



# Ontwerpbesluit van de Autoriteit Consument en Markt als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consumenten Markt

**Ons kenmerk** ACM/UIT/622464  
**Zaaknummer** ACM/24/188441  
**Datum** 19 juni 2024

## Samenvatting

De ACM is in mei 2023 een onderzoek gestart naar mogelijk misbruik van een machtspositie door Ticketmaster. Het mogelijke misbruik bestond uit het beperken van de doorverkoopmogelijkheden van in ieder geval mobiele tickets van Ticketmaster en/of het voorbehouden van de doorverkoop van dergelijke tickets aan haar eigen onderneming. Tijdens het onderzoek van de ACM paste Ticketmaster haar gedrag aan. Hierdoor mochten derde doorverkoopplatforms de doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster faciliteren met behulp van overdracht van het ticket middels de transferfunctionaliteit binnen het systeem van Ticketmaster. Vervolgens heeft Ticketmaster een toezeggingsaanvraag bij de ACM ingediend. De ACM komt tot de conclusie dat de toezeggingen van Ticketmaster de door de ACM gesignaleerde mededingingsrisico's adequaat wegnemen. De toezeggingen van Ticketmaster zorgen er onder meer voor dat derde doorverkoopplatforms doorverkoop van mobiele Ticketmaster tickets kunnen blijven faciliteren met behulp van overdracht van het ticket middels de transferfunctionaliteit. Hierdoor is concurrentie op het gebied van doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster mogelijk en heeft de consument weer keuzevrijheid op het gebied van doorverkoopplatforms.

## 1 Aanvraag

- Op 27 mei 2024 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) een aanvraag ontvangen voor het bindend verklaren van toezeggingen van Ticketmaster B.V. (hierna: Ticketmaster).<sup>1</sup> De toezeggingen zien op de doorverkoop van tickets die primair door Ticketmaster zijn verkocht.
- De ACM beoordeelt in dit besluit de aanvraag van Ticketmaster. In hoofdstuk 2 gaat de ACM in op het wettelijk kader. In hoofdstuk 3 staat een beschrijving van het verloop van de procedure. Hoofdstuk 4 beschrijft de context waarbinnen de toezeggingen zijn gedaan. Hoofdstuk 5 licht de mededingingsrisico's toe. In hoofdstuk 6 staat de inhoud van de toezeggingen. In hoofdstuk 7 beoordeelt de ACM de toezeggingen. Ten slotte verklaart de ACM de toezeggingen in hoofdstuk 8 bindend tot en met 30 september 2026.

## 2 Wettelijk kader

- Op basis van artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: lw) kan de ACM besluiten een toezeggingsaanvraag van een onderneming bindend te verklaren. Met

<sup>1</sup> Artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: lw).

het bindend verklaren van een toezegging vervalt de bevoegdheid van de ACM tot het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom aan die onderneming voor de betreffende gedragingen.<sup>2</sup>

4. De ACM kan een toezeggingsaanvraag bindend verklaren als zij dat doelmatiger vindt dan het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom.<sup>3</sup> Om dit te beoordelen kijkt de ACM onder meer naar de fase waarin een onderzoek naar een vermoedelijke overtreding zich bevindt en de aard van de overtreding.
5. De toezeggingen en de bindendverklaring daarvan strekken ertoe mededingingsrisico's op adequate wijze te ondervangen. De onderneming moet zich overeenkomstig het toezeggingsbesluit gedragen. Als de onderneming dit niet doet, riskeert zij een bestuurlijke boete.<sup>4</sup>

### 3 Verloop van de procedure

6. In mei 2023 startte de ACM een onderzoek naar gedragingen van Ticketmaster B.V. in Nederland in verband met mogelijk misbruik van een economische machtspositie in de zin van artikel 24 van de Mededingingswet en/of artikel 102 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. In dit onderzoek heeft de ACM onder meer informatie verzameld van Ticketmaster en van andere marktpartijen die in Nederland actief zijn op het gebied van het verkopen en doorverkopen van tickets. Het mogelijke misbruik bestond uit het beperken van de doorverkoopmogelijkheden van in ieder geval mobiele tickets van Ticketmaster en/of het voorbehouden van de doorverkoop van dergelijke tickets aan haar eigen onderneming. De ACM heeft geen overtreding vastgesteld in haar onderzoek tot nu toe, maar heeft wel mededingingsrisico's geïdentificeerd. Deze risico's houden met name verband met het beperken van doorverkoopmogelijkheden door de manier waarop een mobiel ticket - dat door Ticketmaster is verkocht aan een consument - door deze consument kan worden overgedragen aan een andere consument, ook gelet op de voorwaarden die Ticketmaster daaraan heeft gesteld.
7. De ACM heeft met Ticketmaster gesproken over deze risico's. Ticketmaster heeft gedurende het onderzoek van de ACM onder andere haar voorwaarden ten aanzien van overdracht van (doorverkochte) mobiele tickets aangepast ten behoeve van doorverkoop door consumenten via derde doorverkoopplatforms. Zij heeft daarnaast aangegeven dat zij bereid is om toezeggingen te doen om de door de ACM gesignaleerde mededingingsrisico's effectief weg te nemen.
8. De ACM constateert dat de toezeggingen van Ticketmaster de mededingingsrisico's adequaat wegnemen. Daarom verklaart de ACM de toezeggingen van Ticketmaster bindend en stopt zij het onderzoek. De ACM heeft de uniforme openbare voorbereidingsprocedure van toepassing verklaard op de voorbereiding van dit besluit. Ticketmaster heeft toestemming gegeven voor publicatie van dit ontwerpbesluit. Van het ontwerpbesluit wordt mededeling gedaan in de Staatscourant. Het ontwerpbesluit ligt vanaf 19 juni 2024 tot en met 2 augustus 2024 bij de ACM ter inzage.

---

<sup>2</sup> Artikel 12h, eerste lid, lw,

<sup>3</sup> Artikel 12h lw.

<sup>4</sup> Zie artikel 12m lw.

## 4 Context

### 4.1 Primaire ticketverkoop voor evenementen in Nederland

9. Als een organisator in Nederland een betaald evenement organiseert, worden hiervoor tickets verkocht aan consumenten. Organisatoren kunnen voor de verkoop van tickets diensten inkopen bij primaire ticketingbedrijven. Deze diensten zien op het leveren van ticketingsoftware (waarmee de organisator de kaartverkoop aan consumenten verder zelf organiseert), maar kunnen ook zien op de volledige organisatie van kaartverkoop aan consumenten.<sup>5</sup> Ticketmaster is een primair ticketingbedrijf dat in Nederland zowel software levert als de volledige organisatie van de kaartverkoop op zich neemt.<sup>6</sup>
10. Ticketmaster is een belangrijke speler op het gebied van primaire verkoop van tickets namens organisatoren voor evenementen in Nederland, met name voor live-muziekevenementen zoals concerten. Ticketmaster is onderdeel van de Amerikaanse Live Nation-groep waartoe ook een belangrijke Nederlandse promotor Mojo Concerts behoort. Live Nation is daarnaast - ook in Nederland - in het bezit van belangrijke concertzalen (*venues*) en zij verzorgt het management voor internationale artiesten.<sup>7</sup>
11. De vorm waarin tickets worden uitgegeven, is door de tijd heen geëvolueerd. In het digitale tijdperk werden eerst zogenaamde PDF-tickets met een barcode de norm. Dergelijke tickets zijn echter te kopiëren waardoor de authenticiteit van deze tickets niet meer goed kan worden vastgesteld. Dit kan ertoe leiden dat consumenten door fraude met een gekopieerd niet-geldig ticket bij een evenement verschijnen. Ticketmaster heeft in Nederland mobiele tickets geïntroduceerd om fraude tegen te gaan. Het eerste evenement waar uitsluitend gebruik werd gemaakt van mobiele tickets (ook wel Mobile-only Event) vond plaats in juni 2022. Mobiele tickets moeten worden getoond op de mobiele telefoon en zijn digitaal beveiligd (met een bewegend logo over de QR-code die moet worden getoond op de telefoon) en gekoppeld aan een Ticketmaster-account. Zo kan de authenticiteit van het ticket worden gegarandeerd.<sup>8</sup> De ACM verwacht dat het gebruik van mobiele tickets de komende jaren verder zal toenemen.

