

De Bezwaar Advies Commissie van de Consumentenautoriteit

Advies inzake het bezwaarschrift van

Budgetticket B.V. en Worldticketshop B.V.,

van 6 oktober 2010, ingediend namens gemachtigde dhr. mr. C.I.M. Molenaar

tegen

het besluit van de Consumentenautoriteit van 26 augustus 2010 ("bestreden besluit"),
met kenmerk CA/NB/550/28

1 Procedureverloop

- 1.1 Uit de stukken en het verhandelde ter hoorzitting is de Commissie – samengevat – het volgende gebleken.
- 1.2 Budgetticket B.V. ("**Budgetticket**") verkoopt via de websites www.budgetticket.nl en www.onlineticketshop.nl tickets door voor concerten en evenementen. Worldticketshop B.V. ("**Worldticketshop**") verkoopt via de website www.worldticketshop.nl tickets door voor concerten en evenementen. Moho Holding B.V. ("**Moho**") is de enig aandeelhouder van Budgetticket en Worldticketshop.
- 1.3 Naar aanleiding van een handhavingsverzoek van de Belgische FOD Economie, de Belgische autoriteit die onder meer toeziet op naleving van consumentenbeschermingsregels, zijn Budgetticket en Worldticketshop bij brieven van 18 november 2008 door de Consumentenautoriteit gewezen op overtredingen op de websites. Naar aanleiding van deze brieven hebben gemachtigden van Budgetticket en Worldticketshop diverse malen contact gehad met toezichthouders van de Consumentenautoriteit. Bij (ongedateerde) brief heeft de Consumentenautoriteit de Belgische FOD Economie geantwoord dat de door de Belgische FOD Economie geconstateerde overtredingen waren beëindigd.
- 1.4 Mede naar aanleiding van meldingen van consumenten op ConsuWijzer en politieke aandacht, heeft de Consumentenautoriteit bij brief van 25 augustus 2009 alle haar bekende wederverkopers van tickets geïnformeerd over de wettelijke verplichtingen waaraan websites waarop tickets (voor concerten en (sport)evenementen) worden doorverkocht, moeten voldoen (t.w. artikel 3:15d, eerste lid, onder a, b, c en f, en tweede lid, Burgerlijk Wetboek ("**BW**"), artikel 6:193c, eerste lid, onder a en b BW, artikel 6:193d BW en artikel 6:193e, onder a, b en c, BW). In die brief heeft de Consumentenautoriteit aangekondigd te zullen gaan controleren op de naleving van de in die brief genoemde wettelijke verplichtingen.

- 1.5 Ook Budgetticket en Worldticketshop hebben van de Consumentenautoriteit deze brief van 25 augustus 2009 ontvangen. In die brief heeft de Consumentenautoriteit aangegeven op welk punten de websites van Budgetticket en Worldticketshop niet voldeden aan de regelgeving.
- 1.6 Budgetticket en Worldticketshop hebben bij brief van 8 september 2009 gereageerd op deze brief van 25 augustus 2009.
- 1.7 Op 11 februari 2010 hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit de website www.worldticketshop.nl digitaal vastgelegd. Op 19 februari 2010 hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit de websites www.budgetticket.nl en www.onlineticketshop.nl digitaal vastgelegd. Daarbij hebben de toezichthouders gecontroleerd of deze websites voldoen aan de in de brief van 25 augustus genoemde regelgeving. De toezichthouders hebben overtredingen geconstateerd.
- 1.8 Bij brief van 24 maart 2010 heeft de Consumentenautoriteit Moho gewezen op de geconstateerde overtredingen en heeft die omschreven in Bijlage 2 bij die brief. Voorts is verwezen naar Bijlage 1 bij die brief voor een overzicht van de wettelijke bepalingen waaraan de websites moeten voldoen, met een toelichting daarbij van de Consumentenautoriteit. Ten slotte kondigt de Consumentenautoriteit aan dat zij na twee weken na 24 maart 2010 opnieuw de websites zal controleren, en dat zij bij gebleken overtredingen bevoegd is een rapport op te maken en een last onder dwangsom of een boete op te leggen.
- 1.9 Op 8 en 9 april en op 31 mei 2010 hebben toezichthouders opnieuw de websites digitaal vastgelegd, en gecontroleerd of de websites voldoen aan de in de brief van 25 augustus 2009 genoemde regelgeving. Gebleken is dat de overtredingen nog niet (volledig) waren beëindigd.
- 1.10 Bij brief van 7 juni 2010 is door Budgetticket en Worldticketshop gereageerd op de brief van 24 maart 2010, ter zake van de drie websites. Daarbij hebben zij per geconstateerde overtreding aangegeven dat en hoe Budgetticket en Worldticketshop meenden dat de geconstateerde overtredingen waren beëindigd. Budgetticket en Worldticketshop hebben de Consumentenautoriteit verzocht te bevestigen dat de geconstateerde overtredingen zijn beëindigd, en hebben de bedoeling uitgesproken geen overtredingen te begaan en de Consumentenautoriteit verzocht tijdig aan te geven wanneer zij een overtreding constateert, zodat deze onmiddellijk kan worden ongedaan gemaakt door Budgetticket en Worldticketshop.
- 1.11 Bij brief van 28 juli 2010 heeft de Consumentenautoriteit een voornemen van een besluit tot oplegging van een last onder dwangsom gestuurd aan Budgetticket en Worldticketshop.
- 1.12 Ter hoorzitting van 12 augustus 2010 hebben Budgetticket en Worldticketshop hun mondelinge zienswijze gegeven over dit voornemen.

