

# Nichtfinanzieller Konzernbericht 2018



# Inhalt

<b>1. VORWORT DES AUFSICHTSRATSVORSITZENDEN</b>	<b>3</b>	<b>8. CORPORATE CITIZENSHIP</b>	<b>25</b>
<b>2. EDITORISCHE NOTIZ</b>	<b>4</b>	8.1 Organisation des gesellschaftlichen Engagements	26
<b>3. GESCHÄFTSMODELL</b>	<b>5</b>	8.2 Partnerschaften und Dialoge	26
<b>4. KUNDENORIENTIERUNG</b>	<b>7</b>	8.3 Spenden und Sponsoring	27
4.1 Zufriedenheit der Endkunden	8	<b>9. KLIMA UND UMWELT</b>	<b>29</b>
4.2 Zufriedenheit der Geschäftskunden	9	9.1 Energiemanagement	30
4.3 Beschwerdemanagement	10	9.2 Weitere Klimaschutz-Maßnahmen	31
<b>5. PRODUKTLEISTUNG UND -SICHERHEIT</b>	<b>11</b>	9.3 Green Camping auf Festivals	32
5.1 Systemverfügbarkeit	12	<b>10. PRÜFVERMERK</b>	<b>34</b>
5.2 Inklusion und Barrierefreiheit	12	<b>11. IMPRESSUM</b>	<b>37</b>
5.3 Umgang mit dem Sekundärmarkt	13		
5.4 Vermeidung von Ticket-Fälschungen	14		
5.5 Datenschutz	14		
5.6 Sicherheitskonzepte für Veranstaltungen	15		
<b>6. COMPLIANCE MANAGEMENT</b>	<b>17</b>		
6.1 Ziele und Kultur	18		
6.2 Aufbau- und Ablauforganisation	18		
6.3 Monitoring und Verbesserung	19		
<b>7. ARBEITNEHMERBELANGE</b>	<b>20</b>		
7.1 Attraktivität als Arbeitgeber	21		
7.2 Personal- und Kompetenzentwicklung	23		
7.3 Vielfalt und Chancengleichheit	24		

# 1. Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden

Liebe Leserinnen und Leser,

mit unserem zweiten nichtfinanziellen Konzernbericht (NFB) wollen wir Sie erneut darüber informieren, wie CTS EVENTIM seine unternehmerische Verantwortung entlang seiner Wertschöpfungskette wahrnimmt. Wie im Vorjahr beleuchten wir dabei sechs für den Konzern wichtige Berichtsfelder: Kundenorientierung, Produktleistung und -sicherheit, Compliance Management, Arbeitnehmerbelange, Corporate Citizenship sowie Klima und Umwelt. Diese Themen wurden im Vorfeld unserer Erstpublikation als wesentlich identifiziert und haben sich im Rahmen einer weiteren Analyse als unverändert tragfähig und belastbar erwiesen.

Auch an unserem Anspruch, die relevanten Sachverhalte möglichst transparent, ausgewogen und belegbar darzustellen, hat sich nichts geändert. Deshalb haben wir uns als Aufsichtsrat erneut intensiv mit diesem Dokument befasst und es von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen lassen.

Auf den folgenden Seiten finden Sie dennoch eine Fülle neuer Informationen. Dies ist unter anderem der Tatsache geschuldet, dass wir unser Reporting im Vergleich zum vergangenen Jahr weiterentwickelt haben: So haben wir unsere Kennzahlenberichterstattung ausgeweitet und zugleich die wesentlichen Tochtergesellschaften von CTS EVENTIM stärker berücksichtigt. In Summe ergibt sich so ein breiteres Abbild der unternehmerischen und gesellschaftlichen Aktivitäten des Unternehmens.

Dass CTS EVENTIM sein Engagement darüber hinaus in vielen Feldern intensiviert und an neue Gegebenheiten angepasst hat, lässt sich an verschiedenen Entwicklungen ablesen: So hat das Unternehmen diverse Auszeichnungen als Top-Arbeitgeber und führender Ticketing-Anbieter erhalten, sein Compliance-, Datenschutz- und Beschwerdemanagement weiterentwickelt und für den wichtigen deutschen Markt ein verbindliches Energiereduktionsziel verabschiedet.

Ich freue mich sehr darüber, dass diese Schritte mit einer ausgesprochen positiven Geschäftsentwicklung einhergehen. Dies ist ein Beleg dafür, dass wirtschaftlicher Erfolg und gesellschaftliches Engagement zwei Seiten ein und derselben Medaille sind. Hieran wollen wir auch in Zukunft anknüpfen. Ich hoffe, dass Sie uns auf diesem Weg begleiten und wünsche Ihnen im Namen des Aufsichtsrats eine anregende Lektüre unseres zweiten nichtfinanziellen Berichts.

Ihr



Dr. Bernd Kundrun  
Vorsitzender



## 2. Editorische Notiz

Mit dem vorliegenden Konzernbericht kommt CTS EVENTIM der im Handelsgesetzbuch § 315b Abs. 1 festgelegten Pflicht zur Offenlegung nichtfinanzieller Informationen für das Geschäftsjahr 2018 nach. Gegenstand sind die CTS EVENTIM AG & Co. KGaA (CTS EVENTIM) als Muttergesellschaft und die im Konzernabschluss genannten wesentlichen Mehrheitsbeteiligungen. Für die Berichterstattung nichtfinanzieller Leistungsindikatoren wurden Mehrheitsbeteiligungen mit einem Anteil von mindestens 2,5 Prozent am Gesamtumsatz berücksichtigt (Basis: Konzernabschluss 2017).

Um den Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes zu entsprechen, wurden mit relevanten Fachverantwortlichen aus den Stabsfunktionen des Konzerns die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse aus dem Jahr 2017 überprüft. Gegenüber dem Vorjahr waren keine Änderungen im Hinblick auf die als wesentlich identifizierten Aspekte erforderlich, so dass die sechs für CTS EVENTIM relevanten Themenfelder nach wie vor Bestand haben: Kundenorientierung, Produktleistung

und -sicherheit, Compliance Management, Arbeitnehmerbelange, Corporate Citizenship sowie Klima und Umwelt. Für jedes Themenfeld werden die Inhalte berichtet, die notwendig und wesentlich sind, um den Geschäftsverlauf, das Geschäftsergebnis, die Lage des Unternehmens sowie die Auswirkungen seiner Tätigkeit auf die oben genannten Aspekte nachzuvollziehen.

Die Berichterstattung zu den Konzepten, mit denen das Unternehmen die ausgewählten Themenfelder managt, lehnt sich an die von der Global Reporting Initiative herausgegebenen GRI Standards an. Eingang in die Darstellung der Managementansätze in den einzelnen Themenfeldern fand der Indikator GRI 103 „Management Approach“ (DMA). Darüber hinaus wird das Rahmenwerk dazu genutzt, eine kontinuierliche Kennzahlenerhebung aufzubauen, mit der sich die Leistungen in den Themenfeldern darstellen lässt.

Der Bericht wurde vom 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.

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

An aerial, high-angle photograph of a massive outdoor concert at night. The stage is illuminated with vibrant purple, blue, and red lights, with several bright spotlights shining across the dense crowd. The audience is packed tightly, filling the entire visible area. In the foreground, the dark silhouettes of stage equipment and structures are visible.

# 3. Geschäftsmodell

CTS EVENTIM ist einer der international führenden Anbieter in den Segmenten Ticketing und Live Entertainment. Über die Systeme des Unternehmens werden jährlich rund 250 Millionen Eintrittskarten vermarktet – stationär, online und mobil. Zu den Onlineportalen zählen unter anderem Marken wie eventim.de, oeticket.com, ticketcorner.ch, ticketone.it und entradas.com. Zu CTS EVENTIM gehören außerdem diverse Veranstalter von Konzerten, Tourneen und Festivals

wie „Rock am Ring“, „Rock im Park“, „Hurricane“, „Southside“ oder „Lucca Summer“. Darüber hinaus betreibt CTS EVENTIM einige der renommiertesten Veranstaltungsstätten Europas, etwa die Kölner LANXESS arena, die Berliner Waldbühne und das EVENTIM Apollo in London. Eine ausführliche Darstellung zum Geschäftsmodell findet sich im Geschäftsbericht 2018 im Abschnitt „Konzernstruktur und Geschäftstätigkeit“ des Lageberichts.



# 4. Kundenorientierung

Die positive Geschäftsentwicklung des Konzerns ist ein Indiz dafür, dass die Kunden des Unternehmens – etwa Künstler, Veranstalter, Veranstaltungsstätten, Vertriebs- und Medienpartner, Sponsoren und Endnutzer – mit den Produkten und Services von CTS EVENTIM zufrieden sind. Die Zufriedenheit dieser heterogenen Zielgruppen ist für das Unternehmen in einem sich dynamisch entwickelnden Geschäftsumfeld ein zentrales Thema. Es ist wichtig, Kundenbedürfnisse und -meinungen zu kennen. Nur so kann die Unternehmensführung den Konzern dauerhaft erfolgreich steuern. Aus diesem Grund wird die Kundenzufriedenheit systematisch erhoben. Die Abteilungen

E-Commerce und Sales des Segments Ticketing berichten dem Vorstand über die Zufriedenheit der End- bzw. Geschäftskunden im Rahmen regelmäßiger Termine. Im Segment Live Entertainment ermitteln die zuständigen Projektleiter für die einzelnen Events die Zufriedenheit der Besucher und berichten im Falle von besonderen Abweichungen an die Unternehmensleitung/ Geschäftsführung der jeweiligen Live Entertainment-Gesellschaft.

#### 4.1 ZUFRIEDENHEIT DER ENDKUNDEN

Bestandskunden stellen einen hohen Anteil der Ticketkäufer. Deshalb wirkt sich eine hohe Kundenzufriedenheit – so die Erfahrung aus dem Bereich E-Commerce – förderlich auf den Ticketabsatz aus. CTS EVENTIM misst und bewertet die Zufriedenheit seiner Endkunden im Online-Ticketing. Ihr Feedback liefert wertvolle Impulse für die Weiterentwicklung der Onlineplattformen.

In Deutschland werden zusammen mit eKomi, Europas größtem unabhängigen Anbieter von transaktionsbasierten Kundenmeinungen und Produktbewertungen, Kundenbewertungen eingeholt und strukturiert aufbereitet. Dazu werden Käufer nach ihrer Bestellung im Webshop eingeladen, ihr Einkaufserlebnis zu bewerten. Die durchschnittliche Bewertungsnote lag im Jahr 2018 – wie im Vorjahr – bei 4,5 von 5 möglichen Sternen.

Auch in Österreich arbeitet CTS EVENTIM mit eKomi zusammen. Die durchschnittliche Bewertung der Kunden liegt dort aktuell bei 4,6 von 5 möglichen Sternen.

