

# Eintracht Frankfurt Fußball AG

## Allgemeine Ticket-Geschäftsbedingungen

Version April 2022

### 1. Geltungsbereich der ATGB

**1.1 Anwendungsbereich:** Diese Allgemeinen Ticket-Geschäftsbedingungen ("**ATGB**") gelten für das Rechtsverhältnis, das durch den Erwerb und/oder die Verwendung von Tages- und/oder Dauerkarten (gemeinsam „**Ticket**“ oder „**Tickets**“) von der **Eintracht Frankfurt Fußball AG, Im Herzen von Europa 1, 60528 Frankfurt/Main („Club“)** oder der vom Club autorisierten Dritten („**autorisierte Verkaufsstellen**“) begründet wird, insbesondere für den Besuch von Veranstaltungen (z.B. Fußballspiele der Herren-Lizenzspielermannschaft), die vom Club zumindest mitveranstaltet werden („**Veranstaltungen**“), sowie den Zutritt und Aufenthalt im DEUTSCHE BANK PARK, Mörfelder Landstr. 362, 60528 Frankfurt am Main (im Folgenden „**Stadion**“ genannt), es sei denn, für die entsprechende Veranstaltung gelten gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen („**AGB**“).

**1.2 Auswärtstickets:** Diese ATGB gelten entsprechend auch für das Rechtsverhältnis, das durch den Erwerb und/oder die Verwendung von Tickets, die zum Zutritt zu Stadien bei Auswärtsspielen des Clubs berechtigen („**Auswärtstickets**“), begründet wird, wenn die Auswärtstickets vom Club oder von autorisierten Verkaufsstellen erworben werden. Spätestens mit Zutritt zu den Stadien bei Auswärtsspielen können weitere Regelungen oder AGB Geltung erlangen, insbesondere die Stadionordnung oder AGB des Heimclubs. Sollten diese ATGB mit den genannten Regelungen des Heimclubs in Widerspruch stehen, haben im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Club diese ATGB Vorrang.

**1.3 Aktuelle ATGB:** Die aktuell geltenden ATGB sind auf der Homepage des Clubs auf <https://stores.eintracht.de/tickets/> („**Webseite**“), während des Bestellprozesses und auch sonst jederzeit für den Kunden abrufbar und können dort von dem Kunden abgespeichert und ausgedruckt werden. Der Club speichert diesen Vertragstext nach Vertragsschluss nicht.

### 2. Ticketbestellung, Vertragsschluss und Leistungsgegenstand

**2.1 Bezugswege:** Tickets für die Veranstaltungen des Clubs sind grundsätzlich nur beim Club oder bei autorisierten Verkaufsstellen zu beziehen. Bezieht der Kunde Tickets beim Club, ist der Club der Vertragspartner des Kunden für den Erwerb von Tickets. Bezieht der Kunde Tickets bei einer autorisierten Verkaufsstelle, ist die autorisierte Verkaufsstelle Vertragspartner des Kunden für den Erwerb von Tickets. Ob eine Verkaufsstelle vom Club autorisiert ist, kann unter der Kontaktadresse

unter Ziffer 15 abgefragt werden. Sollten für den Erwerb von Tickets bei den autorisierten Verkaufsstellen zusätzlich zu diesen ATGB abweichende Bestimmungen gelten und mit diesen ATGB in Widerspruch stehen, haben im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Club diese ATGB Vorrang.

**2.2 Online-Bestellung von Tickets:** Der Vertragsabschluss bei der Online-Bestellung von Tickets erfolgt auf der Webseite des Clubs und ist abhängig von der vom Kunden ausgewählten Zahlungsmethode (z.B. Paypal, SEPA-Lastschrift, Kreditkarte).

**2.2.1** Im Fall der Online-Bestellung von Tickets und der Auswahl einer Zahlungsmethode, die nicht zu einer Vorkassenzahlung durch den Kunden führt, stellt die Darbietung der Tickets auf der Webseite oder in der App kein verbindliches Angebot des Clubs zum Abschluss eines Kaufvertrags dar, sondern eine Einladung zur Abgabe eines Angebots durch den Kunden. Hierfür gibt der Kunde durch Tätigung der erforderlichen Angaben während des Bestellprozesses und Auslösung der Bestellung eines Tickets mit dem auf der Webseite oder in der App dafür vorgesehenen Online-Befehl ein verbindliches Angebot auf Vertragsabschluss mit dem Club ab („**Angebot über den Ticketkauf**“). Bis zur Auslösung der Bestellung eines Tickets mit dem auf der Webseite oder in der App dafür vorgesehenen Online-Befehl, kann der Kunde seine Bestellung jederzeit abbrechen oder verändern, indem der Kunde die Bestellung abbricht, die Tickets aus dem Warenkorb löscht, die Navigationsfunktion seines Browsers verwendet, oder die App oder das Browser-Fenster schließt. Der Club bestätigt dem Kunden den Eingang des Angebotes über den Ticketkauf, indem er eine E-Mail an die vom Kunden im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse versendet („**Bestellbestätigung**“). Die Bestellbestätigung stellt noch keine Annahme des Angebots über den Ticketkauf durch den Club dar. Die Annahme durch den Club steht insbesondere unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit der bestellten Tickets und der Berücksichtigung besonderer Umstände (z.B. Sicherheitsaspekte). Erst mit Versand (ggf. elektronischem Versand eines Mobile Tickets zum Abruf auf einem Smartphone oder eines Print@Home-Tickets als PDF mit Barcode) bzw. Hinterlegung der Tickets (Ziffer 6), oder mit der Bereitstellung zum Abruf des Mobile Tickets über die App, kommt der Vertrag zwischen Club und dem Kunden zustande. Zum Zeitpunkt des Versands der Tickets erhält der Kunde eine Versandbestätigung.

**2.2.2** Im Fall der Online-Bestellung von Tickets und der Auswahl der Zahlung mittels einer Vorkassenzahlung, stellt die Darbietung der Tickets auf der Webseite oder in der App ein verbindliches Angebot des Clubs zum Abschluss eines Kaufvertrags dar und der Vertragsschluss erfolgt durch Annahme des Kunden, indem dieser die Zahlungsdaten für die Vorkassenzahlung bereitstellt und die Bestellung eines Tickets mit dem auf der Webseite oder in der App dafür vorgesehenen Online-Befehl vornimmt. Der Club bestätigt dem Kunden den Eingang der Annahme des Angebots

zum Ticketkauf und damit den Vertragsschluss, indem er eine E-Mail an die vom Kunden im Kundenkonto hinterlegte E-Mail-Adresse versendet („**Bestellbestätigung bei Vorkassenzahlung**“)

**2.3** Diese Ziffer 2.3 gilt für Bestellungen von Tickets auf der offiziellen Zweitmarktplattform des Clubs (abrufbar unter <https://stores.eintracht.de/tickets/> entsprechend.

**2.3.1 Ticketkauf für Dritte:** Der Kunde hat die Möglichkeit, über sein Kundenkonto auch für Dritte oder im Namen Dritter Tagestickets zu erwerben, sofern es sich bei diesen Dritten um Mitglieder des Vereins Eintracht Frankfurt und/oder Besitzer von Dauerkarten handelt. Die genauen Voraussetzungen werden auf der Website unter <https://stores.eintracht.de/tickets/> dargestellt. Sofern auf der Webseite unter [www.eintracht.de](http://www.eintracht.de) angezeigt, hat der Kunde zudem die Möglichkeit, unter den dort dargestellten Voraussetzungen, auch für Dritte oder im Namen Dritter Dauerkarten zu erwerben.

**2.4 Ausfertigungsart des Tickets:** Der Kunde kann die Ausfertigung des Tickets als Mobile Ticket, Print@Home-Ticket oder physisches Ticket auswählen. Je nach ausgewählter Ausfertigungsart, können zusätzliche Kosten entstehen (bspw. Versandkosten), die dem Kunden jeweils im Rahmen der Produktauswahl und im Bestellprozess vollständig angezeigt werden.

**2.4.1** Wählt der Kunde die Ausfertigung als Mobile Ticket, erfolgt die elektronische Übermittlung des Tickets durch Bereitstellung zum Abruf durch den Kunden in der App.

**2.4.2** Entscheidet sich der Kunde für die Ausfertigung als Print@Home-Ticket, erfolgt die elektronische Übermittlung des bestellten Tickets an die im Kundenkonto hinterlegte E-Mail Adresse zum eigenständigen Ausdruck. In diesem Fall sind sowohl in der E-Mail als auch in der Druckdatei genaue Hinweise zum Print@Home-Ticket enthalten, wie zum Beispiel die Faltanleitung. Das Print@Home-Ticket ist nur als kompletter DIN A4-Ausdruck gültig. Der Kunde darf von dem bestellten Print@Home-Ticket nur 1 Druckexemplar anfertigen.

**2.4.3** Bei Erwerb eines Mobile-Tickets ist der Kunde für die Betriebsbereitschaft des mobilen Endgerätes, für die notwendige Vorsorge gegen Missbrauch sowie für die Anzeige des vollständigen Textinhaltes und des QR-Codes auf dem Ticket verantwortlich.

**2.4.4** Der Kunde ist nicht berechtigt, das Mobile Ticket oder das Print@Home-Ticket – in welcher Form auch immer – zu reproduzieren, zu vervielfältigen oder zu verändern und auf diese Weise in Umlauf zu bringen oder mehrfach zu nutzen oder Dritten zur mehrfachen Nutzung zu überlassen; auch der Versuch ist unzulässig.

**2.4.5** Durch die elektronische Zugangskontrolle wird der auf dem Print@Home- oder Mobile Ticket hinterlegte QR-Code beim Zutritt elektronisch entwertet. Eine erneute Verwendung, beispielsweise durch ein reproduziertes oder vervielfältigtes Ticket oder des Erstdrucks eines Tickets ist nicht möglich. Dem Inhaber eines solchen reproduzierten oder vervielfältigten Tickets wird der Zugang zur Veranstaltung entschädigungslos verweigert. Ein Verstoß gegen vorstehendes Verbot berechtigt den Club außerdem, gegen den Kunden nach den Maßgaben von Ziffer 12 eine Vertragsstrafe für jede einzelne Zuwiderhandlung festzusetzen. Darüber hinaus behält sich der Club vor, gegen den Inhaber und/oder gegen die Person, die versucht ein Ticket zu reproduzieren, zu vervielfältigen und/oder zu verändern, Strafanzeige zu stellen. Der Club ist nicht verpflichtet, die Echtheit des Tickets oder die Eigenschaft als Erstdruck zu überprüfen.

