



Am Puls der Fans

# Anstoß-Studie zum Ticketing von Bundesligacclubs

In Kooperation mit Ralf Leister  
Zusammenarbeit vom 22.01.2020 bis 01.03.2020





## Über die Studie:

Hohe Ticketpreise oder schlecht funktionierende Ticketingsysteme sorgen bei Fans schnell für Unmut. Wenn man Fans etwa den Zutritt zu ihrem fußballerischen 'Wohnzimmer' beschränkt, bekommt dies auch der verantwortliche Lieblingsclub zu spüren. Die Ticketpreise gehen von Saison zu Saison in die Höhe und bei manchen Clubs in der Bundesliga können die Fans froh sein, wenn sie pro Saison eine Handvoll Spiele live miterleben können. Die Chance, eine Dauerkarte zu ergattern, geht bei Fans von Borussia Dortmund oder des 1. FC Köln gegen Null.

Doch was ist den Fans tatsächlich wichtig im Bereich des Ticketings? Wo besitzen die Bundesligisten ihre Stärken und Schwächen? Was ist z.B. beliebter: Das digitale oder das klassische Papierticket?

Diese und viele weitere Fragen werden in der neuen Anstoß-Studie zum Ticketing von Vereinen der Bundesliga in Kooperation mit Ralf Leister beantwortet und veranschaulicht.

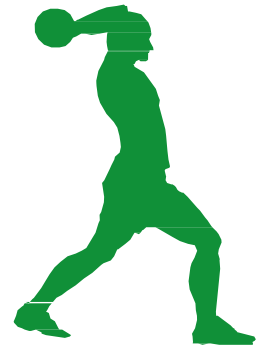




## Studienformate von FanQ

### **Einwurf:**

Im Fußball zeichnet sich der Einwurf dadurch aus, dass der Ball aus dem Seitenaus ins Spiel gebracht wird. Es bedarf keines Anpfeiffs durch den Schiedsrichter – die fragliche Mannschaft hat die Möglichkeit, das Spiel schnell zu machen. Nach diesem Vorbild reagieren wir mit unserem Studiendesign 'Einwurf' schnell auf aktuelle Geschehnisse im Fußball und holen eure Meinung dazu ein. Der Einwurf ist stets eine kurze Studie, die euch eine starke, rasch vernehmbare Stimme zu aktuellen Themen gibt!



### **Anstoß:**

Wie beim Fußball bringt der 'Anstoß' den Ball überhaupt ins Rollen. Mit diesem Studiendesign sind wir die Schnittstelle zwischen euch, den Fans auf der einen, und den Vereinen und Verbänden auf der anderen Seite. In der Regel befragen wir euch monatlich zu einem aktuellen, in der Redaktion sorgfältig geplanten Thema, um so auf Basis einer näheren Auswertung einen möglichst großen Einfluss auf Vereine und Verbände zu erwirken. Denn wir sind das Sprachrohr der Fans!



### **Big Point:**

Der 'Big Point' ist eine umfassende Studie zu ausgewählten, grundlegend wichtigen Themen rund um den Fußball. Sie komplettiert die anderen Formate 'Einwurf' und 'Anstoß' und ermöglicht uns, ein umfassendes und differenziertes Meinungsbild von euch, den Fans, nach außen zu transportieren. Durch tieferegehende Datenanalysen stellen wir Zusammenhänge und Unterschiede zwischen den verschiedenen Meinungen heraus, um so den Fußball nachhaltig positiv zu beeinflussen. Für einen Fußball, bei dem die Meinungen der Fans nicht ignoriert, sondern berücksichtigt werden!





# Inhalt

<b>1. <u>Methodik</u></b>	<b>5</b>
<b>2. <u>Darstellung der Ergebnisse</u></b>	<b>6</b>
2.1 <u>Allgemeine Bewertung des Ticketing</u>	6
2.2 <u>Bevorzugte Bezugswege beim Ticketkauf</u>	7
2.3 <u>Vergleich von Bezugswegen nach Clubs</u>	8
2.4 <u>Verfügbarkeit von Tickets</u>	9
2.5 <u>Regularien für das Ticketing</u>	10
2.6 <u>Ticketpreise</u>	12
2.7 <u>Tickets in unterschiedlichen Formaten</u>	15
2.8 <u>Regionale und Online-Shops</u>	17
<b>3. <u>Soziodemografische Einordnung</u></b>	<b>20</b>
<b>4. <u>Zusammenfassung</u></b>	<b>21</b>
<b>5. <u>Kontakt</u></b>	<b>22</b>





# 1. Methodik

Die folgenden Ergebnisse basieren auf einer Online-Umfrage (CAWI), die mittels der App FanQ durchgeführt wurde.

Die Befragung war für alle Nutzer zwischen dem 22.01.2020 und dem 01.03.2020 zugänglich. Sie umfasste inklusive der erhobenen sozio-demographischen Angaben 27 Fragen. Insgesamt nahmen 1392 Personen an der Erhebung teil.

Für Fragen mit einer Bewertungskomponente konnten die Nutzer maximal fünf Sterne vergeben. Hierbei stehen fünf Sterne für eine besonders hohe Zustimmung, während ein Stern besonders niedrige Zustimmung darstellt. Zusammenfassend werden Wertungen mit vier oder fünf Sternen im nachfolgenden Bericht als „Zustimmung“ und solche mit einem oder zwei Sternen als „Ablehnung“ zu einer Position interpretiert. Alle weiteren Fragen konnten mit verbal vorgegebenen Antwortmöglichkeiten beantwortet werden. Im Regelfall bewerten die User nur ihren Lieblingsclub.





