

A crowd of people at a concert, illuminated by blue stage lights. Many hands are raised in the air, some holding up phones to capture photos or videos. The scene is energetic and festive.

Nichtfinanzieller Konzernbericht 2019

eventim[★]

Inhalt

1. VORWORT DES AUFSICHTSRATSVORSITZENDEN	3	8. CORPORATE CITIZENSHIP	27
2. EDITORISCHE NOTIZ	4	8.1 Gesellschaftliches Engagement	28
3. GESCHÄFTSMODELL	5	8.2 Partnerschaften und Dialoge	29
4. KUNDENORIENTIERUNG	7	9. KLIMA UND UMWELT	31
4.1 Zufriedenheit der Kunden	8	10. PRÜFVERMERK	36
4.2 Kundenservice	10	11. IMPRESSUM	39
5. PRODUKTLEISTUNG UND -SICHERHEIT	11		
5.1 Inklusion und Barrierefreiheit	12		
5.2 Umgang mit dem Sekundärmarkt	13		
5.3 Vermeidung von Ticket-Fälschungen	14		
5.4 Datenschutz	15		
5.5 Sicherheitskonzepte für Veranstaltungen	16		
6. COMPLIANCE MANAGEMENT	18		
7. MENSCHENRECHTE UND ARBEITNEHMERBELANGE	22		
7.1 Verantwortung als Arbeitgeber	23		
7.2 Personal- und Kompetenzentwicklung	25		
7.3 Vielfalt und Chancengleichheit	26		

1. Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden ¹

Liebe Leserinnen und Leser,

ich freue mich sehr, Ihnen den dritten 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. Wie CTS EVENTIM diese Verantwortung im Berichtsjahr 2019 konkret wahrgenommen hat, möchten wir Ihnen gerne exemplarisch anhand von sechs Themenfeldern vorstellen, die im Rahmen einer eingehenden Analyse als besonders relevant bewertet wurden und auf den folgenden Seiten des Berichtes intensiv aufgegriffen werden.

Im operativen Geschäft gehören Leistung, Wachstum und Innovation zu den traditionellen Leitmotiven von CTS EVENTIM. Gleiches gilt für das Engagement in den hier vorgestellten Bereichen. So wurde etwa die Kundenorientierung weiter gestärkt, Sicherheit und Zuverlässigkeit der Systeme und Prozesse wurden kontinuierlich überprüft.

Im Compliance Management wurde der Verhaltenskodex (Code of Conduct) aktualisiert und das Commitment der Tochtergesellschaften noch verbindlicher gestaltet. In Arbeitnehmerfragen wurden neben Performance und Flexibilität auch die Themenfelder Feedback-Kultur, Entwicklung und Zufriedenheit intensiv beleuchtet. Es wurde der ambitionierte Plan weiterverfolgt, den ökologischen Fußabdruck des Unternehmens kontinuierlich zu verringern. Und nicht zuletzt engagierte sich CTS EVENTIM auch 2019 wieder zugunsten einer Vielzahl karitativer Einrichtungen und Projekte.


Für die im Folgenden vorgestellten Erfolge braucht man aber nicht nur ein hochmotiviertes Team, das sich auf allen Ebenen der Organisation intensiv mit diesen sechs und vielen weiteren Themen befasst. Eine zweite, mindestens ebenso wichtige Voraussetzung ist der ökonomische Erfolg, der überhaupt erst die Mittel und Ressourcen hierfür bereitstellt. Und so sind das Wachstum in den beiden Kernsegmenten Ticketing und Live Entertainment, der Aufbau neuer

Geschäftsfelder und die internationalen Akquisitionen ebenso untrennbar mit dem sozial-gesellschaftlichen Engagement des Unternehmens verbunden.

Für mich ist dieser Bericht daher gleichermaßen Bestätigung wie Ansporn, gemeinsam mit den Geschäftspartnern sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf dem eingeschlagenen Weg voranzuschreiten und die Rolle des Unternehmens als aktives Mitglied unserer Gesellschaft auch in Zukunft tatkräftig auszufüllen.

Herzliche Grüße

Ihr



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



¹ Das Vorwort des Aufsichtsratsvorsitzenden ist kein Pflichtbestandteil des NFB.

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 2019 nach. Gegenstand sind die CTS EVENTIM AG & Co. KGaA (im Folgenden: CTS EVENTIM) als Muttergesellschaft und die im Konzernabschluss genannten wesentlichen Mehrheitsbeteiligungen. Für die freiwillige Berichterstattung nichtfinanzieller Kennzahlen wurden hinsichtlich ihrer Mitarbeiterzahl und ihres Umsatzanteils wesentliche Gesellschaften des Konzerns berücksichtigt.

Um mit dem vorliegenden NFB 2019 den Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes zu entsprechen, haben wir geprüft, ob und inwieweit Änderungen in Hinblick auf die für den NFB 2018 identifizierten wesentlichen Angaben notwendig sind. Im Rahmen dieser Betrachtung hat sich kein tief greifender Änderungsbedarf in Hinblick auf die im Vorjahr berichteten Aspekte und Sachverhalte ergeben. Für diesen Bericht wurden die bestehenden wesentlichen Themen überprüft und geschärft, zum

Beispiel wurde das vorherige Thema „Green Camping auf Festivals“ zu dem Thema „Umwelt- und Klimaschutz auf Festivals“ ausgeweitet. Zukünftig ist eine Erweiterung der Wesentlichkeitsanalyse durch eine methodische Themenbewertung geplant.

Nach wie vor Bestand haben daher die sechs für CTS EVENTIM relevanten Themenfelder: Kundenorientierung, Produktleistung und -sicherheit, Compliance Management, Menschenrechte und Arbeitnehmerbelange, Corporate Citizenship sowie Klima und Umwelt. Für jedes Themenfeld 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. Der Eingang in die Darstellung der

Managementansätze erfolgte In Anlehnung an den Indikator GRI 103 „Management Approach“ (DMA). Darüber hinaus soll das Rahmenwerk zum Aufbau einer entsprechenden Kennzahlenerhebung zur künftigen Darstellung der Leistungen in den Themenfeldern genutzt werden.

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.

In dem hier vorliegenden Konzernbericht sind keine nichtfinanziellen Risiken identifiziert worden, die nach Paragraph 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. Geschäftsmodell

Der CTS Konzern ist einer der international führenden Anbieter in den Bereichen Ticketing und Live Entertainment und bewegt sich auf dem Markt für Freizeitveranstaltungen. Über eine der modernsten Ticketing-Plattformen und ein komplexes, weit reichendes Vertriebsnetz wird den Musikveranstaltern ein hoch-performer Ticketverkauf ermöglicht. Den Kartenkäufern werden über die CTS EVENTIM Systeme jederzeit verfügbare Onlineportale für den Erwerb von Veranstaltungstickets zur Verfügung gestellt.

Der CTS Konzern gliedert sich in die Segmente Ticketing und Live Entertainment. Die Muttergesellschaft des Konzerns, die CTS KGaA, ist operativ im Ticketing tätig und aufgrund der wirtschaftlichen Bedeutung das dominierende Unternehmen in diesem Segment. Aussagen, die für das Segment Ticketing getroffen werden, gelten daher insbesondere auch für die CTS KGaA.

Gegenstand des Segments Ticketing ist die Herstellung, der Verkauf, die Vermittlung, der Vertrieb und die Vermarktung

von Eintrittskarten für Konzert-, Theater-, Kunst-, Sport- und andere Veranstaltungen im In- und Ausland, und zwar unter Verwendung modernster Datenverarbeitung und Datenübertragungstechniken. Die Events (Tickets) werden über den marktführenden Netzvertrieb (EVENTIM.Net), das Inhouse-Ticketing-Produkt (EVENTIM.Inhouse), das Sport-Ticketing-Produkt (EVENTIM.Tixx) und das Self-Service-Produkt für Veranstalter (EVENTIM.Light) professionell vermarktet. Dies ermöglicht den Veranstaltern die Realisierung hoher Auslastungsquoten ihrer Events über einen schnellen und breiten Abverkauf sämtlicher verfügbarer Ticketkontingente. Über die Ticketsoftwarevernetzung der einzelnen Systeme sowie deren Internationalisierung können weitergehend auch grenzüberschreitend Tickets in einem einheitlichen Ticketsystem (Global Ticketing-System) angeboten werden. Für Kinobetreiber wird die Software „kinoheld“ und für den Weiterverkauf von Tickets von Endkunde zu Endkunde wird die Plattform „fanSALE“ zur Verfügung gestellt.

Umfangreiche Aktivitäten im Web-Verkauf werden fortlaufend und zielgerichtet anhand der Bedürfnisse eines „vernetzten Verbrauchers“ entwickelt und bereitgestellt, beispielsweise durch

- die platzgenaue Buchung von Tickets im Internet über einen interaktiven Saalplan,
- den mobilen Ticketverkauf über innovative iPhone/iPad- und Android-Apps,
- zusätzliche Aktivitäten im Bereich Social Media insbesondere Facebook, Instagram und Twitter.

