

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Daniel Wesener (GRÜNE)

vom 07. August 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 08. August 2023)

zum Thema:

Kultur-Ticketing revisited (II)

und **Antwort** vom 22. August 2023 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. August 2023)

Senatsverwaltung für Kultur und Gesellschaftlichen Zusammenhalt

Herrn Abgeordneten Daniel Wesener (Bündnis 90/Die Grünen)

über

die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19 / 16338

vom 07.08.2023

über Kultur-Ticketing revisited (II)

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

1. Wie ist der aktuelle Sachstand der in der Drucksache 19/0079 dargelegten Überlegungen und Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Ticketing der landeseigenen bzw. vom Land bezuschussten Theater- und Orchesterbetriebe sowie der Berliner Museen und Gedenkstätten? Was hat für letztere die angekündigte Bedarfserhebung und Leistungsbeschreibung ergeben, die seitens der Berliner Tourismus & Kongress GmbH (visitBerlin) erfolgen sollte? Wie steht es um die versprochene Weiterentwicklung der Basissoftware durch visitBerlin?

Zu 1.:

In Workshops am 21.09.2021 und 27.10.2021 wurden die Anforderungsbereiche für das Ticketing- und Zutrittsmanagement von Kultureinrichtungen der Sparte Museen und Gedenkstätten ermittelt, die von einem entsprechenden Ticketing- und Zutrittsmanagementsystem erwartet bzw. gewünscht werden. Als Ergebnis wurde ein Anforderungskatalog erstellt.

In der Konzeptbeschreibung zum erteilten Auftrag hat die Berlin Tourismus & Kongress GmbH (visit Berlin) den Bedarfsermittlungsprozess zum Kulturticketing für durch den Senat geförderte Kultureinrichtungen in Berlin definiert. In der Beschreibung wird ausdrücklich darauf verwiesen, dass in dem Projekt ausschließlich die Ermittlung von Bedarfen in Zusam-

menarbeit mit Kultureinrichtungen umgesetzt wird und diese Bedarfe in einem abschließenden Lastenheft dokumentiert werden. Das am 05.05.2022 überreichte Lastenheft wurde als Abschluss des Projekts anerkannt. Eine projektierte technische Umsetzung der Bedarfe war in der Beauftragung nicht vorgesehen. Eine Fortführung des Projekts im Rahmen einer erneuten Ausschreibung und Beauftragung, in dem dann die Weiterentwicklung der von visit Berlin betriebenen SaaS-Lösung Public Ticket Solution auf Basis der ermittelten Bedarfe realisiert werden sollte, konnte bisher aus verschiedenen Gründen – vor allem aber mit Blick auf die begrenzten personellen Kapazitäten – nicht weiterverfolgt werden.

2. Wie viel Finanzmittel sind in 2022 und 2023 für die o.g. Maßnahmen und alle sonstigen Aktivitäten in Sachen Ticketing verausgabt worden? Erfolgte die Finanzierung ausschließlich aus dem Einzelplan 08, Kapitel 0810, Titel 68569 („Sonstige Zuschüsse für konsumtive Zwecke im Inland“, hier Teilansatz 18: „Förderung der digitalen Infrastruktur mit besonderer Berücksichtigung von Shared-Service-Vorhaben im Kulturbereich (z.B. Ticketing)“) oder auch aus anderen Haushaltsansätzen oder sonstigen Wirtschaftsplänen – und falls ja, welchen? Wie viel Finanzmittel sollen laut dem Haushaltsplanentwurf des Senats in 2024 und 2025 im Zusammenhang mit der Ticketing-Thematik verausgabt werden und wofür genau sind diese Mittel vorgesehen?

Zu 2.:

Zum Jahresbeginn 2022 wurde das in der zuvor genannten Drucksache zitierte Projekt zur Bedarfsermittlung über den technischen und betrieblichen Funktionsumfang eines Ticket-systems für die Berliner Museen und Gedenkstätten beendet. Dafür wurden insgesamt 148.140 EUR aus dem Einzelplan 08, Kapitel 0810, Titel 68569, TA 4 „Digitale Entwicklung im Kulturbereich“, verstärkt durch Mittel aus Kapitel 810, Titel 68573 „Sonstige Zuschüsse für Museen“, verausgabt.

Mit dem Programm Digitaler Wandel ermöglicht der Berliner Senat seit 2022 die Finanzierung von befristeten Beschäftigtenpositionen für die digitale Transformation in den institutionell geförderten Kultureinrichtungen. Zu diesem Zweck können die an dem Programm teilnehmenden dauerhaft geförderten Einrichtungen auch Mittel für den Aus- und Aufbau ihrer digitalen Infrastruktur beantragen. Insgesamt standen hier in 2022 Mittel in Höhe von 1.000.000 EUR und in 2023 in Höhe von 2.000.000 EUR zur Verfügung. Zu den Zielen des Programms Digitaler Wandel gehört unter anderem die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und damit auch das Arbeitsfeld des Online-/E-Ticketings. Nach aktuellem Stand wurden und werden im Rahmen dieses Programms in 2022 und 2023 durch diverse Einrichtungen insgesamt Mittel in Höhe von rund 80.530 EUR für Ticketing-Systeme verausgabt.

Im Senatsentwurf zum Doppelhaushalt 2024/25 sind im Einzelplan 08, Kapitel 0810, Titel 68569 („Sonstige Zuschüsse für konsumtive Zwecke im Inland“), Teilansatz 22 („Fonds Digitaler Wandel“) für 2024 und 2025 jeweils Mittel in Höhe von 3.750.000 EUR für die Förderung der digitalen Infrastruktur im Kulturbereich vorgesehen. Dazu zählt auch weiterhin das Arbeitsfeld Ticketing. Zudem setzen die dauerhaft geförderten Kultureinrichtungen bedarfsgerecht Ticketing im Rahmen ihrer institutionellen Förderung eigenständig um. Eine separate Erfassung dieser Ausgaben erfolgt nicht.

Gelegentliche Förderung aus dem Einzelplan 13, Kapitel 1320, Titel 68316 oder 68629 wird für die Nutzung des Systems Public Ticket Solution (PTS) für Veranstaltungen der Berlin Tourismus und Kongress GmbH oder anderer touristischer Leitungsträger gewährt. Die Förderung erfolgt immer im Rahmen der Förderung des zugehörigen gesamten Projektes bzw. der Veranstaltung. Dies wird voraussichtlich auch 2024 und 2025 erfolgen. Eine Förderung für die Weiterentwicklung des Ticketing-Systems aus dem Einzelplan 13 ist nicht vorgesehen.