### 4.2 Het overdragen en doorverkopen van mobiele tickets in Nederland

12. Als een consument die een primair ticket heeft gekocht voor een evenement in Nederland vervolgens toch niet meer naar het evenement kan of wil, is het meestal mogelijk het ticket door te verkopen aan een andere consument. De consument kan het ticket in dat geval aanbieden op een doorverkoopplatform. Doorverkoopplatforms koppelen verkopende en kopende consumenten aan elkaar en berekenen hiervoor servicekosten. Sommige primaire ticketingbedrijven hebben een eigen doorverkoopplatform waarop ze aan consumenten die een primair ticket bij hen hebben gekocht de mogelijkheid tot doorverkoop bieden.<sup>9</sup> Ook Ticketmaster heeft een dergelijk doorverkoopplatform. Daarnaast zijn in Nederland diverse doorverkoopplatforms actief die zelf geen primaire tickets verkopen. Consumenten kunnen bij deze platforms dan ook tickets aanbieden die afkomstig zijn van verschillende primaire ticketingbedrijven.<sup>10</sup>

<sup>5</sup> VvA vastlegging websites: activiteiten marktpartijen, ACM/UIT/618866.

<sup>6</sup> VvA vastlegging websites: activiteiten marktpartijen, ACM/UIT/618866.

<sup>7</sup> VvA vastlegging websites: activiteiten marktpartijen, ACM/UIT/618866.

<sup>8</sup> Zo melden de Algemene voorwaarden van Ticketmaster onder lid 7b dat "om misbruik van Tickets door fraudeurs en zwarthandelaars te voorkomen, wordt door Ticketmaster in voorkomende gevallen gebruik gemaakt van een zogenaamd Mobile Only Ticket." Algemene voorwaarden Ticketmaster 25-07-2023, VvA Algemene voorwaarden Ticketmaster, ACM/UIT/619200; VvA vastlegging website: Ticketmaster, ACM/UIT/619236.

<sup>9</sup> VvA vastlegging websites: activiteiten marktpartijen, ACM/UIT/618866.

<sup>10</sup> VvA vastlegging websites: activiteiten marktpartijen, ACM/UIT/618866.

13. PDF-tickets (met een barcode) kunnen technisch gezien makkelijk worden overgedragen en doorverkocht; de consument uploadt het PDF-ticket op het doorverkoopplatform waarna het downloadbaar is voor de kopende consument. Hierbij is geen betrokkenheid vereist van het primaire ticketingbedrijf dat het ticket heeft uitgegeven. Dit ligt anders voor de overdracht en doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster. Aangezien mobiele tickets zijn gekoppeld aan een Ticketmaster-account zijn dergelijke tickets technisch alleen overdraagbaar tussen Ticketmaster-accounts. Voor de overdracht van mobiele tickets tussen consumenten is daarom wél betrokkenheid van Ticketmaster vereist.<sup>11</sup>
14. Mobiele tickets van Ticketmaster kunnen op twee manieren worden overgedragen tussen consumenten. Enerzijds kan een consument via het doorverkoopplatform van Ticketmaster zelf het mobiele ticket aan een andere consument doorverkopen. Anderzijds kan de consument het mobiele ticket via de zogenaamde *transferfunctionaliteit* van Ticketmaster overdragen aan een andere consument. Ticketmaster stelt aan beide methodes voorwaarden in geval van doorverkoop. Deze voorwaarden zijn gedurende het onderzoek van de ACM aangepast. Hierna worden eerst de voorwaarden zoals deze voor beide methodes golden, toegelicht. Paragraaf 4.2.1 beschrijft de aanpassingen gedurende het onderzoek van de ACM.

#### *Transferfunctionaliteit*

15. Als een consument voor de overdracht van een mobiel ticket gebruik maakt van de gratis transferfunctionaliteit van Ticketmaster (via "MyAccount") zijn daarop de Algemene Voorwaarden van Ticketmaster van toepassing. Sinds de introductie van Mobile-Only evenementen zijn deze Algemene Voorwaarden een aantal keer gewijzigd ten aanzien van het gebruik van de transferfunctionaliteit. In de Algemene Voorwaarden van januari 2022 van Ticketmaster stond onder artikel 08.a Overdragen Digitale Tickets (eTickets en Mobile Only tickets):

*"Het overdragen van een Digitaal Ticket via MyAccount is uitsluitend bedoeld voor overdracht aan vrienden en familie. Draag daarom alleen Digitale Tickets over aan mensen die u kent en vertrouwt."*<sup>12</sup>

16. Op 17 februari 2023 wijzigde Ticketmaster haar Algemene Voorwaarden waarbij aan bovenstaande bepaling onder artikel 08.a de volgende passage is toegevoegd:

*"Het overdragen van een Digital Ticket via MyAccount is uitdrukkelijk niet bedoeld voor doorverkoop van Digitale Tickets. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het Doorverkoopplatform van Ticketmaster."*<sup>13</sup>

17. Uit deze bepalingen volgt dat de transferfunctionaliteit van Ticketmaster niet bedoeld was voor overdracht van mobiele tickets als deze werden doorverkocht. Dit volgt ook uit communicatie die Ticketmaster op haar website richtte aan consumenten. Zo lichtte Ticketmaster op haar website toe waarom een consument een Ticketmasteraccount nodig heeft. In deze communicatie meldde Ticketmaster: *"In jouw account kan je (.....) jouw tickets doorsturen naar vrienden of familie via Ticket Doorsturen (niet bedoeld voor wederverkoop)"*.<sup>14</sup>
18. Aangezien er geen mogelijkheid tot overdracht van mobiele tickets is buiten bovengenoemde twee methodes mochten derde doorverkoopplatforms op basis van voorwaarden en uitingen van Ticketmaster in beginsel geen doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster faciliteren.<sup>15</sup>

<sup>11</sup> VvA vastlegging website: Ticketmaster, ACM/UIT/619236.

<sup>12</sup> VvA Algemene voorwaarden Ticketmaster, ACM/UIT/619200.

<sup>13</sup> VvA Algemene voorwaarden Ticketmaster, ACM/UIT/619200.

<sup>14</sup> VvA vastlegging website: Ticketmaster - Waarom heb ik een Ticketmaster-account nodig? ACM/UIT/619236.

<sup>15</sup> Diverse derde doorverkoopplatforms interpreteerden deze voorwaarden en uitingen van Ticketmaster ook op deze manier en dachten dat doorverkoop van mobiele tickets niet was toegestaan. Zienswijze Doorverkoopplatform 1 d.d. 9 augustus 2023, ACM/IN/804840, p. 4; VvA Gesprek Doorverkoopplatform 1 d.d. 5 oktober 2023, ACM/UIT/607834; VvA vastlegging websites: communicatie TicketSwap, ACM/UIT/619131.