Die Veranstaltungen, deren Tickets über die CTS EVENTIM Ticket-Software verkauft werden, erstrecken sich von Konzerten (von Klassik bis Rock und Pop) über Theater, Festivals, Messen, Kinos und Ausstellungen bis hin zu Sportveranstaltungen, hier im Besonderen Fußball.

Der CTS Konzern ist als führender Ticketanbieter hervorragend im Markt positioniert. Über ein breit gefächertes

Vertriebsnetz mit einem flächendeckenden Vorverkaufstellennetz, den Verkauf über Call Center und Internet-Ticketshops wurde die Marktposition im Ticketing weiter gefestigt und ausgebaut. Neben dem laufenden Ticketvertrieb ist der CTS Konzern auch Ticketingpartner für nationale und internationale Großveranstaltungen im Bereich Sport.

Gegenstand des Segments Live Entertainment ist die Planung, Vorbereitung und Durchführung von Tourneen, Veranstaltungen und Festivals, insbesondere im Musik- und Konzertbereich, sowie die Vermarktung von Musikproduktionen. Zusätzlich werden auch national wie international bekannte Veranstaltungstätten betrieben.

Damit bietet der CTS Konzern von der Planung, Organisation und Abwicklung bis hin zum Vertrieb alle Leistungen rund um Konzertveranstaltungen aus einer Hand.

4. Kundenorientierung



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 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 sowie die ISAE-Standards zur Dokumentation finanzwirtschaftlicher Prozesse. 2019 lag die durchschnittliche Systemverfügbarkeit wie im Vorjahr bei mehr als 99,9 Prozent.

Die Kundenzufriedenheit der End- und Geschäftskunden ist ein wesentliches Thema für CTS EVENTIM und wird systematisch evaluiert, um der Unternehmensführung belastbare Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung zu stellen. In regelmäßigen Terminen berichten die Abteilungen E-Commerce und Sales des Segments Ticketing dem Vorstand über die Zufriedenheit der beiden Gruppen. Im Segment Live Entertainment ermitteln die Projektleiter von Events die Zufriedenheit der Besucher und berichten bei Bedarf an die Geschäftsführung der jeweiligen Live Entertainment Tochtergesellschaft.

4.1 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 die Zufriedenheit seiner Endkunden im Online-Ticketing durch Befragungen und arbeitet kontinuierlich daran, seine Online-Plattformen und die dazugehörigen Prozesse weiter zu verbessern. Die direkten Rückmeldungen der Kunden liefern dabei wertvolle Impulse.

In Deutschland werden Kundenbewertungen zusammen mit eKomi, einem unabhängigen Dienst für Anbieter- und Produktbewertungen im Internet, eingeholt und strukturiert aufbereitet. Die durchschnittliche Bewertungsnote lag 2019 – wie im Vorjahr – bei 4,5 von 5 möglichen Sternen.

Auch in Österreich arbeitet CTS EVENTIM mit eKomi zusammen. Die durchschnittliche Bewertung der Kunden lag dort im Berichtszeitraum – ebenfalls wie im Vorjahr – bei 4,6 von 5 möglichen Sternen.

TicketOne in Italien nutzt die Online-Plattform Feeday, um die Zufriedenheit seiner Kunden zu messen. 2019 wurde TicketOne mit durchschnittlich 4,3 von 5 möglichen Punkten bewertet.

Die Webshops von CTS EVENTIM erhielten 2019 auch in Untersuchungen unabhängiger Institute und Medien Bestnoten im Bereich Kundenzufriedenheit: Im für n-tv erstellten Ranking des Deutschen Instituts für Service-Qualität belegte eventim.de unter 13 bewerteten Online-Ticket-Shops erneut 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 zum branchenbesten Onlinehändler in der Sparte Ticketshops gewählt.

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

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 regelmäßig zu ihrer Zufriedenheit und ihren Wünschen. 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 transparente und sichere Alternative für den Ticketing-Zweitmarkt. Sie steht inzwischen in fünf Ländern zur Verfügung (Deutschland, Großbritannien und Nordirland, Italien, Niederlande und Schweiz). Auf Basis der Rückmeldungen im Jahr 2019 wurde unter anderem die Erreichbarkeit (13,5 Prozent weniger verlorene Anrufe) und Reaktionszeit (16 Prozent mehr

E-Mail-Beantwortungen innerhalb von 24 Stunden) des Kundenservices durch Prozessoptimierungen weiter verbessert.

- Zu den Verbesserungen des Online Shops zählen unter anderem eine verbesserte Darstellung auf mobilen Endgeräten sowie eine Reduzierung der Ladezeiten. Ziel ist es, mit diesen und weiteren Maßnahmen die Verkaufsleistung („Conversion Rate“) zu steigern und die Kundenbindung zu erhöhen.
- Die Veranstalter von „Rock am Ring“ und „Rock im Park“ berücksichtigen beim Line-Up Präferenzen der Festivalbesucher, die durch Kundenumfragen ermittelt wurden. Für Besucher ohne Taschen und Rucksäcke stehen bei „Rock im Park“ Fast Lanes zur Verfügung, die dank einfacheren Kontrollen schnelleren Zutritt zum Festivalgelände versprechen.

Die einzelnen Gesellschaften 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 leiteten die Produktions-, Marketing- und Booking-Abteilungen systematisch Verbesserungspotenziale ab und setzten diese um.

ZUFRIEDENHEIT DER GESCHÄFTSKUNDEN

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

- Für das Produkt EVENTIM.Inhouse, das den Veranstaltern (wie z.B. Theatern, Museen, Opern, etc.) eine umfassende Ticketing-Lösung bietet, erfassen Vertriebsmitarbeiter Informationen in einem zentralen Customer-Relationship-Management-System des Produktes, das allen Vertriebseinheiten zur Verfügung steht.
- Für das Produkt EVENTIM NET wurde 2019 in Deutschland ein Country Product Manager eingestellt, um den deutschen Markt besser in die Produktentwicklung einzubinden. Ziel ist

die Herstellung einer höheren Marktnähe der Produkte. Die hierfür nötigen Maßnahmen werden zunächst in Deutschland pilotiert und je nach Ergebnis auch in anderen Länder geplant.

- Im Berichtsjahr wurde das EVENTIM Business-Portal (<https://www.eventim-business.de/>) eingeführt. Hier können sich Geschäftskunden fortan 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. Darüber hinaus bieten jährliche regionale Kunden-Events Gelegenheit zum Austausch mit Branchenvertretern und ihren persönlichen CTS EVENTIM Ansprechpartnern.

4.2 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 große Kreise ziehen.

Die Bearbeitung und Klärung von Anfragen zum Ticketing sind im Kundenservice effizient gebündelt. Dessen Mitarbeiter prüfen sorgfältig und systemunterstützt alle Reklamationen und erfüllen berechnete Ansprüche zeitnah. Für ein noch genaueres Bild werden Beschwerden zudem statistisch ausgewertet.

Allgemeine Kundenbeschwerden rund um das Ticketing beantworten die geschulten Servicemitarbeiter von CTS EVENTIM direkt. E-Mails werden in der Regel innerhalb von zwei bis drei Werktagen beantwortet, Posts in den sozialen Medien innerhalb eines Tages, nicht selten binnen weniger Minuten.

In der Schweiz setzt Ticketcorner im Kundenservice auf eine zentrale Kommunikationsplattform, auf der alle Anfragen

eines Kunden gebündelt hinterlegt werden. Der Dialog mit dem Kunden erfolgt vollständig über die webbasierte Plattform – unabhängig davon, über welchen Kanal er seine Anfrage gestellt hat. Dies ermöglicht eine kurze Reaktionszeit, eine hohe Qualität des Feedbacks sowie transparente Auswertungen. Zudem ist Ende 2019 ein neues Help Center eingerichtet worden. Damit stehen den Endkunden alle wichtigen Informationen – wie beispielsweise Bestelldetails – rund um die Uhr zur Verfügung.

Bei der Betreibergesellschaft der LANXESS arena ist der Bereich Beschwerdemanagement in die Abteilung Presse- und Öffentlichkeitsarbeit eingegliedert. Hier bearbeiten zwei Mitarbeiter täglich Anfragen und Feedbacks. Kunden erhalten an Werktagen innerhalb von 24 bis 48 Stunden und an Wochenenden innerhalb von 48 bis 72 Stunden eine Antwort.

Im Segment Live Entertainment werden Beschwerden zu Events, die von Töchtern des Konzerns organisiert werden, von den Mitarbeitern der jeweiligen Konzerngesellschaft beantwortet. Sie

betreuen unter anderem vor, während und nach der Veranstaltung die Social-Media-Kanäle der Festivals.

