

Last onder dwangsom

Datum 30 november 2010

Kenmerk CA/NB/421/62

Besluit in de zaak 421

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. Leisure Tickets & Activities International B.V. verkoopt via de website www.ticketsnederland.nl tickets door voor concerten en evenementen. Van deze website bestaat tevens een Engels- en Duitstalige versie. De bedrijfsomschrijving van Leisure Tickets & Activities International B.V. is blijkens een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamers van Koophandel: *“In- en verkoop van tickets voor evenementen, het organiseren van arrangementen en bedrijfsuitjes”*.¹ Bestuurders van deze onderneming zijn de heer R.D. Groenendaal en de heer R.H.F. Gulikers.²
2. De statutaire naam van Leisure Tickets & Activities International B.V. was tot 23 juli 2010 Laurens Tennis Academy International B.V.³ Laurens Tennis Academy International B.V. verkocht tot 15 mei 2010 via de website www.ltaticketsservice.nl tickets door voor concerten en evenementen.⁴ Tevens hield Laurens Tennis Academy International B.V. op in ieder geval 23 februari⁵ en 19 april 2010⁶ de domeinnaam www.ticketsnederland.nl, via welke site zij

¹ Zie dossierstuk CA/NB/421/25.

² Zie dossierstuk CA/NB/421/25.

³ Zie dossierstukken CA/NB/421/10 en CA/NB/421/23.

⁴ Zie dossierstukken CA/NB/421/7 en CA/NB/421/26.

⁵ Zie dossierstuk CA/NB/421/7.

⁶ Zie dossierstuk CA/NB/421/10.

tevens tickets doorverkocht. De handelsnamen van Laurens Tennis Academy International B.V. waren destijds onder andere LTA Ticketservice en Tickets Nederland.⁷

3. Blijkens een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamers van Koophandel van 4 augustus 2009 was LTA Ticketservice eerder een handelsnaam van Laurens Events B.V. Een andere handelsnaam van Laurens Events B.V. was Deticketservice.⁸
4. Bij brief van 25 augustus 2009 heeft de Consumentenautoriteit alle haar bekende wederverkopers van tickets, waaronder Laurens Events B.V., 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 vanaf half september 2009 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.⁹
5. Op 17 september 2009 heeft de heer Groenendaal naar aanleiding van de brief van 25 augustus 2009 telefonisch contact gezocht met het secretariaat van de Consumentenautoriteit en gemeld dat hij nog ongeveer een week nodig had voor het verrichten van aanpassingen aan de website www.deticketservice.nl.¹⁰
6. Op 18 februari 2010¹¹ hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit de websites www.ticketsnederland.nl en www.ltaticketservice.nl digitaal vastgelegd.¹² 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.
7. Bij aangetekende brief van 24 maart 2010 is Laurens Tennis Academy International B.V. gewezen op de overtredingen die op haar websites www.ticketsnederland.nl en www.ltaticketservice.nl zijn geconstateerd.¹³ Bij deze brief was 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

⁷ Zie dossierstuk CA/NB/421/7.

⁸ Zie dossierstuk CA/NB/421/1.

⁹ Zie dossierstuk CA/NB/421/2.

¹⁰ Zie dossierstuk CA/NB/421/3.

¹¹ Zie dossierstuk CA/NB/421/5.

¹² Zie dossierstuk CA/NB/421/21.

¹³ Zie dossierstuk CA/NB/421/4.

aangeboden die zich richten op consumenten in andere Europese lidstaten eveneens moeten voldoen aan de in deze bijlage weergegeven bepalingen.

