

Att. Forbrugerombudsmanden
Sendt til: forbrugerombudsmanden@kfst.dk

06-04-2018
Dok. 175510/

Vedrørende salg af billetter til kulturarrangementer på Viagogo.dk.

Forbrugerrådet Tænk har gennem en længere årrække erfaret, at en række hjemmesider, herunder særligt Viagogo.dk, blandt andet markedsfører og udbyder billetter til danske forbrugere til koncerter, sportsbegivenheder og andre kulturarrangementer til massive overpriser.

I dag er situationen, at danske forbrugere er særdeles dårligt stillet, hvis de på den ene eller anden måde er blevet snydt, og i praksis ikke har nogen hjælp at hente fra nationale klageinstanser, eller myndigheder i øvrigt.

Blandt andet på denne baggrund har vi, sammen med en række officielle koncertarrangører, billetudbydere m.fl., rettet henvendelse til relevante ministre og appelleret til handling (vedlagt).

Problemstillingerne er imidlertid mange, og drejer sig ud over salg til overpriser også om en adfærd og markedsføring, som efter vores vurdering bl.a. sker i strid med den danske markedsførings- og forbrugerftalelov.

Vi skal derfor hermed anmelde Viagogo.dk til Forbrugerombudsmanden for overtrædelse af markedsføringsloven. Vi vil opfordre Forbrugerombudsmanden til bredt at vurdere hjemmesidernes (mangel på) efterlevelse af gældende forbrugerlovgivning inden for forbrugerombudsmandens ressort, herunder i forhold til prisoplysninger, vildledning og god skik og at gribe ind over for overtrædelser.

Dette brev er rettet konkret med sigte på siden, Viagogo.dk., som vi oplever som et stort problem for danske forbrugere. Tilsvarende problemer gør sig imidlertid gældende for lignende sider, som eksempelvis Stubhub.dk, Onlineticketshop.dk.

For illustration af udvalgte problemstillinger henviser vi til vedlagte bilag med eksempler på bl.a. vildledende annonceringer på Viagogo, Facebook opslag og Google, salgsfremmende foranstaltninger uden hold i virkeligheden. Vedlagt er endvidere rapporten, "Sold Out" af august 2017, fra den australske forbrugerorganisation, Choice, til illustration af problemstillinger, som danske forbrugere også udsættes for¹.

Ved eventuelle spørgsmål, eller behov for uddybende oplysninger, står vi naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsø
Vicedirektør

Jakob Steenstrup
Juridisk konsulent

¹ <https://campaigns.choice.com.au/choice-ticketing/#1506656844318-c73809c2-888a>