**2.5 Sonstige Bestellung:** Bei Bestellung über autorisierte Verkaufsstellen kommt der Vertragsschluss in der Regel mit dem Zeitpunkt des Versands, der Übergabe bzw. der Hinterlegung des Tickets (Ziffer 6) zustande, wenn nicht in etwaigen zusätzlichen Bedingungen der autorisierten Verkaufsstelle etwas anderes vereinbart wurde.

**2.6 Sonderbedingungen:** Der Club behält sich vor, die für den Verkauf im Rahmen einer Veranstaltung und für den einzelnen Kunden zur Verfügung stehende Ticketanzahl nach eigenem Ermessen zu beschränken sowie Ticketermäßigungen und/oder Vorzugsbedingungen zu gewähren oder zu verweigern.

**2.7 Besuchsrecht:** Der Club als Aussteller der Tickets will den Zutritt zu Spielen im Stadion nicht jedem Ticketinhaber gewähren, sondern nur denjenigen Ticketinhabern, die die Tickets bei dem Club oder einer autorisierten Verkaufsstelle oder im Rahmen einer zulässigen Weitergabe nach Ziffer 9.3 erworben haben. Der Club gewährt daher nur dem Kunden bzw. Ticketinhaber, der die Tickets bei dem Club oder einer autorisierten Verkaufsstelle bezogen hat und durch einen Namensaufdruck und/oder sonstige (elektronische) Merkmale auf dem Ticket identifizierbar ist und/oder gegenüber einem Zweiterwerber, der nach Ziffer 9.3 Tickets zulässig erworben hat, ein Besuchsrecht („**Besuchsrecht**“). Zum Nachweis seiner Identität hat der Kunde jeweils einen gültigen zur Identifikation geeigneten Ausweis mit sich zu führen und auf Verlangen des Clubs und/oder des Sicherheitspersonals vorzuzeigen. Tickets, die auf von dem Club nicht autorisierten Verkaufsplattformen oder von sonstigen Dritten zum Verkauf angeboten werden, vermitteln kein Besuchsrecht nach dieser Ziffer 2.7 und können Rechtsfolgen nach Ziffer 9.4 und 10.3 auslösen. Der Club erfüllt die ihm obliegenden Pflichten hinsichtlich des Besuchsrechts des Kunden oder dem jeweiligen Ticketinhaber, indem er einmalig Zutritt zu der/den Veranstaltung(en) gewährt. Der Club wird auch dann von seiner Leistungspflicht frei, wenn der Ticketinhaber kein wirksames Besuchsrecht nach dieser Ziffer 2.7 erworben hat.

### 3. Dauerkarte

**3.1 Dauerkarte:** Eine Saison-Dauerkarte („**Dauerkarte**“) berechtigt den Kunden grundsätzlich, die 17 Bundesliga-Heimspiele des Clubs im Stadion in der jeweiligen Saison zu besuchen, für die er ein Besuchsrecht erworben hat. Relegationsspiele sind von diesem Besuchsrecht nicht umfasst. Je nach erworbener Dauerkarte können mit ihr auch etwaige Vorrechte verbunden sein. Details sind der Leistungsbeschreibung bei Bestellung der Dauerkarte oder der Website des Clubs unter <https://stores.eintracht.de/tickets/> zu entnehmen. Eine Saison hat folgende Laufzeit: 01.07. eines Jahres bis 30.06. des Folgejahres. Dauerkarten werden grundsätzlich personalisiert ausgegeben und gelten für den auf der jeweiligen Dauerkarte ausgewiesenen Sitz- oder Stehplatz. Die Höhe des Ticketpreises, die Ermäßigungsberechtigung sowie die entsprechende Stichtagsangabe von Dauerkarten richten sich nach der jeweils zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Preisliste des Clubs („**Preisliste**“) – abrufbar unter <https://stores.eintracht.de/tickets/>.

**3.2 Laufzeit und Kündigung:** Der Erwerb einer Dauerkarte erfolgt, unabhängig vom Zeitpunkt des Erwerbs, stets im Abonnement, d.h. in Form eines Dauerschuldverhältnisses (Dauerkarten-Abonnement).

Die Erstlaufzeit des Dauerkarten-Abonnements endet entsprechend Ziffer 3.1 am 30.06. der jeweiligen Saison, in welcher der entsprechende Erwerb erfolgte („**Erstlaufzeit**“). Während der Erstlaufzeit ist eine vorzeitige ordentliche Kündigung der Dauerkarte durch den Kunden grundsätzlich ausgeschlossen. Das Dauerkarten-Abonnement verlängert sich mit Zusendung der Dauerkarte für die Folgesaison sodann auf unbestimmte Zeit, wenn der Kunde oder der Club das Dauerkarten-Abonnement nicht bis zum 31.05. der entsprechenden Saison mit Wirkung zum Ende der Erstlaufzeit kündigen.

Nach Verlängerung des Dauerkarten-Abonnements auf unbestimmte Zeit haben sowohl der Kunde als auch der Club ein jederzeitiges Kündigungsrecht mit Kündigungsfrist von einem (1) Monat. Kündigungen können im Fall von Online-Vertragsschlüssen im Online-Ticketshop des Clubs unter <https://stores.eintracht.de/> oder an die unter Ziffer 15 genannte Kontaktadresse („Kontaktadresse“) in Textform (E-Mail ausreichend), per Telefax sowie auf dem Postweg erfolgen. Maßgeblich für die Wahrung der Kündigungsfrist ist der Zugang bei der jeweils anderen Partei.

**3.2.1.** Dem Kunden wird jeweils vor Beginn einer Saison die neue Dauerkarte zugesendet, es sei denn, er kündigt sein Abonnement fristgerecht nach den Regelungen des Dauerkarten Abonnement-Vertrages. Die Kündigung kann in Textform (E-Mail ausreichend), im Kundenkonto auf der Webseite (<https://stores.eintracht.de/tickets/>) oder auf dem Postweg an die in Ziffer 15

genannte Kontaktadresse erfolgen. Maßgeblich für die Wahrung der Kündigungsfrist ist der Zugang beim Club.

**3.2.2.** Der Club ist bei Vorliegen eines triftigen Grunds, beispielsweise einer Veränderung der Marktverhältnisse und/oder der Gesetzeslage und/oder der höchstrichterlichen Rechtsprechung auch bei bestehenden (Dauer-) Schuldverhältnissen berechtigt, die Konditionen der Dauerkarte mit einer Frist von mindestens sechs Wochen im Voraus zu ergänzen und/oder zu ändern, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Die jeweiligen Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder – wenn der Kunde sich mit dieser Form der Korrespondenz einverstanden erklärt hat – per E-Mail bekannt gegeben. Die Ergänzungen bzw. Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Änderungen und/oder Ergänzungen diesen schriftlich oder per E-Mail widersprochen hat. Der Club weist auf die Rechtsfolgen, insbesondere die Widerspruchsmöglichkeit und die Genehmigungsfiktion bei Mitteilung der Änderungen ausdrücklich hin. Ein etwaiger Widerspruch des Kunden ist an die in Ziffer 15 genannte Kontaktadresse zu richten.

**3.2.3.** Sofern sich die Konditionen für Dauerkarten ändern (z.B. Preis), informiert der Club den Kunden spätestens zwei Wochen vor Ablauf der vertraglichen Kündigungsfrist über diese Änderung und das bestehende Kündigungsrecht. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht von seinem ordentlichen Kündigungsrecht fristgerecht Gebrauch macht. Nach Ablauf der vertraglichen Kündigungsfrist ist der Kaufpreis der jeweiligen Dauerkarte mit Beginn der neuen Saison zur Zahlung fällig. Auch der Club ist vertraglich zur ordentlichen Kündigung des Abonnements mit Wirkung zum 30.06. der jeweiligen Saison berechtigt. Eine Kündigung des Clubs ist schriftlich innerhalb der vertraglich geregelten Frist zu erklären.

**3.2.4.** Sollte bis zum vertraglich geregelten Kündigungszeitpunkt noch nicht feststehen, welcher Spielklasse der Club in der folgenden Saison angehören wird, verlängert sich die vertragliche Kündigungsfrist automatisch. Die Kündigungsfrist endet in diesem Fall mit Ablauf des 7. Werktages, der dem Tag des letzten Pflichtspiels der laufenden Saison in der Bundesliga oder der 2. Liga inklusive möglicher Relegationsspiele folgt.

**3.3 Außerordentliche Kündigung:** Ungeachtet der Regelungen in Ziffer 3.2 ist jede Vertragspartei berechtigt, das durch den Erwerb einer Dauerkarte begründete Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund außerordentlich in Textform (E-Mail ausreichend) oder auf dem Postweg an die in Ziffer 15 genannte Kontaktadresse. oder im Kundenkonto der mainaqila APP und unter <https://stores.eintracht.de/tickets/> zu kündigen, wenn diese Möglichkeit elektronisch eingerichtet ist. Ein wichtiger Grund für den Club liegt insbesondere dann vor, wenn der Club nach Maßgabe der Ziffern 9.4, 10.7, 10.9 und/oder 10.10

dazu berechtigt ist, eine der in den genannten Regelungen beschriebenen Rechtsfolgen auszusprechen. Der Club hat in diesem Zusammenhang das Recht, auch weitere Dauerschuldverhältnisse außerordentlich zu kündigen, wenn diese vom Kündigungsgrund betroffen sind (z.B. ein Kunde besitzt mehrere Dauerkarten oder eine Mitgliedschaft beim Club).

**3.4 Inhaberwechsel:** Für die Weitergabe einer Dauerkarte gelten die Bestimmungen in Ziffer 9 entsprechend. Darüber hinaus kann der Inhaber einer Dauerkarte einen Inhaberwechsel auf eine andere Person beantragen („**Inhaberwechsel**“). Ein Inhaberwechsel stellt keine Kündigung der Dauerkarte, sondern eine Übertragung des bestehenden Vertragsverhältnisses mit allen Rechten und Pflichten auf den neuen Kunden dar. Der Inhaber bleibt gegenüber dem Club solange verpflichtet, bis der neue Inhaber das Rechtsverhältnis mit allen Rechten und Pflichten vollumfänglich übernommen hat. Der Inhaber hat keinen Anspruch auf einen Inhaberwechsel; sie erfolgt allenfalls aus Kulanzgründen seitens des Clubs. Ein Inhaberwechsel ist nur zum Saisonwechsel möglich. Die Aktualisierung hat jeweils im Zeitraum vom 01.05. bis zum 31.05 zu erfolgen. Der Antrag auf einen Inhaberwechsel kann innerhalb der Änderungsphase auf dem dafür vorgesehenen Formular, das durch den Inhaber und den neuen Inhaber zu unterzeichnen und an die in Ziffer 15 genannte Kontaktadresse zu senden ist, gestellt werden. Das Formular steht auf der Website des Clubs (<https://stores.eintracht.de/tickets/>) zum Download bereit oder ist beim Club unter der in Ziffer 15 genannten Kontaktadresse abzuholen. Der Club wird sich bemühen, diesen Service auch im Kundenkonto der mainaqila APP und unter <https://stores.eintracht.de/tickets/> zur Verfügung zu stellen. Für den Inhaberwechsel können vom Club Servicegebühren nach der Preisliste erhoben werden.

