Allgemeine Ticket-Geschäftsbedingungen des HSV (Stand 01.04.2025)

1. Geltungsbereich der ATGB

1.1 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**“) der HSV Fußball AG & Co. KGaA, Uwe-Seeler-Allee 9, 22525 Hamburg („**HSV**“) oder der vom HSV autorisierten Dritten („**autorisierte Verkaufs-/Ausgabestellen**“) begründet wird, insbesondere für den Besuch von Veranstaltungen (z.B. Fußballspielen), die vom HSV zumindest mitveranstaltet werden („**Veranstaltungen**“), sowie den Zutritt und Aufenthalt im Volksparkstadion („**Stadion**“), es sei denn, für die entsprechende Veranstaltung gelten ergänzend oder ersetzend gesonderte Allgemeine Geschäftsbedingungen.

1.2 Diese ATGB gelten entsprechend auch für das Rechtsverhältnis, das durch den Erwerb und/oder die Verwendung von Tickets mit Geltung für Auswärtsspiele des HSV („**Auswärtstickets**“) begründet wird, wenn die Auswärtstickets vom HSV oder von vom HSV autorisierten Verkaufs-/Ausgabestellen erworben werden. Spätestens mit Zutritt zu den Stadien bei Auswärtsspielen können weitere Regelungen (z.B. AGB oder Stadionordnung des Heimclubs) Geltung erlangen. Sollten diese ATGB-Regelungen des Heimclubs widersprechen, haben im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem HSV diese ATGB-Vorrang. Rechtsverhältnisse, die den Kunden überhaupt erst dazu berechtigen, Angebote für den Erwerb von Eintrittskarten für Spiele bei dem jeweiligen Heimclub abzugeben (z.B. die Zuteilung von Promo-Codes), sind von diesen ATGB nicht umfasst.

1.3 Diese ATGB gelten entsprechend auch für das Rechtsverhältnis, das durch den Bezug von Tickets über den Gastclub und/oder die Verwendung dieser Tickets bei Stadionzutritt bei einem Spiel des Gastclubs im Stadion begründet wird. Sollten diese ATGB-Regelungen des jeweiligen Gastclubs widersprechen, die dieser bei Verkauf der Tickets einbezogen hat, etwa den ATGB des Gastclubs, haben im Verhältnis zwischen dem Kunden und dem HSV diese ATGB Vorrang.

1.4 Die ATGB gelten nicht für den mit dem Abschluss des Veranstaltungsvertrages („**Vertrag**“) gegebenenfalls verbundenen Anspruch auf Beförderung mit den Verkehrsunternehmen im Hamburger Verkehrsverbund (**HVV**). Hierfür ist Vertragspartner der HVV, mit dem der Beförderungsvertrag abgeschlossen wird und für den und in dessen Namen der HSV den im Vertragspreis enthaltenen Fahrtkostenanteil einzieht. Die Höhe des Fahrpreises ergibt sich aus dem zwischen dem HSV und dem HVV abgeschlossenen Vertrag über die Ausgabe der Kombi-Tickets und beträgt in der Saison 2024/2025 0,99 € pro Spiel.

2. Vertragsschluss, Einbeziehung der ATGB bei telefonischer Bestellung, Versand von Tickets, Ermäßigungen

2.1 Bei Vertragsabschluss in einem HSV-Shop oder in einer vom HSV autorisierten Vorverkaufs-/Ausgabestelle kommt der Vertrag mit dem HSV durch Übergabe der Tickets (Einzel- oder Dauerkarte), bei einer telefonischen Bestellung durch die Nennung der Buchungsnummer durch den Mitarbeiter des HSV zustande. Bei einer telefonischen Bestellung kann der Kunde die ATGB vorab in den Vorverkaufs-/Ausgabestellen und unter www.hsv.de einsehen. Darüber hinaus werden ihm die ATGB zusammen mit den bestellten Tickets unverzüglich nach Vertragsschluss übersandt. Der Kunde wird bei einer telefonischen Bestellung vor seiner Bestellerklärung darauf hingewiesen, dass er durch diese die Einbeziehung der ATGB akzeptiert, ohne dass ihm diese vor Vertragsschluss übersandt werden.

2.2 Bei Bestellung im Online-Buchungssystem geht das Angebot für einen Vertragsabschluss vom Kunden aus, indem er bei der Bestellung Tickets in den Warenkorb legt, die abgefragten Daten eingibt, auf der Kontrollseite die Eingaben kontrolliert und gegebenenfalls korrigiert und schließlich auf den Bestellbutton (z.B. „kostenpflichtig bestellen“) klickt. Sofern der HSV das Angebot des Kunden annimmt, erfolgt die Annahme durch ausdrückliche Bestätigungs-E-Mail, spätestens mit postalischer oder elektronischer Übersendung der Tickets.

2.3 Die postalische Versendung von Tickets in Papierform erfolgt durch das vom HSV bestimmte Transportunternehmen. Erfolgt die Auftragserteilung weniger als 5 Tage vor dem jeweiligen Spiel, werden die Tickets in Papierform an der sog. Ticketbox am Stadion zur Abholung hinterlegt. Die Abholung der Tickets ist nur durch den Kunden oder einen vom Kunden schriftlich bevollmächtigten Dritten unter Vorlage eines geeigneten amtlichen Identifikationsdokuments (Personalausweis, Reisepass etc.) möglich. Der HSV kann für die Hinterlegung des Tickets eine angemessene Servicegebühr verlangen. Das Risiko des Abhandenkommens oder einer Beschädigung der Tickets vor der Abholung trägt der Kunde, es sei denn, es liegt grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz auf Seiten des HSV oder des vom HSV beauftragten Dritten vor.

2.4 Bei Übermittlung elektronischer Tickets werden dem Kunden die bestellten Tickets elektronisch (z.B. per E-Mail) zum Abruf übermittelt. Das elektronische Ticket mit elektronischem Zugangscode zum Stadiongelände ist auf dem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone) dauerhaft verfügbar zu machen oder in gut lesbarer Qualität in A4-Papierform auszudrucken und bei der Veranstaltung mit sich zu führen. Nicht lesbare Zugangscodes oder Ausdrucke, die nicht auf ein Verschulden des HSV zurückzuführen sind, berechtigen grundsätzlich nicht zum Zutritt zum Stadiongelände. Die Rechtsgrundlage für die damit jeweils einhergehende Verarbeitung von personenbezogenen Daten ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 b) DSGVO.

2.5 Der Kunde ist verpflichtet, die Bestätigungs-E-Mail nach Ziffer 2.2 und die Tickets nach Zugang unverzüglich und gewissenhaft auf Fehlerfreiheit zu überprüfen, insbesondere im Hinblick auf Anzahl, Preis, Datum der Veranstaltung und Veranstaltungsort.

