

## Guidelines

Het gebruik van eigen betaalmiddelen op evenementen

## Inhoud

Inleiding .....	3
1. Wat is een “eigen betaalmiddel” en mag ik dit opleggen aan mijn bezoekers? .....	3
2. Hoe en waarover informeer ik mijn bezoekers?.....	4
2.1. De betaalmogelijkheden online en aan de kassa's.....	4
2.2. De betaalmogelijkheden tijdens het evenement.....	4
2.3. De voorwaarden van mijn eigen betaalmiddel .....	4
3. Hoe duid ik mijn prijzen aan? .....	5
4. Waar let ik op als ik werk met herbruikbare bekertjes (of flessen ...)? .....	6
5. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden. Waarover gaat het precies en wat betekent dit voor mij? .....	8
6. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk? .....	9

## Inleiding

Op evenementen, festivals en sportwedstrijden werkt men steeds vaker met eigen betaalsystemen. Naast het gebruik van consumptiekaarten of jetons dat al langer ingeburgerd is, kunnen bezoekers, die tijdens het (sport)evenement of festival drinken, eten, of andere zaken willen kopen, tegenwoordig soms enkel betalen met een betaalkaart of polsbandje van de organisator. Op zo'n kaart of bandje zet de bezoeker dan eerst een bepaalde waarde in euro die al dan niet in een fictieve munteenheid omgezet wordt.

Het gebruik van dergelijke betaalsystemen is in België in principe niet verboden, maar moet wel aan een aantal wettelijke principes voldoen. Zo moeten consumenten bv. duidelijke informatie krijgen over het systeem en de werking ervan en moet de prijsaanduiding duidelijk blijven. Het doel van deze guidelines is dan ook om deze principes op te lijsten en te verduidelijken aan de hand van concrete voorbeelden, en goede praktijken aan te reiken.

Op [de site van de FOD Economie](#) vindt u andere nuttige informatie, over de informatieverplichtingen, de Kruispuntbank van Ondernemingen of het verbod om toeslagen aan te rekenen voor het gebruik van elektronische betaalmiddelen.

*De hoven en rechtbanken behouden steeds hun soevereine beoordelingsbevoegdheid over de aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines. Dit betekent dat hoven en rechtbanken in een juridisch geschil kunnen afwijken van de inhoud van deze guidelines.*

*Deze guidelines hebben een evolutief karakter en kunnen dus op elk moment worden bijgewerkt.*

## 1. Wat is een “eigen betaalmiddel” en mag ik dit opleggen aan mijn bezoekers?

In het algemeen geldt dat consumenten voor elke aankoop in fysieke gelijktijdige aanwezigheid<sup>1</sup> van onderneming en consument steeds met cash en met minstens één elektronisch betaalmiddel moeten kunnen betalen.<sup>2</sup> U mag geen kosten aanrekenen voor een betaling in cash of met een elektronisch betaalmiddel en u mag elektronische betalingen onder een bepaald bedrag niet weigeren.<sup>3</sup>

Om pragmatische redenen is het toegestaan om als organisator van een evenement tijdens dit evenement het gebruik van een eigen betaalmiddel op te leggen, op voorwaarde dat u hier duidelijk over communiceert, u zich houdt aan de voorschriften inzake prijsaanduiding, en de manier waarop u dit betaalsysteem organiseert geen oneerlijke handelspraktijk uitmaakt.<sup>4</sup>

Een eigen betaalmiddel kan vele vormen aannemen, denk bv. aan drank- of algemene consumptiebonnen, -munten/jetons of -kaarten, een eigen vooraf op te laden betaalkaart, polsbandjes met een QR-code ...

Als consumenten het betaalmiddel ter plaatse op het evenement kunnen aankopen, moeten ze deze aankoop zowel cash als elektronisch kunnen doen.

<sup>1</sup> Dus bv. niet voor verdeling via automaten.