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. Die Antworten konnten von allen Nutzern gelesen werden. Dadurch fanden andere Besucher mit gleichen Fragen oder Beschwerden schneller Informationen oder Hilfe.



5. Produktleistung und -sicherheit

Von der Tourneeplanung über die Veranstaltungsorganisation bis zum Ticketvertrieb: Die Qualität der Produkte und Services von CTS EVENTIM ist eine Grundvoraussetzung für zufriedene Kunden und wirtschaftlichen Erfolg. Die IT-Systeme sollen jederzeit verfügbar und für alle Kunden erreichbar sein. Ebenso wichtig ist der Schutz der verarbeiteten Daten vor Verlust und unberechtigtem Zugriff. Weitere Ziele sind, Ticketfälschungen zu erschweren und die Sicherheit der Veranstaltungen zu gewährleisten. Der Vorstand wird über die Zielsetzungen und deren Status regelmäßig informiert.

5.1 INKLUSION UND BARRIEREFREIHEIT

CTS EVENTIM betrachtet es als gesellschaftlichen Auftrag und als wirtschaftliche Chance, einen gleichberechtigten Zugang zu Veranstaltungen zu ermöglichen. Deshalb ergreifen insbesondere die Veranstalter der großen Festivals verschiedene Maßnahmen, um den Veranstaltungsbesuch auch für Menschen mit Behinderungen so komfortabel wie möglich zu gestalten.

Bei FKP Scorpio etwa bieten Mitarbeiter des Service-Teams Kunden mit Behinderungen eine persönliche Betreuung und bemühen sich, individuelle Wünsche zu erfüllen. Menschen mit Behinderungen können sich über die jeweilige Festival-Website mit bis zu vier Begleitpersonen für die Veranstaltung anmelden. Bei der Festivalplanung sorgen die Verantwortlichen dafür, dass die Kunden über den Backstage-Check-in ihre Eintrittsberechtigungen abholen können und danach ungehindert auf das Gelände kommen. Je nach Anzahl der Anmeldungen werden entsprechend große rollstuhlgerechte Zuschauerpodeste mit

Blick auf die Hauptbühne errichtet. Sie stehen allen Besuchern mit Behinderungen und ihren Begleitpersonen zur Verfügung. Außerdem wird 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.

Beim Festival „Rock im Park“ wird bereits seit 2008 ein eigenes Camping-Areal für Menschen mit Behinderung angeboten. Das barrierefreie Areal umfasst einen Parkplatz in unmittelbarer Nähe, barrierefreie Duschen und Toiletten sowie einfach befahrbare und befestigte Wege zwischen Campingplatz und Rollstuhltribüne. An den verschiedenen Bühnen gibt es für Rollstuhlfahrer erhöhte Podeste. Auf dem Campingplatz stehen speziell geschulte Mitarbeiter an einem Special Assistant Point für Fragen und Anliegen zur Verfügung. Dort können auch Medikamente gelagert werden, die gekühlt werden müssen – dies ist auch bei den Sanitätern möglich. 2019 kam

erstmalig ein freiwilliges Online-Registrierungsformular für den Campingplatz zum Einsatz: Besucher mit Behinderungen konnten über das Dokument ihren Unterstützungsbedarf anmelden. Das Feedback war sehr positiv. Auch in der medialen Berichterstattung über das Festival und von Interessenvertretungen gab es Anerkennung.

Die LANXESS arena ist barrierefrei zugänglich und bietet weitere Services für Menschen mit Behinderungen: So gibt es im Parkhaus einen separaten behindertengerechten Parkbereich sowie Aufzüge, um problemlos in alle Etagen der Mehrzweckhalle zu gelangen. Bei allen Veranstaltungen in der Arena stehen in ausreichender Anzahl Rollstuhlplätze zur Verfügung.

Ziel ist es, die Veranstaltungen in der LANXESS arena für jeden Gast zu einem besonderen Erlebnis zu machen – auch für Menschen mit Behinderungen. Ein Beispiel dafür ist das Projekt „T_OHR“ des AWO-Passgenau e. V.: Sehbehinderte und blinde Fans konnten dank einer Blindenreportage Spiele der Handball-Weltmeisterschaft 2019 live in der

Arena miterleben. Möglich machte das eine Kooperation mit dem Deutschen Handballbund, der Aktion Mensch und AWO-Passgenau e. V. Für die Umsetzung wurde ein spezielles Konzept mit Sitzplätzen, Kopfhöreranlagen und Blinden-Kommentatoren entwickelt. Darüber hinaus steht die LANXESS arena in Verhandlungen mit dem Bahnhof Messe/Deutz. Ziel ist es, die Barrierefreiheit des Bahnhofs zu verbessern, um die An- und Abreise für Menschen mit Behinderungen noch weiter zu vereinfachen.

5.2 UMGANG MIT DEM SEKUNDÄRMARKT

Für CTS EVENTIM sind der Kunde und der Veranstaltungsbesucher elementarer Bestandteil des Geschäfts. Deswegen setzt der Konzern sich dafür ein, einen Weiterverkauf von Tickets über den nicht-autorisierten Zweitmarkt zu unterbinden – unter anderem auch in Kooperation mit dem Bundesverband der Veranstaltungswirtschaft. Gleichzeitig möchte das Unternehmen Ticket-Inhabern ermöglichen, ihre Eintrittskarten bei Bedarf legal sowie zu fairen und transparenten Bedingungen an andere Fans weiterzuverkaufen.

Um diese Ziele zu erreichen, bietet das Unternehmen mit fanSALE seit 2019 in Deutschland, Großbritannien, Italien, den Niederlanden und der Schweiz eine eigene sichere Verkaufsplattform an. Die nachfolgenden Maßnahmen haben sich in der Vergangenheit bewährt und wurden im Berichtsjahr weiterentwickelt.

Um einem Betrug mit gefälschten Tickets entgegenzuwirken, werden von CTS ausgestellte Tickets mit dem EVENTIM

Ticketcheck geprüft: Der Verkäufer gibt die Ticketnummer ein, CTS EVENTIM bestätigt anschließend die Gültigkeit des Tickets. Gleichzeitig erhält der Käufer eine Echtheitsgarantie. Die Tickets werden schnell und sicher versandt. Die Zahlung des Käufers wird erst an den Verkäufer geleistet, nachdem der Käufer die Tickets erhalten hat und binnen weiterer 48 Stunden keine Unstimmigkeiten gemeldet wurden. Zudem lassen sich auf der Plattform individuelle Vorgaben des jeweiligen Veranstalters umsetzen – zum Beispiel, dass der Ticketpreis auf fanSALE für ihre Veranstaltungen nicht über dem Originalpreis von CTS EVENTIM liegen darf. Grundsätzlich erhalten Angebote, die nicht höher liegen als der Originalpreis, als besondere Auszeichnung das Fair Deal Symbol. Bereits seit 2018 hat fanSALE – als erste Plattform dieser Art – mit Google AdWords eine Anzeige geschaltet.

Um es kommerziellen Wiederverkäufern von Eintrittskarten zu erschweren, Kartenkontingente in größerem Stil zu erwerben, setzt CTS EVENTIM in seinen Webshops diverse Sicherheitsmaßnahmen um. Hierzu gehört zum Beispiel

die Captcha Protection, die weitgehend sicherstellt, dass die Nutzung der Webshops realen Menschen vorbehalten ist und automatisierte Programme – sogenannte Bots – nicht zugreifen können. 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.

Um den gewerbsmäßigen Ticket-Weiterverkauf zu erschweren, wird oft auch die Zahl der Tickets pro Kaufvorgang in Absprache mit dem Veranstalter beschränkt. Darüber hinaus bietet das Unternehmen Lösungen zur Personalisierung von Tickets an, die eine unautorisierte Weitergabe generell verhindern sollen – dieses Verfahren kam 2019 beispielsweise beim Vorverkauf für die Tourneen von Rammstein, Helene Fischer und Nick Cave and The Bad Seeds zum Einsatz. Unter bestimmten Bedingungen konnten Ticketinhaber ihre Eintrittskarten über fanSALE zurückgeben oder auf andere Personen übertragen.

Auch in anderen europäischen Ländern setzt CTS EVENTIM neue Regulierungen zum Umgang mit Sekundärmärkten um. In Italien werden die Ticketing-Plattformen seit März 2019 an die Vorgabe angepasst, dass unter anderem bei Veranstaltungen mit mehr als 5.000 Besuchern personalisierte Tickets vorgeschrieben sind. Die Anpassung der Systeme soll im März 2020 abgeschlossen sein.

5.3 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 bei den Käufern Anlass zu Verärgerung. Um den damit verbundenen Reputationsrisiken zu begegnen, hat CTS EVENTIM sich zum Ziel gesetzt, Ticket-Fälschungen zu vermeiden, und arbeitet an präventiven Maßnahmen.

