

**Einführung eines Online-Kartenkaufsystems für die Veranstaltungsbereiche „Schlossfestspiele“ und „Kultur Live“
- Entscheidung über den Antrag der FE-Fraktion und Stadtrat Foss**

Beschluss: (einstimmig)

Für die Veranstaltungsbereiche „Schlossfestspiele“, „Kultur Live“ und eigene Veranstaltungen der Ettlinger Vereine wird zum 1. August 2007 (mit Beginn der neuen Kultur Live-Saison) ein platzgenaues Kartenkaufsystem mit angegliederter Online-bezahlungsmöglichkeit eingerichtet.

- - -

Die FE-Fraktion und Stadtrat Foss haben mit Schreiben vom 04.11.2006 folgenden Antrag gestellt:

1. Die Stadtverwaltung wird beauftragt ein Konzept zu erstellen, wie die Vermarktung städtischer Einrichtungen und Veranstaltungen unter Verwendung bisher nicht berücksichtigter Vertriebswege erfolgen kann.
2. Hierbei soll insbesondere berücksichtigt werden, ob Bestellungen, Buchungen und sonstige Informationen über die Schlossfestspiele und andere, von der Gemeinde bewirtschaftete Liegenschaften über moderne Kommunikationswege (Internet oder Telefon) erfolgen können.
3. Die Verwaltung soll die zeitliche Verfügbarkeit zur nächsten Schlossfestspielsaison überprüfen und die Kosten hierfür beziffern.

Der Gemeinderat hat den Antrag in öffentlicher Sitzung am 13. 11.2006 (R. Pr. Nr. 148) zur Vorberatung an den Verwaltungsausschuss verwiesen mit der Maßgabe, die Verwaltung möge hierzu eine Vorlage unter Berücksichtigung der damals vorgetragenen Aspekte ausarbeiten. Die nun erarbeitete Vorlage bezieht sich als folgenden Gründen ausschließlich auf die Einführung des Onlinekaufsystems bei den Schlossfestspielen und Kultur Live:

Die städtischen Räume im Schloss, Schlossgartenhalle und Stadthalle sind ebenso wie die Gewerbegrundstücke (nach Gebieten) auf der Ettlinger Homepage angeboten. Die vermietbaren Räume sind auch über die Adresse "Tagen in Ettligen" erreichbar. Gemeinsam mit den Ettlinger Hotels werden die Tagungs- und Veranstaltungsmöglichkeiten auf Tagungsbörsen bundesweit angeboten. Die Buchung von vermietbaren Räumen allerdings bedarf wegen der differenzierten Anforderungen einer persönlichen Beratung und ist über das Internet nicht sinnvoll. Das betrifft auch den Verkauf oder die Vermietung von städtischen Liegenschaften.

1. Hintergründe und Status quo

Bislang sind die Karten für die Schlossfestspiele und für die Veranstaltungen „Kultur Live“ lediglich *über das Internet reservierbar*. Der Kunde kann mittels eines Formulars seinen Reservierungswunsch aufgrund der generell zur Verfügung stehenden Kategorien äußern. Dieser wird innerhalb der Bürozeiten der Stadtinformation unverzüglich nach dem Best-

Platz-Prinzip bearbeitet. Ein *platzbezogener Onlinekauf* wird derzeit nicht offeriert. Außerhalb der Öffnungs- und Bürozeiten kann der Kunde über eine städtische Verkaufsstelle derzeit weder kaufen, noch erwarten, dass sein Reservierungswunsch bearbeitet wird, wobei seit Jahren eine „außerstädtische“ Möglichkeit besteht, Karten online zu kaufen sowie mit Kreditkarte zu zahlen: Über den deutschlandweit tätigen Kartenanbieter cts-eventim wird ein Kontingent von 50 Plätzen pro Vorstellung offeriert. Beim Kartenkauf wird in diesem Fall eine Vorverkaufsgebühr (bis zu 4,73 €) fällig.

