

ERGERNIS OVER TICKETVERKOOP

Even doorzetten

Altijd leuk, een concert of festival. Minder fijn is de moeite die je vaak moet doen om aan een kaartje te komen. Wij vroegen kaartjeskopers naar hun grootste ergernissen.

Zaterdagochtend, iets voor 11 uur. De kaartverkoop voor Pearl Jam in Ziggo Dome begint bijna. Twee laptops en een telefoon zijn startklaar om de kaarten te bestellen bij Ticketmaster, de officiële verkoper. 'Wow! Heel veel mensen hebben Ticketmaster vandaag gevonden', meldt de site. Oftewel: in de wachtrij. Na 6 minuten lijkt het te lukken op laptop 1. Twee zitplekken. Dat was niet de bedoeling, dus snel aanpassen naar staplaatsen. Maar die zijn al uitverkocht. En inmiddels zijn ook de zitplaatsen weg. Terug in de wachtrij kan niet meer. Na 18 minuten wordt ook laptop 2 uit de wachtrij gegooid, en even later ook de telefoon. Ticketplatform Viagogo biedt 22 minuten na de start van de verkoop staplaatsen aan. Voor twee keer de oorspronkelijke prijs.

In de wacht

Herkenbaar? Voor veel kaartkopers die wij ondervroegen wel. Eén op de zes – in totaal 830 kopers – ondervond het afgelopen jaar gedoe bij het kopen van een toegangsbewijs voor een optreden, sport-

wedstrijd of festival. Dit had meestal te maken met het bestelproces of de ticketprijs. De grootste ergernis is lang in de wacht staan. En dat vaak zonder te weten of er überhaupt nog kaarten zijn en wanneer je aan de beurt bent. Helemaal vervelend wordt het als je door technische problemen van de site wordt gegooid of niet kunt inloggen. Soms gebeurt dat pas op het moment dat je gaat betalen. Dat overkwam een fan die 2,5 uur in de wacht had gestaan voor een concert van Rammstein. Bij poging twee schakelde ze haar hele gezin in om kaartjes te bemachtigen. Gelukkig lukte het toen wel.

Bijkomende kosten

Ook een flinke ergernis is de prijs van de kaartjes. Want hoewel die vaak al niet mis is, betaal je er nog fikse kosten bovenop. Administratie-, service-, transactie-, abonnements-, reserverings-, verzend-, betaalkosten: ze nemen vele namen en hoogtes aan. 'De verplichte servicekosten staan vaak niet in verhouding tot wat er geboden wordt. Zeker wanneer je

de toegangsprijzen ziet, vind ik dat de organisator die servicekosten moet dragen,' zegt een van de geënquêteerden. Sommige bijkomende kosten betaal je per kaartje. En dat terwijl handelingen zoals reservering en verzending maar één keer worden uitgevoerd. De overgrote meerderheid van de kaartkopers (83%) vindt dan ook dat kaartkopers dit soort kosten maar één keer mogen rekenen, ongeacht het aantal gekochte kaarten. Verreweg de meeste (87%) ondervraagden vinden dat kaartverkopers direct duidelijk moeten maken wat de eindprijs van een ticket is. Want vaak is het onduidelijk hoeveel de toegangskaarten

2X

DE PRIJS VAN EEN KAARTJE BETALEN IS GEEN UITZONDERING

uiteindelijk kosten. Bij nog geen kwart van de geënquêteerden (23%) werden alle bijkomende kosten aan het begin van het bestelproces weergegeven. Bijkomende kosten moeten wettelijk gezien in de aanbiedingsprijs zitten als ze onvermijdbaar zijn en als de hoogte ervan vaststaat. Alleen als de hoogte afhangt van een keuze van de koper (bijvoorbeeld voor een bepaalde bezorg- of betaalmethode) hoeven ze niet in de aanbiedingsprijs te worden opgenomen. Kosten die per boeking gelden en niet per kaartje, moeten op een duidelijke manier vermeld zijn.

Woekerprijzen

De woekerprijzen die wederverkopers als Online-ticketshop, Topticketshop en Viagogo vragen, wekken ook veel ergernis op. De organisator van een evenement wijst vaak één partij aan als officiële verkoper. Maar daarnaast zijn er nogal wat sites die kaarten voor een veel hogere prijs verkopen. Daarbij is het niet altijd duidelijk of je een kaart van iemand koopt die onverhoopt toch niet naar het evenement kan, of van een wederverkoper die zo veel mogelijk kaarten koopt om ze met winst door te verkopen. Veel kaarten worden al snel na de officiële verkoop aangeboden. Dat duidt erop dat

TIPS

- **Koop alleen kaartjes via een officiële verkoper. Die is te vinden op de website van de artiest, locatie of organisator.**
- **Op weetwaarjekoopt.nl staat een overzicht van betrouwbare verkoopsites.**
 - **Sta je in de (digitale) wachtrij, ververs dan nooit je browser, want daarmee kun je je plek in de wachtrij kwijtraken.**
 - **Wil je toch kaartjes kopen via sociale media of Marktplaats? Lees de tips op ticketoplichting.nl en controleer de verkoper via fraudehulpdesk.nl of politie.nl (zoek op 'controleer verkoper').**
 - **Heb je een ticket, publiceer dan nergens een zichtbare barcode. Zo voorkom je dat fraudeurs je barcode gebruiken.**

