



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER ELBPILHARMONIE UND LAEISZHALLE BETRIEBSGESELLSCHAFT MBH

Im Folgenden finden Sie unsere AGB mit **Geltung ab dem 29. April 2019**.

Diese bestehen aus drei Teilen:

Teil I: Für Eintrittskarten (außer Abonnements)	Seite 1
Allgemeine Geschäftsbedingungen der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH für den Erwerb von Eintrittskarten	
Teil II: Für Abonnements	Seite 13
Allgemeine Geschäftsbedingungen der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH für den Erwerb von Abonnements	
Teil III: Für Waren (ohne Eintrittskarten)	Seite 25
Allgemeine Geschäftsbedingungen der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH für den Erwerb von Waren (ohne Eintrittskarten)	

Teil I:

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH für den Erwerb von Eintrittskarten (außer Abonnements)

I.1. Geltungsbereich

- I.1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Veranstaltungen, Führungen und den Besuch der Elbphilharmonie-Plaza, die von der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH (im Folgenden: ELBG) entweder im eigenen Namen oder im Namen des jeweiligen Veranstalters angeboten werden.
- I.1.2. Sollten in den Vertrag weitere AGB einbezogen werden, insbesondere eigene AGB des Veranstalters, so haben im Falle von Widersprüchen diese AGB der ELBG Vorrang vor weiteren AGB. Dies gilt nicht für die in Ziffer I.12. und Ziffer I.13. getroffenen Regelungen. Für die Ticketversicherung gelten zusätzlich die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) des Versicherers.
- I.1.3. Neben diesen AGB gilt die am Veranstaltungsort einsehbare Hausordnung. Im Falle von Widersprüchen haben diese AGB Vorrang vor der Hausordnung.

I.2. Vertragspartner / Leistungen

- I.2.1. Die ELBG verkauft Eintrittskarten ausschließlich als Vertreterin des jeweiligen Veranstalters in dessen Namen, es sei denn, sie ist selbst ausdrücklich als Veranstalterin ausgewiesen (z. B. bei dem Besuch der Plaza oder bei Hausführungen in der Elbphilharmonie). Die Rechte und Pflichten aus dem Veranstaltungsvertrag werden daher zwischen dem jeweiligen Veranstalter und dem Kunden begründet, so dass die Ansprüche des Kunden aus dem Veranstaltungsvertrag (z. B. betreffend die



Durchführung der Veranstaltung, Ausfall, Verlegung, etc.) direkt gegenüber dem Veranstalter geltend zu machen sind.

- I.2.2. Die ELBG ist von dem Veranstalter mit der Durchführung und der Abwicklung des Verkaufs der Eintrittskarten beauftragt (Durchführung des Bestellvorgangs, Versendung von Eintrittskarten, Zahlungsabwicklung etc.). Vertragspartner bleibt der jeweilige Veranstalter. Für eine schnellere Abwicklung bei Fragen oder Problemen wird der Kunde gebeten, sich an die ELBG als Ansprechpartner zu wenden.
- I.3.3. Hinsichtlich des ggf. mit dem Abschluss des Veranstaltungsvertrages verbundenen Anspruchs auf Beförderung mit den Verkehrsunternehmen im Hamburger Verkehrsverbund (HVV) ist weder die ELBG noch der Veranstalter Vertragspartner. Vielmehr ist Vertragspartner hinsichtlich der Beförderung das zuständige Beförderungsunternehmen des Hamburger Verkehrsverbundes. Die ELBG zieht für das Beförderungsunternehmen den im Kartenpreis enthaltenen Fahrtkostenanteil ein. Nur Eintrittskarten, die als Kombi-Tickets bezeichnet sind, sind mit einem Anspruch auf Beförderung verbunden. Ein Wahlrecht des Kunden zwischen Kombi-Ticket und einfachem Ticket besteht nicht.

I.3. Bestellung / Vertragsschluss

- I.3.1. Die Bestellung des Kunden in einer Vorverkaufsstelle, per Telefon oder im Online-Shop stellt das Angebot zum Abschluss des Veranstaltungsvertrages dar, das von dem jeweiligen Veranstalter, vertreten durch die ELBG, gemäß den nachfolgenden Regelungen angenommen wird.
- I.3.2. Der Vertragsabschluss kommt bei einer Bestellung des Kunden in einer Vorverkaufsstelle der ELBG oder einer anderen autorisierten Verkaufsstelle durch Übergabe der Eintrittskarte zustande.
- I.3.3. Bei einer telefonischen Bestellung kommt der Vertrag durch die Annahmeerklärung des Mitarbeiters der ELBG am Telefon zustande.
- I.3.4. Bei einer Bestellung im Online-Shop kommt der Vertragsschluss wie folgt zustande: Der Kunde wählt die Eintrittskarten, die er zu kaufen beabsichtigt, aus und legt sie in seinen Warenkorb. Über die Schaltfläche »Zur Kasse« wird der Kunde zur Eingabe seiner persönlichen Daten oder zum Login und zur Angabe der gewünschten Versandart aufgefordert. Danach werden dem Kunden die verfügbaren Zahlungsarten angezeigt. Nach Auswahl der Zahlungsart werden dem Kunden alle Bestelldaten auf der Bestellübersichtsseite »Zusammenfassung« angezeigt. Optional hat der Kunde die Möglichkeit, eine Ticketversicherung abzuschließen. Sobald der Kunde die Kenntnisnahme der AGB und der Datenschutzbestimmungen bestätigt und anschließend die Schaltfläche »jetzt kaufen« angeklickt hat, löst er die Bestellung aus und gibt damit sein Angebot zum Vertragsschluss ab. Die Annahmeerklärung des Veranstalters erfolgt per E-Mail.

Solange die Schaltfläche »jetzt kaufen« nicht angeklickt wurde, können die Daten der Bestellung jederzeit geändert oder der Kauf abgebrochen werden. Zum Ändern der Bestelldaten kann entweder die Schaltfläche »zurück« angeklickt werden (auch über die Funktion »zurück« des Browsers) oder über die einzelnen Schaltflächen des Warenkorbsystems die gewünschte Seite des Bestellvorgangs aufgerufen werden, um dort Änderungen vorzunehmen.



Der konkrete Vertragstext der Bestellung wird nicht gespeichert. Vor dem Absenden der Bestellung besteht aber die Möglichkeit, sich die Vertragsdaten anzusehen, sie über die Druckfunktion des Browsers auszudrucken und sich die Daten selbst zu speichern. Diese können zudem nach der Bestellung jederzeit im Kundenkonto eingesehen werden.

- I.3.5. Werden Eintrittskarten z. B. aufgrund hoher Nachfrage nach dem Zufallsprinzip vergeben, kann der Kunde im Rahmen des Bestellverfahrens Karten einer bestimmten Preiskategorie auswählen und am Bestellverfahren teilnehmen. Wird dem Besteller daraufhin eine Eintrittskarte der von ihm gewählten oder einer anderen Preiskategorie nach dem Zufallsprinzip zugeteilt bzw. angeboten, wird der Veranstaltungsvertrag im Anschluss hieran abgeschlossen.

Für die Teilnahme an dem Bestellverfahren werden von dem Veranstalter und der ELBG keine Kosten erhoben.

Die Teilnahme am Bestellverfahren erfolgt in der Weise, dass der Kunde die gewünschte Anzahl an Eintrittskarten für die ausgewählte Veranstaltung im Online-Shop auswählt und sodann den Button »jetzt bestellen« anklickt. Nach der Vergabe der Karten nach dem Zufallsprinzip wird jedem Teilnehmer per E-Mail mitgeteilt, ob ihm Karten zugeteilt werden konnten oder nicht. Im Falle der Mitteilung über die erfolgreiche Zuteilung stellt diese zugleich das Angebot des Veranstalters auf Abschluss des Veranstaltungsvertrages dar, das der Kunde sodann annehmen kann.

Bei der Zufallsvergabe ist der Rechtsweg ausgeschlossen. Alleine aus der Teilnahme an dem Bestellverfahren nach dem Zufallsprinzip können keine Rechte hergeleitet werden.

Eine Teilnahme an dem Bestellverfahren ist nur für die angegebene Höchstmenge an Eintrittskarten zulässig. Teilnehmer, die diese Regelung umgehen – z. B. durch Angabe unterschiedlicher Namen – können von der Kartenvergabe ausgeschlossen werden. Gleiches gilt für Personen, die aus sonstigen Gründen von dem Erwerb von Eintrittskarten ausgeschlossen sind.

- I.3.6. Für den Erwerb von Gutscheinen, die von der ELBG verkauft werden, gilt Teil III. dieser AGB. Gutscheine und eventuelle Restguthaben sind bis zum Ende des dritten Jahres nach Kauf des Gutscheins einlösbar. Die Gutscheine sind übertragbar. Die ELBG kann mit befreiender Wirkung an den jeweiligen Inhaber leisten. Bei Verlust besteht kein Anspruch auf Ersatz des Gutscheins. Es besteht kein Anspruch auf Auszahlung des Gutscheinwertes und etwaiger Restguthaben.

Gutscheine können nur in einer Vorverkaufsstelle, per Telefon oder im Online-Shop für Eintrittskarten oder Publikationen eingelöst werden, die die ELBG dort entweder im eigenen Namen oder im Namen des jeweiligen Veranstalters anbietet. Gutscheine können nicht im Elbphilharmonie Shop auf der Plaza eingelöst werden. Ein Gutschein kann nur eingelöst werden, wenn Eintrittskarten für die gewünschte Veranstaltung verfügbar sind.

I.4. Preisbestandteile / Versandkosten / Zahlungsbedingungen

- I.4.1. Der von dem Kunden für die Eintrittskarten zu zahlende Betrag kann die auf den Eintrittskarten aufgedruckten Preise übersteigen, da beispielsweise die Vorverkaufsstellen ggf. gesonderte Vorverkaufsgebühren erheben. Soweit im Online-Shop der ELBG Bearbeitungs- und Versandkosten erhoben werden, sind diese jedoch



vor Auslösung der Bestellung des Kunden im Warenkorb sichtbar, so dass jeweils der zu zahlende Gesamtpreis erkennbar ist. Alle Preise, die im Online-Shop angegeben sind, enthalten die jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer.