<sup>2</sup> Art. VI.7/4 en VI.7/5 van het Wetboek van economisch recht (hieronder WER).

<sup>3</sup> U mag wel een minimumbedrag opleggen voor het gebruik van een bepaald soort elektronisch betaalmiddel (vb. VISA omdat u hier zelf meer kosten aan heeft), zolang u minstens één elektronisch betaalmiddel voorziet dat de consument dan kan gebruiken voor lagere bedragen (vb. Payconiq). Het verbod op het aanrekenen van kosten geldt echter voor alle elektronische betaalmiddelen (art. VII.30, §3 WER).

<sup>4</sup> Deze voorwaarden worden in de volgende punten van deze guidelines meer in detail uitgelegd.

## 2. Hoe en waarover informeer ik mijn bezoekers?

Informeer uw bezoekers zeer duidelijk, vooraf, en zonder dat ze daar om hoeven te vragen over o.a. de voornaamste kenmerken van uw producten, de prijs, en de wijze van betaling.<sup>5</sup>

Als u op uw website tickets verkoopt, vermeld deze informatie dan duidelijk op diezelfde website.<sup>6</sup> Verzamel ze bv. in een FAQ.

Het niet, niet tijdig, onduidelijk of dubbelzinnig vermelden van deze informatie kan in bepaalde gevallen ook een oneerlijke handelspraktijk uitmaken. U vindt meer informatie over oneerlijke handelspraktijken in punt 5 van deze guidelines.

### 2.1. De betaalmogelijkheden online en aan de kassa's

Deel bij online aankopen steeds vooraf de betaalmogelijkheden mee, bv. via een banner met logo's onderaan de webpagina. Afficheer bij fysieke verkopen zowel aan de ingang als aan de kassa's welke elektronische betaalmiddelen u, naast cash, aanvaardt.<sup>7</sup>

### 2.2. De betaalmogelijkheden tijdens het evenement

Informeer de bezoeker vóór de ticketverkoop en ook tijdens het evenement over de betaalmogelijkheden tijdens het evenement.

Wat kan de bezoeker cash/elektronisch aankopen? Welk(e) elektronisch(e) betaalmiddel(en) biedt u aan? Wat kan de bezoeker enkel met het eigen betaalmiddel aankopen? Welk eigen betaalmiddel is het en hoe werkt het? Heeft de bezoeker hiervoor een smartphone en toegang tot het internet voor nodig?

Als u werkt met een betaalmiddel waarop bezoekers een tegoed moeten opladen, zorg er dan voor dat ze steeds op een overzichtelijke manier kunnen weten wat ze betaald hebben, en hun resterende tegoed kunnen raadplegen.

### 2.3. De voorwaarden van mijn eigen betaalmiddel

**Opgelet:** de voorwaarden die in dit punt beschreven staan mag u in principe opleggen, zolang zij (alleen of samen) geen oneerlijke handelspraktijk uitmaken. In punt 5 vindt u meer informatie over oneerlijke handelspraktijken, en voorbeelden van goede praktijken.

Bezorg vóórdat de bezoeker een ticket aankoopt alle informatie over de eventuele voorwaarden die u oplegt aan het gebruik van uw eigen betaalmiddel, zoals:

- Zijn er kosten verbonden aan het gebruik van het betaalmiddel?  
Als er kosten zijn, welke zijn dit dan en hoeveel bedragen ze? Moet de bezoeker betalen voor het betaalmiddel (kaart, bandje ...) zelf? Zijn er activatiekosten bij de eerste transactie? Zijn er bijkomende kosten bij elke transactie?
- Is er een minimumbedrag? Zijn er bv. enkel drankkaarten van €10, kan de bezoeker enkel schijven van €20 opladen op de kaart of op het bandje, zijn jetons enkel per 10 stuks te koop, ... ?
- Als er een restbedrag is (op de betaalkaart of op het bandje, of de bezoeker heeft een niet volledig opgebruikte of zelfs ongebruikte drankkaart of jetons over ...), voorziet u dan een terugbetaling (*refund*)?  
Als u een *refund* voorziet, zijn daar dan voorwaarden aan verbonden? Vb. enkel vanaf een bepaald bedrag, enkel binnen een bepaalde periode, u rekent een administratiekost aan voor de terugbetaling, de bezoeker moet een formulier invullen of zich registreren ...