## 2. Darstellung der Ergebnisse

### 2.1 Allgemeine Bewertung des Ticketing

#### Wie zufrieden bist du insgesamt mit dem Ticketing deines Lieblingsclubs?

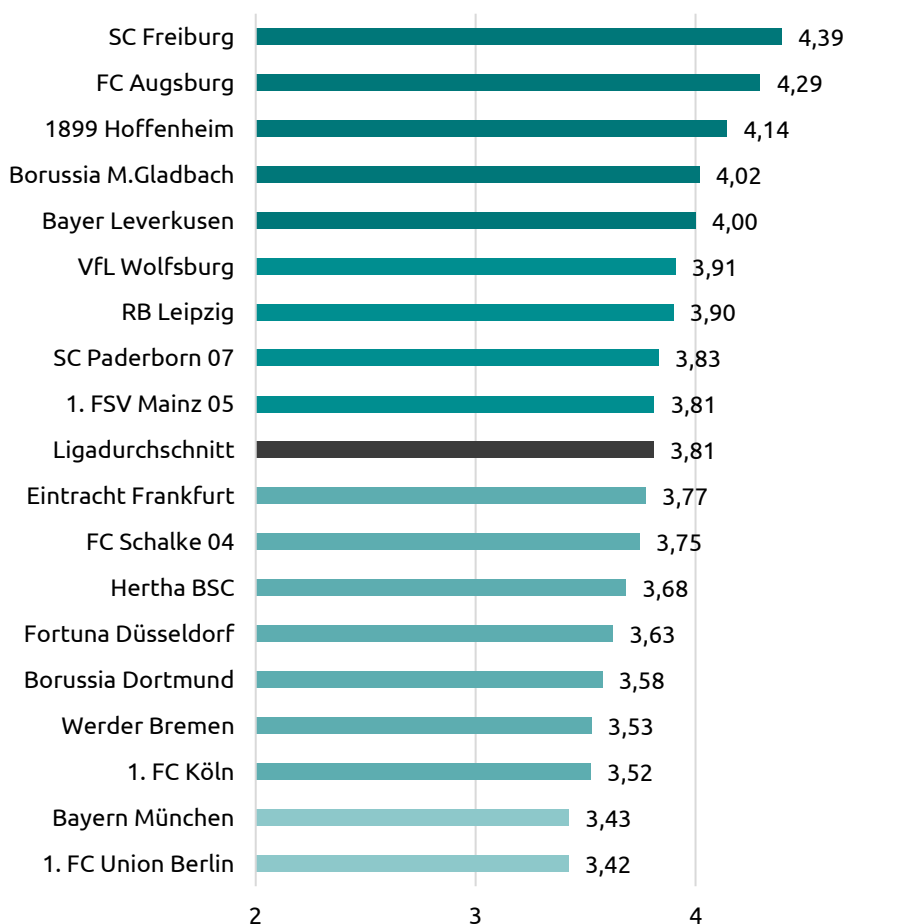


Abb. 1: Allgemeine Bewertung des Ticketing nach Lieblingsclub

Allgemein sind die Fans des SC Freiburg innerhalb der Bundesliga am zufriedensten mit dem Ticketing ihres Clubs. Dies kann mehrere Gründe haben, wie z.B. die Höhe der Ticketpreise oder die Verfügbarkeit der Tickets. Den zweiten und dritten Platz belegen der FC Augsburg und die TSG Hoffenheim. Daher kann man festhalten, dass eher kleinere Clubs die Top Drei bilden. Im Mittelfeld des Rankings finden sich u.a. die Eintracht Frankfurt und der FC Schalke 04 wieder. Am Ende der Darstellung sind der Bundesliga-Neuling aus Berlin und der Rekordmeister aus München platziert. Generell spielen die regionalen und die Online-Ticketshops eine große Rolle im Gesamtbild der Fans.





## 2.2 Bevorzugte Bezugswege beim Ticketkauf

### Wo kaufst du am häufigsten die Tickets für deinen Lieblingsclub?

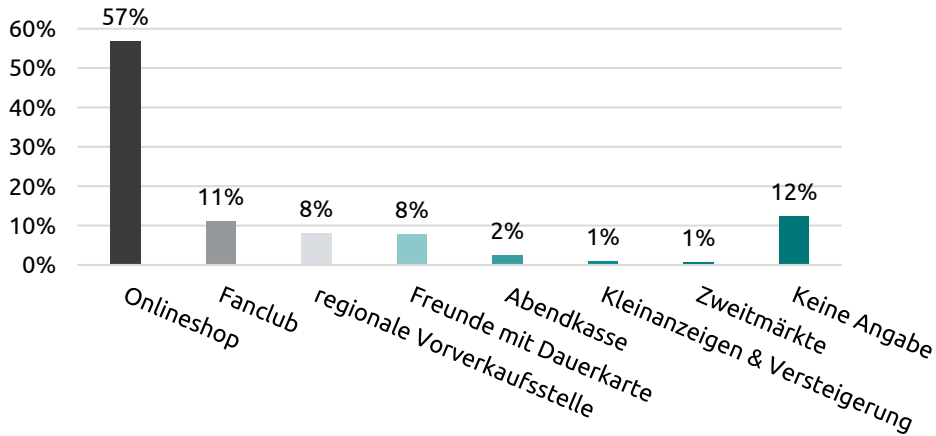


Abb. 2: Nutzung von Bezugswegen

### Mit welchem Gerät kaufst du im Online-Ticketshop ein?

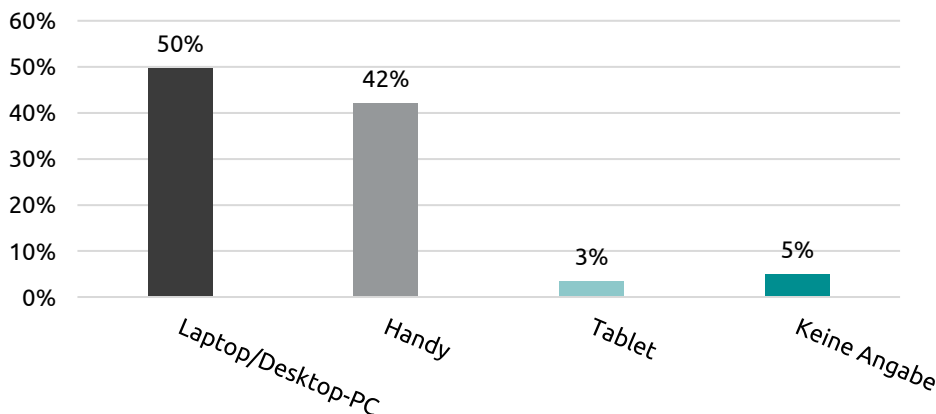


Abb. 3: Geräte bei der Nutzung von Onlineshops



Mehr als die Hälfte der Fans kauft die Tickets für ihren Lieblingsclub über den Onlineshop. Mit großem Abstand (elf Prozent) liegt der Fanclub auf dem zweiten Platz der Bezugswege. Auch die Abend- oder Tageskasse wird von den befragten Fans eher selten bemüht. Dies könnte mit Unsicherheit über die Ticketverfügbarkeit zusammenhängen, die ein Kauf am Tag des Spieles naturgemäß mit sich bringt. Wenn die Fans ihre Tickets über den Onlineshop kaufen, geschieht dies in fast allen Fällen entweder am Laptop/Desktop-PC oder am Handy.