Ein wichtiger Hebel, um Kunden vor dem Erwerb gefälschter Tickets zu schützen, ist eine breit angelegte Kommunikation: So weisen CTS EVENTIM und seine Tochtergesellschaften immer wieder darauf hin, Tickets nur über offizielle und autorisierte Verkaufskanäle zu erwerben. Die Sicherheitsexperten von CTS EVENTIM stehen zu diesem Thema auch im engen Austausch mit der Polizei und können bei Bedarf europaweit agieren. Bei bestimmten Veranstaltungen stimmen sie sich bereits im Vorfeld mit

der Polizei ab und sind vor Ort zusammen mit den Beamten im Einsatz. Das hierfür eingerichtete interne Team „Fälschungen“ berichtet bei Auffälligkeiten und Prozessänderungen (beispielsweise in der Zusammenarbeit mit den internationalen Strafverfolgungsbehörden) direkt an den Vorstand.

Zudem ist jedes von CTS EVENTIM verkaufte Ticket über Identifikationsmerkmale eindeutig zuzuordnen, eine Doppelnutzung ist damit ausgeschlossen. Bei den von CTS EVENTIM ausgedruckten Papiertickets kommen verschiedene Sicherheitsmerkmale zum Einsatz, darunter Hologramme, die ein besonders hohes Maß an Fälschungssicherheit bieten. Durch eine weitgehend zentrale Beschaffung des Ticketmaterials können bei Material, Drucktechnik und Verarbeitung einheitliche Sicherheitsstandards gewährleistet werden. Darüber hinaus überwacht CTS EVENTIM gezielt Zweitmarkt-Angebote, etwa auf Auktionsplattformen. Sofern Ticketfälschungen identifiziert werden, werden diese nach Möglichkeit sichergestellt und gegenüber den jeweiligen Strafverfolgungsbehörden am

Veranstaltungsort zur Anzeige gebracht. 2019 wurden nur vereinzelt Vorfälle von Ticketfälschungen beobachtet.

5.4 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 datenschutzkonforme Nutzung der Daten zu ermöglichen.

Auf Grundlage der Anforderungen der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hat CTS EVENTIM unterschiedliche technische, organisatorische und prozessuale Maßnahmen umgesetzt. 2019 wurden diese Maßnahmen weiter ausgebaut. Beispielsweise wurden die Datenschutzinformationen auf den Ticketportalen laufend angepasst, um die Transparenz für Kunden zu erhöhen.

CTS EVENTIM hat zudem ein Datenschutz-Managementsystem eingeführt, das die europäischen Aktivitäten im Bereich Endkunden, Mitarbeiter und anderer Betroffenengruppen umfasst. Damit soll die von der DSGVO verlangte Rechenschaftspflicht („Accountability“) erfüllt und 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 sogenannten „Three-Lines-of-Defense-Modells“ die Zuständigkeiten zum Beispiel des Vorstands oder der Geschäfts- und Bereichsleitung für das Datenschutz-Managementsystem:

Die Geschäftsleitungen der unterstellten Konzerngesellschaften sowie die Bereichsleiter der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA sind verantwortlich dafür,

Projekte zu initiieren und entsprechenden Aufgaben im Datenschutz wahrzunehmen.

- in zentraler Datenschutzkoordinator auf Ebene der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA nimmt übergreifende Aufgaben für den Konzern wahr, die zentralisiert werden können. Ihm obliegt auch, den Datenschutz in Abstimmung mit den dezentralen Datenschutzkoordinatoren in den unterstellten Konzerngesellschaften und dem Vorstand weiterzuentwickeln.
- Die lokalen Datenschutzbeauftragten der unterstellten Gesellschaften sowie der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA sind für den operativen Datenschutz ihres Verantwortungsbereichs zuständig.
- Dort, wo Datenschutzbeauftragte bestellt werden müssen, überwachen diese die Einhaltung des Datenschutzes in den Gesellschaften und beraten zu Datenschutzaspekten.
- Für Kerndatenschutzprozesse wurden Standards und Vorgaben definiert.

Ausgangspunkt sind die für die Unternehmen erstellten Verzeichnisse der Verarbeitungstätigkeiten. Ausgehend vom jeweiligen Verzeichnis wurden alle weiteren wesentlichen Prozesse abgeleitet, um beispielsweise Anfragen von Betroffenen zu bearbeiten.

Über einen regelmäßigen Überprüfungs- 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. Vor diesem Hintergrund wurde 2019 die Datenschutzrichtlinie angepasst sowie der Kerndatenschutzprozess in den beherrschten Konzerngesellschaften und Bereichen der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA geprüft und aktualisiert. Darüber hinaus wird laufend überprüft, ob Datenschutzinformationen angepasst werden müssen – beispielsweise im Webshop oder für Mitarbeiter.

2019 hat der Datenschutzbeauftragte in unterschiedlichen Unternehmensbereichen der CTS EVENTIM AG & Co. KGaA und weiteren Gesellschaften, für

die er bestellt ist, Prüfungen vorgenommen. Auf Basis eines risikoorientierten Ansatzes sind dabei vor allem Prozesse überprüft worden, mit denen hohe oder höhere Risiken verbunden sind – zum Beispiel aufgrund der Menge oder Sensibilität der Daten – oder die regelmäßig Gegenstand aufsichtsbehördlicher Prüfungen sind.

Jedem registrierten Nutzer stellt CTS EVENTIM ein Onlinecockpit zur Verfügung. Dort kann der Kunde auf einen Blick sehen, welche Newsletter er abonniert hat, weitere bestellen oder sich von diesen abmelden.

5.5 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.

In Deutschland ist es nach § 43 Muster-Versammlungsstättenverordnung 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 ordnungsbehördliche „Erlaubnis zur Durchführung der 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 veranstaltungs- auch 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).

Im Rahmen der Sicherheitskonzepte ihrer Veranstaltungen bilden die Veranstalter großer Festivals – etwa FKP Scorpio und Argo Konzerte GmbH – eine Koordinierungsgruppe mit allen

Veranstaltern und externen Fachleuten zur Festivalsicherheit. Das Gremium tagt mehrmals Mal im Jahr, um festivalübergreifende Sicherheitsthemen abzustimmen und gemeinsame Handlungsempfehlungen zu entwickeln. Ziel ist es, standardisierte Abläufe zu implementieren, die unabhängig vom jeweiligen Festival gelten Gültigkeit haben und somit einfacher für die Besucher leichter zu merken sind.

Während eines Festivals existiert dann eine speziell für das Festival eingerichtete Koordinierungsgruppe, bestehend aus den Führungskräften der für das Festival tätigen Mitarbeiter des jeweiligen Veranstalters und der BOS. Die Gruppe kommt mehrmals täglich zusammen und spricht fortlaufend über Entwicklungen auf dem Festival. Im Ereignisfall tritt ein im Vorfeld im jeweiligen Sicherheitskonzept definierter Krisenstab zusammen, der dann die notwendigen weiteren Entscheidungen trifft und die erforderlichen Schritte in die Wege leitet.

Zudem erhalten alle Mitarbeiter mit Sicherheitsaufgaben (unter anderem Ordner und Service-Personal)

sogenannte Taschenkarten. Darauf ist klar und deutlich beschrieben, was bei Unwettern, Evakuierungen, Feuern oder (medizinischen) Notfällen zu tun ist.

Bei „Rock im Park“ arbeiten alle sicherheitsrelevanten Organe des Festivals in einer gemeinsamen Sicherheitszentrale zusammen. Hier sitzen Vertreter von beispielsweise Polizei, Feuerwehr, Sanitätsdienst und 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 potenziell kritische Bereiche des Festivalgeländes überwacht. Um die Sicherheit auf dem Gelände zu erhöhen, kommt zudem ein LED-Leitsystem zum Einsatz, um die Besucherströme zu lenken. Kommt es zum Beispiel an Durch- oder Zugängen zu einem hohen Besucheraufkommen, können die LEDs eine Umleitung weisen. Dafür legen die Verantwortlichen vorab verschiedene Szenarien im System an, die dann nach Bedarf abgerufen werden können.

2019 wurde beispielsweise bei „Rock am Ring“ erneut der Besucherstrom in Echtzeit erfasst, um potenziell kritische Situationen auf dem Gelände frühzeitig zu erkennen und zu entschärfen. Dafür wurden die Nutzer der „Rock am Ring“-Festival-App gebeten, die Erlaubnis zur Nutzung ihrer Bewegungsdaten zu erteilen. 30 Prozent der Nutzer haben ihre Einwilligung dazu erteilt. Durch die Echtzeitdaten konnte das Sicherheits- und Einlasspersonal noch gezielter eingesetzt werden. Engpässe und Wartezeiten beim Einlass wurden reduziert.

