

Last onder dwangsom

Datum 30 november 2010

Kenmerk CA/NB/418/37

Besluit in de zaak 418

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. PePe Trading B.V.¹ verkoopt via de website www.pepetickets.nl tickets door voor concerten en evenementen. De bedrijfsomschrijving van PePe Trading B.V. is blijkens een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamers van Koophandel: *“In- en verkoop van ongeregelde goederen via internet”*.²
2. Bij brief van 25 augustus 2009 heeft de Consumentenautoriteit alle haar bekende wederverkopers van tickets, waaronder PePe Trading, geïnformeerd over de wettelijke verplichtingen waaraan websites waarop tickets voor concerten en (sport)evenementen worden doorverkocht moeten voldoen. In deze brief is aangekondigd dat de Consumentenautoriteit websites waarop tickets worden doorverkocht 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.³

¹ PePe Trading is in 2006 gestart als een eensmanszaak (zie dossierstuk CA/NB/418/1) en in 2009 voortgezet als Pepe Trading B.V. onder hetzelfde kvk-nummer (zie dossierstukken CA/NB/418/6, CA/NB/418/7 en CA/NB/418/19).

² Zie dossierstuk CA/NB/418/19.

³ Zie dossierstuk CA/NB/418/2.

3. PePe Trading heeft in een reactie per e-mail laten weten de informatievoorziening aan consumenten te willen verbeteren en haar website aan te zullen passen. Zij nodigde de Consumentenautoriteit in deze e-mail uit de website www.pepetickets.nl te bekijken en mogelijke punten ter verbetering naar haar te communiceren.⁴
4. Op 11 februari 2010⁵ hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit de website www.pepetickets.nl digitaal vastgelegd.⁶ Vervolgens hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit gecontroleerd in hoeverre de wettelijke verplichtingen genoemd in de brief van 25 augustus 2009 op de data van vastlegging werden nageleefd.
5. Bij brief van 24 maart 2010 is PePe Trading B.V. gewezen op de overtredingen die op de website www.pepetickets.nl zijn geconstateerd.⁷ 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.
6. Deze brief heeft Pepe Trading B.V. vóór 26 maart 2010 in ontvangst genomen.⁸ Zij is in de gelegenheid gesteld de in de brief genoemde overtredingen binnen twee weken na dagtekening van deze brief te beëindigen. In de brief werd tevens aangekondigd dat de website na het verstrijken van de termijn opnieuw gecontroleerd zou worden en dat bij het uitblijven van aanpassingen, de Consumentenautoriteit bevoegd is tot het opleggen van een last onder dwangsom of een boete.
7. PePe Trading B.V. heeft niet op deze brief gereageerd.
8. Op 8 april 2010⁹ is de website www.pepetickets.nl opnieuw digitaal vastgelegd¹⁰ en aan de hand van het vastgelegde materiaal gecontroleerd. Bij deze controles is gebleken dat de overtredingen op de website www.pepetickets.nl nog niet (volledig) waren beëindigd.
9. In een persbericht van 27 mei 2010¹¹ heeft de Consumentenautoriteit bekend gemaakt dat is gebleken dat veel websites van bedrijven die toegangskarten voor concerten en

⁴ Zie dossierstuk CA/NB/418/3.

⁵ Zie dossierstuk CA/NB/418/5.

⁶ Zie dossierstuk CA/NB/418/16.

⁷ Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

⁸ Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

⁹ Zie dossierstuk CA/NB/418/8.

¹⁰ Zie dossierstuk CA/NB/418/16.

(sport)evenementen doorverkopen de regels omtrent de informatievoorziening aan consumenten nog steeds onvoldoende naleven. Aangekondigd werd dat de Consumentenautoriteit waar nodig handhavend zou optreden.