**3.5 Überbelegung:** Sollten aus wichtigem Grund, z.B. aufgrund verbandsseitig, behördlich oder gesetzlich vorgegebener Schutz- und Hygienemaßnahmen oder Beschränkungen der Zulassung von Zu-schauern, vom Club im Zusammenhang mit der Stadionöffnung bestimmte Anforderungen zu erfüllen sein, kann es dazu kommen, dass der Kunde nicht jede Veranstaltung, für die er gemäß seiner Dauerkarte ein Besuchsrecht erworben hat, tatsächlich auch besuchen kann. Der Kunde erkennt für diesen Fall der Überbelegung an, dass der Club berechtigt ist, die Auswahl der berechtigten Kunden bzw. die Vergabe der Tickets mittels eines transparenten und diskriminierungsfreien Verfahrens nach vorher festgelegten Vorgaben zu bestimmen bzw. einzelne gemäß einer Dauerkarte grundsätzlich erworbene Besuchsrechte zu stornieren. Bei Stornierung einzelner Veranstaltungen und der dazugehörigen Besuchsrechte durch den Club im Fall der Überbelegung wird den betroffenen Kunden im Fall der Vorauszahlung der für die Dauerkarte gezahlte Preis pro rata zurückerstattet oder im Fall der noch nicht erfolgten Bezahlung des Preises für die stornierte Veranstaltung der entsprechende Preis

nicht berechnet. Der Club haftet gegenüber dem Kunden und/oder Ticketinhaber nicht für vergebliche Aufwendungen (z.B. vergebliche Reise- und Übernachtungskosten).

#### **4. Ermäßigte Tickets**

**4.1 Ermäßigungsberechtigung:** Grundsätzlich ermäßigungsberechtigt für den Erwerb von Tageskarten sind Jugendliche bis einschließlich 17 Jahren (Altersnachweis), Schüler (nur Vollzeit mit Schülerschein), Studenten (Studentenausweis), Auszubildende (Ausbildungsnachweis), Schwerbehinderte ab 50% (Schwerbehindertenausweis), Rentner (Vorlage eines amtlichen Ausweises) in bestimmten Blöcken und Preiskategorien nach Verfügbarkeit. Doppelte Ermäßigungen werden nicht gewährt. Für die jeweilige Ermäßigungsberechtigung maßgeblich ist der Tag des Ticketerwerbs.

**4.2 Ermäßigungsnachweis:** Der jeweils aktuelle amtliche bzw. offizielle Ermäßigungsnachweis ist beim Erwerb der Tickets vorzulegen und auch beim Stadionzutritt mitzuführen sowie auf Anfrage des Sicherheitspersonals vorzuzeigen. Wird er nicht mitgeführt bzw. ist er nicht gültig, kann der Zutritt zum Stadion verweigert werden; der zurückgewiesene Kunde hat keinen Anspruch auf Schadensersatz. Zuwiderhandlungen können mit einem Verweis aus dem Stadion sowie mit einer Strafanzeige geahndet werden.

**4.3 Kinder:** Kinder bis zum Ende des 7. Lebensjahres, d.h. bis inkl. „6 Jahre“, haben in Begleitung eines volljährigen aufsichtspflichtigen Erwachsenen mit gültigem Ticket im Sitzplatzbereich kostenfreien Zutritt. Es besteht jedoch kein Sitzplatzanspruch. Aus Sicherheitsgründen ist der Zutritt zum Stehplatzbereich nicht möglich.

**4.4 Weitergabe und Upgrade:** Für die Weitergabe von ermäßigten Tickets gelten die Regelungen in Ziffer 9 mit der zusätzlichen Maßgabe, dass eine Weitergabe nur möglich ist, wenn der neue Ticketinhaber die Ermäßigungsvoraussetzungen des betroffenen Tickets ebenfalls erfüllt, es sei denn, der neue Ticketinhaber zahlt vor Zutritt zum Stadion an der entsprechenden Service-Stelle als Aufpreis die Differenz zwischen dem ermäßigten Ticket und einem entsprechenden Tagesticket am jeweiligen Spieltag („**Upgrade**“). Für das Upgrade eines Tickets kann vom Club eine Bearbeitungsgebühr nach der Preisliste erhoben werden.

**4.5 Mitglieds-Dauerkarte:** Mitglieder von Eintracht Frankfurt e. V. erhalten in bestimmten Blöcken und Preiskategorien nach Verfügbarkeit Dauerkarten zu exklusiv ermäßigten Konditionen. Die Mitgliedschaft muss zum Zeitpunkt der Bestellung der Dauerkarte als Mitglied bestehen. Vor Beginn einer jeden neuen Saison prüft Eintracht Frankfurt zum 31.05., ob die Mitgliedschaft für das kommende Geschäftsjahr besteht und der jeweils geschuldete Mitgliedsbeitrag an

Eintracht Frankfurt e. V. gezahlt ist. Sollte dies nicht der Fall sein, wird die Dauerkarte zum regulären Listenpreis („**Vollzahlerpreis**“) berechnet. Ein Lichtbildausweis oder ein Äquivalent mit Lichtbild ist beim Besuch eines Heimspiels zwingend mitzuführen. Bei Nichtmitführen kann der Zutritt zum Stadion verwehrt werden.

**4.6 Fanclub-Dauerkarte:** Mitglieder von offiziellen Eintracht Frankfurt Fanclubs (EFC-Mitglieder) erhalten in bestimmten Blöcken und Preiskategorien nach Verfügbarkeit Dauerkarten zu exklusiv ermäßigten Konditionen. Die EFC-Mitgliedschaft muss zum Zeitpunkt der Bestellung der Dauerkarte bestehen. Sollte dies nicht der Fall sein, wird die Dauerkarte zum regulären Listenpreis („**Vollzahlerpreis**“) berechnet. Ein Lichtbildausweis oder ein Äquivalent mit Lichtbild ist beim Besuch eines Heimspiels zwingend mitzuführen. Bei Nichtmitführen kann der Zutritt zum Stadion verwehrt werden.

## **5. Zahlungsmodalitäten**

**5.1 Preise:** Die Höhe des Ticketpreises richtet sich nach der Preisliste bzw., sofern das Ticket auf der Webseite des Clubs erworben wird, nach dem angezeigten Preis.

**5.1.1** Alle Ticketpreisangaben verstehen sich brutto inklusive gesetzlicher Umsatzsteuer.

**5.1.2** Zuzüglich zum Ticketpreis können im Fall des Ticketversands die Versandkosten und/oder für Leistungen, die im Interesse des Käufers sind, eine Servicegebühr (z.B. Vorverkaufsgebühr) anfallen. Der Gesamtkaufpreis wird dem Kunden im Rahmen des Bestell- bzw. Kaufprozesses deutlich mitgeteilt.

**5.1.3** Wenn der Club Drittanbieter mit der Zahlungsabwicklung beauftragt, bspw. Paypal, gelten deren allgemeine Geschäftsbedingungen.

Der Club behält sich aus Sicherheitsgründen für einzelne Veranstaltungen weitere Einschränkungen bei den akzeptierten Zahlungsmitteln vor.

**5.2 Stornierung:** Sollte die Zahlung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht erfolgreich durchgeführt werden (z.B. keine ausreichende Kreditkarten- oder Kontodeckung, Rückbuchung), ist der Club berechtigt, die Bestellung ersatzlos zu streichen bzw. die entsprechenden Tickets elektronisch zu sperren; die entsprechenden Tickets verlieren ihre Gültigkeit. Entstandene Mehrkosten sind vom Kunden zu erstatten. Die Geltendmachung von weitergehenden Schadensersatzansprüchen bleibt dem Club vorbehalten.

**5.3 SEPA-Lastschriftmandat:** Erteilt der Kunde dem Club ein SEPA-Lastschriftmandat, erfolgt der Einzug der Lastschrift erst nach der Rechnungsstellung und wird dem Kunden spätestens einen Geschäftstag vor Einzug vorab angekündigt. Der Kunde sichert zu, für entsprechende Deckung des Kontos zu sorgen. Kosten, die aufgrund von Nichteinlösung oder Rückbuchung der

Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Kunden, solange die Nichteinlösung oder die Rückbuchung nicht durch den Club verursacht wurde. Der Club behält sich aus Sicherheitsgründen vor, bei Zahlungen im SEPA-Lastschriftverfahren den Versand des Tickets als Mobile Ticket oder Print@Home-Ticket (Ziffer 2.4) auszuschließen.

## **6. Versand und Hinterlegung**

**6.1 Versand:** Der Versand der Tickets erfolgt auf Kosten des Kunden. Die Auswahl des Versandunternehmens erfolgt durch den Club. Das Risiko eines Abhandenkommens oder einer Beschädigung der Tickets beim Versand trägt der Club. Für den postalischen Versand bestellte Tickets werden dem Kunden innerhalb von sieben (7) Werktagen ab Versandbestätigung (Ziffer 2.2.1) bzw. Bestellbestätigung bei Vorkassenzahlung (Ziffer 2.2.2) zugestellt. Sofern der Kunde bis zu diesem Zeitpunkt keine Tickets erhalten hat, ist ein Abhandenkommen im Rahmen des Versands dem Club spätestens 5 Werktage nach Erhalt der Bestellbestätigung unter der in Ziffer 15 angegebenen Kontaktadresse mitzuteilen. Die Neuausstellung von im Rahmen des Versands abhandengekommenen Tickets durch den Club erfolgt nach Maßgabe von Ziffer 7.3.

**6.2 Hinterlegung:** Sofern bei kurzfristiger Bestellung und Hinweis durch den Club ein rechtzeitiger Zugang der Tickets nicht mehr gewährleistet werden kann, können die Tickets an der hierfür am Stadion eingerichteten Reservierungskasse zur Abholung durch den Kunden hinterlegt werden. Die Tickets werden am Spieltag ab drei Stunden vor Spielbeginn an der Reservierungskasse des Haupteingangs des Stadions auf den Namen des Kunden hinterlegt. Die Tickets werden ausschließlich an den Besteller persönlich oder eine durch den Besteller bevollmächtigte Person gegen Vorlage eines gültigen Bundespersonalausweises bzw. äquivalenten Dokumentes ausgehändigt. Die Abholung der Tickets ist nur durch den Kunden oder einen vom Kunden schriftlich bevollmächtigten Dritten unter Vorlage eines amtlichen Ausweises oder eines sonstigen amtlichen zur Identifikation geeigneten Dokuments möglich. Der Club kann für die Hinterlegung des Tickets eine angemessene Hinterlegungsgebühr verlangen. Das Risiko eines Abhandenkommens oder einer Beschädigung der Tickets vor der Abholung trägt der Kunde, es sei denn, es liegt grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz auf Seiten des Clubs oder des vom Club beauftragten Dritten vor.

