

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Wiener Residenzorchester Veranstaltungen GmbH (AGB)

Stand: 15.7.2026

1. Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) bilden die Grundlage der rechtlichen Beziehungen zwischen der Wiener Residenzorchester Veranstaltungen GmbH („WRO“ oder „Veranstalterin“) und jenen ihrer Vertragspartner, die (i) Eintrittskarten für eine öffentliche Konzertveranstaltung einzeln („Tickets“) oder pauschal für eine Gruppe von Personen („Gruppenbuchung“) bzw. eine exklusive Konzertveranstaltung des WRO („Exklusivkonzert“) buchen oder (ii) eine Konzertveranstaltung des WRO besuchen („Konzertbesucher“) oder (iii) Merchandise des WRO („Merchandise“) erwerben oder (iv) die digitalen Angebote des WRO, insbesondere deren Website www.wro.at („Website“), nutzen (zusammengefasst: „Kunden“).

1.2 Darüber hinaus gelten – je nach Umständen des betreffenden Rechtsgeschäfts – folgende besondere Geschäftsbedingungen:

Besondere Geschäftsbedingungen des WRO für Verbraucher („Bedingungen B2C“);

Besondere Geschäftsbedingungen des WRO für Unternehmer („Bedingungen B2B“);

Besondere Geschäftsbedingungen des WRO für Exklusivkonzerte („Bedingungen Exklusivkonzert“).

Bei inhaltlichen Widersprüchen haben die jeweils anwendbaren spezielleren Geschäftsbedingungen Vorrang.

1.3 Mit der Nutzung der Website, dem Erwerb von Tickets, einer Gruppenbuchung, bzw. der Buchung eines Exklusivkonzerts, dem Erwerb von Merchandise oder dem Betreten des Veranstaltungsortes erkennt der Kunde diese AGB sowie die jeweils anwendbaren speziellen Geschäftsbedingungen als verbindlich an.

2. Nutzung der Website

2.1 Mit Nutzung der Website akzeptiert der Kunde die in diesem Punkt 2 festgelegten Nutzungsbedingungen. Die Nutzung der Website dient primär der Information über das Leistungsangebot des WRO, der Kontaktaufnahme mit dem WRO sowie dem Erwerb von Tickets und Merchandise. Jegliche unbefugte, nicht zweckentsprechende Nutzung der Website, etwa das systematische Auslesen von Daten, Programmen oder Preisen mittels automatisierter Verfahren (Scraping), ist untersagt. Dies gilt auch für die Verwendung von Deep Links oder das Einbetten von Inhalten außerhalb der Website, sofern das WRO dem nicht vorab zugestimmt hat.

2.2 Die Inhalte der Website (z.B. Texte, Bilder, Grafiken, Layouts, Programme, Videos) sind durch Rechte des Geistigen Eigentums (insbesondere durch das Urheberrecht) zugunsten des WRO oder dessen Lizenzgebern geschützt. Jede Vervielfältigung, Verbreitung, öffentliche Zugänglichmachung oder sonstige Verwertung außerhalb der engen gesetzlichen Grenzen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des WRO (gegebenenfalls [auch] deren Lizenzgeber).

2.3 Das WRO bemüht sich um größtmögliche Verfügbarkeit der Website, haftet jedoch nicht für deren ständige, ununterbrochene und fehlerfreie Erreichbarkeit. Technische Störungen, Wartungsarbeiten oder höhere Gewalt berechtigen den Kunden nicht zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen, sofern keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens des WRO liegt.

3. Hausordnung für Konzertveranstaltungen

3.1 Die folgenden Bestimmungen gelten für alle Konzertbesucher. Mit Betreten des Veranstaltungsortes akzeptiert der Konzertbesucher diese Hausordnung.

3.2 Die Veranstalterin übt durch ihr Personal das Hausrecht aus. Den Anweisungen des Personals (z.B. Abenddienst, Security) zur Wahrung der Sicherheit, des Brandschutzes und des geordneten Ablaufs ist stets und unverzüglich Folge zu leisten.

3.3 Die Veranstalterin ist berechtigt, Personen, welche die Konzertveranstaltung stören, andere Konzertbesucher belästigen (z.B. durch ungebührliches Verhalten, übermäßigen Alkoholkonsum oder Geruchsbelästigung) oder sonst gegen die Hausordnung verstoßen, ohne Anspruch auf Rückerstattung des Ticketpreises (oder einem sonstigen Ersatzanspruch), aus dem Veranstaltungsort zu verweisen.

3.4 Überkleider (Mäntel, Jacken udgl.), Schirme, Stöcke (ausgenommen Gehhilfen), Rucksäcke, Taschen, Koffer und sperrige Gegenstände (Gepäckstücke größer als DIN A4) dürfen nicht in den Konzertsaal mitgenommen werden und sind bei der Garderobe (siehe Punkt 5) abzugeben. Die Veranstalterin behält sich das Recht vor, das Gepäck von Konzertbesuchern zur Gewährleistung der Sicherheit zu kontrollieren.

3.5 Der Konzertbesucher nimmt zur Kenntnis, dass wenn er verspätet am Veranstaltungsort erscheint, ein Einlass in den Konzertsaal nach Beginn der Konzertaufführung – in Abstimmung mit dem Personal der Veranstalterin – nur zwischen zwei Aufführungsstücken möglich ist.

