Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 24 508
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Florian Kluckert (FDP)

vom 03. August 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. August 2020)

zum Thema:

Lässt der Senat die Besucher im Regen stehen? Ticketumbuchung im Berliner Tierpark und Zoo aufgrund schlechter Wetterbedingungen

und **Antwort** vom 26. August 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 27. August 2020)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für Finanzen

Herrn Abgeordneten Florian Kluckert (FDP)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über

Senatskanzlei – G Sen –

A n t w o r t

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18 / 24 508

vom 3. August 2020

über Lässt der Senat die Besucher im Regen stehen? Ticketumbuchung im Berliner Tierpark und Zoo aufgrund schlechter Wetterbedingungen

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht umfänglich aus eigener Kenntnis und Zuständigkeit beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat die Zoologischer Garten Berlin AG (Zoo AG), zugleich für ihre alleinige Tochter Tierpark Berlin-Friedrichsfelde GmbH (Tierpark GmbH), um eine Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahme wurde bei der Beantwortung berücksichtigt.

Der Beantwortung sei vorausgeschickt, dass das Land Berlin an der Zoo AG mit nur einer Aktie (0,03% des Grundkapitals) beteiligt ist und sich die Tierpark GmbH im alleinigen Eigentum der Zoo AG befindet. Auf die unternehmerischen Entscheidungen der Geschäftsführung hat der Senat keinen Einfluss.

1. Ist im Falle von schlechten Wetterbedingungen (z. B. starker Regenfall wie etwa am Nachmittag des 25.07.2020) eine Ticketumbuchung auf ein anderes Datum möglich?

2. Falls ja, wie läuft der Umbuchungsprozess ab?

Zu 1 und 2.: Auskunftsgemäß sei eine Ticketumbuchung nicht möglich.

3. Falls nein, warum nicht?

Zu 3.: Die Zoo AG führt dazu aus, dass mit hohem Engagement und Aufwand ein der Infektionsschutzverordnung des Landes Berlin entsprechender Betriebsablauf organisiert werde, um allen Besucherinnen und Besuchern trotz der Einschränkungen den Besuch von Zoo, Aquarium und Tierpark weiterhin zu ermöglichen. Zugleich seien unternehmerische Entscheidungen erforderlich und wirtschaftliche Belange im Blick zu behalten. Auskunftsgemäß bringe der Umtausch von Zeitfenstertickets einen hohen technischen und personellen Aufwand mit sich, der in keinem Verhältnis zu den bereits jetzt deutlich verminderten Einnahmen beider Einrichtungen stehe.

4. In Zeiten von Corona wird ein Zeitfenster für den Besuch im Tierpark und Zoo vorgegeben. Wie verhält es sich in diesem Fall mit einer Ticketumbuchung auf ein anderes Zeitfenster am gleichen Tag oder auf einen anderen Tag z. B. aufgrund von schlechten Wetterbedingungen wie bei starkem Regenfall?

5. Falls eine Umbuchung nicht möglich ist: Erscheint es dem Senat als angemessen und verhältnismäßig, Familien mit kleinen Kindern eine Umbuchung auf ein anderes Zeitfenster oder einen anderen Tag zu verweigern und sie somit quasi „im Regen stehen zu lassen“?

6. Falls eine Umbuchung nicht möglich ist: Erscheint es dem Senat als angemessen und verhältnismäßig, angereisten Touristen während eines mehrtägigen Aufenthaltes in Berlin im Fall von starkem Regenfall eine Umbuchung auf ein anderes Zeitfenster oder einen anderen Tag zu verweigern?

Zu 4. bis 6.: Eine Umbuchung sei auskunftsgemäß nicht möglich. Bei der Onlinebuchung werde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass gem. § 312g Abs. 2 S. 1 Nr. 9 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) für zeitgebundene Onlinetickets kein Umtauschrecht bestehe und eine Rückerstattung ausgeschlossen sei. Bei der Onlinebuchung müsse das Einverständnis zu dieser Geschäftsbedingung mit einem separaten Klick bestätigt werden.

Nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Zoo und Tierpark stellen schlechtes Wetter oder starker Regen keine Minderleistung dar. Bei starkem Regenfall haben Besucherinnen und Besucher ausreichende Möglichkeiten, sich in den Tierhäusern oder den Gastronomiebereichen unterzustellen. Sofern sich Besucherinnen und Besucher nicht auf ein Zeitfenster festlegen möchten, ist alternativ der Ticketerwerb an den Tageskartenkassen vor Ort möglich. Zur Besuchersteuerung und Vermeidung von Warteschlangen sollte dies jedoch die Ausnahme bleiben.

7. Wie häufig (aufgelistet pro Kalenderwoche) wurde eine Ticketumbuchung auf ein anderes Zeitfenster oder einen anderen Tag angefragt, wie häufig die Umbuchung durchgeführt, wie häufig diese nicht gestattet?

Zu 7.: Siehe Antworten zu den Fragen 1. und 4.

8. Wie häufig (aufgelistet pro Kalenderwoche) wurden Tickets zwar gebucht, hinterher aber nicht genutzt?

Zu 8.: Eine separate Auswertung liege dazu nicht vor. Lediglich bei den kostenlosen Zeitfensterbuchungen durch Jahreskarteninhaberinnen und -inhaber sei festgestellt worden, dass bis zu 50 % der Buchungen nicht genutzt wurden.

9. Werden von Besuchern nicht genutzte Tickets im Nachhinein erstattet? Wenn ja, wie und in welcher Form?

Zu 9.: Eine Erstattung erfolge nicht. Auf die Antworten zu den Fragen 1. und 4. wird verwiesen.

Berlin, den 26. August 2020

In Vertretung

Vera Junker

Senatsverwaltung für Finanzen