1.13 Vervolgens heeft de Consumentenautoriteit bij besluit van 26 augustus 2010 (het "**bestreden besluit**") aan Budgetticket en Worldticketshop een last onder dwangsom opgelegd. Bij bestreden besluit van 26 augustus 2010, met kenmerk CA/NB/550/28 heeft de Consumentenautoriteit:

a) vastgesteld dat Budgetticket met haar websites www.budgetticket.nl en www.onlineticketshop.nl een overtreding heeft begaan van:

- 1) artikel 8.2 van de Wet handhaving consumentenbescherming ("**Whc**"), jo. artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW - op 19 februari 2010;
- 2) artikel 8.2 Whc, jo. artikel 3:15d, tweede lid, BW - op 19 februari en 8 april 2010;
- 3) artikel 8.2 Whc, jo. artikel 6:193c, onder a, BW - op 19 februari 2010;
- 4) artikel 8.8 Whc, jo. artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder a, BW - op 26 augustus 2010;
- 5) artikel 8.8 Whc, jo. artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW - op 19 februari 2010.

b) vastgesteld dat Budgetticket met haar website www.budgetticket.nl een overtreding heeft begaan van:

- 1) artikel 8.8 Whc, jo. artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder c, BW.

c) vastgesteld dat Worldticketshop met haar website www.worldticketshop.nl een overtreding heeft begaan van:

- 1) artikel 8.2 Whc, jo. artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW - op 11 februari 2010;
- 2) artikel 8.2 Whc, jo. artikel 3:15d, tweede lid, BW - op 26 augustus 2010;
- 3) artikel 8.8 Whc, jo. artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder a, BW - op 26 augustus 2010;
- 4) artikel 8.8 Whc, jo. artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW - op 11 februari 2010;
- 5) artikel 8.8 Whc, jo. artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder c, BW - op 26 augustus 2010.

d) De onder a) en b) genoemde overtredingen toegerekend aan Budgetticket, en de onder c) genoemde overtredingen toegerekend aan Worldticketshop;

e) Aan Budgetticket een last onder dwangsom opgelegd inhoudende - kort gezegd:

- 1) Last 1: de informatie (identiteit) bedoeld in artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW, en in artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken, op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 5.000,- per overtreding per week (met een maximum van € 100.000,-);
- 2) Last 2: conform de artikelen 3:15d, tweede lid, BW en 6:193d, jo. 6:193e, onder c, BW uitdrukkelijk, en op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden of afleveringskosten en BTW zijn inbegrepen, op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 5.000,- per overtreding per week (met een maximum van € 100.000,-);
- 3) Last 3: conform artikel 6:193c, onder a, BW af te zien van het verstrekken van misleidende informatie over de aard van het product dat zij aanbiedt, op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 5.000,- per overtreding per week (met een maximum van € 100.000,-);
- 4) Last 4: conform artikel 6:193d, jo. 6:193e, aanhef en onder a, BW op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie te verstrekken over bepaalde voornaamste kenmerken van het product (doorverkoop, rang- en plaatsbepaling, en indien van toepassing: ongeldigheid en risico toegangsweigering), op straffe van

verbeurte van een dwangsom van € 5.000,- per overtreding per week (met een maximum van € 100.000,-).

- f) Aan Worldticketshop een last onder dwangsom opgelegd inhoudende – kort gezegd:
- 1) Last 1: de informatie (identiteit en plaats van vestiging) bedoeld in artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW, en in artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken, op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 5.000,- per overtreding per week (met een maximum van € 100.000,-);
 - 2) Last 2: conform de artikelen 3:15d, tweede lid, BW en 6:193d, jo. 6:193e, onder c, BW uitdrukkelijk, en op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden of afleveringskosten en BTW zijn inbegrepen, op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 5.000,- per overtreding per week (met een maximum van € 100.000,-);
 - 3) Last 3: conform artikel 6:193d, jo. 6:193e, aanhef en onder a, BW op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie te verstrekken over bepaalde voornaamste kenmerken van het product (doorverkoop, rang- en plaatsbepaling, en indien van toepassing: ongeldigheid en risico toegangswelgering), op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 5.000,- per overtreding per week (met een maximum van € 100.000,-).
- 1.14 Bij brief van 6 oktober 2010 heeft dhr. mr. C.I.M. Molenaar namens Budgetticket en Worldticketshop gemotiveerd bezwaar ingediend tegen het bestreden besluit. De Consumentenautoriteit heeft de ontvangst van dit bezwaarschrift bevestigd bij brief van 14 oktober 2010.
- 1.15 Bij brief van 22 november 2010 heeft de Commissie Budgetticket en Worldticketshop uitgenodigd hun bezwaarschrift op 15 december 2010 mondeling toe te lichten en is zij gewezen op het recht om tot 3 december 2010 nadere stukken in te dienen. Bij brief van dezelfde datum heeft de Consumentenautoriteit gewezen op het recht om tot 3 december 2010 een nadere schriftelijke toelichting op het bestreden besluit te geven. Wegens verhindering is de hoorzitting verplaatst naar 5 januari 2011.
- 1.16 Bij (ongedateerde en niet-ondertekende) brief heeft de Consumentenautoriteit de Commissie en de gemachtigde van Budgetticket en Worldticketshop een schriftelijke reactie op het bezwaarschrift gestuurd.
- 1.17 Op 5 januari 2011 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden waarbij Budgetticket en Worldticketshop hun bezwaren en de Consumentenautoriteit het bestreden besluit heeft toegelicht. Van de hoorzitting van 5 januari 2011 is een verslag gemaakt dat bij brieven van 26 januari 2011 aan Budgetticket en Worldticketshop en de Consumentenautoriteit is toegezonden en geacht wordt deel uit te maken van dit advies. Bij brief van 1 februari 2011 heeft de Consumentenautoriteit naar aanleiding van het verslag enkele opmerkingen gemaakt die zijn toegevoegd aan het dossier.

2 Standpunt Budgetticket en Worldticketshop

- 2.1 Budgetticket en Worldticketshop hebben bezwaren aangevoerd die hierna genummerd 1-2 samengevat weergegeven worden.