10. In een persbericht van 13 september 2010¹² is bekend gemaakt dat de Consumentenautoriteit aan vier bedrijven die online toegangskarten voor concerten en (sport)evenementen doorverkopen lasten onder dwangsom heeft opgelegd, omdat zij de regels omtrent de informatievoorziening aan consumenten onvoldoende naleven. Daarbij werd vermeld dat de Consumentenautoriteit de komende periode zou bezien welke andere websites die nog niet aan de regels voldoen ook voor deze maatregel in aanmerking zouden komen.
11. Op 16 september 2010¹³ is de website www.pepetickets.nl opnieuw digitaal vastgelegd¹⁴ en aan de hand van het vastgelegde materiaal gecontroleerd. Bij deze controle is gebleken dat de overtredingen op de website www.pepetickets.nl nog niet (volledig) waren beëindigd.
12. Op 27 oktober 2010 heeft de Consumentenautoriteit een concept van het onderhavige besluit tot het opleggen van lasten onder dwangsom aan PePe Trading B.V. toegezonden. PePe Trading B.V. heeft vervolgens de gelegenheid gekregen mondeling tijdens een hoorzitting dan wel schriftelijk haar zienswijze te geven.
13. PePe Trading B.V. heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om haar zienswijze in te dienen. Wel heeft zij aangegeven dat zij bereid is alle aanpassingen te verrichten die de Consumentenautoriteit nodig acht.

II. Wettelijk kader

14. 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.

¹¹ Zie dossierstuk CA/NB/418/23 en

http://www.consumentenautoriteit.nl/Actueel/Persberichten/Persbericht_27_mei_2010_Consumentenautoriteit_gaat_websites_aanpakken_die_toegangskarten_doorverkopen.

¹² Zie dossierstuk CA/NB/418/24 en

http://www.consumentenautoriteit.nl/Actueel/Persberichten/Persbericht_13_september_2010_Consumentenautoriteit_dwingt_websites_die_toegangskarten_doorverkopen_tot_aanpassingen.

¹³ Zie dossierstuk CA/NB/418/20.

¹⁴ Zie dossierstuk CA/NB/418/16.

15. 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.
16. 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.
17. 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

18. Hieronder zullen de overtredingen op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari, 8 april en 16 september 2010, worden beschreven. De beoordeling in dit besluit ziet slechts op de vastleggingen van de website op bovengenoemde data.

Informatieverplichtingen in een dienst van de informatiemaatschappij

19. Met het online verkopen van tickets verleent PePe Trading B.V. een dienst van de informatiemaatschappij en dient zij zich op grond van artikel 8.2 Whc te houden aan het gestelde in artikel 3:15d van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
20. 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;
 (...)
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.”

21. 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.¹⁵ 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.¹⁶

Identiteit

22. Zoals uitgelegd in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010¹⁷ 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.

Prijsaanduiding

23. 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 identiteit

24. Ten aanzien van de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari 2010, gold dat de identiteit, PePe Trading B.V., niet werd vermeld. De identiteit van de handelaar werd op de website www.pepeticketes.nl derhalve weggelaten.
25. In de brief van 24 maart 2010¹⁸ is gewezen op deze overtreding op de website www.pepeticketes.nl. Bij de controles van de website op 8 april en 16 september 2010 werd de identiteit van de onderneming alleen vermeld in artikel 10 en onderaan in de algemene voorwaarden. Bij de controle van de website op 8 april 2010 stond in artikel 2 van de algemene voorwaarden tevens vermeld dat PePe Trading een eenmanszaak is. Algemene voorwaarden zijn geen duidelijk herkenbare plaats waar de consument gegevens over de onderneming gemakkelijk kan vinden. Op 8 april en 16 september 2010 werd op de website www.pepetickets.nl de identiteit van de handelaar derhalve niet gemakkelijk toegankelijk gemaakt.

¹⁵ Kamerstukken II, 28197 2001-2002, nr. 3, pagina 37-38.

¹⁶ Kamerstukken II 2001/02, 28 197, nr. 3, p. 37-38.

