

**BENELUX  
INTERPARLEMENTAIRE  
ASSEMBLEE**

---

25 november 2016

**AANBEVELING**

**betreffende meer transparantie in de  
doorverkoop van toegangskaartjes en  
betere samenwerking in de strijd tegen de  
frauduleuze doorverkoop**

*(aangenomen ter  
plenaire vergadering van 25 november 2016)*

**ASSEMBLÉE  
INTERPARLEMENTAIRE  
BENELUX**

---

25 novembre 2016

**RECOMMANDATION**

**relative à une meilleure transparence  
dans la revente de billets d'entrée et  
une coopération renforcée  
dans la lutte contre  
la revente frauduleuse**

*(adoptée en  
séance plénière du 25 novembre 2016)*

De Assemblée,

OVERWEGENDE

– het syntheseverslag “Benelux-onderzoek. De consumentenbescherming betreffende de doorverkoop van tickets via niet-officiële verkooppunten. Bedrijfssector e-commerce” (maart 2011) opgesteld op het niveau van de Benelux Unie door de samenwerking tussen de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, KMO's, Middenstand en Energie (België), de Consumentenautoriteit (Nederland) en de Directie Interne Markt en Consumptie van het Ministerie van Economie en Buitenlandse Handel (Luxemburg) en de besluiten van die studie;

– de richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, en meer bepaald van de elektronische handel, in de interne markt (“richtlijn inzake elektronische handel”) en haar “internemarktclausule” die bepaalt dat de diensten van de informatiemaatschappij in principe onderworpen zijn aan de wetgeving van de lidstaat waar de verstrekker is gevestigd;

– de richtlijn 2005/29/EG van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt (“richtlijn oneerlijke handelspraktijken”);

– de richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 inzake de rechten van de consumenten;

– de richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten (“richtlijn verkoop op afstand”);

– de Belgische wet van 30 juli 2013 betreffende de doorverkoop van tickets voor evenementen;

– de initiatieven waarover in het Nederlands parlement werd gedebatteerd en die voorzien in een eventuele bovengrens van de verkoopprijs;

L'Assemblée,

CONSIDÉRANT

– le rapport de synthèse “Enquête Benelux. La protection des consommateurs en matière de revente de tickets par des points de vente non officiels. Secteur du commerce électronique” (mars 2011) établi au niveau de l'Union Benelux à travers la coopération de la Direction générale du Contrôle et de la Médiation du SPF Economie, PME, Classes moyennes et Energie (Belgique), la Consumentenautoriteit (Pays-Bas) et la Direction du marché intérieur et de la consommation du Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur (Luxembourg), et les conclusions de cette étude;

– la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (“directive sur le commerce électronique”) et sa “clause de marché intérieur”, qui prévoit que les services de la société de l'information sont en principe soumis à la législation de l'État membre dans lequel le prestataire est établi;

– la directive 2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur (“directive sur les pratiques commerciales déloyales”);

– la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs;

– la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance (“directive sur les ventes à distance”);

– la loi belge du 30 juillet 2013 relative à la revente de titres d'accès à des événements;

– les initiatives débattues au Parlement néerlandais prévoyant un plafonnement éventuel des prix de revente;

– de gezamenlijke verklaring Benelux Topontmoeting 2015 “Een Benelux-actieplan voor banen en groei” waarvan een van de doelstellingen is het versterken van het vertrouwen van de consumenten in de aankopen en de betalingsmethodes over de grenzen;

– de prioriteiten van het Luxemburgs voorzitterschap van de Benelux die ertoe strekken de interne Benelux-markt te versterken door een versterking van de grensoverschrijdende samenwerking op het gebied van de elektronische handel;

– dat het netwerk van de Europese Centra voor de Consument (ECC) een essentiële schakel is in de Europese samenwerking op het gebied van de bescherming van de consument;