- I.4.2. Im Falle des Versands von Eintrittskarten erfolgt der Versand mit einfacher Post, wobei der Kunde die Versandkosten zu tragen hat.
- I.4.3. Der Kunde kann im Rahmen seiner Bestellung je nach Veranstaltung und Bestellmodalitäten zwischen folgenden Zahlungsarten wählen:
 - Barzahlung (nur in den Vorverkaufsstellen)
 - Vorkasse
 - Kreditkarte (Visa, MasterCard / EuroCard)
 - Sofort-Überweisung
 - PayPal
 - Amazon Pay
- I.4.4. Bei der Zahlungsart Vorkasse ist der Gesamtpreis bis zu dem von der ELBG in der Rechnung genannten Datum auf das von der ELBG genannte Konto zu überweisen. Die Versendung der bestellten Eintrittskarten erfolgt erst nach Eingang des vollständigen Betrages.
- I.4.5. Soweit als Zahlungsart ein Sofortzahl-System (PayPal, Sofort-Überweisung, Amazon Pay) ausgewählt wurde, wird der Kunde entweder auf die Bestellübersichtsseite oder die entsprechende Internetseite des Anbieters des Sofortzahl-Systems weitergeleitet. Dort ist dann die entsprechende Auswahl bzw. Eingabe der persönlichen Daten vorzunehmen.
- I.4.6. Der Veranstalter und die ELBG behalten sich vor, die Nutzung der oben genannten Zahlungsarten individuell auf die Nutzung einer oder nur bestimmter Zahlungsarten zu beschränken.

I.5. Fälligkeit / Eigentumsvorbehalt / Rückbelastung

- I.5.1. Der Kaufpreis wird mit dem Vertragsschluss sofort fällig, soweit von dem Veranstalter bzw. der ELBG nichts anderes mitgeteilt wird (z. B. bei der Zahlungsart Vorkasse).
- I.5.2. Eintrittskarten bleiben bis zur vollständigen Zahlung Eigentum des Veranstalters. Sollte im Falle der Zahlung per Kreditkarte eine Zahlung rückbelastet werden, so ist der Kunde zur Erstattung der durch die Rückbelastung entstandenen Kosten, insbesondere der Gebühren Dritter wie z. B. der beteiligten Banken, verpflichtet. Darüber hinaus gehende Ansprüche des Veranstalters wegen Verzuges oder Nichtleistung des Kunden bleiben hiervon unberührt. Zur Vermeidung der mit der Rücklastschrift verbundenen Kosten wird der Kunde gebeten, im Falle eines Rücktritts vom Vertrag, einer Retoure oder einer Reklamation, der Abbuchung nicht zu widersprechen, sondern sich mit der ELBG über die Rückabwicklung der Zahlung abzustimmen.

I.6. Lieferung / Gefahrtragung

- I.6.1. Die Eintrittskarten werden dem Kunden entweder unmittelbar vor Ort ausgehändigt, sind als print@home-Tickets oder Mobil-Tickets verfügbar oder werden auf Wunsch des Kunden übersandt. Der Versand der Tickets ist nur bis spätestens 10 Tage vor der jeweiligen Veranstaltung möglich. Nur die erstmalige Verwendung des auf dem Ticket aufgedruckten Barcodes berechtigt zum Eintritt – unabhängig davon, ob er auf einem



Originalticket, als print@home-Ausdruck oder als Mobil-Ticket per Mobilgerät vorgezeigt wird. Es ist Sache des Kunden, seinen Webshop-Account, seinen print@home-Ausdruck oder sein Mobil-Ticket vor dem unbefugten Zugriff durch Dritte zu schützen. Im Falle der Verwendung eines print@home-Tickets an anderen Veranstaltungsorten gilt ebenfalls, dass nur der erste dem Einlasspersonal vorgelegte Ausdruck zum Eintritt berechtigt. Kopien oder Nachdrucke dieser Eintrittskarte erfolgen auf eigene Gefahr.

- I.6.2. Werden die Eintrittskarten auf Wunsch des Kunden versandt, so geht die Gefahr des zufälligen Untergangs, des Verlusts und der zufälligen Verschlechterung auf den Kunden über, sobald der Veranstalter bzw. die ELBG die Eintrittskarten an das Versandunternehmen übergeben hat. Die Auswahl des Versandunternehmens erfolgt durch den Veranstalter bzw. die ELBG.
- I.6.3. Werden Eintrittskarten auf Wunsch des Kunden in einer Vorverkaufsstelle oder an der Abendkasse hinterlegt, so kann der Kunde die Eintrittskarten dort nur innerhalb der Öffnungszeiten abholen.

I.7. Höchstbestellmenge / Vertragsstrafe

- I.7.1. Jeder Kunde darf – unabhängig von der Zahl der Bestellvorgänge - höchstens die als Höchstmenge ausgewiesene Anzahl an Eintrittskarten bestellen. Eine Umgehung dieses Verbots, z. B. durch die Angabe unterschiedlicher Namen, ist untersagt.
- I.7.2. Der Veranstalter ist bei einem Verstoß gegen dieses Verbot berechtigt, von den von dem Kunden für diese Veranstaltung über die Höchstmenge hinaus geschlossenen Veranstaltungsverträgen (z. B. durch Sperrung der Eintrittskarten) zurückzutreten, wobei der Veranstalter bei gleichzeitig geschlossenen Verträgen die Wahl hat, von welchen Verträgen er zurücktritt. Der Kunde ist zudem zur Zahlung einer **Vertragsstrafe** an den Veranstalter verpflichtet, deren Höhe von dem Veranstalter nach billigem Ermessen festzusetzen ist und die im Streitfall von dem zuständigen Gericht überprüft werden kann, die jedoch den fünffachen Wert der von dem Rücktritt erfassten Eintrittskarten nicht überschreiten darf. Sofern dem Kunden aufgrund des Rücktritts ein Rückerstattungsanspruch zusteht, kann der Veranstalter diesen mit der **Vertragsstrafe** verrechnen. Etwaige andere Vertragsstrafen sind bei der Festsetzung der **Vertragsstrafe** zu berücksichtigen. Schadensersatzansprüche des Veranstalters bleiben unberührt, wobei die Vertragsstrafen auf Schadensersatzansprüche, die auf demselben Sachverhalt beruhen, angerechnet werden.

I.8. Berechtigung zum Veranstaltungsbesuch, Eintritt in den Veranstaltungsvertrag, Namenseintragung auf dem Ticket, Weiterverkaufs- und Weitergabeverbote, Folgen von Verstößen, Vertragsstrafe (sog. »personalisierte Tickets«)

- I.8.1. Mit Abschluss des Veranstaltungsvertrages sowie vollständiger Zahlung des Preises nach Ziffer I.4.1. erwirbt der Besteller das Recht zum Besuch der Veranstaltung (Besuchsrecht). Der Nachweis, dass der Besucher Vertragspartner des Veranstalters ist und damit auch das Besuchsrecht erworben hat, wird durch Vorlage des Tickets sowie – auf Verlangen des Veranstalters – eines Lichtbildausweises geführt. Der Veranstalter behält sich das Recht vor, Ticketinhabern, die kein Besuchsrecht erworben haben, den Besuch der Veranstaltung insbesondere durch Sperrung des Tickets zu verweigern. Gestattet der Veranstalter dem Ticketinhaber den Zutritt, wird er auch dann von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Vertragspartner frei, wenn der



Ticketinhaber nicht Vertragspartner ist bzw. ihm kein Besuchsrecht zusteht. Je Besuchsrecht ist nur eine Person zum Besuch der Veranstaltung berechtigt.

- I.8.2. Die Berechtigung zum Besuch der Veranstaltung besteht nur auf Grundlage des Veranstaltungsvertrages, den der Besucher mit dem Veranstalter geschlossen hat oder in den er unter den Voraussetzungen von Ziffer I.8.3. eingetreten ist. Voraussetzung für den Besuch der Veranstaltung ist ferner, dass der Besucher das auf der Vorderseite mit seinem Namen versehene Ticket vorlegt. Sofern im Falle einer berechtigten Übernahme des Veranstaltungsvertrages und der damit einhergehenden Weitergabe des Tickets bereits ein Name eingetragen ist, ist dieser zu streichen und der Name des in den Vertrag Eintretenden auf der freien Fläche der Vorderseite einzutragen, ohne dass der Barcode des Tickets überschrieben wird.
- I.8.3. Der Besteller kann die Rechte und Pflichten aus dem Veranstaltungsvertrag (und damit auch das Besuchsrecht) an einen Dritten nur dadurch übertragen, dass der Dritte an seiner Stelle in den Veranstaltungsvertrag unter Übernahme sämtlicher Rechte und Pflichten aus dem Vertrag eintritt (Vertragsübernahme). Dieser Eintritt setzt die Zustimmung des Veranstalters voraus, die hiermit unter den in Ziffer I.8.4. enthaltenen Einschränkungen vorab erteilt wird. Die Übertragung einzelner Rechte aus dem Veranstaltungsvertrag, insbesondere des Besuchsrechts, ist ausgeschlossen, wenn der Dritte nicht gleichzeitig in sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Veranstaltungsvertrag mit Zustimmung des Veranstalters eintritt. Sofern der Besteller in zulässiger Weise mehrere Besuchsrechte im Rahmen eines Veranstaltungsvertrages erworben hat und diese Besuchsrechte in zulässiger Weise an mehrere Dritte im Wege der Vertragsübernahme überträgt, kommen hierdurch jeweils gesonderte Veranstaltungsverträge mit den eintretenden Personen zustande.
- I.8.4. Die ELBG und der Veranstalter haben ein Interesse daran, den Weiterverkauf von Eintrittskarten zu überhöhten Preisen und die Gefahr von Straftaten im Zusammenhang mit dem Besuch der Veranstaltungen zu verhindern. Aus diesem Grund wird die Zustimmung des Veranstalters zum Eintritt eines Dritten in den Veranstaltungsvertrag gemäß Ziffer I.8.3. in den folgenden Fällen nicht erteilt:
- Bei dem Verkauf von Eintrittskarten, wenn der Wiederverkaufspreis das für die jeweilige Eintrittskarte von dem Vertragspartner gemäß Ziffer I.4.1. geschuldete Entgelt inklusive etwaiger Gebühren wie Vorverkaufs-, Bearbeitungs- und Servicegebühren und Versandkosten zuzüglich einer Pauschale von 5,00 EUR um mehr als 10 % übersteigt; dies gilt insbesondere auch im Rahmen einer privaten Weitergabe;
 - Bei dem Verkauf von Eintrittskarten über Internet-Marktplätze oder Internet-Ticketbörsen oder im Rahmen von Auktionen (insbesondere im Internet), selbst oder durch Dritte;
 - Bei gewerblichem oder kommerziellem Verkauf von Eintrittskarten ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Veranstalters oder der ELBG;
 - Bei dem Verkauf oder der unentgeltlichen Weitergabe von Eintrittskarten ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Veranstalters oder der ELBG zu Zwecken der Werbung, der Vermarktung, als Bonus, Werbegeschenk, Gewinn oder Teil eines Hospitality- oder Reisepakets;
 - Bei vorsätzlichem Verkauf oder vorsätzlicher unentgeltlicher Weitergabe von Eintrittskarten an Personen, die in den Veranstaltungsräumen Hausverbot haben;



