

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal
Energie, Telecom &
Mededinging**
Directie Mededinging en
Consumenten

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Factuuradres
Postbus 16180
2500 BD Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ez

Ons kenmerk
DGETM-MC / 15053039

Datum 17 april 2015
Betreft Beantwoording vragen over hoge servicekosten voor toegangskaarten

Geachte Voorzitter,

Hierbij stuur ik uw Kamer, mede namens de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, de beantwoording van de vragen van de leden Jasper van Dijk (SP) en Van Toorenburg (CDA) over hoge servicekosten voor toegangskaarten (ingezonden op 3 april 2015, kenmerk 2015Z06082).

1
Bent u bekend met de uitzending 'Tijd voor Meldpunt!' van 27 maart 2015?¹

Antwoord
Ja.

2
Wat is uw oordeel over deze uitzending waarin één van de gasten zich beklagt over de hoge servicekosten die gerekend worden bovenop de prijs voor een toegangskaartje?

Antwoord
Ik vind het belangrijk dat culturele evenementen voor een groot publiek toegankelijk zijn. Tegelijkertijd is het aan de marktpartijen om de hoogte van de prijs en van eventuele bijkomende kosten te bepalen. Wanneer consumenten van mening zijn dat de uiteindelijke prijs te hoog is, kunnen ze besluiten de toegangskaart niet te kopen.

3
Heeft u kennisgenomen van de berekening in de uitzending, waaruit blijkt dat maar liefst 56.000 euro per week voor "onderhoud van de website" wordt opgestreken? Vindt u dit nog redelijk?

¹ Omroep Max; Tijd voor Meldpunt! (Uitzending 27 maart 2015 (na 50 min.)):

<http://meldpunt.omroepmax.nl/uitzending/tijd-voor-meldpunt-hallo-nederland-vrijdag-27-maart-2015/>

4

Deelt u de mening dat het absurd is om servicekosten te rekenen voor het zelf uitprinten van je eigen toegangskaartje? Wat onderneemt u tegen dit soort praktijken?

Antwoord op vragen 3 en 4

Ik heb kennis genomen van de uitzending waarin een berekening wordt gegeven van de in de vraag genoemde € 56.000. Deze berekening is gebaseerd op aantallen die door een consument worden genoemd. Ik heb geen zicht op de juistheid van deze aantallen. Daarnaast is het niet aan mij om te bepalen of sprake is van redelijke kosten en voor welke onderdelen handelaren kosten in rekening brengen.

6

Deelt u de mening dat de opbouw van de servicekosten overzichtelijk in beeld moet worden gebracht voor de klant? Zo ja, bent u bereid om u in te zetten voor een zogenaamd "all-in ticket"?

Antwoord

Ja, deze mening deel ik. Goede informatie is belangrijk voor de consument om tot een weloverwogen koopbeslissing te kunnen komen. De huidige wetgeving voorziet hierin. Op grond van de recent in werking getreden Implementatiewet richtlijn consumentenrechten (afdeling 2b titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek) dient een handelaar aan de consument informatie te verstrekken over onder andere de totale prijs en over eventuele bijkomende kosten. Deze informatie moet voor het sluiten van de overeenkomst worden verstrekt (artikel 6:230l BW). Zolang deze informatie niet is verstrekt, is de consument niet aan de overeenkomst gebonden. Daarnaast is het aanbieders van producten en diensten op grond van regels over oneerlijke handelspraktijken verboden om onduidelijke, onvolledige of misleidende informatie te geven over onder de prijs. Deze bepalingen zorgen in voldoende mate ervoor dat een consument op transparante wijze wordt geïnformeerd over de prijs(opbouw). Het invoeren van nadere regels vind ik derhalve niet nodig.

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) ziet toe op de naleving van deze regels. Wanneer deze regels worden overtreden, kan zij onder meer boetes (tot € 450.000 per overtreding) en dwangsommen opleggen.

5

Deelt u de mening dat een toegangskaartje geen gewoon product is, omdat het meestal om unieke evenementen gaat en aanbieders dus een "aanmerkelijke marktmacht" hebben?

9

Bent u bereid u in te spannen voor meer transparantie en lagere kosten voor de servicekosten? Zo nee, waarom laat u bezoekers aan hun lot over, aangezien de aanbieders een aanmerkelijke marktmacht hebben?

Antwoord op vragen 5 en 9

Bij zeer populaire evenementen kan het voorkomen dat de vraag naar toegangskaarten het aanbod daarvan overstijgt en kunnen verkopers beschikken over een bepaalde mate van marktmacht. Op grond van het verbod op misbruik van een economische machtspositie in de Mededingingswet ziet de ACM erop toe dat ondernemingen met een economische machtspositie daarvan geen misbruik maken, bijvoorbeeld door concurrenten uit te sluiten of consumenten uit te buiten. Het is aan de ACM om te beoordelen of de Mededingingswet is overtreden. Partijen kunnen desgewenst een klacht indienen bij de ACM.

Zoals in het antwoord op vraag 6 is aangegeven, bestaan thans voldoende regels die de transparantie borgen. Het bepalen van de hoogte van de servicekosten is aan marktpartijen. Indien een consument vindt dat de prijs van een toegangskaart te hoog is en/of de bijkomende kosten niet acceptabel zijn, kan hij afzien van de overeenkomst.

7

Deelt u de mening dat de servicekosten per transactie moeten worden gerekend, in plaats van per kaartje?

Antwoord

Het is aan de markt om te bepalen op welke wijze eventuele bijkomende kosten zoals servicekosten in rekening worden gebracht. Zoals in de uitzending is aangegeven, brengen sommige handelaren servicekosten per transactie in rekening en andere handelaren per verkochte toegangskaart.

8

Deelt u de mening dat hoge servicekosten voorkomen worden door instelling van een maximum, bijvoorbeeld van vijf procent? Zo ja, bent u bereid hiermee aan de slag te gaan?

Antwoord

Ik vind het onwenselijk om servicekosten te maximaliseren. Zoals in het antwoord op vraag 6 is aangegeven, vind ik het belangrijk dat consumenten voor het sluiten van een overeenkomst op de hoogte worden gesteld van de prijs en alle eventuele bijkomende kosten. Wanneer een consument de kosten te hoog vindt, kan hij van de koop afzien.

(w.g.) H.G.J. Kamp
Minister van Economische Zaken