¹⁷ Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

¹⁸ Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

Beoordeling btw-nummer

26. Ten aanzien van de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari, 8 april en 16 september 2010, geldt het volgende. Het op de website vermelde btw-nummer, dat te vinden is door te klikken op de link "Contact" bovenaan iedere pagina, komt niet overeen met het nummer waaronder de onderneming bij de Belastingdienst is geregistreerd.¹⁹ Het btw-nummer van PePe Trading B.V. is derhalve niet gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk op de website.
27. Bij controle van de website, zoals vastgelegd op 11 februari 2010, is deze overtreding over het hoofd gezien. In bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010 is PePe Trading B.V. wel gewezen op de verplichting haar btw-nummer gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken op haar website. PePe Trading B.V. is bovendien zelf verantwoordelijk voor het vermelden van het juiste btw-nummer op haar website.

Beoordeling prijsaanduiding

28. Bij de prijsaanduidingen op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari 2010, werd niet aangegeven of de aangeduide prijzen al dan niet inclusief BTW zijn. Ook elders op de website bevond zich geen uitdrukkelijke mededeling of de prijzen die op de website genoemd worden al dan niet inclusief BTW zijn. Bovendien werden op de website prijzen vermeld zonder dat daarbij werd vermeld dat deze exclusief "transactiekosten" zijn. Aangezien deze transactiekosten bovenop de weergegeven prijs komen en bij iedere bestelling in rekening worden gebracht, kunnen deze als leveringskosten worden aangemerkt. Op sommige pagina's met prijsaanduidingen werd de informatie dat er bovenop de prijs transactiekosten in rekening worden gebracht vermeld onder de link "meer info". Aangezien deze informatie niet bij de prijsaanduidingen zelf stond en bovendien niet duidelijk is dat onder een link 'meer info' informatie over verzendkosten te vinden is, werd ook bij deze prijsaanduidingen niet voldaan aan het vereiste deze duidelijk en ondubbelzinnig weer te geven met de uitdrukkelijke vermelding of verzendkosten zijn inbegrepen.
29. In de brief van 24 maart 2010²⁰ is gewezen op deze overtredingen op de website www.pepetickets.nl. Op de website, zoals vastgelegd op 8 april en 16 september 2010, ontbreekt nog altijd een vermelding of de aangeduide prijzen inclusief BTW zijn.
30. Op de website, zoals vastgelegd op 11 februari, 8 april en 16 september 2010, staat in artikel 4, vijfde lid, van de algemene voorwaarden het volgende opgenomen: "*In gevolge van artikel 28b van de Wet Omzetbelasting is het niet toegestaan BTW te vermelden op de factuur en/of de tickets.*" Uit deze vermelding is af te leiden dat PePe Trading B.V. de

¹⁹ Zie dossierstuk CA/NB/418/12.

²⁰ Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

zogenaamde margeregeling toepast. Op grond van deze 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. Indien PePe Trading B.V. inderdaad deze margeregeling toepast, kan worden voldaan aan het bepaalde in artikel 3:15d, tweede lid, BW met betrekking tot de verplichting om duidelijk te vermelden of en – zo mogelijk welke – belasting bij de prijs is inbegrepen, door op de website 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.

31. Voorts werd op de website, zoals vastgelegd op respectievelijk 8 april en 16 september 2010, niet bij alle prijsaanduidingen uitdrukkelijk vermeld of verzendkosten zijn inbegrepen. Onder sommige prijsaanduidingen staat weliswaar aangegeven dat de transactiekosten €12,50 bedragen. Hiermee wordt echter niet uitdrukkelijk vermeld of de weergegeven prijzen al dan niet exclusief deze leveringskosten zijn.

Conclusie informatieverplichtingen in een dienst van de informatiemaatschappij

32. Op grond van het gestelde in de randnummers 19 tot en met 31 wordt vastgesteld dat de website www.pepetickets.nl in ieder geval op 11 februari, 8 april en 16 september 2010 niet voldeed aan het bepaalde in artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a en f, en tweede lid, BW.

Oneerlijke handelspraktijken

33. 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.²¹
34. 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;*

²¹ Kamerstukken II, 2006-2007, 30 928, nr. 3, pagina 1.

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

35. PePe Trading B.V. verkoopt tickets aan consumenten via de website www.pepetickets.nl. Daarmee is PePe Trading B.V. handelaar in de zin van artikel 6:193a, eerste lid, onder a, BW.

