

OPENBAAR

Datum
26 april 2011
Ons kenmerk
CA/NB/576/23

besluit op bezwaar

B E S L U I T :

Besluit van de Consumentenautoriteit op de bezwaren van Budgetticket B.V. en Worldticketshop B.V. tegen het handhavingsbesluit van de Consumentenautoriteit van 26 augustus 2010.

1. Verloop van de procedure

1. Bij besluit van 26 augustus 2010 (hierna: het primaire besluit) heeft de Consumentenautoriteit op grond van artikel 2.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) aan Budgetticket B.V. vier lasten onder dwangsom opgelegd en aan Worldticketshop B.V. drie lasten onder dwangsom opgelegd wegens de in het hiernavolgende randnummer 2 vermelde overtredingen. De begunstigingstermijn voor de lasten is gesteld op twee weken na de bekendmaking van het primaire besluit. Voorts is in het primaire besluit bepaald dat voor iedere overtreding die wordt geconstateerd per week een dwangsom zal worden verbeurd van EUR 5.000 met een maximum van EUR 100.000.

2. In het primaire besluit heeft de Consumentenautoriteit vastgesteld dat:

Budgetticket B.V. op de website www.budgetticket.nl de navolgende overtredingen heeft begaan:

- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW);
- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, onder a, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder a, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder b, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, BW.

OPENBAAR

Datum

26 april 2011

Ons kenmerk

CA/NB/576/23

Budgetticket B.V. op de website www.onlineticketshop.nl de navolgende overtredingen heeft begaan:

- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW;
- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, onder a, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder a, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder b, BW.

Worldticketshop B.V. op de website www.worldticketshop.nl de navolgende overtredingen heeft begaan:

- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW;
- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder a, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder b, BW;
- artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, BW.

3. Bij brief van 6 oktober 2010 hebben Budgetticket B.V. en Worldticketshop B.V. (hierna gezamenlijk aangeduid als de ticketshops) bezwaar gemaakt tegen het primaire besluit.
4. Overeenkomstig het Besluit tot instelling Adviescommissie bezwaarschriften Consumentenautoriteit van 8 november 2007¹ heeft de Consumentenautoriteit het bezwaar tegen het primaire besluit voor advies voorgelegd aan de Adviescommissie bezwaarschriften Consumentenautoriteit (hierna: de Adviescommissie).
5. Op 5 januari 2011 zijn de ticketshops en de Consumentenautoriteit (hierna tezamen: partijen) naar aanleiding van de ingediende bezwaren ten kantore van de Consumentenautoriteit door de Adviescommissie gehoord. Van dit horen is een verslag opgemaakt dat bij brief van 26 januari 2011 aan partijen is toegestuurd.
6. Op 14 februari 2011 heeft de Adviescommissie haar advies vastgesteld en aan de Consumentenautoriteit uitgebracht. Het advies is aan dit besluit gehecht en maakt hiervan integraal onderdeel uit.
7. Voor een uitgebreide weergave van de procedure alsmede van de bezwaren van de ticketshops, de standpunten van de Consumentenautoriteit en de toepasselijke regelgeving, wordt verwezen naar de randnummers 1.1 tot en met 4.12 van het advies.

¹ Staatscourant nr. 224/10.

