



Voorbeeld brief aanpassing prijsaanduiding bij ticketverkoop voor organisatoren

Den Haag, 30 juni 2017

Aantal bijlagen : 1
Uw Kenmerk : -
Ons kenmerk : -
Contactpersoon : ticketprijzen@acm.nl
Onderwerp : ACM/16/001257 Aanpassing prijsvermeldingen bij ticketverkoop

Geachte heer/mevrouw,

De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) doet onderzoek naar de prijstransparantie bij de online verkoop van concert-, theater- en festivaltickets. Meer in het bijzonder focust het onderzoek zich op sluipkosten, de naam voor alle bijkomende kosten waar consumenten gaandeweg het bestelproces mee worden geconfronteerd. Sluipkosten beïnvloeden consumenten namelijk negatief bij hun online aankopen. Door onvolledige informatie te geven bij de eerst vermelde prijs kunnen consumenten geen eerlijke vergelijking maken over deze prijs. In het kader van dit onderzoek heeft ACM diverse websites onderzocht. ACM heeft geconstateerd dat op verschillende websites sprake is van dergelijke sluipkosten. Deze websites voldoen niet aan de wet.

Naar aanleiding van haar onderzoek heeft ACM de ticketproviders reeds aangeschreven. ACM heeft hen de tijd gegeven tot 1 oktober 2017 om de prijsvermeldingen op hun eigen websites of websites van derden, die hun modules gebruiken, aan te passen. Daarna zal ACM overgaan tot handhaving. ACM heeft hen tevens verzocht om haar uiterlijk 15 augustus 2017 schriftelijk te informeren hoe zij van plan zijn de overtreding te beëindigen.

Verkoopt u via uw eigen website of via een derde partij tickets? Dan bent u (mede) verantwoordelijk voor het tonen van de juiste prijs. Hieronder leest u wat u moet aanpassen als u, of een derde die u inhuurt voor de online verkoop van tickets voor uw evenement, geen volledige informatie aanbiedt.

Waarom vindt ACM dit belangrijk?

ACM vindt het belangrijk dat bedrijven volledige informatie geven aan consumenten. Zodat zij meteen een eerlijke vergelijking kunnen maken en weloverwogen een beslissing kunnen nemen over een aankoop. Als er een andere prijs wordt vermeld dan de daadwerkelijke prijs, dan kan dit misleidend zijn. Ook voor bedrijven is het belangrijk dat zij de regels naleven. Als niet alle bedrijven de regels juist naleven, ontstaat er oneerlijke concurrentie.

Moet u iets aanpassen?

Als u, of een derde die u inhuurt voor de online verkoop van tickets voor uw evenement, aan de eerst vermeldde prijs of prijzen, gaandeweg in het bestelproces nog extra kosten toevoegt, dan hanteert u sluipkosten. Het niet direct noemen van deze kosten beïnvloedt consumenten negatief bij hun online aankopen. Zij zijn daardoor minder goed in staat om de prijzen van verschillende evenementen op een eerlijke manier met elkaar te vergelijken. Hanteert u, of een door u ingeschakelde derde, sluipkosten, dan moet u bij het verkopen van tickets het volgende aanpassen:

Kosten per ticket

De wet schrijft voor dat alle onvermijdbare kosten al bij de eerste prijsvermelding opgeteld moeten zijn. Dit geldt dus voor bijkomende kosten per ticket zoals servicekosten en transactiekosten. Ook verplichte abonnementskosten vallen hieronder als de consument eerder nog geen abonnement heeft afgesloten. Dit zijn onvermijdbare kosten per ticket die een consument moet maken om dit ticket te verkrijgen.

Kosten per boeking

De wet schrijft voor dat niet alleen direct zichtbaar moet worden vermeld dat er kosten per boeking bijkomen, maar ook hoe hoog deze kosten zijn. Dit geldt dus voor bijkomende kosten per boeking bijvoorbeeld verzend- of betaalkosten. Als deze kosten voor de consument onvermijdbaar zijn, moeten zij duidelijk en direct bij de prijs vermeld worden.

Overige kosten

Biedt u optionele diensten of producten aan, waar de consument zelf voor kan kiezen? Zoals een annuleringsverzekering of een hotelovernachting? Dan hoeft u deze niet direct bij de eerste prijsvermelding te noemen. Deze kosten zijn namelijk wel vermijdbaar voor de consument.

Wat gebeurt er als u niet voldoet aan de wettelijke regels?

Deze brief om ondernemers erop te wijzen dat er regels bestaan over prijs transparantie waar zij mogelijk niet aan voldoen, richt ACM aan alle ondernemers die zich bezig houden met de verkoop van online tickets van concert-, theater- en festivaltickets. Indien u, of een door u ingeschakelde derde, sluipkosten hanteert, heeft u de tijd u tot 1 oktober 2017 om de vermelding van de prijzen op uw website aan te passen en de overtreding te beëindigen. In de bijlage vindt u extra uitleg en voorbeelden op welke wijze u deze overtreding kunt beëindigen. Na de genoemde datum zal ACM dit opnieuw controleren. Heeft u op dat moment de prijsvermelding op uw website, of op die van door u ingeschakelde derden, niet aangepast en hanteert u nog steeds sluipkosten? Dan kan ACM overgaan tot handhaving. Bijvoorbeeld in de vorm van een boete, een last onder dwangsom en/of openbaarmaking in de media.

Vragen

Heeft u vragen over de inhoud van deze brief, dan kunt u contact opnemen met een van de toezichthouders van ACM via ticketprijzen@acm.nl. Ik verzoek u vriendelijk naar het in het briefhoofd genoemde zaaknummer te verwijzen als u contact met ons opneemt.

Bijlage

In onderstaande figuren ziet u afbeeldingen van hoe de prijsvermelding in ieder geval juist wordt weergegeven.

TICKETSHOP *De plek voor tickets!*



Vanaf €29* Vanaf €49* Vanaf €35*

Concert **Festival** **Theater**

* Inclusief alle kosten per ticket. Exclusief €2,- printkosten (per boeking) en €0,50 transactie kosten (per boeking).

TICKETSHOP *De plek voor tickets!*



ZA
02
SEPT

€29* **Concert** **Koop tickets >**

* Inclusief €3,- servicekosten per ticket. Exclusief €2,- printkosten (per boeking) en €0,50 transactie kosten (per boeking).

Toelichting figuren:

- In het geval er sprake is van **onvermijdbare kosten per ticket**, die een consument altijd moet maken om het ticket te kopen, dienen deze kosten in de prijs te zitten. Het is onvoldoende om slechts het bestaan en/of hoogte van deze onvermijdbare kosten per ticket te noemen. In het kader van transparantie is het uiteraard wel toegestaan om de hoogte van deze onvermijdbare kosten, die al in de ticketprijs zitten, te noemen. Zo weet een consument ook hoe de prijs is opgebouwd.

- In het geval er sprake is van **onvermijdbare kosten per boeking**, die een consument altijd moet maken om het ticket te kopen, dienen deze kosten duidelijk en direct bij de prijs vermeld te worden. Zowel het bestaan, als de hoogte van de bijkomende kosten per boeking moeten direct zichtbaar zijn op dezelfde pagina als de prijs van het ticket. De consument weet direct welke kosten er per boeking bij komen.