## 2.3 Vergleich von Bezugswegen nach Clubs

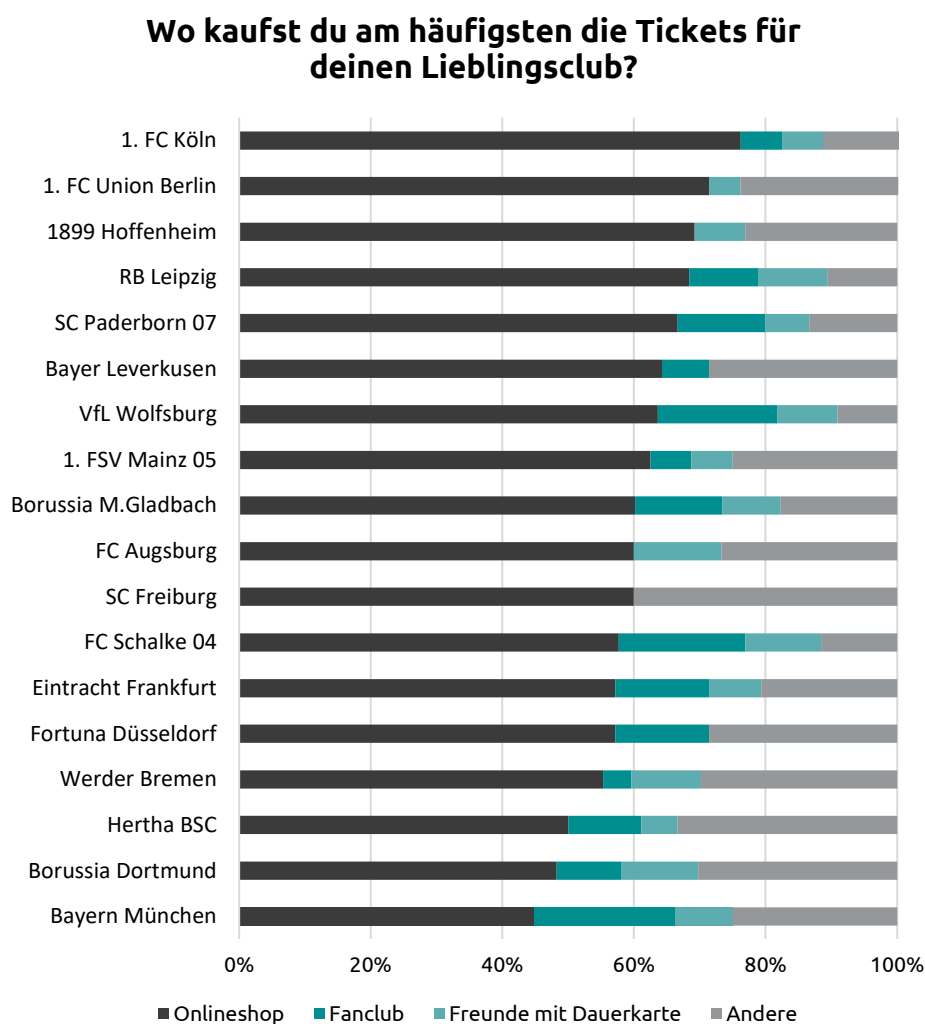


Abb. 4: Bezugswege nach Lieblingsclub

Betrachtet man die Bundesligisten vergleichend im Detail, ergibt sich – bei Konzentration auf die drei populärsten Bezugswege; die weiteren sind unter „Andere“ zusammengefasst – folgendes Bild: Die Fans des 1. FC Köln sind Spitzenreiter in der Nutzung des Onlineshops, während die Anhänger des FC Bayern München (als letzte in dieser Tabelle) noch nicht mal die Hälfte aller Tickets über den Onlineshop beziehen. Ein weiterer Punkt, der bei genauerer Betrachtung ins Auge fällt ist, dass die Fans des SC Freiburg weder den Fanclub noch Freunde mit Dauerkarten in ihre Ticketsuche und Beschaffung mit einbeziehen. Die einzelnen Verteilungen zeigen deutlich, dass es je nach Bundesligist deutliche Unterschiede in der Art und Weise des Ticketing gibt.







## 2.4 Verfügbarkeit von Tickets



Abb. 5: Verfügbarkeit der Tickets nach Lieblingsclub

Die Top Vier in diesem Ranking bilden Bundesligaclubs, die dafür bekannt sind, dass es bei ihren Heimspielen oftmals leere Plätze im Stadion gibt. Da das Angebot die Nachfrage übersteigt, ist es bei diesen Clubs folgerichtig einfacher, an Tickets für ihre Spiele zu kommen.

Schaut man auf das Ende des Rankings, so ergibt sich dort die spiegelbildliche Situation. Mit einem klaren Abstand findet sich der FC Bayern München als „Schlusslicht“ der Tabelle wieder; die Borussia aus Dortmund belegt den vorletzten Platz. Beide Clubs haben nahezu eine Stadionauslastung von 100% - die Tickets sind bei den Fans demnach heißbegehrt.





## 2.5 Regularien für das Ticketing (1/2)

### Wie bewertest du das Kontingent an Auswärtstickets (10% der Stadionkapazität)?

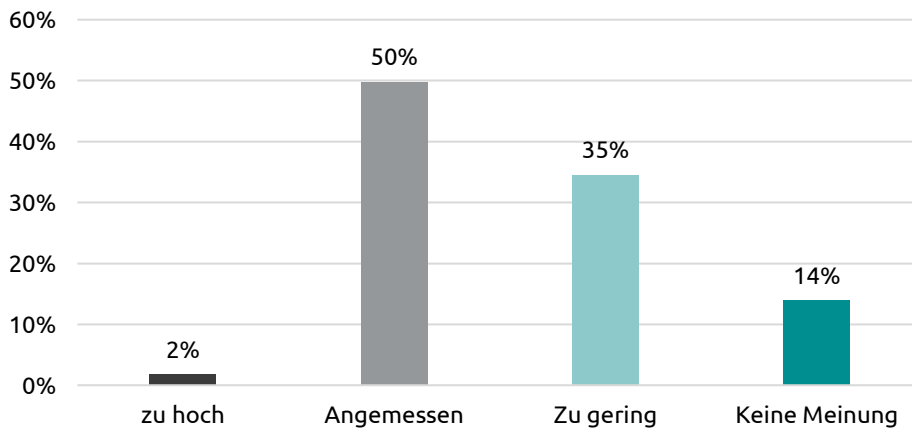
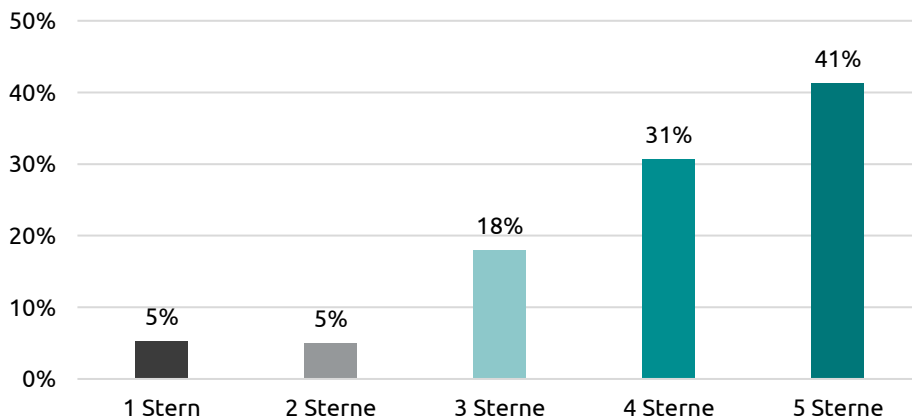


Abb. 6: Kontingent der Auswärtstickets

### Wie bewertest du es, dass Vereinsmitglieder früher Zugriff auf Tickets haben?



Ø= 3,98 Sterne

Abb. 7: Früherer Zugriff auf Tickets durch Mitglieder



Die Hälfte der Befragten bewerten die aktuelle Kontingenthöhe für Auswärtstickets als angemessen. Ein gutes Drittel würde sich hingegen mehr Auswärtstickets wünschen, damit Fans ihren Lieblingsclub in Zukunft zahlreicher im gegnerischen Stadion unterstützen können. Nur gerade mal zwei Prozent der Fans bewerten die aktuelle Menge an Auswärtsticket als zu hoch.

Mit durchschnittlich fast vier Sternen wird der frühere Zugriff durch Vereinsmitglieder auf die Tickets durchweg sehr positiv bewertet.