- I.8.5. Der Weiterverkauf und die Weitergabe von Eintrittskarten unter Verstoß gegen die Ziffer I.8.4. sind untersagt. Gleiches gilt für das Anbieten von Eintrittskarten, wenn der dem Angebot entsprechende Weiterverkauf oder die Weitergabe gegen die Ziffer I.8.4. verstoßen würde.
- I.8.6. Für jeden Verstoß gegen das in Ziffer I.8.5. genannte Verbot ist der Kunde zur Zahlung einer **Vertragsstrafe** an den Veranstalter verpflichtet, deren Höhe von dem Veranstalter nach billigem Ermessen festzusetzen ist und die im Streitfall von dem zuständigen Gericht überprüft werden kann, die jedoch höchstens 2.500,00 EUR pro Verstoß betragen darf. Maßgeblich für die Anzahl der Verstöße ist die Zahl der rechtswidrig angebotenen oder weiterverkauften bzw. weitergegebenen Eintrittskarten. Etwaige andere Vertragsstrafen sind bei der Festsetzung der **Vertragsstrafe** zu berücksichtigen. Schadensersatzansprüche des Veranstalters bleiben unberührt, wobei die Vertragsstrafen auf Schadensersatzansprüche, die auf demselben Sachverhalt beruhen, angerechnet werden.
- I.8.7. Bei einem Verstoß gegen das Verbot gemäß Ziffer I.8.5. ist der Veranstalter neben dem Verlangen von **Vertragsstrafe** und ggf. Schadensersatz berechtigt, von dem Veranstaltungsvertrag zurückzutreten und/oder die Eintrittskarte zu sperren und dem Ticketinhaber den Besuch der Veranstaltung zu verweigern. Sofern dem Kunden aufgrund des Rücktritts ein Rückerstattungsanspruch zusteht, ist der Veranstalter verpflichtet, diesen im Rahmen der Festsetzung der **Vertragsstrafe** zu berücksichtigen; der Veranstalter kann den Rückerstattungsanspruch mit der **Vertragsstrafe** verrechnen.
- I.8.8. Bei einem Verstoß gegen das Verbot gemäß Ziffer I.8.5. behält sich der Veranstalter unbeschadet seiner Vertragsfreiheit zudem vor, den jeweiligen Vertragspartner in Zukunft vom Ticketerwerb auszuschließen.
- I.8.9. Im Falle des Weiterverkaufs bzw. der Weitergabe einer Eintrittskarte ist der Vertragspartner auf Verlangen des Veranstalters verpflichtet, diesem den Namen und die Anschrift des Empfängers der Eintrittskarte mitzuteilen.
- I.8.10. Kommt der Vertragspartner seiner Pflicht gemäß Ziffer I.8.9. nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach und ist dem Veranstalter aus diesem Grund im Falle eines Verstoßes gegen das Verbot gemäß Ziffer I.8.5. durch den Empfänger oder einen weiteren Übernehmer die Geltendmachung einer **Vertragsstrafe** nicht möglich, ist der Veranstalter berechtigt, von dem Vertragspartner eine **Vertragsstrafe** zu verlangen. Deren Höhe ist in entsprechender Anwendung von Ziffer I.8.6. und unter angemessener Berücksichtigung etwaiger anderer Vertragsstrafen zu bestimmen und kann im Streitfall von dem zuständigen Gericht überprüft werden.
- I.8.11. Aufgrund ihrer Stellung als Vertreterin des Veranstalters ist die ELBG insbesondere berechtigt, die in den Ziffern I.8.6. bis I.8.10. geregelten Rechte des Veranstalters für diesen und in dessen Namen auszuüben.

I.9. Erwerb unter fremdem Namen oder durch Beauftragte / Vertragsstrafe

- I.9.1. Der Erwerb von Eintrittskarten unter falschem oder fremdem Namen in Gewinnerzielungsabsicht ist untersagt.
- I.9.2. Der Veranstalter ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder diesen zu kündigen, wenn entgegen dem Verbot aus Ziffer I.9.1. eine Eintrittskarte erworben wird und der



Vertrag mangels Kenntnis des Veranstalters von dem Verstoß zunächst geschlossen wurde.

- I.9.3. Der Erwerber der Eintrittskarte ist zudem verpflichtet, für jeden Verstoß gegen das Verbot aus Ziffer I.9.1. eine **Vertragsstrafe** an den Veranstalter zu zahlen, deren Höhe von dem Veranstalter nach billigem Ermessen festzusetzen ist und die im Streitfall von dem zuständigen Gericht überprüft werden kann, die jedoch höchstens 2.500,00 EUR pro Verstoß betragen darf. Maßgeblich für die Anzahl der Verstöße ist die Zahl der unter fremdem Namen erworbenen Eintrittskarten.
- I.9.4. Sofern dem Kunden aufgrund des Rücktritts gemäß Ziffer I.9.2. ein Rückerstattungsanspruch zusteht, kann der Veranstalter diesen mit der **Vertragsstrafe** gemäß Ziffer I.9.3. verrechnen. Etwaige andere Vertragsstrafen sind bei der Festsetzung der **Vertragsstrafe** zu berücksichtigen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt, wobei die Vertragsstrafen auf Schadensersatzansprüche, die auf demselben Sachverhalt beruhen, angerechnet werden.
- I.9.5. Aufgrund ihrer Stellung als Vertreterin des Veranstalters ist die ELBG insbesondere berechtigt, die in den Ziffern I.9.1. bis I.9.4. geregelten Rechte des Veranstalters für diesen und in dessen Namen auszuüben.

I.10. Ermäßigungen / Prüfung der Angaben

- I.10.1. Der Besuch einer Veranstaltung zu einem ermäßigten Preis ist nur möglich, wenn die jeweilige Ermäßigungsberechtigung am Veranstaltungstag noch besteht. Der Berechtigungsnachweis ist beim Einlass auf Verlangen gegenüber dem Einlasspersonal zu erbringen. Wird der Nachweis nicht erbracht, besteht ein Anspruch auf Einlass zur Veranstaltung nur, wenn der Differenzbetrag zum vollen Kartenpreis entrichtet wird. Die Kombination von Ermäßigungen (z. B. Studentenrabatt und Ermäßigung für Menschen mit Behinderung) ist ausgeschlossen.
- I.10.2. Liegt die Ermäßigungsberechtigung zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses noch nicht vor, wird diese aber zu einem späteren Zeitpunkt erworben, besteht kein Anspruch auf nachträgliche Ermäßigung oder Rücktritt vom Vertrag. Das gleiche gilt, wenn ein Veranstalter zu einem späteren Zeitpunkt noch Ermäßigungsberechtigungen einführt und anbietet.
- I.10.3. Der Kunde ist verpflichtet, die Eintrittskarten nach Erhalt unverzüglich auf ihre Korrektheit hinsichtlich Anzahl, Datum und Ort der Veranstaltung, Uhrzeit, Ermäßigung etc. zu prüfen und etwaige Reklamationen unverzüglich geltend zu machen. Wird eine Eintrittskarte in einer Vorverkaufsstelle erworben, ist diese sofort vor Ort zu überprüfen. Gleiches gilt für die an den Kunden gesandte Bestätigungs-E-Mail, die nach Erhalt ebenfalls unverzüglich auf Korrektheit der Daten überprüft werden muss. Reklamationen bei nicht vor Ort erworbenen Eintrittskarten können telefonisch über die Hotline der ELBG (+49 40 357 666 66) oder per E-Mail an tickets@elbphilharmonie.de erfolgen.



I.11. Rollstuhlfahrer / Führ- und Assistenzhunde

Für Rollstuhlfahrer stehen Plätze zur Verfügung. Anspruch auf einen barrierefreien Platz besteht nur, wenn vor dem Kauf einer Eintrittskarte ein entsprechender Bedarf angemeldet wurde und der Veranstalter bzw. die ELBG als dessen Vertreterin bestätigt hat, dass ein solcher Platz zur Verfügung steht. Die Mitnahme von Führ- und Assistenzhunden muss vorher angemeldet werden.