8. Laurensse Tennis Academy International B.V. 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 zouden worden en dat bij het uitblijven van aanpassingen, de Consumentenautoriteit bevoegd is tot het opleggen van een last onder dwangsom of een boete.
9. Omdat gebleken was dat de brief van 24 maart 2010 niet in ontvangst was genomen, is de brief van 24 maart 2010 op 8 april 2010 per koerier nogmaals verzonden aan Laurensse Tennis Academy International B.V. In een begeleidend schrijven is de termijn voor het verrichten van aanpassingen verlengd tot en met 15 april 2010.¹⁴ De heer Gulikers heeft op 8 april 2010 telefonisch laten weten dat hij namens Laurensse Tennis Academy International B.V. op die dag de aangetekende brief van 24 maart 2010 alsnog heeft opgehaald bij het postkantoor.¹⁵
10. Op 19 april 2010¹⁶ zijn de websites [www.ltaticketsservice](http://www.ltaticketsservice.nl) en www.ticketsnederland.nl opnieuw digitaal vastgelegd¹⁷ en aan de hand van het vastgelegde materiaal gecontroleerd. Hierbij is gebleken dat bij het bezoeken van de website www.ltaticketsservice.nl de gebruiker automatisch terecht komt op een pagina op de website www.ticketsnederland.nl. Op deze pagina werd onder andere vermeld: "*LTA Ticketsservice is per 1 mei is overgenomen door Tickets Nederland.*" Bij controle van de website www.ticketsnederland.nl is gebleken dat de overtredingen op deze website nog niet (volledig) waren beëindigd.
11. In een persbericht van 27 mei 2010¹⁸ heeft de Consumentenautoriteit bekend gemaakt dat is gebleken dat veel websites van bedrijven die toegangskarten voor concerten en (sport)evenementen doorverkopen de regels omtrent de informatievoorziening aan consumenten nog steeds onvoldoende naleven. Aangekondigd werd dat de Consumentenautoriteit waar nodig handhavend zou optreden.

¹⁴ Zie dossierstuk CA/NB/421/6.

¹⁵ Zie dossierstuk CA/NB/421/8.

¹⁶ Zie dossierstuk CA/NB/421/11.

¹⁷ Zie dossierstuk CA/NB/421/21.

¹⁸ Zie dossierstuk CA/NB/421/29 en

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

12. In een persbericht van 13 september 2010¹⁹ is bekend gemaakt dat de Consumentenautoriteit aan vier bedrijven die online toegangskaarten 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.
13. Op respectievelijk 16 en 30 september 2010²⁰ zijn de websites www.ticketsnederland.nl en www.ltaticketsservice.nl opnieuw digitaal vastgelegd²¹ en aan de hand van het vastgelegde materiaal gecontroleerd. Bij deze controle is gebleken dat op de website www.ltaticketsservice.nl geen tickets meer werden aangeboden. Op de homepage van deze website werd vermeld: "*LTA Ticketservice biedt per 15 mei 2010 geen tickets of toegangsbewijzen meer aan voor concerten, theater, sport, festivals en andere evenementen.*" Tevens is gebleken dat de overtredingen op de website www.ticketsnederland.nl nog niet (volledig) waren beëindigd.
14. Op 27 oktober 2010 heeft de Consumentenautoriteit een concept van het onderhavige besluit tot het opleggen van lasten onder dwangsom aan Leisure Tickets & Activities International B.V. toegezonden. Leisure Tickets & Activities International B.V. heeft vervolgens de gelegenheid gekregen mondeling of schriftelijk haar zienswijze te geven. Leisure Tickets & Activities International B.V. heeft van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Op 8 november 2010 heeft Leisure Tickets & Activities International B.V. per e-mail haar zienswijze aan de Consumentenautoriteit toegestuurd. Tevens heeft zij mondeling haar zienswijze gegeven tijdens een hoorzitting die heeft plaatsgevonden op 11 november 2010 ten kantore van de Consumentenautoriteit.

II. Wettelijk kader

15. 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.

¹⁹ Zie dossierstuk CA/NB/421/30 en http://www.consumentenautoriteit.nl/Actueel/Persberichten/Persbericht_13_september_2010_Consumentenautoriteit_dwingt_websites_die_toegangskaarten_doorverkopen_tot_aanpassingen.

²⁰ Zie dossierstuk CA/NB/421/26.

²¹ Zie dossierstuk CA/NB/421/21.

