

Last onder dwangsom

Datum

26 augustus 2010

Kenmerk

CA/NB/408/34

Besluit in de zaak CA/NB/408

Besluit

Besluit van de Consumentenautoriteit op grond van artikel 2.9, eerste lid, Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) tot het opleggen van lasten onder dwangsom.

I. Feiten / Verloop van de procedure

1. 4alltickets B.V. verkoopt via de website www.4alltickets.nl tickets door voor concerten en evenementen. Van deze website bestaat tevens een Engels- en een Duitstalige versie. De bedrijfsomschrijving van 4alltickets B.V. is blijkens een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamers van Koophandel: "*Het in- en verkopen van tickets en toegangsbewijzen voor diverse evenementen en andere daden van koophandel*".¹ 4alltickets B.V. is tevens enig aandeelhouder van Tickets4events B.V. Deze besloten vennootschap verkoopt via de website www.tickets4events.nl tickets voor evenementen door. De bedrijfsomschrijving van Tickets4events B.V. is blijkens een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamers van Koophandel: "*In- en verkoop van (producten voor) evenementen en het verzorgen van alle arrangementen, alsmede het verrichten van alle daden van koophandel*".²
2. Bij brief van 25 augustus 2009 is 4alltickets B.V. geïnformeerd over de wettelijke verplichtingen waaraan websites waarop tickets voor concerten en (sport)evenementen worden doorverkocht moeten voldoen.³ In deze brief is aangekondigd dat de Consumentenautoriteit websites waarop tickets worden doorverkocht, waaronder de websites van geadresseerde, zou gaan controleren op de naleving van de in deze brief vermelde wettelijke verplichtingen, die volgen uit artikel 3:15d, eerste lid, onder a, b, c en f, en tweede lid, 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. 4alltickets is in

¹ Zie dossierstukken CA/NB/408/1, CA/NB/408/5, CA/NB/408/7 en CA/NB/408/9.

² Zie dossierstukken CA/NB/408/1, CA/NB/408/5, CA/NB/408/7 en CA/NB/408/10.

³ Zie dossierstuk CA/NB/408/2.

deze brief tevens in de gelegenheid gesteld om, bij vragen over deze brief, contact op te nemen met medewerkers van de Consumentenautoriteit.

3. Op 17 en 22 februari 2010 hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit respectievelijk de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl digitaal vastgelegd.⁴ Vervolgens hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit gecontroleerd in hoeverre de wettelijke verplichtingen genoemd in de brief van 25 augustus 2009 op de datum van vastlegging werden nageleefd.
4. Bij brief van 24 maart 2010 is 4alltickets B.V. gewezen op de overtredingen die op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl zijn geconstateerd.⁵ Bij deze brief is een bijlage gevoegd met een overzicht van de wettelijke bepalingen waaraan is getoetst en een toelichting daarbij. Voorts is in deze brief gewezen op het feit dat eventuele websites waarop tickets worden aangeboden die zich richten op consumenten in andere Europese lidstaten eveneens moeten voldoen aan de in deze bijlage weergegeven bepalingen.
5. Deze brief is op 25 maart 2010 in ontvangst genomen door 4alltickets B.V.⁶ Zij is in de gelegenheid gesteld deze overtredingen binnen twee weken na dagtekening van deze brief te beëindigen. In de brief werd tevens aangekondigd dat de websites na het verstrijken van de termijn opnieuw gecontroleerd zouden worden en dat bij het uitblijven van aanpassingen, de Consumentenautoriteit bevoegd is tot het opleggen van een last onder dwangsom of een boete.
6. Op 6 april 2010 heeft de heer J. van Schendel namens 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. telefonisch contact gezocht met de afdeling Toezicht van de Consumentenautoriteit. De heer van Schendel verzocht om uitstel voor het verrichten van aanpassingen op beide websites, omdat hij voor het veranderen van de websites afhankelijk was van derden. Dit uitstel is niet verleend.
7. Op 9 april 2010⁷ en op 31 mei 2010⁸ zijn de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl opnieuw digitaal vastgelegd en aan de hand van het vastgelegde materiaal gecontroleerd. Bij deze controles is gebleken dat de overtredingen op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl nog niet (volledig) waren beëindigd.

⁴ Zie dossierstukken CA/NB/408/4 en CA/NB/408/17.

⁵ Zie dossierstuk CA/NB/408/3.

⁶ Zie dossierstuk CA/NB/408/3.

⁷ Zie dossierstukken CA/NB/408/8 en CA/NB/408/17.

⁸ Zie dossierstukken CA/NB/408/11 en CA/NB/408/17.

8. Op 28 juli 2010 heeft de Consumentenautoriteit een concept van het onderhavige besluit tot het opleggen van lasten onder dwangsom aan 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. toegezonden. 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. hebben vervolgens de gelegenheid gekregen hun zienswijze te geven in een hoorzitting ten kantore van de Consumentenautoriteit. 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt. De hoorzitting heeft plaatsgevonden op 12 augustus 2010.

II. Wettelijk kader

9. Artikel 2.9, aanhef en onder a, Whc bepaalt dat de Consumentenautoriteit indien zij van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden, de overtreder een last onder dwangsom kan opleggen.
10. Uit artikel 5:31d Awb volgt dat de last onder dwangsom is: de herstelsanctie, inhoudende een last tot (...) herstel van de overtreding, en de verplichting tot betaling van een geldsom indien de last niet of niet tijdig wordt uitgevoerd.
11. Uit artikel 5:2, eerste lid aanhef en sub b, Awb volgt dat (voor zover hier van belang) een herstelsanctie (zoals een last onder dwangsom) strekt tot het ongedaan maken of beëindigen van een overtreding dan wel tot het voorkomen van herhaling van een overtreding.
12. Artikel 5:32a Awb bepaalt:
 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 (...).*

III. Beoordeling

13. Hieronder zullen de overtredingen op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op respectievelijk 17 en 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, worden beschreven en zal, waar nodig, worden ingegaan op de zienswijze van 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. De beoordeling in dit besluit ziet slechts op de vastleggingen van de websites op bovengenoemde data.