TicketOne in Italien nutzt Feedaty, eine cloudbasierte Serviceplattform, um die Zufriedenheit seiner Kunden zu messen und zu zertifizieren. 2018 lag die durchschnittliche Bewertung des Webshops von TicketOne bei 4,6 von möglichen 5 Punkten – eine Steigerung von 0,3 Punkten im Vergleich zum Vorjahr.

Darüber hinaus erhielten die Webshops von CTS EVENTIM 2018 auch in Untersuchungen unabhängiger Dritter Höchstnoten im Bereich Kundenzufriedenheit: Im für n-tv erstellten Ranking des Deutschen Instituts für Service-Qualität belegte eventim.de unter 13 bewerteten Online-Ticket-Shops den ersten Platz – sowohl in der Gesamtwertung als auch in den Teilkategorien Angebot, Internetauftritt sowie Bestell- und Zahlungsbedingungen. In einer Untersuchung des Marktforschungsinstituts Servicevalue für das Handelsblatt wurde eventim.de zudem von 52,1 Prozent der Befragten als branchenbester Onlinehändler in der Sparte Ticketshops bezeichnet.

Für den österreichischen Markt untersuchte die Abteilung Konsumentenschutz der Arbeiterkammer in Wien im

Berichtsjahr zehn Online-Ticketanbieter. Im Fokus stand dabei das Thema Preistransparenz. oeticket.com erhielt eine positive Bewertung, da das Unternehmen direkt beim ersten angezeigten Preis über die enthaltenen Vermittlungskosten informiert.

Die spanische CTS EVENTIM-Tochter Entradas.com ist seit 2018 berechtigt, das Gütesiegel von Confianza Online zu führen. Damit werden besonders transparente und zuverlässige Unternehmen ausgezeichnet.

Aspekte wie Transparenz und Zuverlässigkeit sind die Basis für vertrauensvolle Kundenbeziehungen. Deshalb holt CTS EVENTIM nicht nur im Ticketing, sondern auch im Live Entertainment systematisch Kundenrückmeldungen ein. Im Anschluss an große Festivals, die von Tochtergesellschaften des Konzerns organisiert werden, befragt CTS EVENTIM die Besucher regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit und ihren Wünschen. Die Antworten werden mit fundierten statistischen Methoden ausgewertet. Beispielsweise werden sowohl bei „Rock am Ring“, „Rock im Park“ als auch



bei Festivals von FKP Scorpio (FKP) Zufriedenheitswerte für einzelne Bühnen und weitere Festival-Bestandteile wie Catering oder Camping erhoben. Rückmeldungen von Kunden in den sozialen Netzwerken oder per E-Mail werden durch einen branchenerfahrenen Dienstleister oder interne Fachabteilungen beantwortet. Die Produktions-, Marketing- und Bookingabteilungen der Veranstalter werten das Feedback aus und setzen Verbesserungsvorschläge um.

Sowohl im Ticketing als auch im Live Entertainment wurde 2018 auf Grundlage von Kundenfeedbacks eine Reihe von Projekten abgeschlossen beziehungsweise initiiert:

- 2018 wurde auf eventim.de ein neues Hilfe-Center eingerichtet, das auf einem im Vorjahr eingeführten Customer Care-Tool aufbaut. Das Angebot bietet den Kunden einen zusätzlichen Mehrwert, indem es rund um die Uhr zur Verfügung steht, und senkt zugleich die Service-Kosten.
- Im Frühjahr 2018 wurde ein neues Adressmanagementsystem

eingeführt, mit dessen Hilfe Kunden intuitiv, sicher und datenschutzkonform ihre Zustimmung für Marketingangebote und Service-Leistungen von eventim.de erteilen oder zurücknehmen können.

- Im Bereich E-Commerce wurde der Webshop zugunsten einer verbesserten Nutzerfreundlichkeit und Leistungsfähigkeit optimiert. Der Rollout des Shops erfolgt schrittweise. Im Fokus der Neuerungen stehen ein besseres Nutzererlebnis auf eventim.de (insbesondere mobil), die Optimierung für Suchmaschinen und die Steigerung der Verkaufsleistung.
- Beim „Hurricane“- und „Southside“-Festival wurde bereits 2017 ein stetig wachsender Bedarf nach einer „örtlichen“ Hotline identifiziert. Darüber erhalten Veranstaltungsbesucher und deren Angehörige Antworten auf alle Fragen zum laufenden Festivalbetrieb sowie zu etwaigen Ereignissen auf dem Festival. Die Hotline wurde auch 2018 während der Festivals rege genutzt.

- Beim „M'era Luna“-Festival fand die Online-Kommunikation mit den Besuchern erstmals ganzheitlich auf Deutsch und Englisch statt, je nach Spracheinstellung des Browsers bzw. Systemsprache des mobilen Betriebssystems. Ab 2019 sollen die Besucher auch vor Ort alle Informationen in beiden Sprachen erhalten. Damit reagiert der Veranstalter auf die Internationalisierung des Festivals und will weiteren internationalen Gästen die Anreise zum Event erleichtern.
- Seit 2018 werden bei „Rock am Ring“ statt des bislang kombinierten Camping+Festival-Tickets separate Tickets angeboten. Damit wird den Wünschen unterschiedlicher Kundengruppen Rechnung getragen.

#### 4.2 ZUFRIEDENHEIT DER GESCHÄFTSKUNDEN

CTS EVENTIM verfügt über eine Vielzahl von langjährigen, partnerschaftlichen Beziehungen zu seinen Geschäftskunden und steht mit ihnen in einem intensiven Austausch. Hierzu gehört unter anderem, deren Zufriedenheit systematisch zu messen. Die Mitarbeiter des Bereichs Sales befragen ihre bestehenden wie potenziellen Geschäftspartner und Kunden regelmäßig. Für das Produkt INHOUSE erfassen die Vertriebsmitarbeiter alle Kundenbeziehungen in einem zentralen Customer Relationship Management-System. Abgefragt werden hierfür zum Beispiel Informationen zur Zufriedenheit mit erbrachten Leistungen im Ticketvertrieb über das EVENTIM-Vertriebsnetz inklusive der Ticketportale, der Ticketing-Systeme und des Service. Das System steht allen Vertriebs-einheiten zur Verfügung.

Die Vertriebspartner werden in Form von Mailings regelmäßig über aktuelle Entwicklungen bei CTS EVENTIM informiert. Dazu zählen etwa System-Updates, Schulungen oder kostenfreie,

reichweitenstarke Werbepläte auf Vorverkaufsstellen-Plakaten. Jährlich stattfindende regionale Veranstaltungen bieten zudem die Möglichkeit, sich mit Branchenvertretern und den persönlichen EVENTIM-Ansprechpartnern auszutauschen.

In Italien erhalten Geschäftskunden, die eine Anfrage an TicketOne gestellt haben, im Nachgang zur Bearbeitung einen Bewertungsbogen. Darin werden sie gefragt, wie zufrieden sie mit der Bearbeitung ihrer Anfrage waren. Der Bogen enthält auch ein Feld für Beschwerden. TicketOne führt außerdem regelmäßig umfassende Umfragen zur Zufriedenheit seiner Geschäftskunden durch.

### 4.3 BESCHWERDEMANAGEMENT

CTS EVENTIM nimmt Beschwerden sehr ernst. Das Unternehmen hat ein hohes Interesse an der stetigen Verbesserung seiner Angebote. In den sozialen Medien genügt unter Umständen bereits das negative Feedback eines einzelnen Kunden, um andere zu beeinflussen und damit der Reputation von CTS EVENTIM zu schaden.

Die Bearbeitung und Klärung von Anfragen zum Ticketing ist im Kundenservice effizient gebündelt. Dessen Mitarbeiter prüfen sorgfältig und systemunterstützt alle Reklamationen und erfüllen berechnete Ansprüche zeitnah. Um Verbesserungspotenzial zu identifizieren, werden Beschwerden zudem statistisch ausgewertet.

Allgemeine Kundenbeschwerden rund um das Ticketing beantworten die geschulten Servicemitarbeiter von CTS EVENTIM direkt. Auf eingehende E-Mails erhalten die Beschwerdeführer in der Regel innerhalb von zwei bis drei Werktagen eine Antwort, über soziale

Medien innerhalb von einem Tag, oft sogar binnen weniger Stunden oder Minuten.

In der Schweiz setzt die CTS EVENTIM-Tochter Ticketcorner im Kundenservice auf eine zentrale Kommunikationsplattform, auf der alle Anfragen eines Kunden gebündelt hinterlegt werden. Der Dialog mit den Kunden erfolgt vollständig über die webbasierte Plattform – unabhängig davon, über welchen Kanal der Kunde seine Anfrage gestellt hat. Dies ermöglicht eine schnelle Reaktionszeit, eine hohe Qualität des Feedbacks sowie transparente Auswertungen.

Im Segment Live Entertainment werden spezifische Beschwerden zu Events, die von Töchtern des Konzerns organisiert werden, von den Mitarbeitern der jeweiligen Konzerngesellschaft beantwortet. Sie betreuen vor, während und nach der Veranstaltung die Facebook-Kanäle der unterschiedlichen Festivals. 2018 wurde beispielsweise im Nachgang zu „Rock am Ring“ eine Befragung durchgeführt, die die gängigsten Beschwerden rund um das Festival thematisierte. Mithilfe der Befragung konnte CTS EVENTIM

weitere Erkenntnisse zu den häufigsten Beschwerden gewinnen, die in den sozialen Netzwerken oft nur unspezifisch geäußert werden.

Bei „Rock im Park“ war im Berichtsjahr ein Mitarbeiter ausschließlich dafür zuständig, Beschwerden in den sozialen Netzwerken zu bearbeiten. Diese wurden im Regelfall innerhalb weniger Minuten, bei komplexen Sachverhalten innerhalb weniger Stunden, adressiert. Da die Antworten auch von anderen Besuchern mit der gleichen Frage oder Beschwerde mitgelesen werden konnten, ergab sich für andere Besucher die Möglichkeit, über potenzielle Themen vorbeugend informiert zu werden.



# 5. Produktleistung und -sicherheit



Die Qualität der Produkte und Services von CTS EVENTIM – von der Tourneep lanung über die Veranstaltungsorganisation bis zum Ticketvertrieb – ist eine Grundvoraussetzung für zufriedene Kunden und wirtschaftlichen Erfolg. Besonders wichtig ist aus Sicht der Unternehmensleitung daher, dass die vom Konzern und seinen Tochtergesellschaften angebotenen Produkte und Services die erwartete Leistung jederzeit schnell und in vollem Umfang erbringen. Zu diesem Zweck ist eine dauerhafte Verfügbarkeit der eingesetzten IT-Systeme nötig. Diese sollten zudem für alle interessierten Kunden erreichbar sein. Ticketfälschungen sind konsequent zu bekämpfen. Ferner sollen sich alle User, die einen der Webshops des Unternehmens nutzen, darauf verlassen können, dass ihre persönlichen Daten vor unerlaubtem Zugriff sicher sind. Und nicht zuletzt gilt es, die hohen Erwartungen der Veranstaltungsbesucher an die Sicherheit von Events zu erfüllen.