I.12. Ausfall, Verlegung und Änderung von Veranstaltungen

- I.12.1. Gemäß Ziffer I.1.2. Satz 2 der AGB gelten die nachfolgenden Bedingungen dieser Ziffer I.12. nur, soweit sie nicht von etwaigen AGB des Veranstalters abweichen.
- I.12.2. Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, eine Veranstaltung wegen höherer Gewalt (insbesondere Unwetter, Erdbeben, Überschwemmungen, Feuer, Krieg, Streik, von außen – etwa durch Stromausfall - verursachte Betriebsstörungen), weil die staatlichen Sicherheitsbehörden wegen der Gefahr eines terroristischen Anschlags von der Durchführung bzw. Fortsetzung der Veranstaltung abraten oder diese verbieten oder wegen Verhinderung, Erkrankung oder Tod eines Aufführenden, wenn kein Ersatz zur Verfügung steht oder dies aus Pietätsgründen angezeigt ist, abzusagen oder abubrechen. In diesem Fall erhält der Kunde den Eintrittskartenpreis ganz oder – bei Abbruch der Veranstaltung – anteilig zurück. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Veranstalter den Grund für den Ausfall bzw. den Abbruch der Veranstaltung nicht zu vertreten hat. Die gesetzlichen Rechte des Veranstalters zur Absage oder zum Abbruch einer Veranstaltung bleiben unberührt.
- I.12.3. Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, bei Verhinderung, Erkrankung oder Tod eines Aufführenden nach billigem Ermessen eine Umbesetzung und/oder eine Programmänderung vorzunehmen oder die Veranstaltung wegen eines unter Ziffer I.12.2. genannten Grundes nach billigem Ermessen an einen anderen Ort oder auf einen anderen Termin zu verlegen, sofern dies dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen des Veranstalters zumutbar ist. In diesem Fall sind Rücktritts- und Minderungsrechte des Kunden ausgeschlossen. Die gesetzlichen Rechte des Veranstalters zur Verlegung oder Änderung einer Veranstaltung bleiben unberührt.
- I.12.4. Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, dem Kunden auch nach Vertragsschluss nach billigem Ermessen einen anderen Platz für die betreffende Veranstaltung zuzuweisen, wenn der auf der Eintrittskarte ausgewiesene Platz nicht zur Verfügung steht (z. B. wegen Defekts) und dies dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen des Veranstalters zumutbar ist. In diesem Fall sind Rücktritts- und Minderungsrechte des Kunden ausgeschlossen. Die gesetzlichen Rechte des Veranstalters zur Platzänderung bleiben unberührt.
- I.12.5. Bei einer Hausführung in der Elbphilharmonie besteht kein Anspruch darauf, dass bestimmte Räumlichkeiten besichtigt werden. Die ELBG bemüht sich, bei jeder Hausführung eine Besichtigung des Großen Saales zu ermöglichen; dies kann in Einzelfällen jedoch aufgrund von dort stattfindenden Proben etc. ausgeschlossen sein.



I.13. Haftung des Veranstalters und seiner Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter

- I.13.1. Gemäß Ziffer I.1.2. Satz 2 der AGB gelten die nachfolgenden Bedingungen dieser Ziffer I.13. nur, soweit sie nicht von etwaigen AGB des Veranstalters abweichen.
- I.13.2. Die Haftung des Veranstalters für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die nicht auf einer schuldhaften (also vorsätzlichen oder fahrlässigen) Pflichtverletzung des Veranstalters oder seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht, wird ausgeschlossen.
- I.13.3. Für andere Schäden als solche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet der Veranstalter nur, wenn sie auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Veranstalters oder seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Soweit die Schäden allerdings auf der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruhen (also solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf), haftet der Veranstalter für jedes Verschulden, allerdings im Falle der leichten Fahrlässigkeit begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.
- I.13.4. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, das die Haftung eines Herstellers für Produkte regelt, bleibt von den Ziffern I.13.2. und I.13.3. unberührt.
- I.13.5. Die Regelungen gemäß Ziffern I.13.2. bis I.13.4. gelten entsprechend für die Haftung der Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter des Veranstalters. Sie gelten auch entsprechend für die Haftung der ELBG und deren Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.
- I.13.6. Die Darlegungs- und Beweislast bleibt von dieser Ziffer I.13. unberührt.

I.14. Widerruf

Der Kunde kann seine auf Vertragsabschluss gerichtete Erklärung nicht widerrufen, da gemäß § 312 g Abs. 2 S. 1 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht besteht. Die Eintrittskarten sind daher von der Rückgabe ausgeschlossen.

I.15. Datenschutz

Die im Zusammenhang mit Bestellungen im Online-Shop und im telefonischen Verkauf erhobenen Daten werden gemäß den gültigen Datenschutzbestimmungen zum Zwecke der Abwicklung der Bestellung, zur Lieferung der bestellten Artikel sowie zur Zahlungsabwicklung erhoben, verarbeitet und genutzt. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter www.elbphilharmonie.de/datenschutzerklaerung

I.16. Streitbeilegung

Die EU stellt unter dem Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Onlineplattform zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucher zur Verfügung.

Die ELBG ist nicht verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Sie ist aber bereit, in Fällen, in denen sie selbst Veranstalterin ist, an einem solchen Streitbelegungsverfahren teilzunehmen. Gleiches gilt für die Veranstalterin HamburgMusik gGmbH.



I.17. Rechtswahl / Vereinbarung über die internationale und örtliche Zuständigkeit

- I.17.1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- I.17.2. Die deutschen Gerichte sind für Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Veranstaltungsvertrag international ausschließlich zuständig, wenn der Kunde den Vertrag zu einem Zweck geschlossen hat, der seiner beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit zugerechnet werden kann oder wenn der Kunde bei Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland hatte. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln.
- I.17.3. Sind die deutschen Gerichte international zuständig und war der Kunde zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses Kaufmann, so sind örtlich ausschließlich zuständig die Gerichte in Hamburg-Mitte (Amtsgericht Hamburg-Mitte bzw. Landgericht Hamburg). Im Übrigen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln.



Teil II:

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH für den Erwerb von Abonnements

II.1. Geltungsbereich

- II.1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Abonnements, die von der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH (im Folgenden: ELBG) im Namen des jeweiligen Veranstalters angeboten werden.
- II.1.2. Sollten in den Vertrag weitere AGB einbezogen werden, insbesondere eigene AGB des Veranstalters, so haben im Falle von Widersprüchen diese AGB der ELBG Vorrang vor weiteren AGB. Für Abonnements des NDR trifft dies nicht zu, hier haben die zusätzlichen Abonnementbedingungen des NDR im Falle von Widersprüchen gegenüber den AGB der ELBG Vorrang. Für die Ticketversicherung gelten zusätzlich die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) des Versicherers.
- II.1.3. Neben diesen AGB gilt die am Veranstaltungsort einsehbare Hausordnung. Im Falle von Widersprüchen haben diese AGB Vorrang vor der Hausordnung.

II.2. Vertragspartner / Leistungen

- II.2.1. Die ELBG verkauft Abonnements ausschließlich als Vertreterin des jeweiligen Veranstalters in dessen Namen. Die Rechte und Pflichten aus dem Abonnementvertrag werden daher zwischen dem jeweiligen Veranstalter und dem Kunden begründet, so dass die Ansprüche des Kunden aus dem Abonnementvertrag (z. B. betreffend die Durchführung der Veranstaltungen, Ausfall, Verlegung, etc.) direkt gegenüber dem Veranstalter geltend zu machen sind.
- II.2.2. Die ELBG ist von dem Veranstalter mit der Durchführung und der Abwicklung des Verkaufs der Abonnements beauftragt (Durchführung des Bestellvorgangs, Versendung von Abonnementausweisen, Zahlungsabwicklung etc.). Vertragspartner bleibt der jeweilige Veranstalter. Für eine schnellere Abwicklung bei Fragen oder Problemen wird der Kunde gebeten, sich an die ELBG als Ansprechpartner zu wenden.
- II.2.3. Hinsichtlich des ggf. mit dem Abschluss des Abonnementvertrages verbundenen Anspruchs auf Beförderung mit den Verkehrsunternehmen im Hamburger Verkehrsverbund (HVV) ist weder die ELBG noch der Veranstalter Vertragspartner. Vielmehr ist Vertragspartner hinsichtlich der Beförderung das zuständige Beförderungsunternehmen des Hamburger Verkehrsverbundes. Die ELBG zieht für das Beförderungsunternehmen den im Kartenpreis enthaltenen Fahrtkostenanteil ein. Nur Abonnementkarten, die als Kombi-Tickets bezeichnet sind, sind mit einem Anspruch auf Beförderung verbunden. Ein Wahlrecht des Kunden zwischen Kombi-Ticket und einfachem Ticket besteht nicht.

II.3. Bestellung / Vertragsschluss

- II.3.1. Der Kunde kann ein Abonnement in einer Vorverkaufsstelle, per Telefon, im Online-Shop oder per E-Mail an abo@elbphilharmonie.de bestellen.
- II.3.2. Bei einer Bestellung im Online-Shop kommt der Vertragsschluss wie folgt zustande: Der Kunde wählt das / die Abonnement(s), das/die er zu kaufen beabsichtigt, aus und legt es/sie in seinen Warenkorb. Über die Schaltfläche »Weiter« wird der Kunde zur Eingabe der Anzahl der Plätze, der Preiskategorie und des Platzwunsches aufgefordert. Danach wird der Kunde über die Schaltfläche »Weiter« zum Login oder zur



Registrierung seiner persönlichen Daten sowie zur Eingabe der Platzinhaber aufgefordert. Danach werden dem Kunden alle Bestelldaten auf der Bestellübersichtsseite »Zusammenfassung« angezeigt. Sobald der Kunde die Kenntnisnahme der AGB bestätigt hat, löst dieser über die Schaltfläche »jetzt kaufen« die Bestellung aus und gibt damit sein Angebot zum Vertragsschluss ab. Die Annahmeerklärung des Veranstalters erfolgt per E-Mail.

Solange die Schaltfläche »jetzt kaufen« nicht angeklickt wurde, können die Daten der Bestellung jederzeit geändert oder der Kauf abgebrochen werden. Zum Ändern der Bestelldaten kann entweder die Schaltfläche »zurück« angeklickt werden (auch über die Funktion »zurück« des Browsers) oder über die einzelnen Schaltflächen des Warenkorbsystems die gewünschte Seite des Bestellvorgangs aufgerufen werden, um dort Änderungen vorzunehmen.

Der konkrete Vertragstext der Bestellung wird nicht gespeichert. Vor dem Absenden der Bestellung besteht aber die Möglichkeit, sich die Vertragsdaten anzusehen, sie über die Druckfunktion des Browsers auszudrucken und sich die Daten selbst zu speichern. Diese können zudem nach der Bestellung jederzeit im Kundenkonto eingesehen werden.

