



SKEN TICKETKEUR

NIEUW WAPEN TEGEN SECONDARY TICKETING

Tijdens Noorderslag is het SKEN Ticketkeur geïntroduceerd: een keurmerk voor primaire ticketverkopers in de cultuur- en entertainmentbranche. Een belangrijke stap in de bestrijding van ongereguleerde doorverkoop van toegangskarten en een vervolg op de publiekscampagne 'Weet Waar Je Koopt'. Het is bovendien het eerste keurmerk dat is ontwikkeld door de Stichting Kwaliteit Evenementen Nederland (SKEN).  [Teun van Thiel](#)

Dagelijks kopen duizenden mensen hun kaartjes voor concerten, theatervoorstellingen, voetbalwedstrijden en andere evenementen via internet. Wat velen niet weten, is dat er naast de officiële online verkooppunten ook veel websites zijn die op grote schaal karten opkopen en doorverkopen met als enig doel het maken van winst. De bezoeker betaalt via deze websites – vaak onbewust – veel meer voor een toegangskart dan de oorspronkelijke prijs.

Soms anderhalf tot drie keer meer dan de artiest of organisator van een evenement vraagt. Ook blijkt dat niet alle karten gegarandeerd toegang geven tot het evenement. Dit doorverkoop gebeurt zonder toestemming van de artiest of organisator. Doordat dit op grote schaal gebeurt, wordt onnodig schaarste gecreëerd. Zo blijven er weinig karten over die te koop zijn voor het oorspronkelijke bedrag. Om publiek te informeren over de nadelen en risico's van doorverkoop sloe-



gen artiesten, organisatoren en branche-organisaties twee jaar geleden de handen ineen en werd de publiekscampagne Weet Waar Je Koopt gelanceerd. De ontwikkeling van het Ticketkeur is in nauwe samenwerking met Weet Waar Je Koopt tot stand gekomen en is een belangrijke vervolgstap in het creëren van duidelijkheid voor de consument.

EERLIJKE PRIJS

SKEN Ticketkeur benoemt de kwaliteit waar verkooppunten aan moeten voldoen. Alleen bedrijven die rechtstreeks werken in opdracht van de organisatoren kunnen zich aansluiten. De bedrijven worden door onafhankelijke certificeerders gecontroleerd. Het logo van SKEN Ticketkeur mag alleen gebruikt worden door goedgekeurde bedrijven. Weet Waar Je Koopt en de Stichting Kwaliteit Evenementen (SKEN) hebben hiermee een nieuwe stap gezet om het publiek te geven waar het recht op heeft: een ticket voor een eerlijke prijs. "De partijen die voor het keurmerk opgaan zijn op dit moment Eventim, Event Travel, Paylogic, See Tickets, Ticketpoint, Ticketscript, Ticketservice, VNPF (de poppodia in Nederland) en VSCD (de schouwburgen en concertzalen in Nederland), vertelt Willem Westermann desgevraagd. "Zij vertegenwoordigen het overgrote deel van de ticketverkoop in Nederland. Na het uitkomen van ons bericht hebben diverse andere partijen bovendien aangegeven mee te willen gaan doen."

NOG VEEL TE DOEN

Het nieuws over SKEN Ticketkeur is breed opgepakt. Westermann: "De Telegraaf had de primeur, maar het nieuws verspreidde zich inderdaad heel snel. ANP en NOS pikten het op en we zijn live op de radio geweest bij BNR en 3FM. Bovendien wisten tal van nieuws-sites ons te vinden en stonden we een dag later in allerlei kranten." Ook bij de publiekscampagne Weet Waar Je Koopt was de aandacht groot, maar toch kan het nog altijd beter, weet Westermann: "Weet Waar je Koopt heeft veel aandacht gekregen. Het logo en het idee zijn wijd en zijd bekend, maar toch zijn er elke dag mensen die via sites kopen die niet de plek zijn waar zij het ticket zouden moeten halen. Vaak wordt het dan bij de entree van het

evenement een teleurstelling. Dus ja, Weet Waar Je Koopt bereikt veel, maar er is nog veel te doen! Met SKEN Ticketkeur hopen we wat dat betreft een nieuw stap in de goede richting te zetten."

WETSVOORSTEL

"We zijn ongeveer een jaar bezig geweest met het goed verzinnen en neerzetten van het idee SKEN Ticketkeur", gaat Westermann verder. "Vanuit Weet Waar Je Koopt zijn we al enige jaren bezig om aandacht te vragen voor het belang van het kopen van het ticket op de juiste plek." Westermann beseft dat het misschien niet dé oplossing is om het ticketingprobleem uit te roeien, maar het is in ieder geval een begin: "Er komt wel meer bij kijken. Basis is nu wel dat iemand kan weten dat hij een ticket bij de bron koopt. De consument weet dan dat het verkooppunt rechtstreeks in opdracht van de organisator verkoopt. Hij weet dat het verkooppunt moet voldoen aan bepaalde regels, waaronder het vertrekken van deugdelijke informatie. Maar ook de eerder ingeslagen weg van het wettelijke verbod op doorverkoop met onredelijke opslagen moet er komen. We hopen dat de politiek (in dit geval de Eerste Kamer) haar werk doet. De Tweede Kamer heeft het wetsvoorstel tenslotte al aangenomen."