16. 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.
17. 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.
18. 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

19. Hieronder zullen de overtredingen op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 februari, 19 april en 16 september 2010, worden beschreven en zal waar nodig ingegaan worden op de zienswijze van Leisure Tickets & Activities International B.V. De beoordeling in dit besluit ziet slechts op de vastleggingen van de website op bovengenoemde data.

Zienswijze Leisure Tickets & Activities International B.V.

20. In de zienswijze die per e-mail op 8 november 2010 kenbaar is gemaakt en tijdens de hoorzitting op 11 november 2010 is namens Leisure Tickets & Activities International B.V. samengevat het volgende naar voren gebracht:
 - Leisure Tickets & Activities International B.V. is bereid alle aanpassingen te verrichten die de Consumentenautoriteit nodig acht, zodat de geconstateerde overtredingen op de website www.ticketsnederland.nl worden beëindigd.
 - Voor zover de website niet aan alle eisen voldoet, komt dit doordat Leisure Tickets & Activities International B.V. de eerdere brieven van de Consumentenautoriteit niet goed heeft begrepen.
 - Leisure Tickets & Activities International B.V. heeft naar aanleiding van de brief van de Consumentenautoriteit van 24 maart 2010 haar website aangepast. Omdat zij daarna niets meer van de Consumentenautoriteit hoorde verkeerde zij in de veronderstelling dat haar website in orde was.

Informatieverplichtingen in een dienst van de informatiemaatschappij

21. Met het online verkopen van tickets verleent Leisure Tickets & Activities International 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).
22. 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.”
23. 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.²² 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.²³

Identiteit

24. Zoals uitgelegd in bijlage 1 bij de brief van 24 maart 2010²⁴ 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

25. 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

²² Kamerstukken II, 28197 2001-2002, nr. 3, pagina 37-38.

²³ Kamerstukken II 2001/02, 28 197, nr. 3, p. 37-38.

²⁴ Zie dossierstuk CA/NB/421/4.

verplichting wordt in ieder geval voldaan door een duidelijke vermelding direct achter de prijs van een product of dienst.

Beoordeling identiteit

26. Ten aanzien van de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd 18 februari 2010, gold het volgende. De identiteit, Laurens Tennis Academy International B.V., werd op de website niet vermeld. De identiteit van de handelaar werd op de website www.ticketsnederland.nl derhalve niet gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk gemaakt.
27. In de brief van 24 maart 2010²⁵ is gewezen op deze overtreding op de website. Bij controle van de website op 19 april 2010 ontbrak de volledige identiteit van de onderneming nog altijd op de website. Op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 16 september 2010, wordt in artikel 2 van de algemene voorwaarden aangegeven dat de statutaire naam van de onderneming, "*Leisure Tickets & Activities International BV*" is. Algemene voorwaarden zijn echter geen duidelijk herkenbare plaats waar de consument gegevens over de onderneming gemakkelijk kan vinden. Bovendien wordt in artikel 4 van de algemene voorwaarden vervolgens vermeld dat de statutaire naam "*LTA International BV Amsterdam*" is. Hierdoor is onduidelijk wat de werkelijke identiteit van de onderneming is. De identiteit van de handelaar wordt op de website www.ticketsnederland.nl derhalve niet gemakkelijk toegankelijk gemaakt.

Beoordeling btw-nummer

28. Op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 februari 2010, ontbrak het btw-nummer van de onderneming.
29. In de brief van 24 maart 2010 is gewezen op de overtreding van artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW. Op de website, zoals vastgelegd op 19 april en 16 september 2010 wordt het btw-nummer van de onderneming echter nog altijd niet vermeld.

Beoordeling prijsaanduiding

30. Bij de prijsaanduidingen op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 februari 2010, werd niet aangegeven of de aangeduide prijzen 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 werd bij prijsaanduidingen niet aangegeven of verzendkosten zijn inbegrepen.

²⁵ Zie dossierstuk CA/NB/421/4.

