

Nichtfinanzieller Konzernbericht 2021

eventim[✦]

Inhalt

1. VORWORT DES AUFSICHTSRATSVORSITZENDEN	3
2. EDITORISCHE NOTIZ	5
3. KLIMA- UND UMWELTSCHUTZ	6
4. DATENSCHUTZ	11
5. KUNDENORIENTIERUNG	13
5.1 Zufriedenheit der Kunden	14
6. SICHERHEITSKONZEPTE FÜR VERANSTALTUNGEN	17
7. COMPLIANCE MANAGEMENT	20
8. VERANTWORTUNG ALS ARBEITGEBER UND PERSONALENTWICKLUNG	24
8.1 Personal- und Kompetenzentwicklung	26
9. PRÜFVERMERK	27
10. IMPRESSUM	30

1. Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden ¹

Liebe Leserinnen und Leser,

Ich freue mich, Ihnen den fünften nichtfinanziellen Konzernbericht (NFB) vorzustellen. Als modernes und zukunftsgerichtetes Unternehmen ist CTS EVENTIM nicht nur seinen Aktionären, Kunden und Geschäftspartnern verpflichtet, sondern auch seinen Mitarbeitern, seiner Umwelt und der Gesellschaft – selbst wenn die Corona-Pandemie auch 2021 durch zahlreiche Einschränkungen für das Live Entertainment-Geschäft zu erheblichen Belastungen geführt hat.

Trotz dieser massiven Hürden hat CTS EVENTIM im Berichtsjahr seine Verantwortung so weit wie möglich wahrgenommen. Viele der vor Ausbruch der Pandemie begonnenen Initiativen mussten durch verschobene oder abgesagte Konzerte und Veranstaltungen weiterhin unterbrochen bleiben. Dennoch möchten wir Ihnen unser Engagement anhand von Fokusthemen vorstellen, die im Rahmen einer eingehenden Analyse als besonders relevant bewertet wurden.

Mangels Veranstaltungen hatten die Themen Umwelt- und Klimaschutz im vergangenen Jahr ihre herausgehobene Stellung in der Wesentlichkeitsanalyse eingebüßt und waren entsprechend aus der Berichterstattung herausgefallen. Mit den neuen Anforderungen der EU-Taxonomie und der damit verbundenen Prüfung haben die Themen ihren Platz im NFB 2021 wiedergefunden.

Seit dem 1. Januar 2022 müssen Unternehmen gemäß EU-Verordnung in ihrer nichtfinanziellen Erklärung den Anteil an den Kennzahlen Umsatzerlöse, Investitionsausgaben und Betriebsaufwendungen angeben, der mit ökologisch nachhaltigen Wirtschaftsaktivitäten im Sinne der EU-Taxonomie verbunden ist und wesentlich dazu beiträgt, sechs definierte EU-Umweltziele zu erreichen. Dabei geht es zunächst um Aktivitäten mit Blick auf die beiden klimabezogenen Umweltziele Klimaschutz sowie Anpassung an den Klimawandel. Für CTS EVENTIM hat die Analyse ergeben, dass die Geschäftsaktivitäten Live Entertainment, Spielstätten, deren Betrieb Teil des Segments Live Entertainment ist, sowie die IT-Dienstleistungen taxonomiefähig sind.



¹ Das Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden ist kein Pflichtbestandteil des NFB und wurde dementsprechend nicht geprüft.

Auch im zweiten Jahr der Corona-Krise gehörten Innovation und Leistung zu den Leitmotiven von CTS EVENTIM. Beim Blick auf die Kundenorientierung zählten zu den Verbesserungen des Online-Shops unter anderem eine optimierte Darstellung auf mobilen Endgeräten, die Verbesserung der Suchfunktionalität sowie eine stetige Reduzierung der Ladezeiten. Zudem wurde das technische Handling von Warteschlangen bei Vorverkäufen verbessert und der Shop barrierefrei gemacht.

Bei den Sicherheitskonzepten auf Veranstaltungen stand auch 2021 der Infektionsschutz im Mittelpunkt. So spielte die in der von CTS EVENTIM betriebenen LANXESS arena verbaute Lüftungsanlage bei der Genehmigung und Durchführung von Veranstaltungen in Pandemie-Zeiten eine zentrale Rolle. Das Team von FKP Scorpio arbeitet in fünf Taskforces an neuen Konzepten für den Gesundheitsschutz. Schwerpunkte sind adaptive Infektionsschutz- und Hygienekonzepte, eine sichere Kontaktdatennachverfolgung, Cashless Payment sowie Öffentlichkeits- und Gästekommunikation. Zehn Mitarbeiter wurden zu Hygienebeauftragten fortgebildet.

Gerade in Zeiten der Corona-Pandemie fühlt sich CTS EVENTIM verpflichtet, die Beschäftigten zu unterstützen. Mit der Nutzung von Kurzarbeit bis zum 30. Juni 2021 konnten Arbeitsplätze gesichert werden. CTS EVENTIM als Arbeitgeber nutzte die Möglichkeit der Aufstockung des Kurzarbeitergeldes auf 90 Prozent und einer Corona-Sonderzahlung. Damit wurden die finanziellen Einbußen der Beschäftigten auf einem niedrigen Niveau gehalten und Talente an das Unternehmen gebunden.

Selbst wenn die Bilanz beim sozial-gesellschaftlichen Engagement 2021 abermals geringer ausfallen musste als in den Jahren vor der Pandemie, ist für CTS EVENTIM die „Social License to Operate“ nach wie vor essenziell. Ziele, wie etwa den ökologischen Fußabdruck des Unternehmens kontinuierlich zu verringern, bleiben selbstverständlich im Blick. Sobald die entsprechenden Geschäfte wieder in vollem Umfang anlaufen, knüpft das hochmotivierte Team von CTS EVENTIM auf allen Ebenen mit Kraft an die erfolgreichen Initiativen an und entwickelt sie weiter. So wird das Unternehmen gemeinsam mit Geschäftspartnern sowie allen Mitarbeiterinnen

und Mitarbeitern auf dem eingeschlagenen Weg vorankommen, seine gesellschaftliche Rolle noch umfassender als bisher zu gestalten.

Herzliche Grüße

Ihr



Dr. Bernd Kundrun
Aufsichtsratsvorsitzender
CTS EVENTIM AG & Co. KGaA

¹ Das Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden ist kein Pflichtbestandteil des NFB und wurde dementsprechend nicht geprüft.

2. Editorische Notiz

Mit dem vorliegenden Konzernbericht kommt CTS EVENTIM der im Handelsgesetzbuch §§ 315b und 315c i.V.m. 289c bis 289e festgelegten Pflicht zur Offenlegung nichtfinanzieller Informationen für das Geschäftsjahr 2021 nach. Gegenstand sind die CTS EVENTIM AG & Co. KGaA (im Folgenden: CTS EVENTIM) als Muttergesellschaft und die im Konzernabschluss genannten wesentlichen Mehrheitsbeteiligungen. Angaben zum Geschäftsmodell sind im aktuellen Geschäftsbericht enthalten. Für die freiwillige Berichterstattung nichtfinanzieller Kennzahlen wurden hinsichtlich ihrer Mitarbeiterzahl und ihres Umsatzanteils wesentliche Gesellschaften des Konzerns berücksichtigt.

Um mit dem vorliegenden NFB 2021 den Anforderungen des HGB zu entsprechen, haben wir geprüft, ob und inwieweit Änderungen in Hinblick auf die für den NFB 2021 identifizierten wesentlichen Angaben notwendig sind. Für diesen Bericht wurden die bestehenden wesentlichen Themen vor allem mit Blick auf die besondere Situation für die Veranstaltungsbranche durch die Corona- Pandemie überprüft.

Ausgangspunkt für die Bewertung der wesentlichen Themen nach HGB waren die sechs für CTS EVENTIM relevanten Themenfelder: Kundenorientierung, Produktleistung und -sicherheit, Compliance Management, Menschenrechte und Arbeitnehmerbelange, Corporate Citizenship sowie Klima und Umwelt. Die Infektionslage hat den Veranstaltungsbetrieb in Deutschland und

darüber hinaus auch im Berichtsjahr erheblich beeinträchtigt und erneut zu erheblichen Belastungen für das Unternehmen geführt. Entsprechend wurden die im Vorjahr getroffene Neubewertung der Themen innerhalb der Themenfelder übernommen und fortgeschrieben.

