

Vergaderjaar 2022–2023

36 200 VIII

Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (VIII) voor het jaar 2023

Nr. 216

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ONDERWIJS, CULTUUR EN WETENSCHAP

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 april 2023

Met deze brief informeer ik, mede namens de Minister van Economische Zaken en Klimaat (EZK), uw Kamer over de manier waarop ik uitvoering ga geven aan de motie Kwint c.s. over het wettelijk inperken van woekerhandel in de doorverkoop van toegangskaarten voor sport en culturele evenementen.¹ Daarnaast heeft de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap bij brief van 13 februari 2023 aan mij en de Minister van EZK verzocht in te gaan op de hoge servicekosten die bij doorverkoop van tickets berekend worden en hoe dit zich verhoudt tot het consumentenrecht.

Inleiding

Er is al geruime tijd aandacht voor het onderwerp doorverkoop van tickets in uw Kamer. In 2010 is het wetsvoorstel Van Dijk-Van Toorenburg over de doorverkoop van toegangskaarten aangenomen door de Tweede Kamer.² Echter, in oktober 2017 is dit wetsvoorstel door de Eerste Kamer verworpen. De partijen die tegenstemden deden dit vooral omdat ze de wet niet goed uitvoerbaar achtten. Ook het feit dat online tickethandelaren hun werkzaamheden eenvoudig naar het buitenland kunnen verplaatsen speelde een rol.

Zoals aangegeven in mijn brief van december 2022, zijn er de afgelopen jaren maatregelen genomen tegen de woekerhandel bij de doorverkoop van tickets.³ Zo is er een Europees verbod om met software (bots) een

¹ Kamerstuk 36 200 VIII, nr. 22.

² Kamerstuk 31 461 I Het initiatiefwetsvoorstel werd oorspronkelijk ingediend door de Tweede Kamerleden Arda Gerkens (SP, thans lid van de Eerste Kamer) en Nicolien van Vroonhoven-Kok (CDA). Naderhand hebben de leden Jasper van Dijk (SP) en Madeleine van Toorenburg (CDA) de verdediging van dit voorstel overgenomen.

³ Kamerstuk 36 200-VIII, nr. 173.

oneindig aantal tickets op te kopen. Fraude en internetoplichting bij de (door)verkoop van toegangskaarten was al strafbaar. Ook is een voorlichtingscampagne gestart, Weet Waar Je Koopt.

De aard en de omvang van het probleem is veranderd ten opzichte van 2010. Technologische ontwikkelingen hebben geleid tot diverse vormen van gereguleerde doorverkoop. Er is een beperkt aantal aanbieders van doorverkochte tickets overgebleven, die in bepaalde gevallen samenwerken met primaire ticketverkopers. Tegelijk is het probleem van woekerhandel nog niet opgelost en is er veel aandacht in de media voor dit onderwerp.

Verkennen instrumentarium

De motie raakt aan het consumentenrecht en betreft zowel de sport- als de cultuursector. Daarom ben ik in gesprek gegaan met mijn collega's van betrokken ministeries. Ook is gesproken met de sport- en cultuursector. Daarnaast is een uitvraag gedaan bij diverse EU-lidstaten en de Face-value European Alliance for Ticketing (FEAT) naar hun ervaringen met maatregelen rond de doorverkoop van toegangskaarten.^{4, 5}

Maatregelen in andere landen

Uit de internationale verkenning volgt een gemengd beeld: een aantal landen heeft wettelijke maatregelen getroffen, andere niet. De maatregelen lopen uiteen van een verbod op het doorverkopen van toegangskaarten voor meer dan de oorspronkelijke verkoopprijs tot het aanwijzen van doorverkoopplatforms die de exclusieve bevoegdheid krijgen om tickets door te verkopen. Qua handhaving is het beeld eveneens gemengd, soms strafrechtelijk (door het plaatselijke OM), soms bestuursrechtelijk (via een toezichthouder) en soms privaatrechtelijk (consumenten moeten zelf naar de rechter stappen), of een combinatie hiervan.

Het ontbreekt aan informatie over de effectiviteit, zoals de mate waarin handhavend wordt opgetreden en welke gevolgen dat heeft voor de praktijk. Wel is duidelijk dat het helemaal uitbannen van woekerhandel lastig is, met name omdat aanbieders vanuit andere landen, waar geen wetgeving is, kunnen doorgaan met het doorverkopen. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) geeft desgevraagd aan dat de handhaving van nationaal geldende gelijke regels ten opzichte van buitenlandse aanbieders, met name als het gaat om de tenuitvoerlegging van opgelegde sancties, problematisch is. Zo kunnen tickethandelaren vanuit het buitenland kaarten aanbieden aan consumenten in Nederland voor evenementen die plaatsvinden binnen Nederland.

