

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen im Zusammenhang mit Erwerb und der Nutzung von Eintrittskarten („Ticket-AGB“)

1. Geltungsbereich

1.1 Allgemeines

(1) Diese Ticket-AGB gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen im Zusammenhang mit Erwerb und Nutzung von Eintrittskarten und Dauerkartenabonnements („Tickets“) der SAP Arena Betriebsgesellschaft der Multifunktionsarena Mannheim mbH & Co. KG, An der Arena 1, 68163 Mannheim („SAP Arena“) für den Besuch von Veranstaltungen in der Multifunktionsarena. Maßgebend ist die jeweils bei Erwerb des Tickets gültige Fassung der Ticket-AGB.

(2) Durch den Erwerb der Tickets kommen vertragliche Beziehungen allein zwischen dem Erwerber und dem jeweiligen Veranstalter zustande. Ist die SAP Arena nicht selbst als Veranstalter ausgewiesen, ist sie vom Veranstalter beauftragt, an seiner Statt den Ticketerwerb abzuwickeln.

1.2 ÖPNV-Tickets

(1) Sofern mit dem Ticket ein Anspruch auf Beförderung mit den Verkehrsmitteln des Verkehrsbundes Rhein-Neckar (VRN) eingeräumt wird, kommt der Beförderungsvertrag ausschließlich zwischen dem Ticketinhaber und dem von ihm in Anspruch genommenen Verkehrsunternehmen zustande.

(2) Für print@home Tickets wird darauf hingewiesen, dass der VRN regelmäßig nur personalisierte Tickets anerkennt. Der Erwerber ist selbst dafür verantwortlich, im Zuge des Ticketerwerbs für eine entsprechende Eintragung zu sorgen. Die SAP Arena übernimmt keine Haftung, falls einem Ticketinhaber die Beförderung durch den VRN versagt werden sollte.

2. Besuchsrecht

(1) Die SAP Arena gewährt nur dem Inhaber eines Tickets, das er nach Maßgabe von Ziff. 3 und 4 selbst oder zulässigerweise gem. Ziff. 8.2 von einem berechtigten Ersterwerber erworben hat, das Recht zum Besuch der auf dem Ticket bezeichneten Veranstaltung. Ohne nachgewiesenes Besuchsrecht besteht kein Anspruch auf Besuch einer Veranstaltung. Der Besuch von Veranstaltungen in der SAP Arena unterliegt den dortigen Besucher-AGB.

(2) Sollten für eine Veranstaltung personalisierte Tickets ausgegeben werden, hat der Ticketinhaber beim Besuch der Veranstaltung zum Nachweis seiner Identität einen gültigen, zur Identifikation geeigneten Ausweis mit sich zu führen und auf Verlangen vorzuzeigen.

3. Ticketerwerb

3.1 Privatgebrauch

Ohne vorausgehende schriftliche Vereinbarung mit der SAP Arena ist der Ticketerwerb ausschließlich zur privaten Nutzung zulässig.

3.2 Bezugswege

3.2.1 Stationärer Verkauf

Beim Ticketerwerb im stationären Verkauf kommt der Vertrag zustande, sobald die SAP Arena dem Erwerber die Tickets als Hardticket ausstellt.

3.2.2 Call-Center

- (1) Beim Ticketerwerb im Call-Center der SAP Arena gibt der Erwerber durch seine mündlich mitgeteilte Ticketauswahl eine rechtsverbindliche Bestellung ab.
- (2) Nach mündlicher Abfrage der für die Zahlung per Kreditkarte erforderlichen Angaben des Erwerbers bucht der Mitarbeiter im Call-Center der SAP Arena den Ticketpreis auf die Kreditkarte des Erwerbers.
- (3) Die SAP Arena bestätigt den Eingang der Bestellung mit einer E-Mail, die Angaben zu den bestellten Tickets sowie einen Link enthält, über den der Erwerber diese Ticket-AGB abrufen und dauerhaft speichern kann.
- (4) Der Kaufvertrag kommt erst zustande, wenn die SAP Arena die Tickets als Hardticket, als print@home Ticket oder als Mobile Ticket an den Erwerber versendet hat.