Die Sicherheitskonzepte in der LANXESS arena richten sich nach den jeweiligen Anforderungen der Veranstalter und den vorliegenden Informationen der Behörden zur aktuellen Gefährdungslage. Zur Kontrolle an den Einlässen zählen folgende Maßnahmen: Anlagen zur Zutrittssteuerung (sogenannte Vereinzelungsanlagen), Durchsicht oder Abgabe von Gepäckstücken und je nach GefahrenEinstufung stichprobenartige Körperchecks. Im Berichtszeitraum wurde die Kontrolle der Backstage-Bereiche ausgedehnt. Bei einigen Veranstaltungen wurden zudem Sprengstoffspürhunde

eingesetzt, um die leere Arena vor dem Einlass abzusuchen. Auf versteckte Sicherheitsmaßnahmen wie Zivilpolizei, Kameras und Scanner kann aus Sicherheitsgründen nicht im Detail eingegangen werden. Die Sicherheitsmaßnahmen werden konstant beobachtet und bei Bedarf angepasst. Hierbei sind im Berichtsjahr keine einschlägigen Vorkommnisse bekannt geworden.

6. 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. 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.

Um die Einhaltung aller 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.

Für die konkrete Umsetzung des CMS hat CTS EVENTIM grundlegende Ziele festgelegt. Außerdem wurde die Anforderung an die Unternehmenskultur definiert, dass diese stets im Einklang mit allen Compliance-Vorgaben zu stehen hat. Die Aufbau- und Ablauforganisation des CMS wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst.

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.

AUFBAU- UND ABLAUFORGANISATION

Die Gesamtverantwortung für Compliance trägt der Vorstand. Dazu gehören auch die Einführung, regelmäßige Kontrolle und kontinuierliche Verbesserung des CMS. Der Vorstand überwacht die Umsetzung von Compliance-Maßnahmen und hat für die CTS EVENTIM AG & Co, KGaA einen zentralen Compliance Officer benannt, der die Umsetzung und Weiterentwicklung des CMS im Konzern koordiniert. Er berichtet direkt an den Konzernvorstand. Außerdem wurden Compliance-Koordinatoren in den beherrschten Tochtergesellschaften benannt. Um die Effizienz in der Compliance-Organisation zu erhöhen, wurden die Bereiche Internal Audit und Compliance bereits 2018 unter einheitlicher Leitung zusammengefasst. Seit Anfang 2019 obliegt auch die konzernweite Datenschutzkoordination diesem Bereich.

Der Code of Conduct dient als Leitlinie für den gesamten Konzern und beinhaltet unter anderen Anweisungen bezüglich des Verhaltens gegenüber Kollegen

und Geschäftspartnern, zur Vermeidung von Korruption und Interessenskonflikten, sowie für den Umwelt- und Klimaschutz. Alle Mitarbeiter des Konzerns sowie die Geschäftspartner und Lieferanten sind aufgefordert, die Verhaltensgrundsätze in ihrer Unternehmenspolitik zu berücksichtigen.

Der Verhaltenskodex wurde 2019 an aktuelle Anforderungen angepasst und in der Version 2.0 konzernweit veröffentlicht. Bei seiner Überarbeitung nahm CTS EVENTIM Ergänzungen in folgenden Themenbereichen vor:

- Chancengleichheit, Respekt und Vielfalt (Diversity)
- Menschen und Arbeitnehmerrechte
- Daten-, Informations- und Know-how-Schutz
- Umwelt- und Klimaschutz

Darüber hinaus hat CTS EVENTIM den Abschnitt zu Antikorruption konkretisiert und geschärft. Neben dem Code of Conduct wurden einem risikoorientierten

Ansatz entsprechend Konzernrichtlinien für die Bereiche Antikorruption/Interessenskonflikte, Wettbewerbs- und Kartellrecht sowie Kapitalmarkt-Compliance erstellt und konzernweit in den beherrschten Tochtergesellschaften veröffentlicht. Gesellschaften, die neu in den Konsolidierungskreis aufgenommen werden, erhalten die Richtlinien im Rahmen des „Onboardings“. Die beherrschten Konzerngesellschaften werden einmal pro Quartal über das unternehmensweite Risiko- und Chancenmanagementsystem aufgefordert, ihre operativen Compliance-Risiken zu melden.

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.

2019 wurde für die beherrschten Tochtergesellschaften zudem ein Bestätigungsprozess („Sign-Off“) zu den Compliance-Vorgaben umgesetzt. Er sieht vor, dass deren Geschäftsleitungen die Kenntnis der Compliance-Vorgaben und deren Einhaltung offiziell bestätigen. Ziel des Prozesses ist es, die Compliance-Prinzipien des Code of Conduct sowie die relevanten Konzernrichtlinien in den Tochtergesellschaften weiter zu verankern. Dieser Prozess soll künftig regelmäßig wiederholt werden.

CTS EVENTIM hat 2019 interne Compliance-Schulungen für unterschiedliche Zielgruppen durchgeführt. Rund 560 Mitarbeiter aus dem Bereich Ticketing Deutschland haben an einer Online-Schulung zum aktualisierten Code of Conduct teilgenommen. Im Rahmen des Führungskräfte-Entwicklungsprogramms im Segment Ticketing Deutschland war Compliance Teil des mehrtägigen Programms. Dabei wurden

Schulungen für Teamleiter und Head-of-Departments durchgeführt, auf denen Compliance in den Kontext von „Führungsverantwortung“ gestellt wurde. Neu eingestellte Mitarbeiter werden über das Thema Compliance im Rahmen eines zweitägigen Personal-Onboardings informiert.

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 grundsätzlich jährlich statt. Auch aus Prüfungsergebnissen der Internen Revision können sich notwendige Anpassungen ergeben. 2019 hat die Interne Revision in mehreren Landesgesellschaften den Umsetzungsstand von Verbesserungsmaßnahmen überprüft, die im Jahr zuvor beschlossen worden waren. Die Prüfung war Bestandteil des risikoorientierten Revisionsplans 2019, der vom Vorstand verabschiedet wurde. Die Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen wird alle drei Monate kontrolliert. Auf diese Weise wird auch das CMS fortlaufend aktualisiert.

A large, dense crowd of people is gathered at a night festival. In the background, a large Ferris wheel is illuminated with blue and red lights. The crowd is diverse in age and appearance, with many people raising their hands in the air. Some are holding up smartphones to take photos or videos. A banner with the text "MELLYGANG" is visible in the crowd. The overall atmosphere is festive and energetic.

7. Menschenrechte und Arbeitnehmerbelange

Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter und Nachwuchskräfte sind die Basis für den Erfolg von CTS EVENTIM. Das Unternehmen möchte allen Mitarbeitern ein angenehmes, produktives und inspirierendes Arbeitsumfeld bieten. Im Rahmen seiner Geschäftstätigkeit nimmt CTS EVENTIM seine Verantwortung zur Einhaltung von Menschenrechten wahr. 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 Personalmanagements berichtet unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden. Die Personalstrategie wird in Abstimmung mit dem Vorstand weiterentwickelt. Mitarbeiterbelange können so direkt in zentrale Entscheidungsprozesse eingebracht werden. 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 koordinierende und wichtige 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 ihres Geschäftsmodells besser auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter eingehen können. Daher gibt es keine zentral vom Mutterkonzern vorgegebenen Maßnahmen.

In Zeiten kontinuierlichen Wandels hat der HR-Bereich den Anspruch, die konzernweit 3.202 (Stichtag: 31.12.2019) Mitarbeiter optimal auf zukünftige Anforderungen vorzubereiten. Dabei gilt es, alle Mitarbeiter in ihrer Weiterentwicklung zu fördern und vielversprechende Talente zu identifizieren. Um dies sicherzustellen, wurden entsprechende Prozesse im Unternehmen etabliert. Zum Arbeitsauftrag des Personalmanagements gehört es zudem, innovative Konzepte umzusetzen und digitale Lösungen für die Mitarbeiter bereitzustellen, die ihren Arbeitsalltag erleichtern. Auf diese Weise soll eine Arbeitskultur gefördert

werden, in der Leistung, Kundenorientierung, Eigeninitiative, Kreativität und Unternehmertum zu den zentralen Werten gehören.

7.1 VERANTWORTUNG ALS ARBEITGEBER

Die allgemeine demografische Entwicklung sowie die gute wirtschaftliche Lage führen in wichtigen Arbeitsfeldern von CTS EVENTIM zu einem wachsenden Fachkräftemangel. Deshalb verstärkt das Unternehmen seine Bemühungen, neue Talente für sich zu gewinnen und hochqualifizierte Fach- und Führungskräfte an sich zu binden. Beispielsweise wurden durch Kooperationen mit externen Partnern neue Rekrutierungskanäle erschlossen.

CTS EVENTIM hat sich zum Ziel gesetzt, national und international als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen zu werden. Dazu setzt das Personalmanagement unter anderem auf flache Hierarchien, gute Entwicklungschancen und eine produktive Arbeitsatmosphäre in interkulturellen Teams. Bereits seit 2016 nutzt CTS EVENTIM im Segment Ticketing in Deutschland eine Mitarbeiterempfehlungsplattform, um neue Talente zu finden. Sie bietet allen Beschäftigten an den deutschen Standorten die Möglichkeit, offene Stellen 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.