#### *Doorverkoopplatform*

19. Als een consument gebruik maakt van het doorverkoopplatform van Ticketmaster zelf is daarop het “Doorverkoopbeleid Ticketmaster” van toepassing. Hierin stond tot mei 2024 een bepaling die volgens de ACM zo kon worden geïnterpreteerd dat consumenten hun tickets niet te koop mochten aanbieden onder de originele ticketprijs.<sup>16</sup>
20. Daarnaast gaat het doorverkoopbeleid van Ticketmaster in op de informatie die Ticketmaster zal verstrekken aan de tweede koper van een ticket. In artikel 11 van het doorverkoopbeleid staat dat Ticketmaster alle redelijke inspanningen zal doen om deze koper van een ticket op de hoogte te stellen als een evenement wordt afgelast, wordt verschoven of wezenlijk wordt veranderd.<sup>17</sup> Op dit punt is het doorverkoopbeleid van Ticketmaster niet gewijzigd gedurende het onderzoek van de ACM.

#### **4.2.1 Aanpassingen voorwaarden en communicatie Ticketmaster gedurende onderzoek**

21. Op 25 juli 2023 schrapte Ticketmaster de hiervoor weergegeven bepaling van artikel 08.a in zijn geheel uit haar Algemene Voorwaarden.<sup>18</sup> Deze aanpassing geeft aan dat de transferfunctionaliteit niet alleen bedoeld is voor overdracht van mobiele tickets aan vrienden en familie. Consumenten die een mobiel ticket willen overdragen in geval van doorverkoop op een derde doorverkoopplatform mogen dit eveneens via de transferfunctionaliteit doen.
22. Daarnaast heeft Ticketmaster gedurende het onderzoek van de ACM verdere wijzigingen doorgevoerd om de doorverkoop van mobiele tickets op derde doorverkoopplatforms te vergemakkelijken. Ticketmaster heeft instructies op haar website geplaatst waarin zij uitlegt hoe mobiele tickets die door Ticketmaster zijn verkocht, kunnen worden doorverkocht op derde doorverkoopplatforms en kunnen worden geleverd aan secundaire kopers met behulp van de gratis transferfunctionaliteit van Ticketmaster.<sup>19</sup> Ticketmaster heeft daarnaast ook op andere plaatsen op haar website de communicatie over de doorverkoop via derde doorverkoopplatforms in lijn hiermee aangepast.<sup>20</sup>
23. Alhoewel de transferfunctionaliteit is opengesteld voor overdracht van mobiele tickets bij doorverkoop op een derde doorverkoopplatform, is de informatievoorziening door Ticketmaster richting een verkrijgende consument niet op gelijke wijze geregeld als de informatievoorziening bij gebruik van het doorverkoopplatform van Ticketmaster zelf. Zo is in het geval van de transferfunctionaliteit niet geregeld dat verkrijgende consumenten worden geïnformeerd als een evenement wordt afgelast (inclusief informatie betreffende het recht op restitutie), wordt verschoven of wezenlijk wordt veranderd. Volgens artikel 08.b van de algemene voorwaarden van Ticketmaster informeert Ticketmaster uitsluitend de oorspronkelijke koper over zaken met betrekking tot het ticket en het evenement. Anders dan bij het doorverkoopplatform van Ticketmaster (in artikel 11 van het doorverkoopbeleid, zie paragraaf 4.2) heeft Ticketmaster dit niet aanvullend geregeld in voorwaarden voor de situatie waarin de transferfunctionaliteit is gebruikt voor overdracht.<sup>21</sup> Ticketmaster heeft aangegeven dat, hoewel dit niet uit de voorwaarden bleek, zij in de praktijk consumenten die een ticket via de transferfunctionaliteit hebben verkregen wel informeerde als een evenement werd afgelast, verschoven of wezenlijk werd veranderd.<sup>22</sup>

<sup>16</sup> Artikel 9 lid 1 van het Doorverkoopbeleid Ticketmaster VvA, Doorverkoopbeleid Ticketmaster, ACM/UIT/621249.

<sup>17</sup> In dit artikel wordt in het tweede lid ook bepaald dat het recht op restitutie bij doorverkoop op het doorverkoopplatform van Ticketmaster wordt overgedragen aan de tweede koper, VvA Algemene voorwaarden Ticketmaster, ACM/UIT/619200.

<sup>18</sup> VvA Algemene voorwaarden Ticketmaster, ACM/UIT/619200.

<sup>19</sup> Zie bijvoorbeeld VvA vastlegging website: Ticketmaster - doorverkoop via derden, ACM/UIT/618306.

<sup>20</sup> VvA vastlegging website: Ticketmaster - aangepaste communicatie, ACM/UIT/619919.

<sup>21</sup> VvA Algemene voorwaarden Ticketmaster, ACM/UIT/619200.

<sup>22</sup> E-mail Ticketmaster: Informeren consumenten die tickets hebben verkregen via transferfunctionaliteit, ACM/IN/874098.

24. Ook beschikt de verkrijgende consument bij acceptatie van de transfer niet over de zitplaatsinformatie van het ticket. De e-mail waarmee de verkrijgende consument op de hoogte wordt gesteld van de geïnitieerde transfer vermeldt namelijk geen zitplaatsinformatie. De verkrijgende consument kan daardoor niet zien of het ticket dat zij accepteert via de transferfunctionaliteit overeenkomt met de informatie die is verstrekt bij de verkoop, waardoor op dat moment niet duidelijk is of de verkrijgende consument het juiste ticket accepteert. Bij overdracht via het doorverkoopplatform van Ticketmaster is dit voor de verkrijgende consument wel duidelijk.
25. Tot slot heeft Ticketmaster haar Doorverkoopbeleid in mei 2024 aangepast waardoor onmiskenbaar duidelijk is dat de verkopende consument het ticket op het doorverkoopplatform van Ticketmaster onder de originele ticketprijs kan aanbieden.<sup>23</sup>

## 5 Mededingingsrisico's

26. Zoals in paragraaf 4.2 staat, kunnen mobiele tickets van Ticketmaster op dit moment op twee manieren worden overgedragen tussen consumenten: (i) via het doorverkoopplatform van Ticketmaster zelf of (ii) via de transferfunctionaliteit van Ticketmaster. Deze tweede mogelijkheid kan worden gebruikt om doorverkooptransacties via derde doorverkoopplatforms mogelijk te maken. De overdracht van de mobiele tickets van Ticketmaster kan in beide gevallen echter uitsluitend binnen de digitale omgeving van Ticketmaster plaatsvinden. Daarbij bepaalt Ticketmaster de voorwaarden waaronder deze overdracht kan plaatsvinden.
27. Een primair ticketingbedrijf (zoals Ticketmaster) kan een dergelijk gesloten systeem van overdracht en de voorwaarden voor overdracht gebruiken om de verkoop van tweedehandstickets voor te behouden aan haar eigen doorverkoopplatform. Een consument die een mobiel ticket wil doorverkopen, heeft dan geen andere keuze dan dit ticket op het doorverkoopplatform van het primaire ticketingbedrijf aan te bieden.
28. Als consumenten hier al rekening mee houden als zij hun primaire ticket aanschaffen, is aannemelijk dat de primaire ticketingbedrijven door de keuzevrijheid van de consument bij deze aanschaf ook gedisciplineerd worden op het gebied van doorverkoop. De ACM acht het echter aannemelijk dat consumenten op het moment van hun keuze voor een primair ticket de mogelijkheden voor doorverkoop onvoldoende (kunnen) meewegen. Zo kopen consumenten primaire tickets regelmatig geruime tijd voor het plaatsvinden van het evenement. Redenen voor doorverkoop zijn voor de consument veelal niet voorzienbaar en voorwaarden voor doorverkoop zijn aan verandering onderhevig en mede daardoor weinig transparant. In deze situatie acht de ACM de volgende mededingingsrisico's aanwezig.
29. Als de doorverkoop van mobiele tickets enkel op het eigen doorverkoopplatform kan plaatsvinden, is er geen concurrentie op doorverkoopgebied. In dat geval heeft de consument geen keuzemogelijkheid tussen verschillende doorverkoopplatforms.. Een dergelijke beperking van de concurrentie en keuzevrijheid kan leiden tot hogere servicekosten, slechtere voorwaarden (bijvoorbeeld met betrekking tot op welk moment een ticket kan worden doorverkocht) en een slechtere service voor consumenten die een ticket willen kopen/doorverkopen. Als op een eigen doorverkoopplatform alleen tickets kunnen worden doorverkocht die ook primair door het ticketingbedrijf zijn uitgegeven, zullen op een dergelijk doorverkoopplatform in de regel tickets voor minder verschillende evenementen te krijgen zijn dan op een derde doorverkoopplatform. Dit kan leiden tot een kleinere hoeveelheid potentiële afnemers en dus een kleinere vraag waardoor de kans bestaat dat er minder succesvolle transacties plaatsvinden.