- II.3.3. Werden Abonnements z. B. aufgrund hoher Nachfrage nach dem Zufallsprinzip vergeben, kann der Kunde im Rahmen des Bestellverfahrens die gewünschte Platzanzahl und Preiskategorie eines Abonnements auswählen und am Bestellverfahren teilnehmen. Wird dem Besteller daraufhin das bestellte Abonnement zugeteilt bzw. angeboten, wird der Abonnementvertrag im Anschluss hieran abgeschlossen.

Für die Teilnahme an dem Bestellverfahren werden von dem Veranstalter und der ELBG keine Kosten erhoben.

Die Teilnahme am Bestellverfahren erfolgt in der Weise, dass der Kunde das / die Abonnement(s), das/die er zu kaufen beabsichtigt, auswählt und in seinen Warenkorb legt. Über die Schaltfläche »Weiter« wird der Kunde zur Eingabe der gewünschten Anzahl der Plätze und der Preiskategorie aufgefordert. Danach wird der Kunde über die Schaltfläche »Weiter« zum Login oder zur Registrierung seiner persönlichen Daten aufgefordert. Danach werden dem Kunden alle Bestelldaten auf der Bestellübersichtsseite »Zusammenfassung« angezeigt. Sobald der Kunde die Kenntnisnahme der AGB bestätigt hat, löst dieser über die Schaltfläche »jetzt bestellen« die Bestellung aus und nimmt am Bestellverfahren teil. Nach der Vergabe der Abonnements nach dem Zufallsprinzip wird jedem Besteller per E-Mail mitgeteilt, ob ihm das bestellte Abonnement zugeteilt werden konnte oder nicht. Im Falle der Mitteilung über die erfolgreiche Zuteilung stellt diese zugleich das Angebot des Veranstalters auf Abschluss des Abonnementvertrags dar, das der Kunde sodann annehmen kann.

Bei der Zufallsvergabe ist der Rechtsweg ausgeschlossen. Alleine aus der Teilnahme an dem Bestellverfahren nach dem Zufallsprinzip können keine Rechte hergeleitet werden.

Eine Teilnahme an dem Bestellverfahren ist nur für die angegebene Höchstmenge an Abonnements zulässig. Teilnehmer, die diese Regelung umgehen – z. B. durch Angabe unterschiedlicher Namen – können von der Abonnementvergabe ausgeschlossen



werden. Gleiches gilt für Personen, die aus sonstigen Gründen von dem Erwerb von Eintrittskarten ausgeschlossen sind.

II.4. Geltungsdauer und Verlängerung / Preisbestandteile

II.4.1. Ein Abonnement gilt für die gebuchte Reihe in der gebuchten Konzertsaison und verlängert sich automatisch jeweils um eine weitere Saison, sofern es nicht bis zum 31. Mai der laufenden Konzertsaison von dem Abonnenten oder dem Veranstalter in Textform gekündigt worden ist.

Dies gilt nicht für das Abonnement »Hasi-Konzerte« der Symphoniker Hamburg e.V. (Symphoniker Hamburg), das automatisch mit Saisonende ausläuft. Der Abonnent erhält allerdings, sofern verfügbar, ein Angebot der Symphoniker Hamburg, ein entsprechendes Abonnement für die Folgesaison abzuschließen, dass er annehmen oder ablehnen kann, z.B. wenn die Kinder nicht mehr in der vorgesehenen Altersgruppe sind. Ein Rechtsanspruch auf ein Abonnementangebot für die Folgesaison besteht jedoch nicht.

II.4.2. Der Abonnementpreis ergibt sich aus der Addition der Preise der einzelnen Veranstaltungen abzüglich des Abonnementrabatts. Der Abonnementpreis zuzüglich ggf. anfallender Bearbeitungs- und Versandkosten bildet den Gesamtpreis des Abonnements.

II.5. Zahlungsarten / Fälligkeit / Eigentumsvorbehalt / Rückbelastung

II.5.1. Der Kunde kann im Rahmen seiner Bestellung je nach Veranstaltung und Bestellmodalitäten zwischen folgenden Zahlungsarten wählen:

- Barzahlung (nur in den Vorverkaufsstellen)
- Vorkasse
- Kreditkarte (Visa, MasterCard / EuroCard)
- Sofort-Überweisung
- PayPal
- Amazon Pay

II.5.2. Bei der Zahlungsart Vorkasse ist der Rechnungsbetrag bis zu dem in der Rechnung angegebenen Zahlungsziel auf das von der ELBG genannte Konto zu überweisen. Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug und wird trotz vorheriger Zahlungserinnerung/Mahnung der fällige Rechnungsbetrag nicht rechtzeitig entrichtet, wird das Abonnement storniert.

II.5.3. Soweit als Zahlungsart ein Sofortzahl-System (PayPal, Sofort-Überweisung, Amazon Pay) ausgewählt wurde, wird der Kunde entweder auf die Bestellübersichtsseite oder die entsprechende Internetseite des Anbieters des Sofortzahl-Systems weitergeleitet. Dort ist dann die entsprechende Auswahl bzw. Eingabe der persönlichen Daten vorzunehmen.

II.5.4. Der Veranstalter und die ELBG behalten sich vor, die Nutzung der oben genannten Zahlungsarten individuell auf die Nutzung einer oder nur bestimmter Zahlungsarten zu beschränken.

II.5.5. Abonnementkarten bleiben bis zur vollständigen Zahlung Eigentum des Veranstalters. Die Versendung der Abonnementkarten erfolgt erst nach Eingang des vollständigen Betrages.



Sollte im Falle der Zahlung per Kreditkarte eine Zahlung rückbelastet werden, so ist der Kunde zur Erstattung der durch die Rückbelastung entstandenen Kosten, insbesondere der Gebühren Dritter wie z. B. der beteiligten Banken, verpflichtet. Darüber hinaus gehende Ansprüche des Veranstalters wegen Verzuges oder Nichtleistung des Kunden bleiben hiervon unberührt. Zur Vermeidung der mit der Rücklastschrift verbundenen Kosten wird der Kunde gebeten, im Falle eines Rücktritts vom Vertrag, einer Retoure oder einer Reklamation, der Abbuchung nicht zu widersprechen, sondern sich mit der ELBG über die Rückabwicklung der Zahlung abzustimmen.

II.6. Abonnementkarten / Lieferung / Gefahrtragung

- II.6.1. Sofern der Veranstalter einen Abbonementausweis (Abo-Card) ausstellt, sind die Konzerttermine und der gebuchte Sitzplatz sowie der Name des Abonnenten eingetragen. Die Abo-Card gilt als Eintrittskarte für alle Konzerte des Abonnements und ist beim Einlass vorzuzeigen; ein Einzelkartenausdruck für einzelne Veranstaltungen ist nicht möglich.

Sofern der Veranstalter keinen Abbonementausweis (Abo-Card), sondern einzelne Eintrittskarten pro Abbonementtermin ausgibt, berechtigen diese jeweils zum Zutritt zu der auf der Eintrittskarte bezeichneten Veranstaltung.

Sowohl der Abbonementausweis (Abo-Card) als auch Einzelkarten aus einem Abbonement werden in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen als »Abbonementkarten« bezeichnet.

Im Abbonement der HamburgMusik gGmbH (HamburgMusik) und des Ensemble Resonanz e.V. (Ensemble Resonanz) ist die Elbphilharmonie Card inbegriffen. Die Elbphilharmonie Card gewährt eine Ermäßigung von 10% beim Kauf von jeweils bis zu zwei Tickets für Veranstaltungen der HamburgMusik. Die Abo-Card der HamburgMusik gilt als Elbphilharmonie Card. Abonnenten des Ensemble Resonanz wird die Elbphilharmonie Card zusätzlich ausgestellt.

Die Abo-Card der Symphoniker Hamburg berechtigt zu einer Ermäßigung in Höhe von 10 % auf zwei Karten für ausgewählte Konzerte der Elbphilharmonie Hamburg und der Symphoniker Hamburg innerhalb der aktuellen Saison.

- II.6.2. Die Abbonementkarten (Abo-Card bzw. Einzelkarten) werden spätestens Ende August automatisch mit einfacher Post und im Falle der HamburgMusik kostenfrei versendet. Im Übrigen hat der Kunde die Versandkosten zu tragen.

Die Gefahr des zufälligen Untergangs, des Verlusts und der zufälligen Verschlechterung geht auf den Kunden über, sobald der Veranstalter bzw. die ELBG die Abbonementkarten an das Versandunternehmen übergeben hat. Die Auswahl des Versandunternehmens erfolgt durch den Veranstalter bzw. die ELBG.

II.7. Verhinderung des Abonnenten / Gutschrift

Ist der Kunde bei einer Veranstaltung seiner Abbonementreihe verhindert, so kann er auf das Besuchsrecht für diese Veranstaltung verzichten und erhält hierfür eine Gutschrift in Höhe des auf dieses Besuchsrecht entfallenden gewichteten Abbonementpreisanteils. Die Gutschrift kann der Kunde für eine Eintrittskarte für eine beliebige Veranstaltung desselben Veranstalters innerhalb derselben Konzertsaison einlösen, soweit das Konzert nicht ausgebucht ist. Ein solcher »Tausch« ist zweimal innerhalb einer Konzertsaison möglich. Ein Tauschwunsch muss bis spätestens eine Woche vor dem im Abbonement gebuchten Konzert persönlich, telefonisch



oder in Textform angezeigt werden. Da die Gutschrift nur bezogen auf den reduzierten Abonnementpreis erfolgt, ist in der Regel eine Zuzahlung zu leisten. Für nicht besuchte Veranstaltungen wird kein Ersatz geleistet.

Diese Ziffer II.7. gilt nicht für das Abonnement »Hasi-Konzerte« der Symphoniker Hamburg; hier ist eine Tauschmöglichkeit ausgeschlossen.

II.8. Verwendungszweck / Weitergabe an Dritte / Vertragsstrafe

II.8.1. Die ELBG und der Veranstalter haben ein Interesse daran, den Weiterverkauf von Abonnementkarten zu überhöhten Preisen und die Gefahr von Straftaten im Zusammenhang mit dem Besuch der Veranstaltungen zu verhindern. Aus diesem Grund gelten für die Nutzung und die Weitergabe von Abonnementkarten die nachfolgenden Regelungen.