3.2.3 Online-Ticketshop

- (1) Beim Ticketerwerb über den Online-Ticketshop der SAP Arena gibt der Erwerber durch Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“ eine rechtsverbindliche Bestellung ab.
- (2) Die SAP Arena bestätigt den Eingang der Bestellung mit einer E-Mail, die Angaben zu den bestellten Tickets sowie einen Link enthält, über den der Erwerber diese Ticket-AGB abrufen und dauerhaft speichern kann.
- (3) Der Kaufvertrag kommt erst zustande, wenn die SAP Arena die Tickets als Hardticket, als print@home Ticket oder als Mobile Ticket an den Erwerber versendet hat.
- (4) Die SAP Arena ist zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn aufgrund von technischen Störungen im Ticketing-System, die nicht von der SAP Arena zu vertreten sind, fehlerhafte Tickets ausgestellt worden sind. Die SAP Arena wird den Erwerber unverzüglich über den Fehler informieren und bereits erhaltene Leistungen unverzüglich erstatten.

3.3 Beschränkungen

Die SAP Arena behält sich vor, die für eine Veranstaltung oder für einzelne Interessenten zur Verfügung stehende Ticketanzahl nach eigenem Ermessen zu beschränken. Es besteht kein Anspruch auf die Zuteilung eines Tickets.

3.4 Widerrufsrecht

Unabhängig vom Bezugsweg (Ziff. 3.2) besteht generell kein Widerrufsrecht (vgl. § 312g Abs. 2 Nr. 9 BGB).

4. Ermäßigung

4.1 Ermäßigungsberechtigte

4.1.1 Allgemeines

Prinzipiell zum Erwerb ermäßigter Tickets berechtigt sind Minderjährige, Schüler und Studierende, Auszubildende, Bundesfreiwilligendienstleistende und Rentner bzw. Personen ab 65 Jahren. Der Ermäßigungsgrund muss im Zeitpunkt der gebuchten Veranstaltung vorliegen. Mehrfache Ermäßigungen

werden nicht gewährt. Abhängig von der Veranstaltung bzw. dem Veranstalter können im Einzelfall Ermäßigungen ausgeschlossen sein.

4.1.2 Kinder

Tickets für Kinder bis zum Alter von 12 Jahren können nur gleichzeitig mit mindestens einem Ticket für Erwachsene erworben werden, gleich ob dieses ermäßigt ist oder nicht.

4.1.3 Schwerbehinderte

Schwerbehinderte mit einem eingetragenen Behinderungsgrad von mindestens 50% zahlen selbst den regulären Preis, erhalten beim Ticketerwerb aber ein kostenloses Ticket für eine Begleitperson zum Besuch derselben Veranstaltung. Die Begleitperson muss mindestens 14 alt und in der Lage sein, dem Schwerbehinderten die erforderliche Hilfe zu leisten. Die Begleitperson hat ohne den von ihr betreuten Schwerbehinderten kein eigenes Besuchsrecht.

4.2 Ermäßigungsnachweis

Ein aktueller amtlicher bzw. offizieller Nachweis über den Ermäßigungsgrund ist beim Besuch der Veranstaltung vorzulegen.

4.3 Aufwertung

4.3.1 Inhaber weitergegebener Tickets

(1) Dem Inhaber eines ermäßigten Tickets, der dieses zulässigerweise gem. Ziff. 8.4 von einem Ersterwerber erworben hat, steht ein eigenes Besuchsrecht grundsätzlich nur zu, wenn bei ihm selbst der auf dem Ticket vermerkte Ermäßigungsgrund („Kind“ oder „Ermäßigt“) vorliegt.

(2) Alternativ kann der Ticketinhaber vor Besuch der Veranstaltung („bis zum Drehkreuz“) sein Ticket in die für ihn passende Stufe („Ermäßigt“ oder „Vollzahler“) aufwerten, indem er den Differenzbetrag bezahlt. Eine Herabstufung oder Rückzahlung ist ausgeschlossen.

4.3.2 Inhaber von Dauerkarten

Tritt der Ermäßigungsgrund (z.B. Studienaufnahme, Rentenbeginn) voraussichtlich erst während der Laufzeit eines Dauerkarten-Abonnements ein, kann bereits zu Saisonbeginn eine ermäßigte Dauerkarte erworben werden. Für alle Veranstaltungen vor diesem Zeitpunkt ist eine Aufwertung erforderlich. Entfällt der Ermäßigungsgrund während eines laufenden Dauerkarten-Abonnements, ist für alle Veranstaltungen ab diesem Zeitpunkt eine Aufwertung erforderlich.