36. 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 verricht als bedoeld in de artikelen 193h en 193i.

(...)”

Misleidende omissies in de uitnodiging tot aankoop

37. 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.*"
38. 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.
39. 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 website www.pepetickets.nl als uitnodiging tot aankoop worden aangemerkt.²²
40. 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.

Voornaamste kenmerken van het product in uitnodiging tot aankoop

41. 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

42. 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 in de uitnodiging tot aankoop 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.

²² Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

43. 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 om 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 voordat hij een bestelling plaatst.

Beoordeling voornaamste kenmerk van het product in uitnodiging tot aankoop: doorverkocht ticket

44. In de uitnodigingen tot aankoop op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari, 8 april en 16 september 2010, wordt bij de beschrijving van het aanbod niet vermeld dat dit een doorverkocht ticket betreft.
45. In de brief van 24 maart 2010 is op deze overtreding op de website gewezen.²³ In de uitnodigingen tot aankoop op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari, 8 april en 16 september 2010, wordt onder de link “Meer info” vermeld dat Pepe Tickets zich gespecialiseerd heeft in de wederverkoop van tickets en geen officieel verkooppunt is. Dit is echter informatie over de hoedanigheid van de aanbieder en niet over een van de voornaamste kenmerken van het specifieke aanbod, namelijk dat het een doorverkocht ticket betreft. Bovendien wordt deze informatie pas zichtbaar door te klikken op een link ‘meer info’ waarvan het niet op voorhand duidelijk is dat onder deze link belangrijke informatie over het aanbod wordt verstrekt. De consument kan deze informatie dan ook makkelijk missen voordat hij een bestelling plaatst.
46. Geconcludeerd wordt dat de consument in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.pepetickets.nl niet op duidelijke en begrijpelijke wijze wordt geïnformeerd over het feit dat het aanbod doorverkochte tickets 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 in de uitnodiging tot aankoop 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

²³ Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

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

49. In de uitnodigingen tot aankoop op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari 2010, werd voor tickets voor concerten en sportevenementen met zitplaatsen een globale plaatsaanduiding gegeven maar werd een exacte omschrijving van de plaats weggelaten. Bovendien werd in de uitnodigingen tot aankoop niet vermeld dat van te voren niet aangegeven kan worden voor welke plaatsen de tickets gelden. Evenmin werd vermeld dat bij bestelling van meer tickets tegelijk het risico bestaat dat deze tickets niet voor aangrenzende plaatsen gelden.
50. In de brief van 24 maart 2010 is op deze overtreding op de website www.pepetickets.nl gewezen.²⁴
51. Op de website, zoals vastgelegd op 8 april en 16 september 2010, wordt in de uitnodigingen tot aankoop aangegeven dat zitplaatsen naast elkaar zijn en dat rij- en stoelnummers nog niet bekend zijn. De overtreding is hiermee beëindigd.
52. Geconcludeerd wordt dat de consument in ieder geval op 11 februari 2010 in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.pepetickets.nl niet op duidelijke en begrijpelijke wijze werd geïnformeerd over de rang en de plaatsbepaling van de aangeboden tickets.

Ongeldigheid en risico

53. 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.
54. Dit geldt in ieder geval voor tickets waarop bij de oorspronkelijke verkoop de algemene verkoopsvoorwaarden van het Belgische Teleticketservice van toepassing zijn verklaard en voor tickets voor voetbalwedstrijden waarop bij de oorspronkelijke verkoop de KNVB standaardvoorwaarden van toepassing zijn verklaard.

²⁴ Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

55. In de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketservice, die voor het laatst zijn gewijzigd in oktober 2009, wordt bepaald: *“(...) De tickets die zonder toestemming worden doorverkocht, geven geen recht op toegang.”*²⁵
56. Hieruit volgt dat tickets die zijn verkocht onder de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketservice bij doorverkoop ongeldig zijn.
57. 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 Teleticketservice.²⁶
58. Het officiële verkooppunt voor voetbaltickets in Nederland is Ticketbox. Op alle verkopen van voetbalkaarten in Nederland via Ticketbox zijn de KNVB Standaardvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd in augustus 2007.²⁷
59. 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.”
60. Hieruit volgt dat tickets voor voetbalwedstrijden in Nederland die worden doorverkocht, ongeldig zijn. Consumenten die via wederverkopers als PePe Trading 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.
61. 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 in de uitnodiging tot aankoop, 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.