Wieder hinzugekommen ist das Fokusthema Umwelt- und Klimaschutz. Ausschließlicher Inhalt ist hierbei die neue EU-Taxonomie. Dabei wurde zunächst analysiert, welche Wirtschaftsaktivitäten bei CTS EVENTIM als taxonomiefähig eingestuft werden können.

Für die Themenfelder werden die wesentlichen Inhalte berichtet, die zum Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage des Unternehmens sowie der Auswirkungen der Tätigkeit auf die oben genannten Aspekte notwendig sind.

Die Berichterstattung zu den Konzepten, mit denen das Unternehmen die ausgewählten Themenfelder bearbeitet, lehnt sich an die von der Global Reporting Initiative herausgegebenen GRI Standards an (Core Option).

Die Inhalte des Berichts hat der Aufsichtsrat der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA geprüft. Das Gremium hat dazu die KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft beauftragt, eine Prüfung mit begrenzter Sicherheit (Limited Assurance) durchzuführen. Grundlage war der Standard ISAE 3000.

Für den hier vorliegenden Konzernbericht sind keine nichtfinanziellen Risiken identifiziert worden, die nach § 289c (3) HGB „sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die identifizierten, wesentlichen Themen“ haben werden.

Aus Gründen der Lesefreundlichkeit wird im Text auf geschlechtsbezogene Doppelnennungen verzichtet und stets die männliche Form gewählt. Die Angaben beziehen sich jedoch – sofern nicht anders vermerkt – stets auf Angehörige beider Geschlechter sowie divers.

3. Klima und Umwelt

Umwelt- und Klimaschutz sowie der verantwortungsvolle Umgang mit Ressourcen sind wichtige gesellschaftliche Aufgaben, auch für CTS EVENTIM und für die zum Konzern gehörenden Veranstalter.

Während der Nichtfinanzielle Bericht 2019 noch eine ganze Reihe Beispiele für den Einsatz von Energieeffizienz-Lösungen oder Kooperationen mit dem öffentlichen Nahverkehr in den Segmenten Ticketing und Live Entertainment auflistete, büßte das Thema Umwelt- und Klimaschutz im Bericht des Folgejahres leider mangels Veranstaltungen seine herausgehobene Stellung in der Wesentlichkeitsanalyse ein und fiel entsprechend aus der Berichterstattung heraus.

3.1. DIE EU-TAXONOMIE ALS NEUER GEGENSTAND DER NICHTFINANZIELLEN BERICHTERSTATTUNG

Mit den neuen Anforderungen der EU-Taxonomie und der damit verbundenen Prüfung haben Umwelt- und Klimaschutz derweil ihren Platz im Nichtfinanziellen Bericht von CTS EVENTIM wiedergefunden.

Ausgangspunkt einer entsprechenden EU-Verordnung und einer mit ihr verbundenen Berichtspflicht ist das Pariser Klimaabkommen von 2015. Vorrangiges Ziel der internationalen Vereinbarung ist es, die Erderwärmung auf deutlich unter zwei Grad Celsius und möglichst

unter 1,5 Grad Celsius zu beschränken. Zudem verpflichtet sich die Weltgemeinschaft, den weltweiten CO₂-Ausstoß bis 2050 um 80 bis 95 Prozent zu verringern.

Auf EU-Ebene spielen in diesem Zusammenhang der **European Green Deal**, der Europas Klimaneutralität bis 2050 als Ziel formuliert, und der **EU Action Plan on Financing Sustainable Growth** eine zentrale Rolle. Finanzströme sollen dabei in „ökologisch nachhaltige“ Aktivitäten umgeleitet werden. Die **EU-Sustainable Finance-Taxonomie (EU-Taxonomie)** wiederum ist ein Klassifizierungssystem, das eindeutig definiert, was als „ökologisch nachhaltige Aktivität“ gilt.

Vom 01.01.2022 an müssen Unternehmen **gemäß EU-Verordnung in ihrer nichtfinanziellen Erklärung** den Anteil an den Kennzahlen Umsatzerlöse, Investitionsausgaben (CapEx) und Betriebsaufwendungen (OpEx) angeben, der mit ökologisch nachhaltigen Wirtschaftsaktivitäten im Sinne der EU-Taxonomie verbunden ist und wesentlich dazu beiträgt, sechs definierte EU-Umweltziele zu erreichen.

Die Kriterien für ökologisch nachhaltige Wirtschaftsaktivitäten im Sinne der EU-Taxonomie sind

- Wesentlicher Beitrag zur Verwirklichung eines oder mehrerer Umweltziele

- Keine erhebliche Beeinträchtigung eines oder mehrerer Umweltziele
- Einhaltung des Mindestschutzes für Arbeitssicherheit und Menschenrechte

Die Umweltziele gemäß der EU-Taxonomie sind

- Klimaschutz (ab 2021)
- Anpassung an den Klimawandel (ab 2021)
- Nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser- und Meeresressourcen (ab 2022)
- Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft (ab 2022)
- Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung (ab 2022)
- Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme (ab 2022)

Von 2021 an müssen Unternehmen bestimmen, ob ihre Geschäftsaktivitäten im Sinne der EU-Taxonomie **taxonomiefähig** sind. 2021 geht es dabei zunächst um Aktivitäten mit Blick auf die beiden klimabezogenen Umweltziele **Klimaschutz** sowie **Anpassung an den Klimawandel**, für die die EU bereits Kriterien veröffentlicht hat. Unternehmen müssen dann im Falle der

Taxonomiefähigkeit von Wirtschaftsaktivitäten den Anteil von Umsatzerlösen, Investitionsausgaben und Betriebsaufwendungen der taxonomiefähigen Geschäftsaktivitäten im Verhältnis zu den gesamten Aktivitäten des Unternehmens ermitteln.

Von 2022 an erfolgt dann die Prüfung auf Taxonomiefähigkeit sowie Analyse der Geschäftsaktivitäten hinsichtlich der anderen vier Ziele. Darüber hinaus muss ab diesem Jahr geprüft werden, ob taxonomiefähige Geschäftsaktivitäten im Zusammenhang mit allen Umweltzielen die Bewertungskriterien für taxonomiekonforme Aktivitäten erfüllen. Danach folgt die Kennzahlenermittlung der taxonomiefähigen und taxonomiekonformen Anteile bezogen auf Umsatz, CapEx und OpEx für alle sechs Ziele.

3.2. EU-TAXONOMIE UND CTS EVENTIM

Für CTS EVENTIM hat im Berichtsjahr die durch einen externen Dienstleister unterstützte Analyse anhand der Auflistung von relevanten Wirtschaftsaktivitäten ergeben, dass die folgenden Geschäftsaktivitäten taxonomiefähig sind:

- Live Entertainment
- Venues (Spielstätten), deren Betrieb Teil des Segments Live Entertainment ist

- IT-Dienstleistungen

Im Geschäftsbereich **Live Entertainment** verfolgt CTS EVENTIM mit Blick auf das Umweltziel Anpassung an den Klimawandel taxonomiefähige Aktivitäten, indem es Liveauftritte und Veranstaltung produziert und technische Fachkenntnisse für diese bereitstellt. Begründet wird diese Einstufung durch das Geschäftsmodell, das sich mit der Beschreibung des Annex II deckt, sowie durch den zu der Geschäftsaktivität gehörenden NACE-Code.

Annex II der EU-Verordnung 2020/852 fasst unter Ziffer **13.1.:**

KREATIVE, KÜNSTLERISCHE UND UNTERHALTENDE TÄTIGKEITEN

„Zu den kreativen, künstlerischen und unterhaltenden Tätigkeiten gehört [...] die **Produktion und Förderung** von und die Teilnahme an **Liveauftritten, Veranstaltungen** oder Ausstellungen sowie die **Bereitstellung** künstlerischer, kreativer oder **technischer Fachkenntnisse** für die Herstellung von Kunstwerken und die **Durchführung von Liveauftritten.**“

Dieselbe Ziffer trifft auch auf das Sub-Segment des Segments Live Entertainment zu, dem **Betreiben von Arenen und Veranstaltungsorten**. Diese Aktivität wird

analog zum übergeordneten Segment als taxonomiefähig deklariert.

