo ist also nicht selbst Verkäufer – das sind private Anbieter, die Ihre Karten über Viagogo handeln. Die Preise liegen hier oftmals weit über dem normalen Kartenpreis, weil Ticketbörsen zunächst größere Karten-Kontingente kaufen und das Angebot somit verkleinern. Danach werden die Tickets dann überteuert weiterverkauft. Im Internet findet man hierzu jede Menge negative Erfahrungsberichte: Die tatsächlichen Kosten für die Karten bleiben bei Viagogo bis zuletzt unklar bzw. werden im Buchungsverlauf immer höher. Außerdem kann es zu Verzögerungen im Kartenversand oder zu kurzfristigen Absagen kommen. Die Rückerstattung der Gelder kann ebenfalls ein langwieriger Prozess sein. Kürzlich wurde sogar einigen Ed Sheeran Fans der Einlass zum Konzert in Wien verweigert, weil die über Viagogo bezogenen Karten ungültig waren.
- **Es empfiehlt sich, nach Online-Bewertungen für ein Kartenbüro zu suchen, denn damit hat man eine Orientierung im Hinblick auf die Servicequalität.**
- Sollte ein Konzert abgesagt werden, müssen Sie sich bezüglich der Refundierung des Kartenpreises an den Veranstalter wenden, sofern das Kartenbüro offengelegt hat, nur als Vermittler tätig zu sein.
- **Kaufen Sie die Karten möglichst direkt beim Veranstalter** bzw. schauen Sie auf dessen Homepage, ob es einen Link zu einem Vertragspartner gibt.
- **Vergleichen Sie die Preise von mehreren Kartenbüros.** Da diese hinsichtlich ihrer Vermittlungsgebühren grundsätzlich eine freie Preisgestaltung haben, sollten Sie sich vorher unbedingt erkundigen, wieviel die Karten inklusive aller Aufschläge und Zustellgebühren kosten werden.

## Ergebnisse im Detail (siehe nachfolgende Seiten)

				Entspricht der erste		Höhe der	Gesamt-	Diff. Gesamtpreis	
		Veranstaltungs-	Preis-	angezeigte Preis	Karten-	Aufschläge	preis	zu Erstpreis	
Kartenbüro	Veranstaltung	ort	kategorie	dem Endpreis?	preis		in Euro	in %	in Euro
Viennaconcerts	Fledermaus	Volksoper	D	ja	55,00	25% Servicegeb.	55,00	0,0%	0,00
Vienna-concert	Fledermaus	Volksoper	D	ja	55,00	4% Systemg. + 21% Servicegeb.	55,00	0,0%	0,00
Viennaticketoffice	Fledermaus	Volksoper	D	nein, erst im Wa- ren- korb	44,00	4% Systemgebühr -1,72% Servicege- bühr	45,00	2,3%	1,00
Culturall	Fledermaus	Volksoper	D	ja	44,00	keine Gebühr bei österreich. Bundesthea- ter	44,00	0,0%	0,00
Viennaclassic	Fledermaus	Volksoper	4 (=D)	ja	56,00	0-26% Barbei- tungsgebühr	56,00	0,0%	0,00
Oeticket	Fledermaus	Volksoper	3 (=C)	ja	73,40	2 Euro Bearbei- tungsgebühr	73,40	0,0%	0,00
Viennaticket	Fledermaus	Volksoper	4 (=D)	ja	45,00	25% Besorgungs- gebühr	45,00	0,0%	0,00
Viennaticket	Paul McCartney	Stadthalle	D	nein	153,75	nur Rundungsdiffe- renz	154,00	0,2%	0,25
Concertvienna	Fledermaus	Volksoper	3 (=C)	ja	79,00	4% Systemgebühr + 21% Servicege- bühr	79,00	0,0%	0,00
Greenticket	Paul McCartney	Stadthalle	Parkett Gold Sitzplatz	ja	319,00	4% Systemgebühr + 16% Vermitt- lungsgebühr	319,00	0,0%	0,00
Viagogo	Fledermaus	Volksoper	Kat 1	nein, erst einen Schritt vor Buchung	130,00	Mwst + Buchungs- gebühr	169,00	30,0%	39,00
Viagogo	Paul McCartney	Stadthalle	Oberrang	nein, erst einen Schritt vor Buchung	263,00	Mwst + Buchungs- gebühr	356,00	35,4%	93,00

	<b>Wann wird über die Vermittlungskosten informiert?</b>			
<b>Kartenbüro</b>	<b>direkt beim Preis (Info)</b>	<b>im Warenkorb korb</b>	<b>nur in den AGBs</b>	<b>einen Schritt vor Buchung</b>
Viennaconcerts	25% Servicegebühr	-	-	-
Vienna-concert	4% Systemgeb. + 21% Servicegeb.	-	-	-
Viennaticketoffice	-	4% Systemgebühr -1,72% Servicegebühr	-	-
Culturall	-	-	keine Gebühr bei österr. Bundestheater	-
Viennaclassic	-	-	zwischen 0-26% Bearbeitungsgebühr	-
Oeticket	2 Euro Bearbeitungsgebühr	-	-	-
Viennaticket	-	-	25% Besorgungsgebühr	-
Concertvienna	4% Systemgebühr + 21% Servicegebühr	-	-	-
Greenticket	4% Systemgebühr + 16% Vermittlungsgebühr	-	-	-
Viagogo	-	-	-	Mwst + Buchungsgebühr