Zienswijze 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V.

14. Tijdens de hoorzitting op 12 augustus 2010 is namens 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. samengevat het volgende naar voren gebracht:
- 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. zijn bereid alle aanpassingen te verrichten die de Consumentenautoriteit nodig acht, zodat de geconstateerde overtredingen op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl worden beëindigd.
 - Het is voor 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. niet altijd duidelijk wat precies van hen wordt verlangd. Zij waren liever in een eerder stadium in de gelegenheid gesteld om met medewerkers van de Consumentenautoriteit te bespreken op welke wijze zij aan hun verplichtingen kunnen voldoen.
 - 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. passen bij de verkoop van tickets de zogenaamde margeregeling toe. Op grond van de regeling heft de Belastingdienst alleen omzetbelasting over het verschil tussen de inkoopprijs en de verkoopprijs van de tickets. De margeregeling schrijft voor dat bij de prijs geen BTW mag worden vermeld. 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. vragen zich dan ook af in hoe zij kunnen voldoen aan de verplichting om uitdrukkelijk op de websites te vermelden dat bij prijsaanduidingen BTW is inbegrepen.

Informatieverplichtingen in een dienst van de informatiemaatschappij

15. Met het online verkopen van tickets verlenen 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. een dienst van de informatiemaatschappij en dienen zij zich op grond van artikel 8.2 Whc te houden aan het gestelde in artikel 3:15d van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
16. Artikel 3:15d, eerste lid, BW bepaalt (voor zover hier relevant):
- “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;*
- (...)*
- c. voor zover hij in een handelsregister of een vergelijkbaar openbaar register is ingeschreven: het register waar hij is ingeschreven en zijn inschrijvingsnummer, of een vergelijkbaar middel ter identificatie in dat register;*
- (...)*
- f. voor zover hij een aan de BTW onderworpen activiteit uitoefent: het btw identificatienummer zoals bedoeld in artikel 2a, eerste lid, onder g, van de Wet op de Omzetbelasting 1968.*
- 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.”*

17. De memorie van toelichting geeft aan dat gegevens makkelijk en rechtstreeks toegankelijk zijn als deze gegevens en hun vindplaats op een voor gebruikers duidelijke en herkenbare wijze worden gepresenteerd.⁹ De dienstverlener mag geen obstakels plaatsen die rechtstreekse toegang verhinderen of de informatieverstrekking minder transparant maken. Ook de afnemer die nog geen of weinig ervaring heeft met het gebruik van diensten van de informatiemaatschappij moet de gegevens kunnen achterhalen.¹⁰

Identiteit

18. Zoals uitgelegd in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010¹¹ wordt met “identiteit” in artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW bedoeld, de exacte naam van de rechtspersoon, vennootschap of, indien het gaat om een eenmanszaak, de handelsnaam, zoals ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel. Hierbij geldt onder andere dat indien in deze naam het woord “B.V.” of “vof” is opgenomen, dit ook vermeld dient te worden.

Adres van vestiging

19. Zoals uitgelegd in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010 wordt met “adres van vestiging” genoemd in artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW bedoeld het adres waar de economische activiteiten van de onderneming plaatsvinden.¹² Het vermelden van een postbusadres is hiervoor derhalve niet voldoende.

Prijsaanduiding

20. Bij de prijzen die op de website worden vermeld dient op grond van artikel 3:15d, tweede lid, BW uitdrukkelijk te worden vermeld of BTW en verzendkosten inbegrepen zijn. Aan deze verplichting wordt in ieder geval voldaan door een duidelijke vermelding direct achter de prijs van een product of dienst.

Beoordeling www.tickets4events.nl: identiteit, adres van vestiging, kvk-nummer en btw-nummer

21. Ten aanzien van de website www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, geldt het volgende. De identiteit, namelijk Tickets4events B.V., het kvk-nummer en een btw-nummer zijn slechts te vinden door te klikken op de link “informatie” onderaan iedere pagina. Zoals in de brief van 24 maart 2010 reeds was aangegeven, is een pagina die te bereiken is via een link met deze naam, geen duidelijk herkenbare plaats waar de consument gegevens over de onderneming gemakkelijk kan vinden. Het is immers niet op voorhand duidelijk wat voor informatie onder een link “informatie” te vinden is. Deze gegevens worden

⁹ Kamerstukken II, 28197 2001-2002, nr. 3, pagina 37-38.

¹⁰ Kamerstukken II 2001/02, 28 197, nr. 3, p. 37-38.

¹¹ Zie dossierstuk CA/NB/408/3.

¹² Kamerstukken II 2001/02, 197, nr. 3, p. 38.

op de website derhalve niet gemakkelijk toegankelijk gemaakt. Het op de website vermelde btw-nummer komt bovendien niet overeen met het nummer waaronder de onderneming bij de Belastingdienst is geregistreerd.¹³

22. Het adres van vestiging van Tickets4events B.V. wordt op de website www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, niet vermeld.

Beoordeling www.4alltickets.nl: kvk-nummer en btw-nummer

23. Ook ten aanzien van de website www.4alltickets.nl, zoals vastgelegd op 17 februari, 9 april en 31 mei 2010, geldt dat daarop het kvk- en btw-nummer van de onderneming slechts te vinden zijn door te klikken op de link “*info*” bovenaan iedere pagina of de link “*informatie*” onderaan iedere pagina. Onder verwijzing naar hetgeen in randnummer 21 is overwogen met betrekking tot een link met een dergelijk opschrift, wordt geconcludeerd dat deze informatie ook op de website www.4alltickets.nl niet gemakkelijk toegankelijk wordt gemaakt.