## **7. Neuausstellung bei Reklamation, Defekt, Abhandenkommen**

**7.1 Reklamation:** Der Kunde ist verpflichtet, sowohl Bestellbestätigungen als auch die Tickets nach deren Zugang unverzüglich und gewissenhaft auf Richtigkeit zu überprüfen, insbesondere im Hinblick auf Anzahl, Preis, Datum, Veranstaltung und Veranstaltungsort. Eine Reklamation von Tickets und/oder Ticketbestellungen, die erkennbar einen Mangel aufweisen, muss unverzüglich, d.h. ohne schuldhaftes

Zögern, in der Regel innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Erhalt der Versandbestätigung des Clubs (vgl. Ziffer 2.2.1) bzw. nach Erhalt der Bestellbestätigung bei Vorkassenzahlung (vgl. Ziffer 2.2.2) oder nach Erhalt der Tickets, spätestens jedoch sieben (7) Werktage vor der jeweiligen Veranstaltung, in Textform per E-Mail oder auf dem Postweg an die in Ziffer 15 genannte Kontaktadresse erfolgen. Bei Tickets und/oder Ticketbestellungen, die innerhalb der letzten sieben (7) Werktage vor der jeweiligen Veranstaltung vorgenommen werden, und/oder im Falle hinterlegter Tickets nach Ziffer 6.2 hat die Reklamation unverzüglich zu erfolgen, im Übrigen gilt die vorherige Regelung entsprechend. Im Falle einer sonstigen Bestellung gemäß Ziffer 2.5, bei der das Ticket übergeben bzw. gemäß Ziffer 6.2 hinterlegt wird, muss eine etwaige Reklamation unverzüglich erfolgen. Mängel im Sinne dieser Ziffer 7.1 sind insbesondere unzulässige Abweichungen von der Bestellung hinsichtlich Anzahl, Preis, Datum, Veranstaltung und Veranstaltungsort, fehlerhaftes Druckbild, fehlende wesentliche Angaben wie Veranstaltung oder Platznummer bei Tickets in Papierform und/oder sichtbare Beschädigung oder Zerstörung des Tickets. Maßgeblich für die Wahrung der Reklamationsfrist ist der Eingangspoststempel bzw. das Übertragungsprotokoll der E-Mail. Bei berechtigter und rechtzeitiger Reklamation stellt der Club dem Kunden gegen Aushändigung des reklamierten Tickets kostenfrei ein neues Ticket aus. Die Regelungen zur Reklamation gelten ausdrücklich nicht für gemäß Ziffer 7.3 abhandengekommene oder für die Zusendung nicht bestellter Tickets sowie nicht für Fälle, in denen der Reklamationsgrund nachweislich auf ein Verschulden seitens des Clubs zurückzuführen ist.

**7.2 Defekt:** Im Fall eines technischen Defekts eines der elektronischen Zugangskontrolle unterliegenden Tickets sperrt der Club das betroffene Ticket unmittelbar nach Anzeige des technischen Defekts und stellt bei nachgewiesener Legitimation des Kunden ein neues Ticket aus. Für die Neuausstellung können Bearbeitungsgebühren nach der Preisliste des Clubs erhoben werden, es sei denn, der Club oder vom Club beauftragte Dritte haben den Defekt nachweislich zu vertreten.

**7.3 Abhandenkommen:** Der Club ist über das Abhandenkommen, d.h. jeden unfreiwilligen Verlust, von bei ihm erworbenen Tickets unverzüglich zu unterrichten. Der Club ist berechtigt, diese Tickets unmittelbar nach Anzeige des Abhandenkommens zu sperren. Im Fall des Abhandenkommens eines der elektronischen Zugangskontrolle unterliegenden Tickets erfolgt nach Anzeige des Abhandenkommens, Sperrung des Tickets und Legitimationsprüfung des Kunden eine Neuausstellung des Tickets. Für die Neuausstellung kann vom Club eine Bearbeitungsgebühr nach der Preisliste erhoben werden. Bei missbräuchlichen Anzeigen eines Abhandenkommens erstattet der Club Strafanzeige. Eine Neuausstellung abhandengekommener Tickets, die keiner elektronischen

Zugangskontrolle unterliegen, kann aus Sicherheitsgründen grundsätzlich nicht vorgenommen werden.

## **8. Rücknahme und Erstattung**

**8.1 Kein Widerrufs- oder Rücknahmerecht:** Auch wenn der Club Tickets über Fernkommunikationsmittel im Sinne des § 312c Abs. 2 BGB anbietet und damit gemäß § 312c Abs. 1 BGB ein Fernabsatzvertrag vorliegen kann, besteht gemäß § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht des Kunden beim Kauf eines Tickets. Dies bedeutet, dass ein vierzehntägiges Widerrufs- und Rückgaberecht nicht besteht. Jede Angebotsabgabe bzw. Bestellung von Tickets ist damit unmittelbar nach Bestätigung durch den Club bindend und verpflichtet im Falle des Vertragsschlusses zur Abnahme und Bezahlung der bestellten Tickets.

**8.2 Umtausch und Rücknahme:** Umtausch und Rücknahme von Tickets sind grundsätzlich ausgeschlossen. Kann ein Kunde sein Ticket, insbesondere bei Krankheit oder anderweitiger Verhinderung, nicht nutzen (z.B. Krankheit), ist ausnahmsweise eine Weitergabe des Tickets an einen Dritten im Rahmen der Regelung unter Ziffer 9.3 zulässig.

**8.3 Verlegung oder Spielabbruch:** Bei einer zeitlichen oder örtlichen Verlegung der Veranstaltung im Falle eines bei Erwerb des oder der Tickets bereits endgültig terminierten Spieles bzw. einer Veranstaltung, kann der Kunde, soweit es sich um Tagestickets handelt, vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist in Textform per E-Mail oder schriftlich auf dem Postweg an die in Ziffer 15 genannte Kontaktadresse zu erklären. Der betroffene Kunde erhält gegen Vorlage des Tickets bzw. Rücksendung des Tickets auf eigene Rechnung an den Club nach Wahl des Clubs entweder den entrichteten Ticketpreis – im Fall von Dauerkarten anteilig – erstattet oder einen Gutschein im Wert des entsprechenden Ticketpreises zur Einlösung in den angegebenen Fanshops des Clubs; Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet. Bei Abbruch der Veranstaltung besteht kein Anspruch des Kunden auf Erstattung des entrichteten Ticketpreises, es sei denn, der Club hat den Spielabbruch zu vertreten oder eine Abwägung der widerstreitenden Interessen des Kunden mit den Interessen des Clubs sprechen im Einzelfall für eine Erstattung zu Gunsten des Kunden. Die endgültige Ansetzung bzw. Terminierung eines Spieles bzw. einer Veranstaltung gilt nicht als Verlegung im Sinne dieser Regelung und berechtigt den Kunden daher nicht zum Rücktritt, wenn bei Erwerb des oder der Tickets die endgültige Ansetzung bzw. Terminierung eines Spieles bzw. einer Veranstaltung noch nicht feststand.

**8.4 Wiederholungsspiel:** Im Fall eines Wiederholungsspiels, d.h. Neuansetzung einer bereits begonnenen und gemäß Ziffer 8.3 abgebrochenen Veranstaltung, gilt das Wiederholungsspiel als neue Veranstaltung; das Ticket für die ursprüngliche

Veranstaltung besitzt hierfür keine Gültigkeit, es sei denn, der Club weist ausdrücklich auf eine Gültigkeit des Tickets auch für das Wiederholungsspiel hin.

**8.5 Spielabsage und Zuschauerausschluss:** Bei ersatzloser Absage der Veranstaltung bzw. bei einer Veranstaltung, die nach Maßgabe eines zuständigen Verbandes oder einer zuständigen Behörde ganz oder zum Teil unter Ausschluss von Zuschauern stattfinden muss, sind sowohl der Club als auch der betroffene Kunde berechtigt, vom Vertrag über den Erwerb eines oder mehrerer Tickets für das betroffene Spiel zurückzutreten. Der Club ist zudem in einem solchen Fall berechtigt, Dauerkarten für betroffene Spiele elektronisch zu sperren. Der Rücktritt durch den betroffenen Kunden ist in Textform per E-Mail oder schriftlich auf dem Postweg an die in Ziffer 15 genannte Kontaktadresse zu erklären. Die betroffenen Kunden erhalten gegen Vorlage des Tickets bzw. Übersendung des Tickets auf eigene Rechnung an den Club den entrichteten Ticketpreis erstattet. Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet.

**8.6 Umsetzung:** Die Zuteilung der dem Inhaber der Dauerkarte zugewiesenen Plätze nach Block/Reihe/Sitzplatznummer ist vorläufig. Dem Club steht das Recht zu, temporär oder dauerhaft Änderungen der entsprechenden Zuweisung vorzunehmen, wobei Ersatzzuweisungen aus derselben Kategorie erfolgen müssen und möglichst nah am zunächst zugewiesenen Platz liegen müssen. Daneben steht dem Club auch das Recht zu, im Falle vorübergehender Nutzbarkeitseinschränkungen des eigentlich zugewiesenen Platzes (z. B. aufgrund von Bauarbeiten oder Beschränkungen der zugelassenen Zuschauerzahl/Auflagen zur Einhaltung von Abständen) eine – zeitweise – abweichende Zuweisung vorzunehmen. Die oben genannten Grundsätze gelten entsprechend, wobei der Club in diesen Fällen bei Kapazitätsengpässen auch berechtigt ist, vorübergehend auch Zuweisungen in anderen Blöcken vorzunehmen. Gehören diese einer niedrigeren Kategorie an, hat der Kunde für die betroffenen Spiele ein Recht auf Erstattung des anteiligen Differenzpreises. Die Regelungen in Ziff. 8.5 bleiben hiervon unberührt.