1. Ontbreken noodzaak opleggen last onder dwangsom, gelet op feitelijke verloop van contact en correspondentie tussen Budgetticket en Worldticketshop en de Consumentenautoriteit; strijd met zorgvuldigheidsbeginsel en rechtszekerheidsbeginsel (bezwaarschrift pp. 2-4)

- 2.2 Budgetticket en Worldticketshop hebben aangevoerd dat zij gedurende twee jaar constructief met de Consumentenautoriteit hebben overlegd over het in overeenstemming brengen van de websites met de wettelijke eisen. Die wettelijke eisen zijn niet altijd even duidelijk, maar Budgetticket en Worldticketshop hebben zich bereid getoond conform de wettelijke eisen te handelen. Bij brieven van 9 september 2009 en 7 juni 2010 hebben Budgetticket en Worldticketshop de Consumentenautoriteit geïnformeerd over de door hen doorgevoerde wijzigingen in de websites zodat die naar hun oordeel niet langer in strijd zijn met de wettelijke vereisten. In de brief van 7 juni 2010 is per overtreding aangegeven wat is veranderd, en/of waarom naar het oordeel van Budgetticket en Worldticketshop niet (langer) sprake is van overtreding. Het is volgens Budgetticket en Worldticketshop onzorgvuldig en in strijd met het rechtszekerheidsbeginsel dat de Consumentenautoriteit niet op deze brief heeft gereageerd maar integendeel een last heeft opgelegd.

2. Ontbreken noodzaak opleggen last onder dwangsom, gelet op omstandigheid dat de websites al zodanig waren aangepast dat sancties volstrekt overbodig waren; strijd met rechtszekerheids- en het evenredigheidsbeginsel (bezwaarschrift p. 4).

- 2.3 Budgetticket en Worldticketshop stellen dat zij vanaf begin juni 2010, althans ten tijde van het bestreden besluit (t.w. 26 augustus 2010) voldeden aan de wettelijke eisen en de gestelde lasten in het bestreden besluit. Zij menen dit tijdens de hoorzitting op 12 augustus 2010 genoegzaam te hebben aangetoond. De Consumentenautoriteit heeft tijdens die hoorzitting volgens Budgetticket en Worldticketshop in ieder geval de indruk gewekt dat de websites (met uitzondering van een enkel voor discussie vastbaar element) wel aan de wettelijke eisen voldeden. Voor zover de websites niet aan de wettelijke eisen voldeden, is dat een gevolg van onduidelijkheid omtrent de wijze waarop de wettelijke voorschriften moesten worden geïnterpreteerd en toegepast op een website. Dat het bestreden besluit mede ziet op overtredingen die in februari en april 2010 zijn geconstateerd, terwijl die nadien zijn gecorrigeerd, is jegens Budgetticket en Worldticketshop in strijd met het rechtszekerheids- en het evenredigheidsbeginsel.

3 Standpunt Consumentenautoriteit

- 3.1 In reactie op het bezwaarschrift heeft de Consumentenautoriteit zich ten overstaan van de Commissie op het standpunt gesteld dat de bezwaren van Budgetticket en Worldticketshop ongegrond zijn. De Consumentenautoriteit heeft het volgende naar voren gebracht:

Ad 1 Ontbreken noodzaak opleggen last onder dwangsom, gelet op feitelijke verloop van contact en correspondentie tussen Budgetticket en Worldticketshop en de Consumentenautoriteit; strijd met zorgvuldigheidsbeginsel en rechtszekerheidsbeginsel (schriftelijke reactie rdnrs. 21-22)

- 3.2 De Consumentenautoriteit wijst er op dat zij Budgetticket en Worldticketshop onder meer bij brieven van 25 augustus 2009 en 24 maart 2010 heeft gewezen op de geconstateerde overtredingen op de websites. Budgetticket en Worldticketshop hebben daarbij de gelegenheid gekregen die geconstateerde overtredingen binnen drie resp. twee weken ongedaan te maken, terwijl de Consumentenautoriteit er expliciet op heeft gewezen dat bij het uitblijven van het ongedaan maken van de geconstateerde overtredingen, zij bevoegd was om handhavend op te treden jegens Budgetticket en Worldticketshop. Na afloop van beide termijnen heeft de Consumentenautoriteit eerder door haar geconstateerde overtredingen wederom geconstateerd. Om die reden heeft Consumentenautoriteit na afloop van de termijn uit de brief van 24 maart 2010 besloten om niet verder met Budgetticket en Worldticketshop te overleggen, maar over te gaan tot handhaving. Gelet op de verschillende mogelijkheden die Budgetticket en Worldticketshop van de Consumentenautoriteit hebben gekregen om de overtredingen te beeindigen, heeft de Consumentenautoriteit het niet nodig gevonden inhoudelijk te reageren op de brief van Budgetticket en Worldticketshop van 7 juni 2010. Die brief is door de Consumentenautoriteit wel betrokken bij het nemen van het bestreden besluit.
- 3.3 De Consumentenautoriteit merkt op dat Budgetticket en Worldticketshop handhavende maatregelen niet kunnen tegenhouden door in overleg te treden en te blijven met de Consumentenautoriteit.

Ad 2. Ontbreken noodzaak opleggen last onder dwangsom, gelet op omstandigheid dat de websites al zodanig waren aangepast dat sancties volstrekt overbodig waren; strijd met rechtszekerheids- en het evenredigheidsbeginsel (schriftelijke reactie rdnrs. 23-25)

- 3.4 De Consumentenautoriteit stelt dat zij in het bestreden besluit wel tot het opleggen van lasten is overgegaan – óók voor overtredingen die reeds beëindigd waren op 26 augustus 2010 – wegens gevaar voor herhaling. Dat gevaar voor herhaling blijkt volgens de Consumentenautoriteit uit de volgende omstandigheden: (i) al bij brief van 25 augustus 2009 zijn overtredingen geconstateerd; (ii) informatie over geldigheid en risico van tickets, die naar aanleiding van een handnavingsverzoek van de Belgische FOD Economie op de websites was geplaatst, was in augustus 2009 weer van de websites gehaald; (iii) bij brief van 24 maart 2010 zijn Budgetticket en Worldticketshop gewezen op voortdurende overtredingen, die vervolgens op 31 mei 2010 en eerder ook al in februari 2009 waren geconstateerd.

4 Toepasselijke regelgeving

4.1 Op 1 juli 2009 zijn de Vierde tranche Algemene wet bestuursrecht (Stb. 2009, 264) en de Aanpassingswet Vierde tranche Algemene wet bestuursrecht (Stb. 2009, 265) in werking getreden. Door de betrokken wetgeving is de Whc met ingang van die dag gewijzigd.