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.

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 dazu angehalten, ihren Mitarbeitern Gestaltungsspielraum zu geben, um ambitionierte sowie abwechslungsreiche Aufgaben zu übernehmen. Weiterhin

werden sie dazu aufgefordert, ihren Mitarbeitern Wertschätzung zu zeigen, aktiv Feedback von ihnen einzuholen und Vorbilder für eine Fehlerkultur sein, die der man lernt und sich verbessert. Das Konzept war die Grundlage für die Entwicklung von Feedbackformaten, die die Weiterentwicklung der Mitarbeiter unterstützen. Dazu zählt beispielsweise das 360°-Feedback für alle Mitarbeiter. Ein Schwerpunkt der Personalentwicklung 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. Auch Führungsthemen werden bei CTS EVENTIM durch gemeinsame Workshops, Schulungen und Erfahrungsaustausch bearbeitet.

Die Ergebnisse dieses Führungskräfteansatzes lassen sich an den Rückmeldungen aus den Mitarbeiterbefragungen 2019 ablesen: Die Mitarbeiter sind vor allem mit ihren Teams und dem Zusammenhalt untereinander zufrieden. Im Kontext ihrer konkreten Aufgaben schätzen sie die Arbeitsinhalte, die Möglichkeit schnell Verantwortung zu übernehmen

sowie die Verankerung agiler Kooperations- und Arbeitsmethoden innerhalb der Organisation. Negative Rückmeldungen, die im Kontext der halbjährig stattfindenden Mitarbeiterbefragungen aufkommen, werden im Konzern ernst genommen. Mithilfe der betroffenen Mitarbeiter werden hieraus Verbesserungsvorschläge abgeleitet.

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 eigene Leistung als Arbeitgeber 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.

CTS EVENTIM bietet seinen Beschäftigten flexible Arbeitsmodelle und attraktive

Lösungen zur Wiedereingliederung nach der Elternzeit sowie zur Gestaltung der Arbeitszeiten. Auch die Tochtergesellschaften haben Maßnahmen eingeführt, um auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter einzugehen. So schufen FKP Scorpio und Ticketcorner in der Schweiz präventive gesundheitsfördernde Programme für ihre Beschäftigten. Mitarbeiter von CTS EVENTIM und der ARENA Management GmbH erhalten zudem Zuschüsse zum Job-Ticket. Bei weiteren Gesellschaften wie CTS EVENTIM Niederlande und Entradas in Spanien finden regelmäßige Team-Events statt. Diese Angebote werden von den Mitarbeitern sehr positiv aufgenommen.

Die Personalarbeit von CTS EVENTIM wurde 2019 auch extern gewürdigt. Laut dem Bewerbungsratgeber des Magazins Focus Business zählte das Unternehmen 2019 zu „Deutschlands besten Arbeitgebern“. Zudem wurden Ticketcorner in der Schweiz und oeticket in Österreich bereits mehrfach durch das gleichnamige Forschungs- und Beratungsinstitut als „Great Place to Work“ ausgezeichnet.

7.2 PERSONAL- UND KOMPETENZENTWICKLUNG

Immer kürzere Innovationszyklen verändern 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 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 schätzen Führungskräfte die Leistungen und das Potenzial ihrer Mitarbeiter ein. Im Berichtsjahr wurden diese Mitarbeitergespräche übergangsweise durch Learning Dialogues ersetzt, um den

Entwicklungs- und Qualifizierungsbedarf noch besser zu erfassen. 2020 sollen die bilateralen Gespräche zwischen Führungskraft und Mitarbeiter neu ausgerichtet werden.

Die Weiterbildungsangebote von CTS EVENTIM und seinen Tochtergesellschaften sind vielfältig: Im Segment Ticketing in Deutschland wird zum Beispiel ein E-Learning Portal genutzt. Für Führungskräfte, Spezialisten und Projektleiter gibt es besondere Entwicklungsprogramme. Angeboten werden zudem Sprachkurse und Schulungen zu Schlüsselqualifikationen. Immer mehr Wert wird auch auf Agilität gelegt: Der HR-Bereich gibt den Teams Verantwortungen zurück und lässt sie auch ihre Weiterentwicklung selbst organisieren. Das Team soll selbst über notwendige Schulungsmaßnahmen entscheiden und dabei die individuellen Karrierewünsche berücksichtigen.

Neben den vielfältigen E-Learning-Angeboten finden auch zentral organisierte Aus- und Weiterbildungen statt. 2019 wurden die Mitarbeiter erfolgreich dazu aktiv aufgefordert,

Weiterbildungsmaßnahmen in Anspruch zu nehmen. Dadurch nahm mehr als jeder fünfte Mitarbeiter in Deutschland (im Vorjahr jeder siebte) im Segment Ticketing an zentral organisierten Aus- und Weiterbildungen teil. Zu den inhaltlichen Schwerpunkten der Fortbildungen gehörten Kommunikations- und Verhandlungsmanagement, souveränes Auftreten, Lernstrategien sowie Methoden der Konzeptentwicklung. Zudem wurden bereichsspezifische Weiterbildungen mit den Themenschwerpunkten Software-Entwicklung und Finanzen bei einem externen Anbieter durchgeführt.

2019 wurden darüber hinaus Entwicklungsprogramme für Talente, disziplinarische Führungskräfte, laterale Führungskräfte in agilen Teams und Projektmanager angeboten. Daran nahmen insgesamt 142 Mitarbeiter teil. Zunehmend werden Führungskräfte auch durch Einzelcoachings auf ihrem Weg zu 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. 2019 beschäftigte CTS EVENTIM in Deutschland neun duale Studierende im Bereich Betriebswirtschaftslehre, sechs duale Studierende 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.

FKP Scorpio bietet seinen Mitarbeitern verschiedene Maßnahmen zur individuellen Weiterbildung an. Durch die Teilnahme an, vom Arbeitgeber finanzierten und teilweise organisierten Workshops und Coachings können sich die Mitarbeiter fachlich und persönlich weiterentwickeln.

Auch in anderen Landesgesellschaften wie TicketOne in Italien, CTS EVENTIM Niederlande und Entradas in Spanien werden Weiterbildungsangebote wie fachliche Schulungen und Seminare, Coachings zur persönlichen Weiterentwicklung und Sprachkurse angeboten.

7.3 VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT

Vielfalt ist für CTS EVENTIM ein wichtiger Baustein des unternehmerischen Erfolgs. Sie fördert Agilität, Kreativität und Austausch und erleichtert die Erschließung neuer internationaler Märkte.

Als fester Bestandteil der unternehmerischen Praxis reicht das Thema Vielfalt vom internationalen Recruiting über die Einrichtung barrierefreier Büros und Arbeitsplätze bis zu einer Einstellungs politik, die sich ausschließlich an fachlichen und persönlichen Kompetenzen ausrichtet. Zudem gibt es keine systematischen Gehaltsunterschiede zwischen Männern und Frauen auf vergleichbaren Karrierestufen.

2019 waren Mitarbeiter aus mehr als 41 Nationen bei CTS EVENTIM beschäftigt. Auch die Alters- und Geschlechterverteilungen wurden dokumentiert. 2019 zeigte sich ein ausgewogenes Verhältnis zwischen weiblichen (53,1 Prozent) und männlichen Mitarbeitern (46,9 Prozent) ².

Das Durchschnittsalter der Mitarbeiter betrug rund 38 Jahre. Die Altersverteilung stellte sich wie folgt dar:

- bis 25 Jahre: 15 Prozent
- 26 bis 35 Jahre: 34 Prozent
- 36 bis 45 Jahre: 28 Prozent
- 46 bis 55 Jahre: 17 Prozent
- 56 bis 65 Jahre: 5 Prozent
- älter als 65 Jahre: 1 Prozent

36,3 Prozent der 2019 im Unternehmen tätigen Mitarbeiter arbeiteten in Teil-, 63,7 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 2019 entnommen werden, die CTS EVENTIM auf seiner Website veröffentlicht hat.

² Die Zahlen beziehen sich dem Konsolidierungskreis entsprechend auf 2.267 von 3.202 Mitarbeiter.

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.