4.4 Inhaber ermäßigter Tickets ohne Nachweis

(1) Werden Inhaber ermäßigter Tickets bei einer Veranstaltung („ab dem Drehkreuz“) ohne entsprechenden Nachweis angetroffen, behält sich die SAP Arena vor

- (a) den Ticketinhaber entschädigungslos vom Besuch der Veranstaltung auszuschließen und
- (b) Strafanzeige wegen Betrugs (§ 263 StGB) zu stellen.

(2) Die SAP Arena entscheidet nach freiem Ermessen, ob sie dem Ticketinhaber anstelle der in Abs. 1 vorgesehenen Maßnahmen die Aufwertung seines Tickets gem. Ziff. 4.3.1 Abs. 2 gestattet, wobei eine zusätzliche Servicegebühr anfallen kann.

5. Preise und Zahlung

5.1 Preisbestandteile

Die Höhe des Ticketpreises richtet sich nach der Preisliste der SAP Arena bzw. des jeweiligen Veranstalters. Der auf der Karte aufgedruckten Preis enthält die gesetzliche Umsatzsteuer sowie sämtliche anfallenden Gebühren (z.B. Vorverkaufsgebühr, Systemgebühr). Beim Erwerb eines Hardtickets im Call-Center und im Online-Ticketshop werden dem Erwerber die Versandkosten in Rechnung gestellt.

5.2 Zahlung

Der Ticketpreis samt etwaiger Versandkosten ist mit Abschluss des Kaufvertrags (Ziff. 3.2) zur Zahlung fällig. Bestellungen im Call-Center und im Online-Ticketshop werden nur gegen Vorkasse ausgeführt. Die SAP Arena akzeptiert nur die abhängig vom Bezugsweg bei der Zahlung angegebenen Zahlungsmethoden.

5.3 Fehlschlagen der Zahlung

Sollte die Zahlung aus Gründen fehlschlagen, die der Erwerber zu vertreten hat (z.B. nicht ausreichende Kontodeckung, Probleme bei der elektronischen Authentifizierung), behält sich die SAP Arena vor, die betroffene Bestellung ersatzlos zu stornieren, bereits ausgelieferte Tickets zu sperren und die entstandenen Kosten dem Erwerber in Rechnung zu stellen.

6. Versand

6.1 Allgemeines

Hat der Erwerber beim Ticketerwerb im Call-Center oder im Online-Ticketshop (Ziff. 3.2.2 bzw. 3.2.3) Hardtickets bestellt, sendet die SAP Arena dem Erwerber die Tickets an die von ihm angegebene Adresse auf dem Postweg zu. Die Versandkosten trägt der Erwerber.

6.2 Falschliefierung

(1) Entsprechen die versendeten Hardtickets nicht der Bestellbestätigung, die der Erwerber per E-Mail erhalten hat,

- (a) erstattet ihm die SAP Arena den gezahlten Kaufpreis oder
- (b) sendet ihm die SAP Arena die richtigen Tickets zu bzw. hinterlegt diese zur Abholung an der Abendkasse.

(2) Voraussetzung für die Korrekturen gem. Abs. 1 ist stets, dass der Erwerber die Falschliefierung innerhalb von einer Woche ab Erhalt, spätestens aber am Veranstaltungstag, per E-Mail an ticketing@saparena.de anzeigt und die Hardtickets (im Original) unverzüglich per Post an die in Ziff. 1.1 genannte Adresse der SAP Arena zurückschickt oder persönlich im Ticket-Shop der SAP Arena zurückgibt.

7. Rücknahme und Erstattung

7.1 Allgemeines

Umtausch und Rücknahme von Tickets sind ausgeschlossen, soweit nicht Ziff. 6.2 und Ziff. 7.2 ff. Ausnahmen vorsehen.

7.2 Abhandenkommen von Tickets

(1) Der Erwerber ist für die ihm ausgestellten Tickets allein verantwortlich und hat sie in seinem eigenen Interesse insbesondere vor Beschädigung, Diebstahl oder anderweitigem Verlust sowie Missbrauch durch Dritte zu schützen.