3. In welchen Fällen besteht zum gegenwärtigen Zeitpunkt ein Vertragsverhältnis zwischen landeseigenen Theater- und Orchesterbetrieben sowie allen sonstigen vom Land Berlin institutionell geförderten Bühnen, Ensembles und Orchestern mit den Unternehmen CTS Eventim und Ticketmaster, deren Tochterunternehmen und Beteiligungen oder einem anderen privaten Ticketing-Dienstleister? Welchen Bedingungen unterliegen diese Verträge?

Bitte um Aufschlüsselung und tabellarische Darstellung analog zur Drucksache 18/15 282 nach

- Einrichtung/Veranstaltungsort,
- Vertragspartner,
- finanziellem Umfang des Vertrags und aller sonstigen Vereinbarungen in 2022 (Ist), 2023 und 2024 (gemäß Wirtschaftsplan),
- Art und Zusammensetzung der Kosten (Servicepauschale, Lizenzgebühren, Werbekostenzuschuss, Vorverkaufs- oder Onlineticket-Aufschläge, o.a.) sowie deren Verteilung auf die Einrichtung bzw. das Land Berlin und/oder die Besucher*innen bzw. Käufer*innen,
- Zeitpunkt des jüngsten Vertragsabschlusses, Art der Auswahl des Dienstleisters (Ausschreibung oder Direktvergabe) und Laufzeit des Vertrags sowie aller sonstigen Vereinbarungen.

Ergänzend wird um eine Darstellung gebeten, inwieweit Ticketkosten für abgesagte oder verschobene Veranstaltungen den Käufer*innen in Gänze zurückerstattet werden – oder ob der jeweilige Ticket-Dienstleister Teile davon als sog. Vorverkaufsgebühr oder sonstige Vermittlungsleistungen einbehält?

Zu 3.:

Eine Übersicht ist der Anlage zu entnehmen.

4. Welche Kenntnisse hat der Senat über geschäftliche Praktiken privater Ticketing-Unternehmen, wie sie unlängst von Zeitonline recherchiert wurden?¹ Inwiefern sieht der Senat in der Methode des sog. Dynamic Pricing („Platin-Tickets“) bzw. einer Registrierung und Vorauswahl für Events ohne Angabe von Ticketpreisen („VIP-Tickets“) eine künstliche Verknappung des Angebots und damit einen Verstoß gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb aufgrund irreführender geschäftlicher Handlungen (UWG und hier insbesondere § 5)? Wie bewertet der Senat dergleichen Geschäftsgebahren aus verbraucherschutzpolitischer Sicht?

Zu 4.:

Wegen der Vielzahl der auf dem deutschen und europäischen Markt befindlichen Ticketing-Unternehmen sowie der Unterschiede der Geschäftsmodelle und Allgemeinen Geschäftsbedingungen lässt sich die Frage nicht pauschal beantworten.

¹ Vgl. : <https://www.zeit.de/kultur/musik/2023-07/eventim-ticketmaster-preise-verbraucherschutz>

Der Senat sieht einige Geschäftspraktiken von Ticketagenturen bzw. Online-Plattformen aus Verbraucherschutzsicht mit Sorge, begrüßt gleichwohl aktuelle Entwicklungen in der Eventbranche hin zu einem wirksameren Verbraucherschutz, etwa durch Eindämmung des überteuerten Ticketverkaufs im Wege der Personalisierung von Tickets und Ermöglichung eines Weiterverkaufs zum Originalpreis des Veranstalters über Second-Hand-Portale.

Bei dem sog. Dynamic Pricing richtet sich die Preisgestaltung nach der Nachfrage. Die Preisgestaltung erfolgt dabei oft über einen online-basierten Algorithmus, der in Echtzeit die Marktpreise bei anderen Anbietern analysiert und den geltenden Preis ständig neu anpasst. Je mehr Menschen zu einer bestimmten Veranstaltung wollen, desto teurer werden die Tickets. Hierdurch werden für besonders stark nachgefragte Events Resttickets zu sehr hohen Preisen verkauft, die nicht selten den Originalticketpreis um ein Vielfaches übersteigen. Solche - in der Eventbranche als „Platin-Tickets“ bezeichnete - Eintrittskarten sind für Verbraucherinnen und Verbraucher mit geringem oder mittlerem Einkommen oft unerschwinglich.

Diese Form der dynamischen Preisgestaltung ist auch in Deutschland verbreitet. Im Gegensatz zu den USA sind allerdings in Deutschland derzeit keine Monopolisierungstendenzen erkennbar, da neben der Marktführerin, der CTS Eventim AG & Co. KGaA (CTS Eventim), viele weitere private Ticket-Unternehmen existieren.

Eine dynamische Preisgestaltung ist wegen der im Zivilrecht geltenden Privatautonomie und dem Grundsatz der Vertragsfreiheit grundsätzlich rechtlich zulässig.

Eine rechtliche Grenze ergibt sich aus § 138 BGB: Demnach ist ein Rechtsgeschäft nichtig, das gegen die guten Sitten verstößt. Der eng auszulegende unbestimmte Rechtsbegriff der Sittenwidrigkeit umfasst nach der Rechtsprechung Verhaltensweisen, die gegen das Anstandsgefühl aller billig und gerecht Denkenden verstoßen. Der speziell für die Preisgestaltung in § 138 Abs. 2 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) geregelte Wucher setzt neben einem auffälligen Missverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung im konkreten Einzelfall die Ausnutzung einer Zwangslage, Unerfahrenheit, eines Mangels an Urteilsvermögen oder einer erheblichen Willensschwäche voraus. Diese Voraussetzungen dürften beim Dynamic Pricing in der Praxis nur selten gegeben bzw. nachweisbar sein.

Weitere rechtliche Grenzen können sich aus dem Wettbewerbsrecht ergeben. Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) regelt, wann eine geschäftliche Handlung unlauter und damit unzulässig ist: Eine geschäftliche Handlung ist unlauter, wenn sie nicht der unternehmerischen Sorgfaltspflicht entspricht und dazu geeignet ist, das wirtschaftliche Verhalten der Verbraucherin oder des Verbrauchers wesentlich zu beeinflussen. Bei der Beurteilung der Unlauterkeit ist auf den durchschnittlichen Verbrauchenden abzustellen. Unlauter handelt insbesondere, wer eine irreführende geschäftliche Handlung vornimmt, die geeignet ist, die Verbraucherin oder den Verbraucher oder sonstige Marktteilnehmende zu einer geschäftlichen Entscheidung zu veranlassen, die sie anderenfalls nicht getroffen hätten. Nach § 5 Abs. 2 Nr. 2 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) ist dies u.a. bei einer Täuschung über den Preis, die Art und Weise der Preisberechnung oder die Bedingungen, zu denen die Dienstleistung erbracht wird, der Fall.