3.6 Öffentliche Konzertaufführungen sind in der Regel auch für Konzertbesucher mit eingeschränkter Mobilität zugänglich. Aufgrund der architektonischen Gegebenheiten des jeweiligen Veranstaltungsortes kann es aber erforderlich sein, dass ein kurzer Umweg zu einem Aufzug im Gebäude, dies in Begleitung eines Mitarbeiters der Veranstalterin, genommen werden muss. Dabei kann es zu Verzögerungen beim Einlass in den Konzertsaal kommen. Die Veranstalterin kann Konzertbesuchern mit eingeschränkter Mobilität einen rechtzeitigen Einlass in den Konzertsaal daher nur gewähren, wenn sich diese zumindest 15 Minuten vor Veranstaltungsbeginn am Veranstaltungsort beim Personal der Veranstalterin melden.

3.7 Die Herstellung von Bild-, Ton- und/oder Bildtonaufnahmen ist Konzertbesuchern während der gesamten Konzertaufführung ausnahmslos untersagt. Mobiltelefone und andere elektronische Geräte sind vor Beginn der Veranstaltung auszuschalten oder auf lautlos zu stellen. Bei Zuwiderhandlung ist das Personal berechtigt, den betreffenden Konzertbesucher zu verwarnen und bei fortgesetzter Missachtung des Verbotes vom Konzertsaal zu verweisen (in diesem Fall gebührt keine Rückerstattung des Ticketpreises).

3.8 Mit dem Betreten des Veranstaltungsortes nimmt der Konzertbesucher zur Kenntnis, dass die Veranstalterin oder von ihr beauftragte Dritte im Rahmen der Veranstaltung Bild-, Ton- und/oder Bildtonaufnahmen erstellen. Diese Aufnahmen dürfen von der Veranstalterin ohne zeitliche, räumliche oder zahlenmäßige Beschränkung im Rahmen der üblichen Verwertung (insbesondere zu Marketing-, Dokumentations- und Werbezwecken) verwendet werden. Der Konzertbesucher hat diesbezüglich keinen Anspruch auf Vergütung. Das WRO gewährleistet, dass die schutzwürdigen Interessen des Konzertbesuchers (Persönlichkeitsrechte) nicht unvertretbar beeinträchtigt werden. Ein genereller Einwand gegen die Anfertigung von Aufnahmen am Veranstaltungsort ist freilich ausgeschlossen.

3.9 In Ergänzung der in diesem Punkt 3 dargelegten Regelungen, ist gegebenenfalls die Hausordnung des Vermieters des Veranstaltungsortes zu beachten. Diese bleibt von den Regelungen dieser AGB unberührt und gilt uneingeschränkt fort. Der Konzertbesucher ist verpflichtet, sich mit der am Veranstaltungsort ausgehängten Hausordnung des Vermieters vertraut zu machen und diese einzuhalten. Bei etwaigen Widersprüchen zwischen der Hausordnung des Vermieters und den in diesem Punkt 3 dargelegten Regelungen, haben die Vorgaben des Vermieters Vorrang.

4. Garderobe

4.1 Bei der Garderobe werden Gegenstände von der Veranstalterin gegen Entrichtung einer Gebühr und Aushändigung einer Garderobenmarke in Verwahrung genommen. Die Abgabe ist aufgrund der Sicherheitsbestimmungen für bestimmte Gegenstände (siehe Punkt 4.4) obligatorisch. Im Zweifelsfall ist für die Frage, ob ein Gegenstand abzugeben ist, die Beurteilung des Personals der Veranstalterin maßgeblich.

4.2 Eine Haftung der Veranstalterin für in Taschen oder in Kleidungsstücken verwahrte Wertgegenstände (insbesondere Bargeld, Kreditkarten, Schlüssel, Schmuck oder elektronische Geräte) ist ausgeschlossen. Klarstellend wird festgehalten, dass (auch) die Haftung für Garderobenstücke gemäß der allgemeinen Regelung in Punkt 8 dieser AGB beschränkt ist.

4.3 Bei Verlust der Garderobenmarke wird das Garderobenstück erst nach Vorlage eines hinreichenden Nachweises der Eigentümerschaft und soweit erforderlich erst nach Aushändigung aller übrigen Garderobenstücke herausgegeben. Der Konzertbesucher haftet für durch den Verlust der Marke verursachte Nachteile der Veranstalterin.

5. Multimediale Elemente der Konzertaufführung

5.1 Die Konzertveranstaltungen werden mitunter durch Video- und Lichteffekte ergänzt, die mit aufwendigen Projektoren und hochmoderner Technik umgesetzt werden. Auf derartige Multimedia-Elemente in Konzertveranstaltungen wird von der Veranstalterin vorab entsprechend hingewiesen. Der Kunde nimmt diese multimediale Gestaltung gegebenenfalls als integralen, aber subsidiären Bestandteil der Konzertveranstaltung zur Kenntnis.

