

FAQ TICKETVERGABE SONDERSPIELBETRIEB

Bundesliga 20/21 Männer



Eintracht
FRANKFURT

Was bedeutet Sonderspielbetrieb?

- „Sonderspielbetrieb“ bezeichnet den Spielbetrieb, der aufgrund behördlicher Vorgaben im Zusammenhang mit der Bekämpfung von COVID-19 nur mit eingeschränkter Zuschauerzahl oder ganz ohne Zuschauer stattfinden darf.
- Wir müssen aktuell davon ausgehen, dass dieser Sonderspielbetrieb mindestens bis Jahresende, mit hoher Wahrscheinlichkeit aber bis Saisonende bestehen bleibt.
- Die behördlich jeweils zugelassene Kapazität für den Sonderspielbetrieb wird in der Regel weit unter der Anzahl allein schon der bestehenden Dauerkartenabonnements liegen (ca. 31.000 Dauerkarten).

Allgemeine Bedingungen zur Ticketvergabe beim Sonderspielbetrieb

Folgende Informationen vorab:

- Alle laufenden Dauerkarten-Abonnements sind auch für die Saison 2020/21 gültig.
- Im Sonderspielbetrieb gibt es aber keine physischen Dauerkarten. Stattdessen werden zu jedem Spiel des Sonderspielbetriebs Einzel-Tageskarten ausgestellt.
- Die behördlich zugelassenen Plätze werden nach dem unten beschriebenen Losverfahren vergeben.

Nachfolgend stellen wir das für den Sonderspielbetrieb geltende Ticketvergabeverfahren vor:

1. Welche Käufergruppen werden bei der Ticketvergabe bevorzugt?

- Natürlich haben die bestehenden Vertragsverhältnisse zu unseren Dauerkartenkunden (ca. 31.000 Karteninhabern) Vorrang.
- Je nachdem, ob anschließend noch freie Ticketkapazitäten verfügbar sind, sind als nächstes kaufberechtigt:
 - Mitglieder von Eintracht Frankfurt e.V. (2 Tickets pro Mitglied)
 - Freier Verkauf: Übrige Kaufinteressenten (2 Tickets pro Käufer)

2. Ist meine Dauerkarte für den Sonderspielbetrieb gültig?

- Nein. Während des Sonderspielbetriebs sind keine physischen Dauerkarten im Einsatz.
- Im Rahmen des Sonderspielbetriebs werden die Dauerkarten ausschließlich als Tageskarten zu den einzelnen Spielen verkauft und – wenn man zu einem Spiel gelost wird - anteilig in Rechnung gestellt (1/17 des DK-Preises pro Spiel).
- Bei einer Rückkehr zum normalen Spielbetrieb mit uneingeschränkter Zuschauerkapazität erhalten alle Dauerkartenabonnenten ihre physische Dauerkarte(n) für die restliche Saison.

3. Wie hoch ist die Stadionauslastung im Sonderspielbetrieb?

Welche und wie viele Plätze stehen zur Verfügung?

- Die finale Auslastung des Deutsche Bank Parks zu den kommenden Heimspielen wurde vom Gesundheitsamt Frankfurt bis auf weiteres mit 6.500 Besuchern festgelegt.
- Die Auslastung kann je nach Entwicklung des Infektionsgeschehens und den Erfahrungswerten mit der Teilzulassung von Zuschauern von Spiel zu Spiel durch das Gesundheitsamt Frankfurt neu festgelegt werden
- Es werden ausschließlich Sitzplätze angeboten
- Stehplätze stehen bis mind. 31.10.20 nicht zur Verfügung
- Es gibt bis mind. 31.12.20 keinen Gastbereich und keine Gästekarten

4. Wie erfolgt die Platzaufteilung im Stadion?

Anhand der behördlichen Vorgaben muss Eintracht Frankfurt bei der Platzvergabe folgende gesetzliche und behördliche Vorgaben berücksichtigen:

- Um das Risiko einer Infektion innerhalb des Stadions zu minimieren, muss bis auf weiteres eine Einzelplatzbelegung vorgenommen werden.
- Das heißt, die verfügbaren Plätze werden so angeordnet, dass ein Abstand von mind. 1,5m reihen übergreifend in alle Richtungen gewährleistet ist, jedem Besucher also eine kontaktfreie Fläche von 3qm zur Verfügung steht
- Die Platzzuordnung erfolgt durch Eintracht Frankfurt (keine Block- und/oder Platzauswahl durch den Besteller)

5. Werden die Tickets personalisiert, welche Daten werden im Zuge der Bestellung abgefragt und wie werden sie gespeichert?