Mit Fokus auf die von CTS Solutions erbrachten **IT-Dienstleistungen** werden die darin verbuchten CapEx/OpEx ebenfalls als taxonomiefähig deklariert. Das Geschäftsmodell der CTS Solutions, als interner Dienstleister für CTS EVENTIM, basiert auf der Entwicklung, Anpassung und Pflege von Software und deckt sich daher mit den Beschreibungen und Definitionen der Tätigkeit in den Taxonomieverordnungen.

Annex II der EU-Verordnung 2020/852 formuliert unter Ziffer **8.2.:**

ERBRINGUNG VON DIENSTLEISTUNGEN DER INFORMATIONSTECHNOLOGIE

„**Entwicklung, Anpassung, Testen und Pflege von Software**; Planung und Entwurf von Computersystemen, die **Hardware-, Software- und Kommunikationstechnologie** umfassen; und sonstige fachliche und technische mit der **Datenverarbeitung** verbundene Tätigkeiten.“

Beim Segment **Ticketing** erfolgt unterdessen keine Deklaration der Taxonomiefähigkeit. Begründet wird dies durch das Fehlen eindeutiger Indikatoren (z.B. NACE-Codes) und unzureichende

Deckungsgleichheit mit Beschreibungen in der EU-Verordnung.

Um **Umsatz, CapEx und OpEx gemäß den Vorgaben der EU-Taxonomie zu quantifizieren**, gibt es jeweils Definitionen von Zähler und Nenner, mit deren Hilfe der prozentuale Anteil von taxonomiefähigen Umsätzen, Investitionen und Betriebskosten berechnet wird.

Beim **Umsatz** bezieht sich der Zähler auf Waren oder Dienstleistungen, die mit taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten verbunden sind (Konsolidierter Umsatz Teilkonzern Live Entertainment gemäß Konzern-GuV-Rechnung nach IFRS), der Nenner auf den konsolidierten Nettoumsatz des Gesamtunternehmens (Konsolidierter Umsatz CTS Konzern gemäß Konzern-GuV-Rechnung nach IFRS).

Bei den **Investitionsausgaben** reflektiert der Zähler Vermögenswerte oder Prozesse, die mit taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten verbunden sind und umfasst Zugänge an Sachanlagen und immateriellen Vermögenswerten vor Abschreibung und Neubewertung sowie Zugänge von Sachanlagen und immaterielle Vermögenswerte aus Unternehmenszusammenschlüssen (Zugang Immaterielle VG und Sachanlagen nach IFRS ohne Finanzanlagen und ohne IFRS16 Teilkonzern Live Entertainment und CTS Solutions). Der Nenner umfasst die gleichen Positionen für das Gesamtunternehmen

(Zugang Immaterielle VG und Sachanlagen nach IFRS ohne Finanzanlagen und ohne IFRS16 CTS Konzern).

Bei den **Betriebsaufwendungen** entspricht der Zähler Vermögenswerten oder Prozessen, die mit taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten verbunden sind und bezieht sich auf direkte Kosten aus: Trainings- und HR-relevante Kosten, Forschung & Entwicklung, Gebäudesanierungsmaßnahmen, Kurzfristiges Leasing, Wartung und Reparatur. Der Nenner bezieht sich wiederum auf die gleichen Kostenpositionen des Gesamtunternehmens (Im Wesentlichen Aufwand aus HR-relevanten Themen in den sonstigen betrieblichen Aufwendungen (z.B. Mitarbeiterschulung); Miete Einrichtungen/Leasing; Instandhaltung/Reparaturen sowie Leasing IFRS16 des CTS Konzerns). Die EU-Taxonomie weicht hier von der allgemein gültigen Definition von Betriebsaufwendungen ab.

3.3. ERGEBNISSE UND IHRE BERECHNUNG FÜR CTS EVENTIM

CTS Eventim EU-Taxonomie	Umsatzerlöse ¹	CapEx ²	OpEx ³
	in TEUR	in TEUR	in TEUR
Zähler	191.101	16.479	17.871
Nenner	407.821	33.947	32.672
KPI	47%	49%	55%

¹ Konsolidierter Umsatz nach IFRS TK Live (Zähler) und Konzern (Nenner)

² CapEx = Zugang immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen TK Live/CTS Solutions (Zähler und CTS Konzern (Nenner)

³ HR-relevante Themen, Instandhaltung/Wartung/Reparaturen, Leasingaufwand nach IFRS Live/CTS Solutions (Zähler und CTS Konzern (Nenner)

Im Ergebnis beträgt der Anteil des taxonomiefähigen Umsatzes am Gesamtumsatz 47 Prozent, der taxonomiefähigen Investitionsausgaben an den Gesamtinvestitionen 49 Prozent und der Anteil der taxonomiefähigen Betriebsaufwendungen an der entsprechenden Gesamtsumme 55 Prozent.

Die Ermittlung der prozentualen Anteile an Umsatz, Investitionen und Betriebsausgaben im Zusammenhang mit Vermögensgegenständen oder Prozessen, die mit taxonomiefähigen Geschäftsaktivitäten verbunden sind, basiert auf den Daten des Konzernrechnungswesen, die Basis für den Konzernabschluss sind. Es handelt sich um Ist-Werte, Schätzungen mussten keine vorgenommen werden.



4. Datenschutz

Personenbezogene Daten sind für den Betrieb und die Weiterentwicklung von CTS EVENTIM von großer Bedeutung. Das Unternehmen speichert und verarbeitet personenbezogene Daten, um bestehende Angebote zu verbessern sowie neue zu entwickeln. CTS EVENTIM trägt die Verantwortung für eine ordnungsgemäße und sichere Handhabung dieser Daten. Vor diesem Hintergrund ist es der Anspruch von CTS EVENTIM, personenbezogene Daten vor missbräuchlichem Zugriff zu schützen und gleichzeitig eine datenschutz-konforme Nutzung der Daten zu ermöglichen.

Auf Grundlage der Anforderungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat CTS EVENTIM unterschiedliche technische, organisatorische und prozessuale Maßnahmen umgesetzt. Beispielsweise führte die kontinuierliche Bewertung von operativen Entscheidungen hinsichtlich ihrer Auswirkung auf den Datenschutz dazu, dass im Sinne der hohen Transparenz für Kunden wiederholt die Datenschutzinformationen auf den Ticketportalen angepasst wurden oder auch Verträge zur Auftragsverarbeitung mit Dienstleistern geprüft und aktualisiert wurden.

Mit dem im Jahr 2019 eingeführten Datenschutz-Managementsystem erfüllt CTS EVENTIM die von der DSGVO verlangte Rechenschaftspflicht und stellt die Datenschutz-Konformität der relevanten Strukturen und Prozesse sicher.

Ein Tätigkeitsschwerpunkt im Bereich Datenschutz lag im Jahr 2021 auf der Umsetzung der Vorgaben seitens der EU-Kommission zum Datentransfer in sog. Drittstaaten. Zwar liegt mit den von der EU-Kommission verabschiedeten Standard-Vertragsklauseln ein Vertragstext vor, der unverändert übernommen werden kann, ja muss, wenn es zur Übermittlung von Daten in Nicht-EU-Staaten kommt, doch geht dem Abschluss der Standard-Vertragsklauseln eine Prüfung der spezifischen Risikosituation im konkreten Fall bis hin zur Erwägung von Alternativen in der EU voran. Die angesprochene Umsetzung besteht daraus, für alle bestehenden Datentransfers diese Bewertung durchzuführen und dann die Standard-Vertragsklauseln abzuschließen. Die Arbeit hieran wird sich noch bis ins Jahr 2022 ziehen. Die von der EU-Kommission gesetzte Frist (27.12.2022) soll von CTS EVENTIM eingehalten werden. Mit dieser Aktivität setzt CTS EVENTIM fort, was bereits im Vorjahr begonnen wurde, nämlich soweit geschäftsseitig möglich eine systematische Minimierung von Risiken für Betroffene, die sich aus einem unbefugten Zugriff auf personenbezogene Daten z.B. durch US-Behörden ergeben könnte. Wo eine Übermittlung sich nicht vermeiden lässt, strebt CTS EVENTIM durch geeignete technische oder organisatorische Maßnahmen die Minimierung etwaig vorhandener Risiken an und will durch Abschluss von Standard-Vertragsklauseln für eine rechtlich verlässliche Grundlage der Übermittlung sorgen.