### 5.1 SYSTEMVERFÜGBARKEIT

Stabile IT-Systeme und -Prozesse sind von grundlegender Bedeutung für einen reibungslosen Geschäftsbetrieb. Der Konzernvorstand befasst sich im Rahmen der internen Risikoberichterstattung daher regelmäßig mit Fragen der Systemverfügbarkeit. Um diese sicherzustellen, arbeitet

CTS EVENTIM unter anderem mit externen Systempartnern zusammen, die innovative und leistungsstarke Lösungen anbieten.

Beispielsweise nutzt CTS EVENTIM drei Frankfurter Rechenzentren eines führenden globalen Anbieters im Bereich Colocation/Housing. Damit soll sichergestellt werden, dass selbst im Falle des Komplettausfalls einer der Anlagen kein Datenverlust entsteht und die Verfügbarkeit gewährleistet ist. Die Rechenzentren sind gemäß den Anforderungen von CTS EVENTIM umfassend zertifiziert: Sie erfüllen die EN ISO Standards 27001 für IT-Sicherheit und 9001 für Qualitätsmanagement, den PCI-Standard für bargeldlose Zahlungssysteme und die

ISAE-Standards zur Dokumentation finanzwirtschaftlicher Prozesse. 2018 lag die durchschnittliche Systemverfügbarkeit bei mehr als 99,9 Prozent.

Darüber hinaus führt CTS EVENTIM in seinen Webshops kontinuierlich automatisierte Transaktionsprüfungen aus internationalen Rechenzentren durch. Sie bilden das Fundament, um eine hohe Performance und Verfügbarkeit sicherzustellen.

### 5.2 INKLUSION UND BARRIEREFREIHEIT

CTS EVENTIM betrachtet es als gesellschaftlichen Auftrag und als wirtschaftliche Chance, einen gleichberechtigten Zugang zu Veranstaltungen zu gewährleisten. Deshalb ergreifen insbesondere die Veranstalter der großen Festivals verschiedene Maßnahmen, um den Veranstaltungsbesuch auch für Menschen mit Handicap so komfortabel wie möglich zu gestalten. So lässt FKP beispielsweise die Möglichkeiten einer barrierefreien Teilnahme an Festivals durch ihre Fachabteilung Festival Production fortlaufend prüfen. Zwei Mitarbeiter des Service-Teams bieten Kunden mit Behinderung eine intensive persönliche Betreuung und greifen ihre Wünsche und Verbesserungsvorschläge auf. Diese werden anschließend durch die Fachabteilung in Absprache mit der Geschäftsleitung umgesetzt.

Menschen mit Handicap können sich über die jeweilige Festivalwebsite mit bis zu vier Begleitpersonen für die Veranstaltung anmelden. Bei der Festivalplanung sorgen die Verantwortlichen

dafür, dass Kunden mit Behinderung über den Backstage-Check-in ungehindert auf das Gelände kommen und dort schnell und bequem ihre Eintrittsberechtigungen abholen können. Der Nachfrage entsprechend werden ausreichend dimensionierte rollstuhlgerechte Zuschauerpodeste mit Blick auf die Hauptbühne errichtet. Sie stehen allen schwerbehinderten Besuchern und ihren Begleitpersonen zur Verfügung. Es wird zudem auf möglichst kurze Wege zwischen dem behindertengerechten Camping- und dem Veranstaltungsgelände geachtet. Auf dem Campingplatz stehen für den Betrieb medizinischer Geräte ausreichend Stromanschlüsse zur Verfügung. Auch behindertengerechte Sanitäranlagen sind vorhanden.

Die LANXESS arena bietet ebenfalls umfangreiche Barrierefreiheit. Dazu gehören reservierte Parkplätze in einem behindertengerechten Parkhaus sowie Aufzüge in alle relevanten Etagen. Gemessen an der jeweiligen Gesamtkapazität stehen in der Arena zu allen Veranstaltungen ausreichend Rollstuhlplätze zur Verfügung. Die Mindestvorgaben

der Versammlungsstättenverordnung (MVStättV § 44. 5, MVStättV § 13) überschreitet die LANXESS arena bei jeder Veranstaltung deutlich.

### 5.3 UMGANG MIT DEM SEKUNDÄRMARKT

Grundsätzlich ist CTS EVENTIM der Auffassung, dass Fans Gelegenheit erhalten sollten, Eintrittskarten zu erwerben, bevor Ticketkontingente den Zweitmarkt erreichen. Gleichzeitig möchte das Unternehmen solchen Ticketinhabern die Möglichkeit geben, erworbene Eintrittskarten zu legalen und für alle Marktteilnehmer adäquaten Bedingungen an andere Interessenten zu veräußern. Mit der Weiterverkaufsplattform fanSALE bietet das Unternehmen in Deutschland und Großbritannien einen fairen, sicheren und transparenten Markt für Transaktionen von Fan zu Fan. Die dort angebotenen CTS EVENTIM-Tickets können auf Echtheit geprüft werden. Sie werden schnell und sicher versandt und erst bezahlt, sobald der Käufer die Tickets erhalten hat. Zudem lassen sich auf der Plattform individuelle Vorgaben des jeweiligen Veranstalters umsetzen, zum Beispiel, dass der Ticketpreis auf fanSALE nicht über dem Originalpreis von CTS EVENTIM liegt.

Im November 2017 hatte Google angekündigt, Werbemaßnahmen von Ticketing-Zweitmarktanbietern ab April 2018 an strengere Auflagen zu knüpfen. fanSALE wurde daraufhin umgehend im Hinblick auf das erforderliche Zertifizierungsverfahren optimiert und im Zuge dessen bereits im Januar 2018 mit dem Google AdWords-Zertifikat ausgezeichnet.

Um es kommerziellen Weiterverkäufern von Eintrittskarten zu erschweren, Kartenkontingente in größerem Stil zu erwerben, setzt CTS EVENTIM in seinen Webshops Sicherheitsmaßnahmen ein. Hierzu gehört zum Beispiel Captcha Protection. Mit Hilfe dieses Verfahrens kann weitgehend sichergestellt werden, dass die Nutzung der Webshops echten Menschen – und nicht sogenannten Bots – vorbehalten ist. Außerdem analysiert das Unternehmen Transaktionen und den gesamten Verkehr auf seinen Webshops fortlaufend im Hinblick auf potenziellen Missbrauch – etwa, um automatisch generierte Bestellungen durch Bots zu verhindern. Seit 2018 verwendet CTS EVENTIM im Kampf gegen Bots zusätzlich die Lösung eines spezialisierten Marktführers.

Um den gewerbsmäßigen Weiterverkauf von Tickets zu erschweren, wird die Zahl der Tickets pro Kaufvorgang in vielen Fällen in Absprache mit dem Veranstalter beschränkt. Darüber hinaus bietet das Unternehmen Lösungen zur Personalisierung von Tickets an – nicht nur pro Bestellung, sondern ggf. pro Besucher. Im Berichtszeitraum fanden diese etwa im Falle des Vorverkaufs der Tourneen von Rammstein, Ed Sheeran oder den Arctic Monkeys Anwendung. Inhaber von Eintrittskarten für die besonders publikumsstarken Deutschland-Konzerte von Ed Sheeran und Rammstein bekommen über die EVENTIM-eigene Zweitmarktplattform fanSALE zudem Gelegenheit, ihre Tickets gemäß den AGB der Konzertveranstalter im Falle einer Verhinderung zurückzugeben. Zudem arbeitet CTS EVENTIM – unter anderem in Kooperation mit dem Bundesverband der Veranstaltungswirtschaft – kontinuierlich an weiteren Mechanismen, die einen Weiterverkauf von Tickets über den nicht-autorisierten Zweitmarkt möglichst effektiv unterbinden sollen.

#### 5.4 VERMEIDUNG VON TICKET-FÄLSCHUNGEN

Der Handel mit gefälschten Eintrittskarten kann das Renommee sowohl der Veranstalter als auch der autorisierten Ticketverkäufer schädigen. Spätestens, wenn sie bei der Einlasskontrolle als ungültig erkannt werden, bieten gefälschte Tickets Anlass zu Verärgerung bei den Käufern.

Ein wichtiger Ansatzpunkt, um Kunden vor dem Erwerb gefälschter Tickets zu schützen, ist eine breit angelegte Kommunikation: So weisen CTS EVENTIM und seine Tochtergesellschaften ihre (potenziellen) Kunden regelmäßig darauf hin, Tickets nur über offizielle und autorisierte Verkaufskanäle zu erwerben. Bei ausgewählten Veranstaltungen stimmen sich die Sicherheitsexperten von CTS EVENTIM bereits im Vorfeld der Veranstaltung und vor Ort eng mit der Polizei ab, um möglicherweise gefälschte Tickets zu identifizieren. Das hierfür eingerichtete Team Falsifikate berichtet bei Auffälligkeiten und Prozessänderungen (beispielsweise im Rahmen

der Zusammenarbeit mit dem international agierenden Polizeinetzwerk) direkt an den Vorstand.

Zudem ist jedes von CTS EVENTIM verkaufte Ticket über eindeutige Identifikationsmerkmale zuzuordnen, sodass eine Doppelnutzung ausgeschlossen ist. Für sogenannte Hard-Tickets werden Materialien mit besonderen optischen und haptischen Merkmalen eingesetzt. Einkauf und Beschaffung des Ticketmaterials für sämtliche Landesgesellschaften – aus logistischen Gründen mit Ausnahme von Russland – erfolgen zentral. So können höchste Sicherheitsstandards hinsichtlich Material, Drucktechnik und Verarbeitung eingehalten werden. Darüber hinaus betreibt CTS EVENTIM ein gezieltes Monitoring von Zweitmarkt-Angeboten etwa auf Auktionsplattformen. Sofern Ticketfälschungen – etwa aufgrund von Abweichungen zu den oben genannten Sicherheitsmerkmalen – als solche identifiziert werden, werden diese in Zusammenarbeit mit den zuständigen Polizeidienststellen am jeweiligen Veranstaltungsort sichergestellt und zur Anzeige gebracht.

#### 5.5 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. Damit trägt CTS EVENTIM Verantwortung für die ordnungsgemäße und sichere Handhabung dieser Daten. Vor diesem Hintergrund ist es das Ziel von CTS EVENTIM, personenbezogene Daten vor missbräuchlichem Zugriff zu schützen und gleichzeitig eine Nutzung der Daten unter Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen sicherzustellen.