– de hoorzitting met deskundigen naar aanleiding van de commissiedag van de Benelux Interparlementaire Assemblee van 13 mei waaraan deelnemen leden van de Algemene Directie Economische Inspectie, FOD Economie, KMO's, Middenstand en Energie (België), van de Autoriteit Consument en Markt (Nederland), van de Directie interne markt en consumptie, Ministerie van Economie (Luxemburg) en van Tele Ticket Service nv, Sportpaleis Antwerpen (België);

#### VASTSTELLEND DAT

– in de drie Benelux-landen gebrek aan transparantie in de doorverkoop van toegangskaartjes alsook frauduleuze praktijken niet zijn toegestaan krachtens de bestaande wetgeving;

– de doorverkoop van toegangskaartjes met eerbiediging van de bestaande wetten niet verboden is in Nederland en Luxemburg en dat dit evenmin verboden is voor Belgische particulieren die door onvoorziene omstandigheden verhinderd zijn naar een vertoning te gaan en hun toegangskaartje occasioneel willen doorverkopen;

– de regelmatige doorverkoop in België verboden is krachtens de wet van 30 juli 2013, net als de occasionele doorverkoop tegen een prijs hoger dan de definitieve prijs meegedeeld door de oorspronkelijke verkoper, maar dat de private doorverkoop toegestaan is op voorwaarde dat de aankoopprijs

– la déclaration commune Sommet Benelux 2015 “Un plan d'action Benelux pour l'emploi et la croissance” dont l'un des objectifs est d'accroître la confiance des consommateurs dans les achats et les méthodes de paiement au-delà des frontières;

– les priorités de la présidence luxembourgeoise du Benelux visant à renforcer le marché intérieur du Benelux à travers le renforcement de la coopération transfrontalière en matière de commerce électronique;

– le Réseau des Centres Européens des Consommateurs (CEC) constitue un maillon essentiel de la coopération européenne en matière de la protection des consommateurs;

– l'audition d'experts à l'occasion de la Journée de commissions de l'Assemblée Interparlementaire Benelux du 13 mai à laquelle ont assisté des membres de la Direction générale de l'Inspection économique, SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie (Belgique), de l'Autoriteit Consument en Markt (Pays-Bas), de la Direction du marché intérieur et de la consommation, Ministère de l'Économie (Luxembourg) et du Tele Ticket Service nv, Sportpaleis Antwerpen (Belgique);

#### CONSTATANT QUE

– dans les trois pays du Benelux, le manque de transparence dans la revente de billets d'entrée de même que les pratiques frauduleuses ne sont pas admis en vertu de la législation existante;

– la revente de billets d'entrée dans le respect des lois existantes n'est pas interdite aux Pays-Bas et au Luxembourg et qu'elle n'est pas non plus interdite pour les particuliers belges empêchés de se rendre à un spectacle en raison d'un imprévu et souhaitant revendre leur billet d'entrée à titre occasionnel;

– la revente de manière habituelle est interdite en Belgique en vertu de la loi du 30 juillet 2013, de même que la revente de manière occasionnelle à un prix supérieur au prix définitif communiqué par le vendeur initial, mais que la revente privée est autorisée à condition que le prix d'achat est

geëerbiedigd wordt (alle kosten, bijvoorbeeld voor verzending, mogen worden toegevoegd, overeenkomstig de algemene handelsvoorwaarden in België);

– het aldus van belang is een onderscheid te maken tussen enerzijds legale doorverkoop en anderzijds frauduleuze praktijken inzake de doorverkoop van toegangskaartjes, die de versterking van de reeds bestaande samenwerking tussen Benelux-staten vereisen;

– wat de legale doorverkooppraktijken van toegangskaartjes betreft, de consumenten en organisatoren van concerten, culturele evenementen, sportevenementen en ontspanningsevenementen steeds meer worden geconfronteerd met een gevoelige stijging van de verkoopprijzen;