31. In de brief van 24 maart 2010²⁶ is gewezen op deze overtredingen op de website www.ticketsnederland.nl. Op de website, zoals vastgelegd op 9 april en 16 september 2010, bevindt zich op sommige pagina's met prijsaanduidingen onder een kop 'Informatie', de vermelding: "*Alle genoemde prijzen zijn inclusief BTW en exclusief eventuele verzendkosten (€ 9,00 voor aangetekend en verzekerd verzenden).*" Aangezien deze vermelding niet bij de prijzen zelf staat en er gescrold moet worden om deze informatie te vinden wordt hiermee niet voldaan aan het vereiste prijzen duidelijk en ondubbelzinnig aan te geven met de uitdrukkelijke vermelding of belasting en leveringskosten daarbij inbegrepen zijn. Op andere pagina's met prijsaanduidingen wordt helemaal niet vermeld of leveringskosten daarbij zijn inbegrepen (bijvoorbeeld op de pagina die verschijnt door te klikken op de link "Concerten").

Conclusie informatieverplichtingen in een dienst van de informatiemaatschappij

32. Op grond van het gestelde in de randnummers 21 tot en met 31 wordt vastgesteld dat de website www.ticketsnederland.nl niet voldoet 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.²⁷
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;*
- 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;*

²⁶ Zie dossierstuk CA/NB/421/4.

²⁷ Kamerstukken II, 2006-2007, 30 928, nr. 3, pagina 1.

(...)

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. Leisure Tickets & Activities International B.V. verkoopt tickets aan consumenten via de website www.ticketsnederland.nl. Daarmee is Leisure Tickets & Activities International 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.ticketsnederland.nl als uitnodiging tot aankoop worden aangemerkt.²⁸
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.
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

²⁸ Zie dossierstuk CA/NB/421/4.

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.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 februari, 19 april en 16 september 2010, wordt bij de beschrijving van het aanbod niet vermeld dat dit een doorverkocht ticket betreft. Op de website zoals vastgelegd op 18 februari 2010 werd helemaal onderaan de pagina's met uitnodigingen tot aankoop vermeld: *"Tickets Nederland en www.ticketsnederland.nl is een onafhankelijk en professioneel ticketbureau en ticketservice, gespecialiseerd in de in- en verkoop van officiële tickets voor evenementen. Top TicketStart en www.ticketsnederland.nl is op geen enkele wijze verbonden aan organisatoren, artiesten of de originele verkopers van de aangeboden kaarten. Onze prijzen zijn gebaseerd op vraag en aanbod en kunnen daardoor hoger of lager zijn dan de verkoopprijs vermeld op de tickets."* Hiermee werd echter niet op duidelijke en ondubbelzinnige wijze aangegeven dat het om doorverkochte tickets gaat. Bovendien werd deze informatie pas zichtbaar door naar beneden te scrollen, voorbij de bestelknop. De consument kan deze informatie dan ook makkelijk missen voordat hij een bestelling plaatst.
45. In de brief van 24 maart 2010 is op deze overtreding op de website gewezen.²⁹ Aan de uitnodigingen tot aankoop op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 19 april en 16 september 2010, is een kader met de kop *"Informatie"* toegevoegd. In dit kader wordt echter niet op duidelijke en ondubbelzinnige wijze vermeld dat het aanbod doorverkochte tickets betreft. Bovendien wordt ook dit kader alleen zichtbaar door naar beneden te scrollen, voorbij de bestelknop, waardoor de consument deze informatie makkelijk kan missen voordat hij een bestelling plaatst.
46. Geconcludeerd wordt dat de consument in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.ticketsnederland.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.

²⁹ Zie dossierstuk CA/NB/421/4.