2.6 Eine Reklamation von Tickets und/oder Ticketbestellungen, die erkennbar fehlerhaft sind, muss in der Regel innerhalb von fünf (5) Tagen nach Erhalt der Bestätigungs-E-Mail oder der Tickets, spätestens jedoch sieben (7) Werktage vor dem jeweiligen Spiel, an eine Kontaktadresse nach Ziffer 11 erfolgen. Bei Tickets und/oder Ticketbestellungen, die innerhalb der letzten 7 Tage vor der jeweiligen Veranstaltung vorgenommen werden, bei der das Ticket übergeben wird und/oder im Fall hinterlegter Tickets nach Ziffer 2.3 hat die Reklamation unverzüglich zu erfolgen, im Übrigen gilt die vorherige Regelung entsprechend. Fehlerhaft im Sinne dieser Ziffer 2.6 sind insbesondere unzulässige Abweichungen von der Bestellung hinsichtlich Anzahl, Preis, Datum, Veranstaltung und Veranstaltungsort, fehlerhaftes Druckbild, fehlende wesentliche Angabe wie Veranstaltung oder Platznummer bei Tickets in Papierform und/oder sichtbare Beschädigung oder Zerstörung der Tickets. Maßgeblich für die Wahrung der Reklamationsfrist ist der Eingangspoststempel bzw. das Übertragungsprotokoll der E-Mail. Bei berechtigter und recht-

zeitiger Reklamation stellt der HSV dem Kunden gegen Vernichtung bzw. Aushändigung des reklamierten Tickets in Papierform kostenfrei ein neues Ticket aus; elektronische Tickets sperrt der HSV gegen entsprechenden Nachweis des Fehlers sowie der Legitimation des Kunden und stellt kostenfrei ein neues elektronisches Ticket unter Behebung des Fehlers aus. Die Regelungen zur Reklamation gelten ausdrücklich nicht für gemäß Ziffer 10.1 abhandengekommene oder für die Zusendung nicht bestellter Tickets sowie nicht für Fälle, in denen der Reklamationsgrund nachweislich auf ein Verschulden seitens des HSV zurückzuführen ist. Im letztgenannten Fall gelten die gesetzlichen Regelungen.

2.7 Jeder Kunde darf – unabhängig von der Zahl der Bestellvorgänge – maximal die Zahl von Tickets bestellen, die der Online-Shop des HSV (www.hsv.de) für das jeweilige Spiel als Höchstmenge ausweist. Eine Umgehung dieses Verbots, z.B. durch die Angabe unterschiedlicher Namen, ist untersagt. Untersagt ist insbesondere auch der Erwerb von Tickets unter Verwendung automatisierter Verfahren, die dazu dienen, Beschränkungen über die Zahl der von einer Person zu erwerbenden Tickets nach Satz 1 oder andere für den Verkauf der Tickets geltende Regularien zu umgehen (sog. BOT-Käufe). Der HSV ist bei einem Verstoß gegen Satz 1 bis 3 berechtigt, von den vom Kunden für dieses Spiel geschlossenen Verträgen durch Sperrung der Tickets zurückzutreten.

2.8 Der Besuch eines Spiels zu einem ermäßigten Preis ist nur möglich, wenn der Ermäßigungsgrund zum Spielbeginn noch besteht und beim Eintritt nachgewiesen werden kann. Andernfalls besteht ein Recht zum Spielbesuch nur, wenn der Kunde die Differenz zwischen ermäßigtem und normalem Preis zahlt.

2.9 Für Dauerkartenkunden besteht kein Anspruch auf die Zuweisung eines bestimmten Sitzplatzes. Dies gilt auch dann, wenn der Kunde in der vorherigen Saison bereits Inhaber einer Dauerkarte war.

3. Entgelte, Zahlungsfrist, Zahlungsverzug, Rücktrittsrecht des HSV, Zahlungsbedingungen, Kündigung von Dauerkarten wegen wiederholter fehlender Inanspruchnahme, Bestellung unter fremden Namen

3.1 Der für den Spielbesuch zu zahlende Ticketpreis, der auch auf dem Ticket in Papierform abgedruckt / elektronischen Ticket vermerkt ist („**Ticketpreis**“), wird im Bestellvorgang ausgewiesen. Zuzüglich zum Ticketpreis kann der HSV dem Käufer im Fall eines Ticketversands die Versandkosten und/oder Leistungen, die im Interesse des Kunden sind, eine angemessene Servicegebühr (z.B. Vorverkaufsgebühr) in Rechnung stellen. Diese Kosten ergeben sich für den Kunden im Rahmen des jeweiligen Bestellvorgangs nach Ziff. 2.1 bis 2.4. Sämtliche Entgelte sind mit Vertragsabschluss fällig.

3.2 Die Zahlung hat per EC-Karte, Kreditkarte (VISA, MasterCard, American Express), SEPA-Lastschriftverfahren, Paypal oder giropay zu erfolgen. Die Zahlungsabwicklung für VISA und MasterCard erfolgt über die CTS EVENTIM Nederland B.V. (Postbus 3096, 2130 KB Hoofddorp, Niederlande). Die SEPA-Lastschrift wird spätestens zwei Bankarbeitstage vorher angekündigt. Die Vorabankündigung kann auch mit der Vertragsbestätigung erfolgen. Der Kunde sichert zu, für entsprechende Deckung des Kontos zu sorgen. Kosten, die durch eine Nichteinlösung oder Rückbuchung der SEPA-Lastschrift entstehen, gehen zu Lasten des Kunden, solange die Nichteinlösung oder die Rückbuchung nicht durch den HSV verursacht wurde. Bis zum Zahlungseingang ist der HSV berechtigt, dem Karteninhaber den Zugang zum Stadion zu verweigern. Bei Zahlung auf Rechnung hat diese spätestens innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Rechnung oder bis zum letzten Werktag vor dem Spiel (je nachdem, was eher eintritt) zu erfolgen. Maßgeblich für die Einhaltung der Zahlungsfrist ist der Zahlungseingang beim HSV. Im Falle des Verzuges ist der HSV berechtigt, auch ohne weitere Mahnung vom Vertrag zurückzutreten, die entsprechenden Tickets elektronisch zu sperren und die bestellten Plätze anderweitig zu vergeben. Der Karteninhaber kann die Sperre durch Barzahlung des Gesamtpreises zuzüglich der in Ziffer 3.4 genannten Gebühr vor Spielbeginn aufheben lassen, sofern der HSV nicht von seinem Rücktrittsrecht nach Satz 10 Gebrauch gemacht hat. Der HSV ist berechtigt, die zu zahlenden Entgelte durch Dritte einziehen zu lassen. Schuldbefreiende Wirkung haben nur Zahlungen an den im Bestellvorgang ausgewiesenen Empfänger.

3.3 Ziffer 3.2 Sätze 7 und 10 gelten auch, wenn ein Kunde, der als Mitglied des Hamburger Sport-Verein e.V. Dauerkarten wegen dieser Mitgliedschaft zu einem ermäßigten Preis erworben hat, mit der Zahlung seines Mitgliedsbeitrages oder eines Teils davon in Verzug ist.