## 2.5 Regularien für das Ticketing (2/2)

### Wünschst du dir ein härteres Vorgehen gegen den Ticket-Schwarzmarkt?

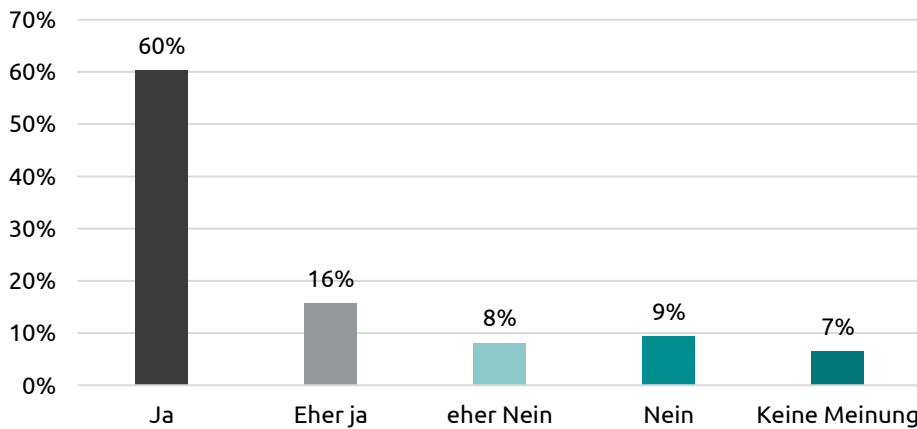


Abb. 8: Vorgehen gegen den Ticket-Schwarzmarkt

### Wie bewertest du personalisierte Tickets?

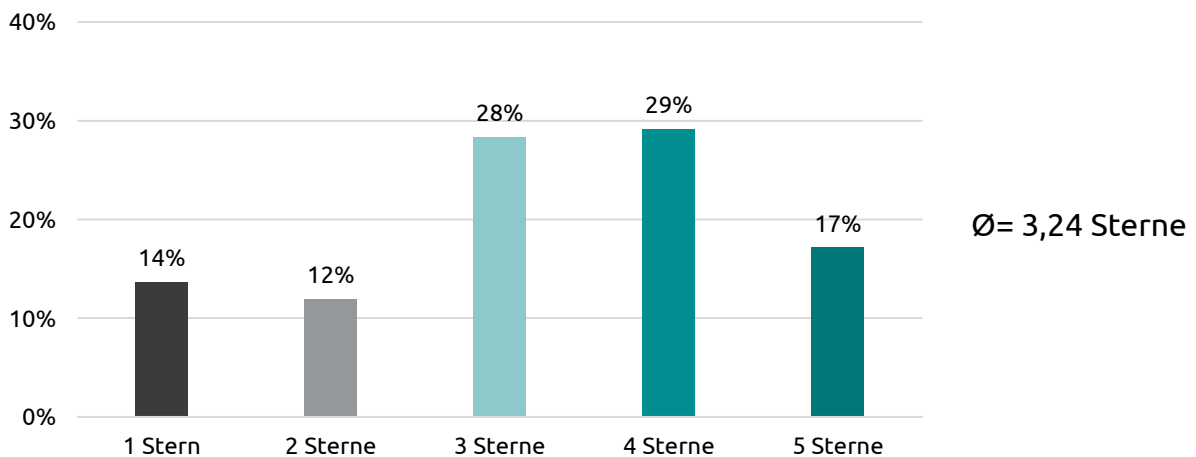


Abb. 9: Bewertung personalisierter Tickets



Der Ticket-Schwarzmarkt ist vielen Fans ein großer Dorn im Auge, da dort oftmals Tickets zu völlig überzogenen Preisen angeboten werden und die Anbieter sich auf Fankosten bereichern. Daher wünschen sich 60% der Fans ein härteres Vorgehen gegen diesen Schwarzmarkt. Lediglich neun Prozent der Befragten stimmen gegen diesen Ansatz und möchten alles so belassen wie es aktuell ist.

Personalisierte Tickets sind seit längerem ein Thema unter den Fans und ihre Vor- und Nachteile werden intensiv diskutiert. In unserer Erhebung überwiegen bei ihrer Bewertung eher die positiven Seiten der Personalisierung, da 46% der Fans mindestens vier Sterne vergeben.





## 2.6 Ticketpreise (1/3)

### Wie zufrieden bist du mit den Preisen für Einzeltickets deines Lieblingsclubs?

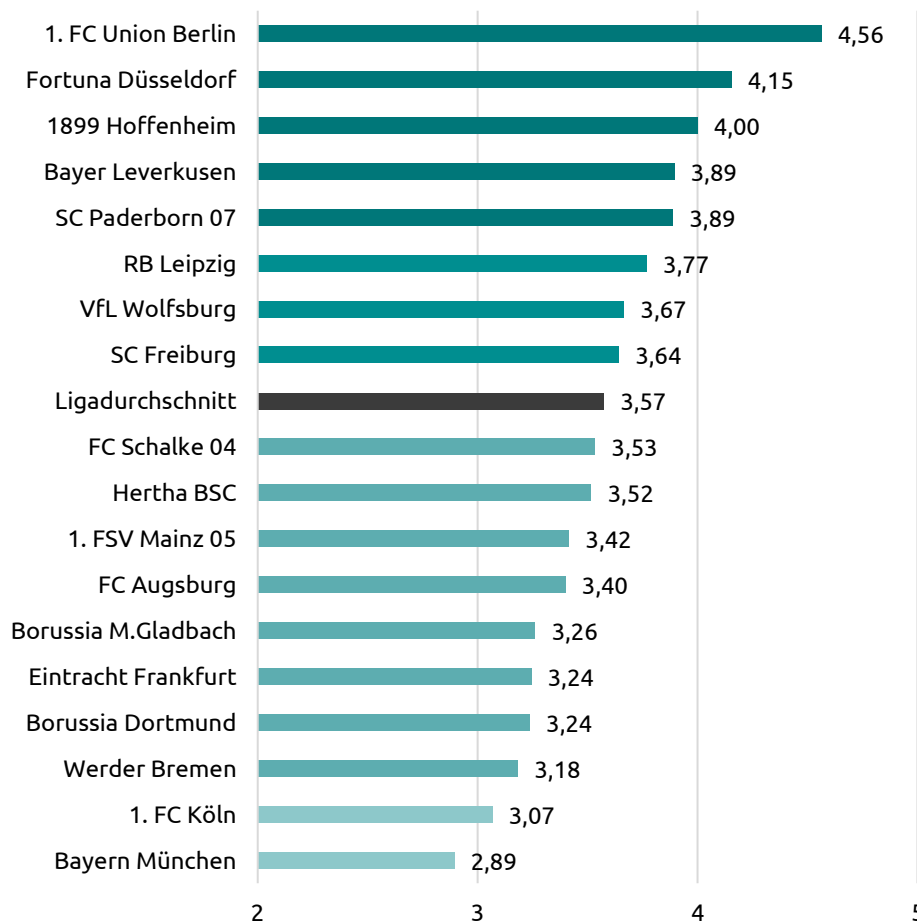


Abb.10: Bewertung der Preise für Einzeltickets nach Lieblingsclub

Die Fans des 1. FC Union Berlin bewerten die Preise für die Einzeltickets mit 4,56 Sternen am besten und machen den Bundesliganeuling somit zum Spitzenreiter. Der Ligadurchschnitt liegt bei 3,57 Sternen, es gibt acht Clubs, die von ihren Fans besser als der Durchschnitt bewertet werden.

Am Ende der Darstellung befindet sich (wie bereits häufiger in dieser Studie) der Rekordmeister aus München. Der 1. FC Köln liegt vor dem FC Bayern auf dem zweitletzten Platz. Die Clubs unterhalb des Ligadurchschnitts haben vielfach eine sehr große Fangemeinde – dies könnte ein Indiz dafür sein, dass diese Bundesligisten vorhandene Preissetzungsspielräume relativ stärker nutzen.





