

Bundesliga-Saison 2019/20 TICKETRÜCKNAHME FÜR AUSSTEHENDE SPIELE

Leider ist nunmehr sicher davon auszugehen, dass die ausstehenden Spiele der Bundesliga-Saison 2019/20, so sie überhaupt stattfinden können, ohne Publikum ausgetragen werden müssen. In unserem Fall betrifft dies acht Spiele (die ausstehenden Heimspiele gegen Borussia Mönchengladbach, SC Freiburg, 1. FSV Mainz 05, FC Schalke 04 und SC Paderborn sowie die Auswärtspartien gegen SV Werder Bremen, FC Bayern München und VfL Wolfsburg), für die bereits Tickets verkauft wurden.

Im Rahmen der bevorstehenden Rückabwicklung der Tages- und Dauerkarten besteht die Möglichkeit, aus verschiedenen Optionen auszuwählen und somit selbst zu entscheiden, wie mit dem offenen Rückerstattungsbetrag (Gegenwert des jeweiligen Ticketpreises) umgegangen werden soll.

Zur Auswahl stehen vier Optionen:

- **Spende an:**
 - o **Arche Frankfurt**
 - o **Deutsches Rotes Kreuz Frankfurt**
 - o **Diakonie Hessen**
 - o **Frankfurter Tafel**
 - o **Uni-Klinik Frankfurt**

Eintracht Frankfurt wird die besonderen Corona-Soforthilfe, Versorgungs-, Nachbarschaftshilfe- und Spenden-Projekte der o.a. Organisationen unterstützen.

- **Rückerstattung in Form eines Gutscheines**
- **Rückerstattung per Überweisung**
- **Verzicht**

Um den Prozess der Rückabwicklung für die Ticketkäufer und Dauerkarteninhaber soweit wie möglich zu vereinfachen und zu automatisieren, kommt für die Abwicklung die Ticketbörse von Eintracht Frankfurt zum Einsatz.

HEIMSPIELE

Tageskarten (gekauft im Online-Ticketshop)

- Alle gekauften Tageskarten für die fünf ausstehenden Bundesliga-Heimspiele werden zum jeweiligen Tageskartenpreis zurückerstattet
- Im Online-Ticketshop gekaufte Tageskarten bitte über die Ticketbörse einstellen, um die Erstattung zu ermöglichen. Hierbei stehen die oben genannten vier Rückabwicklungsoptionen zur Auswahl.

- Die Ticketbörse für Tageskarten steht im Zeitraum vom **20.04 bis zum 15.05.2020** zur Verfügung.
- Tageskarten können durch den Ticketinhaber eingestellt werden
- Nachfolgende Daten werden zur Einstellung des Tickets benötigt:
 - o FI-Nummer (9-stellig)
 - o EF-Nummer (siehe Rechnung)
 - o Kartenummer (14-stellig)
- Alle bereits jetzt eingestellten Tickets für die fünf ausstehenden Bundesliga-Heimspiele werden durch Eintracht Frankfurt zunächst wieder aus der Ticketbörse entfernt und müssen im genannten Zeitraum erneut eingestellt werden.
- Die Erstattung der Bearbeitungs- und Versandkosten kann leider nicht erfolgen.

Tageskarten (in den Vorverkaufsstellen oder in den Fanshops erworben)

- Alle gekauften Tageskarten für die fünf ausstehenden Bundesliga-Heimspiele werden zum jeweiligen Tageskartenpreis zurückerstattet
- Die Erstattung erfolgt mittels eines Rückabwicklungsformulars, das ab dem 20.04. auf der Website www.eintracht.de bereitgestellt wird.
- Die Rücksendung des Formulars inkl. Tickets und Auswahl einer der Rückabwicklungsoptionen ist ausschließlich durch den Ticketkäufer **ab 20.04.** möglich
- Notwendige Angaben:
 - o Kontaktdaten des Ticketkäufers
 - o Reservierungsnummer (FI-Nummer, 9-stellig)
 - o Anzahl der Tickets
 - o Unterschrift
 - o IBAN (sofern Rückerstattung per Überweisung gewählt)
- Pro Rückabwicklungsformular kann ein Spiel und eine Reservierungsnummer (FI-Nummer) angegeben werden
- Postalischer Versand an:

Eintracht Frankfurt Fußball AG
Zuschauerservice - Rückabwicklung Heimtickets -
Mörfelder Landstraße 362
60528 Frankfurt am Main
- Die Erstattung der Bearbeitungs- und Versandkosten kann leider nicht erfolgen.