<sup>5</sup> Art. VI.2 WER.

<sup>6</sup> Art. VI.45 WER.

<sup>7</sup> Art. 10.4 van Verordening 2015/751 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties.

Als u geen *refund* voorziet, kan de bezoeker het volledige tegoed ter plaatse eenvoudig opmaken of zal er altijd een resttegoed zijn?

Denk bv. aan situaties waarin er enkel drankkaarten van €20 zijn, en consumpties telkens een veelvoud van €3 kosten. Tenzij de bezoeker meerdere kaarten aankoopt (of deelt met anderen), zal de kaart niet opgeraken.

Wees steeds volledig en gedetailleerd.

Bezorg al deze informatie **vooraf**. Als u online tickets verkoopt, voorzie die informatie dan op dezelfde plaats online. Als u ter plaatse aan de kassa's tickets verkoopt, hang die informatie dan duidelijk uit aan de kassa's, zodat de bezoeker deze info krijgt zonder erom te hoeven vragen.

Afficheer deze informatie ook duidelijk **tijdens** het evenement, minstens op de plaatsen waar de bezoekers kunnen betalen met uw betaalmiddel en waar ze een tegoed kunnen opladen (indien van toepassing).

Voorbeeld:



### 3. Hoe duid ik mijn prijzen aan?

Uw bezoekers moeten de prijs vooraf kennen. Het is dus niet voldoende om de prijzen pas aan de kassa (als de bezoeker al moet betalen) mee te delen.

Duid de prijzen schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aan.<sup>8</sup> Dit geldt voor alle verkoopstanden op uw evenement. De aangeduide prijs is de totaal door de consument te betalen prijs (inclusief btw en alle andere verplicht te betalen kosten).<sup>9</sup>

Daarnaast moeten prijzen minstens in euro worden vermeld.<sup>10</sup> Als u een eigen betaalsysteem met een eigen evenementsmunt gebruikt, blijft deze verplichting gelden.

<sup>8</sup> Art. VI.3 WER.

<sup>9</sup> Art. VI.4 WER.

<sup>10</sup> Art. VI.5 WER.

Sommige organisatoren van evenementen plaatsen een conversietabel naast hun prijslijst, waarop de waarde van de evenementsmunten aangeduid staat (vb. 1 munt = €2,5; 2 munten = €5 ...).

Als de prijzen in euro voldoende duidelijk blijven voor de consument, kan zo'n conversietabel volstaan en hoeft u in principe niet naast alles dat te koop is zowel de prijs in evenementsmunten als de prijs in euro te zetten.

Of een conversietabel effectief voldoende duidelijk is, zal in belangrijke mate afhangen van de waarde die u kiest voor uw evenementsmunt en de prijzen die u toepast op uw evenement. Als u ronde bedragen gebruikt en de consument eenvoudig zelf kan uitrekenen wat het totaalbedrag is, kan dit aanvaard worden. Een totaalbedrag in hele of halve euro's zal in principe eenvoudig genoeg zijn. Als het voor de consument moeilijk is om zonder hulpmiddelen het totaalbedrag in euro uit te rekenen, kan een conversietabel niet aanvaard worden en moet u wel degelijk overal ook de prijs in euro vermelden.

#### Best practices (aan te raden!):

- Zet bij ieder bedrag in de evenementsmunt ook het bedrag in euro, zowel op de prijslijsten als aan de kassa en in de eventuele app met het overzicht van de aankopen;
- Gebruik ronde getallen om de waarde in euro uit te drukken en om de prijzen aan te duiden;
- Vermeld het bedrag in euro in een even groot en duidelijk lettertype als de prijzen in de evenementsmunten, en in hetzelfde gezichtsveld.