2. Het advies van de Adviescommissie

8. Het advies van de Adviescommissie luidt als volgt:
"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."*
9. De Consumentenautoriteit neemt het advies van de Adviescommissie over voor zover daarbij is geadviseerd de bezwaren van de ticketshops met betrekking tot de door de Consumentenautoriteit aan de ticketshops opgelegde lasten onder dwangsom ten aanzien van het voorkomen van herhaling van overtredingen van de artikelen 3:15d, eerste lid, onder a, BW (identiteit) en artikel 6:193d juncto artikel 6:193e, onder b, BW (identiteit in uitnodiging tot aankoop) gegrond te verklaren. Het advies om de bezwaren van Budgetticket B.V. gegrond te verklaren met betrekking tot de opgelegde lasten onder dwangsom ten aanzien van het voorkomen van herhaling van overtredingen van artikel 6:193c, onder a, BW (misleiding ten aanzien van de aard van het product), neemt de Consumentenautoriteit eveneens over.
10. Het advies om het bezwaar inzake de aan Budgetticket B.V. opgelegde last ten aanzien van het voorkomen van herhaling van overtredingen artikel 3:15d, tweede lid, BW en artikel 6:193d juncto artikel 6:193e, onder c, BW (prijsaanduiding in de uitnodiging tot aankoop) gegrond te verklaren, neemt de Consumentenautoriteit niet over. Deze afwijking zal zij, overeenkomstig het bepaalde in artikel 7:13, zevende lid, Algemene Wet Bestuursrecht (hierna: Awb) nader motiveren.
11. De Consumentenautoriteit neemt het advies van de Adviescommissie niet over voor zover de Adviescommissie heeft overwogen dat, en zij dit in haar advies als zodanig heeft gekwalificeerd, de Consumentenautoriteit de lasten onder dwangsom in het primaire besluit heeft opgelegd vanwege een klaarblijkelijk gevaar van overtreding als bedoeld in artikel 5:7 van de Awb. Aangezien de wettelijke grondslag voor het opleggen van een last onder dwangsom de vraag naar de bevoegdheid van de Consumentenautoriteit impliceert, zal de Consumentenautoriteit in paragraaf 3 beginnen met de motivering van haar afwijkende standpunt inzake die wettelijke grondslag.
12. De Consumentenautoriteit neemt het advies van de Adviescommissie voor het overige over voor zover daarbij is geadviseerd de bezwaren van de ticketshops ongegrond te verklaren.

3. Afwijking van het advies en aanvullende motivering

Wettelijke grondslag en criteria

13. De Adviescommissie overweegt in randnummer 5.7 dat de Consumentenautoriteit in het primaire besluit gemotiveerd heeft geoordeeld dat sprake was van klaarblijkelijk gevaar van overtreding (als bedoeld in artikel 5:7 Awb).
14. Zoals ook in het primaire besluit is weergegeven en in de schriftelijke toelichting ten behoeve van de hoorzitting bij de Adviescommissie is toegelicht², heeft de Consumentenautoriteit lasten onder dwangsom opgelegd teneinde de geconstateerde overtredingen te doen beëindigen dan wel – voor zover zij reeds waren beëindigd – herhaling ervan te voorkomen op grond van artikel 5:2 Awb en niet op grond van artikel 5:7 Awb. Artikel 5:7 Awb heeft betrekking op de preventieve toepassing van een herstelsanctie. Die is beperkt tot gevallen *waarin nog geen overtreding heeft plaatsgevonden*, maar er wel een klaarblijkelijke dreiging is dat die overtreding zal gaan plaatsvinden.
15. In de mondelinge toelichting tijdens de genoemde hoorzitting ten behoeve van de Adviescommissie heeft de Consumentenautoriteit gewezen op een uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven (hierna: CBb) van 27 oktober 2009 (JB 2009/27), zoals ook aangehaald door de Adviescommissie in randnummer 5.13 van haar advies. Het CBb bevestigt in genoemde uitspraak het verschil tussen gevaar voor herhaling (artikel 5:2 Awb) en klaarblijkelijk gevaar voor herhaling (5:7 Awb) en geeft in die uitspraak een nadere uitleg van en criteria voor het aannemen van herhalingsgevaar in de zin van artikel 5:2 Awb.
16. De Consumentenautoriteit heeft, zoals zij heeft aangegeven op de desbetreffende hoorzitting, de criteria als genoemd in de uitspraak van het CBb, en weergegeven in randnummer 5.13 van het advies, gehanteerd bij de beoordeling of er sprake is van herhalingsgevaar bij de afzonderlijke overtredingen. In dat verband heeft zij in de mondelinge toelichting gesteld dat een onderneming een bepaald belang kan hebben bij het in herhaling vallen met betrekking tot geconstateerde overtredingen op haar website. Meer specifiek heeft de Consumentenautoriteit daarbij toegelicht dat haar ervaring met het houden van toezicht op websites heeft uitgewezen dat de hierop vermelde informatie vluchtig is en onderhevig kan zijn aan dagelijkse veranderingen. Ondernemingen kunnen een - financieel - belang hebben om informatie voor consumenten niet, niet volledig of niet voldoende duidelijk te vermelden. De Consumentenautoriteit onderschrijft de door de Adviescommissie geduide criteria, maar merkt aanvullend op dat het door de Adviescommissie geformuleerde statisch/dynamisch criterium in de optiek van de Consumentenautoriteit ook vanuit dit financiële belang dient te worden gezien. Een dergelijk belang sluit tevens aan bij het uitgangspunt in voormelde uitspraak van het CBb bij het vaststellen van herhalingsgevaar, namelijk dat de overtreder ten tijde van het opleggen van de last wegens herhalingsgevaar

² Dossierstuk 576/9

dezelfde omstandigheden en drijfveren moet hebben als ten tijden van de eerdere overtreding.