4.2 De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.2 jo. artikel 2.9, eerste lid onder b, jo. bijlage b van de Whc belast met onder meer de bestuursrechtelijke handhaving van artikel 8.2 en artikel 8.8 Whc.

4.3 Artikel 8.2 Whc luidt – voor zover hier relevant – als volgt:

"1. Degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent als bedoeld in artikel 15d, derde lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek, neemt artikel 15d, eerste en tweede lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek in acht.
[...]"

4.4 Artikel 8.8 Whc luidt – voor zover hier relevant – als volgt:

"Een handelaar neemt de bepalingen van afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht."

4.5 Artikel 3:15d BW luidt – voor zover hier relevant – als volgt:

1. Degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent, maakt de volgende gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk voor degenen die gebruik maken van deze dienst, in het bijzonder om informatie te verkrijgen of toegankelijk te maken:
a. zijn identiteit en adres van vestiging;
[...]
2. De dienstverlener geeft aanduidingen van prijzen in een dienst van de informatiemaatschappij duidelijk en ondubbelzinnig aan, met de uitdrukkelijke vermelding of, en zo mogelijk welke, belasting en leveringskosten daarbij inbegrepen zijn."

4.6 Artikel 6:193c BW luidt – voor zover hier relevant – als volgt:

"1. Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:
a. het bestaan of de aard van het product;
[...]
waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
[...]"

4.7 Artikel 6:193d BW luidt als volgt:

"1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.
2. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
3. Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt,

niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

4. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen."

4.8 Artikel 6:193e BW luidt – voor zover hier relevant – als volgt:

"In het geval van een uitnodiging tot aankoop is de volgende informatie, voor zover deze niet reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:

- a. de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is;
 - b. de identiteit en het geografisch adres van de handelaar, zijn handelsnaam en, in voorkomend geval, de identiteit en het geografisch adres van de handelaar namens wie hij optreedt;
 - c. de prijs, inclusief belastingen, of, als het om een product gaat waarvan de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs wordt berekend en, in voorkomend geval, de extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat deze extra kosten moeten worden betaald;
- [...]"

4.9 Op grond van artikel 2.9 Whc is de Consumentautoriteit bevoegd om een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete op te leggen als zij van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden. In de artikelen 2.10 Whc is bepaald dat op het opleggen van een last onder dwangsom de artikelen 5:32, tweede lid, tot en met artikel 5:39 Awb van toepassing zijn, dat de artikelen 5:48 tot en met 5:51 Awb van overeenkomstige toepassing is, en dat artikel 51 Wetboek van Strafrecht van overeenkomstige toepassing is.

4.10 Artikel 5:7 Awb luidt als volgt:

"Een herstelsanctie kan worden opgelegd zodra het gevaar voor de overtreding klaarblijkelijk dreigt."

4.11 Artikel 5:32a Awb als volgt:

- 1. De last onder dwangsom omschrijft de te nemen herstelmaatregelen.
- 2. Bij een last onder dwangsom die strekt tot het ongedaan maken van een overtreding of het voorkomen van verdere overtreding, wordt een termijn gesteld gedurende welke de overtreder de last kan uitvoeren zonder dat een dwangsom wordt verbeurd."

4.12 Artikel 5:32b Awb luidt als volgt:

- 1. Het bestuursorgaan stelt de dwangsom vast hetzij op een bedrag ineens, hetzij op een bedrag per tijdseenheid waarin de last niet is uitgevoerd, dan wel per overtreding van de last.
- 2. Het bestuursorgaan stelt tevens een bedrag vast waarboven geen dwangsom meer wordt verbeurd.
- 3. De bedragen staan in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en tot de beoogde werking van de dwangsom."

5 Overwegingen Commissie

Ten aanzien van de ontvankelijkheid van Budgetticket en Worldticketshop

5.1 Het bezwaarschrift is tijdig ontvangen en voldoet ook overigens aan alle vereisten voor ontvankelijkheid.

Ten aanzien van het ontbreken van een rapport

- 5.2 Hoewel Budgetticket en Worldticketshop geen bezwaren hebben aangevoerd tegen het ontbreken van een rapport in de zin van artikel 5:48 Awb, merkt de Commissie hierover ten overvloede het volgende op. De Consumentenautoriteit stelt in het bestreden besluit dat de wetgever met inwerkingtreding van de Vierde Tranche Awb niet langer verplicht heeft willen stellen dat een rapport wordt opgemaakt wanneer de Consumentenautoriteit een last onder dwangsom oplegt. De Consumentenautoriteit trekt daaruit kennelijk de conclusie dat indien slechts een last wordt opgelegd, een rapport *kan* worden opgemaakt maar dit kennelijk *niet altijd* hoeft. Onder welke voorwaarden dit de Consumentenautoriteit zou zijn toegestaan, maakt zij echter niet duidelijk. Denkbaar is dat het relatief lichte en weinig ingrijpende karakter van de opgelegde last onder omstandigheden een goede grond kan zijn om af te zien van het opmaken van rapport. Aangezien bezwaarmakers evenwel geen bezwaargrond hebben geformuleerd terzake van het uitblijven van een rapport, zal de Commissie hieromtrent geen advies uitbrengen.

Ad 1 - Ontbreken noodzaak opleggen last onder dwangsom, gelet op feitelijke verloop van contact en correspondentie tussen Budgetticket en Worldticketshop en de Consumentenautoriteit; strijd met zorgvuldigheidsbeginsel en rechtszekerheidsbeginsel?