<sup>23</sup> Artikel 9 lid 1 van het Doorverkoopbeleid Ticketmaster VvA doorverkoopbeleid Ticketmaster, ACM/UIT/621249.

- 
30. Als daarnaast op het eigen doorverkoopplatform ook nog voorwaarden worden gesteld waardoor consumenten hun ticket niet onder de originele ticketprijs kunnen aanbieden, kan dit er zelfs toe leiden dat het de consument helemaal niet lukt het mobiele ticket door te verkopen. Dit risico geldt vooral als primaire tickets nog niet uitverkocht zijn.<sup>24</sup> Zoals in paragraaf 4.2.1 staat, heeft Ticketmaster tijdens het onderzoek haar Doorverkoopbeleid aangepast waardoor onmiskenbaar duidelijk is dat de verkopende consument zijn ticket op het doorverkoopplatform van Ticketmaster onder de originele ticketprijs kan aanbieden.
  31. Bovendien heeft Ticketmaster haar voorwaarden op het gebied van het gebruik van de transferfunctionaliteit tijdens het onderzoek aangepast, waardoor de transferfunctionaliteit gebruikt mag worden voor overdracht van mobiele tickets in het geval van doorverkoop. Daarmee lijkt het mogelijk dat derde doorverkoopplatforms de doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster faciliteren. In deze situatie bestaat nog wel het risico dat de transferfunctionaliteit niet daadwerkelijk beschikbaar is of het speelveld dusdanig ongelijk is, dat daadwerkelijke concurrentie onmogelijk is. Hierbij kan het bijvoorbeeld gaan om informatievoorziening richting de consument.
  32. Om de al doorgevoerde wijzigingen van Ticketmaster te garanderen en aan de door de ACM geïdentificeerde mededingingsrisico's tegemoet te komen heeft Ticketmaster een aantal toezeggingen gedaan die in hoofdstuk 6 worden behandeld. Of de combinatie van de gedragsaanpassing en de toezeggingen leidt tot het daadwerkelijk adequaat wegnemen van bovenstaande risico's beoordeelt de ACM hierna in hoofdstuk 7.

---

<sup>24</sup> In dat geval kan het namelijk voor een kopende consument aantrekkelijker zijn om een primair ticket te kopen in plaats van een tweedehands ticket, omdat een primair ticket even duur (of zelfs goedkoper) kan zijn.

## 6 Inhoud van de toezegging

33. Ticketmaster verzoekt de ACM de volgende toezegging bindend te verklaren:

### I. Begrippenlijst

1. In dit voorstel tot Toezeggingen worden de volgende termen als volgt gedefinieerd:

- a) **“Algemene Voorwaarden”** betekent de schriftelijke algemene voorwaarden van Ticketmaster Nederland die hier beschikbaar zijn:  
<https://www.ticketmaster.nl/help/termsandconditions.html?language=nl-nl>.
- b) **“Doorverkoopbeleid”** betekent het schriftelijk beleid van Ticketmaster Nederland welke de algemene voorwaarden bepalen die van toepassing zijn op het doorverkoopplatform van Ticketmaster Nederland en die hier beschikbaar zijn:  
<https://www.ticketmaster.nl/feature/doorverkoopbeleid/?language=en-us>.
- c) **“Klant”** betekent een organisator van Live Evenementen of een locatie waar Live Evenementen worden georganiseerd en namens wie Ticketmaster Nederland Primaire Tickets verkoopt.
- d) **“Live Evenement”** betekent een live optreden van muziek, sport, komedie, kunst, theater of andere show uitgevoerd voor een publiek.
- e) **“Live Nation”** betekent Live Nation Entertainment Inc. en alle ondernemingen die direct of indirect onder zeggenschap staan van Live Nation in de zin van artikel 26 van de Nederlandse Mededingingswet.
- f) **“Mobile-only Evenement”** betekent een Live-evenement waarvoor fans Mobiele Tickets moeten kopen.
- g) **“Mobiele Tickets”** betekent Primaire Tickets in digitaal formaat verkocht door Ticketmaster Nederland in Nederland en die zijn gekoppeld aan het account van een persoon op de website of mobiele applicatie van Ticketmaster Nederland.
- h) **“Primair Ticket”** betekent een ticket voor een Live Evenement dat voor het eerst door Ticketmaster Nederland namens Klanten wordt verkocht.
- i) **“Ticketmaster Nederland”** betekent de in Nederland opgerichte onderneming Ticketmaster B.V.
- j) **“Extern Doorverkoopplatform”** betekent een bedrijf dat actief is in de doorverkoop van tickets voor Live Evenementen dat niet wordt beheerd door Live Nation in de zin van artikel 26 van de Nederlandse Mededingingswet.
- k) **“Transferfunctionaliteit”** betekent de functionaliteit in het accountgedeelte van de website of mobiele applicatie van Ticketmaster Nederland waarmee een persoon die een mobiel ticket heeft gekocht, dat ticket kan overdragen aan een andere persoon die dat ticket heeft gekocht op een Extern Doorverkoopplatform.

### II. Doorverkoop van tickets op Externe Doorverkoopplatformen

2. Ticketmaster Nederland zal een Transferfunctionaliteit gratis beschikbaar stellen die de overdracht van Mobiele Tickets aan een koper van die tickets mogelijk maakt op een Extern Doorverkoopplatform.
3. Ticketmaster Nederland zal de Transferfunctionaliteit niet deactiveren voor een bepaald Live Evenement of voor een bepaalde periode, behalve op verzoek van een Klant. Indien het verzoek van



een Klant niet schriftelijk is, zal Ticketmaster Nederland een schriftelijke bevestiging van een dergelijk verzoek aan de Klant sturen.