## 2.6 Ticketpreise (2/3)

### Wie bewertest du die Preise für Dauerkarten deines Lieblingsclubs?

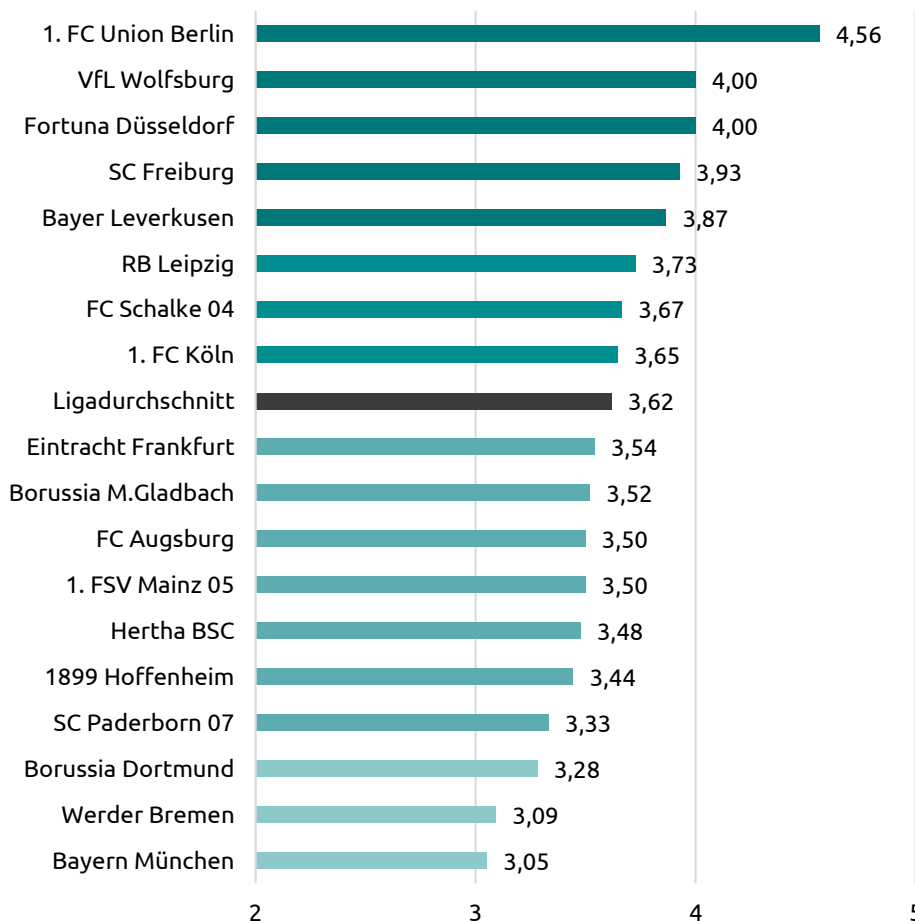


Abb.11: Bewertung der Preise für Dauerkarten nach Lieblingsclub

Wie bei der Bewertung der Einzeltickets führt auch bei der Beurteilung der Dauerkartenpreise der 1. FC Union Berlin die Rangliste mit deutlichem Abstand auf den – geteilten – zweiten Platz an.

Das Schlusslicht der Darstellung bildet erneut der FC Bayern München. Im Gegensatz zu den Einzeltickets findet sich der 1. FC Köln nun über dem Ligadurchschnitt (3,62 Sterne) wieder. Im Durchschnitt werden auch die Preise der Dauerkarten von den Fans etwas besser als die Einzeltickets bewertet. Dies könnte darauf hinweisen, dass die Bundesligisten bei den längerfristigen (saisonbezogenen) Nachfrageentscheidungen der Fans eine höhere Preiselastizität vermuten.





## 2.6 Ticketpreise (3/3)

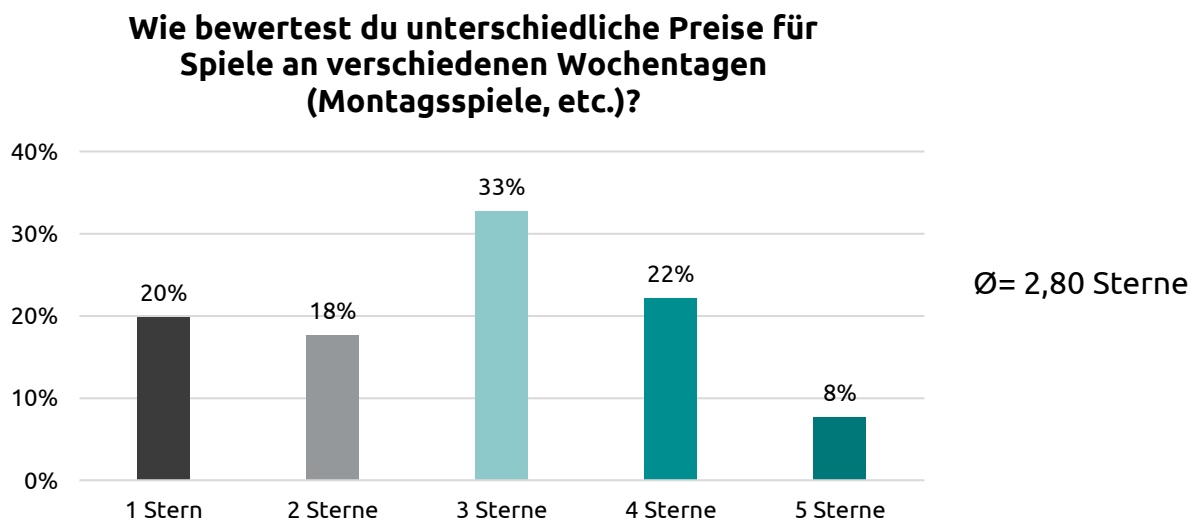


Abb.12: Unterschiedliche Ticketpreise



Die zeitlich differenzierten Ticketpreise werden von den FanQ-Users eher negativ bewertet. Dies kann unter anderem daran liegen, dass nicht selten gerade die Spiele, die zu vermeintlich fanfreundlichen Uhrzeiten stattfinden, eher im Preis erhöht werden.



## 2.7 Tickets in unterschiedlichen Formaten (1/2)

### Bietet dein Lieblingsclub digitale Tickets an?

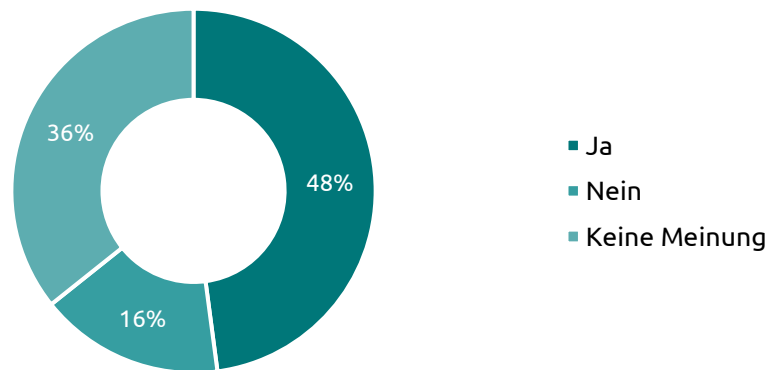


Abb. 13: Angebot digitaler Tickets



Das Angebot von digitalen Tickets wird immer beliebter, da es einfach praktisch ist, schnell das eigene Smartphone beim Einlass unter den Ticketscanner zu halten.

