

REGELING TICKETGELDEN CORONACRISIS
Cultuur- en sportevenementen

Als gevolg van de (nationale en internationale) maatregelen tegen de verspreiding van het Coronavirus, zijn veel organisatoren van evenementen, poppodia, theaters en concertgebouwen, musea, monumenten, sportclubs en andere instellingen genoodzaakt om evenementen te verplaatsen of te annuleren. Onderstaande regeling is opgesteld om een handvat te bieden aan organisatoren hoe om te gaan met de restitutie van ticketgelden en het uitreiken van vouchers. Wanneer organisatoren hiervan gebruik maken, dan zullen zij het publiek informeren over de inhoud van deze regeling.

Waar in deze regeling staat “evenement”, dient (ook) gelezen te worden: theatervoorstelling, muziekvoorstelling, muziekconcert, popconcert, festival, tentoonstelling, sportwedstrijden etc. Waar staat “organisator”, dient ook gelezen te worden; theater, concertgebouw, vlakke vloer, museum, monument, sportclub etc.

1. Verplaatste evenementen

1. Tickets voor evenementen die moeten worden verplaatst als gevolg van het Coronavirus blijven geldig voor het verplaatste evenement, mits die verplaatsing geschiedt binnen een termijn van 13 maanden na het oorspronkelijke evenement.
2. Als de houder van het ticket verhinderd is op de nieuwe datum van het verplaatste evenement, dan zal de houder van het ticket dit binnen afzienbare tijd kenbaar maken aan de organisator. De houder van het ticket heeft dan recht op een tegoedbon ter hoogte van de oorspronkelijke ticketprijs, inclusief boekings- of servicekosten. De waarde van deze tegoedbon kan gedurende minimaal 12 maanden na uitgifte worden gebruikt voor de aankoop van een ticket voor een ander evenement van de organisator. De geldigheidstermijn wordt op de tegoedbon vermeld.
3. Als de houder van het ticket geen gebruik kan maken van een tegoedbon, dan zal de houder van het ticket dat binnen afzienbare tijd kenbaar maken aan de organisator. De houder van het ticket heeft dan recht op restitutie van de oorspronkelijke ticketprijs in geld.
4. Eventuele geldelijke restitutie vindt plaats uiterlijk 1 maand na de nieuwe datum van het verplaatste evenement.
5. Een organisator kan te allen tijde ten gunste van de houder van een ticket afwijken van het bovenstaande.

2. Afgelaste evenementen

1. Bij tickets voor evenementen die als gevolg van het Coronavirus moeten worden afgelast (dwz niet kunnen worden verplaatst binnen de termijn van 13 maanden), heeft de houder van dat ticket recht op een tegoedbon ter hoogte van de oorspronkelijke ticketprijs, inclusief boekings- of servicekosten. De waarde van deze tegoedbon kan gedurende minimaal 12 maanden na uitgifte worden gebruikt voor de aankoop van een ticket voor een ander evenement van de organisator. De geldigheidstermijn wordt op de tegoedbon vermeld.
2. Als de houder van het ticket geen gebruik kan maken van een tegoedbon, dan zal de houder van het ticket dat binnen afzienbare tijd kenbaar maken aan de organisator. De houder van het ticket heeft dan recht op restitutie van de oorspronkelijke ticketprijs in geld.
3. Eventuele geldelijke restitutie vindt plaats uiterlijk 3 maanden na de datum van het afgelaste evenement.
4. Een organisator kan te allen tijde ten gunste van de houder van een ticket afwijken van het bovenstaande.

Uitvoering van deze regeling en publiekscampagne

Deze regeling wordt openbaar gemaakt op 9 april 2020. Organisatoren die gebruik maken van deze regeling informeren de bezoeker over het bestaan van deze regeling.

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

De organisatoren ondersteunen deze regeling met een gezamenlijke publiekscampagne. De organisatoren roepen het publiek daarin op tot vrijwillige donatie van het uitstaande ticketgeld in geval de klant verhinderd is. Dit kan tevens worden vermeld op de tegoedbon. Bij donatie is het de verantwoordelijkheid van de organisator om ervoor zorg te dragen dat de gelden in redelijkheid ten goede te laten komen aan de gehele keten. Partijen maken hierover onderling afspraken.