Ein Indiz für eine wettbewerbsrechtlich unzulässige Handlung und ein erforderliches Eingreifen der jeweils zuständigen Kartellbehörde kann in der Nichteinhaltung der gesetzlichen Transparenzpflichten durch das Ticket-Unternehmen liegen: Nach Artikel 246d § 1 Nr. 7 des Einführungsgesetzes zum BGB (EGBGB) sind Betreibende von Online-Marktplätzen gegenüber Verbrauchenden verpflichtet anzugeben, ob und gegebenenfalls in welcher Höhe der Veranstaltende den Originalpreis festgelegt hat, falls Anbietende eine Eintrittsberechtigung für eine Veranstaltung weiterverkaufen wollen. Nach Artikel 246d § 2 muss die Angabe vor dessen Vertragserklärung in klarer, verständlicher und einer dem benutzten Fernkommunikationsmittel (z.B. Internet) angepassten Weise erfolgen.

Nach § 312d Abs. 1 BGB muss bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen die bzw. der Unternehmende nach Maßgabe des Artikel 246a Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 EGBGB über ihre bzw. seine Identität, die Anschrift ihrer bzw. seiner Niederlassung sowie gegebenenfalls die Identität und die Anschrift angeben, in dessen Auftrag sie bzw. er handelt.

Diese geltenden Transparenzpflichten sollen künftig nach dem – auf EU-Ebene geplanten – Gesetz über digitale Dienste durch Transparenzberichtspflichten der Anbietenden von Online-Plattformen ergänzt werden.

Weitere Geschäftspraktiken: Neben den dargestellten Fragen der Preisgestaltung im Zusammenhang mit dem Verkauf oder Weiterverkauf von Tickets treten in der Praxis Probleme für die Verbrauchenden durch unangemessene Vertragsbedingungen auf. Die Probleme betreffen beispielsweise die Verwendung unzulässiger Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)-Klauseln, durch die die Erstattung der „Vorverkaufsgebühren“ bei Absage der Veranstaltung ausgeschlossen wurden. Der Verbraucherzentrale Bundesverband hatte am 7. Dezember 2022 beim Bayrischen Obersten Landesgericht gegen die Marktführerin CTS Eventim hiergegen Musterfeststellungsklage eingereicht.

5. Findet die in der vorherigen Frage skizzierte Preispolitik auch bei Veranstaltungen Anwendung, bei denen Bühnen, Musikspielstätten bzw. sonstige Veranstaltungsorte im Eigentum des Landes Berlin, seiner Beteiligungsunternehmen oder Stiftungen involviert sind – und falls ja, in welchen Fällen? (Bitte um Aufschlüsselung nach Ort, Art und Zeitpunkt der Veranstaltung.)

Zu 5.:

Eine Übersicht ist der Anlage zu entnehmen.

6. Welche Pläne hat der Senat bezüglich der Einführung von Dynamic Pricing bzw. einer Koppelung der Preise für Konzert- und Theatertickets an ihre Nachfrage, worüber der Kultursenator laut Presseberichterstattung „nachdenkt“² Wie verhält sich eine solche Preispolitik zu dem Ziel, dass öffentliche Kultureinrichtungen resp. öffentlich geförderte Kulturveranstaltungen für alle gesellschaftlichen und Einkommensgruppen bezahlbar und damit auch zugänglich sein sollen? Wie will der Senat etwa verhindern, dass öffentliche

² Vgl.: <https://www.berliner-zeitung.de/news/berliner-kultursenator-joe-chialo-will-kuenftig-auch-schlagermusik-foerdern-li.375783>

Kultureinrichtungen mit hoher Auslastung resp. öffentlich geförderte Kulturveranstaltungen, die stark nachgefragt sind, letztlich nur von Menschen mit höherem Einkommen wahrgenommen werden können? Und wie verträgt sich ein solcher Mechanismus mit dem Anspruch, mittels der Kulturpolitik den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu stärken?

Zu 6.:

Die nachrichtliche Meldung in der Berliner Zeitung vom 4. August 2023, auf die sich der Fragestellende bezieht, greift eine Vorab-Agenturmeldung zu einem Interview mit der Frankfurter Allgemeinen Sonntagszeitung auf (Veröffentlichung am 5. August 2023). Die entsprechende Passage im Interview auf die Frage: „Gibt es bei Ticketpreisen noch Spielraum?“ lautet wie folgt: „Das ist eine sehr sensible Frage. Wir wollen ja auch denjenigen die Teilhabe ermöglichen, die finanziell nicht so gut aufgestellt sind. Dazu gibt es bei Eintrittspreisen übliche Subventionierungen.“ Das hier geäußerte klare Bekenntnis zur kulturellen Teilhabe in Berlin bildet den Rahmen für die weiteren Ausführungen: „Für die Einrichtungen gibt es zudem andere Wege als eine generelle Preiserhöhung, um den teilweise sehr ungleichen Kartenverkauf zu steuern, zum Beispiel mit einem System wie bei Flugtickets, dass die Karten je nach Auslastung entweder teurer oder günstiger werden. Damit hat der Friedrichstadt-Palast gute Erfahrungen gemacht, das könnte ein Modell für weitere Häuser sein.“

Nicht nur in Zeiten notwendiger Haushaltskonsolidierung sind kontinuierliche Überlegungen, eine bessere Auslastung der Einrichtungen über die Preisgestaltung zu erreichen, legitim und sogar geboten.

Um an dieser Stelle einem Ausschluss von finanziell schwächeren Menschen vom Berliner Kulturleben entschieden entgegenzuwirken, verfolgt und fördert der Senat zahlreiche Maßnahmen: Zu nennen sind hier der eintrittsfreie Museumssonntag, das 3-EUR-Ticket zum Eintritt in Berliner Theater, Opern und Konzerthäuser oder die Ermäßigung bei Vorlage eines entsprechenden Berechtigungsnachweises (ehem. berlinpass).

7. Verfügt der Senat über sonstige Informationen oder Kenntnisse, die im Zusammenhang mit dem Gegenstand dieser Schriftlichen Anfrage ebenfalls von Belang sind – und falls ja, welche?

Zu 7.:

Nein.