- Die Corona-Kontakt- und Betriebsbeschränkungsverordnung CoKoBev des Landes Hessen verlangt eine jederzeitige Möglichkeit zur Nachverfolgung und Eindämmung von (möglichen) Infektionsketten, um die unkontrollierte Ausbreitung von COVID 19 zu verhindern. Daraus folgt unsere Pflicht zur Erfassung aller Zuschauer und der Zuordnung zu ihrem jeweiligen Platz, damit wir als Veranstalter auf Anfrage des Gesundheitsamts im Infektionsfalle die notwendigen Kontaktdaten für eine Nachverfolgung ermitteln und zur Verfügung stellen können.
- Tatsächlich ändert sich hierdurch für Sie als Dauerkartenabonnenten nichts. Denn wie aus Ihrem Abonnement bekannt müssen die Kontaktdaten des Abonnenten selbst und der jeweiligen weiteren Ticketnutzer (inkl. Telefonnummer) bei der Bestellung angegeben werden.
- Alle Daten werden datenschutzkonform in Übereinstimmung mit der DSGVO gespeichert. Die Daten der Ticketnutzer werden, sofern sie nicht bei weiteren Bestellungen erneut angegeben werden, 4 Wochen nach dem jeweiligen Spiel gelöscht.
- Die Daten des Ticketabonnenten werden wie bisher zur Abwicklung des Vertragsverhältnisses im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen gespeichert.

6. Können gekaufte Tickets weitergegeben werden?

- Eine Weitergabe des Tickets an einen anderen als bei der Bestellung hinterlegten Ticketnutzer ist grundsätzlich möglich, setzt aber voraus, dass der „alte“ Ticketnutzer die Kontaktdaten des neuen Ticketnutzers an Eintracht Frankfurt übermittelt, damit die Nachverfolgung von Infektionsketten sichergestellt bleibt. Für eine solche Mitteilung einer Weitergabe steht dieses Formular zum Download zur Verfügung. Das Formular muss ausgefüllt UND unterzeichnet an sonderspielbetrieb@eintrachtfrankfurt.de geschickt werden.

7. Bestellung / Verlosung / Zuteilung

Allgemeine Information:

Es gibt deutlich mehr Dauerkarten und höhere Nachfrage, als tatsächlich Plätze genehmigt werden. So lange die Anzahl der Dauerkarten (ca. 31.000) höher ist, als die behördlich zugelassene Zuschauerkapazität, MÜSSEN wir die zur Verfügung stehenden Plätze im LOSVERFAHREN unter den Dauerkarteneinhabern (und ggf. weiterer Gruppen) vergeben. Bis auf weiteres sind 6.500 Zuschauer vom Gesundheitsamt Frankfurt zugelassen.

In dem Wissen, dass es nicht Wenige geben wird, die aus gesundheitlichen oder persönlichen Gründen dem Sonderspielbetrieb nicht beiwohnen möchten, und um die Chancen einer Teilhabe für jeden interessierten DK-Inhaber zu erhöhen, muss von Spiel zu Spiel eine erneute Bestellung der Dauerkarte(n) aufgegeben werden.

Wer ohnehin nicht vorhat, das Spiel zu besuchen, sollte also keine Bestellung abgeben, damit ein interessierter DK-Inhaber eine verbesserte Möglichkeit hat, das Spiel zu besuchen. Jeder kann also selbst zur Gerechtigkeit und Ausgewogenheit des Systems beitragen.

a) Wie erfolgt der Verkauf der Tickets für den Sonderspielbetrieb?

