

Schriftliche Kleine Anfrage

des Abgeordneten Prof. Dr. Jörn Kruse (AfD) vom 03.07.17

und Antwort des Senats

Betr.: Elbphilharmonie – Unübersichtlicher Online-Ticketverkauf in der Kritik!

Im Vergleich zur Start-Saison 2017 hat sich die Website der Elbphilharmonie für den Ticketverkauf zur Saison 2017/2018 nicht wesentlich verändert. Das Online-Ticketangebot ist unübersichtlich geblieben, Informationen sind zum Teil tief verschachtelt und mit zahlreichen Verweisen auf externe Webseiten aufgebaut. Zudem werden die über den Onlineauftritt angebotenen Veranstaltungen Presseberichten zufolge nicht zeitnah aktualisiert.

Ein systematischer Überblick über noch verfügbare Tickets gelingt Interessenten so kaum. Eine vergleichende Übersicht, auf der alle relevanten Informationen zu den Konzerten – wie etwa Preise, Verfügbarkeit – ersichtlich sind, fehlt völlig. Interessenten, die zwischen verschiedenen Veranstaltungen wählen möchten, sind quasi gezwungen, sich ständig Screenshots von Detailseiten zu speichern oder handschriftliche Notizen anzufertigen. Die Zusammenstellung aller für eine Auswahl-Entscheidung wichtigen Informationen wird schließlich zu einem Puzzlespiel. Das Wiederfinden einmal angesteuerter Detailseiten verwandelt sich zudem nicht selten in eine Odyssee. Der Nutzer hat ganz klar den Eindruck, dass die Elbphilharmonie bei der Gestaltung der Ticketseite offenkundig nach dem Grundsatz „Optik geht vor Funktionalität“ gehandelt hat. Der Euphorie über den schönen Webauftritt folgte dann jedoch Presseberichten zufolge häufig tiefer Frust über nur schwierig zu beschaffende Informationen.

Dies vorausgeschickt frage ich den Senat:

Der Senat beantwortet die Fragen auf der Grundlage von Auskünften der Elbphilharmonie und Laeiszhalle Betriebsgesellschaft mbH wie folgt:

1. *Plant die Elbphilharmonie – etwa für die nächste Saison – eine Neukonzeption des Ticketangebots auf ihrer Webseite?*

Falls ja: Ist es dabei vorgesehen, das Online-Ticketangebot zukünftig benutzerfreundlich – etwa in tabellarischer Form – als Komplettübersicht der Veranstaltungen anzubieten, sodass Interessenten zur Recherche relevanter Angaben (wie etwa Verfügbarkeit, Preise et cetera) nicht erst von der aufgerufenen Hauptseite immer wieder in Untermenüs oder auf andere verlinkte Seiten wechseln müssen? (Hinweis dazu: Soweit derartige Tabellen, was sich empfiehlt, als reines HTML generiert werden, können ohne Bandbreiteneinschränkung vom Benutzer auch rasch sehr große Übersichten problemlos geladen werden.) Bitte die bei einer Neukonzeption der Online-Webseite geplante Vorgehensweise detailliert erläutern. Falls keine Neukonzeption der Online-Ticketverkaufsseite geplant ist: warum nicht?

2. *Plant die Elbphilharmonie bei einer eventuell vorgesehenen Neugestaltung ihrer Online-Ticketangebotsseite einen laufend zeitnah aktualisierten Webauftritt, der Ticket-Verfügbarkeitsinformationen sowohl zu den Konzerten von „Hamburg Musik“ als auch denjenigen der übrigen Veranstalter miteinbezieht, sodass Interessenten schon auf der Webseite der Elbphilharmonie einen realistischen Komplettüberblick haben? Bitte geplante Vorgehensweise genau detaillieren.*

Falls nein: warum nicht?

Nein. Die Geschäftsführung der Elbphilharmonie Betriebsgesellschaften teilt die Wertungen des Fragestellers hinsichtlich des Online-Ticket-Angebots der Elbphilharmonie nicht. Im Übrigen hat sich der Senat hiermit nicht befasst.