Der Tätigkeitsschwerpunkt des Datenschutzbeauftragten lag im Jahr 2021 in der allgemeinen datenschutzrechtlichen Beratungstätigkeit, z.B. zu Datenverarbeitungen im COVID19-Kontext und zur Frage der Notwendigkeit von Einwilligungen für das Setzen von Cookies. Darüber hinaus informierte der Datenschutzbeauftragte die Mitarbeitenden regelmäßig über aktuelle Datenschutzthemen und prüfte anlassbezogen datenschutzrelevante Unternehmensprozesse und wirkte, soweit erforderlich bzw. sinnvoll, auf deren Anpassung hin.

5. Kundenorientierung und Kundenservice



Die Zufriedenheit von End- und Geschäftskunden, Vertriebs-, Medien- und sonstiger Business-Partner gehört zu den obersten Zielen des gesamten Konzerns. Sie ist einer der entscheidenden Faktoren für den dauerhaften Erfolg von CTS EVENTIM. Entsprechend intensiv befasst sich das Unternehmen mit der Usability, Performance und Verfügbarkeit seiner Systeme und Plattformen sowie vielen weiteren Aspekten, die hierzu einen Beitrag leisten. Der Vorstand wird unter anderem im Rahmen der internen Risikoberichterstattung regelmäßig zu diesen Themen informiert.

Neben der Optimierung der eigenen Strukturen und Prozesse setzt das Unternehmen dabei auch auf die Zusammenarbeit mit externen Partnern. Die in Deutschland ansässigen Rechenzentren beispielsweise werden von einem Anbieter betrieben, der für die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Daten und Prozesse sorgt. Seine Rechenzentren sind gemäß der von CTS EVENTIM formulierten Anforderungen umfassend zertifiziert: Sie erfüllen die EN ISO Standards 27001 für IT-Sicherheit und 9001 für Qualitätsmanagement, den PCI-Standard für bargeldlose Zahlungssysteme sowie die ISAE-Standards zur Dokumentation finanzwirtschaftlicher Prozesse. 2021 lag die durchschnittliche Systemverfügbarkeit wie im Vorjahr bei mehr als 99,9 Prozent.

Die Zufriedenheit der End- und Geschäftskunden ist ein wichtiges Thema für CTS EVENTIM und wird

systematisch evaluiert, um der Unternehmensführung belastbare Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung zu stellen.

5.1. ZUFRIEDENHEIT DER KUNDEN

ZUFRIEDENHEIT DER ENDKUNDEN

Über Bewertungsportale und Social-Media-Plattformen stehen Verbrauchern immer mehr Möglichkeiten zur Verfügung, sich über das Feedback anderer Endkunden zu informieren. Auch aus diesem Grund ist die Kundenzufriedenheit von großer Bedeutung für den Geschäftserfolg im E-Commerce. CTS EVENTIM misst diese daher kontinuierlich durch Befragungen seiner Endkunden zur Zufriedenheit mit Online-Shop, Kundenservice und Kaufprozess. Die direkten Rückmeldungen der Kunden fließen in die kontinuierliche Verbesserung der Online-Plattformen und der dazugehörigen Prozesse ein. Der NPS (Net Promoter Score, Wertebereich -100 bis 100) von 37 in der Nachkaufbefragung bestätigt die hohe Weiterempfehlungsbereitschaft und damit Zufriedenheit der Kunden.

Auch im Segment Live Entertainment holt CTS EVENTIM Kundenrückmeldungen ein. Im Anschluss an große Festivals, die von Tochtergesellschaften des Konzerns organisiert werden, befragt CTS EVENTIM die Besucher üblicherweise regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit

und ihren Wünschen, was auch 2021 als Folge der Corona-Pandemie allerdings ausfallen musste. Es ist geplant, die Befragung im Laufe des Jahres 2022 wieder zu starten.

Im Berichtsjahr hat das Unternehmen im Ticketing und im Live Entertainment eine Reihe von Projekten umgesetzt:

Die durch CTS EVENTIM betriebene Plattform fanSALE ist eine Alternative für den Ticketing-Zweitmarkt. 2021 steht sie inzwischen in zwölf Ländern zur Verfügung (Deutschland, Großbritannien und Nordirland, Italien, Niederlande, Schweiz, Dänemark, Norwegen, Brasilien, Schweden, Finnland Österreich und Polen).

Zu den Verbesserungen des Online-Shops zählen unter anderem eine kontinuierlich optimierte Darstellung auf mobilen Endgeräten, die Verbesserung der Suchfunktionalität sowie eine stetige Reduzierung der Ladezeiten; darüber hinaus wurde das Angebot rund um Geschenkgutscheine verbreitert und optimiert, das technische Handling von Warteschlangen bei Vorverkäufen verbessert und der Shop barrierefrei gemacht (zunächst noch nicht bei myEventim).

Ziel ist es, mit diesen und weiteren Maßnahmen die Verkaufsleistung („Conversion Rate“) zu steigern und die Kundenbindung zu erhöhen.

Die einzelnen Gesellschaften von CTS EVENTIM stehen in intensivem Austausch mit den Endkunden und reagieren auf deren positive und negative Rückmeldungen. Feedbacks von Kunden in den sozialen Netzwerken oder per E-Mail werden durch einen spezialisierten Dienstleister oder interne Fachabteilungen beantwortet. Auf Grundlage von Kundenfeedbacks leiten die Produktions-, Marketing- und Booking-Abteilungen systematisch Verbesserungspotenziale ab.

ZUFRIEDENHEIT DER GESCHÄFTSKUNDEN

Für CTS EVENTIM ist die Pflege von langfristigen und positiven Geschäftsbeziehungen ein Anliegen von hoher Priorität. Auch im abgelaufenen Berichtsjahr wurden ausgewählte Maßnahmen in den Produkten des Konzerns umgesetzt, die die Zufriedenheit der Geschäftskunden steigern sollen. Für die Bewertung der Wirksamkeit befragten zum Beispiel Mitarbeiter des Bereichs Sales bestehende und potenzielle Kunden.

Über das EVENTIM Business-Portal (<https://www.eventim-business.de/>) können sich Geschäftskunden rund um die Uhr über Produkte informieren und Sales-Analysetools einsehen. Vertriebspartner werden zudem per E-Mail regelmäßig über aktuelle Entwicklungen bei CTS EVENTIM informiert, beispielsweise zu System-Updates und Schulungsangeboten. Das Portal wurde im Berichtsjahr mit vielen Weiterentwicklungen optimiert.

Dazu zählt unter anderem eine zusätzliche Möglichkeit für Veranstalter, mit Blick auf Events Servicemails zu Hygieneanforderungen und Durchführungsinformationen zu generieren.

Im Berichtsjahr wurde außerdem ein neues Tool entwickelt, das Veranstalter seit Anfang 2022 bei der Auszahlung von Gutscheinen unterstützt

Darüber hinaus gab es eine Reihe Initiativen, Tickets mit Paketangeboten aufzuwerten und so mehr Ertrag für den Veranstalter zu erzielen und die Abverkaufsquoten durch Kooperationen mit etablierten Plattformen etwa von Einzelhandelsketten zu steigern

Für das Produkt EVENTIM NET wird inzwischen analog zum Produkt EVENTIM.Inhouse die Stimmungslage der Kunden in den verschiedenen deutschen Regionen über ein Customer-Management-System erfasst.