Das in Ettlingen installierte *Kartenverkaufsprogramm „Muethos“* der Firma DPS, Neu-Ulm, enthält die Möglichkeit, Karten online zu kaufen (in Kooperation mit den elektronischen Vertriebswegen der Firma Netvision Gateway AG) jedoch vor. Über Muethos läuft der Kartenverkauf für die Schlossfestspiele, Kultur Live sowie für alle anderen städtischen Kulturveranstaltungen, aber auch für alle Fremdveranstaltungen seit Jahren. Als die erfolgreiche Zusammenarbeit mit der Firma DPS vor einem Jahr verlängert wurde, hat sich die Verwaltung aus folgenden Gründen *bewusst gegen den Onlineverkauf entschieden*:

Die zusätzlichen Kosten belaufen sich auf *einmalig 3.250 € an Lizenzgebühren* (zuzüglich Mehrwertsteuer) sowie *monatlich 120 € an Serviceabonnementsgebühren* (zzgl. Mehrwertsteuer).

Dazu kommt noch die *Provision* (geht an Netvision) von *10 % des Ticketpreises* (mindestens jedoch 1 €), die dem Käufer direkt in Rechnung gestellt werden.

Außerdem trägt der Veranstalter das *Kreditkartendisagio* von 3,8 % des Ticketpreises zuzüglich MwSt. und die *Transaktionsgebühr* von rund 0,25 €.

Damals ist die Verwaltung der Auffassung gewesen, dass die Vorteile des Onlineverkaufs (Platzsicherheit, Schnelligkeit der Kaufabwicklung) die erhöhten Kosten nicht im entscheidenden Maße rechtfertigen würden. Dies vor allem vor dem Hintergrund, dass erfahrungsgemäß der Kartenverkauf zum Großteil innerhalb eines telefonischen Gespräches oder anlässlich eines Besuchs in der Stadtinformation stattfindet. Eine umfassende und individuelle Beratung ist dabei von großer Bedeutung.

2. Perspektivische Gedanken

Die Verwaltung hat die Option der „*Online-Kartenbestellung*“ jedoch nie aus den Augen verloren. In einer Geschäfts- und Kommunikationswelt, in der das Internet und seine vielfältigen Möglichkeiten eine immer größere Rolle spielen, sollte ein Veranstalter ein solches Buchungs- und Zahlungssystem anbieten, um auf breiter Basis kundenfreundlich zu sein.

Dabei werden, wie eingangs gesagt, zusätzliche Kosten entstehen, die zum Großteil der Endverbraucher tragen wird. Deswegen bestanden und bestehen nach wie vor auch grundsätzliche Bedenken, dass sich diese Kauf- und Zahlvariante in Ettlingen etablieren wird. Der Großteil der Karten wird weiterhin persönlich erworben werden: Da der Kunde oftmals nicht genau weiß, was sich hinter dem Stück verbirgt und er noch weitere Fragen hat (zum Beispiel nach der Art der Inszenierung, nach Möglichkeiten vor- oder nachher einzukehren) wird die intensive persönliche Beratung stets im Vordergrund stehen.

Die Kunden, die im Umgang mit dem Internet versiert sind, werden die neue Kaufvariante verstärkt nutzen – weil gerade dieser Personenkreis bereit ist, die Mehrkosten zu tragen. Auch für alle kurz entschlossenen Käufer ist dies sicherlich der beste Weg, sich ihre Karten zu sichern.

Theater, die dieses Kaufsystem bereits installiert haben, bestätigen, dass diese Kundengruppen durchaus bereit sind, für den Vorteil einen höheren Preis zu zahlen.

Parallel dazu muss jedoch unbedingt weiterhin die bisherige und weitaus günstigere Methode vorgehalten werden, einen einfachen Reservierungswunsch abzusetzen.

Dessen ungeachtet ist die Verwaltung der Auffassung, dass die Einführung des Online-Kartenkaufs *nicht unmittelbar* dazu führen wird, *zusätzliche Besucher* den Schlossfestspielen zuzuführen. Dies ist ausschließlich durch *verstärkte Marketingmaßnahmen und ein verbessertes Vertriebssystem* zu erreichen.

3. Praktische Umsetzung und Kostenverteilung

Neben der bestehenden Geschäftsbeziehung zur Firma DPS (Eigentümer und Vertreiber von Muethos) muss nun ein Vertrag mit der Firma Netvision Gateway AG (mit Sitz in der Schweiz) abgeschlossen werden, um das passende Software-Interface (speziell zum MUETHOS Ticketmanagementsystem entwickelt) sowie umfangreiche Vermittlungssoftware zu erwerben. Die Nutzung muss für zunächst zwei Jahre abgeschlossen werden und sie erfolgt gegen Zahlung einer Lizenzgebühr. Die Verwaltung ist durch die Nutzung von Muethos an deren auserwählte Schnittstelle gebunden.