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

49. In de uitnodigingen tot aankoop op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 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.ticketsnederland.nl gewezen.³⁰ In de uitnodigingen tot aankoop op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 19 april en 16 september 2010, wordt onder de kop “*Informatie*” vermeld dat exacte stoel of rijnummer niet kunnen worden aangegeven en dat Tickets Nederland altijd aangrenzende zitplaatsen aanbiedt, tenzij dit duidelijk anders staat aangegeven bij de omschrijving van de plaatsbepaling. Aangezien informatie over rang en plaatsbepaling informatie is waar de consument wel op bedacht is, wordt deze wijze van informatie verstrekking in dit geval voldoende geacht. De overtreding is hiermee dan ook beëindigd.
51. Geconcludeerd wordt dat de consument in ieder geval op 18 februari 2010 in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.ticketsnederland.nl niet op duidelijke en begrijpelijke wijze werd geïnformeerd over de rang en de plaatsbepaling van de aangeboden tickets.

Ongeldigheid en risico

52. 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.

³⁰ Zie dossierstuk CA/NB/421/4.

53. 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.
54. 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.*”³¹
55. Hieruit volgt dat tickets die zijn verkocht onder de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketsservice bij doorverkoop ongeldig zijn.
56. 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.³²
57. 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 2007.³³
58. 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.*”
59. Hieruit volgt dat tickets voor voetbalwedstrijden in Nederland die worden doorverkocht, ongeldig zijn. Consumenten die via wederverkopers als Leisure Tickets & Activities International 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.

³¹ Zie dossierstuk CA/NB/421/18.

³² Zie dossierstuk CA/NB/421/18.

³³ Zie dossierstuk CA/NB/421/19.

60. 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.
61. 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

62. Op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 februari 2010, werden tickets aangeboden die oorspronkelijk zijn verkocht onder toepassing van de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketsservice. In de uitnodigingen tot aankoop voor deze tickets werd niets vermeld over het feit dat deze tickets ongeldig zijn en dat het risico bestaat dat daarmee de toegang tot het evenement wordt geweigerd.
63. In de brief van 24 maart 2010 is gewezen op deze overtreding op de website.
64. Op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 19 april 2010 werden eveneens Teleticketsservice tickets aangeboden. Op de website, zoals vastgelegd op 16 september 2010, worden zowel Teleticketsservice tickets als KNVB tickets aangeboden. Op de website, zoals vastgelegd op deze data, wordt in het kader onder de kop "*Informatie*" in alle uitnodigingen tot aankoop vermeld: "*Toegangskaarten die doorverkocht zijn, kunnen ongeldig worden verklaard door de officiële organisator*". Voor wat betreft het aanbod van KNVB-tickets en tickets die oorspronkelijk zijn verkocht onder toepassing van de algemene verkoopsvoorwaarden van Teleticketsservice wordt de consument hiermee niet op ondubbelzinnige wijze geïnformeerd over het feit dat het aanbod ongeldige tickets betreft en dat het risico bestaat dat daarmee de toegang tot het evenement wordt geweigerd. Doordat voorbij de bestelknop gescrold moet worden om dit kader te vinden en doordat uit een kop 'informatie' niet kan worden afgeleid dat daaronder dergelijke essentiële informatie over het aanbod te vinden is, bestaat bovendien het risico dat de consument deze informatie mist voordat hij een bestelling plaatst.

65. Geconcludeerd wordt dat de consument in de uitnodigingen tot aankoop op de website www.ticketsnederland.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

66. 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.
67. 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.
68. 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 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 voordat hij een bestelling plaatst.

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

69. Uit de algemene voorwaarden, vermeld op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 februari 2010, vloeide voort dat de consument, indien het evenement wordt afgelast of verplaatst, slechts de nominale waarde van het ticket retour kon ontvangen. In de uitnodigingen tot aankoop op deze website werd de nominale waarde van de aangeboden tickets niet vermeld en werd evenmin gewezen op het financiële risico bij annulering of verplaatsing van het evenement.
70. In de brief van 24 maart 2010 is op deze overtreding op de website gewezen. Hierbij is er tevens op gewezen dat zonder duidelijke vermelding van de nominale waarde en het financiële risico in de uitnodigingen tot aankoop, de voorwaarde dat de consument het aankoopbedrag niet (volledig) terugkrijgt bij annulering of verplaatsing van het evenement, onredelijk bezwarend is in de zin van artikel 6:236, onder b, BW.