– sommige doorverkopers toegangskaartjes aanbieden nog voor ze te koop zijn aangeboden om aldus de primaire markt te omzeilen;

– de georganiseerde grootschalige doorverkoop de markt verstoort door schaarste te scheppen en door de prijzen kunstmatig op te drijven;

– de doorverkoop van kaartjes in een transnationale context gebeurt, via internetsites, en dat wat de frauduleuze praktijken betreft, de nieuwe technologieën het misbruik vergemakkelijken en zo een optreden van de nationale autoriteiten voor de bescherming van de consumenten bijzonder complex maakt;

– krachtens de Europese wetgeving en meer bepaald de internemarktclausule, de autoriteiten van een lidstaat van de Benelux waarvan de wetgeving op het gebied van de doorverkoop van tickets restrictiever is, niet rechtstreeks het vrij verkeer van een verkoopdienst gevestigd in een andere lidstaat van de Benelux of van de Europese Unie in het algemeen mogen beperken, behalve wanneer de mogelijkheden tot afwijking bepaald in artikel 3.4 van de richtlijn 2000/31/EG betreffende de elektronische handel, meer bepaald met inbegrip van de bescherming van de consumenten, van toepassing zijn;

respecté (tous les frais, par exemple d'expédition, pouvant être ajoutés conformément aux dispositions générales du commerce en Belgique);

– il importe ainsi de distinguer entre, d'une part, la revente légale et, d'autre part, des pratiques frauduleuses en matière de revente de billets d'entrée, qui nécessitent pour leur part le renforcement de la coopération déjà existante entre les États Benelux;

– en ce qui concerne les pratiques de revente légales de billets d'entrée, les consommateurs et les organisateurs de concerts, d'événements culturels, sportifs et de loisirs sont de plus en plus confrontés; une augmentation considérable des prix de vente;

– certains revendeurs proposant des billets d'entrée avant même qu'ils ne soient mis en vente pour contourner ainsi le marché primaire;

– que la revente organisée à grande échelle a des effets perturbateurs sur le marché en créant des pénuries et faisant artificiellement gonfler les prix;

– la revente de billets s'opère dans un contexte transnational, par le biais de sites Internet et qu'en ce qui concerne les pratiques frauduleuses, les nouvelles technologies facilitent certains abus, tout en rendant particulièrement complexe l'intervention des autorités nationales de protection des consommateurs;

– en vertu de la législation européenne et en particulier de la clause de marché intérieur, les autorités d'un pays membre du Benelux dont la législation en matière de revente de billets d'entrée est plus restrictive ne peuvent pas directement limiter la libre circulation d'un service de revente basé dans un autre pays membre du Benelux ou de l'Union européenne de manière générale, sauf si les possibilités de dérogation prévues à l'article 3.4. de la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique, qui incluent notamment la protection des consommateurs s'appliquent;

– inzake de doorverkoop van toegangskaartjes transparantie essentieel is om de consumentenrechten te beschermen en dat het verboden is de consumenten onjuiste of misleidende informatie te verschaffen of informatie die de doorsnee consument misleidt of kan misleiden;

– krachtens de Europese regelgeving de bedrijven die tickets doorverkopen de consumenten voldoende en correcte informatie moeten verschaffen omdat er anders sprake kan zijn van oneerlijke handelspraktijken;

– krachtens de geldende reglementeringen in de Benelux-staten, de afwezigheid van de belangrijkste kenmerken van het product als een misbruik wordt aangemerkt, met name wanneer het feit dat het te koop aangeboden ticket een doorverkocht ticket is, de prijs van het ticket, de rij en de plaats alsook van de eventuele ongeldigheid van het ticket wanneer uit de algemene voorwaarden van de oorspronkelijke verkoper blijkt dat het ticket onontvankelijk is bij een doorverkoop niet worden vermeld;