Beoordeling beide websites: prijsaanduiding

24. Bij de prijsaanduidingen op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op respectievelijk 17 en 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, wordt niet aangegeven of de aangeduide prijzen inclusief BTW zijn. Ook elders op de websites bevindt zich geen uitdrukkelijke mededeling of de prijzen die op die pagina genoemd worden al dan niet inclusief BTW zijn.
25. Naar aanleiding van de zienswijze van 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. dat zij geen BTW mogen vermelden bij hun prijzen, overweegt de Consumentenautoriteit het volgende. Bij toepassing van de margeregeling kan worden voldaan aan het bepaalde in artikel 3:15d, tweede lid, BW met betrekking tot de verplichting om te vermelden of en – zo mogelijk welke – belasting bij de prijs is inbegrepen, door op de websites te vermelden dat de margeregeling wordt toegepast. Voorts dient te worden vermeld dat dit meebrengt dat over de genoemde prijzen geen BTW in rekening wordt gebracht.
26. Voorts werd op beide websites, zoals vastgelegd op respectievelijk 17 en 22 februari 2010, bij de prijsaanduidingen niet aangegeven of verzendkosten zijn inbegrepen. Op de websites, zoals vastgelegd op 9 april en 31 mei 2010, ontbreekt deze informatie nog bij sommige prijsaanduidingen. Elders op de pagina's waar deze prijsaanduidingen voorkomen wordt evenmin uitdrukkelijk vermeld of verzendkosten bij de prijzen die op die pagina genoemd worden zijn inbegrepen. Op de website www.4alltickets.nl, zoals vastgelegd op 31 mei 2010, ontbreekt informatie over verzendkosten in ieder geval bij de prijsaanduidingen onderaan de uitnodigingen tot aankoop, waar wordt gewezen op tickets voor vergelijkbare evenementen op andere data of locaties. Op de website www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 31 mei

¹³ Zie dossierstuk CA/NB/408/13.

2010, geldt dit in ieder geval voor de prijsaanduidingen op de pagina met het overzicht van het aanbod van concerttickets.

Conclusie informatieverplichtingen in een dienst van de informatiemaatschappij

27. Op grond van het gestelde in de randnummers 15 tot en met 26 wordt vastgesteld dat de website www.tickets4events.nl niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, c en f, BW en artikel 3:15d, tweede lid, BW. Voorts voldoet de website www.4alltickets.nl niet aan het bepaalde in artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder c en f, BW en artikel 3:15d, tweede lid, BW.

Oneerlijke handelspraktijken

28. Op grond van artikel 8.8 Whc, neemt een handelaar de bepalingen van afdeling 3A van Titel 3 van boek 6 BW in acht. Het betreft hier de artikelen 6:193a tot en met 6:193j BW inzake "oneerlijke handelspraktijken". Deze artikelen zijn van toepassing op de handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten voor, gedurende en na de totstandkoming van een commerciële transactie met betrekking tot een product.¹⁴

29. Artikel 6:193a BW bepaalt onder meer:

"1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;

(...)

d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;

e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;

(...)

g. uitnodiging tot aankoop: commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen;

(...)

2. In deze afdeling wordt mede verstaan onder gemiddelde consument: het gemiddelde lid van een specifieke groep waarop de handelaar zich richt of het gemiddelde lid van een specifieke

¹⁴ Kamerstukken II, 2006-2007, 30 928, nr. 3, pagina 1.

groep waarvan de handelaar redelijkerwijs kan voorzien dat die groep wegens hun geestelijke of lichamelijke beperking, hun leeftijd of goedgezindheid bijzonder vatbaar is voor de handelspraktijk of voor het onderliggende product.”

30. 4alltickets B.V. verkoopt tickets aan consumenten via de website www.4alltickets.nl en Tickets4events B.V. via de website www.tickets4events.nl. Daarmee zijn 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. handelaren in de zin van artikel 6:193a, eerste lid, onder a, BW.

31. Artikel 193b bepaalt:

“1. Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.

(...)

3. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:

a. een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g, of

b. een agressieve handelspraktijk

(...)”

Misleidende omissie

32. Artikel 6:193d BW bepaalt:

“1. Een handelspraktijk is (...) 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.”

Essentiële informatie: hoedanigheid

33. De hoedanigheid en status van de handelaar, namelijk het feit dat de handelaar wederverkoper is, wordt geacht essentiële informatie te zijn als bedoeld in artikel 6:193d, tweede lid, BW. De gemiddelde consument heeft deze informatie nodig om zich er bewust van te zijn dat de aanbieder geen officieel verkooppunt is. Informatie over de hoedanigheid van de handelaar

stelt hem in staat een weloverwogen beslissing te kunnen nemen ten aanzien van de transactie.

Beoordeling www.tickets4events.nl: hoedanigheid

34. Op de website www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 22 februari 2010, was informatie over de hoedanigheid en status van de handelaar alleen te vinden in de Algemene Voorwaarden (artikel 4). Deze voorwaarden zijn te bereiken door te klikken op de link “voorwaarden”, onderaan de homepage. De pagina “voorwaarden” is geen logische plek voor het achterhalen van informatie over de hoedanigheid en status van de handelaar. Nu deze essentiële informatie niet op duidelijke wijze werd verstrekt, was op 22 februari 2010 sprake van een misleidende omissie op grond van artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW. In de brief van 24 maart 2010¹⁵ is gewezen op deze overtreding op de website www.tickets4events.nl. Op de website, zoals vastgelegd op 9 april en 31 mei 2010 wordt, behalve in de algemene voorwaarden, op elke pagina vermeld dat Tickets4events optreedt als wederverkoper van tickets. De overtreding is hiermee beëindigd.