4. *In het geval dat de Klant deel uitmaakt van Live Nation, zal Ticketmaster Nederland de Transferfunctionaliteit niet deactiveren, zelfs niet op verzoek van die Klant, tenzij de Klant Ticketmaster Nederland een schriftelijk verzoek daartoe verstrekt van de artiest, zijn manager of agent. Indien het verzoek mondeling is gedaan, zal Ticketmaster Nederland de Transferfunctionaliteit niet deactiveren tenzij de Klant een schriftelijke bevestiging van dit mondelinge verzoek verstrekt.*
5. *Deze Toezeggingen verhinderen niet dat Ticketmaster Nederland de Transferfunctionaliteit voor een bepaald Live Evenement of voor een bepaalde periode kan deactiveren wanneer doorverkoop op haar eigen doorverkoopplatform verboden is.*
6. *Ticketmaster Nederland zal binnen twee maanden nadat deze Toezeggingen in werking treden zitplaatsinformatie toevoegen aan de e-mail waarmee fans op de hoogte worden gebracht van het feit dat de overdracht van een mobiel ticket is geïnitieerd. In geval van onvoorziene omstandigheden kan de ACM op gemotiveerd verzoek van Ticketmaster Nederland extra tijd toestaan om die wijziging door te voeren.*

### **III. Informatie en publiciteit**

7. *Ticketmaster Nederland plaatst instructies in het gedeelte "Helpcentrum" van haar website in Nederland waarin wordt uitgelegd hoe mobiele tickets die via Ticketmaster Nederland worden verkocht, kunnen worden doorverkocht op Externe Doorverkoopplatformen. Deze instructies zullen net zo opvallend en duidelijk zijn als weergegeven in Bijlage A. Ticketmaster Nederland zal geen mededelingen doen of contractuele bepalingen implementeren die in strijd zijn met deze instructies en verplicht zich tot correctie van strijdige mededelingen die dateren van vóór deze Toezeggingen binnen één maand nadat deze Toezegging in werking treden of binnen één maand zodra zij bekend wordt met dergelijke mededelingen of bepalingen, afhankelijk van wat het laatste plaatsvindt.*
8. *Indien een Live Evenement wordt afgelast, wordt verschoven of wezenlijk wordt veranderd, informeert Ticketmaster Nederland de fans aan wie een ticket is overgedragen met behulp van de Transferfunctionaliteit over de annulering, verschuiving of wezenlijke verandering van evenementen. Binnen één maand na de inwerkingtreding van deze Toezeggingen zorgt Ticketmaster Nederland ervoor dat haar Algemene Voorwaarden in lijn zijn met deze Toezeggingen. Binnen twee maanden na de inwerkingtreding van deze Toezeggingen zal de communicatie aan fans een bericht bevatten waarin wordt uitgelegd dat fans die hun ticket hebben gekocht via een Extern Doorverkoopplatform contact moeten opnemen met deze derde partij voor informatie over restitutiemogelijkheden.*
9. *Ticketmaster Nederland zal binnen twee maanden nadat deze Toezeggingen in werking treden een brief versturen naar de in Bijlage B vermelde Externe Doorverkoopplatformen waarin wordt uitgelegd hoe Mobiele Tickets die via Ticketmaster Nederland worden verkocht, kunnen worden doorverkocht op Externe Doorverkoopplatformen. Er wordt ook een brief verstuurd naar elk Externe Doorverkoopplatform dat hierom verzoekt.*
10. *Ticketmaster Nederland zal de in Bijlage B vermelde Externe Doorverkoopplatformen (evenals elk Externe Doorverkoopplatform dat hierom verzoekt) op de hoogte stellen van elke wezenlijke technische wijziging van de Transferfunctionaliteit die zou betekenen dat deze Externe Doorverkoopplatformen wijzigingen zouden moeten aanbrengen om zo Mobiele Tickets aan consumenten te kunnen blijven doorverkopen. Externe Doorverkoopplatformen worden schriftelijk en ten minste twee maanden vóór de implementatie van deze wijzigingen op de hoogte gebracht.*
11. *Ticketmaster Nederland zal de wijzigingen die na 26 juni 2023 als gevolg van het onderzoek van de ACM in haar Algemene Voorwaarden en Doorverkoopbeleid zijn aangebracht, niet terugdraaien. Indien Ticketmaster Nederland een gerechtvaardigd belang heeft om een aangebrachte wijziging ongedaan te maken, zal zij een verzoek indienen bij ACM en die wijziging pas doorvoeren na ontvangst van de goedkeuring van ACM of binnen 1 maand na het verzoek zonder reactie van ACM.*

#### IV. Duur

12. *Deze Toezeggingen treden in werking op het moment waarop de ACM een besluit neemt dat strekt tot aanvaarding van deze Toezeggingen.*
13. *Deze Toezeggingen blijven van kracht tot 30 september 2026, tenzij de ACM besluit dat alle of een deel van de Toezeggingen niet langer nodig zijn (bijvoorbeeld als gevolg van toekomstige technologische of marktontwikkelingen).*

#### V. Verifieerbaar

14. *Toezeggingen in randnummers 2 tot 5: Ticketmaster zal het volgende verstrekken: (i) een lijst van alle in Nederland georganiseerde Mobile-Only Evenementen waarvoor Ticketmaster Nederland in het voorgaande jaar Mobiele Tickets heeft verkocht, (ii) een lijst met de verzoeken van Klanten, artiesten, managers of agenten om de Transferfunctionaliteit voor een bepaald Mobile-Only Evenement of voor een bepaalde periode te deactiveren verstrekken (of een bevestiging van zulke verzoeken), en (iii) een kopie van deze verzoeken (of bevestigingen). Ticketmaster Nederland zal aangeven of de Klanten die verzoeken om de deactivering van de Transferfunctionaliteit al dan niet deel uitmaken van Live Nation op de volgende data:*
  - a) *Binnen één maand na de inwerkingtreding van deze Toezeggingen, verstrekt Ticketmaster Nederland de lijst onder (i) voor evenementen die plaatsvonden tussen 1 januari 2024 en de datum van inwerkingtreding van deze Toezeggingen, met een indicatie van de evenementen waarvoor de Transferfunctionaliteit werd gedeactiveerd.*
  - b) *Op 15 januari 2025, verstrekt Ticketmaster Nederland de informatie onder i), ii) en iii) voor de evenementen die hebben plaatsgevonden tussen de datum van inwerkingtreding van deze Toezeggingen en 31 december 2024.*
  - c) *Op 15 januari 2026 verstrekt Ticketmaster Nederland de informatie onder (i), (ii) en (iii) voor de evenementen die plaatsvonden tussen 1 januari 2025 en 31 december 2025.*
  - d) *Op 15 augustus 2026 verstrekt Ticketmaster Nederland de informatie onder (i), (ii) en (iii) voor de evenementen die plaatsvonden tussen 1 januari 2026 en 31 juli 2026.*

*Ticketmaster Nederland wordt niet verplicht de informatie onder ii) en iii) te verstrekken voor verzoeken of bevestigingen die zijn gedaan vóór de inwerkingtreding van deze Toezeggingen.*
15. *Toezegging in randnummers 9 en 11: Ticketmaster Nederland zal binnen twee weken na het versturen van de brieven naar Externe Doorverkoopplatformen, een kopie daarvan verstrekken aan de ACM. Ticketmaster Nederland zal ook jaarlijks een verslag delen met de ACM over (i) mogelijke klachten die zijn ontvangen van Externe Doorverkoopplatforms met betrekking tot wezenlijke technische wijzigingen die zijn aangebracht in de Transferfunctionaliteit en (ii) waarin wordt uitgelegd hoe Ticketmaster Nederland op deze klachten heeft gereageerd. Dit verslag moet op de volgende data worden ingediend:*
  - a) *Op 15 januari 2025 verstrekt Ticketmaster Nederland (i) en (ii) voor de klachten die zijn ontvangen tussen de datum van inwerkingtreding van deze verbintenissen en 31 december 2024.*
  - b) *Op 15 januari 2026 verstrekt Ticketmaster Nederland (i) en (ii) voor de klachten die zijn ontvangen tussen 1 januari 2025 en 31 december 2025.*
  - c) *Op 15 augustus 2026 verstrekt Ticketmaster Nederland (i) en (ii) voor de klachten die zijn ontvangen tussen 1 januari 2026 en 31 juli 2026.*
16. *Toezeggingen in randnummers 6 tot 8 en 11: naleving van deze Toezeggingen kan worden geverifieerd door de website en de applicatie van Ticketmaster Nederland te raadplegen. Daarnaast:*