**8.7 Besondere Zutrittsbedingungen:** Bei verbandsseitig, behördlich oder gesetzlich angeordneten Schutz- und Hygienemaßnahmen und/oder Beschränkungen der Zulassung von Zuschauern kann der Club verpflichtet sein, den Erwerb von Tickets und/oder den Zutritt zum und den Aufenthalt im Stadion zusätzlichen Anforderungen zu unterwerfen.

a) Die jeweils geltenden Regelungen, Bestimmungen und Anforderungen werden den Kunden rechtzeitig zur Verfügung gestellt und sind von allen Ticketinhabern zwingend zu beachten. Entsprechenden Weisungen des Clubs, der Polizei und/oder des Sicherheitspersonals ist Folge zu leisten.

b) Der Club ist berechtigt, die Einhaltung dieser zusätzlichen Anforderungen bei Ticketerwerb und/oder unmittelbar vor Zutritt zum oder bei Aufenthalt auf dem Veranstaltungsgelände zu überprüfen und deren Einhaltung auch durchzusetzen. Kann der Ticketinhaber die entsprechenden Anforderungen nicht erfüllen, kann der Club den Erwerb von Tickets und/oder den Zutritt zum Stadion verweigern bzw. den Kunden bzw. Ticketinhaber aus dem Stadion verweisen.

c) Insbesondere kann der Club zu folgenden Maßnahmen verpflichtet sein:

- Einrichtung von bestimmten Zutrittsfenstern: Der jeweilige Ticketinhaber ist in diesem Fall verpflichtet, die entsprechenden Vorgaben einzuhalten. Im Fall der vorsätzlichen oder fahrlässigen Nicht-Einhaltung kann dem Ticketinhaber außerhalb des angegebenen Zeitfensters entschädigungslos der Zutritt zum Veranstaltungsgelände verweigert werden;
- Erlass von zusätzlichen Hygiene- und Verhaltensregeln (z.B. Verpflichtung zum Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes, Abstandsgebote);
- Verarbeitung von
  - vorhandenen personenbezogenen Daten (z.B. Anschrift) zum Zweck der Kontaktnachverfolgung und Unterbrechung von Infektionsketten,
  - zusätzlichen personenbezogenen Daten (z.B. weitere Kontaktdaten wie u.a. Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, Geburtsdatum) zum Zweck der Kontaktnachverfolgung und Unterbrechung von Infektionsketten sowie
  - Nachweisen zu dem Impf-, Genesen- und/oder Teststatus

auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 S. 1 c) DSGVO und, soweit die Verarbeitung gesundheitsbezogene Daten umfasst, Art. 9 Abs. 2 i) DSGVO [i.V.m. den einschlägigen Vorschriften, z.B. der gültigen lokalen Coronaschutz-Verordnung und/oder der behördlichen Verfügung].

In den Fällen der Ziffern 8.7 lit. b und lit. c ist ein Rücktritt oder die Geltendmachung von Minderungs- oder Schadensersatzansprüchen des Kunden ausdrücklich ausgeschlossen.

## 9. Nutzung und Weitergabe

**9.1 Sinn und Zweck:** Zur Vermeidung von Gewalttätigkeiten und Straftaten im Zusammenhang mit dem Besuch im Stadion, zur Durchsetzung von Stadionverboten, zur Trennung von Fans der aufeinandertreffenden Mannschaften und zur Unterbindung des Weiterverkaufs von Tickets zu erhöhten Preisen, insbesondere zur Vermeidung von Ticketspekulationen, und zur Erhaltung einer möglichst breiten Versorgung der Fans mit Tickets zu sozialverträglichen Preisen, liegt es im Interesse des Clubs und der Zuschauer, die Weitergabe von Tickets einzuschränken.

**9.2 Unzulässige Weitergabe:** Der Verkauf von Tickets erfolgt ausschließlich zur privaten, nicht kommerziellen Nutzung durch den Kunden; jeglicher gewerbliche oder kommerzielle Weiterverkauf der Tickets durch den Kunden ist untersagt. Der kommerzielle und gewerbliche Ticketverkauf bleibt allein dem Club und autorisierten Vorverkaufsstellen vorbehalten. Dem Kunden ist es insbesondere untersagt,

**a)** Tickets öffentlich, insbesondere bei Auktionen oder im Internet (z.B. bei Ebay, Ebay-Kleinanzeigen, Facebook) und/oder bei nicht vom Club autorisierten Verkaufsplattformen (z.B. viagogo, seatwave, StubHub etc.) zum Kauf anzubieten und/oder zu verkaufen,

**b)** Tagestickets zu einem höheren als dem bezahlten Preis weiterzugeben; ein Preisaufschlag von bis zu 10% zum Ausgleich entstandener Transaktionskosten ist zulässig,

**c)** Dauerkarten zu einem höheren Preis als dem jeweiligen Tagesticket-Listenpreis pro Spieltag weiterzugeben; ein Preisaufschlag von bis zu 10% zum Ausgleich entstandener Transaktionskosten ist zulässig,

**d)** Tagestickets regelmäßig und/oder in einer größeren Anzahl, sei es an einem Spieltag oder über mehrere Spieltage verteilt, weiterzugeben,

**e)** Tickets an gewerbliche oder kommerzielle Wiederverkäufer und/oder Tickethändler zu veräußern oder weiterzugeben,

**f)** Tickets ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Clubs kommerziell oder gewerblich zu nutzen oder nutzen zu lassen, insbesondere zu Zwecken der Werbung, der Vermarktung, als Bonus, als Werbegeschenk, als Gewinn oder als Teil eines nicht autorisierten Hospitality- oder Reisepakets,

**g)** Tickets an Personen weiterzugeben, gegen die ein Stadionverbot besteht, sofern dem Kunden dieser Umstand bekannt war oder bekannt sein musste; oder

**h)** Tickets an Fans von Gastclubs weiterzugeben, sofern dem Kunden dieser Umstand bekannt war oder bekannt sein musste.

**9.3 Zulässige Weitergabe:**

**9.3.1** Eine private Weitergabe eines Tickets aus nicht kommerziellen Gründen, insbesondere in Einzelfällen bei Krankheit oder anderweitiger Verhinderung des Kunden, ist zulässig, wenn kein Fall der unzulässigen Weitergabe im Sinne der Regelung in Ziffer 9.2 vorliegt und

**a)** die Weitergabe über die offizielle Zweitmarktplattform des Clubs (<https://stores.eintracht.de/tickets/>) und in der hierfür auf der Zweitmarktplattform vorgegebenen Weise erfolgt, oder

**b)** der Kunde den neuen Ticketinhaber (1) auf die Geltung und den Inhalt dieser ATGB ausdrücklich hinweist, (2) der neue Ticketinhaber mit der Geltung dieser ATGB zwischen ihm und dem Club einverstanden ist und (3) der Club unter Nennung des neuen Ticketinhabers rechtzeitig über die Weitergabe des Tickets informiert wird oder der Club die Weitergabe an den neuen Ticketinhaber konkludent als zulässig erklärt hat.

### **9.3.2 Zulässige Weitergabe von Tagestickets:**

**9.3.2.1** Der Kunde kann zum Zwecke der zulässigen Weitergabe nach dieser Ziffer 9.3 das Ticket über die App an einen Dritten weiterleiten. Hierzu gibt der Kunde die E-Mail-Adresse des Dritten in der App ein und bestätigt die Weitergabe. Der Dritte muss hierzu ebenfalls ein Kundenkonto anlegen und die App nutzen.

**9.3.2.2** Der Kunde bleibt selbst Ticketinhaber, bis der Dritte das Ticket in der App abgerufen hat.

**9.3.2.3** Sind Weiterleitung des Tickets durch den Kunden und Abruf des Tickets durch den Dritten erfolgt, kann dies nicht mehr widerrufen werden.

**9.3.2.4** Eine Weitergabe nach erfolgtem Stadionzutritt ist nicht gestattet.

**9.3.2.5** Die Weitergabe des Tickets bezieht sich ausschließlich auf das Veranstaltungsticket. Etwaig damit verbundene Rhein-Main-Verkehrsbund-Tickets können nicht weitergegeben werden, sondern werden mit der Weitergabe storniert und müssen vom Dritten als neuer Ticketinhaber erneut aktiviert werden (vgl. Ziffer 18.3).

**9.3.3 Weitergabe durch EFC-Vorsitzenden:** Abweichend von vorstehender Ziffer 9.3.2. kann der Kunde solche Tickets, die der Kunde selbst von einem EFC-Vorsitzenden weitergegeben bekommen hat, selbst nicht weitergeben. Diese können nur von dem jeweiligen EFC-Vorsitzenden weitergegeben werden. Zudem kann die Weitergabe durch einen EFC-Vorsitzenden von diesem jederzeit widerrufen werden.

**9.3.4 Weitergabe durch Firma:** Abweichend von vorstehender Ziffer 9.3.2. kann der Kunde solche Tickets, die der Kunde selbst von einem Ansprechpartner einer Firma weitergegeben bekommen hat, selbst nicht weitergeben. Diese können nur von dem jeweiligen Ansprechpartner der Firma weitergegeben werden. Zudem kann die Weitergabe durch einen Ansprechpartner einer Firma von diesem jederzeit widerrufen werden.

### **9.3.5 Zulässige Weitergabe von Dauerkarten:**

**9.3.5.1** Dauerkarten können entsprechend der vorstehenden Ziffer 9.3.2. weitergegeben werden. Sie können entweder als komplette Dauerkarte

weitergegeben werden, oder der Kunde wählt einzelne Spiele aus, für welche er Tickets weitergeben möchte.

**9.3.5.2** Soweit noch nicht erfolgt, muss der Kunde hierzu seine Dauerkarte digitalisieren, indem er die App verwendet, sich in seinem Kundenkonto einloggt, die Daten der Dauerkarte dort eingibt und über das Kundenkonto seine Tickets in der App abrufen.

**9.3.5.3** Der Inhaber der Dauerkarte kann die Weitergabe der Tickets jederzeit widerrufen.

**9.3.5.4** Wenn dem Kunden die Dauerkarte entzogen oder gesperrt wurde, werden die Tickets nach Weitergabe an einen Dritten auch bei diesem Dritten gesperrt.