		Kosten Kartenzustellung					Absage Veranstaltung; was wird refundiert?				
	Sitzplatz-	Zustellung		Abholung							
Kartenbüro	auswahl	per Post	Hotel	Büro	Abendkassa	Print Home	Karten- preis	Service- gebühr	Versand- kosten	Anmerkung	
Viennaconcerts	nein	10,00	5,00	0,00	0,00	nicht möglich	evtl.	Nein	Nein	Rückerstattung wird beim Veranstalter versucht; aber keine Haftung	
Vienna-concert	nein	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich	0,00	evtl.	Nein	Nein	Kartenpreis nur, wenn noch nicht an Veranstalter übermittelt	
Viennaticketoffice	nein	5,90-8,90	12,90	0,00	nicht möglich	nicht möglich	Nein	Nein	Nein	man muss sich direkt an Veranstalter wenden	
Culturall	ja	4,00	nicht möglich	nicht möglich	0,00	0,00	Nein	es gibt keine	Nein	man muss sich direkt an Kassen des Veranstalters wenden	
Viennaclassic	nein	5,00	nicht möglich	0,00	3,50	3,50	evtl.	Nein	Nein	Rückerstattung wird beim Veranstalter versucht; aber keine Haftung	
Oeticket	nein	6,95 (Express 15,00)	nicht möglich	0,00	0,00	0,00	evtl.	Nein	Nein	Rückerstattung wird beim Veranstalter versucht; aber keine Haftung	
Viennaticket	nein	2,00	10,00	0,00	0,00	nicht möglich	evtl.	Nein	Nein	Rückerstattung wird beim Veranstalter versucht; aber keine Haftung	
Cconcertvienna	nein	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich	0,00	nicht möglich	Nein	Nein	Nein	man muss sich direkt an Veranstalter wenden	
Greenticket	nein	4,90 (Express 9,90)	19,9	0,00	9,90	nicht möglich	Nein	Nein	Nein	man muss sich direkt an Veranstalter wenden	
Viagogo	nein	16,00 - 20,00	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich	keine Informationen darüber				

	Preis für Oper "Fledermaus", Volksoper inkl Vermittlungsgebühren (ohne Zustellkosten)	
	Kategorie D (4)	Kategorie 3
<b>Kartenbüro</b>		
Viennaconcerts	55,00	
Vienna-concert	55,00	
Viennaticketoffice	45,00	
Culturall	44,00	
Viennaclassic	56,00	
Oeticket		73,40
Viennaticket	45,00	
Concertvienna		79,00
Greenticket	kein Angebot	
Viagogo	169,00 (Block, Kat1)	

## **Ziel der Erhebung und Vorgangsweise**

Ziel der Erhebung ist es, auf den Webseiten von Kartenbüros die Transparenz der diversen Aufschläge zum Kartenpreis zu überprüfen. Zusätzlich soll erhoben werden, inwieweit die Kartenpreise sowie Vermittlungsaufschläge im Falle der Absage einer Veranstaltung rückerstattet werden.

Die Erhebung wurde mittels Online-Recherche auf folgenden Homepages der Kartenbüros durchgeführt:

- [viennaconcerts.com](http://viennaconcerts.com)
- [vienna-concert.com](http://vienna-concert.com)
- [viennaticketoffice.com](http://viennaticketoffice.com)
- [culturall.com](http://culturall.com)
- [viennaclassic.com](http://viennaclassic.com)
- [oeticket.com](http://oeticket.com)
- [viennaticket.at](http://viennaticket.at)
- [concertvienna.com](http://concertvienna.com)
- [grennticket.at](http://grennticket.at)
- [viagogo.at](http://viagogo.at)

Eine Qualitätskontrolle der gesamten Arbeit wurde durchgeführt.

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:  
E-Mail: [konsumentenpolitik@akwien.at](mailto:konsumentenpolitik@akwien.at)**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

#### **Impressum**

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,  
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65 1  
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe [wien.arbeiterkammer.at/impressum](http://wien.arbeiterkammer.at/impressum)  
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M  
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik  
Autorin: Manuela Delapina  
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien  
Verlags- und Herstellungsort: Wien  
© 2018: AK Wien

**Stand November 2018  
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

**Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien**

**Alle Studien zum Downloaden:**

**[wien.arbeiterkammer.at/service/studien](https://wien.arbeiterkammer.at/service/studien)**