(2) Kommt dem Erwerber sein Ticket abhanden, teilt er dies unverzüglich der SAP Arena mit. Die SAP Arena entscheidet nach freiem Ermessen, ob sie das Ticket sperrt und dem Erwerber ein neues Ticket ausstellt.

(3) Ein Ersatzanspruch gegen die SAP Arena besteht nicht.

7.3 Absage von Veranstaltungen

(1) Sagt der Veranstalter eine Veranstaltung ab, erstattet die SAP Arena dem Erwerber den Kaufpreis seines Tickets zurück, nachdem er das ihm ausgehändigte Rückabwicklungsformular vollständig ausgefüllt und dabei insbesondere seine Bankverbindung angegeben hat. Sollte der Erwerber Hardtickets erhalten haben, muss er außerdem die Tickets im Original unverzüglich per Post an die in Ziff. 1.1 genannte Adresse der SAP Arena zurückschicken oder persönlich im Ticket-Shop der SAP Arena zurückgeben. Etwaige Bearbeitungsgebühren oder Versandkosten werden nicht erstattet.

(2) Ist die SAP Arena selbst nicht Veranstalter und sollte im Einzelfall die interne Verrechnung zwischen dem Veranstalter und der SAP Arena bereits abgeschlossen sein, hat sich der Erwerber wegen der Erstattung des gezahlten Kaufpreises direkt an den Veranstalter zu wenden.

7.4 Verlegung von Veranstaltungen

Verlegt der Veranstalter eine Veranstaltung, bleiben die bisherigen Tickets für den neuen Veranstaltungstermin gültig. Ändert sich der Veranstaltungstag, kann der Erwerber sein Ticket alternativ gem. Ziff. 7.3 zurückgeben.

7.5 Besonderheiten bei Heimspielen der Adler Mannheim und der Rhein-Neckar Löwen

7.5.1 Wiederholungsspiele

Wiederholungsspiele sind neue Veranstaltungen, Tickets für das ursprüngliche Spiel gelten dafür nicht.

7.5.2 Spielabbruch

Wird ein bereits begonnenes Spiel ohne Verschulden der SAP Arena abgebrochen (z.B. aus Sicherheitsgründen), erstattet die SAP Arena den Kaufpreis für das Ticket nicht zurück.

7.5.3 Inhaber von Dauerkarten

Spiele, für die sich eine Mannschaft sportlich nicht qualifiziert, werden nicht erstattet. Die SAP Arena leistet keine Gewähr für die Einhaltung veröffentlichter Spielpläne. Termine, Anfangszeiten und mögliche Spielverlegungen sind den Medien zu entnehmen. Spielverlegungen führen weder zur anteiligen Rückerstattung von Eintrittsgeldern noch zu einem Rückgaberecht für die Dauerkarte.

8. Weitergabe von Tickets

8.1 Allgemeines

Um Gewalttätigkeiten und Straftaten im Zusammenhang mit dem Besuch von Veranstaltungen zu vermeiden, Hausverbote effektiv durchzusetzen, Anhänger von aufeinandertreffenden Mannschaften besser trennen zu können, Ticketspekulationen zu vermeiden und interessierte Besucher möglichst breit mit Tickets zu sozialverträglichen Preisen zu versorgen, liegt es im allseitigen Interesse, die unkontrollierte und nicht autorisierte Weitergabe von Tickets soweit wie möglich zu unterbinden.

8.2. Unzulässige Weitergabe

(1) Der Verkauf von Tickets durch die SAP Arena erfolgt ausschließlich zur privaten Nutzung durch den Erwerber. Die kommerzielle Nutzung von Tickets, insbesondere durch den Weiterverkauf mit Gewinnerzielungsabsicht, ist nicht gestattet.