II.8.2. Der Erwerb und die Nutzung der Abonnementkarten sind ausschließlich zu privaten Zwecken erlaubt.

II.8.3. Es ist untersagt,

- Abonnementkarten oder Besuchsrechte aus einem Abonnement weiterzuveräußern, wenn der Wiederverkaufspreis das für die jeweilige Abonnementkarte oder das Besuchsrecht von dem Kunden gemäß Ziffer II.4.2. geschuldete Entgelt inklusive etwaiger Gebühren wie Vorverkaufs-, Bearbeitungs- und Servicegebühren und Versandkosten zuzüglich einer Pauschale von 5,00 EUR um mehr als 10 % übersteigt; dies gilt insbesondere auch im Rahmen einer privaten Weitergabe;
- dabei wird das auf ein einzelnes Besuchsrecht entfallende Entgelt berechnet aus dem auf die betreffende Veranstaltung entfallenden gewichteten Abonnementpreis.
- Abonnementkarten oder Besuchsrechte aus einem Abonnement im Rahmen von Auktionen (insbesondere im Internet) selbst oder durch Dritte zu veräußern;
- Abonnementkarten oder Besuchsrechte aus einem Abonnement über Internet-Marktplätze oder Internet-Ticketbörsen selbst oder durch Dritte zu veräußern;
- Abonnementkarten oder Besuchsrechte aus einem Abonnement ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Veranstalters oder der ELBG gewerblich oder kommerziell zu veräußern;
- Abonnementkarten oder Besuchsrechte aus einem Abonnement ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Veranstalters oder der ELBG zu Zwecken der Werbung, der Vermarktung, als Bonus, Werbegeschenk, Gewinn oder Teil eines Hospitality- oder Reisepakets zu veräußern oder unentgeltlich weiterzugeben;
- Abonnementkarten oder Besuchsrechte aus einem Abonnement vorsätzlich an Personen zu veräußern oder weiterzugeben, die in den Veranstaltungsräumen Hausverbot haben;
- Abonnementkarten oder Besuchsrechte aus einem Abonnement weiterzuveräußern oder weiterzugeben, ohne mit der Person, die die Abonnementkarte oder das Besuchsrecht übernimmt, zu vereinbaren, dass diese Person nach der Weitergabe an diese AGB - insbesondere an die Regelungen in dieser Ziffer II.8. - gegenüber dem Veranstalter gebunden ist und diesem daher die sich aus diesem Vertrag ergebenden Rechte auch gegenüber dem Übernehmer der Abonnementkarte bzw. des Besuchsrechts zustehen (Vertrag zugunsten Dritter).



- II.8.4. Die Weiterveräußerung und die Weitergabe von Abonnementkarten oder Besuchsrechten aus einem Abonnement unter Verstoß gegen die Ziffern II.8.2. und II.8.3. sind untersagt. Gleiches gilt für das Anbieten von Abonnementkarten oder Besuchsrechten, wenn die dem Angebot entsprechende Weiterveräußerung oder Weitergabe gegen die Ziffern II.8.2. und II.8.3. verstoßen würde.
- II.8.5. Im Falle der Weiterveräußerung bzw. Weitergabe einer Abonnementkarte oder eines Besuchsrechts ist der Kunde auf Verlangen des Veranstalters verpflichtet, diesem binnen 14 Tagen den Namen und die Anschrift des Empfängers mitzuteilen.
- II.8.6. Für jeden Verstoß gegen das in Ziffer II.8.4. genannte Verbot (unerlaubtes Anbieten bzw. Weiterverkaufen) oder das in Ziffer II.8.5. genannte Gebot (Nichtnennung des Empfängers) ist der Kunde zur Zahlung einer Vertragsstrafe an den Veranstalter verpflichtet, deren Höhe von dem Veranstalter nach billigem Ermessen festzusetzen ist und die im Streitfall von dem zuständigen Gericht überprüft werden kann, die jedoch höchstens 2.500,00 EUR pro Verstoß betragen darf. Maßgeblich für die Anzahl der Verstöße ist die Zahl der rechtswidrig angebotenen oder weitergegebenen Abonnementkarten oder Besuchsrechte bzw. die Zahl der weitergegebenen Abonnementkarten oder Besuchsrechte, hinsichtlich derer der Name und die Anschrift des Empfängers nicht mitgeteilt wurde. Etwaige andere Vertragsstrafen sind bei der Festsetzung der Vertragsstrafe zu berücksichtigen. Schadensersatzansprüche des Veranstalters bleiben unberührt, wobei die Vertragsstrafen auf Schadensersatzansprüche, die auf demselben Sachverhalt beruhen, angerechnet werden.
- II.8.7. Bei einem Verstoß gegen das Verbot gemäß Ziffer II.8.4. (unerlaubtes Anbieten bzw. Weiterverkaufen) oder das Gebot gemäß Ziffer II.8.5. (Nichtnennung des Empfängers) ist der Veranstalter neben dem Verlangen einer Vertragsstrafe berechtigt, von dem Abonnementvertrag zurückzutreten und/oder diesen unbeschadet weiterer Kündigungsrechte außerordentlich und mit sofortiger Wirkung zu kündigen und/oder die Abonnementkarte zu sperren und dem Inhaber der Karte den Besuch der Veranstaltung zu verweigern. Weiter ist der Veranstalter unbeschadet seiner Vertragsfreiheit berechtigt, den Kunden für die Zukunft von dem Erwerb von Eintrittskarten auszuschließen. Sofern dem Kunden aufgrund des Rücktritts, der Kündigung oder der Sperrung ein Rückerstattungsanspruch zusteht, kann der Veranstalter diesen mit der Vertragsstrafe verrechnen.
- II.8.8. Hat der Kunde bei einer Weitergabe der Abonnementkarte bzw. des Besuchsrechts mit dem Übernehmer nicht vereinbart, dass dieser nach der Weitergabe an diese AGB - insbesondere an die Regelungen in Ziffer II.8. - gegenüber dem Veranstalter gebunden ist und ist aus diesem Grund die Geltendmachung einer Vertragsstrafe gegenüber dem Übernehmer nicht möglich, so ist der Veranstalter berechtigt, von dem Kunden eine Vertragsstrafe zu verlangen. Für die Festsetzung der Vertragsstrafe gilt Ziffer II.8.6. entsprechend; die Vertragsstrafe kann im Streitfall von dem zuständigen Gericht überprüft werden. Schadensersatzansprüche des Veranstalters bleiben unberührt, wobei die Vertragsstrafen auf Schadensersatzansprüche, die auf demselben Sachverhalt beruhen, angerechnet werden.
- II.8.9. Aufgrund ihrer Stellung als Vertreterin des Veranstalters ist die ELBG insbesondere berechtigt, die in den Ziffern II.8.2. bis II.8.8. geregelten Rechte des Veranstalters für diesen und in dessen Namen auszuüben.



II.9. Erwerb unter fremdem Namen oder durch Beauftragte / Vertragsstrafe

- II.9.1. Der Erwerb von Abonnements unter falschem oder fremdem Namen in Gewinnerzielungsabsicht ist untersagt.
- II.9.2. Der Veranstalter ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten oder diesen unbeschadet seiner weiteren Kündigungsrechte außerordentlich und mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn entgegen dem Verbot aus Ziffer II.9.1. ein Abonnement erworben wird und der Vertrag mangels Kenntnis des Veranstalters von dem Verstoß zunächst geschlossen wurde.
- II.9.3. Der Erwerber des Abonnements ist zudem verpflichtet, für jeden Verstoß gegen das Verbot aus Ziffer II.9.1. eine **Vertragsstrafe** an den Veranstalter zu zahlen, deren Höhe von dem Veranstalter nach billigem Ermessen festzusetzen ist und die im Streitfall von dem zuständigen Gericht überprüft werden kann, die jedoch höchstens 2.500,00 EUR pro Verstoß betragen darf. Maßgeblich für die Anzahl der Verstöße ist die Zahl der unter fremdem Namen erworbenen Abonnements.
- II.9.4. Sofern dem Kunden aufgrund des Rücktritts bzw. der Kündigung gemäß Ziffer II.9.2. ein Rückerstattungsanspruch zusteht, kann der Veranstalter diesen mit der **Vertragsstrafe** gemäß Ziffer II.9.3. verrechnen. Etwaige andere Vertragsstrafen sind bei der Festsetzung der **Vertragsstrafe** zu berücksichtigen. Weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben unberührt, wobei die Vertragsstrafen auf Schadensersatzansprüche, die auf demselben Sachverhalt beruhen, angerechnet werden.
- II.9.5. Aufgrund ihrer Stellung als Vertreterin des Veranstalters ist die ELBG insbesondere berechtigt, die in den Ziffern II.9.1. bis II.9.4. geregelten Rechte des Veranstalters für diesen und in dessen Namen auszuüben.

II.10. Ermäßigungen / Prüfung der Angaben

- II.10.1. Der Besuch einer Veranstaltung zu einem ermäßigten Preis ist nur möglich, wenn die jeweilige Ermäßigungsberechtigung am Veranstaltungstag noch besteht. Der Berechtigungsnachweis ist beim Einlass auf Verlangen gegenüber dem Einlasspersonal zu erbringen. Wird der Nachweis nicht erbracht, besteht ein Anspruch auf Einlass zur Veranstaltung nur, wenn der Differenzbetrag zum vollen Kartenpreis entrichtet wird. Die Kombination von Ermäßigungen (z. B. Studentenrabatt und Ermäßigung für Menschen mit Behinderung) ist ausgeschlossen.
- II.10.2. Liegt die Ermäßigungsberechtigung zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses noch nicht vor, wird diese aber zu einem späteren Zeitpunkt erworben, besteht kein Anspruch auf nachträgliche Ermäßigung oder Rücktritt vom Vertrag. Das gleiche gilt, wenn ein Veranstalter zu einem späteren Zeitpunkt noch Ermäßigungsberechtigungen einführt und anbietet.
- II.10.3. Sofern ein Veranstalter ein Jugendabonnement für junge Menschen unter 28 Jahren anbietet, kann dieses Abonnement für junge Menschen unter 28 Jahren nur verlängert werden, wenn der 28. Geburtstag des Abonnenten nicht in die gebuchte Saison fällt. Das Jugendabonnement ist nur zusammen mit dem Personalausweis gültig.
- II.10.4. Der Kunde ist verpflichtet, die Abonnementkarten nach Erhalt unverzüglich auf ihre Korrektheit hinsichtlich Anzahl, Datum und Ort der Veranstaltung, Uhrzeit, Ermäßigung etc. zu prüfen und etwaige Reklamationen unverzüglich geltend zu machen. Wird eine Abonnementkarte in einer Vorverkaufsstelle erworben, ist diese sofort vor Ort zu



überprüfen. Gleiches gilt für die an den Kunden gesandte Bestätigungs-E-Mail, die nach Erhalt ebenfalls unverzüglich auf Korrektheit der Daten überprüft werden muss. Reklamationen bei nicht vor Ort erworbenen Abonnementkarten können telefonisch über die Hotline der ELBG (+49 40 357 666 66) oder per E-Mail an abo@elbphilharmonie.de oder in Textform erfolgen.