Auf Grundlage der Anforderungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat

CTS EVENTIM bereits 2017 Maßnahmen eingeleitet und 2018 umfangreich umgesetzt, um das Datenschutzniveau weiter zu erhöhen. Um Datenverarbeitungen noch transparenter zu machen, wurden die Datenschutzinformationen an die DSGVO angepasst.

CTS EVENTIM hat zudem ein Datenschutz-Managementsystem eingeführt, das die europäischen Aktivitäten im Bereich Endkunden, Mitarbeiter und anderer Betroffenengruppen umfasst. Damit soll einerseits die von der DSGVO verlangte Rechenschaftspflicht („Accountability“) erfüllt und andererseits die Datenschutz-Konformität der relevanten Strukturen und Prozesse sichergestellt werden.

Grundlage des Datenschutz-Managementsystems ist die konzernweit geltende Datenschutz-Richtlinie, die in den betroffenen Gesellschaften implementiert wurde. Sie stellt die verbindliche Basis für eine DSGVO-konforme Verarbeitung personenbezogener Daten dar und definiert auf Basis des sog. „Three-Lines-of-Defense-Modells“ die Zuständigkeiten, zum Beispiel des Vorstands oder der Geschäfts- und Bereichsleitung, für das Datenschutz-Managementsystem:

- Die Geschäftsleitungen der beherrschten Konzerngesellschaften sind verantwortlich für die Initiierung von Projekten und entsprechender Aufgaben im Datenschutz.

- Ein zentraler Datenschutzkoordinator auf Ebene der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA nimmt zentralisierungsfähige Aufgaben für den Konzern übergreifend wahr. Ihm obliegt auch die Weiterentwicklung des Datenschutzes durch Abstimmung mit den dezentralen Datenschutzkoordinatoren in den beherrschten Konzerngesellschaften.
- Die jeweils bestellten Datenschutzbeauftragten beraten und überwachen die Einhaltung des Datenschutzes in den Gesellschaften.
- Standards und Vorgaben für Kernschutzprozesse wurden definiert. Ausgangspunkt sind die für die Unternehmen spezifisch erstellten Verzeichnisse der Verarbeitungstätigkeiten, in denen alle wesentlichen Merkmale der datenschutzrelevanten Prozesse dargestellt werden. Ausgehend von dem jeweiligen Verzeichnis wurden alle weiteren wesentlichen Prozesse abgeleitet, um beispielsweise Anfragen von Betroffenen zu bearbeiten.
- Über einen regelmäßigen Prüfungs- und Überwachungsprozess (Plan-Do-Check-Act) sowie risikoorientierte Prüfungen der Internen Revision und der Datenschutzbeauftragten soll sichergestellt werden, dass das Datenschutz-Managementsystem aktuell gehalten wird.

Neben der Einführung des Datenschutz-Managementsystems hat CTS EVENTIM auch Funktionalitäten und Informationen insbesondere für die Webshopkunden optimiert. Jedem registrierten Nutzer stellt CTS EVENTIM ein Onlinecockpit zur Verfügung, um Transparenz über abonnierte Newsletter zu geben. Dort kann der Kunde auf einen Blick sehen, welche Newsletter er abonniert hat, weitere bestellen oder sich von diesen abmelden.

Um Mitarbeiter für das Thema Datenschutz zu sensibilisieren, hat CTS EVENTIM im Berichtszeitraum zudem Schulungen durchgeführt. Daran haben z.B. allein im Bereich Ticketing Deutschland insgesamt knapp 650 Mitarbeiter teilgenommen.

## 5.6 SICHERHEITSKONZEPTE FÜR VERANSTALTUNGEN

Sicherheit auf Veranstaltungen hat für CTS EVENTIM eine hohe Priorität. Jedem Event liegt ein Sicherheitskonzept zugrunde, das individuell auf die örtlichen Gegebenheiten (Infrastruktur, Gebäude, personelle Ressourcen) zugeschnitten ist. Nur so erhält der Veranstalter die Erlaubnis, die Veranstaltung durchzuführen.

In Deutschland ist es nach § 43 Muster-Versammlungsstättenverordnung erforderlich, dass sich die Veranstalter, Betreiber und Behörden mit Ordnungs- und Sicherheitsaufgaben auf ein Sicherheitskonzept einigen. Ähnliche gesetzliche Regelungen gibt es beispielsweise auch in Italien. In Deutschland ist diese Abstimmung Voraussetzung dafür, dass die ordnungsbehördliche „Erlaubnis zur Durchführung der Veranstaltung“ beziehungsweise die „Baugenehmigung für die Veranstaltung“ erteilt wird. Bei sogenannten fliegenden Bauten wie Zelten oder Open Air-Bühnen überprüfen die Bauämter, ob die Bauten der Ausführungsgenehmigung entsprechen.

Für Großveranstaltungen werden individuelle Mitarbeiterinformationen erstellt. Diese enthalten detaillierte Anweisungen, wie die Sicherheit der Besucher zu gewährleisten ist, und beschreiben unter anderem Infrastruktur, Meldewege, Zuständigkeiten und personelle Ressourcen. Während der Veranstaltungen werden die Sicherheitsrisiken in enger Abstimmung mit der Polizei, dem Wetterdienst und anderen offiziellen Stellen laufend überwacht.

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

Die großen Festivalveranstalter – etwa FKP und MLK – bilden im Vorfeld ihrer Großveranstaltungen zudem regelmäßig übergreifende Arbeitsgruppen mit allen BOS und anderen externen Fachleuten

(Sicherheitsbeauftragte, Kontrolleure) zur Festivalsicherheit. Die Erkenntnisse aus den unterschiedlichen Arbeitsgruppen werden zwischen den Promotern ausgetauscht und vereinheitlicht, um dem Publikum in Sicherheitsfragen möglichst übereinstimmende Informationen und Handlungsanweisungen zu geben. Dies führte dazu, dass 2016 und 2017 für unterschiedliche Festivals zum Thema Sicherheit gleichlautende und ausführliche Texte für die jeweiligen Festivalwebseiten erstellt wurden. Diese Texte wurden 2018 gemeinsam weiter optimiert und aneinander angeglichen.

Zudem erhalten alle Mitarbeiter mit Sicherheitsaufgaben (u. a. Ordner und Service-Personal) sogenannte Taschenkarten. Darauf ist klar und deutlich beschrieben, was bei Notfallereignissen, Unwettern, Evakuierungen, Feuern oder medizinischen Notfällen zu tun ist.

Bei „Rock im Park“ sind alle sicherheitsrelevanten Organe des Festivals in einer Sicherheitszentrale zusammengefasst. Dazu zählen Vertreter von Polizei, Feuerwehr und Sanitätsdienst sowie Mitarbeiter des Veranstalters. Diese Zentrale

ist der erste Anlaufpunkt für alle sicherheitsbezogenen Ereignisse. Hier werden beispielsweise alle Anrufe unter den eigens eingerichteten Notfallrufnummern entgegengenommen. Mithilfe eines Kamerasystems werden alle potenziell kritischen Bereiche des Festivalgeländes überwacht. Um die Sicherheit auf dem Gelände zu erhöhen, kommt zudem ein LED-Leitsystem zum Einsatz, das dazu dient, den Besucherstrom zu lenken. Kommt es beispielsweise an Durch- oder Zugängen zu einem hohen Besucheraufkommen, können die LEDs eine Umleitung weisen. Dafür legen die Verantwortlichen vorab verschiedene Szenarien im LED-System an, die dann nach Bedarf abgespielt werden können.

Bei „Rock am Ring“ wurde 2018 erstmals der Besucherstrom gemessen und analysiert. Ziel war es, potenziell kritische Situationen auf dem Gelände schon frühzeitig zu erkennen und zu entschärfen. Für die Besucherstrommessung wurde jeder Nutzer der „Rock am Ring“-Festival-App darum gebeten, eine Erlaubnis zur Nutzung seiner Bewegungsdaten zu erteilen. Auf diese Weise konnten die Bewegungsdaten

dieser Festivalbesucher erfasst werden. Die in Echtzeit erhobenen Daten halfen dabei, das Sicherheits- und Einlasspersonal besonders gezielt einzusetzen und damit beispielsweise Engpässe und Wartezeiten beim Einlass zu reduzieren.



# 6. Compliance Management



CTS EVENTIM handelt nach anerkannten Prinzipien guter Unternehmensführung. Das Unternehmen achtet die Ansprüche seiner Kunden, Mitarbeiter und Geschäftspartner, strebt einen fairen Wettbewerb an und verlangt von all seinen Mitarbeitern, den geltenden rechtlichen und gesetzlichen Vorgaben Folge zu leisten. Dies beinhaltet auch die Einhaltung der Menschenrechte. Integres unternehmerisches Handeln ist eine wichtige Bedingung, um als vertrauenswürdiger Geschäftspartner und Arbeitgeber wahrgenommen zu werden.

Compliance sicherzustellen, wird als Leitungsaufgabe angesehen. Dazu betreibt der Konzern ein Compliance-Managementsystem (CMS). Dieses wurde 2017 in Anlehnung an die „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance-Managementsystemen“ des Instituts der Wirtschaftsprüfer, IDW PS 980, aufgebaut und 2018 weiterentwickelt.

## 6.1 ZIELE UND KULTUR

Das CMS dient dazu, Verstöße gegen geltende Gesetze und ethische Grundsätze im Geschäftsverkehr durch CTS EVENTIM und seine Mitarbeiter zu verhindern. Im Einzelnen verfolgt das CMS die folgenden 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 unternehmensweit verbindlichen Verhaltenskodex niedergelegt. Dieser „Code of Conduct“ dient als zentraler Leitfaden für alle beruflichen Aktivitäten und geschäftlichen Beziehungen der Mitarbeiter. Er setzt länder-, gesellschafts- und rechtsordnungsübergreifende Mindeststandards für ethisches Verhalten insbesondere beim Umgang mit Geschäftspartnern, zur Vermeidung von Interessenkonflikten und Korruption, zum Schutz von Informationen und betrieblichem Vermögen und auch in den Feldern Social Media, Buchhaltung und Aufzeichnungen.

## 6.2 AUFBAU- UND ABLAUFORGANISATION

Der Konzernvorstand verfügt über die umfassende Verantwortung für Compliance, einschließlich der Einführung, regelmäßigen Kontrolle und kontinuierlichen Verbesserung des CMS. Er überwacht deren Umsetzung und hat einen Compliance Officer benannt, der die Umsetzung und Weiterentwicklung des CMS koordiniert. Dieser berichtet direkt an den Konzernvorstand. Außerdem wurden Compliance-Koordinatoren benannt. Um die Effizienz in der Compliance-Organisation zu erhöhen, wurden die Bereiche Internal Audit und Compliance 2018 unter einheitlicher Leitung zusammengelegt.