Tageskarten für Rollstuhlfahrer, Seh- und Gehbehinderte, Tickets im Familienblock

- siehe "Tageskarten (gekauft im Online-Ticketshop)"

Dauerkarten

- Alle Dauerkarteneinhaber haben Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung (1/17 je Spiel des gesamten Dauerkartenpreises, d.h. bei fünf ausstehenden Bundesliga-Heimspielen max. 5/17 des DK-Preises)
- Ein Anspruch auf anteilige Rückerstattung besteht nur dann, wenn der Platz für eines der ausstehenden Spiele nicht bereits erfolgreich über die Ticketbörse verkauft und der Betrag gutgeschrieben wurde
- Die Rücknahme der Dauerkarte und Auswahl der Rückabwicklungsoption erfolgt ausschließlich über die Ticketbörse im Zeitraum vom **04.05. bis zum 31.05.2020**
- Es besteht die Option, den aus der Rücknahme aus max. 5 Spielen resultierenden Gesamtbetrag nach eigenem Wunsch zu splitten (bspw. Spiel 1 Spende, Spiel 2 Verzicht, Spiel 3 Erstattung usw.)
- Die Einstellung der Dauerkarte erfolgt durch den Dauerkarteneinhaber
- Zur Einstellung einer Dauerkarte in die Ticketbörse bitte nachfolgende Daten eingeben:
 - o FI-Nummer (9-stellig)
 - o EF-Nummer
 - o Kartenummer (14-stellig)
- Alle bereits jetzt eingestellten Tickets für die noch fünf ausstehenden Bundesliga-Heimspiele werden durch Eintracht Frankfurt zunächst wieder aus der Ticketbörse entfernt und müssen im genannten Zeitraum erneut eingestellt werden.
- Die Erstattung der Bearbeitungs- und Versandkosten kann leider nicht erfolgen.

AUSWÄRTSSPIELE

Tageskarten

- Alle gekauften Tageskarten für die ausstehenden Auswärtsspiele werden zum jeweiligen Tageskartenpreis (= aufgedruckter Preis + 10% VVK-Gebühr) zurückerstattet
- Die Erstattung erfolgt mittels eines Rückabwicklungsformulars, das ab dem 20.04. auf der Website www.eintracht.de bereitgestellt wird.
- Die Rücksendung des Formulars inkl. Tickets und Auswahl der Rückabwicklungsoption ist ausschließlich durch den Besteller/Rechnungsempfänger **ab 20.04.** möglich.
- Notwendige Angaben:
 - o Kontaktdaten des Bestellers/Rechnungsempfängers
 - o Reservierungsnummer (FI-Nummer, 9-stellig)
 - o Anzahl der Tickets
 - o Unterschrift
 - o IBAN (sofern Rückerstattung per Überweisung gewählt)

- Pro Rückabwicklungsformular kann ein Spiel und eine Reservierungsnummer (FI-Nummer) angegeben werden
- Postalischer Versand an:
 - Eintracht Frankfurt Fußball AG
 - Zuschauerservice – Rückabwicklung Auswärtstickets -
 - Mörfelder Landstraße 362
 - 60528 Frankfurt am Main
- Die Erstattung der Bearbeitungs- und Versandkosten kann leider nicht erfolgen.

Eintracht Frankfurt wird in den kommenden Wochen die Rückabwicklung für acht Spiele ausführen (fünf annähernd ausverkaufte Bundesliga-Heimspiele Heimspiele sowie die ausgebuchten Gastkontingente für drei Auswärtsspiele).

Um alle Ticketrücknahmen systemseitig und buchhalterisch ordnungsgemäß bearbeiten zu können, erfolgt die Bearbeitung und Rückerstattung von Tages- und Dauerkarten zeitlich versetzt in der Reihenfolge:

1. Alle Tageskarten für ausstehende Heim- und Auswärtsspiele.
2. Alle Dauerkarten im Anschluss.

Aufgrund der Vielzahl an zu erwartenden Ticketrücknahmen (bis zu 80.000 Anträge nur für Tageskarten) bitten wir bereits heute um Ihr Verständnis für längere Bearbeitungszeiten. Unser Ziel ist es, bis Saisonende den gesamten Komplex zum Abschluss gebracht zu haben.

Ergänzende Information für alle Dauerkarten-Abonnenten:

Aufgrund der aktuellen Situation können wir noch keinen Ausblick auf das Procedere zur kommenden Saison 2020/21 vornehmen. Sobald weitergehende Informationen hierzu vorliegen, wird Eintracht Frankfurt alle bestehenden Dauerkarten-Abonnenten gesondert informieren.