Berlin, den 22.08.2023

In Vertretung

Sarah Wedl-Wilson

Senatsverwaltung für Kultur und Gesellschaftlichen Zusammenhalt

Kultur-Ticketing revisited (II)

Name der Einrichtung	Vertragspartner:in	Finanzieller Umfang des Vertrags und sonst. Vereinbarungen in 2022, 2023 und 2024 (gemäß WiPI)	Art und Zusammensetzung der Kosten/Verteilung auf die Einrichtung bzw. das Land Berlin und/oder Besuchende. Ergänzend: Inwieweit werden Ticketkosten für abgesagte/verschobene Veranstaltungen inklusive VVK-Gebühr erstattet bzw. einbehalten?	jüngster Vertragsabschluss, Art der Auswahl und Laufzeit sowie sonst. Vereinbarungen	Preispolitik hinsichtlich Dynamic Pricing (nur LHO, SöR und Berliner Beteiligungsunternehmen)
GRIPS Theater gGmbH	Ticketmatic (Leuven, BE)	5500 Euro in 2022 und 2023/ 25000 Euro in 2024	alle Kosten liegen beim GRIPS Theater, Gebühren werden nicht einbehalten	Abschluss 08/2023, Laufzeit bis 2029	entfällt
cie. toula limnaios GmbH	Die cie. toula limnaios hat seit Mitte 2020 ein eigenes online Ticketing System entwickelt/programmiert und auf ihren Servern installiert. Hier haben Zuschauer die Möglichkeit gebührenfrei online Tickets zu kaufen. ticket.toula.de	Die cie. toula limnaios ist Inhaberin des Ticketingsystems. Aus diesem Grund fallen keine Kosten an.	Unter unserem Ticketingsystem ticket.toula.de werden Eintrittskarten gebührenfrei gebucht. Bei Ausfall der Veranstaltungen werden die Ticketkosten zu 100% erstattet.	Die cie. toula limnaios ist Inhaberin des Ticketingsystems. Aus diesem Grund fallen keine Kosten an.	entfällt
Theater Strahl	Biletto; über die Firma Papagena wird ein geringes Kartenkontingent bei Eventim eingestellt. Es fallen keine laufenden Kosten über Papagena an, da die Vorverkaufsgebühren u.ä. an die Kundin / den Kunden weitergegeben werden. Zu Beginn muss eine Gebühr (ca. 30 €) zur Erstellung eines Spielortes gezahlt werden	Preis wird pro Buchung berechnet, es gibt keine Grundgebühr, besondere Wünsche von uns an den Anbieter werden gesondert nach Aufwand bezahlt. Es erfolgt eine monatliche Abrechnung die sich auf die verkauften Karten bezieht. Hinsichtlich Eventim über Papagena 30 € einmalig.	Biletto erhebt eine Gebühr von 4% pro verkaufter Karte im Backend, maximal jedoch 0,40€. Frontend wird unabhängig vom Ticketpreis eine Gebühr von 0,10€ pro verkaufter Karte erhoben. Die Kosten werden nicht auf die Besucher*innen umgelegt sondern von Theater Strahl getragen. Wir erstatten bei Ausfall/verschiebung die Ticketpreise komplett zurück, VVK-Gebühr wird nicht erhoben. Angefallene Gebühren bei Biletto werden von Theater Strahl in Gänze beglichen. Die Anzahl an Karten, die jährlich über den Anbieter Papagena verkauft werden beläuft sich auf den unteren bis mittleren zweistelligen Bereich. Wenn eine Vorstellung ausfällt, läuft die Rückabwicklung über Papagena.	langjährige Zusammenarbeit mit Biletto (seit ca. 2007), zu Beginn wurden Angebote verglichen. Entscheidung für Biletto fiel aufgrund der Preisgestaltung und aufgrund der Möglichkeit des direkten, persönlichen Kontakts und der Zusicherung, unser Ticketsystem individuell anpassen zu können. Es gibt eine jährliche Kündigungsoption	entfällt
Tanzfabrik Berlin	pretix ein Produkt von rami.io GmbH	Kein fester Umfang/Vereinbarung.	Es handelt sich um eine Gebühr von 2,5 % des Netto-Ticketpreises. Keine weitere Gebühren. Bei abgesagten/verschobenen Veranstaltungen gibt es eine 100% Rückerstattung.	Keine feste Laufzeit. Kein fester Vertrag. Nach vielen Jahren haben wir die Zusammenarbeit mit Reservix im Jahr 2020 beendet, weil die Gebühren (für die Institution und die Besucher:innen) zu hoch waren. Wir haben das Ticketing-System nicht ausgeschrieben, sondern einen Preisvergleich gemacht und uns aus Kostengründen für Pretix entschieden. Pretix wurde entdeckt, da es das System für die Registrierung in den Berliner Schwimmbädern aufgrund der Corona-Maßnahmen war.	entfällt
Theaterverein am Festungsgraben e.V.	Reservix GmbH	2022: EUR 9.759,66; 2023: EUR 11.740,31; 2024: EUR 13.000,00	Komplett vom Haus getragene Kosten, VVK-Gebühren etc. kommt für die Besucher:innen bei Buchung über Reservix hinzu und wird nicht über unser Haus abgerechnet. Bei Absagen erhalten unsere Gäste das gezahlte Geld zurück oder können auf einen neuen Termin umbuchen.	2021 Abschluss Hardware Kartenzahlung inkl. TSE	entfällt
HAU Hebbel am Ufer	Reservix GmbH	entfällt	entfällt	entfällt	/
Kleines Theater am Südwestkorso	eigenständig	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt

Kultur-Ticketing revisited (II)