– de steeds terugkerende klachten van honderden consumenten die worden bedrogen en door het kopen van ongeldige tickets geld verliezen, onder andere omdat de tickets niet de bovenvermelde wettelijk vereiste gegevens bevatten;

– naast de wettelijke doorverkooppraktijken bepaalde praktijken zonder meer als bedrog kunnen worden aangemerkt aangezien bepaalde consumenten de tickets die ze bij een bedrijf hebben gekocht nooit ontvangen;

– met betrekking tot de strijd tegen de fraudeurs die onbestaande tickets aanbieden en de oneerlijke handelspraktijken, de huidige wetgeving het enkel mogelijk maakt per geval op te treden, door een actie van de autoriteiten voor de bescherming van de consumenten, de politiediensten en de gerechtelijke instanties;

– er geen (gezamenlijke) instrumenten zijn om bepaalde dubieuze, of zelfs onwettelijke praktijken, te beperken;

– en matière de revente de billets d'entrée, la transparence est essentielle pour protéger les droits des consommateurs et qu'il est interdit de fournir au consommateur des informations trompeuses ou erronées ou qui induisent ou sont susceptibles d'induire en erreur le consommateur moyen;

– en vertu de la réglementation européenne, les entreprises qui revendent des tickets doivent notamment fournir des informations suffisantes et correctes au consommateur, sans quoi il peut être question de pratique commerciale déloyale;

– en vertu des réglementations en vigueur dans les États Benelux, l'omission des principales caractéristiques du produit constitue une pratique abusive, en cas notamment d'absence d'indication que le billet mis en vente est un billet revendu, du prix du billet, de la rangée et place ainsi que de l'éventuelle nullité du billet lorsqu'il ressort des conditions générales par le vendeur initial que le billet est irrecevable en cas de revente;

– les plaintes récurrentes de centaines de consommateurs floués qui perdent de l'argent en achetant des billets non valables, notamment parce qu'ils ne reprennent pas les informations légalement exigées mentionnées ci-dessus;

– à côté des pratiques de revente légales, certaines pratiques relèvent de la pure escroquerie, certains consommateurs ne réceptionnant jamais les tickets qu'ils avaient achetés auprès d'une entreprise;

– s'agissant du combat contre les fraudeurs proposant des billets inexistantes et les pratiques commerciales déloyales, la législation actuelle permet seulement d'intervenir au cas par cas, à travers l'action des autorités de protection des consommateurs, les services de police et les instances judiciaires;

– qu'il n'existe pas d'instruments (communs) pour restreindre à la source certaines pratiques douteuses, voire illégales;

– de samenwerking onder de bevoegde autoriteiten efficiënt kan zijn ondanks de uiteenlopende nationale wetgevingen op het gebied van doorverkoop, meer bepaald om een eind te maken aan bedrieglijke praktijken van geval tot geval;

– sinds het onderzoek op het niveau van de Benelux in 2011, de samenwerking en het optreden van de autoriteiten voor de bescherming van de consumenten kennelijk vooruitgang hebben geboekt;

#### VRAAGT DE REGERINGEN

– de mogelijkheden te onderzoeken om gezamenlijk op te treden en gemeenschappelijke instrumenten in te zetten om een einde te maken aan het gebrek aan transparantie dat een deel van de markt van de doorverkoop van toegangskaartjes in de Benelux-ruimte treft, alsook aan de marktverstorende effecten en aan de frauduleuze praktijken;

– voor de consumenten gezamenlijke informatiecampagnes te voeren in de Benelux om hen bewust te maken van de eventuele risico's van de doorverkoop van toegangskaartjes;

– te zorgen voor transparante informatie voor de consumenten, onder andere door de nodige maatregelen te treffen opdat de "eindprijs" alsook de gegevens van de oorspronkelijke verkoper worden vermeld op elk doorverkocht toegangskaartje;

– een standpunt in te nemen over de onaanvaardbare praktijk van een aantal doorverkopers die toegangskaartjes aanbieden nog voor ze officieel te koop worden aangeboden;