Conclusie misleidende omissie: hoedanigheid

35. Op grond van het gestelde in de randnummers 32 tot en met 34 wordt vastgesteld dat de website www.tickets4events.nl in ieder geval op 22 februari 2010 niet voldeed aan het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW.

Misleidende omissies in de uitnodiging tot aankoop

36. Artikel 6:193e BW geeft een aantal concrete informatieverplichtingen die verstrekt moeten worden in een uitnodiging tot aankoop. Van een uitnodiging tot aankoop is sprake als een concreet product met prijs wordt genoemd die de consument in staat stelt een aankoop te doen.
37. In bijlage 3 bij de brief van 24 maart 2010 is een voorbeeld gegeven van welke pagina's bij het aanbieden van tickets op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl als uitnodiging tot aankoop worden aangemerkt.¹⁶
38. Bij een uitnodiging tot aankoop op internet is er geen belemmering om alle informatie als bedoeld in artikel 6:193e BW te verstrekken. De technische mogelijkheden - pop ups, links en dergelijke - zijn aanwezig en de uitnodiging tot aankoop wordt niet beperkt door fysieke grenzen, zoals de oppervlakte van een billboard of de pagina van een krant.

¹⁵ Zie dossierstuk CA/NB/408/3.

¹⁶ Zie dossierstuk CA/NB/408/3.

Voornaamste kenmerken in uitnodiging tot aankoop

39. Artikel 6:193e BW bepaalt:

“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;”

Doorverkocht ticket

40. In de brief van 25 augustus 2009 en in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010 is erop gewezen dat in het geval van wederverkoop van tickets voor concerten en andere evenementen, het feit dat het ticket wordt doorverkocht behoort tot de voornaamste kenmerken van het product als bedoeld in artikel 6:193e, onder a, BW. Het gaat hier om een kenmerk van het product dat doorslaggevend kan zijn voor het besluit van de consument om al dan niet op de uitnodiging tot aankoop in te gaan. Informatie hierover stelt de consument in staat een bewuste keuze te maken over zijn aankoopbeslissing omdat het hem bijvoorbeeld ertoe kan aanzetten zich te informeren over de mogelijke risico's verbonden aan het kopen van een dergelijk ticket, zoals het risico dat het ticket wordt geblokkeerd dan wel ongeldig wordt verklaard.

41. Het betreft hier bovendien informatie waar een consument niet op bedacht is en waarnaar hij niet uit eigen beweging op zoek zal gaan. Het vereiste deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken, brengt met zich mee dat deze informatie op een dusdanig opvallende wijze verstrekt dient te worden dat een consument deze informatie niet kan missen in de uitnodiging tot aankoop en derhalve voordat hij een bestelling plaatst.

Beoordeling www.4alltickets.nl: voornaamste kenmerk van het product in uitnodiging tot aankoop: doorverkocht ticket

42. In de uitnodigingen tot aankoop op de website www.4alltickets.nl, zoals vastgelegd op 17 februari, 9 april en 31 mei 2010, wordt bij de beschrijving van het aanbod niet vermeld dat dit een doorverkocht ticket betreft.

43. In de uitnodigingen tot aankoop op deze website bevindt zich onder de button “toevoegen”, waarop de consument kan klikken om een ticket te bestellen, de vermelding: “Prijzen zijn conform de huidige marktwaarde en kunnen afwijken van het origineel”. Uit deze informatie valt echter niet zonder meer af te leiden dat het ticket dat wordt aangeboden doorverkocht wordt.

44. In de linkerkantlijn, onderaan de pagina's met uitnodigingen tot aankoop, wordt verder vermeld: “*4alltickets treedt op als wederverkoper van tickets*”. Dit is echter informatie over de hoedanigheid van de aanbieder en niet over de kenmerken van het specifieke product.

Bovendien staat deze informatie op een onopvallende plek en wordt pas zichtbaar door naar beneden te scrollen, voorbij de bestelknop. De consument kan deze informatie dan ook makkelijk missen voordat hij een bestelling plaatst.

Beoordeling www.tickets4events.nl: voornaamste kenmerk van het product in uitnodiging tot aankoop: doorverkocht ticket

45. Ook in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, wordt niet vermeld dat het aanbod doorverkochte tickets betreft. Op deze website bevindt zich op iedere pagina en derhalve ook op de pagina's met uitnodigingen tot aankoop in de linkerkantlijn de vermelding: "*Tickets4Events treedt op als wederverkoper van tickets*". Zoals in randnummer 44 is overwogen is dit echter informatie over de hoedanigheid van de aanbieder en niet over de kenmerken van het aanbod. Onderaan iedere pagina bevindt zich verder de vermelding: "*Let op: onze prijzen zijn hoger dan de oorspronkelijke kostprijs, de prijzen zijn gebaseerd op vraag en aanbod*". Ook hieruit valt echter niet zonder meer af te leiden dat het aangeboden ticket een doorverkocht ticket is. Beide vermeldingen bevinden zich bovendien op een plek waar ze makkelijk over het hoofd kunnen worden gezien. Ze worden immers met de meest gangbare schermresolutie pas zichtbaar door naar beneden te scrollen, voorbij de bestelknop van het specifieke aanbod en lijst met andere beschikbare tickets.
46. Geconcludeerd wordt dat de consument in de uitnodigingen tot aankoop op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl niet op duidelijke en begrijpelijke wijze wordt geïnformeerd over het feit dat het product een doorverkocht ticket betreft.