3.4 Kommt der Kunde in Verzug, so hat er unbeschadet weiterer Ansprüche des HSV (z.B. Zinsen, Rückbuchungsgebühren) zusätzlich eine pauschale Mahn- und Bearbeitungsgebühr in Höhe von 3,00 € zu zahlen. Dem Kunden ist der Nachweis gestattet, dass der Aufwand nicht oder nicht in dieser Höhe entstanden ist. Satz 1 und 2 finden auch dann Anwendung, wenn dem Karteninhaber mangels rechtzeitiger Zahlung der Zugang zum Stadion verwehrt wurde und er von der Möglichkeit der Freischaltung durch Nachzahlung nach Ziffer 3.2 Satz 11 Gebrauch macht.

3.5 Der HSV ist jederzeit berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen, sofern gegen den Kunden ein Stadionverbot erlassen ist oder wird. Der Ticketpreis ist in diesem Fall, bei Dauerkarten ggfs. anteilig, zu erstatten, wobei eine Verrechnung mit etwaigen Gegenansprüchen des HSV erfolgt (z.B. Vertragsstrafen).

3.6 Der HSV verkauft Saisonbesuchsrechte („**Dauerkarten**“) mit der Maßgabe, dass diese tatsächlich genutzt werden. Eine „Blockierung“ von Plätzen durch ungenutzte Dauerkarten geht zu Lasten anderer Interessenten und des HSV. Der HSV behält sich daher das Recht vor, den Vertrag mit dem Dauerkarteninhaber bei wiederholter Nichtnutzung nach vorheriger Abmahnung außerordentlich zu kündigen (§ 314 BGB). Der gezahlte Ticketpreis wird für die nach dem Wirksamwerden der Kündigung liegenden Spiele erstattet. Betrifft die Kündigung eine ermäßigte Dauerkarte, so umfasst das Kündigungsrecht auch etwaige dieser Karte zugeordnete Begleitpersonen (Familienblock, Menschen mit Behinderung).

3.7 Bestellungen unter fremdem Namen sind unzulässig. Der HSV ist zu Vertragsrücktritt bzw. -kündigung berechtigt, wenn entgegen dem Verbot nach Satz 1 eine solche Bestellung erfolgt und der HSV mangels Kenntnis des Verstoßes die Bestellung zunächst bestätigt. Etwaige Vertragsstrafenansprüche des HSV bleiben unberührt.

4. Berechtigung zum Besuch des Spiels, Vertragseintritt, Namenseintrag auf dem Ticket, Freiwerden des HSV bei Leistung an den Ticketinhaber, Anerkennung der ATGB durch Vorlage der Tickets, Folgen von Verstößen, Einwilligung zur Weitergabe von Daten bei Verstößen, Pflicht zur Auskunft bei Weitergabe von Eintrittskarten, verbotene Verwendung der Tickets

4.1 Der HSV als Ticketaussteller will den Zutritt zu Veranstaltungen im Stadion nicht jedem, sondern nur denjenigen gewähren, die die Tickets unter vollständiger Zahlung nach Ziffer 3.1 bei dem HSV oder einer autorisierten Verkaufs-/Ausgabestelle oder im Rahmen einer zulässigen Weitergabe nach Ziffer 4.4 erworben haben. Der HSV gewährt daher nur seinen Kunden, die durch in oder auf dem Ticket verankerte Individualisierungsmerkmale (z.B. Namensaufdruck, Strich- oder QR-Code, Bestellnummer) identifizierbar sind und/oder Zweiterwerbern, die nach Ziffer 4.4 Tickets zulässig erworben haben, ein Besuchsrecht („**Besuchsrecht**“). Das mit dem Ticket erworbene Besuchsrecht erlischt jedoch, wenn die in oder auf den Tickets verankerten Individualisierungsmerkmale (z.B. Namensaufdruck, Platzdaten, Barcode, QR-Code, Serien- und/oder Warenkorbnummern) manipuliert (z.B. via Photoshop), unkenntlich und/oder beschädigt werden oder mit dem Ticket bereits ein Zutrittsversuch erfolgt ist, soweit dies nicht vom HSV zu vertreten ist.

4.2 Zum Nachweis seiner Identität hat der jeweilige Kunde ein geeignetes amtliches Identifikationsdokument (z.B. Personalausweis oder Reisepass) mit sich zu führen und auf Verlangen des HSV und/oder des Sicherheitspersonals vorzuzeigen. Tickets, die auf vom HSV nicht autorisierten Verkaufsplattformen oder von sonstigen Dritten zum Verkauf angeboten werden, vermitteln kein Besuchsrecht. Der HSV erfüllt die ihm obliegenden Pflichten hinsichtlich des Besuchsrechts des Kunden oder des jeweiligen Ticketinhabers, indem er einmalig Zutritt zu der Veranstaltung gewährt. Der HSV behält sich das Recht vor, Ticketinhabern, die kein Besuchsrecht erworben haben, den Spielbesuch insbesondere durch Sperrung des Tickets zu verweigern. Gestattet der HSV dem Ticketinhaber den Zutritt, wird er auch dann von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Kunden frei, wenn der Ticketinhaber nicht mit dem für das Spiel berechtigten Kunden identisch ist.

4.3 Voraussetzung für den Spielbesuch ist ferner, dass der Kunde das auf der Vorderseite mit seinem Namen versehene Ticket in Papierform vorlegt. Sofern im Falle einer berechtigten Übernahme des Vertrages und einer damit einhergehenden Weitergabe des Tickets in Papierform 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.

4.4 Der Kunde kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (und damit auch das Besuchsrecht) an einen Dritten nur dadurch übertragen, dass der Dritte an seiner Stelle in den Vertrag unter Übernahme sämtlicher Rechte und Pflichten eintritt. Dies setzt voraus, dass der Kunde den neuen Ticketinhaber auf die Geltung und den Inhalt dieser ATGB sowie die notwendige Weitergabe von Informationen über den neuen Ticketinhaber an den HSV nach Ziffer 4.9 ausdrücklich hinweist und der neue Ticketinhaber sich durch den Erwerb und die Nutzung des Tickets mit der Geltung dieser ATGB zwischen ihm und dem HSV einverstanden erklärt. Dieser Eintritt setzt weiter die Zustimmung des HSV voraus, die hiermit unter den in Ziffer 4.5 enthaltenen Einschränkungen vorab erteilt wird. Die Übertragung einzelner Rechte aus dem Vertrag, insbes. des Besuchsrechts, ist bei Fehlen einer der in Satz 1 und 2 beschriebenen Voraussetzungen ausgeschlossen. Sofern ein Kunde des HSV in zulässiger Weise mehrere Besuchsrechte im Rahmen eines Vertrages erworben hat und diese Besuchsrechte in zulässiger Weise an mehrere Dritte abtritt, kommen durch den Eintritt jeweils gesonderte Verträge mit den eintretenden Personen zustande.