– de verkopers van de primaire markt aan te sporen om de gelijkheid van kansen van de consumenten te eerbiedigen, door erop toe te zien dat de praktijk van massale, gelijktijdige aankopen door spelers met als doel doorverkoop op de secundaire markt een halt wordt toegeroepen, door het oprichten van geavanceerde verkoopplatforms waardoor de kopers beter kunnen worden geïdentificeerd;

– nieuwe wetgevende initiatieven te nemen met een gecoördineerde aanpak tussen de Benelux-staten, door wederzijds rekening te houden met de

– que la coopération entre les autorités compétentes peut néanmoins être efficace malgré des législations nationales divergentes en ce qui concerne la revente, en particulier pour mettre fin à des pratiques frauduleuses au cas par cas;

– depuis les enquêtes menées au niveau du Benelux en 2011, l'on peut observer des avancées en matière de coopération et de l'intervention des autorités de protection des consommateurs;

#### DEMANDE AUX GOUVERNEMENTS

– d'analyser les possibilités d'action conjointe et d'instruments communs pour mettre fin au manque de transparence qui affecte une partie du marché de la revente de billets d'entrée au sein de l'espace Benelux, de même qu'aux effets perturbateurs du marché et aux pratiques frauduleuses;

– de mener des campagnes d'information conjointes du Benelux à destination des consommateurs pour les sensibiliser aux risques éventuels liés à la revente de billets d'entrée;

– d'assurer une information transparente des consommateurs, entre autres, en prenant les mesures nécessaires pour qu'une mention du "prix final" figure sur tout billet d'entrée revendu, de même que les coordonnées du vendeur initial;

– de prendre position sur l'inacceptable pratique de certains revendeurs proposant des billets d'entrée avant même leur mise en vente officielle;

– d'inciter les vendeurs du marché primaire à respecter l'égalité des chances des consommateurs en veillant à enrayer la pratique d'achats massifs simultanés par des acteurs ayant pour but une revente sur le marché secondaire, à travers la création de plateformes de vente sophistiquées qui permettraient notamment une meilleure identification des acheteurs;

– de prendre de nouvelles initiatives législatives en veillant à une approche coordonnée entre les États du Benelux en prenant mutuellement en

concrete toestand in elke lidstaat, in overeenstemming met de EU-reglementen en op een wijze dat de Benelux in deze aangelegenheid een voorttrekkersrol in de EU speelt;

– de mogelijkheden te onderzoeken van samenwerking met het oog op een betere eerbiediging door de doorverkopers van de geldende wetten in het land waar de toegangskaartjes te koop worden aangeboden;

– de samenwerking op het niveau van de bevoegde autoriteiten van de Benelux-staten en op het niveau van het netwerk van de Europese Centra voor de Consument te versterken om gezamenlijke acties te voeren en idealiter een gemeenschappelijk actieplatform op te richten tegen de fraude en het bedrog op het gebied van de doorverkoop van toegangskaartjes;

– het Benelux-parlement in te lichten over de vooruitgang geboekt op het gebied van de samenwerking terzake tussen de Benelux-landen.

compte la situation concrète au sein de chacun des États membres, en accord avec les réglementations de l'UE et de manière à ce que le Benelux joue un rôle précurseur dans l'UE en la matière;

– d'étudier les possibilités d'une coopération visant un meilleur respect par les revendeurs des lois applicables dans le pays où des billets d'entrée sont mis en vente;

– d'intensifier la coopération au niveau des autorités compétentes des États du Benelux et au niveau du Réseau des Centres européens des Consommateurs pour mener des actions concertées et créer idéalement une plateforme d'action commune contre la fraude et l'escroquerie dans le domaine de la revente de billets d'entrée;

– d'informer le Parlement Benelux de l'état d'avancement de la coopération entre les États membres du Benelux en la matière.