- 5.3 Ten aanzien van de bezwaren van Budgetticket en Worldticketshop dat ten aanzien van de geconstateerde overtredingen op hun websites (www.budgetticket.nl, www.onlineticketshop.nl, en www.worldticketshop.nl) geen last onder dwangsom had kunnen worden opgelegd, gelet op het langdurige overleg dat gaande was tussen Budgetticket en Worldticketshop en de Consumentenautoriteit, en gelet op de bereidheid van Budgetticket en Worldticketshop om de overtredingen overgedaan te maken, overweegt de Commissie als volgt.
- 5.4 De Consumentenautoriteit ontving in november 2008 een handhavingsverzoek van de Belgische FOD Economie omdat Budgetticket en Worldticketshop consumentenregelgeving zou overtreden. Dat betrof het ontbreken van de informatie dat tickets, waarvan de algemene voorwaarden luiden dat ze bij doorverkoop ongeldig zijn, ongeldig zijn en dat daaraan het risico verbonden is dat de klant de toegang tot het evenement wordt geweigerd. Hoewel Budgetticket en Worldticketshop die overtreding volgens de Consumentenautoriteit hadden ongedaan gemaakt, hebben partijen die overtreding kennelijk – zo blijkt uit de digitale vastleggingen van 11 en 19 februari 2010 – opnieuw begaan. Verder heeft de Consumentenautoriteit bij brief van 25 augustus 2009 Budgetticket en Worldticketshop geïnformeerd over de overtredingen die op hun websites zijn geconstateerd. In die brief zijn Budgetticket en Worldticketshop in de gelegenheid gesteld die overtredingen binnen drie weken ongedaan te maken; daarbij is aangegeven dat de Consumentenautoriteit bevoegd is tot het opleggen van een last onder dwangsom of boete indien die overtredingen niet binnen die drie weken ongedaan zouden zijn gemaakt. Vervolgens heeft de Consumentenautoriteit bij de brief van 24 maart 2010 Budgetticket en Worldticketshop een overzicht gegeven van de (op 11 en 19 februari 2010) geconstateerde

overtredingen en de toelichting daarop. In die brief zijn Budgetticket en Worldticketshop in de gelegenheid gesteld die overtredingen binnen twee weken ongedaan te maken; daarbij is aangegeven dat de Consumentenautoriteit bevoegd is tot het opleggen van een last onder dwangsom of boete indien die overtredingen niet binnen die twee weken ongedaan zouden zijn gemaakt. Uit de vastleggingen van de websites van 8 en 9 april en 31 mei 2010 blijkt voorts dat op die data de eerder geconstateerde overtredingen nog niet (volledig) waren beëindigd.

- 5.5 Onder die omstandigheden, waarin de Consumentenautoriteit heeft geconstateerd dat Budgetticket en Worldticketshop tussen 25 augustus 2009 en april/mei 2010 met hun websites in overtreding hebben gehandeld van verscheidene wetsartikelen, kon de Consumentenautoriteit naar het oordeel van de Commissie in beginsel overgaan tot het nemen van handhavingsbesluiten jegens die partijen.
- 5.6 Daarbij geldt naar het oordeel van de Commissie dat de Consumentenautoriteit terecht aan Budgetticket en Worldticketshop heeft aangegeven dat Budgetticket en Worldticketshop zelf verantwoordelijk zijn voor de naleving van wettelijke bepalingen in de uitoefening van hun handelspraktijken. Voorts geldt dat de stelling dat Budgetticket en Worldticketshop en de Consumentenautoriteit nog met elkaar overleg hadden over de naleving van de wettelijke verplichtingen, er niet aan in de weg staat dat de Consumentenautoriteit handhavend optreedt jegens die partijen. Daarbij is mede van belang dat partijen reeds enkele malen eerder in de gelegenheid zijn gesteld om de overtredingen ongedaan te maken zonder dat handhavingsbesluiten jegens hen zouden worden genomen. Van die gelegenheid hadden Budgetticket en Worldticketshop naar het oordeel van de Consumentenautoriteit niet, althans kennelijk onvoldoende, gebruik gemaakt. Dat oordeel is volgens de Commissie juist.
- 5.7 In dat licht is naar het oordeel van de Commissie tevens relevant dat een last onder dwangsom is gericht op het ongedaan maken van geconstateerde overtreding, maar ook op het voorkomen van toekomstige overtredingen voor zover het gevaar van die overtredingen klaarblijkelijk dreigt (zie artikel 5:7 Awb). De vraag of Budgetticket en Worldticketshop ten tijde van het bestreden besluit alle eerder geconstateerde overtredingen ongedaan had gemaakt, is in die zin niet doorslaggevend voor de vraag of de Consumentenautoriteit een last onder dwangsom kon opleggen. De Consumentenautoriteit heeft immers in het bestreden besluit gemotiveerd geoordeeld dat sprake was van klaarblijkelijk gevaar van overtreding (als bedoeld in artikel 5:7 Awb).
- 5.8 Hoewel aan Budgetticket en Worldticketshop kan worden toegegeven dat het ongelukkig is dat de Consumentenautoriteit geen schriftelijke bevestiging heeft verzonden van de ontvangst van de brief 7 juni 2010 van Budgetticket en Worldticketshop, kan het ontbreken van een dergelijke reactie naar het oordeel van de Commissie hier niet tot het oordeel leiden dat het bestreden besluit niet in stand zou kunnen blijven wegens strijd met het zorgvuldigheidsbeginsel en het rechtszekerheidsbeginsel. Los van de vraag of de Consumentenautoriteit in deze procedure terecht heeft aangenomen dat ten aanzien van elk van de geconstateerde overtredingen sprake was van klaarblijkelijk gevaar van

overtreding (welke vraag hieronder Ad 2 zal worden beantwoord), is de Commissie dan ook van oordeel dat het bestreden besluit niet in strijd met het zorgvuldigheidsbeginsel en het rechtszekerheidsbeginsel is genomen.

- 5.9 De Commissie adviseert de bezwaren van Budgetticket en Worldticketshop op dit punt ongegrond te verklaren.

Ad 2 - Ontbreken noodzaak opleggen last onder dwangsom, gelet op omstandigheid dat de websites al zodanig waren aangepast dat sancties volstrekt overbodig waren; strijd met rechtszekerheids- en het evenredigheidsbeginsel?

