

## FALLSAMMLUNG CORONA-ÄRGER VERANSTALTUNGEN

Stand: 14.05.2020

Bei den Verbraucherzentralen und ihrem Bundesverband haben sich zahlreiche Menschen gemeldet, die ihre Probleme geschildert haben. Diese Fallsammlung zeigt exemplarisch, vor welche Probleme sich die Verbraucher durch die aktuelle Rechtslage gestellt sehen, auf welcher vielfältigen Art sie betroffen sind und wie sie damit umgehen.

Die geschilderten Fälle sind Momentaufnahmen. Es lassen sich daraus keine Schlüsse ziehen, ob und welche Anbieter verbraucherfreundlich, beziehungsweise zum Nachteil der Verbraucher vorgehen und wie die gegenwärtige Praxis der Anbieter ist.

- Wer erzählt?
  - Herr oder Frau F. unbekannt, Mitte 70, wohnhaft in Hamburg
  
- Was hat sie besonders geärgert?
  - Zwei Tickets für das Musical Cirque du Soleil Paramour am 25.3.2020 wurden an den Veranstalter am 14.3. zurückgegeben. Ich erhielt den Hinweis des Anbieters, dass nach der Gutschrift des Veranstalters der Betrag in Höhe von 228,50 € auf mein angegebenes Konto überwiesen wird. Bei Nachfrage / Mahnung von mir am 15.04.2020 lautete die Antwort: Entweder Gutschein oder das Geld 2022 zurück!  
Das Musical wird nicht mehr gespielt. Da ich schon die "Mitte Siebzig" überschritten habe, möchte ich auf jeden Fall den Betrag über 228,50 Euro umgehend zurückerstattet bekommen.
  
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
  - Rückerstattung aus Sicht des Verbrauchers gewünscht

- Wer erzählt?
  - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
- Was hat sie besonders geärgert?
  - Die Verbraucherin hat drei Veranstaltungstickets zum Gesamtpreis von 94,85 € zzgl. Ticketversicherung in Höhe von 3,87 € und Buchungsgebühr von 6 € am 18.07.2019 beim Anbieter für „Urban Priol – Im Fluss“ erworben. Die Verbraucherin hat besonders geärgert, dass der Anbieter als Ersatztermin den 29.09.2020 benannt hat und dieser aus persönlichen Gründen nicht wahrgenommen werden kann und der Anbieter dennoch keine Rückerstattung leisten möchte. Der Anbieter gibt an, dass die Erstattung des Eintrittspreises im Namen des Veranstalters abgewickelt wird, dieser reagiert überhaupt nicht auf Anschreiben.
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
  - Der Ticketpreis hätte nach alter Rechtslage zurückerstattet werden müssen. Der Anbieter hätte überhaupt reagieren/antworten sollen.

- Wer erzählt?
  - Verbraucher Frau/Herr unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
  
- Was hat sie besonders geärgert?
  - Die Verbraucher hatten geplant am 09.05.2020 zu heiraten. Zu dieser Feierlichkeit waren rund 80 Personen eingeladen, die auch alle zugesagt haben. Die Räumlichkeit wurde am 05.02. verbindlich gebucht. Aufgrund der Corona-Pandemie waren Großveranstaltungen und Events mit größeren Menschenansammlungen untersagt, die Kirche hat bereits die Trauung abgesagt. Die Feierlokation hielt noch an dem geplanten Termin fest. Die Lokation veranschlagt eine Stornogebühr von 80 % der zu erwartenden Kosten, sollte 6 Wochen vor dem Termin die Veranstaltung abgesagt werden. Die Verbraucher haben bereits mit den Veranstaltern Kontakt aufgenommen, welcher nicht akzeptable Ersatztermine (freitags oder am 07.11.2020) genannt hatte. Ein Verschieben auf das nächste Jahr geht laut Aussage des Anbieters buchhalterisch nicht.
  