Name der Einrichtung	Vertragspartner:in	Finanzieller Umfang des Vertrags und sonst. Vereinbarungen in 2022, 2023 und 2024 (gemäß WiPl)	Art und Zusammensetzung der Kosten/Verteilung auf die Einrichtung bzw. das Land Berlin und/oder Besuchende. Ergänzend: Inwieweit werden Ticketkosten für abgesagte/verschobene Veranstaltungen inklusive VVK-Gebühr erstattet bzw. einbehalten?	jüngster Vertragsabschluss, Art der Auswahl und Laufzeit sowie sonst. Vereinbarungen	Preispolitik hinsichtlich Dynamic Pricing (nur LHO, SöR und Berliner Beteiligungsunternehmen)
Ballhaus Ost	Reservix GmbH Kaiserstr. 69 69329 Frankfurt am Main	2022 (IST): 1.360€ 2023 (PLAN): 1.800€ 2024 (PLAN): 1.800€	Kosten für die Einrichtung: 0,35€ netto Systemgebühren pro im VVK verkauftem (Online-)Ticket Kosten für Besucher:innen: 13% VVK-Gebühren pro Ticket + 2€ Servicegebühr pro Bestellung Eigenverkauf (z.B. Abendkasse) sowie Ehren- und Freikarten sind vom Ticketingsystem exkludiert, d.h. für Einrichtung und Besucher:innen gebührenfrei. Wenn abgesagte Veranstaltungen rückabgewickelt werden müssen, entstehen uns dadurch Kosten in Höhe von netto 2,50€ pro Ticket (Rückabwicklungsgebühr) + 13% VVK-Gebühren, die den Kund:innen erstattet werden.	letzter Vertrag von 2011, Vergabe ohne Ausschreibung, Vertrag verlängert sich jährlich, Kündigungsfrist 6 Monate	entfällt
Komödie Berliner Privattheater GmbH	CTS Eventim	circa 75.000 € pro Jahr. Die genaue Summe ist abhängig von der Anzahl der Internetbuchungen, für die eine gesonderte Gebühr berechnet wird.	Systemgebühren für Nutzung des Inhouse Ticketsystems und Webshop. Die Komödie finanziert sich überwiegend aus Eintrittskartenverkäufen. Dementsprechend wird auch der überwiegende Teil der Gebühren letztlich von den Endkund:innen getragen. Veranstaltungsverschiebungen verursachen keine Kosten. Veranstaltungsabsagen: Systemgebühren werden uns von CTS Eventim nicht erstattet, die Kund:innen bekommen den vollen Eintrittskartenpreis zurück. VVK Gebühren: Sofern damit ein prozentualer Aufschlag von z.B. 10% für die Erbringung von Vertriebsdienstleistungen gemeint ist, ist festzuhalten, dass diese Kosten gegenüber CTS Eventim bei der Nutzung eines Inhouse Systems nicht anfallen. Diese Kosten fallen nur an, wenn man Vertriebsdienstleistungen (Call Center/Webshop www.eventim.de) nutzt. Wir sind dort auch buchbar, was insbesondere von Tourist:innen sehr gerne genutzt wird. Wie CTS Eventim bei Veranstaltungsabsagen mit Kund:innen umgeht, die über die Vertriebsplattform www.eventim.de Karten für unser Theater erworben haben, entzieht sich unserer Kenntnis und Einflussbereich.	2006 zzgl. Ergänzungsvereinbarungen und Anpassungen aufgrund des Abriss der Komödie und des Theaters am Kurfürstendamm in 2018.	entfällt
Neuköllner Oper	Biletix / nur eigenständige Nutzung	ca. 8-10T € jährlich / bzw. besucherabhängig	Ticketkosten/Systemgebühr nur für Online-Tickets 0,50 €. Inhouse-Ticket keine Ticketkosten. Keine Erstattung von Systemgebühren für ausgefallene oder abgesagte Vorstellungen	Keine Ausschreibung. Angebotsabfrage div. Ticketanbieter:innen. Auswahl Ticketanbieter:in kommt nur in Frage, wenn Konfiguration der Saalpläne eigenständig möglich, da ständig unterschiedliche Sitz-u. Saalpläne).	
Theater an der Parkaue	CTS Eventim Solutions GmbH	2022: ca. € 17T 2023: € 23.5T 2024: € 23.5T	Die unter 3. genannten Beträge beinhalten jeweils eine Systemgebühr (2022: € 2'716,-, Schätzungen für 2023: € 5'000,- sowie 2024: € 7'000,-) und Schulungskosten in Höhe von 2022: € 0,- Schätzungen für 2023: € 4'300 sowie 2024: € 2'300). Das Theater an der Parkaue zahlt je verkaufter Eintrittskarte, unabhängig vom Preis, eine Systemgebühr (für Kartenverkäufe im Netz über die Plattform Eventim.de und dem Produkt ticketdirect), dabei wurden bis zu 10.000 Karten ohne Systemgebühr verhandelt. Hierbei sind alle Wartungs- und Pflegekosten enthalten. Darüber hinaus wird eine monatliche Mindestgebühr von brutto € 1'184,05 fällig. Für abgesagte/verschobene Veranstaltungen erstattet die Parkaue die vollen Ticketkosten.	Jüngster Vertragsabschluss: 2021, Ende Laufzeit: / Dez. 2024 Mit Beginn der mit dem Deutschen Theater abgeschlossenen Verwaltungsvereinbarung ist das Theater an der Parkaue Kunde von Eventim geworden.	

Kultur-Ticketing revisited (II)