Aktivitäten zur Förderung gesellschaftlicher Belange fasst CTS EVENTIM unter dem Begriff „Corporate Citizenship“ zusammen. Die Einbindung der Stakeholder und die entsprechenden Initiativen werden überwiegend auf Dachmarkenebene gesteuert. Durch Beobachtungen der Trendentwicklungen am Markt, Mitarbeiterbefragungen und Kundenkontakte hat das Unternehmen einen Überblick über die wichtigen Themen und Anliegen der verschiedenen Akteure. Weiteren Input liefert der Bereich Investor Relations, der die Interessen der Investoren im Rahmen von Roadshows evaluiert. Der Vorstand

wird in den Vorstandssitzungen über die unterschiedlichen Aktivitäten in Kenntnis gesetzt und kann über zukünftige Maßnahmen entscheiden. Die Tochtergesellschaften können ihre Maßnahmen gemeinsam mit der Konzernzentrale planen oder auch ihre eigenen Aktivitäten verfolgen und hierbei vor allem regionale Bedürfnisse berücksichtigen. Einen Schwerpunkt der Aktivitäten bilden Partnerschaften mit Akteuren aus Kultur und Sport – zum Beispiel mit Promotern, den Künstlermanagements oder Profisportvereinen. Sie werden von CTS EVENTIM und den Tochterfirmen mit Spenden und Sponsorings oder im Zuge von weitergehenden Partnerschaften gefördert.

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 GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Die Ausrichtung der Aktivitäten obliegt den Gesellschaften. Ihre Verantwortlichen prüfen die Anliegen möglicher Partner. Hierbei werden sie von den zentralen Konzernfunktionen Kommunikation, Sales, HR und IT unterstützt. Die Abteilungen beobachten gesellschaftlich relevante Trends und Herausforderungen. Anhand verschiedener Kriterien wird analysiert, ob ein Engagement sinnvoll ist.

Als Teil der Kulturbranche ist es CTS EVENTIM möglich, über Spenden und Sponsorings für gesellschaftliche Anliegen zu werben. 2019 wurden unter anderem folgende Institutionen mithilfe von Spenden und Sponsorings unterstützt:

- CTS EVENTIM unterstützt das deutsche Krebsforschungszentrum durch einen Förderbeitrag von 200.000 Euro und sponsert eine Stiftungsprofessur am Bremer Institut für Herz- und Kreislaufforschung. Weiterhin ermöglicht das Unternehmen durch

die finanzielle Förderung der Initiative „Musik bewegt“ den Betrieb einer Plattform, auf der Musikstars gemeinsam mit ihren Fans Spenden für karitative Projekte und Aktionen sammeln. Zudem wurde im Berichtsjahr der Verein zur Förderung der Popkultur, der den jährlichen „Preis für Popmusik“ veranstaltet, gefördert. Er zeichnet herausragende Künstler nach streng nicht-kommerziellen Kriterien aus.

- FKP Scorpio fördert schon seit vielen Jahren die Stiftung Viva con Agua, die sich für den weltweiten menschenwürdigen Zugang zu sauberem Trinkwasser einsetzt. Viva con Agua ist auf allen Festivals mit Mitarbeitern und eigenen Ständen präsent. Die Besucher können ihre Pfandbecher spenden, die von Viva con Agua-Mitarbeiter eingesammelt werden. Das Pfandgeld kommt der Stiftung zugute. 2019 wurde ein neuer Spendenrekord von rund 201.000 Euro erreicht. FKP Scorpio hat diese Spende durch eine eigene Spende von 50.000 Euro auf insgesamt über 250.000 Euro erhöht. Außerdem wurden durch verschiedene Aktionen auf dem „Hurricane“-Festival

650 Schlafsäcke, Isomatten und Zelte an Hanseatic Help gespendet sowie 3522 Kilogramm nicht-verderbliche Lebensmittel an die örtliche Tafel in Scheeßel überreicht.

- Argo Konzerte spendete 2019 sämtliche noch original verpackten Frühstücksportionen des VIP-Campingbereiches an die gemeinnützige Organisation „Lebensmittel retten“. Über die Nürnberger Engel wurde das Essen an Obdachlose im Stadtgebiet Nürnberg ausgegeben.
- Es gibt viele Menschen, die sich die Eintrittskarten für kulturelle Veranstaltungen nicht leisten können. Die LANXESS arena will auch ihnen die Möglichkeit bieten, Konzerte oder Shows live mitzuerleben. So wurden im Berichtsjahr beispielsweise Freikarten an ein großes Kinderheim verschenkt. Zudem engagiert sich die LANXESS arena ganzjährig bei Wohltätigkeitsprojekten wie dem Kalker Mittagstisch und der Kölner Kulturliste.
- oeticket.com führte zugunsten des Vereins „Licht ins Dunkel“ eine

Spendenaktion durch. Der Verein fördert jährlich rund 400 Sozial- und Behindertenprojekte in ganz Österreich und hilft mehr als 16.000 Kindern und deren Familien. Zusätzlich verzichtete oeticket.com auf teure Weihnachtspresents und verschenkte stattdessen Spendengutscheine an seine Partner. Diese sind auf der Seite impactory.org einlösbar.

- CTS EVENTIM Niederlande unterstützte die Stiftung „Leeuw“, die sich für den Artenschutz einsetzt durch eine eigene „König der Löwen“-Show und eine begleitende Spendenaktion. Unterstützt wurde zudem eine weitere Stiftung. Diese organisiert die Amateur Musical Awards, rückt talentierte Musicalschauspieler ins Rampenlicht und fördert deren Karriere.
- Entradas in Spanien unterstützt Non-Profit-Veranstaltungen mit speziellen Bedingungen für den Verkauf von Tickets. Damit stellt Entradas sicher, dass die gesamten Einnahmen für den von der Veranstaltung unterstützten Zweck verwendet werden können. Ein Beispiel ist das „Corazon Classic

Match“: Mit dem jährlich stattfindenden Wohltätigkeitsspiel unterstützt der Fußballverein Real Madrid bedürftige Kinder auf der ganzen Welt.

- Ticketcorner spendet jedes Jahr an verschiedene Hilfsorganisationen. Bedacht werden Organisationen, die sich in der Schweiz für Benachteiligte oder Kranke einsetzen.
- TicketOne in Italien hat 2019 die Stiftung AIRC für Krebsforschung durch eine Spende unterstützt.

Weiterführende Informationen zu Spenden von CTS EVENTIM finden sich im Geschäftsbericht 2019.

8.2 PARTNERSCHAFTEN UND DIALOGUE

CTS EVENTIM nutzt seine mediale Präsenz, um das Publikum auf seinen Events für gesellschaftlich relevante Themen zu sensibilisieren. Viele Kunden von CTS EVENTIM sind wie das Unternehmen selbst als Kulturakteure tätig. Dazu zählen beispielsweise öffentliche Institutionen wie Schulen, Theater oder Museen. 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 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 mitentwickelt, 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 Aufbau-Studiengang, für den CTS EVENTIM seit 2008 als Namensgeber und Unterstützer fungiert, ist durch das Engagement des Unternehmens dauerhaft gesichert und bringt Jahr für Jahr neue Talente im Bereich Rock und Pop hervor.

Die LANXESS arena pflegt umfangreiche Kooperationen mit verschiedenen Hochschulen in der Stadt Köln. Ziel ist es, den Studenten aus den Bereichen Eventmanagement, Marketing und PR eine praxisnahe Lehre zu ermöglichen. So können die Studierenden ihre theoretischen Arbeitsergebnisse in konkreten Projekten umsetzen und im täglichen Eventgeschäft der LANXESS arena erleben.

Argo Konzerte hat 2019 zusammen mit der Universität Würzburg ein Projekt zum Thema „Zeitgemäße (Festival-)

Besucherkommunikation“ mit Studierenden der Fakultät Wirtschaftswissenschaften umgesetzt.

9. Klima und Umwelt

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

Für die Reduktion des Energieverbrauchs gibt es bislang kein einheitliches und zentral organisiertes Konzept. Maßnahmen werden in den Tochtergesellschaften dezentral gesteuert. 2019 setzten die Segmente Ticketing und Live Entertainment für die Einsparung von Energie unter anderem folgende Energieeffizienz-Lösungen um:

- Ein Beispiel sind Rechenzentren, die für den Betrieb der Ticketing-Systeme verantwortlich sind. Hier werden große Mengen an Energie verbraucht. CTS EVENTIM arbeitet mit externen Dienstleistern zusammen und achtet bei der Beauftragung darauf, dass der Energieverbrauch reduziert und energieeffizient gearbeitet wird. Bei der Ausschreibung von sogenannten „Housing“-Diensten, das heißt der Unterbringung und Netzanbindung der Server in einem Rechenzentrum, ist

die Energieeffizienz der Datenzentren als wichtiges Entscheidungskriterium herangezogen worden.

- Bei „Rock im Park“ werden bereits seit 2018 im Campingbereich und in den Sanitäranlagen fast ausschließlich Lampen eingesetzt, die über Photovoltaik betrieben werden.
- FKP Scorpio setzte auch 2019 bei der Bühnentechnik seiner Festivals so weit wie möglich LED-Technik ein. Auch die Platzbeleuchtung hat das Unternehmen weiterentwickelt: So ist beispielsweise die Wegbeleuchtung auf den Campingplätzen durch LED-Leuchten ersetzt worden. Das erhöhte nicht nur den Schlafkomfort der Besucher, sondern senkte auch den Stromverbrauch.
- Auch die LANXESS arena führte entsprechende Maßnahmen durch: Sie stellte die Außenbeleuchtung auf energiesparende LED-Technik um und führte neue LED-Generatoren zur Energieoptimierung ein.