²⁵ Zie dossierstuk CA/NB/418/13.

²⁶ Zie dossierstuk CA/NB/418/13.

²⁷ Zie dossierstuk CA/NB/418/14.

62. Ook dit is informatie waar een consument niet op bedacht is en waarnaar hij niet uit eigen beweging op zoek zal gaan. Het vereiste om deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken in de uitnodiging tot aankoop, 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 voornaamste kenmerk van het product in uitnodiging tot aankoop: ongeldigheid en risico

63. Op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari, 8 april en 16 september 2010, worden KNVB tickets en/of tickets die oorspronkelijk zijn verkocht onder toepassing van de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketsservice aangeboden. In de uitnodigingen tot aankoop voor deze tickets wordt onder de link "meer info" vermeld dat Pepe Tickets zal opdraaien voor de financiële risico's indien de tickets ongeldig worden verklaard. Aangezien niet op voorhand duidelijk is dat onder een link 'meer info' informatie wordt verstrekt waaruit afgeleid zou kunnen worden dat het risico bestaat dat de aangeboden tickets ongeldig worden verklaard, wordt deze informatie niet op duidelijke wijze verstrekt.
64. In de brief van 24 maart 2010 is gewezen op deze overtreding op de website.
65. In de uitnodigingen tot aankoop voor sommige tickets die oorspronkelijk zijn verkocht onder toepassing van de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketsservice (bijv. bij tickets voor Guns 'n Roses, 30 september 2010, Sportpaleis Antwerpen) op de website zoals vastgelegd op 16 september 2010, is onderaan de uitnodiging tot aankoop een tekstblok toegevoegd met informatie over de ongeldigheid van de aangeboden tickets en het risico dat daarmee de toegang tot het evenement wordt geweigerd. In andere uitnodigingen tot aankoop van tickets waarvoor dit risico geldt is dit tekstblok weggelaten (bijv. bij tickets voor de voetbalwedstrijd Nederland - Zweden op 12 oktober 2010 of voor het concert van U2 op 23 september 2010 in het Koningin Boudewijnstadion in Brussel). Voor de uitnodigingen tot aankoop waarin dit tekstblok is geplaatst geldt bovendien dat dit tekstblok alleen zichtbaar wordt door naar beneden te scrollen, voorbij de bestelknop. De consument kan deze informatie dan ook makkelijk missen voor hij een bestelling plaatst. De consument wordt hiermee dan ook niet op duidelijke en begrijpelijke wijze geïnformeerd over deze essentiële informatie.
66. Geconcludeerd wordt dat de consument in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.pepetickets.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.

Conclusie voornaamste kenmerken in uitnodiging tot aankoop

67. Op grond van het gestelde in de randnummers 41 tot en met 66 wordt vastgesteld dat de website www.pepetickets.nl niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder a, BW.

Identiteit in uitnodiging tot aankoop

68. 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;”
69. Zoals uitgelegd in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010 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.

Beoordeling www.pepetickets.nl: identiteit in de uitnodiging tot aankoop

70. In de uitnodigingen tot aankoop op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari 2010, werd de identiteit van de handelaar niet vermeld. De identiteit van de handelaar werd in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.pepeticketes.nl derhalve weggelaten.
71. In de brief van 24 maart 2010 is op deze overtreding op de website gewezen.
72. Op de website, zoals vastgelegd op 8 april en 16 september 2010, is de identiteit van de handelaar in de uitnodigingen tot aankoop alleen te vinden door te klikken op de link “Algemene Voorwaarden”. Zoals reeds in randnummer 25 is overwogen, zijn de algemene voorwaarden 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.