17. De Consumentenautoriteit wijkt derhalve af van het advies voor zover daarin artikel 5:7 Awb als wettelijke grondslag voor de bevoegdheid van de Consumentenautoriteit tot het opleggen van de lasten onder dwangsom tot uitgangspunt is genomen, en stelt daarvoor artikel 5:2 Awb in de plaats. De door de Adviescommissie nader geduide criteria om te toetsen in hoeverre sprake is van herhalingsgevaar neemt de Consumentenautoriteit over, zij het met de aanvulling als overwogen in randnummer 16.

Aanvullende motivering herhalingsgevaar last inzake artikel 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder a, BW (vermelden van voornaamste kenmerken)

18. De Consumentenautoriteit heeft in haar primaire besluit vastgesteld dat de websites van de ticketshops niet voldeden aan het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder a, BW. De Adviescommissie concludeert ten aanzien van deze overtreding dat de Consumentenautoriteit het herhalingsgevaar terecht heeft aangenomen. Bij de geconstateerde overtredingen van deze bepalingen, en het herhalingsgevaar hiervoor, gaat het om het niet vermelden aan de consument van informatie over de voornaamste kenmerken van het product, te weten dát het om een doorverkocht ticket gaat, rang- en plaatsbepaling en het risico tot weigering van de toegang tot het evenement. Zoals de Adviescommissie stelt, werd deze informatie geplaatst op het dynamisch deel van de website en duurde de overtreding ten tijde van de laatste controle op 31 mei 2010 nog voort.
19. De Consumentenautoriteit heeft, ter verdere onderbouwing van haar standpunt inzake het herhalingsgevaar bij deze overtreding, in de schriftelijke toelichting ten behoeve van de Adviescommissie voorts nog op het volgende gewezen. Het onderzoek naar de naleving van de onderhavige wettelijke bepalingen is gestart naar aanleiding van een handhavingsverzoek van de Belgische FOD Economie van 19 mei 2008.³ In het antwoord naar aanleiding van dit verzoek heeft de Consumentenautoriteit geconstateerd dat de voordien ontbrekende informatie inzake geldigheid en risico op de websites van de ticketshops nu op juiste wijze was vermeld.⁴ Die informatie is later, gelet op het feit dat in de brief van 25 augustus 2009 deze overtreding wederom werd geconstateerd, weer van de websites af gehaald. Het vorenstaande is een voorbeeld waar volgens de Consumentenautoriteit aantoonbaar gevaar voor herhaling van een overtreding uit blijkt.
20. Daarnaast hebben de ticketshops in de optiek van de Consumentenautoriteit een onmiskenbaar financieel belang bij het niet vermelden van deze informatie, hetgeen het gevaar voor herhaling van de betreffende overtreding impliceert.

³ Dossierstuk 550/1, bijlagen 1 en 2

⁴ Dossierstuk 576/9, bijlage 1

OPENBAAR

Datum

26 april 2011

Ons kenmerk

CA/NB/576/23

Afwijking van het advies en aanvullende motivering herhalingsgevaar artikel 3:15d, tweede lid, BW en artikel 6:193d juncto artikel 6:193e, aanhef en onder c, BW (prijsaanduiding)