**9.4 Maßnahmen bei unzulässiger Weitergabe:** Im Fall eines oder mehrerer Verstöße gegen die Regelung in Ziffer 9.2 und/oder sonstiger unzulässiger Weitergabe von Tickets, ist der Club berechtigt,

**a)** Tickets, die vor Übergabe bzw. Versand an den Kunden entgegen den Regelungen in Ziffer 9.2 verwendet wurden, nicht an den betroffenen Kunden zu liefern;

**b)** die betroffenen Tickets zu sperren und dem Ticketinhaber entschädigungslos den Zutritt zum Stadion zu verweigern bzw. ihn aus dem Stadion zu verweisen;

**c)** betroffene Kunden vom Ticketkauf für einen angemessenen Zeitraum, maximal jedoch fünf (5) Jahre, auszuschließen; maßgeblich für die Länge der Sperre sind die Anzahl der Verstöße, die Zahl der angebotenen, verkauften, weitergegebenen oder verwendeten Tickets sowie etwaige durch den Weiterverkauf erzielte Erlöse;

**d)** im Falle einer unzulässigen Weitergabe von Tickets gemäß Ziffer 9.2 a) und/oder 9.2 b) von dem jeweiligen Kunden die Auszahlung des erzielten Mehrerlöses bzw. Gewinns nach Maßgabe von Ziffer 13 zu verlangen;

**e)** betroffenen Kunden eingeräumte Vorzugsrechte, z.B. die mit der Mitgliedschaft im Club (wie z.B. Mitgliedschaft bei Eintracht Frankfurt e.V.) bzw. in offiziellen Fanclubs des Clubs (Eintracht Frankfurt Fanclubs) verbundenen Vorzugsrechte, nicht länger zu gewähren und/oder betroffenen Kunden die Mitgliedschaft im Club zu kündigen; und/oder

**f)** in angemessener Art und Weise über den Vorfall, auch unter Nennung des Namens des Kunden, zu berichten, um eine vertragswidrige Nutzung der Tickets in Zukunft zu verhindern.

## **10. Zutritt zum Stadion und Verhalten im Stadion**

**10.1 Stadionordnung:** Der Zutritt zum Stadion unterliegt der am Stadion ausgehängten Stadionordnung. Die Stadionordnung ist im Internet unter <https://www.deutschebankpark.de/stadionordnung/> jederzeit einsehbar. Mit Zutritt

zum Bereich des Stadions erkennt jeder Ticketinhaber die Stadionordnung an und akzeptiert diese als für sich verbindlich. Die Stadionordnung gilt unabhängig von der Wirksamkeit dieser ATGB.

**10.2 Hausrecht:** Die Wahrnehmung des Hausrechts steht dem Club oder von dem Club beauftragten Dritten jederzeit zu. Den Anordnungen des Clubs, der Polizei, des Sicherheitspersonals und der Stadionverwaltung im Vorfeld, während und im unmittelbaren Anschluss an eine Veranstaltung ist stets Folge zu leisten.

**10.3 Zutrittsrecht:** Grundsätzlich ist jeder Kunde oder Ticketinhaber mit einem wirksam gemäß Ziffer 2.7 erworbenen Besuchsrecht zum Zutritt zum Stadion berechtigt. Der Zutritt zum Stadion kann verweigert werden, wenn

**a)** der Kunde oder Ticketinhaber sich weigert, sich vor Betreten des umgrenzten Stadionbereichs am Stadioneingang und/oder im Stadioninnenraum einer vom Sicherheitspersonal vorgenommenen angemessenen Kontrolle seiner Person und/oder seiner mitgeführten Gegenstände zu unterziehen,

**b)** der Kunde oder Ticketinhaber im Rahmen derselben Veranstaltung den umgrenzten Stadionbereich bereits einmal betreten und anschließend ohne sich am Drehkreuz auszuloggen wieder verlassen hat; in diesem Fall verliert das Ticket seine Gültigkeit,

**c)** der Aufdruck auf den Tickets (Platz, Barcode, QR Code, Seriennummern und /oder Warenkorb- oder Käuferidentifikationen) manipuliert, unkenntlich und/oder beschädigt oder der Barcode/QR-Code bereits im elektronischen Zutrittssystem zugetreten ist, soweit dies nicht vom Club zu vertreten ist, und/oder

**d)** der Ticketinhaber nicht mit demjenigen Kunden personenidentisch ist, der im Zusammenhang mit dem Ticket als Kunde gespeichert oder vermerkt ist (z.B. per Namensaufdruck bei personalisierten Tickets), es sei denn, es liegt ein Fall der zulässigen Weitergabe nach Ziffer 9.3 vor.

Im Fall der berechtigten Zutrittsverweigerung besteht kein Anspruch des Kunden bzw. des Ticketinhabers auf Entschädigung.

**10.4 Platzzuweisung:** Jeder Ticketinhaber hat denjenigen Platz im Stadion einzunehmen, der auf seinem Ticket vermerkt ist bzw. für den sein Ticket Geltung hat. Davon abweichend ist er auf Anordnung des Clubs oder des Sicherheitspersonals verpflichtet, einen anderen Platz einzunehmen, sofern dies aufgrund eines gewichtigen sachlichen Grundes (z.B. Sicherheitsaspekte) erforderlich ist; in diesem Fall besteht kein Anspruch auf Entschädigung. Ziffer 8.6 bleibt hiervon unberührt.

**10.5 Sichtbehinderungen:** Im gesamten Stadion kann es zu temporären Sichtbehinderungen, insbesondere durch das Schwenken von Fahnen und/oder

stehende Zuschauer, kommen. Reklamationen oder Ersatzansprüche auf Grund dieser Einschränkungen sind ausgeschlossen.

**10.6 Fanblöcke Heimbereich/Gästefans:** Die Blöcke 31 – 41 sowie weitere einzeln zugewiesene Blöcke im Stadion sind der Heimbereich der Fans des Clubs („**Heimbereich**“). In diesem Heimbereich und darüber hinaus ausgewiesenen Bereichen des Stadions kann es zu Sichtbehinderungen, insbesondere durch das Schwenken von Fahnen, kommen. Reklamationen oder Ersatzansprüche auf Grund dieser Einschränkungen sind ausgeschlossen. Da der Club aus Sicherheitsgründen zur Trennung der Fans gegnerischer Mannschaften verpflichtet ist, ist Fans der jeweiligen Gastmannschaft oder Personen, die aufgrund ihres Verhaltens oder äußeren Erscheinungsbilds als Fans der Gastmannschaft angesehen werden können („**Gästefans**“), aus Sicherheitsgründen der Zutritt zum und/oder der Aufenthalt im Heimbereich nicht gestattet. Der Club, die Polizei und das Sicherheitspersonal sind berechtigt, Gästefans, auch wenn sie im Besitz eines gültigen Tickets sind, den Zutritt zum Heimbereich zu verweigern und/oder die Gästefans aus dem Heimbereich zu verweisen und, falls noch ausreichend Platz vorhanden ist, in den Gästebereich des Stadions zu bringen bzw. bringen zu lassen. Kann kein anderer, geeigneter Platz angeboten werden, kann der/dem betroffene/n Gästefan/s aus dem Stadion verwiesen und/oder der Zutritt zum Stadion verweigert werden; für diesen Fall besteht kein Anspruch auf Entschädigung.

**10.7 Ungebührliches Verhalten:** Im Fall eines oder mehrerer Verstöße von Ticketinhabern bzw. Kunden gegen die nachfolgend aufgeführten Verhaltensregelungen, die im gesamten Stadionbereich gelten sowie, wenn nicht explizit auf den Stadionbereich beschränkt, ebenfalls bei vom Club veranstalteten bzw. organisierten Fahrten/An- und Abreisen zu Spielen oder sonstigen Veranstaltungen des Clubs, sind der Club, die Polizei und/oder das Sicherheitspersonal berechtigt,

- entschädigungslos von Ticketinhabern bzw. Kunden mitgeführte verbotene Gegenstände zu beschlagnahmen, und/oder
- Ticketinhabern bzw. Kunden entschädigungslos den Zutritt zum Stadionbereich und/oder zum Veranstaltungsort zu verweigern und/oder sie des Stadions bzw. des Platzes zu verweisen.

**a)** Es ist untersagt, ohne entsprechende Erlaubnis das Spielfeld zu betreten und/oder Absperrgitter bzw. die Umfriedung des Stadioninnenraums zu besteigen oder zu passieren.

**b)** Es ist untersagt, offensichtlich alkoholisiert, unter Drogeneinfluss stehend und/oder verummumt zu sein, sich gewalttätig oder in sonstiger Weise wider die

öffentliche Ordnung zu verhalten oder die Besorgnis eines solchen Verhaltens zu erwecken.

**c)** Es ist untersagt, die folgenden Gegenstände mit sich zu führen und/oder zu benutzen: Waffen, Gegenstände, die als Waffen oder Wurfgeschosse verwendet werden können, ätzende und leicht entzündbare Substanzen, Flaschen aller Materialien, Dosen oder sonstige aus zerbrechlichem, splitternden oder besonders hartem Material bestehende Behältnisse, Fackeln, Feuerwerkskörper, Rauchkerzen und/oder -pulver, bengalische Feuer und sämtliche anderen pyrotechnischen Gegenstände und Stoffe bzw. Stoffgemische, Laser-Pointer, sperrige Gegenstände, nicht im Stadion erworbene Getränke (Ausnahme: nicht alkoholische Getränke in Getränkekartons mit einem maximalen Fassungsvermögen von 500 ml), illegale Drogen, Kleidungsstücke, die offensichtlich zu Vermummungszwecken mitgeführt werden, Tiere sowie sonstige Gegenstände, die geeignet sind, die Sicherheit im und rund um das Stadion, andere Besucher, Spieler und/oder Offizielle zu gefährden oder unangemessen zu beeinträchtigen.

**d)** Es ist untersagt, die folgenden Gegenstände mit sich zu führen und/oder zu benutzen: Rassistische, fremdenfeindliche und/oder rechts- bzw. linksradikale Propagandamittel, politische oder religiöse Gegenstände aller Art, einschließlich Banner, Schilder, Symbole und Flugblätter, sofern Anlass zu der Annahme besteht, dass diese im Stadion unangemessen zur Schau gestellt werden. Unabhängig von mitgeführten Gegenständen sind das Äußern oder Verbreiten von menschenverachtenden, rassistischen, fremdenfeindlichen, politisch-extremistischen, obszön anstößigen, provokativ beleidigenden und/oder links- bzw. rechtsradikalen Parolen sowie entsprechende Handlungen im gesamten Stadionbereich verboten.