4.5 Insbesondere zur Vermeidung von Gewalttätigkeiten und Straftaten im Zusammenhang mit dem Stadionbesuch, zur Durchsetzung von Stadionverboten, zur Unterbindung der nicht autorisierten Ticketweitergabe (z.B. der Weiterverkauf von Tickets zu erhöhten Preisen), zur Trennung von Anhängern der aufeinandertreffenden Mannschaften und im Interesse der Sicherheit der Zuschauer wird die Zustimmung des HSV zum Eintritt eines Dritten in den Vertrag gem. Ziffer 4.4 in den folgenden Fällen **nicht** erteilt, unabhängig davon, ob in den folgenden Fällen die Handlungen durch den Kunden selbst oder durch Dritte erfolgen:

a) bei der Veräußerung des Besuchsrechts oder von Tickets, wenn der angebotene Wiederverkaufspreis das für diese Besuchsrechte/Tickets dem HSV nach Ziffer 3.1 geschuldete Entgelt zuzüglich einer Pauschale von 2 € um mehr als 10 % übersteigt; dies gilt insbesondere auch im Rahmen einer privaten Weitergabe;

b) bei der öffentlichen Veräußerung, Weitergabe oder dem öffentlichen Anbieten zur Veräußerung bzw. zur Weitergabe des Besuchsrechts oder von Tickets, insbesondere im Rahmen von Auktionen oder im Internet (z.B. ebay.de, Kleinanzeigen.de, Facebook) und/oder nicht vom HSV autorisierten Verkaufsplattformen (z.B. viagogo.de, StubHub etc.) mit Ausnahme der „HSV-Ticketbörse“;

c) bei der Veräußerung oder der Weitergabe des Besuchsrechts oder von Tickets an gewerbliche oder kommerzielle Wiederverkäufer und/oder Tickethändler;

d) bei gewerblicher oder kommerzieller Veräußerung oder Weitergabe des Besuchsrechts oder von Tickets ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung durch den HSV;

e) bei der Veräußerung oder Weitergabe des Besuchsrechts oder von Tickets an Personen, gegen die ein Stadionverbot verhängt ist oder die in dem letzten einem Jahr aus Sicherheitsgründen vom Besuch von Sportveranstaltungen ausgeschlossen wurden, insbesondere wegen Beteiligung an Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit Fußballspielen in Erscheinung getreten sind und gegen die in diesem Zeitraum ein Stadionverbot erlassen wurde, sofern dem Kunden dieser Umstand bekannt war oder bekannt sein musste;

f) bei nicht autorisierter Veräußerung (einschl. entgeltfreier Weitergabe) des Besuchsrechts oder von Tickets zu Zwecken der Werbung, Vermarktung, als Bonus, Werbegeschenk, Gewinn oder Teil eines nicht autorisierten Hospitality- oder Reisepakets;

g) bei Veräußerung oder Weitergabe des Besuchsrechts oder von Tickets an Fans von Gastclubs, sofern dem Kunden dieser Umstand bekannt war oder bekannt sein musste;

h) bei der Bestellung des Besuchsrechts oder von Tickets im HSV-Online-Shop durch Dritte mittels einer nach Ziffer 4.10 unzulässigen Weitergabe von Zugangsdaten;

i) bei regelmäßiger Weitergabe oder Veräußerung von Tickets und/oder Weitergabe oder Veräußerung in einer über die Höchstabnahmemenge im Sinne von Ziff. 2.7 größeren Anzahl, sei es an einem Spieltag oder über mehrere Spieltage verteilt oder

j) bei der Veräußerung oder Weitergabe des Besuchsrechts oder von Tickets, wenn dieses Besuchsrecht oder diese Tickets unter Verwendung automatisierter Verfahren erworben wurden, die dazu dienen, Beschränkungen über die Zahl der von einer Person zu erwerbenden Tickets (vgl. Ziffer 2.7)

oder andere für den Verkauf der Tickets geltende Regularien zu umgehen (sog. BOT-Käufe).

4.6 Eine Weitergabe oder ein Anbieten von Besuchsrechten oder Tickets unter Verstoß gegen Ziffer 4.5 ist untersagt.

4.7 Bei einem Verstoß gegen das Verbot gemäß Ziffer 4.6 ist der HSV berechtigt,

a) vom Vertrag zurückzutreten bzw. diesen zu kündigen;

b) Tickets, die vor Übergabe bzw. Versand an den Kunden entgegen den Regelungen in Ziffer 4.5 verwendet wurden, nicht an den betroffenen Kunden zu liefern und zu stornieren;

c) die Tickets zu sperren und dem Ticketinhaber den Spielbesuch zu verweigern bzw. ihn aus dem Stadion zu verweisen;

d) sonstige von dem betroffenen Kunden bereits bei dem HSV erworbene Tickets, auch für vergleichbare Veranstaltungen, nicht an den betroffenen Kunden zu liefern und gegen Rückerstattung des entrichteten Preises zu stornieren;

e) gegen den Kunden eine Vertragsstrafe gemäß Ziffer 8 zu verhängen;

f) im Fall einer unzulässigen Weitergabe von Tickets gemäß Ziffer 4.5 a) und/oder 4.5 b) von dem jeweiligen Kunden zusätzlich zur Verhängung einer Vertragsstrafe gemäß Ziffer 8 die Auszahlung des erzielten Mehrerlöses bzw. Gewinns zu verlangen. Maßgeblich für die Frage, ob und inwieweit die Mehrerlöse ausgezahlt werden müssen, sind die in Ziffer 8.2 genannten Kriterien.

Sofern der Kunde aufgrund des Rücktritts, der Kündigung oder der Sperrung einen Rückerstattungsanspruch haben sollte, ist der HSV verpflichtet, diesen im Rahmen der Festsetzung der Vertragsstrafe zu berücksichtigen. Das Recht zum Rücktritt bzw. Kündigung gemäß Satz 1 besteht auch für andere Veranstaltungsverträge, die der Kunde mit dem HSV geschlossen hat; der HSV muss sonstige, von dem betroffenen Kunden bereits beim HSV erworbene Tickets, auch für vergleichbare Veranstaltungen, nicht an den betroffenen Kunden liefern und kann diese gegen Rückerstattung des entrichteten Preises stornieren.

4.8 Ziffer 4.1 bis 4.7 beziehen sich auch auf Dauerkarten und deren Überlassung für mehrere (nicht aber alle) oder einzelne Spiele. Bei einer berechtigten Weitergabe der Dauerkarte hat die Eintragung des Namens des neuen Ticketinhabers abweichend zu den Einzelkarten auf dem dafür vorgesehenen Namensfeld auf der Rückseite der Dauerkarte zu erfolgen. Im Fall eines Vertragseintritts nach Ziffer 4.4 tritt der neue Ticketinhaber für Spiele, für die ihm der Dauerkarteninhaber die Dauerkarte überlässt, in den Vertrag ein. Der zulässige Aufschlag für Dauerkarten bei einer berechtigten Weitergabe im Rahmen einer Vertragsübernahme durch einen neuen Ticketinhaber nach Ziffer 4.4 berechnet sich anhand des 17. Teils des Gesamtpreises nach Ziffer 3.1 der Dauerkarte. Bei vollständiger Übertragung des Dauerkartenvertrages, die einer ausdrücklichen Zustimmung des HSV bedarf, ist der HSV berechtigt, vom neuen Ticketinhaber eine Servicegebühr zu verlangen, deren Höhe beim HSV (Kontaktdaten: Ziffer 11) erfragt werden kann.