Der Sportmarkt-Spezialist EVENTIM Sports startete für eine bessere Kundenbindung einen eigenen LinkedIn-Kanal, wertete den B2B-Newsletter auf und überarbeitete Manuals sowie Servicebereich des Ticketing-Produkts EVENTIM.Tixx, überdies begann 2021 die Überarbeitung der eigenen Webseite, die 2022 abgeschlossen sein soll

Die jährliche Umfrage zur Zufriedenheit der EVENTIM Sports-Kunden ergab einen Wert von 7,5 auf einer Skala von 10

Beim Kulturbereich-Spezialisten INHOUSE Einführung Corona-Kontaktdatenerfassung beim entsprechenden Ticketing-Produkt EVENTIM.Inhouse

INHOUSE bot im Berichtsjahr maßgeschneiderte Kundenveranstaltungen zu diversen Themen.

KUNDENSERVICE

Beschwerden sind für CTS EVENTIM wichtige Impulse, um seine Services und Systeme zu verbessern. Durch Bewertungsplattformen und in den sozialen Medien kann das Feedback einzelner Kunden beispielsweise angesichts von rund 672.000 Followern auf Facebook eine große Verbreitung finden.

Durch die sehr große Zahl verschobener oder abgesagter Veranstaltungen als Folge der Corona-Pandemie war der Kundenservice auch 2021 einer sehr hohen Zahl von Kundenanfragen ausgesetzt. Zum Dezember 2021 hielten rund 80 Prozent der Besitzer von Karten von verlegten Veranstaltungen an ihren Tickets fest. Rund 8 Prozent der Kartenkäufer von verlegten oder abgesagten Events bekamen einen Gutschein, weitere rund 12 Prozent erhielten eine Rückzahlung in Bar.

Diese Rückabwicklungen und die Information an die Kunden zu allen verschobenen oder abgesagten Veranstaltungen waren mit erheblichem organisatorischem Aufwand, Prozessumstellungen sowie einem sehr großen Maß an Kundenkommunikation verbunden.



6. Sicherheitskonzepte für Veranstaltungen

Die Sicherheit der Gäste und Besucher eigener Veranstaltungen hat für CTS EVENTIM eine hohe Priorität. Deshalb erstellt das Unternehmen für seine Veranstaltungen individuelle Sicherheitskonzepte, die auf die örtlichen Gegebenheiten (Infrastruktur, Gebäude, personelle Ressourcen, Besucherstruktur, andere äußere und innere Einflussfaktoren) zugeschnitten sind. Zwar war auch 2021 der Bedarf hierfür durch die Corona-Pandemie in nur geringem Maße gegeben. Stringente Hygienemaßnahmen als Teil eines Sicherheitskonzepts haben angesichts der massiven Auswirkungen der Infektionslage auf die Veranstaltungswirtschaft jedoch seit 2020 einen neuen, hohen Stellenwert eingenommen, da fehlende oder mangelhafte Konzepte erhebliche Risiken für die Gesundheit der Veranstaltungsbesucher wie auch für die Geschäftstätigkeit bergen.

Wie schon im Vorjahr stellte die von CTS EVENTIM betriebene LANXESS arena externen Veranstaltern ihre Expertise zu Verfügung und half bei der Erstellung von Sicherheits- und Hygienekonzepten sowie dem Genehmigungsverfahren der Events bei den Behörden. So konnten zahlreiche Events je nach Pandemielage in 3G, 2G und 2G+ durchgeführt werden, ohne dass Infektions-Cluster festgestellt wurden.

Die in der LANXESS arena verbaute Lüftungsanlage spielte bei der Genehmigung und Durchführung von Veranstaltungen in Pandemie-Zeiten eine zentrale Rolle. Durch den Betrieb der Anlage in Vollast, also

dem Absaugen der Luft nach oben bei gleichzeitiger horizontaler Frischluftzufuhr, konnte ein kontinuierlicher Luftaustausch im Innenraum gewährleistet werden. Zudem wurde die Anlage im Gegensatz zu Außer-Pandemischen-Zeiten auf 100% Frischluft-Zufuhr ohne jegliche Umluft umgestellt.

In allen Phasen, in denen Antigen-Schnelltests ein wichtiger Baustein der Hygienekonzepte und Einlassregeln waren, betrieb und betreibt die LANXESS arena auf ihrem Gelände ein Antigen-Schnelltestzentrum. So konnten und können Besucher, Veranstalter, Mitarbeiter und Crews schnell und unkompliziert auf dem Weg zur Arbeit oder zum Event einen Test machen.

Auf der ebenfalls von CTS EVENTIM betriebenen Berliner Waldbühne konnten 2021 unter Einhaltung spezieller Hygieneauflagen einige Sommerkonzerte stattfinden, darunter das Konzert der Berliner Philharmoniker, das von den Senatsverwaltungen für Kultur und Gesundheit als Pilotprojekt „BärCode only“ genehmigt worden war. Ende Juni war dies mit 6.150 Gästen die erste kulturelle Großveranstaltung, die unter strengen Rahmenbedingungen, zu denen etwa personalisierte Tickets, Buchung von Sitzplatznestern oder digitale Nachweispflicht per BärCODE, zählten, realisiert wurde. Weitere sieben Open Air Shows konnten mit jeweils maximal 10.000 Besuchern dank umfangreicher Hygiene- und Kommunikationsmaßnahmen vor Ort durchgeführt werden.

Das Team von FKP Scorpio arbeitet in fünf Taskforces an neuen Konzepten für den Gesundheitsschutz. Schwerpunkte sind adaptive Infektionsschutz- und Hygienekonzepte, eine sichere Kontaktdatennachverfolgung, Cashless Payment sowie Öffentlichkeits- und Gästekommunikation.

Damit FKP Scorpio auch in der Praxis in der Lage ist, für jede der jährlich tausenden von Veranstaltungen ein passendes Hygienekonzept zu erstellen oder die bestehenden der jeweiligen Spielstätten zu überprüfen, haben sich zehn Mitarbeiter zu Hygienebeauftragten fortbilden lassen. Somit sind sie in den für die Veranstaltungsplanung relevanten epidemiologischen und medizinischen Hintergründen geschult, was das Unternehmen dazu befähigt, gemeinsam mit Experten und in Einklang mit den jeweiligen Corona-Verordnungen der Länder beziehungsweise des Bundes effektive Schutzkonzepte zu erstellen und umzusetzen.

Dass Kultur auch in der Pandemie möglich ist, hat FKP Scorpio unter anderem mit drei Indoor-Festivals am Weissenhäuser Strand bewiesen: Plage Noire, Rolling Stone Beach und Metal Hammer Paradise wurden an drei aufeinanderfolgenden Wochenenden von Ende Oktober bis Mitte November von jeweils rund 4.000 Musikfans an der Ostsee besucht.

Abseits von den aufgeführten Beispielen für Hygiene- und Gesundheitsschutzkonzepte von Veranstaltern

sowie in von CTS EVENTIM betriebenen Spielstätten ist es in Deutschland nach § 43 Muster- Versammlungsstättenverordnung grundsätzlich erforderlich, dass sich die Veranstalter, Betreiber und Behörden mit Ordnungs- und Sicherheitsaufgaben auf ein Sicherheitskonzept einigen. In Deutschland ist diese Abstimmung Voraussetzung dafür, dass die ordnungs- behördliche „Erlaubnis zur Durchführung der Veranstaltung“ erteilt wird.

Um Sicherheitsrisiken im Rahmen von Events zu reduzieren, setzt CTS EVENTIM neben veranstaltungs- auch auf sektorübergreifende Kooperationen. Ein Beispiel ist in Deutschland die Arbeitstagung „Festival“, ausgerichtet von einer der beteiligten Polizeidienststellen im bundesweiten Kooperationsnetzwerk der „Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben“ (BOS).

Im Rahmen der Sicherheitskonzepte ihrer Veranstaltungen bilden die Veranstalter großer Festivals – etwa FKP Scorpio und Argo Konzerte GmbH – eine Koordinierungsgruppe mit allen am jeweiligen Festival beteiligten Veranstaltern und externen Fachleuten zur Festivalsicherheit. Finden Veranstaltungen statt, tagt das Gremium mehrmals im Jahr, um festivalübergreifende Sicherheitsthemen abzustimmen und gemeinsame Handlungsempfehlungen zu entwickeln. Ziel ist es, standardisierte Abläufe zu implementieren, die unabhängig vom jeweiligen Festival Gültigkeit haben.