**e)** Der Aufenthalt im Stadion zum Zwecke der medialen Berichterstattung über die Veranstaltung (Fernsehen, Hörfunk, Internet, Print, Foto) und/oder der Erhebung von Spieldaten ist nur mit vorheriger Zustimmung des Clubs und in den für diese Zwecke besonders ausgewiesenen Bereichen zulässig. Ohne vorherige Zustimmung des Clubs ist es nicht gestattet, Töne, Fotos und/oder Bilder, Beschreibungen oder Resultate bzw. Daten der Veranstaltung aufzunehmen bzw. zu erheben, es sei denn, dies erfolgt ausschließlich zur privaten, nicht kommerziellen Verwendung. Jede kommerzielle Nutzung, gleich auf welche Weise und durch wen, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Clubs. In jedem Fall ist es untersagt, ohne vorherige Zustimmung des Clubs Bild-, Ton- und/oder Videoaufnahmen live oder zeitversetzt zu übertragen und/oder im Internet, insbesondere auf Social Media Plattformen und/oder Apps, und/oder anderen Medien (einschließlich Mobile Devices wie z.B. Smartphones, Tablets etc.) öffentlich wiederzugeben und/oder andere Personen bei derartigen Aktivitäten zu unterstützen. Geräte oder Anlagen, die bestimmungsgemäß für solche Aktivitäten benutzt werden, dürfen ohne

vorherige Zustimmung des Clubs oder eines vom Club autorisierten Dritten nicht ins Stadion gebracht werden. Der Club weist darauf hin, dass die DFL Deutsche Fußball Liga GmbH, der Deutsche Fußball Bund e.V. und die Union of European Football Associations berechtigt sind, unter Verstoß gegen diese Bestimmung übertragene und/oder öffentlich wiedergegebene Aufnahmen zu löschen oder löschen zu lassen. Der Club weist weiter darauf hin, dass die DFL Deutsche Fußball Liga GmbH, der Deutsche Fußball Bund e.V. und die Union of European Football Associations ermächtigt werden können, darüberhinausgehende Ansprüche des Clubs gegen den Zuschauer im eigenen Namen gerichtlich und außergerichtlich geltend zu machen.

**f)** Handlungen, die zu einer direkten oder indirekten kommerziellen Assoziation mit dem Club, dem DFL Deutsche Fußball Liga e.V., der DFL Deutsche Fußball Liga GmbH, dem Deutschen Fußball Bund e.V., der Union of European Football Associations, der Veranstaltung oder Teilen davon führen können, sind im gesamten Stadionbereich ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Clubs oder von vom Club autorisierten Dritten verboten. Es ist insbesondere untersagt, im Stadionbereich

**(i)** eine derartige Assoziation durch unerlaubte Nutzung von Logos oder sonstigen Kennzeichen anderweitig herzustellen oder dies zu versuchen,

**(ii)** gezielt kommerzielle Werbung aller Art zu betreiben, z.B. Werbebroschüren oder andere schriftliche Informationen zu verteilen, die ein Geschäft, eine Sache oder eine Dienstleistung betreffen,

**(iii)** Getränke, Lebensmittel, Souvenirs, Kleidung oder sonstige Gegenstände oder (Dienst-)Leistungen anzubieten, zu verkaufen oder mit Verkaufsabsicht mit sich zu führen.

**g)** Unbeschadet der vorstehenden Regelungen ist das Mitführen folgender Gegenstände im gesamten Stadionbereich nur mit vorheriger Zustimmung des Clubs erlaubt: Fahnen- und Transparentstangen mit einer Länge von über 1,5 m und/oder größerem Durchmesser als 3 m, Doppelhalter, Spruchbänder, Banner, Fahnen und Transparente mit einer Fläche von mehr als 2 qm, mechanisch oder elektrisch betriebene Lärminstrumente und/oder Geräte zur Geräusch- und/oder Sprachverstärkung.

**h)** Sollte es aus Gründen höherer Gewalt, die weder im Einflussbereich des Clubs noch in dem des Ticketinhabers liegen (wie beispielsweise anlässlich einer Pandemie), notwendig sein, dass der Club besondere, für alle Zuschauer geltende Verhaltensregeln für den Besuch einer Veranstaltung (wie beispielsweise Hygieneregeln im Falle einer Pandemie) aufstellen muss, sind derartige Regelungen für den Zeitraum ihrer Geltung durch den Ticketinhaber einzuhalten.

**10.8 Videoüberwachung:** Zur Gewährleistung und Optimierung der Stadionsicherheit sowie zur Unterstützung der Arbeit der Ordnungs- und Strafverfolgungsbehörden wird das Stadion und teilweise das Umfeld des Stadions nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) der EU-Datenschutzgrundverordnung („**DSGVO**“) in Verbindung mit § 4 des Bundesdatenschutzgesetzes („**BDSG**“) videoüberwacht. Darüber hinaus nutzen auch die Ordnungs- und Strafverfolgungsbehörden an Spieltagen Videoüberwachungsanlagen aus eigener Zuständigkeit zur Gefahrenabwehr und Strafverfolgung im Einklang mit den in der Bundesrepublik Deutschland geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Entsprechende mittels einer Videoüberwachungsanlage erstellte Aufnahmen werden vom Club bzw. von den Ordnungs- und den Strafverfolgungsbehörden vertraulich behandelt, können aber insbesondere bei Verdacht auf und/oder dem Eintritt von Straftaten als Beweismittel dienen. Gleiches gilt hinsichtlich der nach Ziffer 11 erstellten Bild- und Bildtonaufnahmen, die von dem Club oder dem jeweils nach Ziffer 11.3 zuständigen Verband bei entsprechender Aufforderung nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 c) oder f) DSGVO zu diesen Zwecken an Behörden oder Gerichte übermittelt werden. Bei ereignisloser Durchführung einer mittels Videoüberwachungsanlage aufgenommenen Veranstaltung werden die Aufnahmen unter Beachtung der in der Bundesrepublik Deutschland geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG, gelöscht.

**10.9 Sanktionen bei verbotenen Verhalten:** Bei Verstößen gegen die Regelungen in Ziffer 10.7, bei Handlungen nach §§ 3, 27 des Versammlungsgesetzes, bei Beteiligung an anlassbezogenen Straftaten und/oder Gewalttätigkeiten innerhalb oder außerhalb des Stadions kann der Club ergänzend zu den unmittelbaren Maßnahmen in Ziffer 10.7 entsprechend der Regelung in Ziffer 9.4 und/oder Ziffer 3.3 die dort aufgeführten Sanktionen gegen den betroffenen Kunden bzw. Ticketinhaber aussprechen.

**10.10 Stadionverbote:** Bei Verstößen gegen die Regelungen in Ziffer 10.7, bei Handlungen nach §§ 3, 27 des Versammlungsgesetzes, bei Beteiligung an anlassbezogenen Straftaten und/oder Gewalttätigkeiten innerhalb oder außerhalb des Stadions kann ergänzend zu den unmittelbaren Sanktionen gemäß Ziffer 10.7 und den Sanktionen gemäß Ziffer 10.9 ein auf das Stadion beschränktes Stadionverbot, in besonders schwerwiegenden Fällen auch ein bundesweit wirksames Stadionverbot, ausgesprochen werden. In diesem Zusammenhang gilt die DFB-Richtlinie zur einheitlichen Behandlung von Stadionverboten in der jeweils gültigen Fassung (<https://www.dfb.de/verbandsservice/pinnwand/stadionverbotsrichtlinien/>). Das Verbot wird den Betroffenen schriftlich mitgeteilt. Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit Stadionverboten erfolgt stets unter Beachtung der in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG. Der Club behält sich vor,

Daten von Kunden an den Deutschen Fußball-Bund e.V. mit Sitz in der Otto-Fleck-Schneise 6, D-60528 Frankfurt/Main zur Durchsetzung von Stadionverboten nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 e) DSGVO weiterzugeben, soweit dies zur Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit und der Sicherheit im Stadion notwendig sein sollte.

**10.11 Regress:** Für Verstöße einzelner oder mehrerer Zuschauer gegen die Regelungen in Ziffer 10.7, insbesondere für das Abbrennen bengalischer Feuer, die Verwendung anderer pyrotechnischer Gegenstände und/oder das Werfen von Gegenständen, kann der Club, im Falle entsprechender Verstöße durch Fans des Gastclubs auch der Gastclub, von den zuständigen Verbänden (DFL Deutsche Fußball Liga GmbH, DFL Deutsche Fußball Liga e.V., Deutscher Fußball-Bund e.V., Union of European Football Associations (UEFA)) mit einer Geldstrafe oder anderen Sanktionen belegt werden. Der Club bzw. der Gastclub ist berechtigt, den/die hierfür nachweisbar identifizierten Verantwortlichen vollumfänglich in Regress/auf Ersatz des sich aus der Sanktion resultierenden Schadens gemäß den Vorgaben der höchstrichterlichen Rechtsprechung in Anspruch zu nehmen. Im Fall der Verantwortlichkeit mehrerer sind diese Gesamtschuldner im Sinne von § 421 BGB. Das hat zur Folge, dass der Club bzw. der Gastclub einen einzelnen nachweisbar identifizierten Verantwortlichen hinsichtlich der gesamten Geldstrafe bzw. des gesamten aus der Sanktion für den Club bzw. den Gastclub entstehenden Schadens in Anspruch nehmen kann, wenn zwischen den Tatbeiträgen der einzelnen nachweisbar identifizierten Verantwortlichen ein Verursachungszusammenhang bestand.

## **11. Aufnahmen von Zuschauern der Veranstaltungen**

**11.1 Aufnahmen von Zuschauern der Veranstaltungen:** Zur öffentlichen Berichterstattung über die Veranstaltung und den Wettbewerb sowie zu deren Promotion können der Club und der nach Ziffer 11.3 jeweils zuständige Verband oder von ihnen jeweils beauftragte oder sonst autorisierte Dritte (z.B. Rundfunk, Presse) nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO unabhängig voneinander Bild- und Bildtonaufnahmen erstellen, die den Ticketinhaber als Zuschauer der betreffenden Veranstaltung zeigen können. Diese Bild- und Bildtonaufnahmen können durch den Club sowie den nach Ziffer 11.3 zuständigen Verband und den jeweils mit ihnen nach § 15 AktG verbundenen Unternehmen sowie von ihnen jeweils autorisierten Dritten (z.B. Rundfunk, Presse) nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO verarbeitet sowie verwertet und öffentlich wiedergegeben werden.

**11.2 Erwerb von Tickets für weitere Personen:** Erwirbt ein Kunde Tickets nicht nur für sich selbst, sondern für weitere Personen (Ticketinhaber) muss der Kunde die Weiterleitung der Inhalte dieser Ziffer 11 sowie der Ziffer 16 an den betreffenden Ticketinhaber sicherstellen; die Bestimmungen zur Zulässigkeit der Weitergabe nach Ziffern 9.2 und 9.3 bleiben unberührt.