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
  - Rückerstattung des Mietpreises

- Wer erzählt?
  - Verbraucher Frau/Herr unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Baden-Württemberg
  
- Was hat sie besonders geärgert?
  - Die Verbraucher hatten geplant am 29.05.2020 auf Schloss Mühlhausen zu heiraten. Zu dieser Feierlichkeit waren rund 30 Personen eingeladen. Die Miete in Höhe von 726 € wurde im September 2019 bezahlt. Wegen Corona konnte die Hochzeitsfeier nicht stattfinden. Trotz Veranstaltungsgebot wurden Feierangebote mit Abstandsregelung durch den Vermieter offeriert. Eine Rückzahlung des Betrages scheidet laut AGB aus. Die Verbraucher hat besonders geärgert, dass der Anbieter trotz Veranstaltungsverbotes das Hochzeitspaket mit Abstrichen (am Ende nur noch vier Personen) durchführen wollte, aber den vollen Mietpreis verlangt hatte, obwohl allein der Sektempfang für 30 Gäste berechnet war.
  
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
  - Rückerstattung des Mietpreises

- Wer erzählt?
  - Verbraucherin, Alter unbekannt, wohnhaft in Bayern
  
- Was hat sie besonders geärgert?
  - Eine Verbraucherin hatte schon letztes Jahr für Mitte Juli 2020 bei einem Bamberger Hotel die Feier ihres runden Geburtstages vereinbart. Es werden mind. 100 Personen als Gäste erwartet. Es geht um ca. 6000 €, die dafür veranschlagt werden. Die Verbraucherin hätte noch im Februar kostenlos stornieren können. Da war aber die Situation hier in Deutschland noch nicht schlimm und die Auswirkungen von Corona nicht absehbar. Im April hatte die Verbraucherin dann mehrere Telefonate mit dem Hotel wegen evtl. Stornierung oder Verschiebung geführt. Das Hotel ist der Meinung, dass die Feier in den Räumen wie geplant stattfinden kann. Jedoch ohne das gebuchte Buffet und statt 8-Personen am Tisch nur 4 Personen pro Tisch. Eine Verschiebung ihrer Geburtstagfeier kommt für die Verbraucherin aus verschiedenen persönlichen Gründen nicht in Frage. Die Verbraucherin sollte sich bis spätestens 30.5. entscheiden ob sie stornieren will. Dann würde das Hotel 30 % Stornokosten verlangen.
  
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
  - Stornierungsmöglichkeiten im Hotel sind nicht an die Situation angepasst

- Wer erzählt?
  - Verbraucher Frau/Herr unbekannt, Alter unbekannt, wohnhaft in Nordrhein-Westfalen
  
- Was hat sie besonders geärgert?
  - Bei einer Hochzeitsfeier an Pfingsten ist der Vermieter der Location nicht offen für eine kostenfreie Verschiebung ins nächste Jahr. Hochzeitsfeiern seien nicht grundsätzlich verboten, die Feier könne stattfinden. Bei Verschiebung der Feier verlangt der Vermieter 50 Prozent Stornokosten und für die Vermietung im kommenden Jahr wieder den vollen Preis. Die Verbraucher wollen keinen vierstelligen Betrag zahlen, wenn sie die Dienstleistung nicht in Anspruch nehmen können.
  
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
  - Keine Angabe möglich

- Wer erzählt?
  - Verbraucher, Alter unbekannt, wohnhaft in Nordrhein-Westfalen
  
- Was hat sie besonders geärgert?
  - Verbraucher hatte Musical-Karten für fünf Personen für den König der Löwen gebucht. Über mehrere Wochen versucht der Verbraucher von dem Anbieter den Betrag von 800 Euro für die Karten erstattet zu bekommen. Der Anbieter verweigert das beharrlich, antwortet nur mit standardisierten E-Mails und verweist auf alternative Veranstaltungstermine. Laut der Homepage des Veranstalters ist die Vorstellung abgesagt und nicht verschoben.
  
- Was hätte aus Sicht der Verbraucher besser/anders laufen sollen?
  - Rückerstattung der Kosten