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 dient der Integrität des Unternehmens, denn es erleichtert die Meldung und Aufklärung von Hinweisen auf mögliche

Compliance-Verstöße bzw. 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. 2018 gab es keine Meldungen, die auf Verdachtsmomente hingewiesen haben.

Auf Basis eines ersten Compliance-Risikoassessments wurden bereits 2017 konzernweite Fokusthemen im Bereich Compliance identifiziert. Daraufhin wurden entsprechende Konzernrichtlinien für die Bereiche Anti-Korruption/Interessenkonflikte, Wettbewerbs- und Kartellrecht sowie Kapitalmarkt-Compliance erstellt und konzernweit in den beherrschten Tochtergesellschaften veröffentlicht. Die Gesellschaften, die 2018 neu in den Konsolidierungskreis aufgenommen wurden, haben die Richtlinien im Rahmen eines sogenannten Onboardings erhalten. Zusammen mit ausgewählten Führungskräften wurde 2018 außerdem die Compliance-Risikolandkarte konkretisiert. Ziel war es, ergänzende Kenntnisse über konkretere Handlungsfelder

zu erlangen, um künftig über die Richtlinien hinausgehende allgemeine Mindestanforderungen und Maßnahmen auf Prozessebene definieren zu können.

Die beherrschten Konzerngesellschaften werden einmal pro Quartal über das unternehmensweite Risiko- und Chancenmanagementsystem aufgefordert, ihre operativen Compliance-Risiken zu melden.

CTS EVENTIM hat 2018 Schulungen für unterschiedliche Fokusgruppen durchgeführt. Rund 560 Mitarbeiter aus dem Bereich Ticketing Deutschland haben an einer Online-Schulung zum CMS teilgenommen. 24 Compliance-Koordinatoren und Geschäftsführer in 18 Ländern wurden bezüglich der Compliance-Anforderungen und -Aufgaben geschult. In den internationalen Ticketinggesellschaften wurden weitere Mitarbeiter für das Thema sensibilisiert. Darüber hinaus wurden im Rahmen eines internationalen Vertriebsmeetings ca. 50 Kollegen mit dem Thema Anti-Korruption vertraut gemacht. Im Rahmen von Onboarding-Veranstaltungen wurden in Deutschland

im Segment Ticketing ca. 50 neu eingestellte Mitarbeiter für das Thema Compliance sensibilisiert.

### 6.3 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 findet jährlich statt. Auch aus Prüfungsergebnissen der Internen Revision können sich Anpassungen für das CMS ergeben. 2018 hat die Interne Revision die Einhaltung zentraler Anforderungen an die Compliance-Organisation in fünf Landesgesellschaften überprüft und Optimierungsmaßnahmen mit dem Management vereinbart. Die Prüfung war Bestandteil des vom Vorstand beschlossenen risikoorientierten Revisionsplans 2018. Die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen wird im Rahmen eines vierteljährlichen Monitoringprozesses kontinuierlich überwacht. Die Bestandteile des CMS werden auf dieser Basis fortlaufend aktualisiert. Für 2019 soll ein entsprechendes Programm entwickelt und mit dem Vorstand abgestimmt werden.



# 7. Arbeitnehmerbelange

Qualifizierte und leistungsorientierte Mitarbeiter und Nachwuchskräfte sind für den Erfolg von CTS EVENTIM von hoher Bedeutung. Den konzernweit 3.141 (Stichtag: 31.12.2018) Mitarbeitern ein attraktives und zukunftsfähiges Umfeld zu bieten, ist zentrales Anliegen der Konzernleitung und Arbeitsauftrag für das Personalmanagement des Unternehmens. Gemeinsam setzen sie sich für eine Arbeitskultur der Eigeninitiative, der Kreativität und des Pragmatismus ein.

Funktionsträger des Personalmanagements ist das Human Resources Department (HR). Der Vice President Human Resources & Organizational Transformation berichtet unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden. Mitarbeiterbelange können so direkt in zentrale Entscheidungsprozesse eingebracht werden. HR ist als interner Businesspartner mit entsprechenden Service- und Spezialistenfunktionen ausgestattet, auf die alle Tochtergesellschaften aus dem Segment Ticketing zugreifen können. Für das Segment Live Entertainment und die internationale Organisation übernimmt HR eine koordinierende und steuernde Zentralfunktion. Die Abteilung hat

Regelprozesse zur Ermittlung und Weiterentwicklung von Potenzialträgern etabliert und Instrumente für eine bedarfsgerechte Förderung aller Mitarbeiter geschaffen.

Die Personalstrategie wird in Abstimmung mit dem Vorstand weiterentwickelt. Im Jahr 2018 lag der Fokus neben einer weiteren Professionalisierung des HR-Managements insbesondere auf der Weiterentwicklung der Führungskräfte, der Mitarbeiterförderung sowie der Verankerung agiler Kooperations- und Arbeitsmethoden innerhalb der Organisation.

Eine weitere Aufgabe ist die Gestaltung der Berufsausbildung. Der Konzern bildet junge Menschen in verschiedenen Berufsbildern aus und fördert Nachwuchskräfte durch das Angebot von Dualen Studiengängen. Das Personalmanagement der internationalen Tochtergesellschaften beruht auf einem einheitlichen System, mit dessen Hilfe die Töchter ihre jeweiligen Personalmanagementprozesse gestalten.

## 7.1 ATTRAKTIVITÄT ALS ARBEITGEBER

Die allgemeine demografische Entwicklung und eine gute Konjunktur führen in wichtigen Arbeitsfeldern von CTS EVENTIM zu einem wachsenden Fachkräftemangel. Deshalb werden die Anstrengungen zur Rekrutierung von Potenzialträgern und zur Bindung hochqualifizierter Fach- und Führungskräfte weiter intensiviert. CTS EVENTIM hat sich zum Ziel gesetzt, national und international als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden. Dazu setzt das Personalmanagement auf flache Hierarchien, gute Entwicklungschancen und eine produktive Arbeitsatmosphäre in interkulturellen Teams. Im Recruiting verfolgt CTS EVENTIM einen internationalen Ansatz, unter anderem durch gezielte Ausschreibungen oder Personalsuche auch im europäischen Ausland.

Seit 2016 nutzt CTS EVENTIM im Segment Ticketing in Deutschland für das Recruiting eine etablierte Mitarbeiterempfehlungsplattform. Sie bietet allen Beschäftigten an den deutschen

Standorten die Möglichkeit, Vakanzen einzusehen, diese an Kontakte weiterzuleiten, über die sozialen Medien zu teilen und gezielt Bekannte für die ausgeschriebenen Stellen zu empfehlen. Für Empfehlungen, die zu einer Einstellung führen, wird der Mitarbeiter mit einer Prämie belohnt.

Auch auf nachfragedominierten Arbeitsmärkten, etwa im Falle ICT-basierter Berufsbilder, möchte CTS EVENTIM eine marktgerechte Vergütung sicherstellen. Deshalb erstellt das Unternehmen regelmäßig interne und marktübergreifende Benchmarks. International wird die Vergütungsstruktur über entsprechend abgestimmte Budgets gesteuert, die sich an den regionalen Märkten orientieren. Im Tagesgeschäft werden diese Maßnahmen durch die HR-Abteilung überwacht und koordiniert.

Ein weiterer Schwerpunkt der Personalarbeit ist die Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit. 2018 wurde auf Ebene der deutschen Ticketinggesellschaften unter dem Titel „Business Fokus + X“ ein umfangreiches Projekt zur Weiterentwicklung des Unternehmens gestartet,

das unter anderem auf die Verbesserung der Arbeitgeberattraktivität sowie der Mitarbeiterzufriedenheit abzielt. Im Zuge des Projekts wurde ein breites Spektrum an Maßnahmen initiiert und umgesetzt, um die Zusammenarbeit und den Wissenstransfer unter den Mitarbeitern zu fördern und ihnen Richtung und Rahmen für ihre Arbeit zu geben. Beispielsweise ermöglicht CTS EVENTIM nun zeitlich und örtlich flexibles Arbeiten. Durch gemeinsame Workshops zu digitalem und smartem Arbeiten sowie zum effizienten Entscheiden wurden moderne Methoden und ihre eigenständige Anwendung gestärkt. Außerdem wurden Verbesserungspotenziale der internen Toollandschaft identifiziert sowie der Support für Mitarbeiter bei deren Nutzung weiterentwickelt.

Im Rahmen dieser Initiative wurde durch Führungskräfte- und Mitarbeiterbefragungen bestätigt, dass die Beteiligung der Mitarbeiter an Veränderungsprozessen eine wesentliche Voraussetzung für deren Zufriedenheit darstellt. Diese Partizipation soll etwa über Gespräche, interne Plattformen oder im Rahmen von Workshops sichergestellt werden.

Außerdem hat das Unternehmen barrierefreie Arbeitsplätze eingerichtet und attraktive Lösungen etwa bei der Wiedereingliederung nach der Elternzeit oder der Gestaltung der Arbeitszeiten gefunden. Auch präventive, gesundheitsfördernde Angebote wurden geschaffen.

Besonders im Fokus steht das Thema Führung. Hierzu hat CTS EVENTIM eine Konferenz für die deutschen Ticketinggesellschaften durchgeführt und u.a. den gemeinsamen Anspruch der Führungskräfte an ihre Führung im Rahmen von „Leadership@Eventim“ formuliert. Um diesem Anspruch schrittweise gerecht zu werden, ist ein 360°-Feedback entwickelt und Ende 2018 pilotiert worden. Dieses wird 2019 für alle Führungskräfte durchgeführt werden und somit einen wichtigen Beitrag zur Weiterentwicklung von Führung leisten.

Um die Zufriedenheit der Mitarbeiter weiter zu steigern, ist es wichtig, ihre Erwartungen zu kennen. Diese analysiert der Bereich HR regelmäßig, indem er sowohl Neueinsteiger als auch Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen, hierzu befragt. Neben solchen internen

Formaten nutzt CTS EVENTIM zu diesem Zweck auch Gespräche mit Externen, etwa mit den Besuchern von Jobmessen. In Deutschland ist außerdem das Firmenbewertungsportal Kununu eine wichtige externe Quelle. HR-Verantwortliche kommentieren dort Bewertungen und gehen auf Kritik ein, die von Mitarbeitern geäußert wird.

Die Personalarbeit von CTS EVENTIM wurde 2018 auch in den Medien gewürdigt. Laut dem Bewertungsratgeber des Magazins Focus Business zählte das Unternehmen 2018 zu „Deutschlands besten Arbeitgebern“. Auch die Tochtergesellschaften führen zahlreiche Maßnahmen durch, um ihre Attraktivität als Arbeitgeber zu erhöhen:

So hat Ticketcorner in der Schweiz ein „Fit + Gesund“-Programm für seine Mitarbeiter entwickelt. Das kostenlose Angebot schafft Anreize für mehr Bewegung und eine gesunde Ernährung. Darüber hinaus hat Ticketcorner einen Maßnahmenplan aufgesetzt, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern. Dieser wird auf Grundlage der jährlichen Mitarbeiterbefragung kontinuierlich

weiterentwickelt. Ticketcorner erreichte im Ranking „Beste Arbeitgeber der Schweiz 2018“ den vierten Platz.