71. In artikel 7.7 en 7.8 van de algemene voorwaarden op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 19 april en 16 september 2010, wordt vermeld dat de koper zich bij annulering of verplaatsing van een evenement tot Ticket Nederland kan wenden, “(...) *teneinde eventueel de waarde van het ticket minus de verzendkosten retour te ontvangen*”. Overwogen wordt dat niet duidelijk is wat Leisure Tickets & Activities International B.V. bedoelt met “*de waarde van het ticket*”. Uit het gebruik van het woord “*eventueel*” blijkt bovendien dat Leisure Tickets & Activities International B.V. niet altijd de waarde van het ticket teruggeeft aan de consument. De consument zal dan alsnog hooguit kunnen proberen bij de organisator van het evenement de nominale waarde van het ticket terug te krijgen. Deze nominale waarde en het ‘eventuele’ financiële risico bij annulering of verplaatsing van het evenement, worden in de uitnodigingen tot aankoop op de website, zoals vastgelegd op 19 april en 16 september 2010, echter nog altijd niet vermeld.

Conclusie voornaamste kenmerken in uitnodiging tot aankoop

72. Op grond van het gestelde in de randnummers 41 tot en met 71 wordt vastgesteld dat de website www.ticketsnederland.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

73. 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;”
74. 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 identiteit in de uitnodiging tot aankoop

75. Zoals vermeld in randnummer 26 werd de identiteit van de handelaar op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 februari 2010, niet vermeld.

76. In de brief van 24 maart 2010³⁴ is gewezen op deze overtreding op de website. Bij controle van de website op 19 april 2010 ontbrak de volledige identiteit van de onderneming nog altijd op de website. Op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 16 september 2010, kan de identiteit van de handelaar in de uitnodigingen tot aankoop gevonden worden door te klikken op de link “*Algemene Voorwaarden*” waarin in artikel 2 wordt aangegeven dat de statutaire naam van de onderneming, “*Leisure Tickets & Activities International BV*” is. Zoals reeds overwogen in randnummer 27, zijn algemene voorwaarden echter geen duidelijk herkenbare plaats waar de consument gegevens over de onderneming gemakkelijk kan vinden. Bovendien wordt in artikel 4 van de algemene voorwaarden vervolgens vermeld dat de statutaire naam “*LTA International BV Amsterdam*” is. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid over de werkelijke identiteit van de onderneming.

Conclusie identiteit in uitnodiging tot aankoop

77. Op grond van het gestelde in de randnummers 73 tot en met 76 wordt vastgesteld dat de website www.ticketsnederland.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

78. 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;”

79. 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.

³⁴ Zie dossierstuk CA/NB/421/4.

Beoordeling prijs van het product in uitnodiging tot aankoop

80. Op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 18 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 website www.ticketsnederland.nl voldeed daarmee niet aan artikel 6:193d juncto 6:193e, onder c, BW.
81. In de brief van 24 maart 2010³⁵ is op deze overtreding gewezen.
82. Op de website www.ticketsnederland.nl, zoals vastgelegd op 19 april en 16 september 2010, bevindt op de pagina's met uitnodigingen tot aankoop een kader met de kop "Informatie". In dit kader wordt vermeld: "Alle genoemde prijzen zijn inclusief BTW en exclusief eventuele verzendkosten (€ 9,00 voor aangetekend en verzekerd verzenden)." Aangezien deze informatie niet bij de prijsaanduidingen zelf staat, de consument moet scrollen om het kader te vinden en bovendien niet duidelijk is dat onder een kop 'informatie' informatie over de prijs van het aanbod te vinden is, wordt hiermee niet op duidelijke en ondubbelzinnige wijze informatie verstrekt over het feit dat de weergegeven prijzen exclusief verzendkosten zijn.

Conclusie prijs in uitnodiging tot aankoop

83. Op grond van het gestelde in de randnummers 78 tot en met 82 wordt vastgesteld dat de website www.ticketsnederland.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

84. Geconcludeerd wordt dat de website www.ticketsnederland.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

85. Gelet op het vorenstaande concludeert de Consumentenautoriteit dat op de website www.ticketsnederland.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.