Den Usern zufolge bieten knapp 50% der Clubs bereits digitale Tickets an. Auffällig ist der große Anteil derjenigen, die mit „Keine Meinung“ antworten. Das ist in erster Linie wahrscheinlich auf die Unwissenheit der Fans über die Ticketpolitik ihrer Vereine zurückzuführen.





## 2.7 Tickets in unterschiedlichen Formaten (2/2)

### Findest du digitale oder klassische Tickets in Papierform besser?

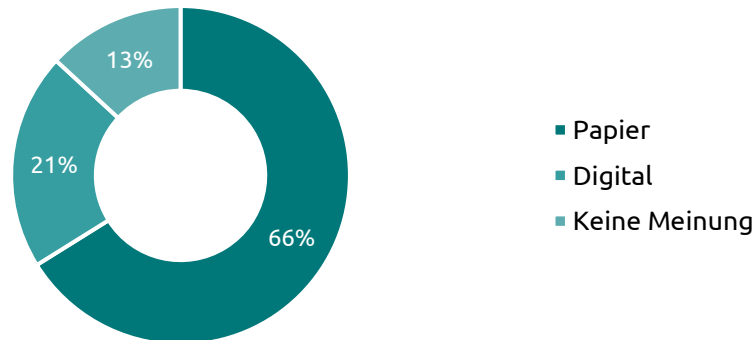


Abb. 14: Ticketpräferenz

### Findest du digitale oder klassische Tickets in Papierform besser?

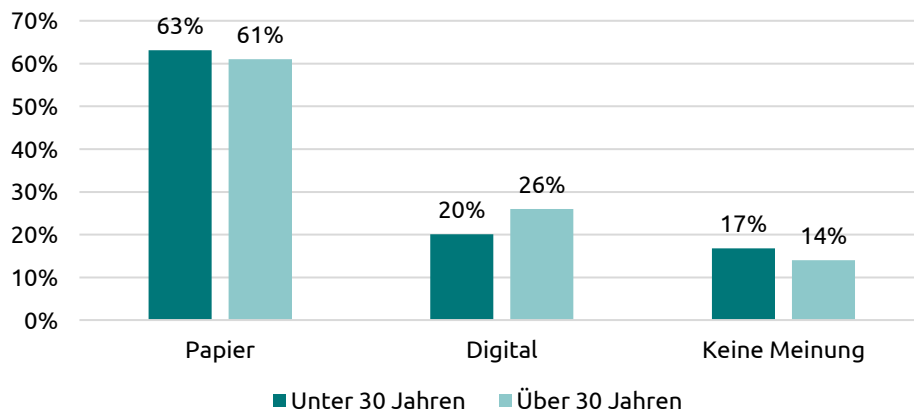


Abb. 15: Ticketpräferenz nach Altersgruppe



Obwohl die digitalen Tickets im Komfort etwas vor den klassischen Tickets anzusiedeln sind, sprechen sich die Fans klar für Tickets in Papierform aus. Einer der Vorteile der Tickets in Papierform ist sicherlich, dass man diese als Andenken behalten kann und das Sammelmotiv bedient wird.

Differenziert man das Ergebnis nach zwei Altersgruppen (Fans über und unter 30 Jahren), so erkennt man, dass es nur marginale Unterschiede gibt. Aber im großen ganzen lässt sich festhalten, dass die digitalen Tickets bei einer jüngeren Zielgruppe nicht beliebter als die klassischen Tickets sind.







## 2.8 Regionale und Online-Shops (1/3)

### Wie bewertest du die regionalen Ticketshops deines Lieblingsclubs?

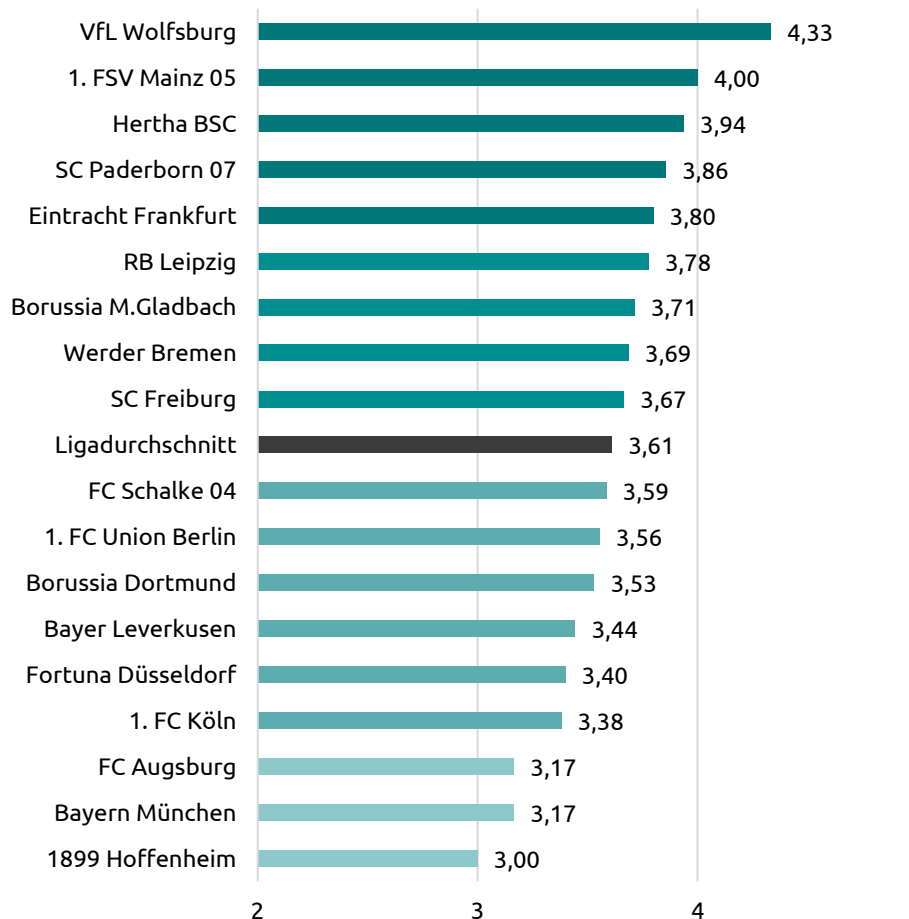


Abb. 16: Regionale Ticketshops nach  
Lieblingsclub

Etwas überraschend führt der VfL Wolfsburg die Bewertung der regionalen Ticketshops an. Anscheinend trifft der Werksclub von Volkswagen damit recht genau den Geschmack der eignen Fans. Platz zwei und drei belegen der 1. FSV Mainz 05 und die Hertha aus Berlin. Unter dem Ligadurchschnitt von 3,61 Sternen befinden sich erneut Borussia Dortmund, der FC Schalke 04 und (auf dem vorletzten Platz) der FC Bayern München. Am unzufriedensten mit den eignen regionalen Ticketshops sind die Fans der TSG 1899 Hoffenheim, die mit einer Bewertung von drei Sternen den letzten Platz in diesem Ranking belegen.