- 5.10 Budgetticket en Worldticketshop betogen in dit bezwaar dat zij met hun brief van 7 juni 2010 hadden aangetoond dat zij alle, althans bijna alle overtredingen ongedaan hadden gemaakt zodat het opleggen van last onder dwangsom niet nodig was, en het bestreden besluit om die reden in strijd is met het evenredigheidsbeginsel en het rechtszekerheidsbeginsel.
- 5.11 De Consumentenautoriteit stelt in reactie hierop dat zij wel bevoegd was tot het opleggen van een last onder dwangsom – óók voor overtredingen die ten tijde van het bestreden besluit beëindigd waren – omdat er gevaar voor herhaling zou zijn. Dat gevaar voor herhaling zou volgens de Consumentenautoriteit blijken uit een samenstel van een drietal omstandigheden: (i) al bij brief van 25 augustus 2009 zijn overtredingen geconstateerd; (ii) informatie over geldigheid en risico van tickets, die naar aanleiding van een handhavingsverzoek van de Belgische FOD Economie conform de regelgeving op de websites was geplaatst, was in augustus 2009 weer van de websites gehaald zodat er opnieuw sprake was een overtreding; (iii) bij brief van 24 maart 2010 zijn Budgetticket en Worldticketshop gewezen op voortdurende overtredingen, die op 31 mei 2010 en ook al in februari 2009 waren geconstateerd.
- 5.12 De Commissie overweegt hieromtrent als volgt. Zoals de Commissie hierboven heeft geoordeeld, is de Consumentenautoriteit in beginsel bevoegd om een herstelsanctie (zoals een last onder dwangsom) op te leggen óók indien op het moment van het opleggen van het besluit géén sprake (meer) is van een overtreding, indien er een klaarblijkelijk gevaar voor overtreding bestaat. In het bestreden besluit heeft de Consumentenautoriteit naar het oordeel van de Commissie evenwel ten onrechte geen onderscheid gemaakt tussen de verscheidene geconstateerde overtredingen met betrekking tot de vraag of daadwerkelijk sprake is van "klaarblijkelijk gevaar van overtreding". De Commissie zal daarom per geconstateerde overtreding beoordelen of naar haar oordeel sprake is van dergelijk 'klaarblijkelijk gevaar'.
- 5.13 Uit artikel 5:7 Awb volgt dat een herstelsanctie voor een overtreding die nog niet of niet meer plaatsvindt, slechts kan worden opgelegd zodra het gevaar voor de overtreding klaarblijkelijk dreigt. In het geval van een beoogde voorkoming van herhaling van een eerdere overtreding, heeft het College van Beroep voor het bedrijfsleven ("CBB") in een uitspraak van 27 oktober 2009 (JB 2009/279) het volgende overwogen:

"Uit de bewoordingen van de last onder dwangsom blijkt dat de last niet ten doel heeft de op 26 oktober 2007 geconstateerde overtreding van het in artikel 4, tweede lid, Wp 2000 bepaalde ongedaan te maken of te beëindigen – deze overtreding was immers ten tijde van het opleggen van de last reeds beëindigd –, maar er toe strekt een nieuwe overtreding van het betreffende voorschrift door appellant te voorkomen.

Indien een last onder dwangsom er toe strekt een overtreding te voorkomen, dient, wil er een bevoegdheid zijn om de last op te leggen, sprake te zijn van klaarblijkelijk gevaar dat de in de last omschreven overtreding zal plaatsvinden. Deze voorwaarde moet worden gesteld in het belang van de rechtszekerheid en als waarborg tegen het lichtvaardig opleggen van een last tot handhaving. Dit is anders indien de last strekt ter voorkoming van een overtreding die – in de zin van artikel 5:32, tweede lid, Awb en thans artikel 5:2, eerste lid, Awb – is aan te merken als een herhaling van een eerdere overtreding en waarbij gevaar voor herhaling voor de hand ligt. In dat geval is voor het aannemen van de bevoegdheid om de last op te leggen niet vereist dat klaarblijkelijk gevaar voor overtreding bestaat, maar volstaat – voor het aannemen van die bevoegdheid – dat de eerdere overtreding heeft plaatsgevonden.

Bij de beantwoording van de vraag of een last strekt ter voorkoming van herhaling – in de hiervóór bedoelde, beperkte zin – van een eerdere overtreding, spelen verschillende omstandigheden op zichzelf of in onderlinge samenhang een rol. Het gaat hier om omstandigheden die een beeld geven van de mate van continuïteit in de aan de orde zijnde overtredingen, zoals de aard van de overtreding, de mate van overeenkomst – bijvoorbeeld wat betreft de plaats ervan – met de eerder geconstateerde overtreding en het tijdsverloop sinds die overtreding. Voor de aard van de overtreding is onder meer van belang dat het gaat om overtredingen van hetzelfde voorschrift met dezelfde strekking, wil gesproken kunnen worden van een herhaling. Om tot de conclusie te komen dat de last strekt ter voorkoming van een herhaling, is vereist dat de omstandigheden ten tijde van het opleggen van de last op één lijn gesteld kunnen worden met de omstandigheden ten tijde van de eerdere overtreding."

Oordeel ten aanzien van "klaarblijkelijk gevaar" inzake artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW en artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW

- 5.14 Ten aanzien van Budgetticket is in Last 1 bepaald dat de identiteit van Budgetticket gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk moet worden gemaakt (artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW), en dat die op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze moet worden verstrekt in de uitnodigingen tot aankoop op de websites (artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW). Op 19 februari 2010 is ten aanzien van de websites www.budgetticket.nl en www.onlineticketshop.nl geconstateerd dat Budgetticket deze overtreding heeft begaan. Ten tijde van de tweede controle, op 8 april 2010 voldeden de websites wel aan de verplichting ex artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW. Ten tijde van de tweede controle, op 8 april 2010, voldeden de websites niet aan de verplichting ex artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW.