Name der Einrichtung	Vertragspartner:in	Finanzieller Umfang des Vertrags und sonst. Vereinbarungen in 2022, 2023 und 2024 (gemäß WiPl)	Art und Zusammensetzung der Kosten/Verteilung auf die Einrichtung bzw. das Land Berlin und/oder Besuchende. Ergänzend: Inwieweit werden Ticketkosten für abgesagte/verschobene Veranstaltungen inklusive VVK-Gebühr erstattet bzw. einbehalten?	jüngster Vertragsabschluss, Art der Auswahl und Laufzeit sowie sonst. Vereinbarungen	Preispolitik hinsichtlich Dynamic Pricing (nur LHO, SöR und Berliner Beteiligungsunternehmen)
Sophiensaele GmbH	seit 2008 Reservix, gekündigt zum 31.12.2023	<p>2022: Systemgebühren: 10.313,05 €; VVK Gebühren: 12.516,08 € (getragen von Kund:innen);</p> <p>2023: Systemgebühren: 13.200 € / VVK Gebühren: 10.800 € (getragen von Kund*innen);</p> <p>2024: Systemgebühren: 17.250 €</p>	<p>RESERVIX: keine allg. Lizenz- oder Hardwaregebühr; Systemgebühr interner Verkauf: 0,25 € / verk. Karte; Systemgebühr externer Verkauf: 0,5 € (bis 9,99 € Kartenbasispreis) und 1 € (ab 10 € Kartenbasispreis), darüberhinaus tragen die Kund:innen die Vorverkaufsgebühr in Höhe von 10 % des Ticketpreises und eine Servicegebühr in Höhe von 2 €; Stornogebühren: 2,5 € netto / verkaufter Karte, Kund:innen erhalten den kompletten Kartenpreis inkl. Gebühren erstattet, außer der Servicegebühr; Hardware (Ticketdrucker u. -Scanner) musste auf eigene Kosten angeschafft werden;</p> <p>RAUSGEGANGEN: Interner Verkauf: Systemgebühr: 1% des Kartenbasispreises zzgl. 0,1 € / verkaufter Karte; externer Verkauf: Systemgebühr: 0,5 € zzgl. 5 € des Kartenbasispreises; bei Sitzplanverkauf erhöht sich die Systembegühr um 0,2 € ; Stornogebühren: 50 % der Ticketinggebühren; Hardware muss auf eigene Kosten angeschafft werden (Ticketdrucker und -scanner)</p>	2018 Vertragsverlängerung mit Reservix, gekündigt zum 31.12.23; noch kein neuer Anbieter unter Vertrag genommen, Auswahlverfahren läuft noch. Es wurden 5 Anbieter um Angebote gebeten; 4 verwertbare Angebote sind eingegangen; Aktueller Favorit: Rausgegangen GmbH.	entfällt
Theater Thikwa	ReserviX GmbH	<p>Seit 2011 laufende vertragliche Vereinbarungen - die auch in 2022, 2023 und 2024 gelten - über die Nutzung des Ticketsystems ReserviX mit kostenpflichtigen und kostenfreien Leistungen.</p> <p>Eine parallele Nutzung eines anderen Ticketings für spezielle Veranstaltungen wie Streamings bzw. special interest ist möglich: 2021 bei Rausgegangen GmbH mit niedrigeren Gebühren als die großen Ticket-Systeme.</p>	<p>Kostenpflichtig für Theater Thikwa: Systemgebühren pro Ticket online 0,45 € (jew. inkl. USt.), Eigenverkauf 0,25 €, 0,00 € bei Null-Euro-Tickets bis max. 10 % aller Karten pro Monat → wg. hoher Freikartenzahlen bei schwerbeh. Besucher:innen und ihrer Begleitung in der Regel Nachzahlung; Ticketrohlinge 0,10 € pro Thermoticket; zwei Thermoticketdrucker à 1.500 € (Anschaffung 2017).</p> <p>- Kostenpflichtig für Besuchende: Vorverkaufsgebühr online 13 %, Servicegebühr pro Ticketbestellung online 2€.</p> <p>- Verschobene Veranstaltungen werden i. d. R. kostenfrei umgebucht; Ticketkosten abgesagter Veranstaltungen werden i. d. R. komplett zurückerstattet, in Einzelfällen übernimmt der Veranstalter den Teil der VVK-Gebühr.</p>	Vertrag Nutzung Ticketing-System ReserviX seit 19.03.2011; aktuelle Laufzeit bis 18.03.2024; jährlich kündbar.	entfällt
Komische Oper Berlin	SAP Event Ticketing von SAP Deutschland SE & Co. KG	<p>2022: 47.700 €</p> <p>2023: 52.000 €</p> <p>2024: 52.000 €</p>	<p>Die Komische Oper Berlin wickelt den Ticketverkauf mittels SAP Event Ticketing von SAP Deutschland SE & Co. KG ab und zahlt eine pauschale Nutzungsgebühr von 0,25 € (brutto) pro verkauftem Ticket.</p> <p>Eine Aufschlüsselung nach Preisbestandteilen ist nicht möglich. Ticketkosten für abgesagte/verschobene Veranstaltungen werden den Kund:innen komplett erstattet.</p>	Im Jahr 2013 hat die Komische Oper Berlin die Bereitstellung des Hostings, Services und der Wartung ihres bestehenden Ticketsystems ausgeschrieben und die Firma SAP Deutschland SE & Co. KG nach dem Abschluss des Vergabeverfahrens vertraglich gebunden. Die Mindestlaufzeit beträgt 4 Jahre und 7 Monate (01.01.2014-31.07.2018). Danach verlängert sich die Laufzeit automatisch um ein Jahr, wenn nicht 6 Monate vorher gekündigt wird.	

Kultur-Ticketing revisited (II)

Name der Einrichtung	Vertragspartner:in	Finanzieller Umfang des Vertrags und sonst. Vereinbarungen in 2022, 2023 und 2024 (gemäß WiPl)	Art und Zusammensetzung der Kosten/Verteilung auf die Einrichtung bzw. das Land Berlin und/oder Besuchende. Ergänzend: Inwieweit werden Ticketkosten für abgesagte/verschobene Veranstaltungen inklusive VVK-Gebühr erstattet bzw. einbehalten?	jüngster Vertragsabschluss, Art der Auswahl und Laufzeit sowie sonst. Vereinbarungen	Preispolitik hinsichtlich Dynamic Pricing (nur LHO, SöR und Berliner Beteiligungsunternehmen)
Komische Oper Berlin	Die Komische Oper Berlin vergibt lediglich ein Kontingent an CTS, um über diesen Vertriebsweg zahlreiche Theaterkassen und andere Ticketanbieter:innen, vor allem auch Visit Berlin und berlin.de, zu bedienen.	CTS verursacht in der Komischen Oper Berlin generell keine Kosten.	Bei der Neuanlage von Saalplänen zu neuen Veranstaltungsstätten erhebt CTS eine Gebühr von 26,- € zzgl. MwSt. CTS erhebt Vorverkaufs (15%) - und Systemgebühren (1,25€), die die Besucher:innen tragen. Diese werden auf den Vollpreis der Komischen Oper Berlin aufgeschlagen. Beim Onlineverkauf erhebt CTS zusätzliche 2,- € pro Karte ab einem Bruttokartenpreis von 25,- €, bzw. 1,- € bei einem niedrigeren Preis, die auch die Besucher:innen tragen. Zu Erstattungen für abgesagte/verschobene Veranstaltungen können seitens der Komischen Oper keine Angaben gemacht werden.		entfällt
Komische Oper Berlin	Die Komische Oper Berlin vergibt lediglich ein Kontingent an die Abundo GmbH	Abundo verursacht in der Komischen Oper Berlin generell keine Kosten.	Die Komische Oper Berlin stellt auf dieser Plattform Restkarten ein. Die Abundo GmbH teilt die durch die monatlichen Abo-Gebühren der Kund:innen eingenommenen Gelder mit ihren aktiven Partner:innen pro Monat anteilig nach der genutzten Kapazität (Anzahl der Buchungen und regulärer Ticketpreis) und der Beliebtheit im Service.	Die Nutzung dieser Plattform erfolgt ab dem 01.01.2023	
Komische Oper Berlin	Classicitic	Classicitic verursacht in der Komischen Oper Berlin generell keine Kosten.	Die Besucher:innen buchen ihre Karten online über die Website classicitic.com selbst. Der Endpreis für die Besucher:innen setzt sich zusammen aus dem Vollpreis der Operntickets zzgl. einer Vermittlungsgebühr von höchstens 20 % auf den Kartenpreis; die Gebühr tragen die Besucher:innen. Zu Erstattungen für abgesagte/verschobene Veranstaltungen können seitens der Komischen Oper keine Angaben gemacht werden.	Vertragsabschluss im Mai 2012 auf unbestimmte Zeit	
TD Berlin	Reservix	In unseren Wirtschaftsplänen werden lediglich die Roherlöse bereits abzüglich der anfallenden Systemgebühren ausgewiesen.	Reservix erhebt in unserem Fall Systemgebühren pro verkauftem Ticket von 0,50 bzw. 1€, je nach Ticketpreis, diese werden uns als Veranstalter berechnet. Zusätzlich fällt für Ticketkäufer:innen eine VVK-Gebühr von 10% an und pro Kaufvorgang eine Servicepauschale von 2€, die jedoch aktuell vorübergehend ausgesetzt ist. Im Falle einer Veranstaltungsabsage, die über Reservix abgewickelt wird, überweist Reservix den Kund:innen den kompletten Zahlungsbetrag inklusive VVK-Gebühr zurück und berechnet uns als Veranstalter, diese erstattete VVK_Gebühr sowie eine zusätzliche Handlingpauschale von 1€ pro Ticket. Dies ist vertraglich so festgelegt.	Seit 2013; Die Auswahl erfolgte über einen Vergleich der Gebührenstrukturen, Vertragsgespräche und Auswahl des günstigsten Anbieters. Der Vertrag verlängert sich jährlich um ein Jahr.	entfällt
Berliner Philharmoniker	eigenständig unter Nutzung der Software von CTS Eventim	aufgrund der Sommerpause kann derzeit lediglich bestätigt werden, dass die Angaben aus 2018 noch Bestand haben. ×	aufgrund der Sommerpause kann derzeit lediglich bestätigt werden, dass die Angaben aus 2018 noch Bestand haben.	aufgrund der Sommerpause kann derzeit lediglich bestätigt werden, dass die Angaben aus 2018 noch Bestand haben.	/
Schaubude Berlin (Trägerin: Kulturprojekte Berlin GmbH)	Reservix GmbH	2022: 13.067,12 € 2023: 15.800,00 € 2024: 15.800,00 €	Systemgebühr/Vorverkaufsgebühr: werden durch die Einrichtung gezahlt Service/Versand: wird durch die Ticketkäufer:innen gezahlt Im Falle einer Rückabwicklung haben die Käufer:innen Anspruch auf die Auszahlung des gesamten Ticketpreises inklusive der Gebühren, exklusive Service und Versand.	15.08.2020 Verhandlungsvergabe nach UVgO 2 Jahre mit jeweiliger Verlängerung um weitere 2 Jahre wenn keine Kündigung erfolgt	/