Es fallen einmalig Kosten von 3.250 € zuzüglich 19 % MwSt. an, die je zur Hälfte von Stadtinformation und Schlossfestspielen getragen werden. Dazu kommen jährliche Kosten von 1.440 € zuzüglich MwSt.

Derzeit ist die Nutzung des Onlinekaufs an den Zahlweg „mit Kreditkarte“ gebunden; für Sommer 2007 soll das Lastschriftverfahren dazukommen. Hier würde dann das Kreditkartendisagio (3,8 % zzgl. MwSt.) wegfallen, allerdings ist auch mit einer Erhöhung der Transaktionsgebühr (0,25 €) zu rechnen.

Bei der Einführung des Onlinekartenkaufs fallen zusätzliche Kosten wie folgt an: (dargestellt anhand einer Wochenend-Musicalkarte der 1. Preiskategorie)

Kartenpreis regulär 29 €	Zusatzkosten			
	Kreditkartendisagio oder auch Kommission (3,8 % zzgl. MwSt.) = trägt der Veranstalter	Transaktionsgebühr = trägt der Veranstalter	Gesamtverlust beim Veranstalter	Provision 10 % des Ticketpreises = trägt der Käufer
1,31 €	0,25 €	1,56 €	2,90 €	
+ 4,46 €	Der Veranstalter „verdient“ nur noch 27,44 €			Kunde zahlt 31,90 €

In der Praxis sieht das Verfahren dergestalt aus, dass der Kunde, nachdem er seinen Platz gekauft und bezahlt hat, sich darüber eine Bestätigung ausdrückt. Der Platz wird in der Zwischenzeit in der Reservierungsliste als verkauft registriert. Gegen Vorlage dieser Bestätigung erhält er an der Abendkasse dann seinen „richtige“ (Schlossfestspiel- oder Kultur Live-) Karte.

- - -

Eine Vorberatung der Angelegenheit, fand in der nichtöffentlichen Sitzung des Verwaltungsausschusses am 6. März 2007 statt.

- - -

Stadtrat Rebmann erläutert den Antrag der FE-Fraktion und betont, dass der Einsatz von Technik in diesem Bereich zeitgemäßer sein müsste. Er stimmt dem Beschlussschlag zu.

Stadtrat Foss erklärt, dass er den Antrag der FE-Fraktion unterstütze und dem Beschlussvorschlag zustimme.

Stadtrat Hinse stimmt dem Beschlussvorschlag mit dem Hinweis zu, dass spontane Entschlüsse dadurch umgesetzt werden könnten. Er erkundigt sich, ob der Kartenausdruck zuhause ebenso möglich sei.

Stadtrat Siess stimmt dem Beschlussvorschlag zu, ist jedoch nicht der Meinung, dass dadurch mehr Besucher kommen würden.

Stadträtin Lumpp erläutert, dass sich die Kosten im Rahmen halten würden und das Online-Kartenkaufsystem daher sinnvoll sei. Sie betont, dass es dann aber auch möglich sein sollte, die Karte zuhause selbst auszudrucken. Sie ergänzt, dass die derzeitige Handhabung so sei, dass bei einer rechtzeitigen Onlinebestellung die Karten zugesandt werden würden, bei einer kurzfristigen Bestellung die „richtige“ Eintrittskarte vorher im Kartenbüro abgeholt werden müsse. Sie erkundigt sich, welche Mehrkosten es mit sich bringe, wenn man die Karte selbst zuhause ausdrucken würde.

Stadtrat Künzel stimmt für die FDP dem Beschlussvorschlag zu.

Kultur- und Sportamtsleiter Dr. Determann berichtet, dass das Programm „Mythos“ aufgerüstet worden sei und dass es sich um ein kostengünstiges und gutes System handle. Die Software würde von der Firma derzeit dahingehend ergänzt werden, dass man die Karten selbst ausdrucken könne. Er fügt hinzu, dass die Sache mit dem Barcode in ca. einem Jahr kommen würde.

Ohne weitere Aussprache wird einstimmig oben stehender Beschluss gefasst.

- - -