- a. Ticketmaster Nederland verstrekt de ACM binnen twee weken na de toevoeging van de zitplaatsinformatie een voorbeeld van de e-mail waarmee fans op de hoogte worden gebracht van het feit dat de overdracht van een mobiel ticket is geïnitieerd zoals beschreven in paragraaf 6;
- b. Ticketmaster Nederland verstrekt de ACM binnen twee weken na de toevoeging van de informatie over restitutiemogelijkheden een voorbeeld van de e-mail waarin aan fans wordt uitgelegd wat de restitutiemogelijkheden zijn zoals beschreven in paragraaf 8; en
- c. Ticketmaster Nederland zal wijzigingen in de Algemene Voorwaarden of in het Doorverkoopbeleid die betrekking hebben op de Transferfunctionaliteit, de doorverkoopprijs of het informeren van fans over evenementen die afgelast, verschoven of wezenlijk veranderd zijn binnen 2 weken na het doorvoeren van dergelijke wijzigingen aan de ACM toesturen.

### Bijlage A



The screenshot shows the Ticketmaster website's help center page for 'TICKETS DOORVERKOPEN'. The page title is 'TICKETS DOORVERKOPEN' and the subtitle is 'Alles over het verkopen van jouw tickets aan / het kopen van tickets van andere fans.' The main heading is 'Hoe kan ik mijn ticket doorverkopen via een ander doorverkoopplatform?'. Below the heading, there is a paragraph explaining that users can sell tickets through the platform by logging in to their Ticketmaster account. It also mentions that users can go to 'Mijn Account', open the 'Tickets doorsturen' option, and click on 'plus icoon' in the Ticketmaster app. A note states that once the ticket is transferred and accepted, it will be removed from the original account. At the bottom, there is a link to a blog post for more information.

### Bijlage B

<p><b>1. TicketSwap B.V.</b> Postbus 11372 1001 GJ Amsterdam Nederland E: <a href="mailto:info@ticketswap.nl">info@ticketswap.nl</a> T: 020-3080676 Registratienummer: 59084952 0000</p>	<p><b>2. Viagogo AG</b> Rue du Commerce 4 1204, Genève Zwitserland E: <a href="mailto:customerservice@orders.viagogo.com">customerservice@orders.viagogo.com</a> T: 085-8881523 Registratienummer: CH-270.3.014.628-0</p>
<p><b>3. OTS B.V. (Onlineticketshop)</b> Postbus 8049 9702 KA Groningen E: <a href="mailto:info@onlineticketshop.nl">info@onlineticketshop.nl</a> Registratienummer: 02081616 0000</p>	<p><b>4. CTS Eventim Nederland B.V.</b> Postbus 3096 2130 KB Hoofddorp E: <a href="mailto:contact@eventim.nl">contact@eventim.nl</a> T: 088-0235000 Registratienummer: 34289210 0000</p>
<p><b>5. Zie Tickets B.V.</b> Nieuwe Boteringestraat 28 21:12 Groningen E: <a href="mailto:info@paylogic.nl">info@paylogic.nl</a> T: 088-7000100 Registratienummer: 01140404 0000</p>	<p><b>6. Ticketbeurs</b> Online oplossingen voor feesten Singapore 16 1135 LX Edam E: <a href="mailto:info@ticketbeurs.nl">info@ticketbeurs.nl</a> T: 06-24552957 Registratienummer: 50729748</p>

---

<p><b>7. Marktplaats (bedrijf in eigendom van eBay)</b> Marktplaats B.V. Wibautstraat 224 1097 DN Amsterdam E: <a href="mailto:info@marktplaats.nl">info@marktplaats.nl</a> T: 020-4622500 Registratienummer: 28058712</p>	<p><b>8. StubHub</b> Ticketbis S.L. Gran Via 45, Planta 7 48011 Vizcaya (Bilbao) Spanje E: <a href="mailto:safety@stubhub.com">safety@stubhub.com</a> T: N.V.T. Geregistreerd nummer: B95630034</p>
<p><b>9. Tixel</b> Tixel Pty Ltd 35 Markt 3205 Zuid-Melbourne Australië E: N.V.T. T: N.V.T. Geregistreerd nummer: ACN625710581</p>	

## 7 Het oordeel van de ACM

35. De ACM kan op aanvraag van een onderneming besluiten om een toezegging bindend te verklaren als zij dit doelmatiger acht dan het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom. De ACM beoordeelt of de toezeggingen van de aanvrager de mogelijke mededingingsrisico's op adequate wijze ondervangen. Daarnaast beoordeelt de ACM of zij kan nagaan dat de toezeggingen door de aanvrager worden nageleefd.
36. De toezegging is een instrument dat goed past bij het probleemoplossend toezicht dat de ACM toepast: met de inzet van verschillende instrumenten zoekt de ACM naar de meest effectieve en efficiënte manier om marktproblemen te adresseren. Daarbij bekijkt zij van geval tot geval welk instrument het meest passend is.
37. De ACM vindt het doelmatig en passend om de toezeggingen van Ticketmaster zoals beschreven in hoofdstuk 6 bindend te verklaren. Waarom dit het geval is, licht de ACM hieronder toe.

### 7.1 Mededingingsrisico's adequaat weggenomen

38. De toezeggingen die Ticketmaster aan de ACM heeft gedaan zijn effectief en nemen de in hoofdstuk 5 gesignaleerde mededingingsrisico's adequaat weg.
39. Ticketmaster verbindt zich om tot 30 september 2026 een gratis transferfunctionaliteit beschikbaar te blijven stellen in geval van doorverkoop van mobiele tickets via een derde doorverkoopplatform en de wijzigingen die Ticketmaster als gevolg van het onderzoek in de Algemene Voorwaarden heeft aangebracht niet terug te draaien. Ook zegt Ticketmaster toe de aanpassing van haar Doorverkoopbeleid op het gebied van de doorverkoopprijs die zij heeft doorgevoerd als gevolg van het onderzoek van de ACM niet terug te draaien. Hierdoor blijft onmiskenbaar duidelijk dat de verkopende consument het ticket op het doorverkoopplatform van Ticketmaster onder de originele ticketprijs kan blijven aanbieden.<sup>25</sup>
40. Bovenal is concurrentie op het gebied van doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster mogelijk en heeft de consument weer keuzevrijheid op het gebied van doorverkoopplatforms. Dit licht de ACM hieronder nader toe.
41. Ticketmaster zegt voor de duur van de toezeggingen toe de transferfunctionaliteit gratis beschikbaar te blijven stellen voor de overdracht van mobiele tickets. Hierdoor blijft concurrentie op het gebied van doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster mogelijk. Met de verandering van de algemene voorwaarden van Ticketmaster is de transferfunctionaliteit niet alleen bedoeld voor vrienden en familie, maar mogen consumenten die een mobiel ticket willen overdragen in geval van doorverkoop op een derde doorverkoopplatform dit eveneens via de transferfunctionaliteit doen.<sup>26</sup>
42. Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat er na deze verandering meerdere doorverkoopplatforms actief zijn die de doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster faciliteren waarbij gebruik gemaakt wordt van de transferfunctionaliteit voor de overdracht van tickets tussen consumenten. Diverse doorverkoopplatforms geven aan dat het gebruik van de transferfunctionaliteit voor de overdracht van tickets voor hen voldoet om actief te kunnen zijn op het gebied van de

<sup>25</sup> Ticketmaster verbindt zich daarnaast om, als zij een gerechtvaardigd belang heeft om een aangebrachte wijziging ongedaan te maken, een verzoek in te dienen bij de ACM en die wijziging pas door te voeren na ontvangst van de goedkeuring van de ACM of binnen één maand na het verzoek zonder reactie van de ACM.