Rang en plaats

47. In de brief van 25 augustus 2009 en in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010 is erop gewezen dat in het geval van wederverkoop van tickets voor concerten en andere evenementen, informatie over de rang en de plaatsbepaling van het aangeboden ticket, behoort tot de voornaamste kenmerken van het product als bedoeld in artikel 6:193e, onder a, BW.
48. Ook hier gaat het immers om informatie die doorslaggevend kan zijn voor het besluit van de consument om al dan niet op de uitnodiging tot aankoop in te gaan. De consument dient op de hoogte te worden gebracht van de exacte plaatsgegevens, zoals rij- en stoelnummer. Indien er geen plaatsbepaling kan worden gegeven en indien bij het bestellen van meer tickets tegelijk het risico bestaat dat deze tickets niet voor aangrenzende plaatsen gelden, dan dient dit duidelijk in de uitnodiging tot aankoop vermeld te worden.

Beoordeling beide websites: voornaamste kenmerk van het product in uitnodiging tot aankoop: rang en plaats

49. In de uitnodigingen tot aankoop op zowel de website www.4alltickets.nl als www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op respectievelijk 17 en 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, worden voor tickets voor concerten met zitplaatsen geen rang, rij- en stoelnummer vermeld. In sommige gevallen wordt een categorie-aanduiding of een aanduiding van een vak gegeven, zonder toelichting van de betekenis daarvan. Bovendien wordt in de uitnodigingen tot aankoop niet vermeld dat van te voren niet aangegeven kan worden voor welke plaatsen de tickets gelden. Evenmin wordt vermeld dat bij bestelling van meer tickets tegelijk het risico bestaat dat deze tickets niet voor aangrenzende plaatsen gelden.
50. Geconcludeerd wordt dat de consument in de uitnodigingen tot aankoop op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl niet op duidelijke en begrijpelijke wijze wordt geïnformeerd over de rang en de plaatsbepaling van de aangeboden tickets.

Ongeldigheid en risico

51. In de brief van 25 augustus 2009 en in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010 is erop gewezen dat in het geval van wederverkoop van tickets, waarbij uit de algemene voorwaarden die de oorspronkelijke verkoper op die tickets van toepassing heeft verklaard volgt dat het ticket bij doorverkoop ongeldig wordt, tot de voornaamste kenmerken van het product als bedoeld in artikel 6:193e, onder a, BW behoort: het feit dat het ticket formeel niet geldig is en het risico dat daardoor bestaat dat de consument met het ticket niet tot het evenement wordt toegelaten.
52. Dit geldt in ieder geval voor tickets waarop bij de oorspronkelijke verkoop de algemene verkoopsvoorwaarden van het Belgische Teleticketsservice van toepassing zijn verklaard en voor tickets voor voetbalwedstrijden waarop bij de oorspronkelijke verkoop de KNVB standaardvoorwaarden van toepassing zijn verklaard.
53. In de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketsservice, die voor het laatst zijn gewijzigd in oktober 2009, wordt bepaald: “(...) *De tickets die zonder toestemming worden doorverkocht, geven geen recht op toegang.*”¹⁷
54. Hieruit volgt dat tickets die zijn verkocht onder de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketsservice bij doorverkoop ongeldig zijn.
55. Tickets voor onder andere concerten die plaatsvinden in het Sportpaleis/de Lotto Arena in Antwerpen, voor Rock Werchter en voor Werchter Boutique, worden verkocht onder toepassing van de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketsservice.¹⁸

¹⁷ Zie dossierstuk CA/NB/408/14.

56. Het officiële verkooppunt voor voetbaltickets in Nederland is Ticketbox.¹⁹ Op alle verkopen van voetbalkaarten in Nederland via Ticketbox zijn de KNVB Standaardvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd in augustus 2007.²⁰
57. Artikel 5 van de KNVB standaardvoorwaarden bepaalt:
“5.1 Het is verboden Toegangsbewijzen aan te bieden, (door) te verkopen of af te geven tenzij sprake is van een individuele transactie in de privésfeer en dit de veiligheid niet in gevaar brengt.
(...)
5.3. Handelen in strijd met de bepalingen leidt tot verval van de geldigheid van het Toegangsbewijs, zonder recht op restitutie van de aankoopprijs.”
58. Hieruit volgt dat tickets voor voetbalwedstrijden in Nederland die worden doorverkocht, ongeldig zijn. Consumenten die via wederverkopers als 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. een voetbalticket kopen lopen het risico dat dit ticket wordt geblokkeerd en dat zij daarmee geen toegang krijgen tot de wedstrijd. Uit de uitspraak in kort geding van 27 maart 2009 door de Rechtbank Utrecht (LJN: BH9992) blijkt dat dit risico daadwerkelijk bestaat.
59. De informatie dat het aangeboden ticket ongeldig is en dat het risico bestaat dat met dit ticket geen toegang tot het evenement wordt verkregen, is informatie die doorslaggevend kan zijn voor het besluit van de consument om al dan niet op het aanbod in te gaan. Als deze informatie niet wordt verstrekt mag de consument erop rekenen dat hij een geldig ticket koopt dat hem het recht op toegang tot het evenement verschaft. De consument dient erover te worden geïnformeerd dat dit niet het geval is, zodat hij bewust kan besluiten of hij het risico dat dit met zich meebrengt wil aanvaarden.
60. Ook dit is informatie waar een consument niet op bedacht is en waarnaar hij niet uit eigen beweging op zoek zal gaan. Het vereiste deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken, brengt met zich mee dat deze informatie op een dusdanig opvallende wijze verstrekt dient te worden dat een consument deze informatie niet kan missen voordat hij een bestelling plaatst.

¹⁸ Zie dossierstuk CA/NB/408/14.

¹⁹ Zie dossierstuk CA/NB/408/15.

²⁰ Zie dossierstuk CA/NB/408/15.