Kultur-Ticketing revisited (II)

Name der Einrichtung	Vertragspartner:in	Finanzieller Umfang des Vertrags und sonst. Vereinbarungen in 2022, 2023 und 2024 (gemäß WiPl)	Art und Zusammensetzung der Kosten/Verteilung auf die Einrichtung bzw. das Land Berlin und/oder Besuchende. Ergänzend: Inwieweit werden Ticketkosten für abgesagte/verschobene Veranstaltungen inklusive VVK-Gebühr erstattet bzw. einbehalten?	jüngster Vertragsabschluss, Art der Auswahl und Laufzeit sowie sonst. Vereinbarungen	Preispolitik hinsichtlich Dynamic Pricing (nur LHO, SöR und Berliner Beteiligungsunternehmen)
Konzerthaus Berlin	Das Konzerthaus Berlin arbeitet mit CTS Eventim Inhouse (für den eigenen Vorverkauf, Aboverkauf und Abendkassen) und der CTS Eventim Connect×Schnittstelle (Anbindung der Theaterkassen etc.)	2022 ca. 98.000 € inkl. Schulungen & Wartung) 2023 ist mit einem ähnlichen Betrag wie 2022 zu rechnen.	Das Konzerthaus hat eine sogenannte ASP-Lösung (ASP = Application Service Provider) auf Basis einer pro Ticketgebühr mit Eventim vereinbart. Anteilig liegen die Gebühren zwischen 1,6% und 4,1% pro Ticket - je nachdem, welchen Vertriebsweg die Kund:innen wählen: direkt im Vorverkauf oder an der Abendkassen des Konzerthauses, online mit oder ohne print@home / ticketdirect. Für Fortbildungen und Schulungen u.a. der Mitarbeiter:innen entfallen zusätzlich bis zu 2.000 € pro Jahr (je nach Anzahl zu schulender Mitarbeiter:in). Die Kosten der Ticketgebühren zahlen die Kund:innen. Das KHB hat für ausgefallenen Konzerte in CTS Inhouse (v.a. Eigen-Veranstaltungen) immer die gezahlten Beträge (inklusive VVG und Webgebühr) komplett erstattet, entweder als Kund:innenguthaben oder Gutschein oder auch als Rückerstattung auf das Konto der Kund:innen. Für den (v.a. für Gast-Veranstaltungen eingesetzten) Verkauf über Eventim Sales /Connect Schnittstelle hat das KHB mit CTS-Eventim die Lösung über die „Veranstalter:innengutscheine“ abgeschlossen: Die über die Connect Schnittstelle verkauften Tickets für unsere Veranstaltungen wurden per Gutschein erstattet, unseres Wissens nach inklusive anteiliger VVG. ×	Das Konzerthaus Berlin handelt mit CTS Eventim befristete Verträge aus. Zuletzt wurde ein Vertrag bis 31.08.2024 geschlossen, Kündigungsfrist 6 Monate. Das Konzerthaus nutzt regelmäßig die Verhandlungen, um aus Marketing- bzw. Vertriebsseite wichtige und Konzerthaus-spezifische Tools (die CTS also eigens für das Konzerthaus programmiert) durchzusetzen. Zuletzt war davon in 2021 die Schnittstelle zur externen CRM Software Emarsys betroffen.	Das Konzerthaus hatte sich bereits 2013 von der Boston Consulting Group (BCG) im Rahmen eines Pro Bono Projektes zum Thema Dynamic Pricing beraten lassen. Im Ergebnis wurde das automatisierte Dynamic Pricing als fürs Konzerthaus kontraproduktiv eingeschätzt, da man im KHB sehr erfolgreich mit einer preis-differenzierten Kund:innenbindungsstrategie agiert.
Deutsche Oper	Eventim (CTS)	aufgrund der Sommerpause können keine weiteren Details angegeben werden.	aufgrund der Sommerpause können keine weiteren Details angegeben werden.	aufgrund der Sommerpause können keine weiteren Details angegeben werden. ×	aufgrund der Sommerpause können keine weiteren Details angegeben werden.
Staatsoper Unter den Linden (SOB)	CTS Eventim Solutions GmbH Vertrieb der Tickets für die SOB sowie für das Staatsballett Berlin (SBB)	2022 ca. 130 T€ (Durchschnitt pro ausgegebener Karte 0,46 € (inkl. SBB); 2023 ca. 135 T€ (Durchschnitt pro ausgegebener Karte 0,43 € (inkl. SBB); 2024 ca. 140 T€ (Durchschnitt pro ausgegebener Karte 0,44 € (inkl. SBB)	A) Die Kosten setzen sich aus der Servicepauschale für sämtliche Arbeitsplatzlizenzen inkl. Hosting- und Wartungsgebühren zusammen. Die SOB hat seit 2016 alle Verträge mit der CTS Eventim Solutions GmbH als ASP (Application Service-Providing)-Lösung, d.h. die SOB nutzt die Hard- und Software von Eventim Inhouse für die entsprechende Anzahl Nutzer inkl. Einrichtung, Administration, Kartenverkauf und Abrechnung. B) Darüber hinaus fällt für Tickets, die über den Webshop verkauft werden, eine Ticketgebühr von 0,42 € pro Karte an. Ferner entstehen keine Gebühren (z.B. für TicketDirect), die an CTS abgeführt werden. A + B ergeben die unter Punkt 3 genannten Summen, die an CTS abgeführt werden. Direkt über die CTS Plattform erworbene Karten werden im Fall von abgesagten/verschobenen Vorstellungen direkt durch CTS bearbeitet.	Ausschreibungsverfahren 1988, Einführung 2000, danach div. Marktrecherchen und befristete Vertragsverlängerungen	/
Volksbühne Berlin	CTS Eventim	ca. 90.000 €/Jahr	Die Ticketkosten resultieren in der Hauptsache aus Systemgebühren und errechnen sich insoweit nicht in Abhängigkeit vom Kartenpreis. Die durchschnittlichen Ticketing-Kosten liegen bei etwa 5% des Preises einer Eintrittskarte. Die Ticketing-Kosten sind im Kartenpreis inkludiert, werden also - schon aus servicetechnischen Gründen - nicht zusätzlich von den Besucher:innen bezahlt.	Der ASP-Vertrag wurde im Mai 2022 aktualisiert und hat eine Laufzeit bis 31.07.2026.	/
Neue Babylon Berlin GmbH	Kinoheld GmbH	2022 ; 47.914,84 €; 2023 & 2024 : 60,000,-	"Kinoheld ist Wiederverkäuferin: Kinoheld kauft das Ticket zudem übermittelten Preis aus der Abendkasse und schüttet diesen Betrag zu 100% aus. Der Verkaufspreis an die Endkund:innen beträgt plus die bekannten 10%. Je nach Vereinbarung / Onlinequote usw. schüttet Kinoheld 5% in Form eines Werbekostenzuschlags aus. Es wird also nichts einbehalten. Bei abgesagten Veranstaltungen wird alles an den Endkunden erstattet.	Vertrag aus 2015, unbefristet, Kündigungsfrist 1 Monat Ohne Ausschreibung entschieden, da die Neue Babylon Berlin GmbH keine Kosten hat und es wenig Anbieter:innen zu ähnlichen Konditionen gab.	entfällt

