



ERSTATTUNGSRICHTLINIE UEFA EURO 2024™

Die folgenden Bestimmungen regeln das Verfahren zur Geltendmachung von Erstattungsansprüchen in Bezug auf Tickets für die UEFA EURO 2024™. Kursiv gedruckte Begriffe haben die Bedeutung wie in den Ticket-AGB („**ATGB**“), abrufbar unter www.euro2024.com oder unter einer anderen von der *EURO 2024 GmbH* angegebenen URL, definiert.

Im Einklang mit den ATGB stellt der Kauf eines *Tickets* eine feste und unwiderrufliche Vereinbarung über den Kauf und die Bezahlung des/der *Tickets* dar. Vorbehaltlich der nachstehenden Bestimmungen können *Tickets* vom *Erfolgreichen Antragsteller*¹ aus keinerlei Gründen storniert werden (einschließlich der Fälle, in denen der *Erfolgreiche Antragsteller* oder der *Ticketinhaber* oder *Gast* (je nachdem) nicht in der Lage ist oder sich dafür entscheidet, das *Spiel* nicht zu besuchen). Jeder Antrag auf Erstattung wird auf dieser Grundlage automatisch zurückgewiesen. Erstattungen in Bezug auf *Tickets* werden nur unter den nachfolgend aufgeführten Bedingungen und auf die nachfolgend dargelegte Weise gewährt.

Im Sinne dieser Erstattungsrichtlinie bedeutet "Höhere Gewalt" jedes Ereignis, das die UEFA EURO 2024™, das jeweilige *Spiel* und/oder das jeweilige *Stadion* betrifft und auf Handlungen, Unterlassungen, Ereignissen, oder Unfällen beruht, die außerhalb der vernünftigerweise zu erwartenden Kontrolle der *UEFA-Parteien* und/oder *DFB-Parteien* liegen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Streiks oder Arbeitskämpfe, Feuer, ungewöhnlich widrige klimatische Bedingungen, Überschwemmungen, Blitzschlag, Sturm, Explosionen, Erdbeben, Erdbeben, Bauwerksschäden, Epidemien, Pandemien oder andere Naturkatastrophen, Aufruhr, Krankheiten, zivile Unruhen oder bewaffnete Konflikte, Krieg oder (tatsächliche, erwartete oder angedrohte) terroristische Aktionen.

Neuansetzung des Spiels

Im Sinne dieser Erstattungsrichtlinie ist ein *Spiel* "neuangesetzt", wenn das *Spiel* aus welchem Grund auch immer nicht an dem ursprünglich angesetzten Datum stattfindet und stattdessen von der *UEFA* zu einem früheren oder späteren Datum neu angesetzt wird.

Sollte das *Spiel* aus irgendeinem Grund neu angesetzt werden, ist/sind das/die *Ticket/s* für das neu angesetzte *Spiel* gültig. Der *Erfolgreiche Antragsteller* hat Anspruch auf eine Erstattung eines Betrags in Höhe des Nennwerts des/der *Tickets*, wenn der *Erfolgreiche Antragsteller* nicht in der Lage ist, an der neu angesetzten Austragung des *Spiels* teilzunehmen.

Im Sinne dieser Erstattungsrichtlinie gilt ein *Spiel*, das aus irgendeinem Grund nicht zur ursprünglich angesetzten Uhrzeit "angepiffen" wird, aber dennoch am ursprünglich angesetzten Datum "angepiffen" wird, nicht als "neu angesetztes" *Spiel*.

Absage des Spiels

Im Sinne dieser Erstattungsrichtlinie gilt ein *Spiel* als "abgesagt", wenn das *Spiel* infolge eines Beschlusses der *UEFA* und/oder der zuständigen nationalen und/oder örtlichen Behörden aus irgendeinem Grund nicht am vorgesehenen Datum „angepiffen“ und von der *UEFA* nicht auf ein anderes Datum verlegt wird.

Wird das *Spiel* abgesagt, hat der *Erfolgreiche Antragsteller* Anspruch auf eine Erstattung eines Betrags in Höhe des Nennwerts der entsprechenden *Ticket/s*.