Beoordeling beide websites: voornaamste kenmerk van het product in uitnodiging tot aankoop: ongeldigheid en risico

61. Op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op respectievelijk 17 en 22 februari 2010, 9 april en 31 mei 2010, werden KNVB tickets aangeboden, zoals tickets voor eredivisie wedstrijden of oefenwedstrijden van het Nederlands Elftal en/of tickets die oorspronkelijk zijn aangekocht onder de algemene voorwaarden van Teleticketservice, zoals tickets voor een concert van Grace Jones in de Lotto Arena te Antwerpen, het concert Werchter Boutique of een concert van Lady Gaga in het Sportpaleis te Antwerpen. In de uitnodigingen tot aankoop voor deze tickets wordt niets vermeld over het feit dat deze tickets ongeldig zijn en dat het risico bestaat dat daarmee de toegang tot het evenement wordt geweigerd.
62. Geconcludeerd wordt dat de consument in de uitnodigingen tot aankoop op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl niet op duidelijke en begrijpelijke wijze wordt geïnformeerd over het feit dat de aangeboden tickets ongeldig zijn en over het risico dat met die tickets geen toegang tot het evenement zal worden verkregen.

Financiële risico bij afgelasting evenement

63. In de brief van 15 augustus 2009 en in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010 is erop gewezen dat - indien een wederverkoper niet een voorwaarde hanteert dat de consument bij annulering van het evenement het volledige aankoopbedrag terugkrijgt tot de voornaamste kenmerken van het product als bedoeld in artikel 6:193e, onder a, BW behoort: de nominale waarde van het ticket en het financiële risico dat de consument loopt bij annulering of verplaatsing van het evenement.
64. Deze informatie kan doorslaggevend zijn voor het besluit van de consument om al dan niet op het aanbod in te gaan. Zonder deze informatie mag de consument er immers op rekenen dat hij het volledige aankoopbedrag terugkrijgt op het moment dat het evenement waarvoor hij een ticket koopt niet door gaat. De consument moet worden geïnformeerd over het financiële risico dat hij loopt bij aanschaf van het ticket, zodat hij bewust kan besluiten of hij het aanbod onder deze voorwaarde wil aanvaarden.
65. Het betreft ook hier informatie waar een consument niet op bedacht is en waarnaar hij niet uit eigen beweging op zoek zal gaan. Het vereiste deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken, brengt met zich mee dat deze informatie op een dusdanig opvallende wijze verstrekt dient te worden dat een consument deze informatie niet kan missen voordat hij een bestelling plaatst.

Beoordeling beide websites: voornaamste kenmerk van het product in uitnodiging tot aankoop: financiële risico bij afgelasting evenement

66. In artikel 7.7 van de Algemene voorwaarden die op de website www.4alltickets.nl, zoals vastgelegd op 17 februari, 9 april en 31 mei 2010, zijn geplaatst wordt vermeld: *“Indien een evenement wordt afgelast en geen vervangend evenement plaatsvindt, dient koper zich niet tot 4ALLtickets, doch tot de organisator van het evenement te wenden, teneinde eventueel de oorspronkelijke waarde van het ticket retour te ontvangen.*
In geval wel een vervangend evenement plaatsvindt, dient koper, indien deze het vervangend evenement niet kan/zal bijwonen, zich tot de organisator van het evenement te wenden, teneinde eventueel de oorspronkelijke waarde van het ticket retour te ontvangen.”
67. Artikel 7.8 van de Algemene voorwaarden die op de website www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, zijn geplaatst, bepaalt voor Tickets4events B.V. hetzelfde als het in het vorige randnummer geciteerde artikel.
68. Geconcludeerd wordt dat de algemene voorwaarden van 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. impliceren dat de consument, indien het evenement waarvoor hij via de websites een kaartje heeft gekocht wordt afgelast, slechts de nominale waarde van het ticket terug kan krijgen. Het eventuele bedrag dat 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. bovenop de nominale waarde van het ticket in rekening brengen, is de consument dus kwijt op het moment dat het evenement niet doorgaat.
69. In de uitnodigingen tot aankoop op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl wordt de oorspronkelijke waarde van het ticket en het risico het extra bedrag dat 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. voor de tickets vragen te verliezen als het evenement waarvoor tickets worden aangeboden wordt geannuleerd, niet vermeld.

Conclusie voornaamste kenmerken in uitnodiging tot aankoop

70. Op grond van het gestelde in de randnummers 39 tot en met 69 wordt vastgesteld dat de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl niet voldoen aan het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder a, BW.

Identiteit en geografisch adres in uitnodiging tot aankoop

71. Artikel 6:193e BW bepaalt:
“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:
(...)
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;”

Identiteit

72. Zoals uitgelegd in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010 aan 4alltickets B.V. wordt met “identiteit” in artikel 6:193e BW, onder b, BW bedoeld, de exacte naam van de rechtspersoon, vennootschap of, indien het gaat om een eenmanszaak, de handelsnaam, zoals ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel. Hierbij geldt onder andere dat indien in deze naam het woord “B.V.” of “vof” is opgenomen, dit ook vermeld dient te worden.

Geografisch adres

73. Zoals uitgelegd in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010²¹ wordt met “geografisch adres” genoemd in artikel 6:193e BW, onder b, BW bedoeld het adres waar de economische activiteiten van de onderneming plaatsvinden.

Beoordeling www.tickets4events.nl: identiteit en geografisch adres in de uitnodiging tot aankoop

74. In de uitnodigingen tot aankoop op www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, is de identiteit van de handelaar, namelijk tickets4events B.V., alleen te vinden door te klikken op de link “informatie”. Zoals reeds in randnummer 21 is overwogen, is dit geen duidelijke plaats om informatie over de onderneming te vinden. De identiteit van de handelaar wordt in de uitnodigingen tot aankoop dan ook niet op duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekt.
75. Zoals vermeld in randnummer 22 wordt op de website www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 22 februari, 9 april en 31 mei 2010, het geografisch adres van de handelaar niet vermeld.