(2) Dem Erwerber ist es insbesondere untersagt,

- Tickets über nicht von der SAP Arena autorisierte Verkaufsplattformen (z.B. eBay, Facebook, Kleinanzeigen, seatwave, StubHub, viagogo) zum Kauf anzubieten;
- Tickets zu einem höheren als dem regulären Preis anzubieten;
- Tickets gewerblichen Tickethändlern zum Verkauf anzubieten;
- Tickets ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung der Betriebsgesellschaft kommerziell oder gewerblich zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen, insbesondere zu Zwecken der Werbung, der Vermarktung, als Bonus, als Werbegeschenk, als Gewinn oder als Teil eines nicht autorisierten Hospitality- oder Reisepakets;
- Tickets für Sportveranstaltungen entgeltlich oder unentgeltlich an Anhänger von Gastvereinen weiterzugeben, sofern der Erwerber von der Anhängerschaft für den Gastverein Kenntnis hat oder Kenntnis hätte haben müssen;
- Tickets für Sportveranstaltungen entgeltlich oder unentgeltlich an Personen weiterzugeben, die mit einem Hausverbot für die SAP Arena belegt sind, sofern der Erwerber davon Kenntnis hat oder Kenntnis hätte haben müssen.

8.3 Rechtsfolgen unzulässiger Weitergabe

(1) Verstößt der Erwerber gegen die Bestimmungen in Ziff. 8.2, behält sich die SAP Arena vor, eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen zu ergreifen:

- dem Ticketinhaber den Besuch der Veranstaltung entschädigungslos zu verwehren;
- Dauerkartenabonnements außerordentlich zu kündigen;
- vom Erwerber eine angemessene Vertragsstrafe zu verlangen;
- vom Erwerber die Auszahlung des unberechtigt erhaltenen Mehrerlöses zu verlangen;
- den Erwerber für eine angemessene Zeit vom Erwerb weiterer Tickets und vom Besuch der SAP Arena auszuschließen.

(2) Weitere straf- und zivilrechtliche Schritte gegen die Beteiligten bleiben in jedem Fall vorbehalten.

8.4 Zulässige Weitergabe

(1) Die private Weitergabe von Tickets ist zulässig, wenn kein Fall der unzulässigen Weitergabe gem. Ziff. 8.2 vorliegt, der Erwerber den neuen Ticketinhaber auf den Inhalt dieser Ticket-AGB ausdrücklich hinweist und der neue Ticketinhaber mit ihrer Geltung nachweislich einverstanden ist.

- (2) Im Einzelfall ist die Weitergabe über die Arena-Ticketbörse als offizielle Zweitmarktplattform möglich.
- (3) Inhaber von Dauerkarten können ihre Karten für einzelne Spiele an Dritte ausleihen.
- (4) Bei ermäßigten Einzel- oder Dauerkarten kann eine Aufwertung erforderlich sein (Ziff. 4.3.1).

9. Gewährleistung und Haftung

- (1) Ist die SAP Arena nicht selbst Veranstalter, übernimmt sie keinerlei Gewährleistung für eine bestimmte Ausführung oder Qualität der Veranstaltung.
- (2) Die SAP Arena haftet für vorsätzliche und grob fahrlässige Pflichtverletzungen sowie für Verletzungen des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- (3) In sonstigen Fällen haftet die SAP Arena nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Erwerber regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Der Haftungsumfang ist insoweit beschränkt auf den Ersatz des vertragstypischen, vorhersehbaren Schadens.

10. Datenschutz

Die SAP Arena hält bei der Verarbeitung der personenbezogenen Informationen des Erwerbers die gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz ein. Dies beinhaltet dem aktuellen Stand der Technik entsprechende technische Sicherheitsmaßnahmen (Art. 32 DSGVO) und die Verpflichtung der Mitarbeiter auf das Datengeheimnis (Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO). Soweit Subunternehmer der SAP Arena im Rahmen der Vertragserfüllung mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, wird mit ihnen zuvor eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung (AVV) abgeschlossen, die bei Bedarf eingesehen werden kann.

11. Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt deutsches Recht. Ist der Erwerber ein Verbraucher, der zum Zeitpunkt des Ticketerwerbs seinen gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land hat, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.
- (2) Ist der Erwerber ein Kaufmann, der zum Zeitpunkt des Ticketerwerbs seinen Sitz in Deutschland hat, ist Mannheim ausschließlicher Gerichtsstand.
- (3) Sollte eine der vorstehenden Bestimmungen unwirksam sein bzw. werden oder eine an sich notwendige Bestimmung nicht enthalten sein, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien bemühen sich, in diesem Fall eine einvernehmliche Regelung zu finden.

Stand April 2026