## 2.8 Regionale und Online-Shops (2/3)

### Wie bewertest du den Online-Ticketshop deines Lieblingsclubs?

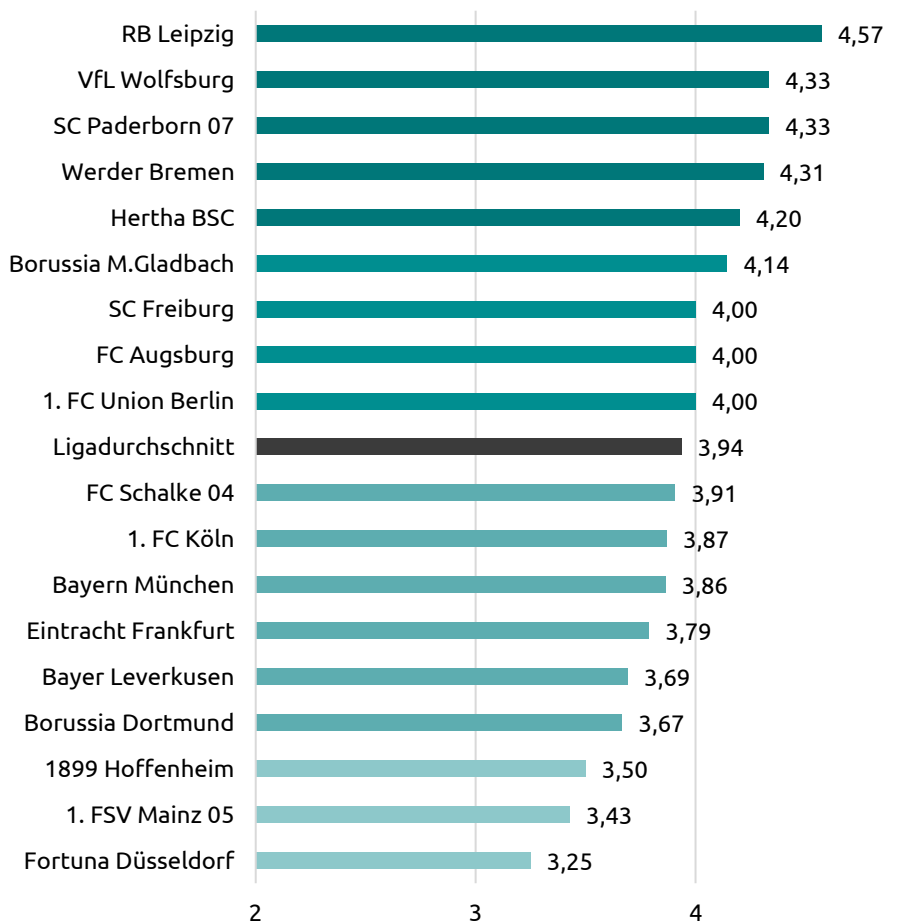


Abb. 17: Online-Ticketshop nach Lieblingsclub

In Puncto Online-Ticketshop sind die Fans des aufstrebenden Clubs aus dem Osten am zufriedensten. Die Verantwortlichen von RB Leipzig legen großen Wert auf die Digitalisierung des Clubs, dazu gehört auch der Ausbau des Online-Angebotes. Allgemein lässt sich erkennen, dass die Online-Ticketshops durchschnittlich mit knapp vier Sternen bewertet werden – dies ist sicherlich ein günstiger Wert. Am Ende des Rankings findet sich der Online-Ticketshop von Fortuna Düsseldorf wieder, der von den Fans mit 3,25 Sternen zwar noch auf der oberen Hälfte der Skala, aber im internen Ligavergleich eben relativ schlecht bewertet wird.





## 2.8 Regionale und Online-Shops (3/3)

### Wie zufrieden bist du mit den Bezahlmöglichkeiten im Online-Ticketshop deines Lieblingsclubs?

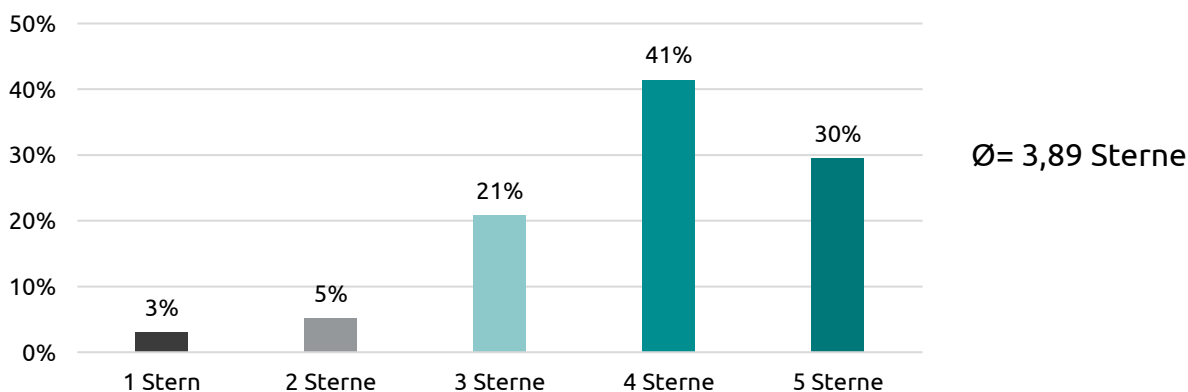


Abb. 18: Bezahlmöglichkeiten Online-Ticketshop

### Welche Bezahlmöglichkeit bevorzugst du im Online-Ticketshop?

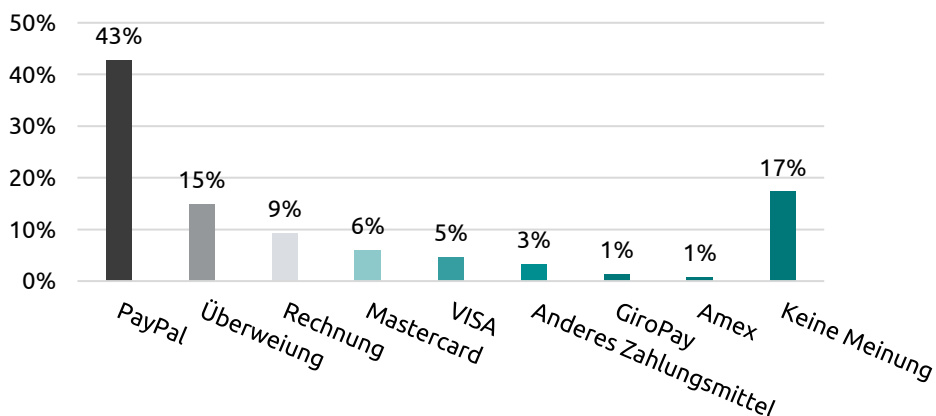


Abb. 19: Angebot an Bezahlmöglichkeiten



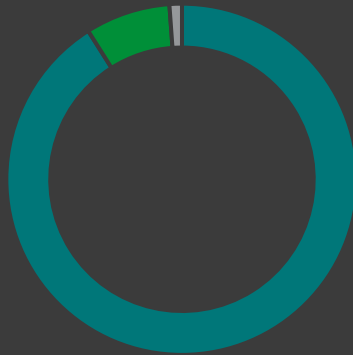
71% der User bewerten die Bezahlmöglichkeiten im Online-Ticketshop mit vier oder fünf Sternen, daraus resultiert auch das gute Durchschnittsergebnis von 3,89 Sternen.

Demnach sind die Fans zufrieden mit den angebotenen Bezahlmöglichkeiten, wobei fast die Hälfte aller Ticketkäufe per PayPal bezahlt werden. Knapp ein Viertel entfallen auf eher etwas „altmodischere“ Bezahlmöglichkeiten wie die Überweisung oder den Kauf auf Rechnung.