In Österreich wurde im Oktober 2018 der „oeticket-Award“ ins Leben gerufen. Damit sollen außergewöhnliche Leistungen der Mitarbeiter gewürdigt werden. Bei dem Award handelt es sich um ein transparentes Belohnungssystem, das alle Mitarbeiter einbezieht. Der Award wird mehrmals jährlich verliehen.

FKP bietet seinen Mitarbeitern einmal wöchentlich eine „bewegte Pause“ an. Um für einen Ausgleich zum Arbeitsalltag zu sorgen, macht ein professioneller Coach mit den teilnehmenden Kollegen in der Mittagspause Yoga-Übungen. Das Angebot wird von den Mitarbeitern gut angenommen. Im Rahmen einer Mitarbeitervollversammlung wurde 2018 zudem ein Expertenvortrag zum Thema Burnout-Prävention angeboten. Aufgrund der positiven Resonanz der Mitarbeiter wird das Thema Burnout 2019 bei einem weiteren Vortrag vertieft. FKP plant, den eigenen Mitarbeitern über diesen Weg weitere Themen nahezubringen.

Mitarbeiter von CTS EVENTIM erhalten Zuschüsse zum Job-Ticket, Rabatte auf Eintrittskarten aus dem hauseigenen Ticketportfolio und in einigen Ländern Sonderkonditionen bei lokalen Handels- und Dienstleistungsunternehmen.

Die LANXESS arena zahlt im Rahmen der Umsetzung des Betriebsrentenstärkungsgesetzes einen freiwilligen Arbeitgeberanteil zur Altersvorsorge, der über dem gesetzlichen Mindestwert liegt.

## 7.2 PERSONAL- UND KOMPETENZENTWICKLUNG

Immer schnellere technologische Innovation verändert auch die Arbeitsprozesse in Ticketing und Live Entertainment. Um sich als Vorreiter Wachstumschancen zu sichern, will CTS EVENTIM das in der eigenen Organisation verfügbare Wissen durch Rekrutierung, Ausbildungs- und Traineeprogramme sowie durch die Förderung und Positionierung von Talenten kontinuierlich erneuern und erweitern.

Das Personalmanagement von CTS EVENTIM zielt unter anderem darauf ab, konzernweit alle personellen und arbeitstechnischen Potenziale systematisch zu erfassen und zu fördern, „Kopfmonopole“ (also Wissen, das sich auf Einzelpersonen beschränkt), zu überwinden und freie Stellen bevorzugt aus den eigenen Reihen zu besetzen. Hierzu werden im Segment Ticketing in Deutschland im Rahmen von Portfolio-Konferenzen, bei denen Führungskräfte ihre Mitarbeiter hinsichtlich Leistung und Potenzial einschätzen, regelmäßige Reviews durchgeführt. Potenzialträger

erhalten besondere Förderung. Zudem werden die jährlichen Mitarbeitergespräche genutzt, um den Qualifizierungsbedarf zu erfassen.

Für die Qualifizierung betreiben CTS EVENTIM und seine Tochtergesellschaften vielfältige Programme. Die Ticketing-Sparte in Deutschland nutzt zum Beispiel ein E-Learning Portal. Weiterhin bestehen Entwicklungsprogramme für Führungskräfte (je nach Funktion und Hierarchie) sowie für Spezialisten und Projektleiter. Angeboten werden zudem Sprachtrainings und Schulungen zu Schlüsselqualifikationen.

Zusätzlich zur Nutzung der verschiedenen E-Learning-Angebote nahm allein in Deutschland im Segment Ticketing 2018 mehr als jeder sechste Mitarbeiter an zentral organisierter Aus- und Weiterbildung teil. Diese Zahl umfasst Seminare zum Aufbau persönlicher und methodischer Kompetenzen. Zu den inhaltlichen Schwerpunkten gehören Kommunikations- und Verhandlungsmanagement, Überzeugen durch souveränes Auftreten, Innovations- und Kreativitätstechniken sowie Methoden

der Konzeptentwicklung. Zudem wurden individuelle, fachliche und bereichsspezifische Weiterbildungsmaßnahmen mit den Themenschwerpunkten Software-Entwicklung und Finanzen extern durchgeführt. Die sprachliche Weiterbildung wird für Englisch und Deutsch angeboten.

2018 wurden darüber hinaus die Entwicklungsprogramme für Potenzialträger sowie karrierespezifische Entwicklungsprogramme für disziplinarische Führungskräfte, laterale Führungskräfte in agilen Teams und Projektmanager durchgeführt. Hieran nahmen insgesamt 138 Mitarbeiter teil. Zunehmend werden Führungskräfte auch durch Einzelcoachings auf ihrem Weg in mehr Verantwortung unterstützt.

Die betriebliche Ausbildung ist für CTS EVENTIM ein ergänzender Baustein, um den aktuellen und künftigen Bedarf an qualifizierten Fachkräften zu decken. In Deutschland, Österreich und der Schweiz bietet das Unternehmen Ausbildungsplätze für verschiedene Berufe an; in Deutschland außerdem duale Studiengänge. 2018 hatte CTS EVENTIM in

Deutschland sieben duale Studenten im Bereich Betriebswirtschaftslehre, sieben duale Studenten für Informatik sowie drei aus dem Bereich Fachinformatik für Systemintegration.

Um die Lehre bei CTS EVENTIM in Österreich weiter zu verbessern, wurde 2018 die oeticket-Lehrlingsakademie ins Leben gerufen. Dort können Lehrlinge über die gesamte Laufzeit ihrer Ausbildung an zusätzlichen Trainings im Bereich Soft Skills sowie an Fachseminaren teilnehmen.

### 7.3 VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT

Vielfalt ist nicht nur vom Gesetzgeber gefordert, sondern für CTS EVENTIM auch eine wichtige Basis für den unternehmerischen Erfolg. Sie bedeutet mehr Agilität, Kreativität und Austausch und erleichtert die Erschließung neuer internationaler Märkte.

Bei CTS EVENTIM ist Vielfalt fester Bestandteil der unternehmerischen Praxis. Dies reicht vom internationalen Recruiting über barrierefreie Büros und Arbeitsplätze bis zu einer Einstellungspraxis, die sich ausschließlich an fachlichen und persönlichen Kompetenzen ausrichtet. Die Zahlen zeigen, dass die Maßnahmen bereits greifen: 2018 waren Mitarbeiter aus mehr als 41 Nationen bei

CTS EVENTIM beschäftigt. Dabei werden auch die Alters- und Geschlechterverteilungen dokumentiert. 2018 zeigte sich ein ausgewogenes Verhältnis zwischen weiblichen (50,6%) und männlichen Mitarbeitern (49,4%).

Das Durchschnittsalter der Mitarbeiter betrug rund 37 Jahre. Die Altersverteilung stellte sich wie folgt dar:

- bis 25 Jahre: 14%
- 26 bis 35 Jahre: 36%
- 36 bis 45 Jahre: 28%
- 46 bis 55 Jahre: 17%
- 56 bis 65 Jahre: 4%
- älter als 65 Jahre: 1%

34,3 Prozent der 2018 im Unternehmen tätigen Mitarbeiter arbeiteten in Teil-, 65,7 Prozent in Vollzeit.

Bei der Besetzung der höchsten Führungs- und Aufsichtsgremien verfolgt der Konzern ein Diversity-Konzept. Weitergehende Informationen hierzu können der Erklärung zur Unternehmensführung nach § 289f HGB für das Geschäftsjahr 2018 entnommen werden, die CTS EVENTIM auf seiner Website veröffentlicht hat.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Ein Vergleich der im Abschnitt „Vielfalt und Chancengleichheit“ genannten Zahlen mit den Vorjahreszahlen ist aufgrund der deutlichen Erweiterung des Konsolidierungskreises nicht zulässig



A photograph of two children from behind, standing in a crowd at an outdoor concert. The child on the left is wearing a blue t-shirt and a green and black patterned visor, with their arms raised. The child on the right is wearing a red and blue patterned t-shirt and has their arms raised. In the background, a stage is visible with blue and red lights, and a large crowd of people is seated on the grass.

# 8. Corporate Citizenship

Für CTS EVENTIM gibt es viele Argumente für ein starkes gesellschaftliches Engagement: Großveranstaltungen und kulturelle Events begeistern Menschen. Sie stiften Gemeinschaft und sind geeignet, den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu verbessern. Viele Künstler wollen mit ihrer Arbeit auch einen persönlichen gesellschaftlichen Beitrag leisten. Indem CTS EVENTIM sie bei der Wahrnehmung ihrer sozialen Anliegen unterstützt, können alle Beteiligten öffentlichkeitswirksam für eine „gute Sache“ eintreten und diese wirksam voranbringen.

Freiwilliges gesellschaftliches Engagement etwa für soziale Integration oder bessere Bildung kann außerdem dazu beitragen, das gesellschaftliche Umfeld des Unternehmens – und damit die Aussichten auf stabile Absatzmärkte, sichere Rahmenbedingungen und qualifizierte Nachwuchskräfte – zu verbessern.

### **8.1 ORGANISATION DES GESELLSCHAFTLICHEN ENGAGEMENTS**

Aktivitäten zur Förderung gesellschaftlicher Belange fasst CTS EVENTIM unter dem Begriff „Corporate Citizenship“ zusammen. Die entsprechenden Initiativen werden überwiegend auf Dachmarkenebene oder von den Tochtergesellschaften selbst gesteuert und berücksichtigen regionale Bedürfnisse. Einen Schwerpunkt der Aktivitäten bilden Partnerschaften mit Akteuren aus Kultur und Sport, zum Beispiel mit Promotern, den Künstlermanagements oder Profisportvereinen.

Die Verantwortlichen der Gesellschaften prüfen die Anliegen möglicher Partner. Hierbei werden sie von den zentralen Konzernfunktionen Kommunikation, Sales, HR und IT unterstützt. Diese beobachten die gesellschaftlich relevanten medialen Trends und Herausforderungen und analysieren Kundenrückmeldungen. Auf diese Weise ermitteln sie, welche Themen genügend öffentliche Resonanz finden, um ein Projekt für beide Seiten erfolgreich zu machen.