7. Compliance Management



CTS EVENTIM handelt nach anerkannten Prinzipien guter Unternehmensführung, wie auch in der Entsprechenserklärung zur Corporate Governance gemäß § 161 AktG festgehalten. Das Unternehmen achtet die Ansprüche seiner Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner, strebt einen fairen Wettbewerb an und verlangt von allen Mitarbeitern, den geltenden rechtlichen und gesetzlichen Vorgaben zu folgen. Dies beinhaltet auch die Einhaltung der Menschenrechte in Bezug auf Arbeitnehmer- und Sozialbelange (vgl. auch Arbeitnehmerbelange und Sicherheitskonzepte). Integres unternehmerisches Handeln ist ein wichtiger Faktor, um als vertrauenswürdiger Geschäftspartner und Arbeitgeber wahrgenommen zu werden.

Compliance ist bei CTS EVENTIM eine Leitungsaufgabe. Sie wird als grundlegender Bestandteil für eine funktionierende und ethische Unternehmenssteuerung (Corporate Governance) betrachtet. Zudem hat CTS EVENTIM für das CMS relevante Ziele festgelegt, die im Einklang mit der Unternehmenskultur stehen.

Um die Einhaltung der für den Konzern wesentlichen Compliance-Anforderungen sicherzustellen, betreibt der Konzern ein Compliance-Managementsystem (CMS). Es wurde in Anlehnung an die „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance-Managementsystemen“ des Instituts der Wirtschaftsprüfer, IDW PS 980, aufgebaut. Dadurch soll die Aufbau- und Ablauforganisation des CMS fortlaufend weiterentwickelt werden.

ZIELE UND KULTUR

Das CMS soll dazu dienen, Verstöße gegen geltende Gesetze und ethische Grundsätze im Geschäftsverkehr durch CTS EVENTIM und seine Mitarbeiter zu verhindern. Im Einzelnen verfolgt das CMS die folgenden allgemeinen Ziele:

- Schutz von Vertrauen und Reputation
- Orientierung und Stärkung der Mitarbeiter
- Schutz des Unternehmenswertes
- Erfüllung rechtlicher Pflichten

CTS EVENTIM hat sein Verständnis von integrem Verhalten in einem konzernweit verbindlichen Verhaltenskodex niedergelegt. Dieser „Code of Conduct“ dient als zentraler Leitfaden für alle beruflichen Aktivitäten und geschäftlichen Beziehungen. Er setzt länder-, gesellschafts- und rechtsordnungsübergreifende Standards für ethisches Verhalten. Der Code of Conduct dient daher als Leitlinie für den gesamten Konzern und beinhaltet unter anderem Regelungen bezüglich des Verhaltens gegenüber Geschäftspartnern zur Vermeidung von Korruption und Interessenskonflikten sowie für den Umwelt- und Klimaschutz. Alle Mitarbeiter des Konzerns sind aufgefordert, die Verhaltensgrundsätze

zu berücksichtigen. Die Mitarbeiter werden angehalten, auch die Geschäftspartner und Lieferanten entsprechend zu sensibilisieren.

Neben den allgemeinen Zielen und den unternehmenskulturellen Grundsätzen des Code of Conduct hat der Vorstand für 2021 konkrete Ziele als Compliance-Programm formuliert:

- Stärkung der Maßnahmen gegen Korruption durch
 - Durchführung einer Risikoanalyse mit Fokus Anti-Korruption
 - Aktualisierung und Veröffentlichung der Konzernrichtlinie „Anti-Korruption“
 - Entwicklung und Veröffentlichung von Richtlinien zu „Geschenken und Einladungen“ in den Ticketing-Kernmärkte Deutschland, Österreich, Schweiz, Italien und Spanien
- Durchführung des „Management-Sign-Offs“
- Sensibilisierung neu in den Konsolidierungskreis aufgenommener Gesellschaften
- Update und Veröffentlichung von weiteren Compliance-Konzernrichtlinien

- Umsetzung der Anforderungen der EU-Hinweisgeberrichtlinie und des für 2021 geplanten nationalen Umsetzungsgesetzes zum Hinweisgeberschutz

AUFBAU- UND ABLAUFORGANISATION

Die Gesamtverantwortung für Compliance trägt der Vorstand. Dazu gehören auch die Einführung, regelmäßige Kontrolle und kontinuierliche Verbesserung des CMS. Der Vorstand sorgt für eine angemessene Ressourcenausstattung und überwacht die Umsetzung von Compliance-Maßnahmen. Für die CTS EVENTIM AG & Co. KGaA hat er einen Compliance Officer benannt, der die Umsetzung und Weiterentwicklung des CMS im Konzern koordiniert. Er berichtet direkt an den Vorstand. Außerdem wurden Compliance-Koordinatoren in den beherrschten Tochtergesellschaften benannt.

Neben dem Code of Conduct wurden Konzernrichtlinien für die Bereiche Antikorruption/ Interessenkonflikte, Wettbewerbs- und Kartellrecht, Kapitalmarkt-Compliance sowie Datenschutz und Informationssicherheit erstellt und in den beherrschten Tochtergesellschaften veröffentlicht. Alle Compliance-Konzernrichtlinien wurden 2021 einem umfassenden Review unterzogen. In diesem Zusammenhang wurde auch eine Konzernrichtlinien zum Richtlinienmanagement erstmals erstellt und veröffentlicht, um den formalen Rahmen auch hier zu erhöhen. Auf Ebene der Ticketing-Gesellschaften

wurden auf Basis eines konzernweiten Risk-Assessment mit Fokus Anti-Korruption zudem lokale Richtlinien zu Geschenken und Einladungen entwickelt und im Segment Ticketing implementiert, um der wachsenden Bedeutung von Anti-Korruptionsmaßnahmen Rechnung zu tragen.

Alle Gesellschaften, die 2021 neu in den Konsolidierungskreis aufgenommen wurden und operativ tätig sind, haben im Rahmen des „Onboardings“ diese Richtlinien erhalten und wurden entsprechend geschult. 2021 wurden daher neben der „DreamHaus GmbH“ auch die „SimplyX GmbH“ sowie die „Eventim Live Asia Pte Ltd.“ auf diese Weise sensibilisiert. Die jeweiligen Geschäftsführer haben sich durch ihr „Sign-off“ zur Einhaltung der Compliance-Anforderungen bekannt. Sobald die neuen Ticketing-Gesellschaften in den USA und Kanada ihren operativen Geschäftsbetrieb aufgenommen haben und die Integration von „kölnticket“ und „bonnticket“ vorangeschritten ist, erfolgt auch dort eine entsprechende Unterweisung der Geschäftsleitungen.

Ende 2021 hat CTS EVENTIM zudem den bereits in 2019 für die beherrschten Tochtergesellschaften eingeführten Bestätigungsprozess („Sign-off“) durchgeführt. Er sieht vor, dass deren Geschäftsleitungen die Kenntnis der Compliance-Vorgaben und deren Einhaltung bestätigen. Ziel des Prozesses ist es, die Compliance-Prinzipien des Code of Conduct sowie die relevanten

Konzernrichtlinien und die mitgeltenden Anforderungen an die Aufbau- und Ablauforganisation in den beherrschten Tochtergesellschaften zu verankern.

Mit dem Ziel, Hinweise aus dem Mitarbeiterkreis aufnehmen und bewerten zu können, hat CTS EVENTIM auf Basis der Empfehlungen des Deutschen Corporate Governance Kodex ein internes Hinweismanagement mit einem Hinweisgeberausschuss installiert. Es erleichtert die Meldung und Aufklärung von Hinweisen auf mögliche Compliance-Verstöße beziehungsweise vorsätzliche und geschäftsschädigende Handlungen und illegale Praktiken, die die Reputation des Unternehmens gefährden und zu finanziellen Schäden führen können. Zu den Grundprinzipien des Hinweismanagements gehört dabei der Schutz des Hinweisgebers vor Repressalien. Im Berichtsjahr wurden keine Hinweise über das Hinweisgebersystem gemeldet. Aufgrund der bis zum Bilanzstichtag noch nicht vorliegenden Umsetzung der EU-Hinweisgeberrichtlinie in nationales Recht wurde diese Maßnahme auf 2022 verschoben.