5.2 Personen, die aufgrund von gesundheitlichen Einschränkungen (z.B. Epilepsie) empfindlich auf schnelle Lichtwechsel, Stroboskopeffekte oder intensive Projektionen reagieren, können Konzertveranstaltungen mit Multimedia-Elementen eigenverantwortlich besuchen. Die Veranstalterin erfüllt ihre Fürsorgepflicht durch ausreichende Hinweise auf der Website und durch Anbringung von Warnschildern am Einlass. Eine Haftung der Veranstalterin für gesundheitliche Folgen aufgrund der Nutzung dieser Multimedia-Elemente ist ausgeschlossen, es sei denn, es liegt grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vor.

5.3 Führen ein kurzfristiges technisches Versagen, eine Verzögerung der Vorstellung aufgrund von technischen Problemen (Wartezeit bis zu 30 Minuten) oder der vollständige Ausfall einzelner oder aller Multimedia-Komponenten dazu, dass die Konzertaufführung nur ohne diese Multimedia-Elemente erfolgen kann, so berechtigt dies den Kunden grundsätzlich nicht zu einer Minderung des Ticketpreises oder zum Rücktritt vom Vertrag. Kern der Leistung der Veranstalterin ist die klassische musikalische Darbietung.

6. Geistiges Eigentum und Leistungsschutz an der Konzertaufführung

6.1 Die gesamte Aufmachung der Konzertaufführung, insbesondere die Choreografie, das Bühnenbild, das Lichtkonzept und das Zusammenwirken von Musik und Multimediainhalten ist durch Rechte des Geistigen Eigentums und durch Leistungsschutzrechte der Veranstalterin bzw. der in ihrem Auftrag tätigen Künstler geschützt.

6.2 Jede unbefugte Vervielfältigung, Verbreitung, öffentliche Zugänglichmachung oder sonstige Verwertung der Inhalte der Konzertaufführung, der Aufmachung der gesamten Konzertveranstaltung oder von Teilen davon (insbesondere der audiovisuellen Gestaltung) durch den Kunden ist strengstens untersagt.

6.3 Bei Zuwiderhandlung gegen das Film- oder Fotografierverbot gemäß Punkt 3.7 verpflichtet sich der Kunde nach Aufforderung der Veranstalterin zur sofortigen Löschung des unzulässig erstellten Materials und haftet der Veranstalterin gegebenenfalls für alle durch die Verletzung ihrer Schutzrechte entstehenden Schäden.

7. Haftungsbeschränkung

Die Veranstalterin haftet für von ihr vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführte Schäden. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden wird hingegen ausgeschlossen (Personenschäden sind von diesem Haftungsausschluss freilich ausgenommen).

8. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

8.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts (IPR), insbesondere der Regelungen des Kollisionsrechts sowie des UN-Kaufrechts.

8.2 Für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis zwischen WRO und dem Kunden ergeben, wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Wien vereinbart, sofern es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft im Sinne des § 14 KSchG handelt. Für Verbraucher gilt der gesetzliche Gerichtsstand.

Besondere Geschäftsbedingungen der Wiener Residenzorchester Veranstaltungen GmbH für Verbraucher (Bedingungen B2C)

Stand: 27.4.2026

1. Geltungsbereich

Diese Bedingungen B2C gelten ergänzend zu den AGB für alle Verträge, die das WRO mit Verbrauchern (im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes) über den Erwerb von Tickets und Merchandise im Fernabsatz, über den Webshop des WRO („Webshop“) abschließt.

2. Kauf von Tickets und Merchandise im Webshop

2.1 Die Präsentation von Tickets und Merchandise auf der Website dient ausschließlich der Information und bedeutet keine verbindliche Zusage des WRO in Bezug auf die konkrete Verfügbarkeit dieser Leistungen (invitatio ad offerendum).

2.2 Zu einer Buchung im Webshop kommt es in folgenden Schritten: Das Angebot auf den Abschluss eines Kaufvertrags geht vom Kunden aus, indem dieser im Webshop alle erforderlichen, technisch vorgesehenen Schritte durchläuft, und schließlich den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ anklickt.

2.3 Im Rahmen dieses elektronischen Bestellvorgangs wird dem Kunden vor dessen Angebot die Möglichkeit gegeben, die getätigten Eingaben (Anzahl der Tickets, Datum, Platzkategorie, etc) jederzeit über eine gängige Korrekturfunktion (z.B. Zurück-Button, Änderungsfeld) zu überprüfen und zu berichtigen. Etwaige Eingabefehler, die erst nach der Bestellung festgestellt werden, liegen in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

2.4 Unmittelbar nach Eingang der Bestellung des Kunden versendet WRO eine automatische elektronische Bestätigung an die vom Kunden im Zuge des Bestellvorgangs angegebene E-Mail-Adresse.

2.5 Der Kaufvertrag kommt zustande, wenn WRO das Angebot des Kunden annimmt. Dies erfolgt durch (a) die elektronische Übermittlung einer Annahmeerklärung (Buchungsbestätigung per E-Mail) bzw. durch Übermittlung der bestellten Tickets oder (b) durch die tatsächliche Belastung der vom Kunden angegebenen Zahlungsart. Bis zu diesem

Zeitpunkt behält sich WRO das Recht vor, die Bestellung des Kunden ohne Angabe von Gründen abzulehnen, insbesondere bei Überbuchung, technischen Fehlern oder bei offensichtlichem Missbrauch durch den Kunden.

