

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1061

Vragen van het lid **Gerken** (SP) aan de minister van Economische Zaken over *een ticket voor concerten en evenementen*.¹ (Ingezonden 21 februari 2007)

1
Wat is uw mening over het feit dat onlineticketshop.nl, budgettickets.nl, tickets4u.nl en ticketunlimited.nl tickets te koop aanbieden ver boven de oorspronkelijke ticketprijs?

2
Wat is uw mening over het feit dat deze websites tickets verkopen ver boven de oorspronkelijke ticketprijs onder het mom dat ze uitverkocht zijn, terwijl deze tickets nog volop verkrijgbaar zijn?

3
Wat is uw mening over het feit dat deze websites tickets verkopen ver boven de oorspronkelijke ticketprijs nog voordat de tickets officieel in de verkoop zijn?

4
Wat is uw mening over het feit dat sites als onlineticketshop.nl en budgettickets.nl niet duidelijk aangeven welke plaats je krijgt voor de kaartjes, maar wel suggereren dat het eerste klas plaatsen zijn?

5
Deelt u steeds de mening dat er een mismatch is tussen vraag en aanbod

waardoor doorverkoop loont?² Zo ja, hoe rijmt u dan dat websites kaarten verkopen voor soms meer dan het dubbele bedrag van kaarten die nog volop verkrijgbaar zijn op de reguliere markt? Zo neen, kunt u uw antwoord toelichten?

6
Deelt u de mening dat hier sprake is van misleiding of oplichting? Zo neen, waarom niet? Zo ja, wat gaat u doen om deze sites aan te pakken?

7
Deelt u de mening dat door deze wijze van opereren door de websites de indruk ontstaat dat met een regulier bedrijf in zee wordt gegaan? Zo nee, waarom niet?

8
Deelt u voorts de mening dat door de handelswijze van deze websites er geen sprake is van een eerlijke markt? Zo neen, waarom niet?

9
Ziet u hier een rol weggelegd voor de consumentenautoriteit? Zo ja, heeft deze voldoende middelen om adequaat op te treden? Zo ja, kunt u aangeven welke middelen de consumentenautoriteit heeft? Zo neen, welke maatregelen gaat u nemen?

10
Denkt u dat deze praktijken aangepakt kunnen worden door het wetsvoorstel Oneerlijke Handelspraktijken? Zo

neen, bent u bereid dit wetsvoorstel zodanig aan te passen dat dit wel mogelijk is?

¹ onlineticketshop.nl, budgettickets.nl, tickets4u.nl en ticketunlimited.nl.

² Aanhangsel Handelingen nr. 344, vergaderjaar 2005–2006.

Antwoord

Antwoord van staatssecretaris **Heemskerk** (Economische Zaken). (Ontvangen 22 maart 2007)

1
Allereerst wil ik opmerken dat het voor consumenten ergerlijk kan zijn wanneer zij op basis van onjuiste informatie een hoge prijs betalen voor een ticket dat bij een officieel verkooppunt nog voordelig is tegen een lagere prijs. De vraag is echter of dit het geval is. Twee van de vier genoemde online ticketverkopers, www.onlineticketshop.nl en www.budgetticket.nl, vermelden onder het kopje «informatie» of «over ons» dat hun tarieven hoger zijn dan op het ticket staat aangegeven. Dit wordt eveneens expliciet vermeld bij elke ticket dat wordt aangeboden. Verder hebben deze sites in hun algemene voorwaarden opgenomen dat het wederverkoop betreft en dat de prijzen afwijken van de prijs gedrukt op het ticket. Bij de verschillende aanbiedingen van www.ticketunlimited.nl staat vermeld dat de prijzen conform de huidige

marktwaarde zijn en kunnen afwijken van het origineel.

Zoals al eerder gesteld is de hoge prijs die dergelijke bureaus vragen veeleer het gevolg van het feit dat er meer vraag dan aanbod is van deze tickets (Kamervragen II, 2005–2006, nr. 591). Gezien de schaarste in het aanbod van concerten van artiesten en de vraag naar tickets voor dergelijke concerten zal er in de doorverkoop van kaarten een prijs kunnen ontstaan die hoger ligt dan de oorspronkelijke ticketprijs. Aanbieders zijn vrij een prijs te bepalen en consumenten zijn vrij te beslissen of zij de gevraagde prijs willen betalen.