Conclusie identiteit en geografisch adres in uitnodiging tot aankoop

76. Op grond van het gestelde in de randnummers 72 tot en met 75 wordt vastgesteld dat de website www.tickets4events.nl niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder b, BW.

Prijs in uitnodiging tot aankoop

77. Artikel 6:193e BW bepaalt:

“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:

(...)

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

²¹ Zie dossierstuk CA/NB/408/3.

redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat deze extra kosten moeten worden betaald;”

78. Prijzen in de uitnodiging tot aankoop dienen steeds inclusief BTW te zijn. Tevens moet de aanbieder vermelden of de gehanteerde prijzen al dan niet inclusief leveringskosten zijn, waarbij het uitgangspunt is dat prijzen inclusief leveringskosten worden weergegeven. Indien de leveringskosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, en de aanbieder om die reden slechts in staat is om prijzen exclusief leveringskosten weer te geven, dient steeds te worden vermeld dat er naast de prijs nog extra kosten moeten worden betaald. Aan deze verplichting wordt in ieder geval voldaan door een duidelijke vermelding direct achter de prijs in de uitnodiging tot aankoop van een product of dienst.

Beoordeling beide websites: prijs van het product in uitnodiging tot aankoop

79. Op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op respectievelijk 17 en 22 februari 2010, werd in de uitnodigingen tot aankoop niet vermeld dat er bovenop de daar vermelde prijs voor het aangeboden product verzendkosten in rekening worden gebracht. De websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl voldeden daarmee niet aan artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, van het BW.
80. In de brief van 24 maart 2010²² is op deze overtreding gewezen. Op de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl, zoals vastgelegd op 9 april en 31 mei 2010, wordt in de uitnodigingen tot aankoop wel aangegeven dat er nog verzendkosten komen op de prijs die daar vermeld is. De overtreding is daarmee beëindigd.

Conclusie prijs in uitnodiging tot aankoop

81. Op grond van het gestelde in de randnummers 79 en 80 wordt vastgesteld dat de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl in ieder geval op 22 februari 2010 niet voldeden aan het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, BW.

²² Zie dossierstuk CA/NB/408/3.

Algemene conclusie

82. Gelet op het vorenstaande concludeert de Consumentenautoriteit dat op de website www.4alltickets.nl de navolgende overtredingen zijn vastgesteld:
- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder c, BW;
 - artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder f, 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.
83. Gelet op het vorenstaande concludeert de Consumentenautoriteit voorts dat op de website www.tickets4events.nl de navolgende overtredingen zijn vastgesteld:
- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW;
 - artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder c, BW;
 - artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW;
 - artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW;
 - artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, 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.
84. 4alltickets B.V. verkoopt via de website www.4alltickets.nl tickets door voor concerten en evenementen. De op de website www.4alltickets.nl vastgestelde overtredingen worden daarom toegerekend aan 4alltickets B.V.
85. Tickets4events B.V. verkoopt via de website www.tickets4events.nl tickets door voor evenementen. De op de website www.tickets4events.nl vastgestelde overtredingen worden daarom toegerekend aan Tickets4events B.V.
86. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de overtredingen genoemd in randnummer 82 en 83 aan 4alltickets B.V. respectievelijk Tickets4events B.V. te verwijten zijn.

IV. Te nemen maatregelen

87. De Consumentenautoriteit overweegt dat 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. al eerder zijn gewezen op de in randnummer 82 en 83 genoemde overtredingen. Zij hecht eraan – mede gelet op de consumentenbelangen – dat de overtredingen thans op de kortst mogelijke termijn worden beëindigd en beëindigd blijven. Derhalve acht de Consumentenautoriteit het passend en geboden om ter zake van voornoemde overtredingen een last onder dwangsom op te leggen aan 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. teneinde de overtredingen te doen beëindigen dan wel – voor zover zij reeds zijn beëindigd – herhaling ervan te voorkomen. De omstandigheid dat 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. tijdens de hoorzitting hebben aangegeven bereid te zijn alle overtredingen zo spoedig mogelijk te beëindigen geeft dan ook geen aanleiding om van het opleggen van de lasten onder dwangsom af te zien.
88. Dat 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. aangeven dat voor hen niet duidelijk was hoe zij hun websites precies moesten aanpassen, leidt niet tot een ander oordeel. De Consumentenautoriteit overweegt in dit verband dat 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. voldoende in de gelegenheid zijn gesteld om hun websites aan te passen overeenkomstig de wet. In de brief van 24 maart 2010 zijn de verplichtingen waaraan de websites dienen te voldoen duidelijk uiteengezet. Indien er desondanks nog onduidelijkheden bestonden aan de kant van 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. hadden zij contact kunnen opnemen met medewerkers van de Consumentenautoriteit en om verduidelijking kunnen vragen. Dit hebben zij niet gedaan.
89. De Consumentenautoriteit is ook overigens niet gebleken van bijzondere omstandigheden op grond waarvan zij zou moeten afzien van het opleggen van een last onder dwangsom aan 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V.
90. De Consumentenautoriteit zal 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. een begunstigingstermijn geven om uitvoering aan de lasten te geven. Na afloop van de begunstigingstermijn zal de Consumentenautoriteit de websites www.4alltickets.nl en www.tickets4events.nl controleren op alle in de brieven van 25 augustus 2009 en 24 maart 2010 genoemde wettelijke verplichtingen waaraan websites waarop tickets voor concerten en (sport)evenementen worden doorverkocht moeten voldoen.