4.9 Auf Verlangen des HSV ist der Kunde bei einer Weitergabe eines Tickets verpflichtet, dem HSV Name und Anschrift des neuen Ticketinhabers mitzuteilen. Kommt er dem innerhalb einer angemessenen Frist nicht nach und ist dem HSV im Falle eines Verstoßes nach Ziffer 4.5 durch den neuen Ticketinhaber oder einen weiteren Übernehmer aus diesem Grund die Geltendmachung einer Vertragsstrafe oder sonstiger Ansprüche nicht möglich, ist der HSV berechtigt, vom Kunden eine **Vertragsstrafe** nach Ziffer 8 zu verlangen. Die Verarbeitung des Namens und der Adresse des neuen Ticketinhabers erfolgt einerseits zur Erfüllung der Verträge zwischen ihm und dem HSV sowie zwischen ihm und dem Kunden gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 b) DSGVO. Andererseits erfolgt diese Datenverarbeitung zur Wahrung der berechtigten Interessen des HSV gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO. Die berechtigten Interessen des HSV ergeben sich aus Ziffer 4.5.

4.10 Kunden mit Benutzerkonto für den HSV-Online-Shop haben die Zugangsdaten vor dem Zugriff Dritter zu schützen und dürfen diese nicht weitergeben. Eine Bestellung von Besuchsrechten oder Tickets durch Dritte unter Nutzung dieser Zugangsdaten stellt eine verbotene Weitergabe gemäß Ziffer 4.5 Buchstabe h) dar.

4.11 Es ist untersagt, das Besuchsrecht bzw. das Ticket, inklusive der in oder auf den Tickets verankerten Individualisierungsmerkmale (z.B. Namensaufdruck, Strich- oder QR-Code, Bestellnummer) zu manipulieren (z.B. via Photoshop), unkenntlich zu machen und/oder zu beschädigen. Es ist ebenfalls untersagt, Kopien, Fotografien und/oder sonstige Vervielfältigungen der Tickets (einschließlich der dazugehörigen QR-Codes) anzufertigen. Der HSV ist in diesen Fällen berechtigt, eine Vertragsstrafe nach Ziffer 8 zu verlangen.

5. Spielverlegung und -abbruch, Zuweisung anderer Plätze, Rügepflicht, besondere Zutrittsbedingungen

5.1 Der HSV behält sich die Spielverlegung aufgrund von Terminänderungen durch den Deutschen Fußballbund (DFB) oder die Deutsche Fußball Liga GmbH (DFL) vor. Der DFL-Spielplan in der jeweils aktuellen Fassung ist maßgeblich. Die entsprechenden Tickets behalten ihre Gültigkeit. Der Kunde wird für diesen Fall auf sein generelles Rücktrittsrecht nach den Ziffern 9.2 und 9.3 hingewiesen. Der HSV haftet in diesen Fällen gegenüber dem Ticketinhaber nicht für vergebliche Aufwendungen (z.B. Reise- und Übernachtungskosten) es sei denn, der HSV hat das jeweils die Änderung im Vertragsverhältnis auslösende Ereignis zu vertreten oder eine Abwägung der widerstreitenden Interessen des Kunden mit den Interessen des HSV spricht im Einzelfall für eine Haftung. Im Fall einer Verlegung einer bei Ticketerwerb bereits endgültig terminierten Veranstaltung werden keine Stornierungsgebühren erhoben. Die endgültige, spielplanmäßige Ansetzung bzw. Terminierung einer Veranstaltung gilt nicht als Verlegung im Sinne dieser Regelung und berechtigt den Kunden daher nicht zum Rücktritt, wenn bei Erwerb des Tickets die endgültige Ansetzung bzw. Terminierung einer Veranstaltung noch nicht feststand. Der HSV haftet in diesen Fällen gegenüber dem Ticketinhaber nicht für vergebliche Aufwendungen (z.B. Reise- und Übernachtungskosten).

5.2 Bei ersatzloser Absage der Veranstaltung bzw. bei einer Veranstaltung, die nach verbandsseitiger oder behördlicher Maßgabe (ggf. teilweise) unter Ausschluss von Zuschauern stattfinden muss, sind sowohl der HSV als auch der betroffene Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, sofern und soweit es dem HSV deshalb nicht möglich ist, dem Kunden ein Besuchsrecht zu gewähren. Der HSV ist zudem in einem solchen Fall berechtigt, Dauerkarten für einzelne Veranstaltungen zu sperren. Der Rücktritt ist jeweils mindestens in Textform (E-Mail ausreichend) an die Kontaktdaten nach Ziffer 11 zu erklären. Die betroffenen Kunden erhalten

gegen Vorlage bzw. Übersendung des Tickets auf eigene Rechnung an den HSV, im Fall elektronisch versendeter Tickets unter Nennung der entsprechenden Bestellnummer in der Rücktrittserklärung den entrichteten Ticketpreis erstattet. Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet. Der HSV haftet in diesen Fällen gegenüber dem Kunden nicht für vergebliche Aufwendungen (z.B. vergebliche Reise- und Übernachtungskosten), es sei denn, der HSV hat das jeweils die Änderung im Vertragsverhältnis auslösende Ereignis zu vertreten oder eine Abwägung der widerstreitenden Interessen des Kunden mit den Interessen des HSV spricht im Einzelfall für eine Haftung.

5.3 Der HSV behält sich weiter vor, dem Kunden auch nach Vertragsschluss einen anderen Platz zuzuweisen, wenn es für den HSV aus Gründen, die von ihm nicht zu vertreten sind, (z.B. Bauarbeiten) nicht möglich ist, den auf dem Ticket ausgewiesenen Platz zur Verfügung zu stellen und der ersatzweise zugewiesene Platz vergleichbar oder höherwertiger ist. In diesem Fall besteht seitens des Kunden weder ein Rücktrittsrecht noch ein Anspruch auf Erstattung. Andernfalls ist der Kunde berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und der HSV hat den Ticketpreis zu erstatten. Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet.

5.4 Der HSV behält sich darüber hinaus vor, dem Vertragspartner auch aus sonstigen Gründen innerhalb der bestätigten Preiskategorie einen anderen Platz zuzuweisen. Der Vertragspartner hat in diesem Fall das Recht, vom Vertrag unter Einhaltung der Voraussetzungen nach Ziffer 9.2 bzw. 9.3 zurückzutreten. Stornierungsgebühren werden in diesem Fall nicht erhoben.

5.5 Beanstandungen des zugewiesenen Sitzplatzes sind vom Kunden unverzüglich im Servicecenter oder bei einem Ordner zu rügen, um die Prüfung der Beanstandung und ggf. die Zuweisung eines anderen Sitzplatzes zu ermöglichen.