2.6 Die Vertragsunterlagen (Bestellung des Kunden, Geschäftsbedingungen, Auftragsbestätigung) werden von WRO gespeichert. Die Geschäftsbedingungen stehen dem Kunden auf der Website zur Verfügung. Dem Kunden wird empfohlen, die Auftragsbestätigung und die Geschäftsbedingungen elektronisch zu speichern oder für seine Unterlagen auszudrucken.

2.7 Tickets werden im Webshop digital vertrieben. Der Kunde erhält das digitale Ticket nach erfolgreichem Vertragsschluss per E-Mail. Die Zustellung erfolgt in der Regel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden. Der Kunde muss über die technischen Voraussetzungen (Smartphone, funktionierender E-Mail-Account, PDF-Reader, gegebenenfalls Drucker) verfügen, um das digitale Ticket abrufen, speichern oder (falls vom Kunden gewünscht) ausdrucken zu können. Für eine fehlerhafte Darstellung am Endgerät des Kunden übernimmt WRO keine Haftung. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die korrekte Angabe seiner E-Mail-Adresse im Zuge der Bestellung und stellt sicher, dass unter dieser E-Mail-Adresse E-Mails tatsächlich empfangen werden können (Überprüfung des Spam-Ordners). Weiters ist der Kunde dafür verantwortlich, das digitale Ticket rechtzeitig herunterzuladen, es auf einem mobilen Endgerät zu speichern oder es in leserlicher Form auszudrucken.

3. Widerrufsrecht bei Tickets

Gemäß § 18 Abs 1 Z 10 FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz) sind Verträge über die Erbringung von Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen stehen, vom Widerrufsrecht ausgeschlossen, sofern für die Vertragserfüllung ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist. Da Tickets für einen fixen Termin gebucht werden, besteht für ihren Kauf kein gesetzliches Widerrufsrecht.

4. Umtausch und Übertragung von Tickets

4.1 Ein nachträglicher Umtausch von Tickets in andere Termine, Platzkategorien oder eine Rückgabe gegen Erstattung des Kaufpreises ist (außer bei einer Absage gemäß Punkt 8.2 oder einem Abbruch im Sinne von Punkt 8.3) ausgeschlossen.

4.2 Tickets sind grundsätzlich übertragbar. Der Weiterverkauf des Tickets durch den Verbraucher ist gestattet, sofern dieser nicht zu gewerblichen Zwecken oder in einer Weise erfolgt, die den ursprünglichen Ticketpreis erheblich übersteigt. Bei Verdacht auf gewerblichen Weiterverkauf kann WRO das Ticket sperren.

5. Zutritt zur Konzertveranstaltung

5.1 Der Zutritt zu Konzertveranstaltungen ist nur mit dem gültigen Ticket möglich.

5.2 Bei Verlust des Tickets, Vervielfältigung desselben Tickets durch den Kunden oder Weitergabe des Tickets an Dritte besteht kein Anspruch auf Ersatz oder Zutritt zur Konzertveranstaltung, wenn das Ticket bereits von einer anderen Person eingelöst wurde. Der Kunde ist verpflichtet, das Ticket vor dem Zugriff Dritter zu schützen. WRO ist nicht verpflichtet, die Identität des Ticketinhabers zu überprüfen.

5.3 Kann das Ticket aufgrund mangelhafter Druckqualität (z.B. verschmierte oder zu blasse Ausdrücke) oder technischer Probleme des mobilen Endgeräts (z.B. gesprungenes Display, leere Batterie) nicht gelesen werden, kann der Zutritt verweigert werden. Der Kunde hat in diesem Fall keinen Anspruch auf Rückerstattung.

6. Leistung des WRO bei Konzertveranstaltungen

Die Leistung des WRO umfasst die Gewährung des Zutritts des Kunden zur gebuchten Konzertveranstaltung und die Bereitstellung eines Sitzplatzes in der vereinbarten Platzkategorie. Das WRO schuldet abgesehen von der Durchführung der Konzertveranstaltung keine zusätzliche touristische Betreuung, Transferleistungen oder die Sicherstellung von Parkplätzen.

7. Absage, Änderung und Abbruch von Konzertveranstaltungen

7.1 Die Veranstalterin behält sich geringfügige, notwendige (allenfalls auch kurzfristige) Programmänderungen (z.B. Austausch einzelner Programmstücke, Wechsel der musikalischen Besetzung, Kürzung der Spieldauer aufgrund unvorhersehbarer Umstände wie Krankheit oder höherer Gewalt) vor. Diese Änderungen berechtigen den Kunden nicht zur Rückgabe des Tickets gegen Erstattung des Kaufpreises oder zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen, sofern der musikalische Gesamtcharakter der Veranstaltung (z.B. „Klassisches Konzert Wiener Art in Kammermusikbesetzung“) erhalten bleibt und die Änderung insgesamt zumutbar ist.

7.2 Wird die Konzertveranstaltung ersatzlos abgesagt (d.h. sie findet nicht statt und es wird von WRO kein für den Kunden zumutbarer Ersatztermin angeboten), erhält der Kunde den bezahlten Ticketkaufpreis zurückerstattet. Die Rückerstattung erfolgt unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe der Absage auf das zur Zahlung verwendete Konto oder Zahlungsmittel. Kunden erhalten per E-Mail eine Benachrichtigung über die Rückerstattung. Die Rückerstattung erfolgt automatisch bei Kunden, die ihr Ticket im Webshop gekauft haben. In Fällen von Käufen bei Vorverkaufsstellen muss der Kunde das Original-Ticket (oder den Beleg) innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntgabe der Absage bei der Veranstalterin vorlegen bzw. eine glaubwürdige gescannte Kopie per E-Mail übermitteln.

