

**BENELUX
INTERPARLEMENTAIRE
ASSEMBLEE**

16 juni 2018

ANTWOORD

**van het Comité van Ministers op de
aanbeveling betreffende meer transparantie
inde doorverkoop van toegangskaartjes
en betere samenwerking in de strijd
tegen de frauduleuze doorverkoop**

(doc. 874/1)

**ASSEMBLÉE
INTERPARLEMENTAIRE
BENELUX**

16 juin 2018

RÉPONSE

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

(doc. 874/1)

Het Comité van Ministers heeft met belangstelling kennis genomen van de aanbeveling van uw Assemblee betreffende meer transparantie in de doorverkoop van toegangskaartjes en betere samenwerking in de strijd tegen frauduleuze doorverkoop. Het Comité van Ministers prijst uw Assemblee in de toewijding om toe te zien op een goede bescherming van de rechten van de consumenten binnen de Benelux.

De Benelux Interparlementaire Assemblee 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 marktversturende effecten en aan de frauduleuze praktijken;**

Het Comité van Ministers is de mening toegedaan dat er nu al gemeenschappelijke instrumenten om gezamenlijk op te treden bestaan. Volgens de richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken moet immers elke verkoper of doorverkoper de belangrijke kenmerken van het product duidelijk vermelden, zoals bijvoorbeeld de totale prijs (inclusief alle bijkomende kosten), de rang en plaats, dat het gaat om een doorverkocht kaartje en indien uit de algemene voorwaarden die de oorspronkelijke verkoper op de tickets van toepassing heeft verklaard volgt dat het ticket bij doorverkoop ongeldig wordt: 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.

Een gezamenlijk optreden in dit verband zou – indien daar voldoende aanleiding toe is volgens de toezichthouders – kunnen bestaan in de afstemming van een zogeheten sweep van de in de Benelux-landen actieve verkoop- en doorverkoopplaatsen van tickets. Sites die niet vanuit de Benelux opereren zouden eveneens in deze sweep kunnen worden meegenomen, met name in het kader van de samenwerking uit hoofde van de Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming.

Le Comité de Ministres a pris connaissance avec intérêt de la recommandation de votre Assemblée relative à une meilleure transparence dans la revente de billets d'entrée et une coopération renforcée dans la lutte contre la revente frauduleuse. Le Comité de Ministres apprécie le zèle de votre Assemblée à vouloir veiller à une bonne protection des droits des consommateurs dans le Benelux.

L'Assemblée interparlementaire Benelux 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;**

Le Comité de Ministres estime que des instruments communs pour une action conjointe existent d'ores et déjà. En effet, en application de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales, tout vendeur ou revendeur doit clairement indiquer les caractéristiques essentielles du produit, comme par exemple le prix total (y compris tous les frais supplémentaires), le rang et la place, qu'il s'agit d'un billet revendu et s'il ressort des conditions générales que le vendeur initial a déclaré applicables au billet que le billet perd sa validité en cas de revente: le fait que le billet n'est pas formellement valable et le risque qui en découle que le consommateur ne soit pas admis à l'événement avec le billet.

Une action conjointe pourrait à ce titre consister en la coordination d'une opération dite "coup de balai" ciblant les sites de vente et revente de tickets actifs dans les pays du Benelux, si les autorités de contrôle estiment qu'il y a des raisons suffisantes de le faire. Des sites n'opérant pas à partir du Benelux pourraient eux aussi faire l'objet de cette opération, notamment en vertu de la coopération via le règlement (CE) n°2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.

Toch zal daarbij de naleving van de Belgische wetgeving op de doorverkoop niet kunnen worden gecontroleerd aangezien die niet binnen het kader van de samenwerking valt.

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

Hoewel er klachten over doorverkoopsites bestaan, blijft hun aantal relatief beperkt. Een gezamenlijke informatiecampagne blijft evenwel mogelijk, ook al lijkt het noodzakelijk, gelet op de wettelijke verschillen, deze campagne aan de nationale situatie aan te passen.

— 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;

Het is de rol van de professionals om te zorgen voor transparante informatie voor de consument. Wij zien dan ook niet in wat de rol van de regeringen in deze informatie zou kunnen zijn, los van de taak toe te zien op de naleving van de wetgeving.

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

Het Comité van Ministers merkt op dat de regelgeving in onze landen fundamenteel verschilt en een uitwisseling op Benelux-niveau over deze praktijken zou dan waarschijnlijk een beperkt nut hebben.