Aanpassing Gebruiksvoorwaarden Museumkaart

Artikel 8 lid 3 nieuw: Kaarthouders die de Museumkaart in periode 13 maart 2020 tot en met 31 mei 2020 niet hebben kunnen gebruiken door de tijdelijke sluiting van de musea als gevolg van het Coronavirus, ontvangen compensatie in de vorm van aansluitende verlenging van de oorspronkelijke looptijd met drie maanden. Als de houder van de kaart geen gebruik kan maken van de verlenging dan is tussentijdse opzegging mogelijk. De tussentijdse opzegging geschiedt door middel van het daartoe bestemde online formulier (x) of door deze PDF (y). SMK zal de resterende jaarbijdrage, te rekenen vanaf de eerste dag volgend op de dag van opzegging van de verlengde periode tot en met de laatste dag van de geldende termijn, aan de Kaarhouder restitueren. Voorts is het mogelijk om een donatie te doen aan Stichting Museumkaart ter hoogte van de resterende jaarbijdrage te rekenen vanaf de eerste dag volgend op de dag van opzegging van de verlengde periode tot en met de laatste dag van de nieuwe geldende termijn via het daartoe bestemde online formulier (xx) of door deze PDF (yy).

Toelichting

Artikel 1:

1. 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.
2. Het begrip “afzienbare tijd” zou bijvoorbeeld een termijn van vier weken na aankondiging van de verplaatsing van het betreffende evenement kunnen zijn, het is aan de organisator om de termijn te communiceren aan de houders van tickets.
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-/bespreekkosten. Het bedrag is inwisselbaar bij de aankoop van een ticket voor een ander evenement van de organisator. Veel organisatoren hanteren immers verschillende prijzen voor verschillende evenementen. De tegoedbon is minimaal 12 maanden geldig, dit sluit aan bij de minimale wettelijke termijn. Indien de waarde van de tegoedbon niet volledig wordt gebruikt, blijft het restant als tegoed staan gedurende voornoemde periode.
3. Het begrip “afzienbare tijd” zou bijvoorbeeld een termijn van vier weken na aankondiging van de verplaatsing van het betreffende evenement kunnen zijn, het is aan de organisator om de termijn te communiceren aan de houders van tickets.
4. Deze termijn is gekozen ten behoeve van de liquiditeitspositie van de organisator.
5. Er is ruimte om ten gunste van de consument af te wijken, bijvoorbeeld in termijnen.

Artikel 2:

1. 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-/bespreekkosten. Het bedrag is inwisselbaar bij de aankoop van een ticket voor een ander evenement van de organisator. Veel organisatoren hanteren immers verschillende prijzen voor verschillende evenementen. De tegoedbon is minimaal 12 maanden geldig, dit sluit aan bij de minimale wettelijke termijn. Indien de waarde van de tegoedbon niet volledig wordt gebruikt, blijft het restant als tegoed staan gedurende voornoemde periode.
2. Het begrip “afzienbare tijd” zou bijvoorbeeld een termijn van vier weken na aankondiging van de afgelasting van het betreffende evenement kunnen zijn, het is aan de organisator om de termijn te communiceren aan de houders van tickets..
3. Deze termijn is gekozen ten behoeve van de liquiditeitspositie van de organisator.
4. Er is ruimte om ten gunste van de consument af te wijken, bijvoorbeeld in termijnen.

Voorwaarden Museumjaarkaart

1. Compensatie in langere looptijd is aantrekkelijker voor de consument: drie maanden in plaats van 79 dagen. Die verlenging van drie maanden is altijd aansluitend aan de oorspronkelijke looptijd.
2. Tussentijdse opzegging is alleen mogelijk voor zover de looptijd van de Museumkaart door de verlenging vanwege de tijdelijke sluiting van de musea als gevolg van het Coronavirus, twaalf maanden overschrijdt.
3. Voor restitutie komt een standaard online en PDF formulier beschikbaar; ook voor donatie komt een dergelijk standaard online en PDF formulier.