- II.10.5. Der Kunde ist verpflichtet, Namens- oder Adressänderungen mitzuteilen. Bei Vorliegen einer gültigen E-Mail-Adresse erhält der Kunden rechtzeitig vor dem Konzerttermin aktuelle Informationen über letzte Änderungen und andere wichtige Zusatzinformationen rund um den Konzertbesuch.

II.11. Rollstuhlfahrer / Führ- und Assistenzhunde

Für Rollstuhlfahrer stehen Plätze zur Verfügung. Anspruch auf einen barrierefreien Platz besteht nur, wenn vor dem Erwerb eines Abonnements ein entsprechender Bedarf angemeldet wurde und der Veranstalter bzw. die ELBG als dessen Vertreterin bestätigt hat, dass ein solcher Platz zur Verfügung steht. Die Mitnahme von Führ- und Assistenzhunden muss vorher angemeldet werden.

II.12. Ausfall, Verlegung und Änderung von Veranstaltungen

- II.12.1. Abweichend von Ziffer II.1.2. Satz 1 der AGB gelten die nachfolgenden Bedingungen dieser Ziffer II.12. nur, soweit sie nicht von etwaigen AGB des Veranstalters abweichen.
- II.12.2. Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, eine Veranstaltung wegen höherer Gewalt (insbesondere Unwetter, Erdbeben, Überschwemmungen, Feuer, Krieg, Streik, von außen – etwa durch Stromausfall - verursachte Betriebsstörungen), weil die staatlichen Sicherheitsbehörden wegen der Gefahr eines terroristischen Anschlags von der Durchführung bzw. Fortsetzung der Veranstaltung abraten oder diese verbieten oder wegen Verhinderung, Erkrankung oder Tod eines Aufführenden, wenn kein Ersatz zur Verfügung steht oder dies aus Pietätsgründen angezeigt ist, abzusagen oder abzuberechnen. In diesem Fall erhält der Kunde den auf die betreffende Veranstaltung entfallenden gewichteten Abonnementpreis ganz oder – bei Abbruch der Veranstaltung – anteilig zurück. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen, wenn der Veranstalter den Grund für den Ausfall bzw. den Abbruch der Veranstaltung nicht zu vertreten hat. Die gesetzlichen Rechte des Veranstalters zur Absage oder zum Abbruch einer Veranstaltung bleiben unberührt.
- II.12.3. Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, bei Verhinderung, Erkrankung oder Tod eines Aufführenden nach billigem Ermessen eine Umbesetzung und/oder eine Programmänderung vorzunehmen oder die Veranstaltung wegen eines unter Ziffer II.12.2. genannten Grundes nach billigem Ermessen an einen anderen Ort oder auf einen anderen Termin zu verlegen, sofern dies dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen des Veranstalters zumutbar ist. In diesem Fall sind Rücktritts- und Minderungsrechte des Kunden ausgeschlossen. Die gesetzlichen Rechte des Veranstalters zur Verlegung oder Änderung einer Veranstaltung bleiben unberührt.
- II.12.4. Dem Veranstalter bleibt vorbehalten, dem Kunden auch nach Vertragsschluss nach billigem Ermessen einen anderen Platz für die betreffende Veranstaltung zuzuweisen, wenn der auf der Abonnementkarte ausgewiesene Platz nicht zur Verfügung steht (z. B. wegen Defekts) und dies dem Kunden unter Berücksichtigung der Interessen des Veranstalters zumutbar ist. In diesem Fall sind Rücktritts- und Minderungsrechte des



Kunden ausgeschlossen. Die gesetzlichen Rechte des Veranstalters zur Platzänderung bleiben unberührt.

II.13. Haftung des Veranstalters und seiner Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter

- II.13.1. Abweichend von Ziffer II.1.2. Satz 1 der AGB gelten die nachfolgenden Bedingungen dieser Ziffer II.13. nur, soweit sie nicht von etwaigen AGB des Veranstalters abweichen.
- II.13.2. Die Haftung des Veranstalters für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die nicht auf einer schuldhaften (also vorsätzlichen oder fahrlässigen) Pflichtverletzung des Veranstalters oder seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht, wird ausgeschlossen.
- II.13.3. Für andere Schäden als solche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet der Veranstalter nur, wenn sie auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Veranstalters oder seines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Soweit die Schäden allerdings auf der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruhen (also solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf), haftet der Veranstalter für jedes Verschulden, allerdings im Falle der leichten Fahrlässigkeit begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.
- II.13.4. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, das die Haftung eines Herstellers für Produkte regelt, bleibt von den Ziffern II.13.2. und II.13.3. unberührt.
- II.13.5. Die Regelungen gemäß Ziffern II.13.2. bis II.13.4. gelten entsprechend für die Haftung der Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter des Veranstalters. Sie gelten auch entsprechend für die Haftung der ELBG und deren Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter.
- II.13.6. Die Darlegungs- und Beweislast bleibt von dieser Ziffer II.13. unberührt.

II.14. Widerruf

Der Kunde kann seine auf Vertragsabschluss gerichtete Erklärung nicht widerrufen, da gemäß § 312 g Abs. 2 S. 1 Nr. 9 BGB kein Widerrufsrecht besteht. Die Abonnementkarten sind daher von der Rückgabe ausgeschlossen.

II.15. Datenschutz

Die im Zusammenhang mit Bestellungen im Online-Shop und im telefonischen Verkauf erhobenen Daten werden gemäß den gültigen Datenschutzbestimmungen zum Zwecke der Abwicklung der Bestellung, zur Lieferung der bestellten Artikel sowie zur Zahlungsabwicklung erhoben, verarbeitet und genutzt. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter www.elbphilharmonie.de/datenschutzerklaerung

II.16. Streitbeilegung

Die EU stellt unter dem Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Onlineplattform zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucher zur Verfügung.

Die ELBG ist nicht verpflichtet, an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Sie ist aber bereit, in Fällen, in denen sie selbst Veranstalterin ist, an einem solchen Streitbelegungsverfahren teilzunehmen. Gleiches gilt für die Veranstalterin HamburgMusik.



II.17. Rechtswahl / Vereinbarung über die internationale und örtliche Zuständigkeit

- II.17.1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- II.17.2. Die deutschen Gerichte sind für Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Veranstaltungsvertrag international ausschließlich zuständig, wenn der Kunde den Vertrag zu einem Zweck geschlossen hat, der seiner beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit zugerechnet werden kann oder wenn der Kunde bei Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland hatte. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln.
- II.17.3. Sind die deutschen Gerichte international zuständig und war der Kunde zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses Kaufmann, so sind örtlich ausschließlich zuständig die Gerichte in Hamburg-Mitte (Amtsgericht Hamburg-Mitte bzw. Landgericht Hamburg). Im Übrigen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln.



Teil III:

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Elbphilharmonie und Laeishalle Betriebsgesellschaft mbH für den Erwerb von Waren (ohne Eintrittskarten)

III.1. Geltungsbereich / Begriffsbestimmungen

- III.1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für Kaufverträge über Waren und Gutscheine, die zwischen der Elbphilharmonie und Laeishalle Betriebsgesellschaft mbH Platz der Deutschen Einheit 4, 20457 Hamburg Tel: +49 40 357 666 0 eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Hamburg unter HRB 107803 vertreten durch die Geschäftsführer Christoph Lieben-Seutter und Jochen Margedant USt-Identifikations-Nr. DE262934253 - im Folgenden »ELBG« - und ihren Kunden über den Online-Shop der ELBG unter www.elbphilharmonie.de, telefonisch oder in einer Verkaufsstelle der ELBG geschlossen werden.
- III.1.2. Dieser Teil III der AGB gilt nicht für den Erwerb von Eintrittskarten für Veranstaltungen und nicht für den Erwerb von Abonnements. Hierfür gelten die Teile I und II dieser AGB.
- III.1.3. Abweichende allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden von der ELBG nicht akzeptiert, es sei denn, die ELBG stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.
- III.1.4. Der Kunde ist Verbraucher, soweit der Zweck der geordneten Lieferungen und Leistungen nicht überwiegend seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Dagegen ist Unternehmer jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

III.2. Vertragsschluss

- III.2.1. Die Bestellung des Kunden in dem Online-Shop der ELBG, per Telefon oder in einer Verkaufsstelle der ELBG stellt das Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrages dar, das von der ELBG nach den nachfolgenden Regeln angenommen wird.
- III.2.2. Bei einer Bestellung des Kunden in einer Verkaufsstelle der ELBG kommt der Vertrag durch Übergabe der Ware zustande.
- III.2.3. Bei einer telefonischen Bestellung kommt der Vertrag durch die Annahmeerklärung des Mitarbeiters der ELBG am Telefon zustande.
- III.2.4. Bei einer Bestellung im Online-Shop kommt der Vertragsschluss wie folgt zustande: Der Kunde wählt die Waren, die er zu kaufen beabsichtigt, aus und legt sie in seinen Warenkorb. Über die Schaltfläche »zur Kasse« wird der Kunde zur Eingabe seiner persönlichen Daten oder zum Login und zur Angabe der gewünschten Versandart aufgefordert. Danach werden dem Kunden die verfügbaren Zahlungsarten angezeigt. Nach Auswahl der Zahlungsart werden dem Kunden alle Bestelldaten auf der Bestellübersichtsseite »Zusammenfassung« angezeigt. Sobald der Kunde die Kenntnisnahme der AGB und der Datenschutzbestimmungen bestätigt und anschließend die Schaltfläche »jetzt kaufen« angeklickt hat, löst er die Bestellung aus und gibt damit sein verbindliches Angebot zum Vertragsschluss ab. Die Annahmeerklärung der ELBG erfolgt per E-Mail.



