

[Subscribe](#)[Past Issues](#)[Translate](#)

## Newsletter

### Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

#### Evènements annulés à cause du coronavirus

#### Wegen Coronavirus abgesagte Veranstaltungen

#### Cancellation of events due to the coronavirus

Suite à la pandémie de coronavirus, de nombreux états membres interdisent les évènements publics ou privés comme des concerts, festivals, compétitions sportives, etc. Certains organisateurs annulent également des évènements de leur propre initiative.

Que peut faire le consommateur qui aurait acheté un billet pour un évènement annulé ?

La situation varie d'un pays à l'autre. Des états membres ont déjà adopté des règles exceptionnelles permettant aux organisateurs de ne proposer qu'un bon à valoir au consommateur à la place d'un remboursement. C'est par exemple le cas en Belgique, en Italie, en Lettonie et au Portugal.

De manière générale, il faut en principe tout d'abord vérifier si les conditions générales du contrat prévoyaient ce qui se passe dans ces situations. Il faut également consulter le site web de l'organisateur et de l'intermédiaire de réservation afin de vérifier si ces sites proposent une solution, et prendre contact avec eux par email ou formulaire de contact en ligne afin de demander

[Subscribe](#)[Past Issues](#)[Translate](#)

---

Si une nouvelle date est fixée pour l'évènement et que vous ne pouvez pas vous y rendre à ce moment, vous devriez en principe pouvoir en apporter la preuve et être remboursé.

### **Wegen Coronavirus abgesagte Veranstaltungen**

Als Folge der Coronavirus-Pandemie verbieten viele Mitgliedstaaten öffentliche oder private Veranstaltungen wie Konzerte, Festivals, Sportwettbewerbe usw. Einige Organisatoren sagen auch aus eigener Initiative Veranstaltungen ab.

Was können Verbraucher tun, wenn sie ein Ticket für eine Veranstaltung, die infolge COVID-19 abgesagt wurde, gekauft haben?

Die Situation ist von Land zu Land unterschiedlich. Einige Mitgliedstaaten haben bereits Ausnahmeregelungen erlassen, die es den Veranstaltern erlauben, dem Verbraucher statt einer Rückerstattung nur einen Gutschein anzubieten. Dies ist zum Beispiel in Belgien, Italien, Lettland und Portugal der Fall.

In der Regel sollte zunächst geprüft werden, ob die allgemeinen Vertragsbedingungen (AGB) vorsehen, was in solchen Situationen geschieht. Sie sollten auch auf der Website des Veranstalters und des Buchungsvermittlers nachsehen, ob diese eine Lösung anbieten, und sich per E-Mail oder Online-Kontaktformular an diese wenden, um die für Sie am besten geeignete Option anzufordern.

Wenn ein neuer Termin für die Veranstaltung festgelegt wird und Sie zu diesem Zeitpunkt nicht teilnehmen können, dann sollten Sie, soweit Sie in der Lage sind, dies nachzuweisen, eine Rückerstattung erhalten.

### **Cancellation of events due to the coronavirus**

As a result of the coronavirus pandemic, many Member States are banning public or private events such as concerts, festivals, sports competitions, etc. Some organisers also cancel events on their own initiative.

What can a consumer do if he or she has bought a ticket for an event that is cancelled?

---

[Subscribe](#)[Past Issues](#)[Translate](#)

already adopted exceptional rules allowing organisers to offer only a voucher to the consumer instead of a refund. This is for example the case in Belgium, Italy, Latvia and Portugal.

As a general rule, it should first be checked what the general terms and conditions of the contract provided for such situations. You should also check the website of the organiser and of the booking intermediary to see whether they offer a solution, and contact them by email or online contact form to request the option that suits you best.

If a new date is set for the event and you are unable to attend at that time, you should in principle be able to provide proof of this and receive a refund.

Disclaimer: The information contained in these message and attachments is intended solely for the attention and use of the named addressee and may be confidential. If you are not the intended recipient, you are reminded that the information remains the property of the sender. You must not use, disclose, distribute, copy, print or rely on this e-mail. If you have received this message in error, please contact the sender immediately and irrevocably delete or destroy this message and any copies.

Avertissement : Les informations contenues dans ce message et les pièces qui y sont jointes sont établies à l'intention et à l'usage exclusifs du destinataire et peuvent être confidentielles. Si ce message ne vous est pas destiné, nous vous rappelons que les informations qu'il contient demeurent la propriété de l'expéditeur et que vous ne pouvez pas utiliser, divulguer, diffuser, reproduire ou imprimer ce message électronique ni vous fonder sur son contenu. Si ce message vous a été adressé par erreur, nous vous prions de vous mettre immédiatement en rapport avec l'expéditeur et d'effacer ou de détruire définitivement le message ainsi que toute copie éventuelle.



**Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg 2A, rue Kalchesbrück L-1852**

**Luxembourg Tél.: +352 26 84 64 1 Fax: +352 26 84 57 61 Email: [info@cecluxembourg.lu](mailto:info@cecluxembourg.lu)**

Cofinancé par  
l'Union européenne



If you are not interested in receiving any more messages like this one, you can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)

**Subscribe**

**Past Issues**

**Translate**