2

Zoals ik in mijn inleiding heb aangegeven ziet de Consumentenautoriteit onder meer toe op misleidende reclame gericht op consumenten (Kamerstuk 27 879, nr. 16). Het gaat hier dan om openbare mededelingen die door aanbieders worden gedaan om hun product of dienst aan te prijzen. Op de websites in kwestie gebruiken de ticketshops verschillende bewoordingen om hun diensten aan te prijzen. Uit deze bewoordingen kan volgens de Consumentenautoriteit niet eenduidig worden vastgesteld dat deze organisaties slechts handelen in uitverkochte toegangsbewijzen voor concerten. Een mededeling als «Budgetticket is gespecialiseerd in het aanbieden van tickets voor «uitverkochte» en populaire evenementen» is volgens de Consumentenautoriteit daarom niet te beschouwen als een aanprijzing dat slechts gehandeld wordt in toegangsbewijzen voor uitverkochte evenementen.

3

Gezien het feit dat ook deze bureaus afhankelijk zijn van het aantal kaarten dat beschikbaar wordt gesteld door de organisator van het concert, acht ik het fysiek onmogelijk dat deze bureaus eerder over de desbetreffende tickets beschikken. De genoemde bureaus zullen op hetzelfde tijdstip als het publiek toegang hebben tot de concerttickets.

4

Op de websites zijn plaatsbewijzen te koop voor de «eerste ring», of «staanplaatsen». Er worden bijvoorbeeld ook wel tickets verkocht

voor «categorie 1 vak Ai/Aj of categorie 2». Het is daarom duidelijk dat ook deze websites onderscheid maken in verschillende categorieën plaatsen. Veelal is de indeling van de plaatsen op internet te vinden, namelijk op de site van de desbetreffende locatie. Op de officiële verkoopsites worden de termen «categorie» 1 of 2, eerste of tweede «ring» en «staanplaatsen» ook gebruikt. Het valt niet uit te sluiten dat de plaatsomschrijving op de tickets van de webwinkels niet volledig overeenkomt met de feitelijke plaatsen in de desbetreffende zalen. De Consumentenautoriteit heeft echter geen aanleiding te concluderen dat consumenten hier op het verkeerde been worden gezet.

5

Aan de ene kant begrijp ik de teleurstelling van de consument als blijkt dat deze het ticket voor de helft van de prijs had kunnen krijgen, maar aan de andere kant is het een kwestie van ondernemerschap. Wanneer de consument iets meer informatie inwint, komt hij of zij er al snel achter dat de kaarten ook voor minder geld te verkrijgen zijn. De Consumentenautoriteit heeft met het geven van informatie over ticketverkoop via internet op de website van www.consuwijzer.nl de consument inmiddels handvatten gegeven om zelf te kunnen beslissen of de kaartjes de hoge prijs waard zijn.

6

Om te bepalen of sprake is van misleiding speelt een rol dat de rechtspraak inzake misleidende reclame uitgaat van de gemiddeldedit wil zeggen redelijk geïnformeerde, omzichtige en oplettendeconsument. Van de consument mag daarom verwacht worden, dat hij enig onderzoek doet, voordat hij overgaat tot het sluiten van een overeenkomst. Dit onderzoek kan bijvoorbeeld bestaan uit het kennis nemen van de volledige informatie op de website als ook het vergelijken van prijzen met die van andere aanbieders. Daarbij is van belang dat op de meeste sites bij elk aangeboden ticket duidelijk staat vermeld dat de prijzen hoger zijn dan de oorspronkelijke ticketprijs. Het doorverkopen van tickets tegen een hogere prijs dan die van de oorspronkelijke ticketprijs kan

volgens de Consumentenautoriteit niet als misleidend in de zin van artikel 194 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek worden beschouwd.