ZWAAR BEETGENOMEN

Ronald Vermeulen betaalde voor de voorstelling Totem van Cirque du soleil voor twee kaartjes €230, via Topticketshop. 'Een forse prijs, maar dat hadden we er voor over. Achteraf bleek dat de tickets oorspronkelijk €75 per stuk kostten. We hadden per ticket dus maar liefst €40 extra betaald: 53% bovenop de oorspronkelijke prijs. Inmiddels is mij duidelijk waarom de naam van deze verkoper met 'top' begint. Wij weten ook wel dat er bemiddelingskosten kunnen zijn, maar in dit geval voelen we ons zwaar beetgenomen.'



er wederverkopers aan het werk zijn die snel winst willen maken. Ze kopen de kaarten op dezelfde manier als andere kopers, maar dan met velen tegelijk of geautomatiseerd via (ro)bots. Of ze verkopen kaarten zonder ze op dat moment al daadwerkelijk te hebben, of zelfs voordat de officiële (voor)verkoop is begonnen. Officiële verkopers als Ticketmaster en Eventim werken niet met dit soort partijen samen.

Er zijn nogal wat sites die kaarten voor een veel hogere prijs verkopen

De wederverkopers hebben zich op Google goed vindbaar gemaakt: als je nietsvermoedend de naam van het evenement intikt, verschijnt bovenaan vaak zo'n onofficiële verkoper. Een theaterbezoeker: 'Ik kwam per ongeluk bij deze verkoper terecht. Het is soms moeilijk om te zien dat je ineens op een website zit die je niet bewust zocht of wilde bezoeken. Zo dacht ik dat ik op de website van het DeLaMar Theater zat en zag niet dat ik bij Viagogo terecht was gekomen.'

Niet eerlijk

Het doorverkopen van tickets tegen woekerprijzen is geen eerlijke manier van zaken doen. Het is niet uit te leggen dat kaarten bij de officiële

ticketverkoper razendsnel uitverkocht zijn, om een paar minuten later tegen veel hogere prijzen op doorverkoopsites te staan. In 2017 is geprobeerd dit wettelijk aan banden te leggen, maar de Eerste Kamer stemde tegen. Het zou lastig te handhaven zijn. Ook bestond de angst dat de markt zich naar het buitenland of het illegale circuit zou verplaatsen.

De verantwoordelijkheid voor fatsoenlijke prijzen blijft dus bij marktpartijen zelf. Verkopers kunnen bijvoorbeeld per klant een maximum aantal kaarten verkopen en ticketkopers registreren. Of een maximale verhoging van de oorspronkelijke prijs hanteren. Bijvoorbeeld 20%, zoals Ticketswap en nieuwkomer Fansale (onderdeel van Eventim) doen. Wij vinden dat kopers bij doorverkoop van tickets in elk geval moeten weten wat de oorspronkelijke prijs van het kaartje was. Maar het belangrijkste advies is: kies via de site van de artiest of organisator voor een betrouwbare verkoper.

Fraude

Nog vervelender dan een veel te hoge prijs is een kat in de zak: bij de ingang van

63%

VINDT DE MARKT VOOR TOEGANGSKAARTEN ONOVERZICHTELIJK

EVEN SLIKKEN

Pieter Nieuwenhuis was op zoek naar zeven kaartjes voor Het Zwanenmeer in de Stopera. 'We hadden met veel moeite een datum gevonden, en ik wilde op de website van het Nationale Ballet kaartjes kopen. Maar ik lette niet goed op en kwam bij Viagogo terecht. Daar werd ik onder druk gezet met kreten als 'Het zijn de laatste kaarten' en 'U heeft nog 1 minuut de tijd om te betalen'. Onze kaarten stonden op een Oost-Europese naam. Ik ben zeker geen digibeet. En toch, in een moment van onoplettendheid, stink je er in. Het was even slikken, maar we hebben wél een leuke avond gehad.'



het festival of optreden blijkt het kaartje niet geldig te zijn. Sommige evenementenorganisaties zetten in hun algemene voorwaarden dat het kaartje na doorverkoop niet meer geldig is. Wederverkopers horen je op dit risico te wijzen, maar doen dit niet altijd of niet duidelijk genoeg. Er zijn bovendien oplichters die hetzelfde kaartje meerdere keren verkopen. Deze fraudeurs zijn bijvoorbeeld actief op sociale media en Marktplaats. Onder andere Ticketswap en Fansale proberen misbruik bij het verkopen van kaarten te voorkomen door een doorverkocht kaartje van een nieuwe streepjescode te voorzien. Maar helemaal uit te sluiten is misbruik niet. Overigens gaat ook Ticketmaster klanten dit jaar de mogelijkheid bieden om kaartjes via de site te verkopen aan andere gegadigden.

Geannuleerd

Wat ook gebeurt is dat een organisator het evenement

moet annuleren of verplaatsen naar een andere locatie of een ander tijdstip. Bijvoorbeeld vanwege ziekte van de artiest of omdat de locatie te klein of te groot is. Je hebt dan recht op geld terug. Zowel op het betaalde bedrag voor het kaartje als op de reserveringskosten. Maar veel kaartverkopers betalen de reserveringskosten niet terug. Ticketmaster doet dat sinds een half jaar wel, op aandringen van de Consumentenbond. We roepen andere ticketverkopers op dit voorbeeld te volgen. Let ook hier weer extra op bij wederverkopers. Zij kunnen aanvullende voorwaarden stellen waardoor ze niet alle betaalde kosten terug hoeven te betalen. Al met al kan het kopen van tickets dus nogal eens tegenvallen. Maar als je goed oplet bij welke partij je ze koopt en het in de wacht staan voor lief neemt, kan de voorpret daarna echt beginnen.



CHECK ONLINE

Lees meer op consumentenbond.nl/ticketleed

Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