5.6 Bei Abbruch der Veranstaltung besteht kein Anspruch des Kunden auf Erstattung der Entgelte nach Ziffer 3.1 und/oder den Ersatz vergebliche Aufwendungen (z.B. Reise- und Übernachtungskosten), es sei denn, der HSV hat den Abbruch zu vertreten oder eine Abwägung der widerstreitenden Interessen des Kunden mit den Interessen des HSV spricht im Einzelfall für eine Erstattung. Bei einer Fortsetzung oder einer Wiederholung des Spiels nach einem Spielabbruch gilt der Vertrag auch für die Fortsetzung oder Wiederholung. Der Kunde wird insoweit auf sein generelles Rücktrittsrecht nach den Ziffern 9.2 und 9.3 hingewiesen. Stornierungsgebühren werden in diesem Fall nicht erhoben.

5.7 Sollten aus wichtigem Grund vom HSV im Zusammenhang mit der Stadionöffnung bestimmte Anforderungen zu erfüllen sein (z.B. verbandsseitig, behördlich oder gesetzlich vorgegebene Zutrittsbeschränkungen oder sonstige Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen), 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 an, dass der HSV in diesem Fall berechtigt ist, die Vergabe der Tickets transparent und diskriminierungsfrei Verfahrens zu bestimmen und auch einzelne, grundsätzlich bereits erworbene Besuchsrechte zu stornieren. Bei Stornierung der Besuchsrechte durch den HSV wird den betroffenen Kunden der bereits gezahlte Preis (bei Dauerkarten ggf. pro rata) zurückerstattet oder nicht berechnet.

5.8 Aus wichtigem Grund, z.B. aufgrund verbandsseitig, behördlich oder gesetzlich angeordneter Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen, ist der HSV berechtigt (und ggf. verpflichtet), besondere Zutrittsbedingungen für den Ticketerwerb oder den Stadionaufenthalt festzulegen und deren Einhaltung auch gegenüber dem Kunden bzw. Ticketinhaber durchzusetzen:

a) Der HSV ist berechtigt, bestimmte Anforderungen zur Bedingung für den Ticketerwerb oder den Stadionaufenthalt zu machen und sich dies vom Ticketinhaber im Sinne einer Zutrittsvoraussetzung vor Stadionzutritt belegen zu lassen.

b) Der HSV ist berechtigt, den Ticketerwerb oder den Stadionaufenthalt zusätzlichen Regelungen, Bestimmungen und Anforderungen (z.B. Verarbeitung von weiteren personenbezogenen Daten und/oder Verarbeitung von vorhandenen personenbezogenen Daten zu weiteren Zwecken; Zutritt zum Stadion nur in bestimmten Zeitfenstern; Beachtung bestimmter Hygienestandards) zu unterwerfen. Diese werden dem Kunden rechtzeitig zur Verfügung gestellt und sind von allen Ticketinhabern ab Bekanntgabe zwingend zu beachten. Soweit solche zusätzlichen Regelungen, Bestimmungen und Anforderungen die Verarbeitung weiterer personenbezogener Daten und/oder vorhandener personenbezogener Daten zu weiteren Zwecken umfassen, wird der HSV den Kunden bzw. Ticketinhaber gemäß Art. 13 f. DSGVO rechtzeitig vorab insbesondere über den konkreten Umfang und die konkreten Zwecke der Verarbeitung informieren. Die Rechtsgrundlage für die damit einhergehende Verarbeitung von personenbezogenen Daten ist jeweils Art. 6 Abs. 1 DSGVO, bei Gesundheitsdaten zudem Art. 9 Abs. 2 DSGVO.

c) Kann der Kunde bzw. Ticketinhaber die besonderen Zutrittsbedingungen nach Ziffer 5.8 a) und b) nicht erfüllen, kann der HSV den Ticketerwerb oder den Stadionaufenthalt verweigern. Regressansprüche gegen den HSV sind in einem solchen Fall ausgeschlossen.

d) Gibt der HSV besondere Zutrittsbedingungen nach Ziffer 5.8 a) und b) erst nach Erwerb der entsprechenden Tickets durch den Kunden bekannt, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten. Es gelten die in Ziffer 9.2 und 9.3 geregelten Rücktrittsfolgen. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht, wenn die besonderen Zutrittsbedingungen nach Ziffer 5.8 a) und b) bei Ticketerwerb bereits allgemein bekannt waren, oder erlischt spätestens ab Zutritt des Kunden zum Stadiongelände.

6. Haftungsbeschränkung

Der HSV, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen, haften nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf) besteht die Haftung auch bei einfacher Fahrlässigkeit, hierbei jedoch begrenzt auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Ansprüche für Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben von diesen Beschränkungen unberührt. Die Beweislast bleibt von dieser Ziffer 6 unberührt.

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, soweit nicht vom HSV zu vertreten.

7. Verhalten im Stadion, Ersatzpflicht bei Sanktionen gegen den HSV aufgrund eines Verstoßes gegen die ATGB oder die Stadionordnung

7.1 Für Spielbesuche gilt ergänzend zu den Regelungen dieser ATGB die an den Stadioneingängen aushängende Stadionordnung. Im Fall von Widersprüchen zwischen ATGB und Stadionordnung haben die Regelungen dieser ATGB Vorrang.

7.2 Das Mitbringen von Glasbehältern, Dosen, Tonbandgeräten, sperrigen Gegenständen, Kühltaschen, pyrotechnischen Gegenständen, Fackeln, Wunderkerzen, Waffen, ähnlich gefährlichen Gegenständen sowie von Tieren, ist untersagt und kann den Verweis vom Stadiongelände nach sich ziehen. Der HSV ist berechtigt, Gegenstände der vorgenannten Art vorläufig in Verwahrung zu nehmen.

7.3 Das Mitbringen von Foto-, Film- oder Videokameras, die nach ihrer Ausstattung und Größe offensichtlich als zum privaten Gebrauch dienend erkennbar sind, ist zulässig, soweit mit ihnen lediglich Aufnahmen für private Zwecke hergestellt werden. Videoaufnahmen von Spielszenen sind nicht zulässig. Eine anderweitige Nutzung dieser Aufnahmen oder eine Weitergabe der Aufnahmen über den privaten Bereich hinaus an Dritte oder eine Veröffentlichung in den Medien oder im Internet bedarf zu ihrer Zulässigkeit der vorherigen ausdrücklichen schriftlichen Genehmigung des HSV, die schriftlich unter Nachweis der zu verwendenden Aufnahme zu beantragen ist.

7.4 Zur öffentlichen Berichterstattung über die Veranstaltung und den Wettbewerb sowie zu deren Promotion können der HSV und der 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 HSV sowie den 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. Für die Organisation der sportlichen Wettbewerbe, an denen der HSV teilnimmt, sind die folgenden Verbände zuständig:

a) Bundesliga und 2. Bundesliga: DFL e.V. mit Sitz in der Guiollettstraße 44-46, D-60325 Frankfurt am Main, dessen operatives Geschäft die DFL GmbH mit Sitz in der Guiollettstraße 44-46, D-60325 Frankfurt am Main führt;

b) DFB-Pokal: DFB mit Sitz am DFB-Campus, Kennedyallee 274, D-60528 Frankfurt/Main.