**11.3 Zuständiger Verband:** Für die Organisation der sportlichen Wettbewerbe, an denen der Club teilnimmt, sind die folgenden Verbände zuständig:

- a) Bundesliga und 2. Bundesliga: DFL Deutsche Fußball Liga e.V. mit Sitz in der Guiollettstraße 44-46, D-60325 Frankfurt am Main, dessen operatives Geschäft die DFL Deutsche Fußball Liga GmbH mit Sitz in der Guiollettstraße 44-46, D-60325 Frankfurt am Main führt;
- b) DFB Pokal: DFB Deutscher Fußball-Bund e.V. mit Sitz in der Otto-Fleck-Schneise 6, D-60528 Frankfurt/Main; und
- c) UEFA Champions League und UEFA Europa League: Union of European Football Associations (UEFA) mit Sitz in Route de Genève 46, CH-1260 Nyon ("UEFA")

## **12. Vertragsstrafe**

**12.1 Voraussetzungen:** Im Fall eines schuldhaften Verstoßes des Kunden gegen diese ATGB, insbesondere gegen eine oder mehrere Regelungen in Ziffer 9.2 – insbesondere Ziffer 9.2 lit. a) und b) – oder 10.7, ist der Club ergänzend zu den sonstigen nach diesen ATGB möglichen Maßnahmen und Sanktionen und unbeschadet etwaiger darüber hinausgehender Schadensersatzansprüche (insbesondere auch unbeschadet etwaiger Regressnahmen gemäß Ziffer 10.11 bzw. deliktsrechtlicher Vorschriften) berechtigt, eine angemessene Vertragsstrafe in Höhe von bis zu 2.500,- EUR gegen den Kunden zu verhängen.

**12.2 Höhe:** Maßgeblich für die Höhe der Vertragsstrafe sind insbesondere die Anzahl und die Intensität der Verstöße, Art und Grad des Verschuldens (Vorsatz oder Fahrlässigkeit), Bemühungen und Erfolge des Kunden bzw. Ticketinhabers hinsichtlich einer Schadenswiedergutmachung, die Frage, ob und in welchem Maß es sich um einen Wiederholungstäter handelt, sowie, im Fall eines unberechtigten Weiterverkaufs von Tickets, die Zahl der angebotenen, verkauften, weitergegebenen oder verwendeten Tickets sowie etwaige durch den Weiterverkauf erzielte Erlöse bzw. Gewinne.

## **13. Auszahlung von Mehrerlösen**

**13.1 Voraussetzungen:** Im Fall einer unzulässigen Weitergabe von Tickets gemäß Ziffer 9.2 a) und/oder Ziffer 9.2 b) durch den Kunden ist der Club zusätzlich zur Verhängung einer Vertragsstrafe gemäß Ziffer 12 und ergänzend zu den sonstigen nach diesen ATGB möglichen Sanktionen berechtigt, sich von dem Kunden dessen bei der unzulässigen Ticketweitergabe erzielten Mehrerlös bzw. Gewinn ganz oder teilweise auszahlen zu lassen.

**13.2 Höhe und Verwendung:** Maßgeblich für die Frage, ob und inwieweit die Mehrerlöse ausgezahlt werden müssen, sind die in Ziffer 12.2 genannten Kriterien. Der Club wird die abgeschöpften Mehrerlöse bzw. Gewinne sozialen Zwecken zu Gute kommen lassen (z.B. der Förderung des Jugendfußballs).

## **14. Haftung**

Der Aufenthalt am und im Stadion erfolgt auf eigene Gefahr. Der Club, seine gesetzlichen Vertreter und/oder Erfüllungsgehilfen haften auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder – dann begrenzt auf den zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden – bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten. Vertragswesentliche Pflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut. Diese Haftungsbegrenzung findet keine Anwendung auf Ansprüche auf Ersatz von Schäden aufgrund der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aufgrund sonstiger gesetzlich zwingender Haftungstatbestände.

## **15. Kontakt**

Ticketbestellungen, Rückfragen und sämtliche Angelegenheiten im Zusammenhang mit Tickets des Clubs können über die folgenden Kontaktmöglichkeiten an den Club gerichtet werden:

**Eintracht Frankfurt Fußball AG | Zuschauerservice | Im Herzen von Europa 1  
| 60528 Frankfurt am Main**

**gebührenfreie Service-Tel.: +49 (0) 800 - 743-1899 (SGE-1899)**

**info@eintrachtfrankfurt.de**

Die Telefonnummer ist geschaltet: Mo. bis Fr. 9.00 Uhr– 17.00 Uhr Die Europäische Union bietet eine Online-Plattform an, an die sich der Kunde wenden kann, um verbraucherrechtliche Streitigkeiten außergerichtlich zu regeln. Diese Plattform ist unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> erreichbar.

Der Club nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil (vgl. § 36 VSBG).

## **16. Datenschutz**

Die weiteren Datenschutzbestimmungen einschließlich der Rechte des Ticketinhabers nach der DSGVO sowie der Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten des Clubs können der unter

<https://www.eintracht.de/footer-navi/datenschutz/> abrufbaren Datenschutzerklärung entnommen werden. Diese ist jedoch nicht Vertragsbestandteil.

Hinsichtlich der Erstellung und Verbreitung von Bild- und Bildtonaufnahmen der Veranstaltungen des Clubs (siehe Ziffer 11) wird diesbezüglich ergänzend auf die Datenschutzerklärung des jeweils zuständigen Verbands, für den DFL Deutsche Fußball Liga e.V. auf <https://www.dfl.de/de/datenschutz/> und für den Deutschen Fußball-Bund e.V. auf <https://www.dfb.de/datenschutzerklaerung/>, verwiesen. Auch diese sind nicht Vertragsbestandteil.

## **17. Rechtswahl, Erfüllungsort, Gerichtsstand, Online-Streitbeilegung**

**17.1 Rechtswahl:** Es gelten die zwingenden Rechtsvorschriften desjenigen Landes, in dem der Kunde sich gewöhnlich aufhält. Im Übrigen gilt deutsches Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) wird ausgeschlossen.

**17.2 Erfüllungsort:** Für Lieferung, Leistung und Zahlung ist alleiniger Erfüllungsort der Sitz des Clubs.

**17.3 Gerichtsstand:** Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesen ATGB und/oder deren Gültigkeit oder Rechtsgeschäften auf Grundlage dieser ATGB ergeben, ist der Sitz des Clubs, es sei denn, der Kunde ist Verbraucher.

**17.4 Sprache:** Die Vertragssprache ist Deutsch. Bei Auslegungsschwierigkeiten zwischen der deutschen und der englischen Fassung dieser ATGB gilt die deutsche Fassung.

**17.5 Online-Streitbeilegung:** Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbeilegung bereit, die der Kunde unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr) erreichen kann. Der Club ist zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und nicht bereit.

## **18. Nutzung des RMV | NVV | VRN**

**18.1 Beförderungsanspruch:** Ein Ticket beinhaltet das sogenannte KombiTicket des Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) und berechtigt an den Veranstaltungstagen der 17 Bundesliga- oder Zweitliga-Heimspiele des Clubs zur Hinfahrt (ab 5 Stunden vor Spielbeginn) zum Stadion und zur Rückfahrt (bis Betriebsschluss) auf allen Linien des RMV- und NVV-Netzes und zusätzlich im LK Bergstraße und Weinheim im VRN. Die Nutzung der 1. Klasse ist nur mit Buchung eines entsprechenden Zuschlags zulässig.

## **18.2 Keine Geltung der ATGB:**

Diese ATGB gelten im Übrigen nicht für den mit dem Erwerb der Tickets gegebenenfalls verbundenen Anspruch auf Beförderung mit dem Verkehrsunternehmen im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), dem Nordhessischen Verkehrsverbund (NVV) und dem Verkehrsverbund Rhein-Neckar (VRN). Hierfür sind die jeweiligen Verkehrsunternehmen Vertragspartner, mit denen der entsprechende Beförderungsvertrag durch den Ticketnutzer abgeschlossen wird und in deren Namen der Club den im Ticketpreis enthaltenen Fahrtkostenanteil einzieht. Es gelten insoweit die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des RMV, NVV und VRN. Die Höhe des Fahrpreises ergibt sich aus dem zwischen dem Club und dem jeweiligen Verkehrsunternehmen abgeschlossenen Vertrag über die Ausgabe der Kombi-Tickets und ist der Dauerkartenrechnung zu entnehmen. Der Fahrtkostenanteil beträgt pro Dauerkarte und Heimspiel € 1,42 einschließlich gesetzlicher Mehrwertsteuer.

**18.3 Kombiticket bei Mobile Tickets:** Soweit verfügbar muss bei der Nutzung eines Mobile Tickets das Kombiticket extra auf der mainaqla App personalisiert und elektronisch abgerufen werden. Das Kombiticket ist dann in Verbindung mit dem Mobile Ticket und einem Personalausweis oder Reisepass gültig. Das Mobile Ticket allein ohne den zusätzlichen Nachweis über das Kombiticket berechtigt nicht zur Nutzung von RMV, NVV und VRN.

**18.4 Kombiticket bei Print@Home-Tickets:** Bei der Nutzung eines Print@Home-Tickets - sollte das Print@Home-Verfahren noch angeboten werden - muss das Kombiticket extra personalisiert und ausgedruckt bzw. elektronisch abgerufen werden. Das Kombiticket ist dann in Verbindung mit dem Print@Home-Ticket und einem Personalausweis oder Reisepass gültig. Das Print@Home-Ticket allein ohne den zusätzlichen Nachweis über das Kombiticket berechtigt nicht zur Nutzung von RMV, NVV und VRN.

## **19. Ergänzungen und Änderungen**

Der Club ist – unbeschadet der insoweit vorrangigen Sonderregelung für die Änderung der Konditionen für die jeweils kommende Spielzeit bei einem Dauerkarten-Abonnement nach Ziffer 3.2 – bei einer Veränderung der Marktverhältnisse und/oder der Gesetzeslage und/oder der höchstrichterlichen Rechtsprechung auch bei bestehenden (Dauer-)Schuldverhältnissen berechtigt, diese ATGB mit einer Frist von sechs Wochen im Voraus zu ergänzen und/oder zu ändern, sofern dies für den Kunden zumutbar ist. Die jeweiligen Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder – wenn der Kunde sich mit dieser Form der Korrespondenz einverstanden erklärt hat – per E-Mail bekannt gegeben. Die Ergänzungen bzw. Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von sechs Wochen nach Zugang der Änderungen und/oder

Ergänzungen diesen schriftlich oder per E-Mail widersprochen hat, vorausgesetzt der Club hat auf diese Genehmigungsfiktion in der Änderungskündigung ausdrücklich hingewiesen. Ein etwaiger Widerspruch des Kunden ist an die in Ziffer 15 genannte Kontaktadresse zu richten.

## **20. Schlussklausel**

Sollten einzelne Klauseln dieser ATGB ganz oder teilweise ungültig sein, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Klauseln bzw. der übrigen Teile solcher Klauseln nicht. Eine unwirksame Regelung haben die Parteien durch eine solche Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt auch für eine Lücke dieser ATGB.