¹ Sofern in dieser Erstattungsrichtlinie das männliche Genus verwendet wird, hat das rein sprachliche Gründe und erfolgt lediglich zugunsten der leichteren Lesbarkeit. Eine Diskriminierung oder Bevor- respektive Benachteiligung irgendeines Geschlechts ist damit nicht intendiert.

Spielabbruch nach Anpfiff

Im Sinne dieser Erstattungsrichtlinie gilt ein *Spiel* als "abgebrochen", wenn das *Spiel* zwar am ursprünglich angesetzten Datum „angepfiffen“, aber aus irgendeinem Grund nicht zu Ende gespielt wird.

Wird das *Spiel* abgebrochen und von der *UEFA* für ein anderes Datum neu angesetzt, ist/sind das/die *Ticket/s* für das neu angesetzte *Spiel* gültig. Der *Erfolgreiche Antragsteller* hat Anspruch auf eine Erstattung eines Betrags in Höhe des Nennwerts der/des *Tickets*, wenn er nicht in der Lage ist, das neu angesetzte *Spiel* zu besuchen.

Wird das *Spiel* abgebrochen und von der *UEFA* nicht neu angesetzt, ist der *Erfolgreiche Antragsteller* zu einer Erstattung nach den folgenden Vorgaben berechtigt:

- a) Wurde die Entscheidung zum Spielabbruch aufgrund höherer Gewalt getroffen, beläuft sich der Erstattungsanspruch auf einen Betrag in Höhe des anteiligen Nennwerts des/der *Tickets*, der der Spielzeit entspricht, die aufgrund des Spielabbruchs nicht gespielt wurde; oder
- b) Wurde die Entscheidung zum Spielabbruch aus einem anderen Grund als höherer Gewalt getroffen, so beläuft sich der Erstattungsanspruch auf einen Betrag in Höhe des Nennwerts des/der *Tickets*.

Wechsel des Spielorts

Im Sinne dieser Erstattungsrichtlinie liegt ein „Wechsel des Spielorts“ vor, wenn das *Spiel* aus irgendeinem Grund von der *UEFA* auf einen anderen als den zum Zeitpunkt des Ticketkaufs vorgesehenen Spielort verlegt wird.

Im Fall eines Wechsels des Spielorts gilt das Folgende:

- a) Wenn die *EURO 2024 GmbH* den *Erfolgreichen Antragsteller* darüber informiert, dass sein/e *Ticket/s* für den neu angesetzten Spielort nicht gültig ist/sind (z.B. aufgrund von Einschränkungen im Ausweichstadion), haften die *UEFA-Parteien* nicht gegenüber dem *Erfolgreichen Antragsteller*, jedoch erstattet die *EURO 2024 GmbH* dem *Erfolgreichen Antragsteller* einen Betrag in Höhe des Nennwerts des/der *Ticket/s*.
- b) Wenn die *EURO 2024 GmbH* den *Erfolgreichen Antragsteller* darüber informiert, dass sein/e *Ticket/s* für den neu angesetzten Spielort gültig ist/sind, ist der *Erfolgreiche Antragsteller* alternativ zu Folgendem berechtigt: (i) das/die *Ticket/s* für den Besuch des *Spiels* am neu angesetzten Spielort zu verwenden; oder (ii) das/die *Ticket/s* zu stornieren und eine Erstattung in Höhe des Nennwerts des/der *Ticket/s* zu verlangen, wenn der *Erfolgreiche Antragsteller* nicht in der Lage ist oder sich dagegen entscheidet, das neu angesetzte *Spiel* zu besuchen.

Verringerung der Stadionkapazität

Im Sinne dieser Erstattungsrichtlinie liegt eine „Verringerung der Stadionkapazität“ vor, wenn die Stadionkapazität (i) in Übereinstimmung mit nationalem oder regionalem Recht des betreffenden Spielortes oder (ii) infolge eines Beschlusses der *UEFA* und/oder der zuständigen nationalen und/oder örtlichen Behörden nach dem Ticketverkauf verringert wird.