— 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

Toutefois, cette action ne pourra pas contrôler le respect de la législation belge sur la revente, celle-ci n'entrant pas dans le cadre de la coopération.

— 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;

Bien qu'il existe des plaintes au sujet de sites de revente, leur nombre reste relativement limité. Une campagne d'information conjointe reste toutefois une possibilité, même si au vu des divergences légales, une adaptation nationale de cette campagne s'avère nécessaire.

— 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;

C'est bien le rôle des professionnels d'assurer une information transparente du consommateur. Dès lors, nous ne voyons pas quel pourrait être le rôle des gouvernements dans cette information, hormis sa mission du contrôle du respect de la législation.

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

Le Comité de Ministres fait remarquer que la réglementation dans nos pays diffère fondamentalement et qu'un échange au niveau Benelux au sujet de ces pratiques aurait probablement une utilité limitée.

— 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

op de secundaire markt een halt wordt toegevoerd, door het oprichten van geavanceerde verkoopplatforms waardoor de kopers beter kunnen worden geïdentificeerd;

Wij zien niet in op welke rechtsgrondslag een dergelijke aanpak zou moeten plaatsvinden. Wij wijzen u er op dat op 24 oktober jl. juist een initiatiefwetsvoorstel vanuit het Nederlandse parlement om de doorverkoop van toegangskaarten te beperken door de Eerste Kamer is verworpen. Dit voorstel beoogde de doorverkoop van toegangskaarten te beperken door deze te maximaliseren tot 120 % van de oorspronkelijke verkoopprijs. Uiteindelijk oordeelde de Nederlandse senaat dat een beperking op de doorverkoop van toegangskaarten niet effectief en niet handhaafbaar is.

— nieuwe wetgevende initiatieven te nemen met een gecoördineerde aanpak tussen de Benelux-staten, door wederzijds rekening te houden met de concrete toestand in elke lidstaat, in overeenstemming met de EU-reglementen en op een wijze dat de Benelux in deze aangelegenheid een voortrekkersrol in de EU speelt;

Hierbij dient eraan herinnerd te worden dat de richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken een richtlijn is die een maximale harmonisatie tot stand brengt. Zo is dit maximale karakter herhaaldelijk in arresten van het Hof van Justitie van de Europese Unie onderstreept, waarbij het Hof zich verzette tegen nationale regelgevingen die algemene verboden in het leven roepen voor niet in bijlage I van de richtlijn opgenomen handelspraktijken.

— 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 de handhaving van consumentenbeschermingsregels is reeds geregeld in de Verordening betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (Verordening (EG) Nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de

travers la création de plateformes de vente sophistiquées qui permettraient notamment une meilleure identification des acheteurs;

Nous ne voyons pas sur quelle base légale, une telle démarche devrait se faire. Nous vous signalons justement que le 24 octobre dernier, une proposition de loi émanant du parlement néerlandais pour restreindre la revente de billets d'entrée a été rejetée par la Première Chambre. Cette proposition visait à limiter la revente de billets d'entrée en plafonnant leur prix à 120 % du prix de vente initial. Le Sénat Néerlandais a jugé finalement qu'une restriction à la revente de billets d'entrée n'est pas réalisable ni contrôlable.

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

Il convient de rappeler que la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales est une directive à harmonisation maximale. Ainsi, des arrêts de la cour de justice de l'Union européenne ont à plusieurs reprises mis en avant ce caractère maximal en s'opposant à des réglementations nationales qui créent des interdictions généralisées de pratiques commerciales non reprises dans l'annexe I de la directive.

— 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;

La coopération au niveau du respect des règles relative à la protection des consommateurs est déjà réglée dans le Règlement relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil

Raad, 27 oktober 2004). De in deze verordening neergelegde regels zijn recent aangepast om de samenwerking tussen de lidstaten en de Europese Commissie verder te versterken. De nieuwe regels zullen vanaf 17 januari 2020 van kracht worden in de Europese lidstaten (zgn. CPC-verordening (nr. 2017/2394)). De bepalingen hebben betrekking op intracommunautaire inbreuken. Ook de samenwerking op het gebied van strafrechtelijke praktijken is in Europees verband goed geregeld.