AANSLUITEN

Als partijen zich willen aansluiten bij SKEN Ticketkeur, zullen ze aan de nodige voorwaarden moeten voldoen. Westermann: "De partij die mee wil doen maakt dat kenbaar. De vakcommissie doet een eerste check. Daarna wordt een kennismakingsgesprek gehouden. Indien de partij lijkt te kunnen voldoen, kunnen zij door de onafhankelijke certificeerder gevisiteerd worden. Indien de bevindingen positief zijn kan t.z.t. het keurmerk verstrekt worden." Westermann en kompanen hopen als Stichting Kwaliteit Evenementen Nederland (SKEN) onderwerpen te kunnen behandelen waar partijen behoefte aan hebben. Het belang van goede ticketverkoop is zo'n onderwerp. "De consument heeft recht op duidelijke voorlichting zodat hij kan weten waar hij zijn ticket kan kopen. Dit is wat ons betreft een nieuwe stap in de goede richting." ■

SKEN TICKETKEUR EN DE RICHTLIJNEN IN HET KORT

SKEN Ticketkeur is opgezet door een aantal bedrijven en organisaties binnen de ticketing- en entertainmentbranche, voor het promoten van goede dienstverlening aan consumenten, en om het publieke aanzien van de ticketaanbiedersindustrie te vergroten en te promoten.

Rond 2008-2009 werd duidelijk dat actie ondernomen moest worden tegen ticketoplichters, die dreigden de gehele ticketaanbiedersindustrie in diskrediet te brengen door consumenten excessief hogere prijzen dan afgedrukt op het ticket te vragen. Er waren ook indicaties van intimidatie door ticketoplichters, het verstrekken van misleidende informatie en het verstrekken van valse tickets.

Als gevolg hiervan hebben bepaalde betrouwbare bedrijven binnen de ticketaanbiedersindustrie besloten hier wat tegen te gaan doen. Zij vinden dat zelfregulering de beste manier is om te komen tot reglementen en procedures, die hen zouden onderscheiden van bedrijven van mindere kwaliteit, en die hoge servicenormen kunnen promoten tussen de ticketaanbieders en de ticketkopers. Daarom werd SKEN Ticketkeur opgericht.

Het lidmaatschap van SKEN Ticketkeur is ingesteld vanuit de ticketaanbiedersindustrie. De administratieve functies worden uitgevoerd door het secretariaat van de SKEN. Ook de dagelijkse gang van zaken wordt uitgevoerd door het secretariaat, dat informatie en advies zal verstrekken met betrekking tot SKEN Ticketkeur en het hanteren van de Richtlijnen. De SKEN onderzoekt gerapporteerde schendingen van de Richtlijnen, en kan leden straffen, indien dat noodzakelijk lijkt; bij ernstigste voorvallen kan dit schorsing of ontzetting uit het lidmaatschap van SKEN Ticketkeur inhouden.

Bezwaarschriften tegen beslissingen van de SKEN worden behandeld door de Geschillencommissie Ticketkeur.

De inhoudelijke voorbereiding en inhoudelijke sturing geschiedt door de Vakcommissie Ticketkeur, die als commissie onder het bestuur van de SKEN functioneert. Het lidmaatschap van de Vakcommissie Ticketkeur is beschikbaar voor ticketaanbieders, organisatoren en locaties. SKEN Ticketkeur wordt gefinancierd door jaarlijkse bijdragen van de leden.

Het lidmaatschap van SKEN Ticketkeur mag worden getoond door het gebruik van het logo van SKEN Ticketkeur. Het logo staat op de linkerpagina afgebeeld.

DOELSTELLINGEN EN DOELEN VAN DE RICHTLIJNEN

- Het bevorderen van kwaliteit, service en betrouwbaarheid in de Nederlandse ticketaanbiedersindustrie.
- Het kweken van vertrouwen bij consumenten, dat ze met een grotere zekerheid tickets kunnen aanschaffen bij ondertekenaars van deze Richtlijnen.
- Het onderscheiden van de leden van SKEN Ticketkeur van de onethische tickethandel (inclusief 'zwarthandel', oneigenlijke wederverkopers, oneigenlijke 'secondary ticketers', oplichters), die de vraag naar tickets heeft uitgebuit en de markt op oneigenlijke wijze beïnvloedt.
- Het bevorderen van betere en duidelijker informatie voor de consumenten.
- Het bepalen van regels en normen voor het omgaan met de gelden die door ticketverkopers zijn ontvangen van klanten.