Wenn die *EURO 2024 GmbH* dem *Erfolgreichen Antragsteller* mitteilt, dass sein/e *Ticket/s* aufgrund einer Verringerung der Stadionkapazität nicht gültig ist/sind, haften die *UEFA-Parteien* nicht gegenüber dem *Erfolgreichen Antragsteller*, jedoch erstattet die *EURO 2024 GmbH* dem *Erfolgreichen Antragsteller* einen Betrag in Höhe des Nennwerts des/der *Ticket/s*.

Spiel unter Ausschluss der Öffentlichkeit

Im Sinne dieser Erstattungsrichtlinie wird ein *Spiel* „unter Ausschluss der Öffentlichkeit“ ausgetragen, wenn allen Zuschauern der Zutritt zum *Spiel* entweder (i) in Übereinstimmung mit nationalem oder regionalem Recht des betreffenden Spielortes oder (ii) infolge eines Beschlusses der *UEFA* und/oder der zuständigen nationalen und/oder örtlichen Behörden nach dem Ticketverkauf untersagt wird.

Wenn die *EURO 2024 GmbH* den *Erfolgreichen Antragsteller* darüber informiert, dass sein/e *Ticket/s* wegen des Ausschlusses der Öffentlichkeit nicht gültig ist/sind, haften die *UEFA-Parteien* nicht

gegenüber dem *Erfolgreichen Antragsteller*, jedoch erstattet die *EURO 2024 GmbH* dem *Erfolgreichen Antragsteller* einen Betrag in Höhe des Nennwerts des/der *Ticket/s*.

Zutritt zum Stadion bei neu angesetzten Spielen

Sind unter den oben beschriebenen Bedingungen *Tickets* für neu angesetzte *Spiele* gültig, ist der Zutritt zum *Stadion* für dieses *Spiel* nur gegen Vorlage des entsprechenden *Tickets* durch den *Ticketinhaber* gestattet und unterliegt der Beachtung jeglicher weiterer von den *UEFA-Parteien* zu diesem Zeitpunkt bekannt gegebener Regelungen.

Erstattungsverfahren

Sollte einer der oben genannten Sachverhalte eintreten, wird die *EURO 2024 GmbH* Folgendes bekannt geben: (i) die Einzelheiten darüber, an wen und wohin Anträge auf Erstattung zu senden sind; und (ii) eventuelle besondere Anweisungen bezüglich der Anträge auf Erstattung und der entsprechenden Fristen.

Anträge auf Erstattung gemäß dieser Erstattungsrichtlinie können nur vom *Erfolgreichen Antragsteller* gestellt werden und müssen innerhalb von 12 Monaten nach dem Spieltag eingereicht werden. Ist eine Erstattung fällig und benötigt die *EURO 2024 GmbH* zusätzliche Angaben, damit die Erstattung abgewickelt werden kann, müssen diese zusätzlichen Angaben innerhalb desselben 12-Monats-Zeitraums gemacht werden.

Anträge auf Erstattung, die von Dritten eingereicht werden, werden nicht bearbeitet.

Die Erstattung erfolgt ausnahmslos über dieselbe Zahlungsmethode, die für den ursprünglichen Kauf der *Tickets* verwendet wurde, es sei denn, die Erstattung kann nicht über die ursprüngliche Zahlungsmethode abgewickelt werden (z. B. aufgrund des Ablaufs oder der Auflösung des entsprechenden Bankkontos); in diesem Fall erfolgt die Erstattung über andere geeignete Verfahren an die auf der entsprechenden Rechnung angegebene Person/Einrichtung. Die Bearbeitungszeit für die Erstattung kann bis zu 30 Tage betragen.

In jedem der oben genannten Fälle haften die *UEFA-Parteien* und die *DFB-Parteien* nicht für Beträge, die über den Nennwert des *Tickets* hinausgehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf etwaige Unterkunfts-/Hotel- und/oder Reisekosten und/oder andere vergebliche Aufwendungen.

Für alle anderen Fälle, die nicht in dieser Erstattungsrichtlinie enthalten sind, werden keine Erstattungen gewährt (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Fälle, in denen ein *Ticketinhaber* des *Stadions* verwiesen wird).