— **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;**

In Luxemburg behoren feiten gerelateerd aan fraude en bedrog tot de bevoegdheden van de Groothertogelijke Politie en het Luxemburgs Parquet Général en ressorteren niet onder de Directie Interne Markt en Consumptie. Het is belangrijk om te benadrukken dat de doorverkoop van toegangskaarten niet automatisch leidt tot frauduleuze praktijken of mededingingsrechtelijke problemen (machtsmisbruik). In een recent onderzoek naar kaartverkoop door de Nederlandse Autoriteit Consument en Markt (ACM) is aangetoond dat daar geen sprake van is.¹ Daarnaast willen wij er op wijzen dat de ACM veel heeft gedaan ten aanzien van de transparantie door online doorverkopers², ook in Benelux-verband.³ Onlangs heeft de ACM opnieuw aan online primaire verkopers van tickets aandacht gevraagd voor o.a. duidelijke prijzen.⁴ Voorts wordt op *Consuwijzer.nl*, het consumentenloket van ACM, veel aandacht besteed aan de

¹ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/15897/ACM-ziet-geen-aanleiding-voor-verder-onderzoek-naar-doorverkoop-kaarten/>

² Zie o.a. <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7298/Lasten-onder-dwangsom-in-zaken-4alltickets-Tickets4events-Budgetticket-en-Worldticketshop/> en <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7417/Lasten-onder-dwangsom-in-zaken-Ticketunlimited-Pepetickets-Ticketsnederland-Kaartverkoop/>.

³ Zie o.a. <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7434/Internationale-aanpak-doorverkoop-online-tickets-loont/> en http://www.benelux.int/files/1814/5207/3407/BENELUX-Onderzoek-e-commerce_2011-NL.pdf.

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17415/ACM-wijst-aanbieders-van-online-tickets-op-regels-duidelijke-prijzen/>

du 27 octobre 2004). Les règles inscrites dans ce règlement ont été modifiées récemment pour renforcer la coopération entre les états membres et la Commission européenne. Les nouvelles règles entreront en vigueur dans les États membres européens à partir de 2020 (règlement n°2017/2394 dit “CPC”). Les dispositions visent à lutter contre les infractions communautaires. La coopération dans le domaine des pratiques pénales est également bien réglée au niveau européen.

— **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;**

Au Luxembourg, les faits de fraude et escroquerie sont du ressort de la Police Grand-Ducale et du Parquet Général luxembourgeois et n’entrent pas dans les attributions de la Direction du marché intérieur et de la consommation. Il est important de souligner que la revente de billets d’entrée ne génère pas automatiquement des pratiques frauduleuses ou des problèmes de concurrence (abus de pouvoir). Une enquête récente sur la vente de billets effectuée par l’autorité néerlandaise de protection des consommateurs et du marché (ACM) a démontré qu’il n’en est pas question.¹ D’autre part, nous rappelons que l’ACM a fait beaucoup pour favoriser la transparence parmi les revendeurs en ligne², également dans le cadre du Benelux³. Récemment, l’ACM a de nouveau appelé les vendeurs primaires de billets en ligne à afficher notamment des prix clairs.⁴ De plus, *Consuwijzer.nl*, le guichet des consommateurs de l’ACM, s’emploie

¹ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/15897/ACM-ziet-geen-aanleiding-voor-verder-onderzoek-naar-doorverkoop-kaarten/>

² Voir entre autres <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7298/Lasten-onder-dwangsom-in-zaken-4alltickets-Tickets4events-Budgetticket-en-Worldticketshop/> en <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7417/Lasten-onder-dwangsom-in-zaken-Ticketunlimited-Pepetickets-Ticketsnederland-Kaartverkoop/>.

³ Voir entre autres <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7434/Internationale-aanpak-doorverkoop-online-tickets-loont/> et http://www.benelux.int/files/1814/5207/3407/BENELUX-Onderzoek-e-commerce_2011-NL.pdf.

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17415/ACM-wijst-aanbieders-van-online-tickets-op-regels-duidelijke-prijzen/>

voorlichting van consumenten over hun rechten en plichten aangaande de (door)verkoop van toegangskaarten.

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

Gelet de bovenstaande reacties ziet het Comité van Ministers geen aanleiding om hierop terug te komen. Mochten er rondom de doorverkoop van toegangskaarten in de nabije toekomst belangrijke veranderingen plaatsvinden binnen de lidstaten en de Europese Unie kan het Comité van Ministers het Benelux-parlement daarover informeren.

beaucoup à informer les consommateurs au sujet de leurs droits et obligations concernant la (re)vente 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.

Vu les réactions susmentionnées, le Comité de Ministres ne voit pas de raison de revenir sur cette question. Si des changements importants devaient intervenir dans un proche avenir au sujet de la revente de billets d'entrée au sein des états membres et dans l'Union européenne, le Comité de Ministres peut en informer le parlement Benelux.