21. Het advies van de Adviescommissie om de bezwaren van Budgetticket B.V. met betrekking tot het opleggen van een last onder dwangsom in verband met gevaar voor herhaling bij overtredingen ten aanzien van artikel 3:15d, tweede lid, BW en artikel 6:193d juncto artikel 6:193e, aanhef en onder c, BW gegrond te verklaren, neemt de Consumentenautoriteit niet over. De Adviescommissie heeft in aanmerking genomen dat op 31 mei 2010 door toezichthoudende medewerkers van de Consumentenautoriteit is vastgesteld dat de eerder geconstateerde overtredingen waren beëindigd en de Consumentenautoriteit derhalve niet, althans niet zonder nadere motivering, kan stellen dat hier sprake is van gevaar voor herhaling van overtreding.
22. De Consumentenautoriteit heeft in haar primaire besluit geconstateerd dat Budgetticket B.V. in ieder geval op 19 februari en 8 april 2010 niet aan het bepaalde in artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW en artikel 6:193d juncto artikel 6:193e, aanhef en onder c, BW voldeed, wat betreft uitdrukkelijk vermelden van eventuele belasting, en in ieder geval op 19 februari 2010 niet voldeed aan de verplichting om eventuele leveringskosten uitdrukkelijk te vermelden. De Consumentenautoriteit heeft bij het opleggen van de lasten in aanmerking genomen dat hoewel op 8 april en/of 31 mei 2010 geen overtredingen werden geconstateerd inzake de verplichting tot het uitdrukkelijk vermelden van eventuele belasting en leveringskosten bij de prijsaanduiding, de overtredingen vóór die data gedurende een langere periode hebben plaatsgevonden, terwijl dit op betrekkelijk simpele wijze voorkomen had kunnen worden. Hiermee samenhangend heeft de Consumentenautoriteit het belang betrokken dat Budgetticket B.V. kan hebben bij het niet vermelden of bijkomende kosten als belastingen (BTW) en leveringskosten zijn inbegrepen bij de prijsaanduiding. Indien deze niet bij de prijs zijn inbegrepen en niet apart vermeld worden, lijkt de prijs van het aangeboden ticket lager en zal een consument mogelijk eerder tot aankoop over gaan dan wanneer hij volledig zou worden geïnformeerd over deze bijkomende kosten.
23. De Consumentenautoriteit acht het bezwaar van Budgetticket B.V. ten aanzien van de opgelegde last voor overtredingen van artikel 8.2 Whc, juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW, en artikel 6:193d juncto artikel 6:193e, aanhef en onder c, BW dan ook ongegrond.

4. Beoordeling verzoek kostenvergoeding bezwaarprocedure

24. De ticketshops hebben in hun bezwaarschrift verzocht om een vergoeding voor de kosten die zij in verband met de behandeling van het bezwaar hebben gemaakt. Op grond van artikel 7:15, tweede lid, Awb worden deze kosten uitsluitend vergoed door het bestuursorgaan voor zover het bestreden besluit wordt herroepen wegens een aan het bestuursorgaan te wijten onrechtmatigheid.

OPENBAAR**Datum**

26 april 2011

Ons kenmerk

CA/NB/576/23

25. De Consumentenautoriteit ziet aanleiding om ten aanzien van de ticketshops tot een kostenvergoeding over te gaan. Deze kostenvergoeding bedraagt ingevolge Besluit proceskosten bestuursrecht EUR 874,-- (2 punten x EUR 437,--). Dit bedrag zal door de Consumentenautoriteit worden uitbetaald op een door de ticketshops aan te geven bankrekeningnummer.

BESLUIT

De Consumentenautoriteit:

- verklaart de bezwaren van Budgetticket B.V. en Worldticketshop B.V. gegrond wat betreft de opgelegde lasten wegens herhalingsgevaar inzake de overtreding van:
 - artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW en artikel 6:193d, juncto artikel 6:193e, onder b, BW (identiteit);
- verklaart het bezwaar van Budgetticket B.V. gegrond wat betreft de opgelegde last wegens herhalingsgevaar inzake de overtredingen van:
 - artikel 6:193c, onder a, BW (aard van het product, U2Two concert);
- herroept het primaire besluit in zoverre;
- bepaalt dat in het primaire besluit ten aanzien van Budgetticket B.V.:
 - last 1 vervalt
 - last 3 vervalten in het primaire besluit ten aanzien van Worldticketshop B.V.:
 - last 1 vervalt
- kent aan Budgetticket B.V. en Worldticketshop B.V. een gezamenlijke kostenvergoeding toe van EUR 874,-- en bepaalt dat dit bedrag door de Consumentenautoriteit zal worden uitbetaald op een door de ticketshops aan te geven bankrekeningnummer;
- verklaart de bezwaren van Budgetticket B.V. en Worldticketshop B.V. wat betreft het overige ongegrond.

's-Gravenhage, 26 april 2011

w.g. mw. mr. B.C.M. van Buchem

De Consumentenautoriteit

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks is betrokken, binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd beroepschrift indienen bij de rechtbank Rotterdam, sector bestuursrecht, Postbus 50951, 3007 BM Rotterdam. Nadere informatie over de beroepsprocedure is te vinden op www.rechtspraak.nl.