Conclusie identiteit in uitnodiging tot aankoop

73. Op grond van het gestelde in de randnummers 70 tot en met 72 wordt vastgesteld dat de website www.pepetickets.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

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

75. 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 prijs van het product in uitnodiging tot aankoop

76. Op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 11 februari 2010, werd in de uitnodigingen tot aankoop de informatie dat er bovenop de daar vermelde prijs voor het aangeboden product ‘transactiekosten’ in rekening worden gebracht alleen vermeld onder de link “meer info”. Zoals vermeld in randnummer 28 is niet duidelijk dat onder een link ‘meer info’ informatie over bijkomende kosten te vinden is. De website www.pepetickets.nl voldeed daarmee niet aan artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, BW.

77. In de brief van 24 maart 2010²⁸ is op deze overtreding gewezen.

78. Op de website www.pepetickets.nl, zoals vastgelegd op 8 april en 16 september 2010, wordt in de uitnodigingen tot aankoop onder de opsomming van beschikbare tickets en daarbij behorende prijzen vermeld dat de transactiekosten €12,50 bedragen. Zoals reeds overwogen in randnummer 31, wordt hiermee echter niet duidelijk vermeld of de weergegeven prijzen voor tickets nu in- of exclusief leveringskosten zijn.

²⁸ Zie dossierstuk CA/NB/418/4.

Conclusie prijs in uitnodiging tot aankoop

79. Op grond van het gestelde in de randnummers 76 tot en met 78 wordt vastgesteld dat de website www.pepetickets.nl niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, BW.

Conclusie misleidende omissies in uitnodiging tot aankoop

80. Geconcludeerd wordt dat de website www.pepetickets.nl niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, onder a, b en c, BW.

Algemene conclusie

81. Gelet op het vorenstaande concludeert de Consumentenautoriteit dat op de website www.pepetickets.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 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.
82. PePe Trading B.V. verkoopt via de website www.pepetickets.nl tickets door voor concerten en evenementen. De op de website www.pepetickets.nl vastgestelde overtredingen worden daarom toegerekend aan PePe Trading B.V.
83. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de overtredingen genoemd in randnummer 81 aan PePe Trading B.V. te verwijten zijn.

IV. Te nemen maatregelen

84. De Consumentenautoriteit overweegt dat PePe Trading B.V. al eerder is gewezen op de in randnummer 81 genoemde wettelijke verplichtingen. 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 PePe Trading B.V. teneinde de overtredingen te doen beëindigen dan wel – voor zover zij reeds zijn beëindigd – herhaling ervan te voorkomen. De omstandigheid dat PePe Trading B.V. heeft 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.

85. 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 PePe Trading B.V.
86. De Consumentenautoriteit zal PePe Trading B.V. een begunstigingstermijn geven om uitvoering aan de lasten te geven. Na afloop van de begunstigingstermijn zal de Consumentenautoriteit de website(s) van PePe Trading B.V. en eventuele rechtsopvolgers hiervan 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

87. De Consumentenautoriteit:
- a. stelt vast dat PePe Trading B.V. op de website www.pepetickets.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 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, PePe Trading B.V., gevestigd te Prof. J.H. Bavincklaan 5 in Amstelveen, en eventuele rechtsopvolgers hiervan om:

Last 1

conform artikel 3:15d, eerste lid, onder a en f, BW op de website www.pepetickets.nl alsmede eventuele 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 identiteit
- haar btw-nummer

en de informatie over haar identiteit 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 website(s)

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.pepetickets.nl alsmede eventuele 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, onder a, BW in de uitnodigingen tot aankoop, zoals gedefinieerd in randnummer 38 en 39, op de website www.pepetickets.nl alsmede eventuele 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

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

88. De begunstigingstermijn voor voornoemde lasten onder dwangsom wordt bepaald op twee weken na bekendmaking van dit besluit door toezending. Gedurende de begunstigingstermijn heeft de PePe Trading B.V. de gelegenheid om de lasten uit te voeren zonder dat een dwangsom wordt verbeurd.

's-Gravenhage, 30 november 2010

w.g. mw. 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).