7.3 Bei einem Veranstaltungsabbruch, der nach Beginn der Vorstellung erfolgt, wird der Eintrittspreis nur dann (anteilig) rückerstattet, wenn zum Zeitpunkt des Abbruchs weniger als die Hälfte der Vorstellung gespielt wurde.

7.4 Bei Absage oder Abbruch werden von der Veranstalterin keine Aufwendungen des Kunden ersetzt, die über den bezahlten Ticketkaufpreis hinausgehen. Dies schließt insbesondere Reisekosten (Flug, Bahn), Hotelkosten oder sonstige Aufenthaltskosten ein. Der Kunde trägt das Risiko dieser zusätzlichen Kosten.

8. Widerruf bei Merchandise

8.1 Beim Kauf von Merchandise im Webshop steht dem Kunden das gesetzliche Widerrufsrecht gemäß § 11 FAGG zu. Der Kunde hat das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

8.2 Die Frist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem der Kunde oder ein von ihm benannter Dritter die Waren in Besitz genommen hat. Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde WRO mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. Brief, E-Mail) über seinen Entschluss informieren. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Erklärung. Die Verwendung des gesetzlichen Muster-Widerrufsformulars (auf der Website abrufbar) wird empfohlen.

8.3 Das Widerrufsrecht bei Merchandise ist ausgeschlossen bei:

- Lieferung versiegelter Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware (z.B. CDs, DVDs), sofern die Versiegelung nach Lieferung vom Kunden entfernt wurde.
- Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (z.B. personalisierte Souvenirs).

8.4 Im Falle eines wirksamen Widerrufs erstattet WRO alle vom Kunden erhaltenen Zahlungen (einschließlich der Standard-Lieferkosten für den Hinversand) unverzüglich, spätestens binnen vierzehn Tagen nach Erhalt der Widerrufserklärung. WRO kann die Rückzahlung verweigern, bis sie die Waren wieder zurückerhalten hat oder der Kunde

den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgesandt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist. Für die Rückzahlung wird dasselbe Zahlungsmittel verwendet, das der Kunde bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt hat, es sei denn, es wurde ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart.

8.5 Der Kunde hat die Waren unverzüglich, spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem die Veranstalterin über den Widerruf informiert wurde, an die Veranstalterin zurückzusenden. Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren trägt der Kunde. Der Kunde trägt zudem das Versandrisiko der Rücksendung (Verlust oder Beschädigung).

8.6 Der Kunde hat Wertersatz für eine Minderung des Verkehrswerts der Ware zu zahlen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist. WRO behält sich das Recht vor, die zurückgesandten Waren zu prüfen. Der Wertersatz kann vom Rückerstattungsbetrag abgezogen werden. Der Wertersatz bemisst sich nach der objektiven Wertminderung der Ware und kann bis zum vollen Kaufpreis reichen, wenn die Ware aufgrund der Nutzung oder Beschädigung nicht mehr als neuwertig verkauft werden kann.

Besondere Geschäftsbedingungen der Wiener Residenzorchester Veranstaltungs GmbH für Unternehmer (Bedingungen B2B)

Stand: 31.8.2026

1. Geltungsbereich

Diese Bedingungen B2B gelten ergänzend zu den AGB für alle Verträge, die das WRO mit Unternehmern (z.B. Reiseveranstaltern) über den Erwerb von Tickets oder Gruppenbuchungen abschließt. Sie regeln die Rahmenbedingungen für den regelmäßigen oder einmaligen Erwerb von Tickets oder Gruppenbuchungen durch Unternehmer zur Weitervermittlung an seine Endkunden (Konzertbesucher).

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Unternehmers finden, selbst wenn WRO diesen Bedingungen nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis dieser Bedingungen Leistungen erbringt, keine Anwendung.

2. Vertragsabschluss

2.1 Die Bestellung von Tickets durch den Unternehmer per E-Mail oder per Telefon gilt als verbindliches Angebot des Unternehmers. Der Vertrag kommt erst mit der schriftlichen Bestätigung (Auftragsbestätigung) des WRO zustande. WRO behält sich das Recht vor, Buchungen von Tickets ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder auf die maximale verfügbare Kapazität zu beschränken, insbesondere wenn Kapazitätsengpässe absehbar sind.

2.2 Die Auftragsbestätigung der Veranstalterin ist maßgeblich für den Umfang der Leistung, die Preise und die Zahlungsmodalitäten. Abweichungen vom Angebot des Unternehmers sind in der Auftragsbestätigung gekennzeichnet und gelten als neues Angebot der Veranstalterin, welches der Unternehmer durch ausdrückliche Annahme, durch Zahlung des Kaufpreises oder durch widerspruchloses Verstreichenlassen einer Frist von 48 Stunden ab Zugang der Auftragsbestätigung annehmen kann.

2.3 Die bestellten Tickets (gegebenenfalls: die Bestätigung der Gruppenbuchung) werden (wird) nach Vertragsabschluss digital an den Unternehmer übermittelt. Der Unternehmer ist für die Bereitstellung der Tickets an seine Endkunden verantwortlich.