Wer im Rahmen seiner Dauerkarte(n) das Vorkaufsrecht zu einem Spiel nutzen möchte, muss vor jedem Spiel eine Online-Bestellung (kein First Come – First Serve) abgeben.

- Ausschließlich der Dauerkarten-Abonnent kann für alle Dauerkarten-Inhaber seines Dauerkarten-Abonnements Tickets bestellen.
- Folgende Angaben müssen beim Bestellprozess durch den Dauerkarten-Abonnent (Besteller) im [Online-Bestellformular](#) eingegeben werden:

Persönliche Daten Besteller / Käufer (DK-Abonnent)

– (Name / Vorname / Anschrift / Telefonnummer / E-Mail / EF Nr.)

Persönliche Daten und Ticketdaten je Ticketnutzer (DK-Inhaber, für jede Person)

Bei Bestellungen mit mehr als 6 Tickets ist im Online-Bestellformular eine Excel-Liste hinterlegt, in der die Daten entsprechend eingetragen und übermittelt werden können)

– Name / Vorname / Anschrift / Telefonnummer / EF Nr.

– Preis und Preisklasse (Norm / Ermäßigt / Mitglied) der Dauerkarte(n)

(Angaben hinterlegt in den Dauerkarten-Schreiben an DK-Abonnenten aus Juni 2020)

Anreiseart je Ticketnutzer (DK-Inhaber, für jede Person)

- Straßenbahn / Bus / S-Bahn / Auto / Fahrrad / Roller / Zu Fuß

Der Besteller / Käufer bestätigt durch aktive Zustimmung

- [AGB](#)
- [Stadionordnung](#)
- [Hygiene- und Verhaltensregeln](#)
- Verantwortung Käufer Kontaktnachverfolgung

Nur vollständig ausgefüllte Bestellformulare können als verbindliche Bestellung angenommen werden und an der Verlosung mit entsprechender Zuteilung der Tickets teilnehmen

b) Kann ich für die Spiele gegen Bielefeld und Hoffenheim 1 Bestellung abgeben?

- JA - Tickets für die ersten beiden Heimspiele gegen Bielefeld und Hoffenheim können über ein [Online-Bestellformular](#) beantragt werden. Den meisten wird das Formular durch die Bestellung von Auswärtskarten bekannt sein.
 - Sofern der DK-Abonnent für beide Spiele die gleiche Ticketanzahl aus seinem Abo bestellen möchte, kann dies im Bestellformular angegeben werden.
 - Sofern der DK-Abonnent für beide Spiele eine unterschiedliche Ticketanzahl aus seinem Abo bestellen möchte, müssen zwei Bestellungen durchgeführt werden.
- Sofern zunächst nur Tickets für das Heimspiel gegen Bielefeld bestellt werden möchten, so wird das Online-Bestellformular für das Heimspiel gegen Hoffenheim nach dem Bielefeld-Spiel zusätzlich noch ein zweites Mal geschaltet.

c) Ich bin Dauerkarten-Inhaber (kein Dauerkarten-Abonnent), kann ich auch Tickets für den Sonderspielbetrieb bestellen?

Ausschließlich der Dauerkarten-Abonnent (= Vertragspartner = Rechnungsempfänger) kann für alle Dauerkarten-Inhaber seines Dauerkarten-Abonnements Tickets bestellen. Dauerkarten-Inhaber wenden sich daher bitte an ihren Dauerkarten-Abonnenten.

d) Wie viele Tickets kann der Dauerkarten-Abonnent für den Sonderspielbetrieb bestellen?

Der Dauerkarten-Abonnent kann max. in der Anzahl seiner Dauerkarten aus dem Abonnement Tickets bestellen (Beispiel: Das DK-Abonnement umfasst 4 Dauerkarten = der DK-Abonnent kann bis zu 4 Tickets pro Spiel bestellen).

e) Wie erfolgen die Verlosung und Zuteilung der Tickets für den Sonderspielbetrieb?