7.5 Die Stadionordnung und Weisungen der Ordnungskräfte sind zu beachten. Das Betreten des Spielfeldes und das Besteigen von Absperrgittern sind strengstens untersagt. Bei Verstößen gegen die Stadionordnung, bei Handlungen nach §§ 3, 27 VersG, bei Beteiligung an anlassbezogenen Straftaten und/oder Gewalttätigkeiten innerhalb oder außerhalb des Stadions kann ein auf das Stadion beschränktes, 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/stadionverbots-richtlinien/). Das Verbot wird den Betroffenen schriftlich mitgeteilt. Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit Stadionverboten erfolgt stets unter Beachtung der in der Bundesrepublik Deutschland geltenden Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des BDSG. Der HSV behält sich vor, Daten von Kunden an den DFB a) 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 oder b) die Weitergabe erforderlich ist, um dem DFB zur Reduzierung einer gegen den HSV verhängten Verbandsstrafe die erfolgreiche Täterermittlung nachzuweisen. Im letztgenannten Fall erfolgt die Datenverarbeitung aufgrund des genannten berechtigten Interesses des HSV gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO.

7.6 Stadionbesucher, deren schuldhaftes Verhalten gegen gesetzliche Vorschriften, das Hausrecht des HSV, die Stadionordnung oder diese ATGB verstößt (z.B. durch Abbrennen und/oder Verwendung pyrotechnischer Gegenstände), sind dem HSV für einen daraus resultierenden Schaden vollumfänglich ersatzpflichtig. Dies betrifft insbesondere auch Geldstrafen und/oder Sanktionen durch die zuständigen Verbände (Deutscher Fußball-Bund e.V., DFL Deutsche Fußball Liga GmbH, die Liga – Fußballverband e.V., Union of European Football Association (UEFA)), die gegen den HSV wegen eines Verstoßes verhängt werden. Etwaige Vertragsstrafen (Ziffer 8) werden auf etwaige Schadensersatzansprüche des HSV angerechnet. Im Fall der Verantwortlichkeit mehrerer sind diese Gesamtschuldner im Sinne von § 421 BGB. Das hat zur Folge, dass der HSV bzw. der Gastclub einen nachweisbar identifizierten Verantwortlichen hinsichtlich des gesamten aus der Sanktion für den HSV bzw. den Gastclub entstehenden Schadens in Anspruch nehmen kann, wenn zwischen den Tatbeiträgen sämtlicher Verantwortlicher ein Verursachungszusammenhang bestand.

8. Vertragsstrafe

8.1 Im Fall eines schuldhaften Verstoßes des Kunden gegen diese ATGB, insbesondere gegen eine oder mehrere Regelungen in Ziffer 4.4 - Ziffer 4.6 oder Ziffern 2.7, 4.9, 4.11, 7.3 und 7.6, ist der HSV ergänzend zu den sonstigen nach diesen ATGB möglichen Maßnahmen und Sanktionen und unbeschadet etwaiger darüber hinausgehender Schadensersatzansprüche (insbesondere auch unbeschadet etwaiger Regressansprüche gemäß Ziffer 7.6 bzw. deliktsrechtlicher Vorschriften) berechtigt, eine angemessene Vertragsstrafe in Höhe von bis zu 2.500,00 Euro gegen den Kunden zu verhängen.

8.2 Maßgeblich für die Höhe der Vertragsstrafe sind insbesondere 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.

9. Rückgabe von Tickets (Rücktrittsrecht, Kündigungsrecht), Stornierungsgebühren, FLEX-Tickets

9.1 Auch wenn der HSV 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 zweiwöchiges Widerrufs- und Rückgaberecht

nicht besteht. Jede Angebotsabgabe bzw. Bestellung von Tickets ist damit unmittelbar nach Bestätigung durch den HSV bindend und verpflichtet zur Abnahme und Bezahlung der bestellten Tickets.

9.2 Der HSV gewährt dem Kunden jedoch trotz Ziffer 9.1 das Recht, von dem Vertrag über Einzelkarten zurückzutreten. Die Rücktrittserklärung muss, um wirksam zu sein, spätestens bis 12 Uhr des letzten Arbeitstages vor der jeweiligen Veranstaltung (Montag bis Freitag außer Feiertage) schriftlich (Textform ausreichend) an die Anschrift, Fax-Nr. oder E-Mail-Adresse nach Ziffer 11 beim HSV eingehen. Wurden im Rahmen der Bestellung Tickets postalisch übersandt, sind diese auf Kosten des Kunden bis zum selben Zeitpunkt an den HSV zu übersenden. Maßgeblich ist der dortige Eingang der Tickets. Die betroffenen Tickets werden elektronisch gesperrt.

9.2.1 Im Falle des fristgemäßen Rücktritts erhält der Kunde den Ticketpreis abzüglich folgender Stornierungsgebühr erstattet:

a) bei Rücktritt bis zu vier Wochen vor der Veranstaltung 4 € je Ticket, mindestens jedoch 10 € je Stornierungsvorgang;

b) bei Rücktritt zwischen 4 und 2 Wochen vor der Veranstaltung 25 % des Ticketpreises je Ticket (mindestens jedoch die unter a) genannten Gebühren);

c) bei späterem Rücktritt 50 % des Ticketpreises je Ticket (mindestens jedoch die unter a) genannten Gebühren).

Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet. Bei einem Rücktritt von einem Vertrag, welcher sogenannte Kombitickets zum Gegenstand hat, fällt der auf die Kombitickets gewährte Nachlass weg und wird zusätzlich zur Stornierungsgebühr mit dem zu erstattenden Ticketpreis verrechnet.

9.2.2 Hat der Kunde Einzelkarten der Kategorie „FLEX-Ticket“ erworben, ist er unter Berücksichtigung der in Ziffer 9.2 genannten Frist berechtigt vom Vertrag zurückzutreten, ohne dass eine Stornierungsgebühr fällig wird. Im Falle des fristgemäßen Rücktritts erstattet der HSV den Ticketpreis. Service- und Versandgebühren werden nicht erstattet. Ein Rücktritt ist auch nach Ablauf der in Ziffer 9.2 genannten Frist möglich, wenn dem HSV eine Wiederveräußerung des Tickets zum Zeitpunkt der Rücktrittserklärung noch möglich ist. Die entsprechende Auskunft kann bei der in Ziffer 11 genannten Telefonnummer (Tickethotline) eingeholt werden.