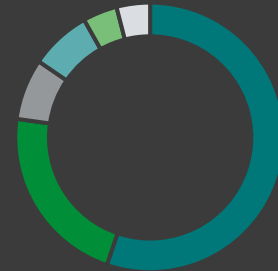
### 3. Soziodemografische Einordnung

#### Geschlecht



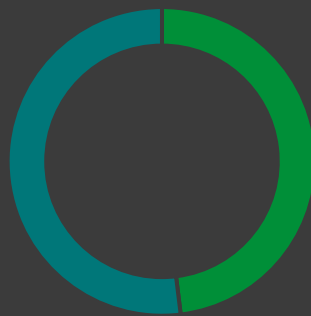
■ Männlich ■ Weiblich ■ Divers

#### Altersgruppen (nach Jahren)



■ 16-19 ■ 20-29 ■ 30-39  
■ 40-49 ■ 50-59 ■ über 60

#### Mitglied im Lieblingsclub



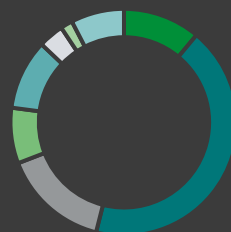
■ Ja ■ Nein

#### Verfolgte Spiele über 90 min



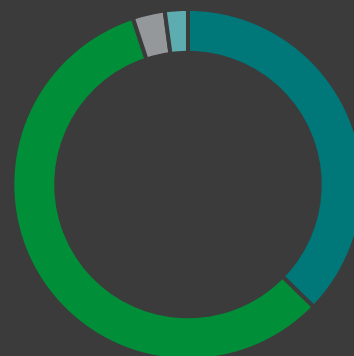
■ 0-10 ■ 11-20 ■ 21-30  
■ 31-40 ■ 41-50 ■ Mehr als 50

#### Verfolgte Spiele im Stadion



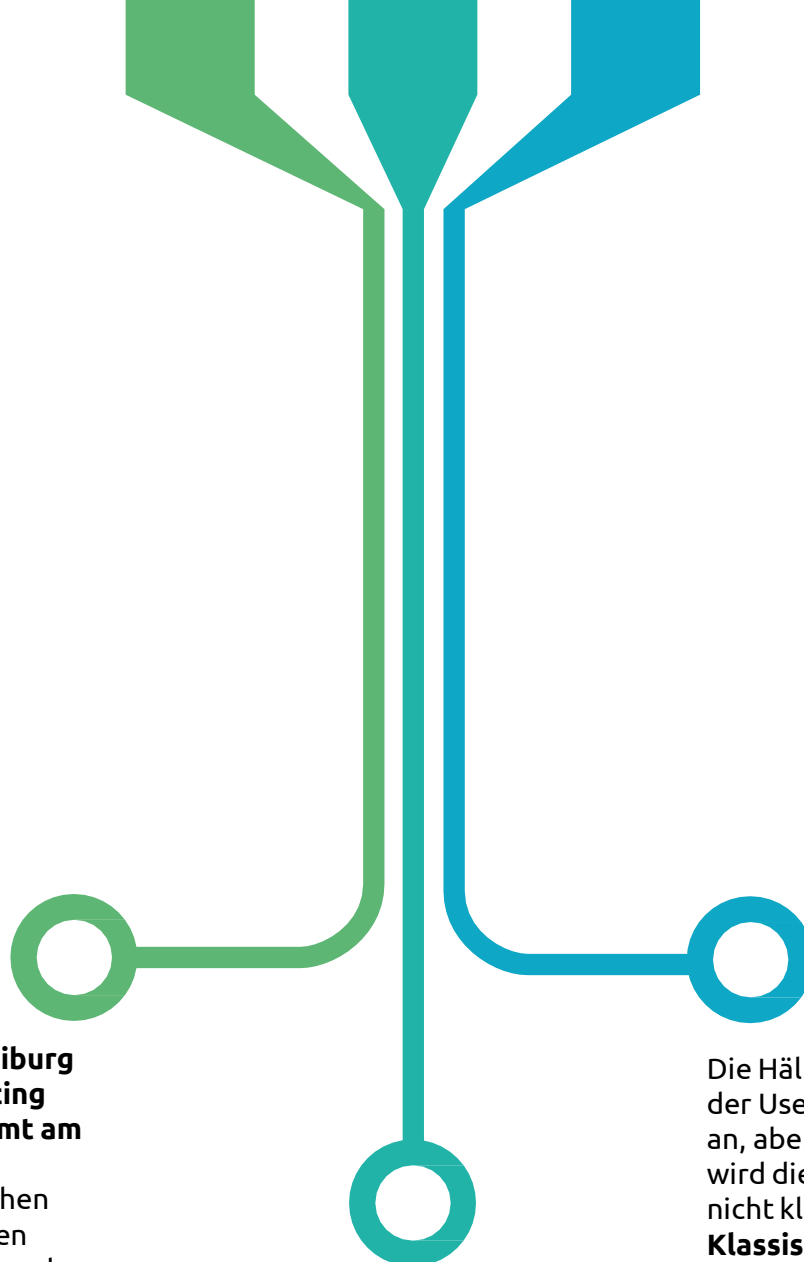
■ 0 ■ 1-5 ■ 6-10  
■ 11-15 ■ 16-20 ■ 21-25  
■ 26-30 ■ Mehr als 30

#### Stadionbereich



■ Stehplatz ■ Sitzplatz ■ VIP ■ Sonstiges





**Die Fans des SC Freiburg sind mit dem Ticketing ihres Clubs insgesamt am zufriedensten.**

Der FC Bayern München schneidet in mehreren Kategorien stark unter dem Ligadurchschnitt ab.

**Der Rekordmeister belegt in den Kategorien Verfügbarkeit und Preisbewertung für Einzel- und Dauerkarten den letzten Platz.**

Über den Onlineshop tätigen mittlerweile die meisten Fans ihren Ticketkauf bei ihrem Lieblingsclub.

Den beliebtesten Online-Ticketshop besitzt RB Leipzig.

Das Kontingent an Auswärtstickets wird von den Fans größtenteils als angemessen empfunden.

**Hingegen wünschen sich die Fans ein insgesamt ein härteres Vorgehen auf dem Ticket-Schwarzmarkt.**

Personalisierte Tickets werden von den Usern insgesamt mit 3,24 Sternen ausgewogen bewertet.

**Fans beurteilen zeitlich (nach Wochentagen) differenzierte Ticketpreise eher negativ.**

Die Hälfte der Lieblingsclubs der User bietet digitale Tickets an, aber dem Anschein nach wird dies von einigen Clubs nicht klar kommuniziert.

**Klassische Tickets in Papierform sind bei den Fans beliebter als die digitalen Tickets auf dem Smartphone.**

Die Fans bezahlen ihre Tickets in den meisten Fällen im Onlineshop per PayPal.



## **Ansprechpartner:**

Geschäftsführer: Dr. Joachim Lammert  
E-Mail: joachim.lammert@fanq-app.com

Market Research Manager: Justus Schröer  
E-Mail: justus-schroerer@fanq-app.com

## **Autoren:**

Joachim Lammert  
Axel Faix  
Justus Schröer  
Jonas Schneider



rate your club – Gesellschaft für fanbezogene Meinungsforschung im Sport  
mbH Joachim Lammert und Kilian Weber  
Registergericht: Köln  
Registernummer: HRB  
83815

Im Mediapark 5  
50670 Köln