

## **FAQ voor organisaties - communicatie rondom ticketregeling**

### **De ticketregeling is landelijk, is er ook een overkoepelend systeem dat de vouchers uitreikt?**

Iedere organisator geeft zelf of via zijn/haar ticketingpartij de tegoedbon uit.

### **Ons ticketingsysteem kent geen voucher/tegoedbon mogelijkheid. Wat nu?**

De regeling is landelijk, maar er is niet één technisch systeem om kaarten om te zetten in vouchers. De verkoop is per ticketingbedrijf anders geregeld. Je moet met je eigen bedrijf contact opnemen of ze die tool dan willen ontwikkelen.

### **Wij hebben kaarten verkocht via Eventim/Ticketmaster/NTK etc. Wij hebben dus zelf geen contactgegevens van de kaartkopers en kunnen onze kaartkopers dus niet zelf informeren. Hoe gaat Eventim/Ticketmaster/NTK om met vouchers en tegoeden?**

Hiervoor kun je het beste direct met de ticketingpartij contact opnemen. Zij moeten vervolgens de bezoekers informeren.

### **Moet ik meedoen aan deze regeling?**

Als organisatie hoef je niet mee te doen. We hebben het initiatief tot deze regeling met veel partijen samen genomen, omdat we anders bang zijn dat veel instellingen om zullen vallen. Deze regeling heeft instemming van de minister van OCW en van de ACM. Meedoen is dus niet verplicht.

### **Mag ik om donaties vragen?**

Je mag als organisatie om donaties vragen. En ook hiervoor geldt: het is niet verplicht. Het is vervolgens aan de instelling zelf hoe dit geld vervolgens wordt verdeeld. Dus: bij donatie is het de verantwoordelijkheid van de organisator om ervoor zorg te dragen dat de gelden in redelijkheid ten goede komen aan de gehele keten.

### **Moet ik de optie 'geld terug' in de communicatie vermelden?**

We raden aan dat wel te doen, omdat de consument het vaak ook wel weet. Leg vooral goed uit waarom het beter is voor de sector om daar in ieder geval even mee te wachten. Bekijk ook de voorbeeldmails.

### **Moet ik geld teruggeven als de bezoeker erom vraagt?**

In principe heeft de bezoeker gewoon recht op restitutie van zijn geld. Eventuele geldelijke restitutie bij een evenement dat verplaatst is, vindt plaats uiterlijk 1 maand na de nieuwe datum van het verplaatste evenement. Als het om een afgelast evenement gaat, vindt geldelijke restitutie plaats uiterlijk 3 maanden na de datum van het afgelaste evenement. Je mag van deze regeling afwijken als het in het voordeel van de klant is.

### **Welk bedrag moet je omzetten in vouchers?**

Het bedrag van de tegoedbon is de oorspronkelijke ticketprijs (maar bijvoorbeeld niet een hogere prijs die de houder via een tickethandelaar heeft betaald), inclusief eventuele service/reserverings-/besprekkosten.

### **Hoe lang is de voucher geldig?**

Dat mag je als organisator zelf bepalen, maar minimaal 13 maanden. Je moet de einddatum als organisator zelf op de voucher zetten. De termijn van 13 maanden is gekozen omdat veel evenementen jaarlijks en seizoensgebonden zijn. Verplaatsing zal dan veelal moeten plaatsvinden naar dezelfde periode in 2021.

### **Wij hebben alle voorstellingen al verplaatst en de kaartkopers hier al over geïnformeerd. Wat kan ik nog doen?**

Als je mee wilt doen met deze regeling, dan kun je dat alsnog kenbaar maken aan je bezoekers.

**Wat kan ik doen met kaartkopers die graag hun gekochte kaartje in een donatie willen omzetten?**

Je kunt dit afstemmen met je ticketingpartij, of je moet er een eigen flow voor maken.

**Het duurt nog even voordat wij alles technisch op de rit hebben, wat kan ik doen?**

We denken dat veel ticketingsystemen nog goed ingericht moeten worden hiervoor. Je kunt alvast je bezoekers informeren over dat deze regeling eraan komt en dat je ze later informeert over de daadwerkelijke uitvoering ervan. Jouw publiek weet dat wat ze kunnen verwachten. Tot die tijd blijft het ticket geldig en fungeert het als waardepapier.