### **8.2 PARTNERSCHAFTEN UND DIALOGE**

CTS EVENTIM nutzt seine mediale Präsenz, um das Publikum auf den entsprechenden Events für gesellschaftlich relevante Themen zu sensibilisieren. Viele Kunden von CTS EVENTIM – beispielsweise öffentliche Institutionen wie Schulen, Theater oder Museen – sind wie das Unternehmen im Kulturbetrieb aktiv. CTS EVENTIM hat sich zum Ziel gesetzt, Kunst, Kultur und Spielstätten gezielt zu fördern: Zum einen will das Unternehmen seinen Partnern Reichweite verschaffen und dazu beitragen, Spielstätten und Programme attraktiver zu machen. Zum anderen soll über eine zeitgemäße Öffentlichkeitsarbeit ein Bewusstsein für den kulturellen Wert von Live Entertainment gefördert werden.

Außerdem kooperiert das Unternehmen mit Hochschulen aus den Bereichen Kultur- und Medienmanagement. Als Beitrag zur Ausbildung seiner dualen Studenten hat CTS EVENTIM nicht nur Lehrinhalte und -konzepte mit entwickelt, sondern fördert den Ausbau dualer Studiengänge sowohl finanziell als auch

durch fachliches Know-how. Das Unternehmen ist zudem Mitglied im Förderverein der Hochschule Bremen.

In Zusammenarbeit mit der Hochschule für Musik und Theater Hamburg wurde der EVENTIM Popkurs eingerichtet. Der Kurs, für den CTS EVENTIM seit 2008 als Namensgeber und Unterstützer einer gemeinnützigen GmbH fungiert, ist durch das Engagement des Unternehmens dauerhaft gesichert und bringt Jahr für Jahr neue Talente im Bereich Rock und Pop hervor.

In Köln pflegt die LANXESS arena Kooperationen mit verschiedenen Hochschulen. In diesem Rahmen bietet sie Studierenden aus den Bereichen Eventmanagement, Marketing und PR zahlreiche Möglichkeiten, in Projekten zusammenzuarbeiten. Die Studierenden sammeln auf diese Weise praktische Erfahrungen in ihrem Studienfach und lernen das tägliche Eventgeschäft der LANXESS arena kennen.

### 8.3 SPENDEN UND SPONSORING

Als Teil der Kulturbranche ist CTS EVENTIM in der Lage, über Spenden und Sponsorings für gesellschaftliche Anliegen zu werben und damit zugleich die Reputation des Konzerns und seiner Marken zu verbessern.

FKP fördert beispielsweise seit vielen Jahren die Stiftung Viva con Agua. Sie ist auf allen Festivals mit zahlreichen Mitarbeitern und eigenen Ständen präsent. Die Besucher können ihre Pfandbecher spenden, die von Viva con Agua-Mitarbeitern im Publikum eingesammelt werden. Das Pfandgeld kommt Viva con Agua zu Gute. Mitarbeiter, Medien- und sonstige Partner, die das Festival aus beruflichen Gründen besuchen, werden um eine Spende von mindestens fünf Euro zugunsten von Viva con Agua gebeten. 2018 wurde ein neuer Spendenrekord von rund 170.000 Euro erreicht. Damit erhöhte sich die auf Konzerten und Festivals erzielte Spendensumme im Vergleich zu 2017 um mehr als 30.000 Euro.

2018 wurden zudem folgende Institutionen mithilfe von Spenden und Sponsoringprojekten unterstützt:

- Die CTS EVENTIM Sports GmbH unterstützte zusammen mit dem FC St. Pauli und der förde show concept GmbH die Hamburger Obdachlosen-Einrichtung „Bergedorfer Engel“ mit insgesamt 6.000 Euro. Dafür spendeten die Partner einen Teil der Erlöse des Public-Viewing-Events zum Derby-Hinspiel, das am 30.9.2018 gegen den HSV stattfand. Dank der Spende kann die Einrichtung ihren Bestand an Isomatten und Schlafsäcken auffüllen und diese an Menschen weitergeben, die auf diese Hilfe angewiesen sind.
- oeticket.com führte zugunsten des Vereins „Rote Nasen Clowndoctors“ eine Spendenaktion durch. Der Verein setzt sich seit 1994 für junge Krankenhauspatienten sowie Menschen in sonder- und heilpädagogischen Einrichtungen und in Pflege- und Rehabilitationszentren ein. Kunden konnten für die online beworbene Aktion spenden. Die Endsumme wurde von

oeticket.com verdoppelt. Insgesamt gingen 13.872 EUR an den Verein „Rote Nasen Clowndoctors“.

- Mit einer Spende in Höhe von 2.000 Euro sponserte CTS EVENTIM das Azubi-Festival „Bremer Frühling“ des Theater Bremen. Im fünften Jahr in Folge organisierten die Theater-Azubis das Festival eigenständig und begeisterten damit Auszubildende aus Lehrbetrieben in Bremen und Umgebung für die Welt des Theaters. Durch die Unterstützung von CTS EVENTIM konnten zwei Vorstellungen kostenlos angeboten werden.
- EVENTIM Nederland unterstützte ein Theaterstück über den verstorbenen Astronauten Wubbo Ockels. Zudem stellte das Unternehmen kostenlose Ticketing-Services für ein Event der Initiative „MS MoveS“ in der Johan Cruyff Arena in Amsterdam zur Verfügung. Diese setzt sich für die Bekämpfung von Multipler Sklerose ein. Darüber hinaus nahm EVENTIM Nederland an einer Charity-Auktion teil, die dem Bildungsprojekt England Sailor

zu gute kam. Für die Tisch- und Lotterielose spendete das Unternehmen 5.300 Euro.

- Die LANXESS arena setzt sich dafür ein, dass auch einkommensschwache und benachteiligte Menschen Konzerte oder Shows besuchen können. Im Rahmen einer Charity-Aktion im Raum Aachen schenkte sie 300 Kindern aus örtlichen Kinderheimen Tickets für die Eis-Show „Holiday on Ice“.

Traditionell fördert CTS EVENTIM die Initiative „Musik Bewegt“. Dabei handelt es sich um eine Online-Plattform, auf der viele der bekanntesten deutschen Musiker Hilfsorganisationen und -projekte vorstellen und fördern. Seit 2016 erhält zudem der Verein zur Förderung der Popkultur eine jährliche Zuwendung in Höhe von 15.000 Euro als Preisgeld für seinen Preis für Popkultur.

Persönlich engagiert sich auch der Vorstandsvorsitzende Klaus-Peter Schulenberg. Er ist langjähriges Mitglied im Advisory Council des Deutschen Krebsforschungszentrums (DKFZ) und

betätigt sich damit als Botschafter für die Forschung im Kampf gegen den Krebs. Als Unternehmen unterstützt

CTS EVENTIM die Arbeit des DKFZ seit 2015 durch die Finanzierung einer Stiftungsprofessur, die 2017 ihre Arbeit aufnahm. Die zugrundeliegende Gesamtspende in Höhe von einer Million Euro war die höchste in der Geschichte von CTS EVENTIM, im Berichtszeitraum wurde eine weitere Tranche von 200.000 Euro zur Verfügung gestellt.

# 9. Klima und Umwelt

CTS EVENTIM sieht die Bewahrung der Umwelt und den Klimaschutz als wichtige gesellschaftliche Aufgaben an. Um den Energieverbrauch zu reduzieren, hat der Konzern in Deutschland ein Energiemanagementsystem eingeführt. Auch die zum Konzern gehörenden Veranstalter achten auf einen umweltschonenden Umgang mit Ressourcen.

## 9.1 ENERGIEMANAGEMENT

Größere Konzerne sind in Deutschland laut des Gesetzes über Energiedienstleistungen und andere Energieeffizienzmaßnahmen verpflichtet, ihren Energieverbrauch von akkreditierten Experten in sogenannten Energieaudits prüfen zu lassen. Unternehmen, die wie CTS EVENTIM in Deutschland ein Energiemanagementsystem mit entsprechendem Prüfprozess eingerichtet haben, können durch die Zertifizierung dieses Systems von einer solchen Verpflichtung befreit werden. Für die europäischen Tochtergesellschaften bestehen in Österreich vergleichbare gesetzliche Verpflichtungen, beispielsweise nach dem dort geltenden Bundes-Energieeffizienzgesetz. In Österreich wurden diese Verpflichtungen mit der Durchführung von sogenannten ÖNORM-Audits durch akkreditierte externe Prüfer erfüllt.

Der Vorstand von CTS EVENTIM führt schrittweise Maßnahmen zur Reduzierung des Energieverbrauchs ein. Um hierfür die nötigen Steuerungsinstrumente zu schaffen, beschloss der

Vorstand Ende 2015, für die in Deutschland tätigen Konzerngesellschaften ein Energiemanagementsystem nach DIN EN ISO 50001 einzuführen und zertifizieren zu lassen (Multi-Site-Zertifizierung). Grundbestandteil des Systems ist ein permanenter Verbesserungszyklus nach dem Prinzip „Plan-Do-Check-Act“, der allen Managementsystemen der ISO-Serie gemeinsam ist. Im Dezember 2016 wurde das in Deutschland implementierte Energiemanagementsystem durch einen akkreditierten Zertifizierer erstmalig abgenommen und für eine Laufzeit von drei Jahren bis zum 29.12.2019 zertifiziert. In diesem Zeitraum muss CTS EVENTIM im Rahmen von Überwachungsaudits jährlich nachweisen, dass das System kontinuierlich aufrechterhalten und systematisch optimiert wird.

Im Zuge der Implementierung des Energiemanagementsystems vereinbarten der Vorstand und der Energiemanagementbeauftragte das konkrete Ziel, den Gesamtenergieverbrauch für die in das Energiemanagement einbezogenen Gesellschaften bis Ende 2019 in Deutschland auf 27.411 MWh zu

verringern. Um dieses Ziel zu erreichen, wurden bereits in den Vorjahren unterschiedliche Maßnahmen beschlossen.

Eine wichtige Rolle bei der Reduzierung des Energieverbrauchs spielt die Reisetätigkeit der Mitarbeiter, die ebenfalls vom Energiemanagementsystem abgedeckt wird. So berechnet CTS EVENTIM den Energieverbrauch aus der Nutzung von Transportmitteln (Mietwagen, Zug oder Flugzeug) und lässt diesen in die Gesamtbetrachtung einfließen. Zusätzlich arbeitet das Unternehmen daran, die Reisetätigkeit seiner Mitarbeiter durch technologische Lösungen auf ein Mindestmaß zu reduzieren. Neben dem Videokonferenzdienst Skype for Business, der flächendeckend genutzt werden kann, kommt seit 2018 vermehrt auch Microsoft Teams zum Einsatz. Das Tool verbessert die Zusammenarbeit in Gruppen und ermöglicht die effiziente Durchführung von Chats sowie Audio- und Videokonferenzen.