Gesprekken met de sport- en cultuursector

In het licht van de motie ben ik in gesprek gegaan met de brancheorganisaties in cultuur (VNPF, VVEM, Popcoalitie) en heeft het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gesproken met organisaties in de sport (KNVB, TIG SPORTS, NOC*NSF en House of Sports). Tevens hebben OCW en EZK samen gesprekken gevoerd met ticketplatform Ticketswap, ticketshop Eventim en evenementorganisator Mojo Concerts.

⁴ Uitvraag in Brussel met als resultaat reacties van: Ierland, Luxemburg, Tsjechië, Finland, Estland, Hongarije, Denemarken en Slowakije.

⁵ Uitvraag bij Face-value European Alliance for Ticketing (FEAT) waarbij informatie is verkregen over wet- en regelgeving in: België, Denemarken, Frankrijk, Ierland, Italië, Noorwegen, Polen, Portugal, Duitsland, Verenigd Koninkrijk en Verenigde Staten van Amerika.

Alle partijen zijn het erover eens dat doorverkoop als zodanig positief is voor consumenten en voor de toegankelijkheid van evenementen, maar dat woekerhandel onwenselijk is. De cultuur- en sportsector herkennen de problematiek van woekerhandel bij doorverkoop, maar geven tegelijkertijd aan dat deze relatief klein is. Ook vanuit de markt wordt gewezen op de grensoverschrijdende problematiek, de mogelijkheden van de techniek (bijvoorbeeld door het aanbieden van kaarten in een digitale, beschermde omgeving) en het belang van uitvoerbaarheid van eventuele maatregelen.

Servicekosten

De vaste commissie voor OCW heeft mij en de Minister van EZK, vanuit haar verantwoordelijkheid voor het consumentenbeleid, per e-mailprocedure van 13 februari 2023 gevraagd om in te gaan op de hoge servicekosten die berekend worden en hoe zich dat verhoudt tot het consumentenrecht.

Ondernemers mogen servicekosten berekenen bij de verkoop van toegangskaarten. De hoogte is vrij. Het is aan de consument of de toegangskaart de prijs plus servicekosten waard is. Voor de vermelding van servicekosten bestaan regels en misleiding is verboden. De ACM ziet toe op de naleving van deze regels. Kort samengevat is de huidige situatie als volgt:

1. Verplichte, vaste kosten die vooraf bekend zijn, moeten in de totaalprijs zijn opgenomen (voorbeeld: vaste servicekosten per toegangskaart). Verplichte, variabele kosten moeten bij de prijs te zien zijn (voorbeeld: vaste servicekosten per aankoop van één of meer toegangskaarten in dezelfde transactie).⁶
2. Het is een oneerlijke handelspraktijk om de consument te misleiden over de prijs en om essentiële informatie zoals servicekosten niet (tijdig) te vermelden. De consument hoeft niet (tijdig) vermelde servicekosten niet te betalen en kan een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, vernietigen.
3. Als een evenement wordt afgelast, dan heeft de consument recht op restitutie van de prijs van de toegangskaart. De servicekosten moeten worden terugbetaald als de consument de toegangskaart bij een primaire ticketverkoper heeft gekocht. Dat geldt ook bij secundaire ticketverkopers, tenzij zij dit contractueel hebben uitgesloten.⁷

Conclusie en vervolg

De woekerhandel bij doorverkoop van tickets is een hardnekkig probleem. Vanwege de grensoverschrijdende problematiek is een regeling op Europees niveau uiteindelijk het meest wenselijk. Op dit moment lijkt het onderwerp echter niet (hoog) op de Europese agenda's voor cultuur en consumentenrecht te staan. Ik blijf mij vanuit Nederland ervoor inzetten dat dit wel gebeurt.

Daarnaast zie ik reden om op nationaal niveau tot maatregelen te komen. Het beter beschermen van de consument tegen de negatieve effecten van doorverkoop van tickets staat daarbij voor mij centraal. Aan maatregelen om de woekerhandel in tickets tegen te gaan kleven voor- en nadelen en het is belangrijk om te komen tot maatregelen die werkelijk effectief zijn in de praktijk. Aangezien het probleem weerbarstig is, is het daarom

⁶ Zie ook: <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkoop-aan-consumenten/bijkomende-kosten-vermelden>.

⁷ Zie ook: <https://www.consuwijzer.nl/garantie-reparatie-geld-terug/gekocht-maar-niet-tevreden/kaartverkoop-en-tickets-voor-evenementen-concerten-wedstrijden>.

allereerst noodzakelijk beter zicht te krijgen op het effect van diverse wettelijke maatregelen zoals die in andere landen zijn genomen. Op deze manier kan gewerkt worden aan een (nationale) aanpak die werkt. Het is te vroeg om op dit moment met concrete maatregelen te komen, maar samen met de betrokken ministeries ga ik de komende maanden aan de slag. Ik informeer uw Kamer in het najaar van 2023 over de resultaten hiervan.

De Staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,
G. Uslu