3. Preise, Bezahlung und Abrechnung

3.1 Es gelten die vereinbarten Nettopreise für Tickets bzw Gruppenbuchungen zuzüglich der jeweils anfallenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Die Preise verstehen sich, sofern nicht anders vereinbart, in EURO (€). Alle Zahlungen sind in EURO zu leisten.

3.2 Die Zahlungsfristen werden gesondert in der Auftragsbestätigung festgelegt. Bei Überschreitung der vereinbarten Zahlungsfrist gerät der Unternehmer in Verzug, ohne dass es einer gesonderten Mahnung bedarf. Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmergeschäfte gemäß § 456 UGB.

4. Stornierung, Vertragsrücktritt

4.1 Der Unternehmer ist berechtigt, verbindlich gebuchte Tickets oder Gruppenbuchungen ganz oder teilweise gegen Zahlung folgender pauschalierter Stornogebühren zu stornieren. Die Pauschalen entbinden die Veranstalterin von der Pflicht, den tatsächlichen Schaden nachzuweisen; sie begrenzen die Ansprüche des WRO aber nicht. Maßgeblich für die Berechnung der Frist ist der Eingang der schriftlichen Stornierung bei der Veranstalterin (formloses E-Mail ausreichend).

Zeitraum vor der Veranstaltung	Stornogebühr
Ab 14 Tage	50%
Ab 24 Stunden	100%

4.2 Im Falle von wesentlichen Vertragsverletzungen seitens des Unternehmers ist die Veranstalterin zum sofortigen Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

5. Weiterverkauf, Unzulässige Praktiken

5.1 Der Unternehmer ist berechtigt, die erworbenen Tickets an seine Endkunden weiterzuverkaufen. Der Weiterverkauf muss im Rahmen seiner normalen Geschäftstätigkeit erfolgen. Die Veranstalterin behält sich das Recht vor, bestimmte Vertriebswege (z.B. Verkauf über Auktionsplattformen) zu untersagen.

5.2 Der Weiterverkauf von Tickets zu einem Preis, der den ursprünglichen Endkundenpreis der Veranstalterin um mehr als 15% übersteigt, ist untersagt. WRO behält sich das Recht vor, bei Zuwiderhandlung gegen diese Preisvorgabe die betroffenen Tickets unverzüglich zu sperren und das gegebenenfalls zugrundeliegende Kontingent des Unternehmers für die Zukunft fristlos zu kündigen. Der Unternehmer hat in diesem Fall keinen Anspruch auf Rückerstattung.

5.3 Der Unternehmer darf die Marken, Logos oder geschützten Bildmaterialien des WRO nur nach vorheriger schriftlichen Zustimmung und nur zur Bewerbung der vom WRO bezogenen Tickets nutzen. Jede werbliche Aussage muss der Wahrheit entsprechen und darf den Ruf des WRO nicht schädigen.

6. Pflichten des Unternehmers gegenüber seinen Endkunden

6.1 Der Unternehmer hat seine Endkunden ausdrücklich und nachweislich vor Besuch einer Konzertveranstaltung auf die AGB des WRO (samt Hausordnung und Gefahrenhinweisen) hinzuweisen.

6.2 Der Unternehmer trägt die Verantwortung für das rechtzeitige Erscheinen seiner Endkunden am Veranstaltungsort der jeweiligen Konzertveranstaltung.

7. Leistung des WRO bei Konzertveranstaltungen

Die Leistung des WRO umfasst die Gewährung des Zutritts der Endkunden des Unternehmers zur gebuchten Konzertveranstaltung und die Bereitstellung von Sitzplätzen für die Endkunden des Unternehmers in der vereinbarten Platzkategorie. WRO schuldet abgesehen von der Durchführung der Konzertveranstaltung keine zusätzliche touristische Betreuung, Transferleistungen oder die Sicherstellung von Parkplätzen.

8. Absage, Änderung und Abbruch von Konzertveranstaltungen

8.1 Die Veranstalterin behält sich geringfügige, notwendige (allenfalls auch kurzfristige) Programmänderungen (z.B. Austausch einzelner Programmstücke, Wechsel der musikalischen Besetzung, Kürzung der Spieldauer aufgrund unvorhersehbarer Umstände wie Krankheit oder höherer Gewalt) vor. Diese Änderungen berechtigen den Unternehmer nicht zur Rückgabe des Tickets gegen Erstattung des Kaufpreises oder zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen, sofern der musikalische Gesamtcharakter der Veranstaltung (z.B. „Klassisches Konzert Wiener Art in Kammermusikbesetzung“) erhalten bleibt und die Änderung insgesamt zumutbar ist.

8.2 Wird die Konzertveranstaltung ersatzlos abgesagt (d.h. sie findet nicht statt und es wird kein für den Unternehmer zumutbarer Ersatztermin angeboten), erhält der Unternehmer den bezahlten Ticketkaufpreis zurückerstattet. Der Unternehmer ist für die ordentliche Abrechnung gegenüber seinen Endkunden verantwortlich. Muss eine Konzertveranstaltung aufgrund externer Umstände abgesagt werden (z.B. aufgrund höherer Gewalt, wie unvorhergesehene Schließung des Veranstaltungsortes, behördliche Verbote oder sonstiger faktisch-technischer Unmöglichkeit), behält sich WRO das Recht vor, den bezahlten Ticketkaufpreis bloß anteilig, mit einer Reduktion von bis zur Höhe von 50 % des Preises der gebuchten/reservierten Tickets an den Unternehmer zu verrechnen.

