

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

3486

Vragen van het lid **Kwint** (SP) aan de Ministers van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en van Economische Zaken en Klimaat over *het bericht dat mensen hun servicekosten niet terugkrijgen als een concert wordt geannuleerd* (ingezonden 21 juni 2019).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat), mede namens Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (ontvangen 17 juli 2019).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van de uitspraak van de ACM die stelt dat Ticketmaster in strijd met de wet handelt als zij gemaakte servicekosten bij annulering of verplaatsing van een evenement niet terugbetaalt?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u het eens met de analyse dat Ticketmaster zich hier niet aan de wet houdt? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Het is aan de ACM om te oordelen of bedrijven zich houden aan de consumentenbeschermingsregels. Volgens het artikel van de NOS stellen de ACM en de Consumentenbond desgevraagd dat het niet terugbetalen van de servicekosten in strijd is met de wet. Ik wens verder niet in te gaan op individuele casuïstiek.

Vraag 3

Wat zijn de mogelijkheden om af te dwingen dat deze bedrijven zich aan de wet houden?

Antwoord 3

De ACM houdt toezicht op de naleving van de algemene Consumentenbeschermingsregels. Dit doet de ACM op basis van de Wet Handhaving Consumentenbescherming (Whc). Deze wet geeft een overzicht van de regels

¹ <https://nos.nl/l/2289800>

die ACM kan handhaven, vooral via verwijzingen naar de betreffende artikelen in het BW. De ACM kan onder meer per overtreding een boete opleggen van 900.000 euro of, als dat meer is tot maximaal 10% van de jaaromzet. De ACM treedt niet op in individuele geschillen tussen een consument en een bedrijf.

Daarnaast geeft de ACM voorlichting aan consumenten, via ConsuWijzer.nl. Daar wordt praktisch advies gegeven aan consumenten en bedrijven over de verschillende rechten en plichten. Consumenten kunnen, om hun recht te halen, zich ook wenden tot de Stichting Geschillencommissie voor consumentenzaken of tot de civiele rechter.

Vraag 4

Deelt u de mening dat het niet nodig zou moeten zijn dat mensen moeten klagen op sociale media of bij de ACM om hun recht te kunnen krijgen, terwijl deze bedrijven zich niet aan de wet houden? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 4

Als een consument van mening is dat zijn rechten zijn geschonden dan moet hij dit kenbaar maken bij het betrokken bedrijf. Om haar handhavingstaken op een goede manier te kunnen uitvoeren is het daarnaast van belang dat ook de ACM dit soort signalen ontvangt, bijvoorbeeld via social media.

Vraag 5

Deelt u de mening dat het niet mogelijk zou moeten zijn zulke hoge servicekosten te mogen vragen, die ook nog eens verschillen per concert, terwijl de aangeboden dienst niet anders is? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat gaat u hierop ondernemen?

Antwoord 5

Marktpartijen bepalen zelf de prijs van een product. De consumentenwetgeving bevat geen bepalingen waarin de hoogte van de servicekosten wordt gelimiteerd. Wel is het wettelijk verplicht dat consumenten goed en volledig worden geïnformeerd over aangeboden tickets. Dit omvat in ieder geval duidelijke informatie over de voornaamste kenmerken van het aangeboden product, zoals het op de juiste manier vermelden van de prijs (inclusief alle belastingen en onvermijdbare kosten waaronder servicekosten).