- Aufgrund des begrenzten Ticketkontingentes (bis auf weiteres 6.500 Zuschauer) werden die Tickets im Falle eines Nachfrageüberhangs (es liegen mehr Bestellungen vor als Kapazität zugelassen ist) unter den eingehenden Bestellungen verlost.

- Die Zuteilung der Tickets erfolgt auf Abonnenten-Ebene: Die Bestellungen und damit die Tickets der gelosten Dauerkarten-Inhaber werden in der entsprechenden Kategorie (oder besser) des DK-Abonnements eingeteilt.
- Nicht geloste Bestellungen erhalten eine Absage.
- Ausgeloste Bestellungen werden benachrichtigt und über das weitere Vorgehen informiert.
- Die Verlosung findet Spiel für Spiel statt.

Besonderheiten Dauerkarten Großgruppen (EFC):

- EFC erhalten pro Spiel eine prozentuale Zuteilung ihrer bestellten Tickets
- Nach der Verlosung tritt Eintracht Frankfurt mit den DK-Abonnenten / EFC-Vorsitzenden in Kontakt, um die Bestellung und erfolgte Zuteilung direkt zu klären.

f) Sitze ich auf meinen gewohnten Dauerkartenplatz?

- Aufgrund der max. zugelassenen Zuschauerzahl von zunächst 6.500 und des vom Gesundheitsamt Frankfurt vorgegebenen Belegungsplans ist der Dauerkartenplatz (Stammplatz) der Dauerkarten-Inhaber aus dem regulären DK-Abonnement im Rahmen des Sonderspielbetriebes in der Regel nicht verfügbar.
- Es wird gewährleistet, dass der zugewiesene Platz der gleichen Preiskategorie des regulären DK-Platzes entspricht. Wir bitten aber schon jetzt um Verständnis dafür, dass der angestammte Platz in der Regel nicht eingenommen werden kann.

g) Ab wann sind die Spiele im Verkauf?

Heimspiel 1 (Arminia Bielefeld 19.09.2020) und Heimspiel 2 (TSG Hoffenheim 03.10.2020):

- Im Zeitraum Sa 12.09.2020 10:00 Uhr bis So. 13.09.2020 20:00 Uhr
- Sofern zunächst nur Tickets für das Heimspiel gegen Bielefeld bestellt werden möchten, so wird das Online-Bestellformular für das Heimspiel gegen Hoffenheim nach dem Bielefeld-Spiel zusätzlich noch ein zweites Mal geschaltet: Montag 21.09.2020 10:00 Uhr bis Dienstag 22.09.2020 20:00 Uhr
- ausschließlich für Dauerkarten-Abonnenten
- Per Online-Bestellformular - kein First Come - First Served
- Je nach verbleibender Kapazität nach Ablauf der Verkaufsphase 1 für DK-Abonnenten wird eine Verkaufsphase 2 für Mitglieder (unwahrscheinlich) und daran anschließend eine Verkaufsphase 3 als Freier Verkauf (annähernd auszuschließen) anberaunt.
- Start und Ende der möglichen Verkaufsphasen 2 und 3 werden durch Eintracht Frankfurt rechtzeitig angekündigt.
- Die genauen VVK-Termine zur Ticketbestellung für die weiteren Heimspiele im Sonderspielbetrieb werden in Abhängigkeit je nach Entwicklung der pandemischen und aktuellen Lage entsprechend bekanntgegeben.

8. Preise / Bezahlung

a) Welche Ticketpreise gelten im Sonderspielbetrieb?

- Die Ticketpreise orientieren sich am aktuellen, im Vergleich zum Vorjahr unveränderten Dauerkartenpreis.
- Der Preis für die vom DK-Abonnenten bestellten Tickets zu den einzelnen Spielen basiert also auf dem Preis seines DK-Abonnement-Vertrages und beträgt pro Spiel 1/17 des Dauerkarten-Preises.
- Für DK-Inhaber gelten daher zu jedem Spiel im Sonderspielbetrieb die gleichen am Preis der Dauerkarte orientierten Ticketpreise.