Kultur-Ticketing revisited (II)

Name der Einrichtung	Vertragspartner:in	Finanzieller Umfang des Vertrags und sonst. Vereinbarungen in 2022, 2023 und 2024 (gemäß WiPI)	Art und Zusammensetzung der Kosten/Verteilung auf die Einrichtung bzw. das Land Berlin und/oder Besuchende. Ergänzend: Inwieweit werden Ticketkosten für abgesagte/verschobene Veranstaltungen inklusive VVK-Gebühr erstattet bzw. einbehalten?	jüngster Vertragsabschluss, Art der Auswahl und Laufzeit sowie sonst. Vereinbarungen	Preispolitik hinsichtlich Dynamic Pricing (nur LHO, SöR und Berliner Beteiligungsunternehmen)
Friedrichstadt-Palast Betriebsgesellschaft mbH	1. billetix in der Funktion als internes Ticketsystem (nur Ticketsoftware;	Jährliche Pauschale für Handling sowie Entwicklungsarbeiten zusätzlich - Pauschale: ca. 58.000 Euro;	siehe nebenstehend: Zur Ergänzungsfrage wie folgt: Der Palast erstattet im Falle des Vorstellungsausfalls oder bei Showabbruch von sich aus 100 % des Ticketpreises inkl. aller Gebühren und behält insoweit nichts ein. Sofern der Gast eine Umbuchung statt Rückerstattung bevorzugt, bieten wir aufgrund der Mehrarbeit als Dank zusätzlich ein kostenloses Upgrade an. Wenn dem Gast etwas dazwischen kommt, bieten wir als einziges Theater in Deutschland bis zwei Stunden vor Vorstellungsbeginn die Möglichkeit einer kostenlosen (!) Umbuchung ohne Angabe von Gründen.	2016 - Ausschreibung entsprechend der Wertgrenzen und Vorgaben - Laufzeit kann jährlich verlängert werden;	Dynamische Preisgestaltung der Tickets basierend auf der Entwicklung von Tagen, Uhrzeiten und Publikumsnachfragen. Davon unberührt bleiben Festpreise für bestimmte Gruppen, wie z.B. Personen unter 25 Jahren (Young Ticket), Schülergruppen, Tickets der Audiodeskription, Berlin Pass. Der Palast achtet sehr auf soziale
Friedrichstadt-Palast Betriebsgesellschaft mbH	2. CTS/Eventim als Dienstleister für Drittanbieter wie z.B. Theaterkassen (ca. 8 % der gesamten Ticketverkäufe	Übliche Provision auf Ticketpreis bei Verkauf außerhalb FSP - Systemgeb. CTS 1,35€ VVG CTS 15% Auf Basispreis FSP von CTS berechnet		vor GmbH-Gründung 1995, fortlaufend - da Anbieter von Vermittlungsleistungen, erfolgt Beauftragung nicht direkt;	Ausgewogenheit. Beim Verkaufsstart werden ALLE Preiskategorien angeboten, auch günstige. Bei nachgefragten VA steigen die Ticketpreise. Weniger nachgefragte VA bleiben im günstigen Preis-Segment bestehen. Der
Friedrichstadt-Palast Betriebsgesellschaft mbH	3. Ticketmaster/Kontingent	Ticketgebühren i.H.v. 1,10 €/Ticket		2012/ ergänzt 2017 - jährlich kündbar	Einstiegspreis von 19,80 €, inkl. aller Gebühren wurde zudem seit 16 Jahren nicht verändert. Gold/Platin-Tickets werden nicht angeboten. Der Palast vergibt p.a. über 10.000 stark ermäßigte Charitytickets.