Für die Konzertveranstalter aus dem Portfolio von CTS EVENTIM ist die Steigerung der Energieeffizienz ebenfalls von Bedeutung. FKP hat im Rahmen

seiner Festivals für seine Bühnentechnik 2018 so weit wie möglich LED-Technik verwendet. Außerdem verbesserte das Unternehmen die Flächenbeleuchtung auf Festivals. So verwendete FKP beispielsweise Lichtmasten, die mithilfe von Zeitschaltuhren automatisch gesteuert und ausgeschaltet werden können. Auch die LANXESS arena führte entsprechende Maßnahmen durch: Sie stellte die Hallenbeleuchtung auf energiesparende LED-Technik um und führte eine energetische Optimierung der Kühltürme in der Arena durch.

Zur Steuerung des Energiemanagements in Deutschland werden für die zertifizierten Tochtergesellschaften und die Konzernmutter der Gesamtenergieverbrauch in MWh erhoben und in konsolidierter Form offengelegt. Der Gesamtenergieverbrauch lag im Jahr 2017 bei 29.572 MWh. Für den Gesamtabrechnungszeitraum 2018 lag die Kennzahl bis zum Redaktionsschluss noch nicht vor.

## 9.2 WEITERE KLIMASCHUTZ-MASSNAHMEN

Im Rahmen von Beschaffungsmaßnahmen achtet CTS EVENTIM bei der Beauftragung von Dienstleistern darauf, dass der Energieverbrauch reduziert wird. Große Mengen an Energie verbrauchen zum Beispiel die Rechenzentren, die für den Betrieb der Ticketing-Systeme verantwortlich sind. Diese werden von externen Dienstleistern betrieben und sind daher nicht durch das Energiemanagementsystem von CTS EVENTIM abgedeckt. Bei der Ausschreibung von Housing-Diensten, d.h. der Unterbringung und Netzanbindung der Server in einem Rechenzentrum, wurde jedoch die Energieeffizienz der Datenzentren als Entscheidungskriterium herangezogen. So wurde unter anderem der Power Usage Efficiency-Wert für Rechenzentren zur Gesamtbewertung einer Auswahl von Rechenzentrumsbetreibern genutzt.

Auch bei anderen energieintensiven Beschaffungen bezieht CTS EVENTIM Energieeffizienz in vielen Fällen als Kriterium mit ein. Grundsätzlich wird bei der Neubeschaffung von elektronischen

Geräten auf deren Energieverbrauch geachtet. Um hier noch systematischer vorgehen zu können, wurde 2018 erstmals eine Richtlinie für Hard- und Software eingeführt. Damit kann die Anschaffung von energieeffizienter Arbeitsplatzhardware gesteuert werden.

Die An- und Abreise der Zuschauer zu den von CTS EVENTIM durchgeführten Veranstaltungen verursachen mobilitätsbedingte CO<sub>2</sub>-Emissionen. Das Unternehmen strebt daher an, die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs für die Besucher attraktiv zu machen, beispielsweise indem Tickets auch für die kostenlose Nutzung von Bus und Bahn im jeweiligen Verkehrsverbund berechtigen. 2018 wurden außerdem Kooperationen mit der Deutschen Bahn AG sowie der metronom Eisenbahngesellschaft mbH fortgesetzt. Seit Beginn der Kooperationen erlauben die Eintrittskarten für die FKP-Festivals „Hurricane“ und „Southside“ auch die kostenlose und umweltschonende An- und Abreise per Bahn. Dieses Angebot nutzten 2018 ca. 16.000 Besucher (rund 14%).

Neben der Steigerung der Energieeffizienz sieht CTS EVENTIM im Bezug von Grünstrom einen weiteren Hebel für den Klimaschutz. Der Anteil des Grünstroms am Gesamtstrombezug im Segment Ticketing lag 2017 in Deutschland bei rund 41 Prozent.

### 9.3 GREEN CAMPING AUF FESTIVALS

Über das Thema Energieeffizienz hinaus verfolgt CTS EVENTIM weitere Maßnahmen, um seine Umweltauswirkungen zu reduzieren. Ein Beispiel aus dem Bereich Live Entertainment ist die Vermeidung von Abfall. FKP etwa verfolgt das Ziel, die Umwelt durch seine Festivals so wenig wie möglich zu belasten. Deshalb erfasst und dokumentiert das Unternehmen seit Jahren die Abfallströme auf seinen Festivals. Durch die Auswertung der Daten konnte FKP einen erheblichen Teil des gesamten Abfalls identifizieren. Der Abfall, der von den Festivalbesuchern im Rahmen der Pfandauszahlung zu den Recyclingstationen auf dem Festival zurückgebracht wird, findet seit einigen Jahren über gewerbliche Sortieranlagen den Weg zurück in den Rohstoffkreislauf. 2018 konnten etwa 36 Prozent dieser Abfälle zur Wiederverwertung gegeben werden. Zusätzlich sind Händler und Sponsoren zu einer strikten Trennung von Wertstoffen (Papier, Glas, Speisereste) verpflichtet, um den Anteil an Restmüll so gering wie möglich zu halten. Für 2019 ist geplant, auch Plastik separat zu sammeln und zu verwerten.

Um die Müllentsorgung zu vereinfachen und mehr Besucher dazu anzuregen, ihre Abfälle ordnungsgemäß zu entsorgen, wurde bei „Rock im Park“ 2018 das Müllpfand abgeschafft. Im Gegenzug wurde die Anzahl der Mülldepots auf dem Gelände verdoppelt. Hierdurch konnten die Besucher ihren Müll schnell und einfach entsorgen, ohne weite Wege oder Warteschlangen bei der Pfandrückgabe in Kauf nehmen zu müssen.

MLK führte bereits 2011 ein „Green Camping“-Angebot ein. Hierbei verpflichten sich die Besucher unter anderem, ihren Müll zu entsorgen und alle mitgebrachten Gegenstände wieder vom Gelände zu entfernen. So stimmen die Besucher von „Rock am Ring“ zu, auf überflüssiges Campingmobiliar zu verzichten und eine Nachtruhe zwischen 1 und 8 Uhr einzuhalten. Dies soll eine angemessene Ruhe- und Erholungsphase gewährleisten. Bei „Rock am Ring“ wurden darüber hinaus die Flächen für das umweltbewusste und lärmreduzierte „Green Camping“ aufgrund des stetig steigenden Interesses für die Edition 2019 erweitert.



## Anhang: Kennzahlen-Index

Kennzahl	Konsolidierungskreis
Anzahl vertretener Nationen in der Belegschaft (Alle aktiven Mitarbeiter zum 31.12.2018)	ABC Production, Argo, CTS EVENTIM Deutschland (Ticketing Deutschland), CTS EVENTIM Österreich (oeticket), FKP Scorpio, LANXESS arena, Semmel Concerts, Ticketcorner, TicketOne
Geschlechterverhältnis innerhalb der Belegschaft (Alle aktiven Mitarbeiter zum 31.12.2018)	ABC Production, Argo, CTS EVENTIM Deutschland (Ticketing Deutschland), CTS EVENTIM Österreich (oeticket), FKP Scorpio, LANXESS arena, Semmel Concerts, Ticketcorner, TicketOne
Durchschnittsalter in der Belegschaft (Alle aktiven Mitarbeiter zum 31.12.2018)	ABC Production, Argo, CTS EVENTIM Deutschland (Ticketing Deutschland), CTS EVENTIM Österreich (oeticket), FKP Scorpio, LANXESS arena, Semmel Concerts, Ticketcorner, TicketOne
Altersverteilung in der Belegschaft (Alle aktiven Mitarbeiter zum 31.12.2018)	ABC Production, Argo, CTS EVENTIM Deutschland (Ticketing Deutschland), CTS EVENTIM Österreich (oeticket), FKP Scorpio, LANXESS arena, Semmel Concerts, Ticketcorner, TicketOne
Anteil Mitarbeiter mit Teilzeitbeschäftigung innerhalb der Belegschaft (Alle aktiven Mitarbeiter zum 31.12.2018)	ABC Production, Argo, CTS EVENTIM Deutschland (Ticketing Deutschland), CTS EVENTIM Österreich (oeticket), FKP Scorpio, LANXESS arena, Semmel Concerts, Ticketcorner, TicketOne
Energieverbrauch (Alle nach ISO 50001 zertifizierten Standorte)	CTS EVENTIM Deutschland: Live Entertainment & Ticketing

## 10. Prüfvermerk

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

An den Aufsichtsrat der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, München

Wir haben den gesonderten nicht-finanziellen Konzernbericht sowie den durch Verweisung als Bestandteil qualifizierten Abschnitt im zusammengefassten Lagebericht „Konzernstruktur und Geschäftstätigkeit“ (im Folgenden „Bericht“), der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA, München (im Folgenden „CTS EVENTIM“) nach §§ 315b und 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

### **VERANTWORTUNG DER GESETZLICHEN VERTRETER**

Die gesetzlichen Vertreter von CTS EVENTIM sind verantwortlich für die Aufstellung des Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des Berichts 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 Berichts zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

### **ERKLÄRUNG DES WIRTSCHAFTSPRÜFERS IN BEZUG AUF DIE UNABHÄNGIGKEIT UND QUALITÄTSSICHERUNG**

Wir sind von der Gesellschaft unabhängig in Übereinstimmung mit den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und wir haben unsere sonstigen beruflichen Pflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt.

Unsere Prüfungsgesellschaft wendet die nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen zur Qualitätssicherung an, insbesondere die Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie den IDW Qualitätssicherungsstandard: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1).

### **VERANTWORTUNG DES WIRTSCHAFTSPRÜFERS**

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

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, 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 Bericht der Gesellschaft im Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b, 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB 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 unserer Prüfung haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragungen von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Konzernebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Themen und entsprechender Berichtsgrenzen von CTS EVENTIM zu erlangen
- Eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung von CTS EVENTIM 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 zu Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelangen, Achtung der Menschenrechte, Bekämpfung von Korruption und Bestechung, einschließlich der Konsolidierung der Daten
- Befragungen von Mitarbeitern auf Konzernebene, 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 Konzernebene von allen Standorten gemeldet wurden
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben.

## 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 Bericht von CTS EVENTIM für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 315b und 315c i. V. m. 289c bis 289e HGB 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 in der Fassung 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 Haftungsbeschränkung auf EUR 4 Mio für Fahrlässigkeit in Ziffer 9 der AAB) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

München, den 27. Februar 2019

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hell

ppa. Mathias

# 11. Impressum

## **HERAUSGEBER:**

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

## **REDAKTION:**

CTS EVENTIM,  
Unternehmenskommunikation  
  
Stakeholder Reporting GmbH, Hamburg

## **BILDNACHWEIS:**

Titel: Marcus Stelljes  
S.5: Mario Schwedler, Airpixone  
S.7: CTS EVENTIM  
S.11: Benjamin Gutheil  
S.17: Malte Schmidt  
S.20: CTS EVENTIM  
S.25: Frank Embacher  
S.29: Robin Schmiedebach