Dauerkartenpreise Bundesliga Saison 2020/21

KATEGORIE	NORMAL	ERMÄSSIGT	MITGLIED
1	394 €	377 €	334 €
2	442 €	425 €	382 €
3	491 €	474 €	431 €
4	593 €	576 €	533 €
5	757 €	--	697 €
6	827 €	--	767 €
STEHPLATZ	184 €	167 €	129 €
ROLLSTUHL	--	128 €	78 €

Tageskartenpreise* Dauerkarten-Inhaber

SONDERSPIELBETRIEB

KATEGORIE	NORMAL	ERMÄSSIGT	MITGLIED
1	23 €	22 €	20 €
2	26 €	25 €	22 €
3	29 €	28 €	25 €
4	35 €	34 €	31 €
5	45 €	--	41 €
6	49 €	--	45 €
STEHPLATZ	11 €	10 €	8 €
ROLLSTUHL	--	8 €	5 €

*auf Basis 1/17 der Dauerkarte

b) Kann der DK-Abonnent die Preiskategorie bzw. den Block und Platz zu einem Spiel selbst auswählen?

- Nein. Der DK-Abonnent kann die Preiskategorie nicht selbst auswählen. Die Zuordnung des Platzes und der Preiskategorie orientiert sich an den Preiskategorien aus dem jeweiligen DK-Abonnement.
- Es ist keine Block- und/oder Platzauswahl möglich. Das Seating erfolgt durch Eintracht Frankfurt.

c) Welche Zahlungsarten werden angeboten?

- SEPA Lastschrift: Die Abbuchung erfolgt im Nachgang nach dem Spiel
- Abweichender Kontoinhaber möglich

d) Wie erfolgt der Versand der Tickets und weiterer Dokumente?

- Alle zugeteilten Tickets (Verlosung findet Spiel für Spiel statt) werden an den Dauerkarten-Abonnenten (Besteller/Käufer) postalisch oder im Print@Home Verfahren per e-mail versendet.
- Sofern der Versand elektronisch als Print@Home per e-mail erfolgt, kann der DK-Abonnent die Print@Home Tickets im Anschluss an die bei Eintracht Frankfurt registrierten Ticketnutzer per e-mail oder ausgedruckt weiterleiten.
- Neben den Tickets werden dem DK-Abonnenten auch die „Hygiene- und Verhaltensregeln für den Stadionbesuch“ und ein Gesundheitsfragebogen übermittelt. Der DK-Abonnent hat dafür Sorge zu tragen, dass die Hygiene- und Verhaltensregeln und der Gesundheitsfragebogen an die registrierten Ticketnutzer weitergegeben werden.
- **ACHTUNG: Der Fragebogen ist von jedem Ticketnutzer am Spieltag ausgefüllt und unterzeichnet an den Einlasskontrollen zum Stadion abzugeben.**

9. STADIONBESUCH**a) Welche Besonderheiten gelten beim Zugang zum Stadiongelände mit meinem Ticket?**

- **ACHTUNG:** Die kosten- und ticketlose Mitnahme von Kindern bis einschl. 6 Jahren („Schoßkinder“) ist im Sonderspielbetrieb nicht zulässig.
- Die Zuschauer werden anhand des Stadionplans in verschiedene Gruppen eingeteilt.
- Jeder Gruppe und damit jedem einzelnen Ticket werden eine Einlasszeit und ein Eingangsbereich zugewiesen.
- Die für das jeweilige Ticket gültige Einlasszeit und Einlassbereich werden auf das Ticket gedruckt.
- Die Besucher sind angehalten, zu der ihnen zugeordneten Zeit und durch den ihnen zugeordneten Eingang das Stadiongelände zu betreten.

b) Was passiert, wenn ich die falsche Einlasszeit und/oder den falschen Eingangsbereich wähle?