- Darüber hinaus spielt für CTS EVENTIM auch die weitere Verringerung der standortübergreifenden Reisen der Mitarbeiter eine zentrale Rolle.
- Statt zahlreichen Dienstreisen kommen technologische Online-Lösungen zum Einsatz, wie Skype und Microsoft Teams, die Gruppenchats und Audio- und Videokonferenzen in Echtzeit ermöglichen und so viele Termine vor Ort ersetzen. Im Segment Ticketing werden die genannten Conferencing-Tools an den Arbeitsplätzen zur Verfügung gestellt und verbessert so deutlich die standortübergreifende Zusammenarbeit.
- CTS EVENTIM Niederlande setzt in seiner internen Reise-Richtlinie um, dass Anreisekosten zu Geschäftsterminen, die weniger als zehn Kilometer entfernt sind, nur bei Nutzung des öffentlichen Personenverkehrs (ÖPNV) oder des Fahrrads erstattet werden.
- Auch auf Veranstaltungen setzen der Konzern und seine Gesellschaften auf unterschiedliche

Mobilitätsmaßnahmen, um negative Auswirkungen auf Klima und Umwelt zu vermeiden. Hier stellen vor allem die Mobilität und das Verhalten der Besucher zwei wesentliche Hebel dar, um Events nachhaltiger zu gestalten.

- Seit 2018 kooperiert FKP Scorpio mit atmosfair, einer Non-Profit-Organisation, die Treibhausgasemissionen ausgleicht. Die CO₂-Emissionen von Mitarbeiter-Flugreisen werden seit 2019 ausnahmslos kompensiert. Andere Verkehrsmittel haben – soweit möglich – immer Vorrang. Auch den Tourneekünstlern bietet FKP Scorpio an, den CO₂-Ausstoß ihrer Tourneefahrzeuge auszugleichen.
- CTS EVENTIM macht die Nutzung des öffentlichen Nahverkehrs für die Besucher attraktiver – beispielsweise indem Eintrittskarten gleichzeitig zur kostenlosen Nutzung von Bus und Bahn berechtigen. Die Initiierung und Umsetzung der Maßnahmen obliegt den Tochtergesellschaften, da diese aufgrund ihres Geschäftsmodells besser auf die unterschiedlichen

Kundenbedürfnisse eingehen können. Daher gibt es keine zentral vorgegebenen Maßnahmen.

- FKP Scorpio hat 2019 die Kooperationen mit der Deutschen Bahn sowie der metronom Eisenbahngesellschaft fortgesetzt. Für eine kostenlose und umweltschonende An- und Abreise mit der Bahn entschieden sich 25 Prozent der Besucher des Festivals „Hurricane“ und 13 Prozent der Besucher des „Southside“ Festivals. Mit dem Vorverkaufsstart für die Festivals „Hurricane“, „Southside“ und „M'era Luna“ weitet FKP Scorpio seine Kooperation mit atmosfair aus: Besucher können die Treibhausgasemissionen ihrer Pkw-Anreise freiwillig pauschal ausgleichen.
- Die LANXESS arena kooperiert eng mit dem Verkehrsverbund Rhein-Sieg. Dadurch können Ticketinhaber kostenlos mit den öffentlichen Verkehrsmitteln im erweiterten VRS-Gebiet fahren. Darüber hinaus wurden Ladestationen für E-Autos installiert. Auch fördert die LANXESS arena bei Großveranstaltungen den Einsatz von

umweltfreundlichen Fortbewegungsmitteln wie Rikschas und Bike-Sharing-Rädern – so wie beispielsweise bei der Handball-Weltmeisterschaft 2019.

- Friends & Partner (F & P) hat für einige Veranstaltungen in Mailand eine Vereinbarung mit dem lokalen ÖPNV-Betreiber getroffen. Dank zusätzlicher finanzieller Mittel wurden die Betriebszeiten des öffentlichen Nahverkehrs um eine Stunde verlängert – damit ist auch die Abreise von den Veranstaltungen mit öffentlichen Verkehrsmitteln möglich.

Neben Energieeffizienz, Dienstreisen und Mobilitätsmaßnahmen beschäftigen sich CTS EVENTIM und seine Tochtergesellschaften mit der Vermeidung von Abfällen auf Veranstaltungen. Wo dies nicht möglich ist, soll so viel wie möglich wiederverwertet werden. Dabei ist die Recycling-Quote auch von externen Umständen abhängig – zum Beispiel von Wetterverhältnissen oder dem Verhalten der Veranstaltungsbesucher. Um die Besucher für das Thema zu sensibilisieren, sind auf vielen Festivals der

Tochtergesellschaften von CTS EVENTIM Müllabgabestationen eingerichtet. Zusätzlich sammeln die vom Betreiber beauftragten Firmen den Abfall bereits während der Festivals ein. Die Müllmengen werden gemessen und in die Kategorien gefährlicher und nicht-gefährlicher Abfall unterteilt; es handelt sich nahezu ausschließlich um nicht gefährlichen Abfall.

- „Eventimpresents“ führte eine nachhaltige Alternative für das Festival-Camping bereits 2011 durch ihr „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 morgens einzuhalten. Dies soll eine angemessene Ruhe- und Erholungsphase gewährleisten. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde das „Green Camping“-Angebot für „Rock im Park“ 2020 um weitere 2.500 Einheiten erhöht; bereits im

Herbst 2019 waren auch die zusätzlichen Green-Camping-Kontingente ausverkauft.

- Die LANXESS arena unterstützt die Kölner Rhein-Aufräum-Kommando-Einheit, kurz K.R.A.K.E. genannt, die ehrenamtliche Müllsammelaktionen am Rhein veranstaltet.
- Nachdem 2018 die Pfandrückgabe abgeschafft wurde, wurden im Berichtszeitraum weitere Maßnahmen ergriffen, um die Mülltrennung bei „Rock im Park“ zu vereinfachen. Außerdem wurden die Festivalbesucher dazu animiert, ihren Müll ordnungsgemäß zu entsorgen. Neue Standorte der Mülldepots sorgten für kürzere Wege und eine schnelle Erreichbarkeit der Depots. Für „Rock im Park“ 2020 erfolgten über die Website und auf Social-Media-Kanälen bereits die ersten Aufrufe zu mehr Naturschutz und weniger Abfall.
- FKP Scorpio verpflichtet die Händler, Sponsoren sowie Gastronomiebetreiber und Caterer, Wertstoffe zu trennen. So soll der Restmüllanteil

möglichst gering gehalten werden. Zusätzlich gilt ein Verbot für die Verwendung von Strohhalmen, Besteck und Rührstäbchen.

CTS EVENTIM tätigt keine zentralen Vorgaben zu Einsparungszielen, da die Tochtergesellschaften aufgrund unterschiedlicher Geschäftsmodelle selbst am besten geeignete Strategien zur Abfallvermeidung und -reduktion bewerten können.

Anhang: Kennzahlen-Index

Der Kennzahlen-Index umfasst die Kennzahlen der dezentralen Datenabfrage. Der Konsolidierungskreis umfasst rund 80 Prozent des Konzernumsatzes.

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 Niederlande, CTS EVENTIM Österreich (oeticket), DiGi, Dirk Becker, Entradas Eventim, FKP Scorpio, Friends&Partners, LANXESS arena, Lippupiste, 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 Niederlande, CTS EVENTIM Österreich (oeticket), DiGi, Dirk Becker, Entradas Eventim, FKP Scorpio, Friends&Partners, LANXESS arena, Lippupiste, 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 Niederlande, CTS EVENTIM Österreich (oeticket), DiGi, Dirk Becker, Entradas Eventim, FKP Scorpio, Friends&Partners, LANXESS arena, Lippupiste, 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 Niederlande, CTS EVENTIM Österreich (oeticket), DiGi, Dirk Becker, Entradas Eventim, FKP Scorpio, Friends&Partners, LANXESS arena, Lippupiste, 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 Niederlande, CTS EVENTIM Österreich (oeticket), DiGi, Dirk Becker, Entradas Eventim, FKP Scorpio, Friends&Partners, LANXESS arena, Lippupiste, Semmel Concerts, Ticketcorner, TicketOne

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 nichtfinanziellen Konzernbericht (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 2019 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 2019 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 quantitativer Angaben, welche zur Konsolidierung auf Konzernebene 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 2019 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

Hamburg, den 4. März 2020

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.

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

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.

Hell

ppa. Mathias

11. Impressum

HERAUSGEBER:

CTS EVENTIM AG & Co. KGaA
Contrescarpe 75 A
28195 Bremen
E-Mail: 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.18: Malte Schmidt
S.22: CTS EVENTIM
S.27: Frank Embacher
S.31: Robin Schmiedeback