7

In de algemene voorwaarden op de websites van desbetreffende bedrijven wordt melding gemaakt van een nummer van de Kamer van Koophandel. De consument mag er van uitgaan dat het hier reguliere bedrijven betreft. Twee van de vier ticketverkopers, www.onlineticketshop.nl en www.budgetticket.nl, geven aan op de website dat zij een «onafhankelijk» bedrijf zijn. De eerstgenoemde specificeert dat in de algemene voorwaarden, namelijk door te noemen dat zij op geen enkele manier verbonden is met enig officieel verkooppunt, organisator, fanclub dan wel gelieerd aan een evenementlocatie.

8

Om te kunnen spreken van een eerlijke markt moet er sprake zijn van eerlijke prijsvorming en moeten de kaarten bij aanvang van de verkoop voor iedereen beschikbaar zijn. Voor de kwestie omtrent de beschikbaarheid van kaarten bij aanvang verwijs ik u naar het antwoord op vraag 3. Of er sprake is van eerlijke prijsvorming zal afhangen van het feit of er verboden kartelvorming binnen deze markt is of dat er misbruik wordt gemaakt van een economische machtspositie. In het recente verleden (november 2005) heeft de NMa voor beide overtredingen geen aanwijzingen gevonden. Op de vier websites wordt aangegeven dat de prijzen kunnen afwijken van de oorspronkelijke prijs. Het is aan de consument zelf te beslissen of hij die hogere prijs wil betalen. Zoals hierboven in het antwoord op vraag 1 is aangegeven, geven twee websites expliciet aan dat het gaat om wederverkoop, wat niet verboden is.

9

Op grond van datgene wat ik hierboven in mijn inleiding heb geschetst kan de Consumentenautoriteit optreden in het geval de gedraging van deze organisaties een inbreuk oplevert op regelgeving waar de

Consumentenautoriteit toezicht op houdt. De Consumentenautoriteit kan niet ingrijpen in de prijsvorming. Elke aanbieder is vrij zijn prijs te bepalen, en elke consument is vrij te beslissen of hij al dan niet de gevraagde prijs wil betalen. De Consumentenautoriteit heeft een «quick scan» gedaan van desbetreffende sites om te bezien of er aanleiding en mogelijkheden zijn om tegen deze websites op te treden. De conclusie van de Consumentenautoriteit is dat er op dit moment geen juridische basis is om tegen de praktijken van de bureaus op te treden. Ik verwijs u ook naar mijn antwoorden op de vragen 1, 2 en 6.

10

Het genoemde wetsvoorstel dat nu voorligt in de Tweede Kamer biedt op een aantal punten mogelijkheden om de handelwijze van de online ticketbureaus nader tegen het licht te houden.

- Het voorgestelde artikel 193c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek stelt kortweg dat een handelspraktijk misleidend is indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument bedriegt of kan bedriegen. Hiervan kan onder meer sprake zijn wanneer er onjuiste informatie over de beschikbaarheid van het product wordt verstrekt. Het is te zijner tijd aan de Consumentenautoriteit te beoordelen of er gronden zijn om op te treden tegen misleidende informatie die in één-op-één contacten tussen aanbieders en consumenten wordt verstrekt, zoals in dit geval mogelijk tijdens telefoongesprekken gebeurt. Er moet wel sprake zijn van een inbreuk op het consumentenrecht die schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten: dergelijke telefoongesprekken moeten met meer dan een consument zijn gevoerd.

- Het voorgestelde artikel 193d van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek verbiedt het weglaten van essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft een geïnformeerd besluit te nemen over een transactie, waardoor de gemiddelde consument een besluit neemt dat hij anders niet had genomen. Het is aan de Consumentenautoriteit in een concreet geval te bepalen of er sprake

is van het weglaten van essentiële informatie.

De Consumentenautoriteit zal na aanvaarding van het wetsvoorstel Oneerlijke Handelspraktijken indien noodzakelijk optreden. Dit zou consumenten overigens er niet van moeten weerhouden zelf goed op te letten of andere verkopers dezelfde tickets misschien tegen lagere kosten aanbieden. Zoals opgemerkt heeft de Consumentenautoriteit op de website www.consuwijzer.nl hierover informatie gepubliceerd.