³⁵ Zie dossierstuk CA/NB/421/3.

86. Leisure Tickets & Activities International B.V. verkoopt via de website www.ticketsnederland.nl tickets door voor concerten en evenementen. De op de website www.ticketsnederland.nl vastgestelde overtredingen worden daarom toegerekend aan Leisure Tickets & Activities International B.V.
87. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de overtredingen genoemd in randnummer 85 aan Leisure Tickets & Activities International B.V. te verwijten zijn.

IV. Te nemen maatregelen

88. De Consumentenautoriteit overweegt dat Leisure Tickets & Activities International B.V. (voorheen: Laurens Tennis Academy International B.V.) al eerder is geweest op de in randnummer 85 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 Leisure Tickets & Activities International B.V. teneinde de overtredingen te doen beëindigen dan wel – voor zover zij reeds zijn beëindigd – herhaling ervan te voorkomen. De omstandigheid dat Leisure Tickets & Activities International 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.
89. Dat Leisure Tickets & Activities International B.V. aangeeft dat zij de eerdere brieven van de Consumentenautoriteit niet goed heeft begrepen en in de veronderstelling verkeerd dat haar website in orde was aangezien zij na haar aanpassingen van haar website na de brief van 24 maart 2010 niets meer van de Consumentenautoriteit gehoord heeft, leidt niet tot een ander oordeel. De Consumentenautoriteit overweegt in dit verband dat het de verantwoordelijkheid van de onderneming zelf is ervoor te zorgen dat haar website voldoet aan geldende wet en regelgeving. In de brief van 24 maart 2010 zijn de verplichtingen waaraan de websites dienen te voldoen duidelijk uiteengezet. Indien desondanks twijfel bestond over de juiste invulling van deze verplichtingen had Leisure Tickets & Activities International B.V. contact kunnen opnemen met medewerkers van de Consumentenautoriteit en om verduidelijking kunnen vragen. Dit heeft zij niet gedaan. Weliswaar heeft de heer Gulikers na ontvangst van de brief van 24 maart 2010 op 8 april 2010 telefonisch contact opgenomen met een toezichthouder van de Consumentenautoriteit maar in dit telefoongesprek zijn geen inhoudelijke vragen gesteld over de geconstateerde overtredingen of de wijze waarop deze beëindigd konden worden.

90. 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 Leisure Tickets & Activities International B.V.
91. De Consumentenautoriteit zal Leisure Tickets & Activities International B.V. een begunstigingstermijn geven om uitvoering aan de lasten te geven. Na afloop van de begunstigingstermijn zal de Consumentenautoriteit de website(s) van Leisure Tickets & Activities International 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

92. De Consumentenautoriteit:
- a. stelt vast dat Leisure Tickets & Activities International B.V. op de website www.ticketsnederland.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, Leisure Tickets & Activities International B.V., gevestigd te Amstelveenseweg 647 in Amsterdam, en eventuele rechtsopvolgers hiervan om:

Last 1

conform artikel 3:15d, eerste lid, onder a en f, BW op de website www.ticketsnederland.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 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 1.000,-- per overtreding per week tot
een maximum van EUR 20.000,--.

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.ticketsnederland.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

dan wel de website(s) off line te stellen en off line te houden
op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 1.000,-- per overtreding per week tot
een maximum van EUR 20.000,--.

Last 3

conform artikel 6:193d juncto 6:193e, onder a, BW in de uitnodigingen tot aankoop, zoals
gedefinieerd in randnummer 37 en 39, op de website www.ticketsnederland.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 of verplaatst 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 1.000,-- per overtreding per week tot
een maximum van EUR 20.000,--.

Begunstigingstermijn

93. De begunstigingstermijn voor voornoemde lasten onder dwangsom wordt bepaald op twee weken na bekendmaking van dit besluit door toezending. Gedurende de begunstigingstermijn heeft Leisure Tickets & Activities International B.V. 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).