2021 wurden wesentliche Schulungsmaßnahmen pandemiebedingt in digitaler Form vorgenommen. So wurden zum Beispiel auf Ebene des Segments Ticketing Deutschland mehr als 390 Mitarbeiter für die Neuerung der Konzernrichtlinien bzw. über 340 Mitarbeiter zur neu eingeführten Richtlinie „Geschenke und Einladungen“ sensibilisiert. Außerdem wurden in den Fokus-Gruppen „Einkauf“, „Vertrieb“ sowie „Consulting & Support“

insgesamt knapp 100 Mitarbeiter und bei der „Dream-Haus GmbH“ 17 Mitarbeiter zusätzlich vertieft im Rahmen von Anti-Korruptionsschulungen trainiert. Knapp 40 neu eingetretene Mitarbeiter wurden Mitte Dezember 2021 ebenfalls über die Grundzüge des Compliance Managements im Rahmen eines digitalen Onboardings informiert.

Im Segment Ticketing fanden internal in den beherrschten Tochtergesellschaften diverse Remote-Trainings durch die lokalen Compliance-Koordinatoren etwa zum Richtlinien-Update oder neu eingeführten lokalen Maßnahmen sowie andere Awareness-Maßnahmen statt. Insgesamt wurden dadurch mehr als 580 Mitarbeiter zusätzlich erreicht.

Die beherrschten Tochtergesellschaften werden einmal pro Quartal über das unternehmensweite und an die neuen Anforderungen des IDW Prüfungsstandards PS 340 angepasste Risiko- und Chancenmanagementsystem aufgefordert, ihre operativen Compliance-Risiken zu melden.

MONITORING UND VERBESSERUNG

Es gehört zu den Grundsätzen von CTS EVENTIM, das CMS kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln. Eine Überprüfung der relevanten Richtlinien und der Compliance-Maßnahmen hat auch 2021

stattgefunden. Das durchgeführte Risk-Assessment fließt integriert in die Revisionsplanung ein, um auf dieser Basis für 2022 Compliance-Audits risikoorientiert umzusetzen zu können. Auch aus Prüfungsergebnissen der Internen Revision können sich notwendige Anpassungen ergeben. 2021 hat sich die Interne Revision im Rahmen der Pandemie neben Finance-bezogenen Prüfungen auf die Umsetzung von Maßnahmen aus vorangegangenen Prüfungen in den Landesgesellschaften konzentriert und den Umsetzungsstand von Verbesserungsmaßnahmen überprüft, die zuvor beschlossen wurden (sog. Monitoring). Dieses Monitoring erfolgt alle drei Monate.

8. Verantwortung als Arbeitgeber und Personalentwicklung

Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter und Nachwuchskräfte sind die Basis für den Erfolg von CTS EVENTIM. Im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit will CTS EVENTIM auch seine Verantwortung zur Einhaltung von Menschenrechten wahrnehmen. In seinem konzernweit geltenden Code of Conduct hat CTS EVENTIM festgelegt, dass das Unternehmen die international anerkannten Menschenrechte respektiert und jegliche Form der Zwangs- und Kinderarbeit ablehnt.

Die Leiterin des Bereichs Human Resources berichtet unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden. Die Personalstrategie wird in Abstimmung mit dem Vorstand weiterentwickelt. Mitarbeiterbelange werden so direkt in zentrale Entscheidungsprozesse eingebracht. Der Bereich Human Resources (HR) ist interner Dienstleister für alle Tochtergesellschaften aus dem Segment Ticketing. Für das Segment Live Entertainment und die internationale Organisation übernimmt HR ebenfalls eine beratende Funktion.

Das Personalmanagement der internationalen Tochtergesellschaften beruht auf einem einheitlichen Rahmen, mit dessen Hilfe die Tochtergesellschaften ihre jeweiligen Personalmanagementprozesse ausgestalten. Die Initiierung und Umsetzung von HR-Maßnahmen obliegt den Tochtergesellschaften, da diese aufgrund ihrer lokalen Präsenz die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter kennen.

In Zeiten der Corona-Pandemie hat der HR-Bereich den Anspruch, die konzernweit 2.813 (Stichtag 31.12.2021) Mitarbeiter zu schützen, zu unterstützen und Talente an sich zu binden. Zum Arbeitsauftrag des Personalmanagements gehört es zudem, innovative Konzepte umzusetzen und digitale Lösungen für die Mitarbeiter bereitzustellen, die ihren Arbeitsalltag erleichtern. Ein wesentlicher Beitrag dazu ist die Einführung einer HR-Software, die Führungskräften und Mitarbeitern diverse Self Services und Informationen zur Verfügung stellt. Auf diese Weise soll eine Arbeitskultur gefördert werden, in der Leistung, Kundenorientierung, Eigeninitiative, Kreativität und Unternehmertum zu den zentralen Werten gehören.

Gerade in Zeiten der weltweiten Corona-Pandemie fühlt sich CTS EVENTIM dazu verpflichtet, die Beschäftigten zu unterstützen. Mit der Nutzung von Kurzarbeit bis zum 30.06. sollen Arbeitsplätze gesichert werden. CTS EVENTIM als Arbeitgeber nutzt die Möglichkeit der Aufstockung des Kurzarbeitergeldes auf 90% und einer Corona-Sonderzahlung. Damit ist beabsichtigt, die finanziellen Einbußen der Beschäftigten auf einem niedrigen Niveau zu halten und Talente an uns zu binden.

Ein umfassendes Hygienekonzept im Büro sowie die Möglichkeit zu Erst-, Zweit- und Boosterimpfung sollen das Infektionsrisiko für unsere Beschäftigten mindern. Seit 2018 gibt es die Möglichkeit des zeitlich und räumlich flexiblen Arbeitens. Dies bildet die Grundlage für

das intensiv genutzte Arbeiten von zu Hause im gesamten Jahr 2021.

Um auch auf nachfragedominierten Arbeitsmärkten, etwa bei IT-Berufen, eine marktgerechte Vergütung sicherzustellen, erstellt das Unternehmen regelmäßig interne und marktübergreifende Benchmarks. International wird die Vergütungsstruktur über Budgets gesteuert, die sich an den regionalen Märkten orientieren. Im Tagesgeschäft werden diese Maßnahmen durch den HR-Bereich überwacht und koordiniert. Im Jahr 2021 haben wir dieses Benchmarking im Ticketing Deutschland z.B. als Referenz einer Gehaltsanpassung für Leistungsträger genutzt.

Der Fokus auf die professionelle und persönliche Weiterentwicklung von Führungskräften und Mitarbeitern wird durch den Anspruch bestätigt, der im Führungskräfteansatz Leadership@EVENTIM formuliert und 2019 erweitert wurde: Demnach sind Führungskräfte gefordert, ihren Mitarbeitern Gestaltungsspielraum zu geben, um ambitionierte sowie abwechslungsreiche Aufgaben zu übernehmen. Weiterhin besteht der Anspruch, ihren Mitarbeitern Wertschätzung zu zeigen, aktiv Feedback von ihnen einzuholen und zu geben sowie Vorbilder für eine Fehlerkultur sein, in der man lernt und sich verbessert. Das Konzept war die Grundlage für die Entwicklung von Feedbackformaten, die die Weiterentwicklung der Mitarbeiter unterstützen sollen. Dazu zählt

beispielsweise das 360°-Feedback insbesondere für Mitarbeiter des Segments Ticketing in Deutschland.

Ein weiterer Schwerpunkt bestand darin, Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, sich in funktions- und hierarchieübergreifenden Teams aktiv an der Weiterentwicklung des Unternehmens und der eigenen Arbeitsumgebung zu beteiligen. Hierzu liegt der Fokus 2021 auf der Nutzung der Erfahrungen aus der Pandemie zur Gestaltung der zukünftigen Arbeitsweisen im Unternehmen.

Darüber hinaus werden während einer anspruchsvollen Infektionslage Führungsthemen bei CTS EVENTIM im Rahmen von virtuellen Erfahrungsaustauschen bearbeitet.