8.3 Die Rückerstattung durch die Veranstalterin erfolgt unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen nach Bekanntgabe der Absage auf das zur Zahlung verwendete Konto des Unternehmers. Die Benachrichtigung des Unternehmers über die Rückerstattung erfolgt per E-Mail.

8.4 Bei einem Veranstaltungsabbruch, der nach Beginn der Vorstellung erfolgt, wird der Eintrittspreis nur dann (anteilig) rückerstattet, wenn zum Zeitpunkt des Abbruchs weniger als die Hälfte der Vorstellung gespielt wurde.

8.5 Bei Absage oder Abbruch werden von der Veranstalterin keine Aufwendungen des Unternehmers oder seiner Endkunden ersetzt, die über den bezahlten Ticketkaufpreis hinausgehen. Dies schließt insbesondere Reisekosten (Flug, Bahn), Hotelkosten oder sonstige Aufenthaltskosten ein.

9. Haftung und Schadensersatz

9.1 Die Haftung des WRO ist gemäß den AGB beschränkt. Gegenüber Unternehmern ist die Haftung zudem auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden und in jedem Fall auf die Höhe des Auftragswertes des jeweiligen Geschäfts beschränkt. Die Haftung des WRO für entgangenen Gewinn, Reisekosten des Endkunden oder sonstige mittelbare Schäden und reine Vermögensschäden, die dem Unternehmer oder seinen Endkunden entstehen, ist ausgeschlossen.

9.2 Ansprüche des Unternehmers wegen mangelhafter Leistung sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 7 Werktagen nach Eintritt des Mangels oder Kenntnisaufnahme von dem Mangel, schriftlich geltend zu machen, widrigenfalls die Geltendmachung ausgeschlossen ist.

9.3 Der Unternehmer verpflichtet sich, die Veranstalterin von allen Ansprüchen Dritter (insbesondere von seinen Endkunden), die aus einer Verletzung des Vertragsverhältnisses zwischen WRO und dem Unternehmer durch den Unternehmer resultieren, vollumfänglich schad- und klaglos zu halten. Dies umfasst gegebenenfalls auch die notwendigen Kosten der (auch aktiven) Rechtsverteidigung der Veranstalterin.

10. Schlussbestimmungen

10.1 Alle wesentlichen Erklärungen und Mitteilungen bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der schriftlichen Form (E-Mail ausreichend). Dies gilt insbesondere für Kündigungen, Widerrufs- oder Rücktrittserklärungen.

10.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB oder der anwendbaren speziellen Geschäftsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt die gesetzliche Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

10.3 Der Unternehmer ist nicht berechtigt, Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis mit der Veranstalterin, ohne dessen vorherige schriftliche Zustimmung an Dritte abzutreten oder zu verpfänden.

Besondere Geschäftsbedingungen der Wiener Residenzorchester Veranstaltungs GmbH für Exklusivkonzerte (Bedingungen Exklusivkonzert)

Stand: 27.4.2026

1. Geltungsbereich

Diese Bedingungen Exklusivkonzert gelten ergänzend zu den AGB für alle Verträge des WRO mit Unternehmern über die Durchführung von Exklusivkonzerten. Die Bedingungen B2B gelten subsidiär.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Unternehmers finden, selbst wenn WRO diesen Bedingungen nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis dieser Bedingungen Leistungen erbringt, keine Anwendung.

2. Vertragsgegenstand und Zustandekommen

2.1 Das Angebot der Veranstalterin für ein Exklusivkonzert ist freibleibend (invitatio ad offerendum). Der entsprechende Vertrag kommt erst durch die schriftliche Annahmeerklärung des Unternehmers und anschließende Bestätigung der Veranstalterin zustande. Mündliche Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Dokumentation und Bestätigung durch beide Vertragsparteien.

2.2 Der Unternehmer erhält von der Veranstalterin in der Folge keine einzelnen Tickets, sondern die alleinige Nutzungsberechtigung für die vereinbarte Kapazität des Veranstaltungsortes für den vereinbarten Zeitraum. Die Organisation des Zutritts (Gästeliste, eigene Tickets) erfolgt durch den Unternehmer in Absprache mit der Veranstalterin.

3. Programm- und Besetzungszusage

Bei einem Exklusivkonzert werden die Programmfolge und die Besetzung in wesentlichen Grundzügen vorab zwischen WRO und dem Unternehmer vereinbart. Die Veranstalterin verpflichtet sich, die Einhaltung dieser Vorgaben mit größtmöglicher Sorgfalt zu gewährleisten. Die Veranstalterin behält sich jedoch geringfügige, notwendige kurzfristige Programmänderungen (z.B. Austausch einzelner Programmstücke, Wechsel der musikalischen Besetzung, Kürzung der Spieldauer aufgrund unvorhersehbarer Umstände wie Krankheit oder höherer Gewalt) vor. Diese Änderungen berechtigen den Unternehmer nicht zur Stornierung oder zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen, sofern der musikalische Gesamtcharakter der

Veranstaltung (z.B. „Klassisches Konzert Wiener Art in Kammermusikbesetzung“) erhalten bleibt und die Änderung insgesamt zumutbar ist.