<sup>26</sup> Zie hierover de wijziging van de Algemene voorwaarden van Ticketmaster zoals beschreven par. 4.2.1.

doorverkoop van mobiele Ticketmaster-tickets.<sup>27</sup> De toezegging om de transferfunctionaliteit gratis beschikbaar te blijven stellen in het geval van doorverkoop via derden platforms draagt dan ook in belangrijke mate bij aan de concurrentie op het gebied van doorverkoop.

43. De overige toezeggingen zijn gericht op de daadwerkelijke beschikbaarheid van de gratis transferfunctionaliteit en passende communicatie hierover aan consumenten en derde doorverkoopplatforms voor de duur van de toezeggingen. Dit draagt bij aan de concurrentiemogelijkheden voor derde doorverkoopplatforms op het gebied van mobiele tickets van Ticketmaster.

#### Toezeggingen daadwerkelijke beschikbaarheid transferfunctionaliteit

44. Ticketmaster zegt toe dat zij de gratis transferfunctionaliteit niet zal deactiveren voor een bepaald evenement of voor een bepaalde periode, behalve op verzoek van een klant. Daarmee garandeert Ticketmaster dat zij de transferfunctionaliteit in beginsel daadwerkelijk beschikbaar houdt, maar zij wel tegemoet kan komen aan de wens van derden om deze te deactiveren.<sup>28</sup>
45. Als de klant deel uitmaakt van Live Nation zegt Ticketmaster toe dat zij de transferfunctionaliteit niet zal deactiveren, behalve op verzoek van de artiest, manager of agent. Dit leidt ertoe dat Ticketmaster zichzelf niet kan bevoordelen ten opzichte van andere doorverkoopplatforms. Deze toezegging draagt ook bij aan de daadwerkelijke beschikbaarheid van de transferfunctionaliteit.
46. Daarnaast zegt Ticketmaster toe om binnen twee maanden na het bindend verklaren van de toezegging zitplaatsinformatie toe te voegen aan de e-mail waarmee de verkrijgende consument op de hoogte wordt gesteld van de geïnitieerde transfer. De verkrijgende consument kan voorafgaand aan acceptatie zien of het ticket dat zij accepteert via de transferfunctionaliteit overeenkomt met de informatie die is verstrekt bij de verkoop zodat de situatie waarin een verkeerd ticket wordt overgedragen, wordt voorkomen. Deze toezegging draagt dan ook bij aan het voorkomen van problemen met het gebruik van de transferfunctionaliteit bij doorverkoop via een derde doorverkoopplatform en daarmee aan de daadwerkelijke beschikbaarheid ervan.

#### Toezeggingen communicatie consument

47. Bovendien verbindt Ticketmaster zich om (consistent) te communiceren richting consumenten over het gebruik van de transferfunctionaliteit. Zo zegt Ticketmaster toe instructies op haar site te zetten over de doorverkoop bij derde doorverkoopplatforms en op consistente wijze te communiceren op de website van Ticketmaster. Ook zegt Ticketmaster toe geen contractuele bepalingen te implementeren die in strijd zijn met deze instructies. Als Ticketmaster nog strijdige mededelingen of bepalingen tegenkomt die dateren van vóór deze toezeggingen, verbindt zij zich om deze binnen één maand na bindend verklaren van de toezegging aan te passen, of als zij pas later bekend raakt met dergelijke mededelingen of bepalingen dit binnen één maand na constatering aan te passen.
48. Zoals beschreven in paragraaf 4.2 is door Ticketmaster in haar doorverkoopbeleid geregeld dat consumenten die een ticket hebben gekocht op het doorverkoopplatform van Ticketmaster zelf geïnformeerd worden over annulering, verschuiving of wezenlijke verandering van een evenement. Ticketmaster zegt toe ook consumenten die een ticket voor een evenement via de transferfunctionaliteit hebben verkregen te blijven informeren over annulering, verschuiving of wezenlijke verandering van een evenement. Ticketmaster zegt toe dat zij binnen één maand na bindend verklaren van de toezeggingen ervoor zal zorgen dat haar algemene voorwaarden in lijn zijn met deze toezeggingen. Daarnaast zegt Ticketmaster toe binnen twee maanden na

<sup>27</sup> VvA vastlegging websites: gebruik transfertool, ACM/UIT/615969; Verslag telefoongesprek met Doorverkoopplatform 2 d.d. 8 januari 2024, ACM/UIT/611980; VvA vastlegging websites: communicatie TicketSwap, ACM/UIT/619131; VvA Gesprek Doorverkoopplatform 3 d.d. 19 februari 2024, ACM/UIT/615230; Brief Doorverkoopplatform 1 d.d. 14 februari 2024 in reactie op informatieverzoek ACM, ACM/IN/844343.

<sup>28</sup> Als de transferfunctionaliteit is gedeactiveerd, is er geen doorverkoop mogelijk op derde doorverkoopplatforms. In een dergelijk geval is de toezegging die ervoor zorgt dat onmiskenbaar duidelijk blijft dat de verkopende consument het ticket onder de originele ticketprijs kan aanbieden, extra van belang.

inwerkingtreding van de toezeggingen te communiceren over het recht op restitutie bij het gebruik van de transferfunctionaliteit. Dergelijke informatievoorziening draagt er aan bij dat consumenten weten hoe de overdracht bij doorverkoop op een derde doorverkoopplatform werkt en in gelijke mate worden geïnformeerd over annulering (en bijkomend recht op restitutie), verschuiving of wezenlijke verandering van een evenement.

#### Toezeggingen communicatie derde-doorverkoopplatforms

49. Ticketmaster verbindt zich ertoe om binnen twee maanden na het bindend verklaren van de toezegging derde doorverkoopplatforms met een brief uitleg te geven over hoe mobiele tickets die primair bij Ticketmaster zijn gekocht, kunnen worden doorverkocht via derde doorverkoopplatforms met behulp van de transferfunctionaliteit. In het geval van wezenlijke technische wijzigingen in de transferfunctionaliteit die zouden betekenen dat derde doorverkoopplatforms wijzigingen zouden moeten aanbrengen om zo mobiele tickets aan consumenten door te verkopen, verbindt Ticketmaster zich ertoe derde doorverkoopplatforms ten minste twee maanden voor implementatie hierover te informeren. Derde doorverkoopplatforms kunnen zo hun bedrijfsprocessen ten aanzien van de doorverkoop van mobiele tickets van Ticketmaster aanpassen voordat wijzigingen in de transferfunctionaliteit effectief worden. Dit draagt bij aan blijvende concurrentiemogelijkheden voor derde doorverkoopplatforms op het gebied van mobiele tickets van Ticketmaster.

## 7.2 Toezeggingen passend instrument

50. Zoals beschreven in paragraaf 4.2.1 heeft Ticketmaster gedurende het onderzoek diverse wijzigingen doorgevoerd waarmee de transferfunctionaliteit is opengesteld voor overdracht van mobiele tickets bij doorverkoop op een derde doorverkoopplatform. Hierdoor is concurrentie op het gebied van doorverkoop van mobiele Ticketmaster-tickets mogelijk. De toezeggingen garanderen de blijvende en daadwerkelijke beschikbaarheid van de gratis transferfunctionaliteit en dragen in belangrijke mate bij aan de concurrentiemogelijkheden van derde doorverkoopplatforms. Door de toezeggingen hebben consumenten en derde doorverkoopplatforms snel duidelijkheid over de wijze waarop mobiele tickets van Ticketmaster (blijvend) kunnen worden doorverkocht op derde doorverkoopplatforms. Gelet op het bovenstaande acht de ACM de toezeggingen in dit geval een passend instrument waarmee de mededingingsrisico's op een effectieve en efficiënte manier worden geadresseerd. Het bindend verklaren van de toezeggingen vindt de ACM dan ook doelmatiger dan nader (mogelijk langdurig) onderzoek dat zou kunnen leiden tot een boete of een last onder dwangsom.