V. Besluit

91. De Consumentenautoriteit:

a. stelt vast dat 4alltickets B.V. op de website www.4alltickets.nl overtredingen heeft begaan van:

- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder c, BW;
- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder f, 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.

b. gelast, gelet op artikel 2.9 Whc, 4alltickets B.V, gevestigd te Oostzeedijk 318 in Rotterdam, en eventuele rechtsopvolgers daarvan om:

Last 1

conform artikel 3:15d, eerste lid, onder c en f, BW op de website www.4alltickets.nl alsmede alle anderstalige versies van deze website, dan wel op enige andere website waarop zij nu of in de toekomst tickets doorverkoopt, de volgende informatie gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken:

- haar inschrijvingsnummer in het handelsregister van de Kamers van Koophandel
- haar btw-nummer

dan wel de website(s) off line te stellen en off line te houden

op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 5.000,-- per overtreding per week tot een maximum van EUR 100.000,--.

Last 2

conform artikel 3:15d, tweede lid, BW en artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, BW, bij prijsaanduidingen op de website www.4alltickets.nl alsmede alle anderstalige versies van deze website, dan wel op enige andere website waarop zij nu of in de toekomst tickets doorverkoopt, uitdrukkelijk en op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden of leveringskosten en BTW inbegrepen zijn. Met betrekking tot de BTW kan, indien de margeregeling wordt toegepast, worden volstaan met een vermelding op de website dat de margeregeling wordt toegepast en dat daarom geen BTW in rekening wordt gebracht.

dan wel de website(s) off line te stellen en off line te houden

op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 5.000,-- per overtreding per week tot een maximum van EUR 100.000,--.

Last 3

conform artikel 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder a, BW in de uitnodigingen tot aankoop, zoals gedefinieerd in randnummer 36 en 37, op de website www.4alltickets.nl alsmede alle anderstalige versies van deze website, dan wel op enige andere website waarop zij nu of in de toekomst tickets doorverkoopt, op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie te verstrekken over de volgende voornaamste kenmerken van het product:

- het feit dat het om een doorverkocht ticket gaat
- de rang- en plaatsbepaling van het ticket
- indien van toepassing: het feit dat het ticket ongeldig is en het daaraan verbonden risico dat daarmee de toegang tot het evenement wordt geweigerd
- indien van toepassing: het feit dat een financieel risico bestaat als het evenement wordt afgelast en de nominale waarde van het ticket

dan wel de website(s) off line te stellen en off line te houden

op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 5.000,- per overtreding per week tot een maximum van EUR 100.000,-.

92. De Consumentenautoriteit:

a. stelt vast dat Tickets4events B.V. op de website www.tickets4events.nl overtredingen heeft begaan van:

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

b. gelast, gelet op artikel 2.9 Whc, Tickets4events B.V., gevestigd te Oostzeedijk 318 in Rotterdam, en eventuele rechtsopvolgers daarvan om:

Last 1

conform artikel 3:15d, eerste lid, onder a, c en f, BW op de website www.tickets4events.nl dan wel enige andere website waarop zij nu of in de toekomst tickets doorverkoopt, de volgende informatie gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken:

- haar identiteit
- haar adres van vestiging
- haar inschrijvingsnummer in het handelsregister van de Kamers van Koophandel

- haar btw-nummer
en de informatie over haar identiteit en geografisch adres conform artikel 6:193d juncto 6:193e, onder b, BW, tevens op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te verstrekken in de uitnodigingen tot aankoop op deze websites

dan wel de website(s) off line te stellen en off line te houden
op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 5.000,- per overtreding per week tot een maximum van EUR 100.000,-.

Last 2

conform artikel 3:15d, tweede lid, BW en artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, BW, bij prijsaanduidingen op de website www.tickets4events.nl dan wel enige andere website waarop zij nu of in de toekomst tickets doorverkoopt, uitdrukkelijk en op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden of leveringskosten en BTW inbegrepen zijn

dan wel de website(s) off line te stellen en off line te houden
op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 5.000,- per overtreding per week tot een maximum van EUR 100.000,-.

Last 3

conform artikel 6:193d BW, op de website www.tickets4events.nl dan wel enige andere website waarop zij nu of in de toekomst tickets doorverkoopt, op duidelijke, begrijpelijke, ondubbelzinnige en tijdige wijze, de volgende essentiële informatie te verstrekken welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen: informatie over haar hoedanigheid, namelijk het feit dat zij wederverkoper is

dan wel de website(s) off line te stellen en off line te houden
op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 5.000,- per overtreding per week tot een maximum van EUR 100.000,-.

Last 4

conform artikel 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder a, BW in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.tickets4events.nl dan wel enige andere website waarop zij nu of in de toekomst tickets doorverkoopt, op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie te verstrekken over de volgende voornaamste kenmerken van het product:

- het feit dat het om een doorverkocht ticket gaat
- de rang- en plaatsbepaling van het ticket
- indien van toepassing: het feit dat het ticket ongeldig en het daaraan verbonden risico dat daarmee de toegang tot het evenement wordt geweigerd

- indien van toepassing: het feit dat een financieel risico bestaat als het evenement wordt afgelast en de nominale waarde van het ticket

dan wel de website(s) off line te stellen en off line te houden
op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 5.000,- per overtreding per week tot een maximum van EUR 100.000,-.

Begunstigingstermijn

93. De begunstigingstermijn voor voornoemde lasten onder dwangsom wordt bepaald op twee weken na de bekendmaking van dit besluit. Gedurende de begunstigingstermijn hebben 4alltickets B.V. en Tickets4events B.V. gelegenheid om de lasten uit te voeren zonder dat een dwangsom wordt verbeurd.

's-Gravenhage, 26 augustus 2010

w.g. mevr. mr. B.C.M. van Buchem
de Consumentenautoriteit

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtsreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Consumentenautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16759, 2500 BT, Den Haag.

Het bezwaar of beroep schorst niet de werking van het besluit waartegen het is gericht, tenzij bij of krachtens wettelijk voorschrift anders is bepaald (artikel 6:16 Awb).