4. Preise, Zahlung und Stornierung

4.1 Es gilt der gesondert vereinbarte Pauschalpreis (inklusive aller vereinbarten Komponenten wie Raummiete, Künstlergage, Technik und Personal). Allfällige Zusatzleistungen (z.B. zusätzliche Technik, Catering, erweiterte Spielzeiten) werden gesondert nach Aufwand verrechnet.

4.2 Die Bezahlung durch den Unternehmer erfolgt gemäß dem vereinbarten Zahlungsplan, der in der Regel gestaffelte Raten vorsieht (z.B. 50% der Gesamtsumme als Anzahlung bei Buchung, der Restbetrag 14 Tage vor dem Konzerttermin). Erst mit Eingang der vollständigen Zahlung ist die Veranstalterin zur Durchführung verpflichtet.

4.3 Storniert der Unternehmer das Exklusivkonzert (Rücktritt vom Vertrag), sind die folgenden pauschalierten Stornogebühren fällig. Diese Pauschalen decken die bereits getätigten Aufwendungen und den entgangenen Gewinn der Veranstalterin ab:

Zeitraum vor Exklusivkonzert	Stornogebühr
Früher als 30 Tage	10%
Bis 30 Tage	50%
Bis 15 Tage	70%
Weniger als 15 Tage	100%

4.4 Muss die Veranstalterin ein Exklusivkonzert absagen (z.B. aufgrund höherer Gewalt, wie unvorhergesehene Schließung des Veranstaltungsortes, behördliche Verbote oder sonstiger faktisch-technischer Unmöglichkeit, die nicht vom Unternehmer verschuldet wurde), werden bereits geleistete Zahlungen unverzüglich zurückerstattet, soweit diese nicht zur Deckung von bereits fälligen oder schon bezahlten, nicht erstattungsfähigen Kosten des WRO zur Vorbereitung des betreffenden Exklusivkonzertes (insbesondere: Vorauszahlung der Miete für die Reservierung/Buchung des Veranstaltungsortes) verwendet wurden bzw. zur entsprechenden Verwendung gewidmet sind. Weitergehende Schadensersatzansprüche (z.B. Ersatz von Reise- oder Werbekosten des Unternehmers) sind, sofern die Veranstalterin nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig handelte, ausgeschlossen.

5. Hausrecht und Verhalten der Gäste

5.1 Das WRO übt durch sein Personal während der gesamten Konzertveranstaltung das Hausrecht am Veranstaltungsort aus. Die AGB gelten uneingeschränkt für alle Konzertbesucher. Der Unternehmer hat die Besucher ausdrücklich und nachweislich vor Besuch der Konzertveranstaltung auf die AGB des WRO (samt Hausordnung und Gefahrenhinweisen) hinzuweisen.

5.2 Der Unternehmer ist für das Verhalten seiner Gäste, Mitarbeiter und beauftragten Dritten (z.B. Catering-Personal, Fotografen) beim Exklusivkonzert verantwortlich. Verstöße gegen die Hausordnung (z.B. Rauchen, Störung des Konzerts, Mitnahme von Waffen) durch Gäste des Unternehmers berechtigen die Veranstalterin zur Unterbrechung des Exklusivkonzertes und zur Verweisung störender Personen, gegebenenfalls zum Abbruch des Exklusivkonzerts.

5.3 Nur Gäste und Mitarbeiter, die vom Unternehmer autorisiert sind, haben Zutritt zum Veranstaltungsort. Die Veranstalterin hat das Recht, zur Gewährleistung der Sicherheit und des ungestörten Ablaufs den Zutritt Dritter, die nicht auf der Gästeliste stehen oder nicht zum Personal gehören, zu verwehren.

6. Multimediale Elemente des Unternehmers

Sofern der Unternehmer eigene Multimedia-Elemente, Projektoren oder Zusatztechnik wünscht, trägt er das alleinige Risiko für deren Funktionsfähigkeit und Kompatibilität mit der vorhandenen Infrastruktur. Verzögerungen oder Ausfälle, die durch unternehmereigene Technik entstehen, gehen zu Lasten des Unternehmers und berechtigen nicht zur Minderung des Pauschalpreises.

7. Haftung und Schadensersatz

7.1 Der Unternehmer haftet für alle Sachschäden am Veranstaltungsort, der Ausstattung, den Instrumenten sowie für Personenschäden, die durch ihn, seine Mitarbeiter oder seine Gäste verursacht werden. Dies schließt auch Schäden durch unsachgemäße Nutzung der Garderobe oder das Einbringen eigener technischer Ausstattung ein.

7.2 Die Veranstalterin wird dem Unternehmer unverzüglich alle entstandenen Schäden melden. Der Unternehmer ist verpflichtet, die Regulierung dieser Schäden sicherzustellen.

7.3 Der Unternehmer ist verpflichtet, die Veranstalterin von allen Ansprüchen freizustellen, die aus einer unzulässigen Verwertung oder Veröffentlichung von Bild- oder Tonaufnahmen des Exklusivkonzertes durch seine Gäste oder Mitarbeiter resultieren (siehe AGB).