

Erstattungs-, Absage- und Verlegungsrichtlinie (A4)

Version 1.0 – Stand: 07.07.2026

1. Anwendungsbereich und Grundsätze

- (1) Diese Richtlinie regelt Rückgabe und Erstattung von Tickets sowie das Vorgehen bei Absage und Verlegung einer Veranstaltung.
- (2) Verkäufer der Ticketleistung ist der jeweilige Veranstalter. Ansprüche auf Durchführung der Veranstaltung und auf Erstattung des Ticketpreises richten sich gegen den Veranstalter. Tickefy wickelt Erstattungen im Auftrag des Veranstalters technisch ab; die Auszahlung erfolgt über die dem Veranstalter zugeordnete Zahlungsabwicklung.

2. Freiwillige Stornierung durch den Käufer

- (1) Eine Stornierung oder Rückgabe von Tickets durch den Ticketkäufer im Selbstservice besteht für Tickets mit einem Preis über 0 Euro nicht. Eine freiwillige Stornierung wird für solche Tickets im Tickefy-Produkt in der aktuellen Form nicht angeboten.
- (2) Für Tickets zum Preis von 0 Euro ist eine direkte Selbststornierung durch den Ticketkäufer nicht ausgeschlossen. Wird sie angeboten, ist hierfür weder eine Zustimmung des Eventmanagers noch eine Zahlungsrückerstattung erforderlich, da kein Entgelt entrichtet wurde; die Stornierung führt unmittelbar zur Entwertung des Tickets, und eine dadurch frei werdende Kapazität wird nach den hierfür vorgesehenen technischen Abläufen freigegeben. Der Eventmanager wird über einzelne Stornierungen nicht gesondert benachrichtigt; sie erscheinen in seinen regulären Berichten.
- (3) Außerhalb gesetzlicher Rechte – insbesondere des Widerrufsrechts bei Kursen und Workshops (siehe A3) sowie der Ansprüche bei Absage oder Verlegung (siehe Abschnitte 3 und 4) – besteht kein Anspruch auf Rücknahme, Umtausch oder Erstattung. Eine etwaige freiwillige Rücknahme liegt allein im Ermessen des Veranstalters. Für Tickets zum Preis von 0 Euro gilt dies mit der Maßgabe aus Absatz 2.

3. Absage der Veranstaltung

- (1) Wird die Veranstaltung abgesagt, wird der Ticketpreis erstattet.
- (2) Die Tickefy-Servicegebühr wird zusammen mit dem Ticketpreis vollständig erstattet und nicht einbehalten.
- (3) Tickefy entscheidet über die kaufbezogene Kommunikation gegenüber Ticketkäufern und die technische Abwicklung der Erstattung nach den geltenden Tickefy-Regeln.

4. Verlegung und Terminänderung

- (1) Wird die Veranstaltung verlegt, behält das Ticket grundsätzlich für den neuen Termin Gültigkeit.
- (2) Ist die Teilnahme am neuen Termin nicht zumutbar oder findet die Veranstaltung endgültig nicht statt, besteht ein Erstattungsanspruch nach Abschnitt 3.

5. Bereits genutzte Tickets

Bereits erfolgreich gescannte bzw. genutzte Tickets gelten als verbraucht und sind nicht erstattungsfähig.

6. Ablauf und Kontakt

(1) Für Rückfragen zum Grund einer Absage oder Verlegung wenden Sie sich an den Veranstalter, dessen Kontaktdaten im Bestellprozess, auf dem Ticket bzw. in den für die Veranstaltung geltenden Veranstaltungsbedingungen genannt sind. Für kauf- und abwicklungsbezogene Anfragen, insbesondere zum Stand einer Erstattung, stehen die im Shop bzw. Impressum genannten Kontaktwege von Tickefy bereit.

(2) Nach einer Erstattung wird eine etwaige frei werdende Kapazität nicht automatisch, sondern nur nach Entscheidung durch die Administration wieder freigegeben.

7. Innenverhältnis Veranstalter

Kosten, Erstattungen, Rückbuchungen, Zahlungsdienstleisterkosten und sonstige Nachteile aus Absage, Verlegung oder der Veranstaltersphäre trägt im Innenverhältnis der Veranstalter (siehe Eventmanager-Bedingungen § 18). Dieser Abschnitt betrifft nicht das Verhältnis zum Ticketkäufer; dessen Erstattungsanspruch bei Absage bleibt unberührt.

8. Abgrenzung

- **Widerruf** bei Kursen/Workshops: siehe Widerrufsinformation (A3).
- **Ticket- und Einlassregeln:** siehe Tickefy-Ticketbedingungen (A1).
- **Veranstaltungsbedingungen** des Veranstalters: siehe Standard-Veranstaltungsbedingungen (A2).