- 5.15 Ten aanzien van Worldticketshop is in Last 1 tevens bepaald dat de identiteit van Worldticketshop gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk moet worden gemaakt (artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW), en dat die op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze moet worden verstrekt in de uitnodigingen tot aankoop op de websites (artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW). Op 11 februari 2010 is ten aanzien van de website www.worldticketshop.nl geconstateerd dat Worldticketshop deze overtreding heeft begaan. Ten tijde van de tweede controle, op 8 april 2010, voldeed de website wel aan de verplichting ex artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW. Ten tijde van de tweede controle, op 8 april 2010, voldeed de website niet aan de verplichting ex artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW.
- 5.16 Naar het oordeel van de Commissie kan de Consumentenautoriteit ten aanzien van de overtreding van artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW en artikel 6:193d, jo. 6:193e, onder b, BW niet, althans niet zonder nadere motivering, stellen dat er voor de websites een klaarblijkelijk gevaar voor overtreding is. Immers, de vermelding van de bedrijfsnaam (volgens Budgetticket en Worldticketshop onder de knop 'contact') lijkt op voorhand onderdeel te zijn van het statische deel van een website dat niet regelmatig of ondoordacht gewijzigd wordt. De overtreding is kennelijk na februari 2009 ongedaan gemaakt. In randnummer 27 van het bestreden besluit oordeelt de Consumentenautoriteit dat de overtredingen met betrekking tot het vermelden van de identiteit is beëindigd. Mede gelet op het lange tijdsverloop waarin geen overtreding heeft plaatsgevonden en het feit dat het hier om een statisch deel van de website gaat, ziet de Commissie niet waarom de Consumentenautoriteit meent dat het gevaar dreigt dat Budgetticket en Worldticketshop deze informatie weer van hun website verwijderen. De Commissie oordeelt dat onvoldoende is komen vast te staan dat sprake zou zijn van klaarblijkelijk gevaar van overtreding.
- 5.17 De Commissie adviseert de Consumentenautoriteit het bezwaar op dit punt gegrond te verklaren en het bestreden besluit op dit punt aan te passen.
- Oordeel ten aanzien van "klaarblijkelijk gevaar" inzake artikel 3:15d, tweede lid, BW en artikel 6:193d, jo. artikel 6:193e, onder c, BW*
- 5.18 Ten aanzien van Budgetticket is in Last 2 bepaald dat Budgetticket bij prijsaanduidingen uitdrukkelijk, en op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze moet vermelden of afleveringskosten en BTW zijn inbegrepen (conform de artikelen 3:15d, tweede lid, BW en 6:193d, jo. artikel 6:193e, onder c, BW). Op 19 februari 2010 en op 8 april 2010 ontbrak op de websites www.budgetticket.nl en www.onlineticketshop.nl de aanduiding of prijzen inclusief BTW zijn. Op 31 mei 2010 was deze overtreding beëindigd. Op 19 februari 2010 ontbrak op die websites de aanduiding of verzendkosten inbegrepen waren. Op 8 april en 31 mei 2010 was deze overtreding beëindigd.
- 5.19 Ten aanzien van Worldticketshop is in Last 2 tevens bepaald dat de identiteit van Worldticketshop bij prijsaanduidingen uitdrukkelijk, en op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze moet vermelden of afleveringskosten en BTW zijn inbegrepen

(conform de artikelen 3:15d, tweede lid, BW en 6:193d, jo. artikel 6:193e, onder c, BW). Op 11 februari is ten aanzien van de website www.worldticketshop.nl geconstateerd dat Worldticketshop deze overtreding heeft begaan. Op 9 april 2010 ontbrak nog steeds de aanduiding of BTW en verzendkosten waren inbegrepen. Op 31 mei 2010 is de overtreding ten aanzien van de aanduiding van BTW beëindigd. Op 31 mei 2010 overtrad Worldticketshop nog steeds de verplichting om aan te duiden of verzendkosten zijn inbegrepen.

- 5.20 Naar het oordeel van de Commissie kan de Consumentenautoriteit ten aanzien van de overtreding van artikel 3:15d, tweede lid, BW en artikel 6:193d, jo. artikel 6:193e, onder c, BW door Budgetticket niet, althans niet zonder nadere motivering, stellen dat er voor de websites een klaarblijkelijk gevaar voor overtreding is. Immers, op 31 mei 2010 is geconstateerd dat de overtreding is beëindigd. Ook Budgetticket en Worldticketshop geven in hun brief van 7 juni 2010 aan dat de overtreding is beëindigd, welk standpunt in het bezwaarschrift nog is herhaald. Gelet op het tijdsverloop en de aard van de aard van de eerdere overtreding (die kennelijk is beëindigd door een verwijzing naar de algemene voorwaarden, zo leest althans de Commissie het dossier), kan de Consumentenautoriteit zich niet zonder nadere motivering op het standpunt stellen dat sprake is van klaarblijkelijk gevaar voor overtreding.
- 5.21 Ten aanzien van Worldticketshop kan de Commissie begrijpen dat de Consumentenautoriteit oordeelt dat er – althans ten aanzien van de verplichting tot vermelding van verzendkosten – wel sprake is van klaarblijkelijk gevaar voor overtreding (voorzover de overtreding ten tijde van het bestreden besluit reeds ongedaan zou zijn gemaakt), nu op 31 mei 2010 nog steeds sprake was van overtreding. Gelet op de lange periode van overtreding, terwijl bij elke wijziging van de aanbiedingen van de tickets op de website deze informatie (althans ten aanzien van de verzendkosten) opnieuw moet worden toegevoegd (het gaat hier dus kennelijk om een dynamisch en niet een statisch gedeelte van de website), is het naar het oordeel van de Commissie niet onbegrijpelijk dat de Consumentenautoriteit meent dat het gevaar dreigt dat Worldticketshop deze overtreding opnieuw zal begaan.
- 5.22 De Commissie adviseert de bezwaren van Budgetticket op dit punt gegrond te verklaren en het bestreden besluit op dit punt aan te passen, en de bezwaren van Worldticketshop op dit punt ongegrond te verklaren.

Oordeel ten aanzien van "klaarblijkelijk gevaar" inzake artikel 6:193c, onder a, BW

- 5.23 Ten aanzien van Budgetticket is in Last 3 bepaald dat Budgetticket af moet zien van het verstrekken van misleidende informatie over de aard van het product dat zij aanbiedt (conform artikel 6:193c, onder a, BW). Deze last is opgelegd naar aanleiding van een aanbod van tickets voor een coverband, U2Two, waarbij – in strijd met artikel 6:193c, onder a, BW – niet was vermeld dat dit een andere band betrof dan de band U2. Die overtreding is op 19 februari 2010 geconstateerd. Op 8 april en 30 mei 2010 zijn geen vergelijkbare overtredingen geconstateerd.