Um die Zufriedenheit der Mitarbeiter weiter zu steigern, ist es wichtig, ihre Erwartungen zu kennen. Dementsprechend werden Neueinsteiger und Bestandsmitarbeiter, aber auch Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen, regelmäßig befragt. In Deutschland ist außerdem das Firmenbewertungsportal Kununu eine wichtige Quelle, um die Wahrnehmung von CTS EVENTIM als Arbeitgeber durch Dritte zu reflektieren und zu verbessern. HR-Verantwortliche kommentieren dort Bewertungen und gehen individuell auf Kritik ein, die von Mitarbeitern, ehemaligen Mitarbeitern oder Bewerbern geäußert wird. Gegebenenfalls laden sie die Feedbackgeber zum direkten Dialog ein. Im Bewerbungsprozess wurden in 2021 signifikante Fortschritte gemacht und

die Zufriedenheitswerte der Bewerber auf Kununu sind deutlich gesteigert.

Während der Phasen umfänglicher remote Arbeit sowie der persönlichen Belastungen der Corona-Pandemie steht das Personalmanagement besonders eng in Kontakt mit den Beschäftigten. Im Abstand von sechs bis acht Wochen werden im Rahmen von Pulsbefragungen die relevanten persönlichen und beruflichen Themen erhoben und themenspezifisch adressiert.

Die Ergebnisse der Umfragen werden in die Mitarbeiterkommunikation aufgenommen. Der HR- Bereich organisiert vielfältige Austausch- und Informationsformate, die einen Kommunikationsfluss in zwei Richtungen gewährleisten.

8.1 PERSONAL- UND KOMPETENZENTWICKLUNG

Immer kürzere Innovationszyklen verändern auch die Arbeitsprozesse im Ticketing und Live Entertainment. Um sich mit modernen Konzepten des Personalmanagements Wachstumschancen zu sichern, will CTS EVENTIM das in der eigenen Organisation verfügbare Wissen durch Rekrutierung, Ausbildungs- und Trainee-programme sowie durch die Förderung von Talenten kontinuierlich erneuern und erweitern.

Das Personalmanagement von CTS EVENTIM zielt unter anderem darauf ab, konzernweit alle personellen Potenziale systematisch zu erfassen und zu fördern. Ebenso sollen „Kopfmonopole“ (also Wissen, das sich auf Einzelpersonen beschränkt) überwunden und freie Stellen bevorzugt aus den eigenen Reihen besetzt werden.

Im Rahmen des 360°-Feedbacks geben Führungskräfte und Peers Einschätzungen zu Leistungen und Potenzialen des Mitarbeiters ab. Im Anschluss wird in einem Reflektionsgespräch über persönliche Entwicklungsmöglichkeiten gesprochen.

Im Jahr 2021 lag der Schwerpunkt der Weiterbildungen auf dem E-Learning. In Anbetracht der Rahmenbedingungen wurden verschiedene Möglichkeiten bereitgestellt, um flexibel von zu Hause zu lernen.

Auch in der Krise bleiben wir unseren Ausbildungsverpflichtungen treu. Die betriebliche Ausbildung ist für CTS EVENTIM ein ergänzender Baustein, um den aktuellen und künftigen Bedarf an qualifizierten Fachkräften zu decken.

9. Prüfvermerk

VERMERK DES UNABHÄNGIGEN WIRTSCHAFTSPRÜFERS ÜBER EINE PRÜFUNG ZUR ERLANGUNG BEGRENZTER SICHERHEIT DES GESONDERTEN NICHTFINANZIELLEN KONZERNBERICHTS

An die CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, München

Wir haben den gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, München (im Folgenden „CTS EVENTIM“ oder „Gesellschaft“) für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021 einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

VERANTWORTUNG DER GESETZLICHEN VERTRETER

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts in Übereinstimmung mit den §§ 315b, 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB und mit Artikel 8 der VERORDNUNG (EU) 2020/852 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088 (im Folgenden „EU-Taxonomieverordnung“) und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie mit deren in Abschnitt „Klima- und

Umweltschutz – Neue Anforderungen durch die EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Konzernberichts dargestellten eigenen Auslegung der in der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten enthaltenen Formulierungen und Begriffe.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung des nichtfinanziellen Konzernberichts zu ermöglichen, welcher frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Die EU-Taxonomieverordnung und die hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte enthalten Formulierungen und Begriffe, die noch erheblichen Auslegungsunsicherheiten unterliegen und für die noch nicht in jedem Fall Klarstellungen veröffentlicht wurden. Daher haben die gesetzlichen Vertreter ihre Auslegung der EU-Taxonomieverordnung und der hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte im Abschnitt „Klima- und Umweltschutz – Neue Anforderungen durch die EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Konzernberichts niedergelegt. Sie sind verantwortlich für die Vertretbarkeit dieser Auslegung.

Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, ist die Rechtskonformität der Auslegung mit Unsicherheiten behaftet.

VERANTWORTUNG DES WIRTSCHAFTSPRÜFERS

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über den nichtfinanziellen Konzernbericht abzugeben.

Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, als Limited Assurance Engagement durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, dass uns keine Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der nichtfinanzielle Konzernbericht der Gesellschaft im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b, 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB und der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „Klima- und Umweltschutz – Neue Anforderungen durch die

EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Konzernberichts dargestellten Auslegung durch die gesetzlichen Vertreter aufgestellt worden ist. Dies bedeutet nicht, dass zu jeder Angabe jeweils ein separates Prüfungsurteil abgegeben wird. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unseres Auftrags haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragungen von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Gruppenebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Themen und entsprechender Berichtsgrenzen der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA zu erlangen
- Eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA in der Berichtsperiode

- Beurteilung der Eignung der intern entwickelten Definitionen
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben, einschließlich der Konsolidierung der Daten, zu Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelangen, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung
- Befragungen von Mitarbeitern auf Gruppenebene, die für die Ermittlung der Angaben zu Konzepten, Due-Diligence-Prozessen, Ergebnissen und Risiken, die Durchführung von internen Kontrollhandlungen und die Konsolidierung der Angaben verantwortlich sind
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben, welche zur Konsolidierung auf Gruppenebene von allen Gesellschaften gemeldet wurden
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben

- Beurteilung des Prozesses zur Identifikation der taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten und der entsprechenden Angaben im gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht

Die gesetzlichen Vertreter haben bei der Ermittlung der Angaben gemäß Artikel 8 der EUTaxonomieverordnung unbestimmte Rechtsbegriffe auszulegen. Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, sind die Rechtskonformität der Auslegung und dementsprechend unsere diesbezügliche Prüfung mit Unsicherheiten behaftet.

Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise hinreichend und angemessen sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

SICHERUNG DER UNABHÄNGIGKEIT UND QUALITÄT DES WIRTSCHAFTSPRÜFERS

Bei der Durchführung des Auftrags haben wir die Anforderungen an Unabhängigkeit und Qualitätssicherung aus den nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen, insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie des

IDW-Qualitätssicherungsstandards: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1), beachtet.

PRÜFUNGSURTEIL

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2021 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b, 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB und mit der EUTaxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „Klima- und Umweltschutz – Neue Anforderungen durch die EU-Taxonomie“ des nichtfinanziellen Konzernberichts dargestellten Auslegung aufgestellt worden ist.

VERWENDUNGSBESCHRÄNKUNG/AAB-KLAUSEL

Dieser Vermerk ist an den Aufsichtsrat der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, München, gerichtet und ausschließlich für diesen bestimmt. Gegenüber Dritten übernehmen wir insoweit keine Verantwortung. Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte

Leistungen für den Aufsichtsrat der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, München, erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 zugrunde (<https://www.kpmg.de/bescheinigungen/lib/aab.pdf>). Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Vermerk enthaltenen Informationen bestätigt jeder Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

Hamburg, den 11. März 2022

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Krause

ppa. Mathias

10. Impressum

HERAUSGEBER:

CTS EVENTIM AG & Co. KGaA
Contrescarpe 75 A
28195 Bremen
E-Mail: info@eventim.de

REDAKTION:

CTS EVENTIM,
Unternehmenskommunikation

BILDNACHWEIS:

Titel: Marcus Stelljes
S.6: Robin Schmiedebach
S.11: CTS EVENTIM
S.9: CTS EVENTIM
S.13: CTS EVENTIM
S.17: Benjamin Gutheil
S.20: Malte Schmidt
S.24: Mario Schwedler, Airpixone