Solange die Schaltfläche »jetzt kaufen« nicht angeklickt wurde, können die Daten der Bestellung jederzeit geändert oder der Kauf abgebrochen werden. Zum Ändern der Bestelldaten kann entweder die Schaltfläche »zurück« angeklickt werden (auch über die Funktion »zurück« des Browsers) oder über die einzelnen Schaltflächen des Warenkorbsystems die gewünschte Seite des Bestellvorgangs aufgerufen werden, um dort Änderungen vorzunehmen.

Der konkrete Vertragstext der Bestellung wird nicht gespeichert. Vor dem Absenden der Bestellung besteht aber die Möglichkeit, sich die Vertragsdaten anzusehen, sie über die Druckfunktion des Browsers auszudrucken und sich die Daten selbst zu speichern. Diese können zudem nach der Bestellung jederzeit im Kundenkonto eingesehen werden.

Der Vertragsinhalt wird dem Kunden spätestens bei Lieferung der Ware auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail oder Papierausdruck) zugesandt.

III.3. Lieferung / Warenverfügbarkeit

- III.3.1. Bei Verkauf in einer Verkaufsstelle wird die Ware sofort übergeben, sofern nichts anderes angegeben ist.
- III.3.2. Die von der ELBG im Online-Shop und im Telefonverkauf angegebenen Lieferzeiten berechnen sich vom Zeitpunkt der Auftragsbestätigung, vorherige Zahlung des Kaufpreises vorausgesetzt (außer beim Rechnungskauf). Sofern keine oder keine abweichende Lieferzeit angegeben ist, beträgt sie 10 Tage.
- III.3.3. Bei einer telefonischen Bestellung kommt der Vertrag durch die Annahmeerklärung des Mitarbeiters der ELBG am Telefon zustande.

III.4. Preisbestandteile / Versandkosten / Zahlungsbedingungen

- III.4.1. Alle angegebenen Preise enthalten die jeweils gültige gesetzliche Umsatzsteuer.
- III.4.2. Die Versandkosten werden dem Kunden im Bestellformular des Onlineshops bzw. mündlich im Telefonverkauf angegeben und sind vom Kunden zu tragen, soweit der Kunde nicht von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht.
- III.4.3. Der Kunde hat im Falle eines Widerrufs die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen.

III.5. Zahlungsbedingungen

- III.5.1. Der Kunde kann im Rahmen seiner Bestellung je nach Bestellmodalitäten zwischen folgenden Zahlungsarten wählen:
 - Barzahlung (nur in den Vorverkaufsstellen)
 - Vorkasse
 - Kreditkarte (Visa, MasterCard / EuroCard)
 - Sofort-Überweisung
 - PayPal
 - Amazon Pay
- III.5.2. Bei der Zahlungsart Vorkasse ist der Gesamtpreis bis zu dem von der ELBG in der Rechnung genannten Datum auf das von der ELBG genannte Konto zu überweisen. Die Versendung der Ware erfolgt erst nach Eingang des vollständigen Betrages.



- III.5.3. Soweit als Zahlungsart ein Sofortzahl-System (PayPal, Sofort-Überweisung, Amazon Pay) ausgewählt wurde, wird der Kunde entweder auf die Bestellübersichtsseite oder die entsprechende Internetseite des Anbieters des Sofortzahl-Systems weitergeleitet. Dort ist dann die entsprechende Auswahl bzw. Eingabe der persönlichen Daten vorzunehmen.
- III.5.4. Die ELBG behält sich vor, die Nutzung der oben genannten Zahlungsarten individuell auf die Nutzung einer oder nur bestimmter Zahlungsarten zu beschränken.

III.6. Fälligkeit / Eigentumsvorbehalt / Rückbelastung

- III.6.1. Der Kaufpreis wird mit dem Vertragsschluss sofort fällig, soweit von der ELBG nichts anders mitgeteilt wird (z. B. bei der Zahlungsart Vorkasse).
- III.6.2. Die Waren bleiben bis zur vollständigen Zahlung durch den Kunden im Eigentum der ELBG.
- III.6.3. Sollte im Falle der Zahlung per Kreditkarte eine Zahlung rückbelastet werden, so ist der Kunde zur Erstattung der durch die Rückbelastung entstandenen Kosten, insbesondere der Gebühren Dritter wie z. B. der beteiligten Banken, verpflichtet. Darüber hinaus gehende Ansprüche der ELBG wegen Verzuges oder Nichtleistung des Kunden bleiben hiervon unberührt. Zur Vermeidung der mit der Rücklastschrift verbundenen Kosten wird der Kunde gebeten, im Falle eines Rücktritts vom Kaufvertrag, einer Retoure oder einer Reklamation, der Abbuchung nicht zu widersprechen, sondern sich mit der ELBG über die Rückabwicklung der Zahlung abzustimmen.

III.7. Lieferung / Gefahrtragung

- III.7.1. Der Versand der Ware erfolgt per Postversand.
- III.7.2. Das Versandrisiko trägt die ELBG, wenn der Kunde Verbraucher ist und er die Ware zu Zwecken kauft, die überwiegend keiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit des Verbrauchers zugerechnet werden können.

III.8. Sachmängelgewährleistung / Garantie

- III.8.1. Die ELBG haftet für Sachmängel nach den hierfür geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach den §§ 434 ff. BGB. Jedoch beträgt die Gewährleistungsfrist auf von der ELBG gelieferte Sachen gegenüber Unternehmern 12 Monate.
- III.8.2. Eine zusätzliche Garantie besteht bei den von der ELBG gelieferten Waren nur, wenn diese ausdrücklich in der Auftragsbestätigung zu dem jeweiligen Artikel abgegeben wurde.

III.9. Haftung

- III.9.1. Die Haftung der ELBG für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die nicht auf einer schuldhaften (also vorsätzlichen oder fahrlässigen) Pflichtverletzung der ELBG oder ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruht, wird ausgeschlossen.
- III.9.2. Für andere Schäden als solche aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haftet die ELBG nur, wenn sie auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der ELBG oder ihres gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Soweit die Schäden allerdings auf der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beruhen (also solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages



überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf), haftet die ELBG für jedes Verschulden, allerdings im Falle der leichten Fahrlässigkeit begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden.

- III.9.3. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, das die Haftung eines Herstellers für Produkte regelt, bleibt von den Ziffern III.9.1. und III.9.2. unberührt.
- III.9.4. Die sich aus den Ziffern III.9.1. und III.9.2. ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit die ELBG den Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen hat. Das gleiche gilt, soweit die ELBG und der Kunde eine Vereinbarung über die Beschaffenheit der Ware getroffen haben.
- III.9.5. Die Regelungen gemäß Ziffern III.9.1. bis III.9.4. gelten entsprechend für die Haftung der Erfüllungsgehilfen und gesetzlichen Vertreter der ELBG, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.
- III.9.6. Die Darlegungs- und Beweislast bleibt von dieser Ziffer III.9. unberührt.

III.10. Widerrufsbelehrung

- III.10.1. Verbraucher haben bei Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht, über das die ELBG nach Maßgabe des gesetzlichen Musters nachfolgend informiert. Die Ausnahmen von dem Widerrufsrecht sind in Ziffer III.10.2. geregelt. In Ziffer III.10.3. findet sich ein Muster-Widerrufsformular.

WIDERRUFSBELEHRUNG

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH, Platz der Deutschen Einheit 4, 20457 Hamburg, Tel. +49 40 357 666 0, E-Mail info@elbphilharmonie.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die



Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

- III.10.2. Das Widerrufsrecht besteht nicht bei Verkauf von Waren oder Gutscheinen in Verkaufsstellen der ELBG.
- III.10.3. Über das Muster-Widerrufsformular informiert die ELBG nach der gesetzlichen Regelung wie folgt:

MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück).

- An die Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH, Platz der Deutschen Einheit 4, 20457 Hamburg, E-Mail: info@elbphilharmonie.de
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen

III.11. Datenschutz

Die im Zusammenhang mit Bestellungen im Online-Shop und im telefonischen Verkauf erhobenen Daten werden gemäß den gültigen Datenschutzbestimmungen zum Zwecke der Abwicklung der Bestellung, zur Lieferung der bestellten Artikel sowie zur Zahlungsabwicklung erhoben, verarbeitet und genutzt. Weitere Informationen finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter www.elbphilharmonie.de/datenschutzerklaerung

III.12. Streitbeilegung

Die EU stellt unter dem Link <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Onlineplattform zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucher zur Verfügung. Die ELBG ist nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, ist aber hierzu bereit.



III.13. Rechtswahl / Vereinbarung über die internationale und örtliche Zuständigkeit

- III.13.1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Wenn der Kunde Verbraucher ist und den Vertrag zu einem Zweck geschlossen hat, der nicht seiner beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, berührt die Rechtswahl gemäß Satz 1 nicht den Schutz, den die zwingenden Bestimmungen des ohne Rechtswahl anwendbaren Rechts dem Verbraucher bieten.
- III.13.2. Die deutschen Gerichte sind für Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Veranstaltungsvertrag international ausschließlich zuständig, wenn der Kunde den Vertrag zu einem Zweck geschlossen hat, der seiner beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit zugerechnet werden kann oder wenn der Kunde bei Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland hatte. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln.
- III.13.3. Sind die deutschen Gerichte international zuständig und war der Kunde zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses Kaufmann, so sind örtlich ausschließlich zuständig die Gerichte in Hamburg-Mitte (Amtsgericht Hamburg-Mitte bzw. Landgericht Hamburg). Im Übrigen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln.

Stand: 29. April 2019