- Einlasszeit und Eingangsbereich sind Empfehlungen. Es erfolgt also keine harte Kontrolle. Gültige Tickets erhalten zu allen Zeiten und an jedem Eingang Zutritt zum Stadiongelände.
- Für einen reibungslosen Ablauf beim Stadioneinlass und damit sich das gesamte System im Sonderspielbetrieb auch bei steigender Kapazität bewährt, bitten wir jedoch ausdrücklich darum, den Empfehlungen zu folgen.

c) Abgabe des Gesundheitsfragebogens bei Einlasskontrolle

- Der Besuch des Spiels setzt neben den Ihnen aus dem öffentlichen Leben bekannten Corona-bedingten Verhaltensregeln auch die Beantwortung und Unterzeichnung eines [Gesundheitsfragebogens \(Gesundheitserklärung\)](#) voraus.
- **ACHTUNG:** Dieser Fragebogen ist von jedem Ticketnutzer auszudrucken und am Spieltag ausgefüllt und unterzeichnet an den Einlasskontrollen zum Stadion abzugeben.

d) Wie kann ich mich im Stadion bewegen?

- Auf dem Stadiongelaende kann man sich grundsätzlich frei bewegen. Auf den Tribünen nur in den zugewiesenen Blöcken.
- Die [Hygiene- und Verhaltensregeln](#) für den Sonderspielbetrieb sind zu

e) Darf man Rauchen?

- **ACHTUNG:** Das Rauchen ist NUR am Sitzplatz, an dem der Mund-Nase-Schutz ohnehin abgenommen werden kann, erlaubt und auf dem übrigen Stadiongelaende untersagt.

f) Gibt es Verpflegungsangebote?

- Ja, auf dem Stadiongelaende sind mobile Cateringstände geöffnet.
- **ACHTUNG:** Der Verzehr von Speisen und Getränten ist NUR am Sitzplatz, an dem der Mund-Nase-Schutz ohnehin abgenommen werden kann, gestattet und auf dem übrigen Stadiongelaende untersagt.

Besonderheit Inklusion:

g) Wie kann ich als Rollstuhlfahrer / Sehbehinderter / Gehbehinderter Tickets für den Sonderspielbetrieb erwerben?

- Abonnenten von Rollstuhlfahrer-Dauerkarten sowie Nutzer der Seh- und Gehbehinderten-Angebote werden zur Abwicklung der Tickets für den Sonderspielbetrieb direkt durch die Fanbetreuung kontaktiert.

Besonderheit VIP

h) Ich habe Dauerkarten in VIP-Bereich, wie kann ich Tickets für den Sonderspielbetrieb erwerben?

- Sollten Sie eine Dauerkarte 2020/21 in der Business Class im Deutsche Bank Park haben, werden Sie von unserer Sales & Marketing-Abteilung kontaktiert.

10. Personenkreise

Was ist ein Dauerkarten-Abonnent?

Der Vertragspartner und Rechnungsempfänger aus dem Dauerkartenvertrag

Was ist ein Dauerkarten-Inhaber?

Der im Rahmen des Abonnements als Inhaber registrierte Nutzer einer Dauerkarte

Was ist ein Mitglied?

Vereinsmitglieder von Eintracht Frankfurt e.V.

Was ist ein EFC?

Ein offizieller Eintracht Frankfurt Fanclub

Was ist ein EFC-Vorsitzender?

Der Vorsitzende eines Eintracht Frankfurt Fanclubs. Er verwaltet die Dauerkarten, die auf den EFC's eingetragen sind (Dauerkarten-Abonnent und Rechnungsempfänger = EFC)

Was ist ein EFC-Mitglied?

Ein Mitglied eines Eintracht Frankfurt Fanclubs

11. Ich habe noch Fragen – an wen kann ich mich wenden?

Bitte wenden Sie sich bei Fragen an den Fanservice: info@eintrachtfrankfurt.de oder telefonisch unter der 0800-743-1899 (kostenfrei; Mo-Fr von 09:00-17:00Uhr)

Zusätzlich sind wir am Samstag, den 12.09. und Sonntag, den 13.09. jeweils von 10:00 -15:00 Uhr ebenfalls für Sie erreichbar.