9.3 Der HSV gewährt dem Kunden auch das Recht, einen Vertrag über Dauerkarten ordentlich zu kündigen. Die Kündigungserklärung muss, um vor einer bestimmten Veranstaltung wirksam zu werden, spätestens bis 12 Uhr des letzten Arbeitstages (Montag bis Freitag außer Feiertage) schriftlich (Textform ausreichend) an die Anschrift, Fax-Nr. oder E-Mail-Adresse nach Ziffer 11 beim HSV eingehen. Ziffer 9.2.1 Satz 1 a), b) und c) gilt entsprechend. Die Dauerkarten werden elektronisch gesperrt. Der HSV ist in diesem Fall berechtigt, die Plätze ab der auf die Kündigung folgenden Veranstaltung anderweitig zu vergeben. Im Falle der Kündigung erstattet der HSV den anteiligen Betrag für die zeitlich nach der Wirksamkeit der Kündigung stattfindenden Veranstaltungen abzüglich der im Ticketpreis (Dauerkartenpreis) enthaltenen Rabattierung für alle bereits durchgeführten Veranstaltungen einer Saison sowie abzüglich der Stornierungsgebühr entsprechend Ziffer 9.2.1 Satz 1 a), b) oder c). Die vom Erstattungsbetrag abzuziehende Rabattierung je bereits durchgeführter Veranstaltung berechnet sich aus der Differenz zwischen dem für die bereits durchgeführte Veranstaltung geltenden Ticketpreis für ein Einzelticket, das der Kategorie der Dauerkarte entspricht, und 1/17 des Ticketpreises einer Dauerkarte.

10 Ersatztickets

10.1 Beim Abhandenkommen (d.h. jedem unfreiwilligen Verlust) von Tickets und unverzüglicher Mitteilung in Textform (E-Mail ausreichend) oder auf dem Postweg durch den Kunden an die Kontaktadresse nach Ziffer 11 gilt Folgendes:

10.1.1 Ein Anspruch auf Ersatz von Einzelkarten besteht nicht. Der HSV ist berechtigt, diese Tickets unmittelbar nach Anzeige des Abhandenkommens zu sperren. Im Falle des Abhandenkommens eines der elektronischen Zugangskontrolle unterliegenden Tickets erfolgt nach entsprechender Anzeige ebenfalls eine Sperrung des Tickets. Kann der HSV das Ticket sperren, wird dem Kunden nach einer Legitimationsprüfung ein Ersatzticket ausgestellt. Für die Neuausstellung kann vom HSV eine Servicegebühr in Höhe von 10,00 € erhoben werden. Bei missbräuchlichen Anzeigen eines Abhandenkommens erstattet der HSV Strafanzeige.

10.1.2 Dauerkarten werden bei rechtzeitiger schriftlicher Meldung – soweit eine Sperrung möglich ist – gegen eine Servicegebühr in Höhe von 40,00 € ersetzt.

10.2 Im Falle eines technischen Defekts eines Tickets bzw. bei Schwierigkeiten im Rahmen der elektronischen Zugangskontrolle stellt der HSV bei nachgewiesener Legitimation des Kunden unter Sperrung des alten Tickets ein neues Ticket aus oder schaltet das alte Ticket entsprechend frei. Dies gilt ausdrücklich nicht für technische Defekte, die eindeutig vom Kunden hervorgerufen wurden (z.B. Beschädigung der im oder auf dem Ticket verankerten Individualisierungsmerkmale, Defekt des mobilen Endgeräts (z.B. Smartphone), nicht lesbarer Ausdruck etc.). Für die Neuausstellung können Servicegebühren in Höhe von 10,00 € erhoben werden, es sei denn, der HSV oder vom HSV beauftragte Dritte haben den Defekt nachweislich zu vertreten.

10.3 Defekte Dauerkarten können gegen Vorlage und Zahlung einer Servicegebühr in Höhe von 10,00 € ersetzt werden. Die Gebühr entfällt, wenn der HSV den Defekt zu vertreten hat.

11. Kontakt

Ticketbestellungen, Rückfragen und sämtliche Angelegenheiten in Bezug auf Tickets des HSV können über die folgenden Kontaktmöglichkeiten an den HSV gerichtet werden:

HSV Fußball AG & Co. KGaA
Uwe-Seeler-Allee 9
22525 Hamburg

Tel: 040 4155-1887
Fax: 040 4155-1234
E-Mail: info@hsv.de

Die EU bietet eine Online-Plattform an, an die sich der Kunde wenden kann, um verbraucherrechtliche Streitigkeiten außergerichtlich zu regeln: http://ec.europa.eu/consumers/odr/. Der HSV nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle teil (vgl. § 36 VSBG).

12. Datenschutz

Soweit in diesen ATGB nicht konkret anders benannt, erfolgt

die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden und/oder des Ticketinhabers einerseits zur Erfüllung eines Vertrages zwischen dem HSV und dem Kunden/Ticketinhaber, bzw. zwischen dem Kunden und dem Ticketinhaber gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 b) DSGVO. Andererseits erfolgt die Verarbeitung personenbezogener Daten des Kunden und/oder des Ticketinhabers zur Wahrung berechtigter Interessen des HSV gemäß Art. 6 Abs. 1 S. 1 f) DSGVO. Die berechtigten Interessen ergeben sich dabei aus Ziffer 4.5

Die weiteren Datenschutzbestimmungen einschließlich der Rechte des Ticketinhabers nach der DSGVO sowie die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten des HSV können der unter https://www.hsv.de/datenschutz abrufbaren Datenschutzerklärung entnommen werden.

Hinsichtlich der Erstellung und Verbreitung von Bild- und Bildtonaufnahmen der Veranstaltungen des HSV (s. Ziffer 7.5) wird diesbezüglich ergänzend auf die Datenschutzerklärung des jeweils zuständigen Verbands, für den DFL e.V. auf https://www.dfl.de/de/datenschutz/ und für den DFB auf https://www.dfb.de/datenschutzerklaerung/, verwiesen.

12. Schlussbestimmungen

12.1 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.

12.2 Für Lieferung, Leistung und Zahlung ist alleiniger Erfüllungsort der Sitz des HSV.

12.3 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 HSV, es sei denn, der Kunde ist Verbraucher.

12.4 Der HSV ist auch bei laufenden Vertragsbeziehungen zu Kunden bei einer Veränderung der Marktverhältnisse und/oder der Gesetzeslage und/oder der höchstrichterlichen Rechtsprechung auch bei bestehenden (Dauer-)Schuldverhältnissen berechtigt, diese ATGB zu ergänzen und/oder zu ändern, sofern dies für den Kunden zumutbar ist.

Sämtliche Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder – wenn der Kunde sich mit dieser Form der Korrespondenz einverstanden erklärt hat – online (z.B. per E-Mail) bekannt gegeben. Die Ergänzungen bzw. Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Zugang der Änderungen und/oder Ergänzungen diesen schriftlich oder online in der angegebenen Weise (z.B. per E-Mail) widersprochen hat, vorausgesetzt der HSV hat auf diese Genehmigungsfiktion in der Bekanntgabe ausdrücklich hingewiesen. Ein Widerspruch berechtigt den HSV zur außerordentlichen Kündigung des betroffenen Rechtsverhältnisses. Änderungen bei den Preisen für bestehende Dauerschuldverhältnissen gelten nur zur jeweils neuen Saison.

12.5 Sollten einzelne Klauseln dieser ATGB ganz oder teilweise ungültig sein, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Klauseln bzw. der übrigen Teile solcher Klauseln nicht. Im Fall der Unwirksamkeit einer Regelung haben die Parteien in gutem Glauben darüber zu verhandeln, diese durch eine solche Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt auch für eine Lücke innerhalb dieser ATGB.