## 7.3 Duur

51. De door Ticketmaster aangeboden toezeggingen lopen tot 30 september 2026 (ruim twee evenementseizoenen). Het bindend verklaren van de toezeggingen biedt gedurende deze looptijd een garantie voor het wegnemen van de gesignaleerde mededingingsrisico's. De toezeggingen geven derden doorverkoopplatforms voor de duur van de toezeggingen zekerheid over de transferfunctionaliteit van Ticketmaster waarmee zij doorverkoop van mobiele Ticketmaster-tickets kunnen faciliteren. Daarbij houdt de ACM er rekening mee dat de markt in beweging is, gelet op de technologische ontwikkelingen op ticketinggebied. Het toezeggingsbesluit kan op grond van artikel 12h Iw verlengd worden met de looptijd. Dit biedt de ACM de mogelijkheid om de markt in de gaten te houden en eventueel daarna weer in te grijpen.
52. Tot slot kan Ticketmaster de ACM tussentijds verzoeken om deze toezeggingen te wijzigen en/of in te trekken als blijkt dat de toezeggingen niet meer nodig zijn in het licht van gewijzigde marktomstandigheden.<sup>29</sup>

<sup>29</sup> Artikel 12h, zevende lid, aanhef en onder a Iw.

## 7.4 Controle naleving

53. De ACM kan de naleving van de toezeggingen van Ticketmaster effectief controleren. Ticketmaster verbindt zich voor de duur van de toezeggingen aan de ACM de volgende informatie te verstrekken.
- a. Toezegging daadwerkelijke beschikbaarheid transferfunctionaliteit:
    - i. Ticketmaster verstrekt één maand na het bindend verklaren van de toezeggingen en op 15 januari 2025, 15 januari 2026 en 15 augustus 2026 een lijst met alle evenementen waarvoor mobiele tickets zijn verkocht in (een deel van) het voorafgaande jaar.<sup>30</sup>
    - ii. Ticketmaster geeft op de eerste lijst een indicatie van de evenementen waarvoor de transferfunctionaliteit is gedeactiveerd. Bij verstrekking van de overige lijsten verstrekt Ticketmaster een lijst met verzoeken van klanten, artiesten, managers of agenten om de transferfunctionaliteit te deactiveren (of een bevestiging van deze verzoeken). Op alle lijsten duidt Ticketmaster aan of klanten die verzoeken om deactivering onderdeel uitmaken van Live Nation.
    - iii. Ticketmaster verstrekt bij de lijsten van 15 januari 2025, 31 januari 2026 en 15 augustus 2026 een kopie van de schriftelijke verzoeken (danwel schriftelijke bevestiging daarvan) van de klant, artiest, manager of agent.
    - iv. Ticketmaster verstrekt twee weken na het uitvoeren van de toezegging om zitplaatsinformatie toe te voegen aan de e-mail waarmee de verkrijgende consument op de hoogte wordt gesteld van de geïnitieerde transfer een voorbeeld van een dergelijke e-mail aan de ACM.
  - b. Toezegging communicatie consumenten:
    - i. Ticketmaster verstrekt binnen twee weken na de toevoeging van informatie over restitutiemogelijkheden een voorbeeld van een e-mail waarin Ticketmaster consumenten informeert over het recht op restitutie. Zo kan de ACM de naleving van deze toezegging op adequate wijze controleren
  - c. Toezegging communicatie derde-doorverkoopplatforms:
    - i. Ticketmaster verstrekt binnen twee weken na het versturen daarvan een kopie van de brieven die Ticketmaster heeft toegezonden aan derde doorverkoopplatforms over het gebruik van de transferfunctionaliteit bij doorverkoop op een derde doorverkoopplatform.
    - ii. Ticketmaster verstrekt binnen twee weken na het versturen daarvan een kopie van de brieven die Ticketmaster heeft toegezonden aan derde doorverkoopplatforms over wezenlijke technische wijzigingen.
    - iii. Ticketmaster zal op 15 januari 2025 en 15 januari 2026 en 15 augustus 2026 een verslag met de ACM delen over mogelijke klachten van derde doorverkoopplatforms met betrekking tot wezenlijke technische wijzigingen die zijn aangebracht in de transferfunctionaliteit. Daarbij legt Ticketmaster uit hoe zij op deze klachten heeft gereageerd.<sup>31</sup>
  - d. Wijzigingen Algemene voorwaarden en Doorverkoopbeleid
    - i. Indien Ticketmaster haar Algemene voorwaarden of Doorverkoopbeleid op het gebied van de Transferfunctionaliteit, de doorverkoopprijs of het informeren van consumenten bij afgelaste, verschoven of wezenlijk veranderde evenementen wijzigt, zal Ticketmaster deze wijzigingen twee weken na het doorvoeren

<sup>30</sup> Het betreffen lijsten over de volgende periodes:

Eén maand na bindend verklaren: periode vanaf 1 januari 2024 - datum bindend verklaren.

15 januari 2025: datum bindend verklaren - 31 december 2024;

15 januari 2026: 1 januari 2025 - 31 december 2025;

15 augustus 2026: 1 januari 2026 - 31 juli 2026.

<sup>31</sup> Ticketmaster rapporteert over de volgende periodes:

15 januari 2025: datum bindend verklaren - 31 december 2024;

15 januari 2026: 1 januari 2025 - 31 december 2025;

15 augustus 2026: 1 januari 2026 - 31 juli 2026.



---

toesturen. Zo kan de ACM de naleving van de toezegging om wijzigingen door te voeren of niet terug te draaien op adequate wijze controleren.

54. De naleving van de toezegging dat de transferfunctionaliteit gratis beschikbaar blijft en dat Ticketmaster instructies blijft geven op haar website over de doorverkoop bij derde doorverkoopplatforms en hierover op consistente wijze blijft communiceren op de rest van haar website kan de ACM monitoren op grond van openbare informatie op de website van Ticketmaster.
55. De ACM kan op basis van bovenstaande informatie de naleving van de toezeggingen door Ticketmaster op adequate wijze controleren.

---

## 8 Ontwerpbesluit

56. Gelet op artikel 12h, tweede lid, lw besluit de ACM dat zij de in hoofdstuk 6 aangehaalde toezeggingen bindend verklaart voor Ticketmaster B.V.
57. Daarmee vervalt voor de ACM de bevoegdheid om het tegen Ticketmaster B.V. ingestelde onderzoek naar het beperken van doorverkoopmogelijkheden van in ieder geval mobiele tickets en/of het voorbehouden van de doorverkoop van dergelijke tickets aan haar eigen onderneming verder voort te zetten.
58. De ACM is bevoegd om toezicht uit te oefenen op de naleving van de toezegging. Bij niet-naleving van de toezegging kan de ACM een boete opleggen. De ACM kan ook onderhavig besluit intrekken en vervolgens het onderzoek opnieuw opstarten. De ACM kan nieuwe informatie onderzoeken die zij ontvangt nadat de toezegging bindend is verklaard.
59. Dit besluit geldt tot 30 september 2026.

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

mr. T.M. Snoep  
bestuursvoorzitter