5.24 Gelet op de omstandigheid dat dit een eenmalige overtreding betrof, en het ruime tijdsverloop sinds de beëindiging van de overtreding, terwijl de bewoordingen van de last dusdanig ruim zijn geformuleerd dat het voor de overtreder niet volstrekt duidelijk is waar deze zoal op ziet, heeft de Consumentenautoriteit naar het oordeel van de Commissie ten onrechte deze last aan Budgetticket opgelegd. Er is naar het oordeel van de Commissie ten aanzien van deze overtreding geen klaarblijkelijk gevaar voor herhaling en ook overigens is de last te algemeen geformuleerd om stand te houden.

5.25 De Commissie adviseert de bezwaren van Budgetticket op dit punt gegrond te verklaren en het bestreden besluit op dit punt aan te passen.

Oordeel ten aanzien van "klaarblijkelijk gevaar" inzake artikel 6:193d, jo. 6:193e, aanhef en onder a, BW

5.26 Ten aanzien van Budgetticket is in Last 4 bepaald dat Budgetticket duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze de volgende voornaamste kenmerken van het product moet vermelden (conform artikel 6:193c, onder a, BW): (i) het feit dat het om een doorverkocht ticket gaat; (ii) de rang- en plaatsbepaling van het ticket; (iii) indien van toepassing: het feit dat het ticket bij overdracht ongeldig is en het daaraan verbonden risico dat daarmee de toegang tot het evenement wordt geweigerd. Op 19 februari, 8 april en 31 mei 2010 ontbrak op de websites www.budgetticket.nl en www.onlineticketshop.nl de bedoelde informatie onder (i). De bedoelde informatie onder (ii) en (iii) was ten tijde van 31 mei 2010 wel vermeld, zodat de overtreding op dat punt was beëindigd.

5.27 Ten aanzien van Worldticketshop is in Last 3 bepaald dat Worldticketshop duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze de volgende voornaamste kenmerken van het product moet vermelden (conform artikel 6:193c, onder a, BW): (i) het feit dat het om een doorverkocht ticket gaat; (ii) de rang- en plaatsbepaling van het ticket; (iii) indien van toepassing: het feit dat het ticket ongeldig is en het daaraan verbonden risico dat daarmee de toegang tot het evenement wordt geweigerd. Op 11 februari, 9 april en 31 mei 2010 ontbrak op de website www.worldticketshop.nl en de bedoelde informatie onder (i). Ook de bedoelde informatie onder (ii) en (iii) was ten tijde van 31 mei 2010 nog niet op alle pagina's van de website beschikbaar, zodat de overtreding op dat punt niet was beëindigd.

5.28 Naar het oordeel van de Commissie is de uitleg die de Consumentenautoriteit geeft aan de benodigde informatie over de voornaamste kenmerken van het product niet onredelijk. Dat geldt ook voor de stellingen van Budgetticket en Worldticketshop dat Last 4 ten aanzien van Budgetticket en Last 3 ten aanzien van Worldticketshop ten onrechte is opgelegd voor wat betreft de eis dat vermeld moet worden dat, indien uit de algemene voorwaarden volgt dat het ticket niet mag worden doorverkocht, het ticket ongeldig is en de klant het risico loopt de toegang te worden geweigerd. Volgens Budgetticket en Worldticketshop is het onjuist dat de doorverkochte tickets ongeldig zouden zijn, zodat deze last ten onrechte is opgelegd. Budgetticket en Worldticketshop verwijzen voor dat standpunt naar een arrest van het Hof van Amsterdam uit 1998 waaruit blijkt dat doorverkoop van kaarten te allen

tijde moet kunnen. Naar het oordeel van de Commissie kan de Consumentenautoriteit echter in redelijkheid stellen dat uit de uitspraak in de kort geding van de rechtbank Utrecht (27 maart 2009, LJN: BH9992) ertoe leidt dat ten minste het risico bestaat dat klanten de toegang tot een evenement wordt geweigerd, zodat dit een van de voornaamste kenmerken van het product is.

- 5.29 Gelet op de omstandigheid dat dit alle onderdelen van de websites betreft die regelmatig aangepast moeten worden (bij alle nieuwe aanbiedingen van tickets), terwijl de overtredingen in de meeste gevallen ten minste op 31 mei 2010 niet waren beëindigd, heeft de Consumentenautoriteit naar het oordeel van de Commissie terecht geoordeeld dat sprake is van klaarblijkelijk gevaar voor overtreding.
- 5.30 De Commissie adviseert de bezwaren van Budgetticket en Worldticketshop op dit punt ongegrond te verklaren.

6 Conclusie

- 6.1 Op grond van het bovenstaande adviseert de Commissie het bezwaarschrift van Budgetticket en Worldticketshop van 6 oktober 2010, tegen het besluit van de Consumentenautoriteit van 26 augustus 2010, kenmerk CA/NB/550/28,
- gegrond te verklaren voor zover dit bezwaarschrift is gericht tegen:
 - de opgelegde lasten voor zover de Commissie hierboven heeft geoordeeld dat geen sprake is van klaarblijkelijk gevaar voor overtreding;
 - voor het overige ongegrond te verklaren.
- 6.2 Aangezien het ter beslissing aan de Consumentenautoriteit staat om het bezwaarschrift van Budgetticket en Worldticketshop al dan niet in afwijking van dit advies gegrond of ongegrond te verklaren en - ingeval van gegrondverklaring - het bestreden besluit in zoverre in te trekken of te herroepen, dan wel van een verbeterde motivering te voorzien, zal de Commissie geen advies geven over de toekenning van de verzochte kostenvergoeding op basis van artikel 7:15 Awb. Of een dergelijke vergoeding op haar plaats is, is immers afhankelijk van de vraag of de Consumentenautoriteit het advies van de Commissie overneemt en welke consequenties zij daaraan verbindt voor het bestreden besluit.
- 6.3 Het advies is aldus vastgesteld te Den Haag op 14 februari 2011, door de Bezwaar Advies Commissie van de Consumentenautoriteit, bestaande uit prof. mr. W.H. van Boom (voorzitter), prof. mr. E.H. Hondius (extern lid) en mr. J.J.R. Lautenbach (extern lid en secretaris).

Namens de Commissie,
de voorzitter,

Prof. mr. W.H. van Boom