Voorbeelden:



## 4. Waar let ik op als ik werk met herbruikbare bekere (of flessen ...)?

Het gebruik van herbruikbare verpakkingen op evenementen wordt steeds meer gestimuleerd en wordt gefaseerd ook opgelegd.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Zie o.a. de 'Single Use Plastics' (SUP)-richtlijn (richtlijn 2019/904 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende de vermindering van de effecten van bepaalde kunststofproducten op het milieu)

Om te voorkomen dat bezoekers deze verpakkingen weggooien of meenemen, werken veel ondernemingen met een **statiegeld- of waarborgsysteem**. Let er ook hier op dat u de bezoeker duidelijk en voorafgaand informeert, u uw prijzen correct aanduidt, en dat het systeem dat u toepast geen oneerlijke handelspraktijk uitmaakt. U vindt meer informatie over oneerlijke handelspraktijken in punt 5 van deze guidelines.

Het concept van een waarborg impliceert dat de bezoeker dit bedrag terug zal krijgen. Een dergelijke waarborg maakt dan ook geen deel uit van de eigenlijke prijs van een consumptie. De prijzen op uw prijslijst mogen dus exclusief waarborg zijn, maar duid wel duidelijk en in de onmiddellijke nabijheid van deze prijzen aan dát er een waarborg is, voor welke producten, en hoeveel die bedraagt. Uw bezoekers moeten steeds vooraf weten hoeveel ze effectief zullen moeten betalen.<sup>12</sup>

Voorbeeld:

	EURO
<b>Waarborg 1 Euro</b>	
<b>Waarborg cocktails 2 Euro</b>	
<b>Frisdrank</b>	
WATER .....	3
WATER BRUIS .....	3
COLA .....	4
COLA ZERO .....	4
LEMON .....	4
ORANGE .....	4
<b>Bier</b>	
PILS .....	3
TRIPEL .....	5,5
<b>Wijn/ Bubbels</b>	
WITTE WIJN .....	5 GLAS / 25 FLES
ROSE WIJN .....	5 GLAS / 25 FLES
RODE WIJN .....	5 GLAS / 25 FLES
BUBBELS .....	6 GLAS / 30 FLES
<b>Cocktails</b>	
GIN TONIC .....	10
KIEV MULE .....	10
CUBA LIBRE .....	10

Breng je bekers, glazen en flesjes terug om je waarborg (1 € / 2 €) terug te krijgen

Als u werkt met een eigen evenementsmunt (en de waarborg bv. 1 munt is), geldt hetzelfde principe.

Informeer uw bezoekers duidelijk over de manier waarop het waarborgsysteem werkt, en de eventuele voorwaarden die eraan verbonden zijn, zowel vooraf als tijdens het evenement (minstens op de plaatsen waar u herbruikbare bekers / flessen / ... aanbiedt).

Waarvoor vraagt u een waarborg en hoeveel bedraagt die? Hoe kunnen bezoekers de waarborg betalen? Hoe kunnen ze de waarborg achteraf terugkrijgen? Of kunnen ze de waarborg alleen op het evenement besteden, en in dat geval, wat kunnen ze er mee kopen? Kunnen ze gebruikte bekers / flessen / ... bij de aankoop van een nieuwe consumptie omruilen? Wat als iemand meerdere bekers tegelijk wil inleveren? Zijn er specifieke verzamelpunten? ...

Naast het waarborgsysteem zijn ook andere systemen mogelijk. Zo geven sommige organisatoren elke bezoeker bij aankomst een **gratis, niet-terugbetaalbaar token** dat ze kunnen gebruiken voor hun eerste consumptie zodat ze geen waarborg moeten betalen. Enkel als bezoekers hun beker /

---

en het koninklijk besluit van 9 december 2021 betreffende producten voor eenmalig gebruik en ter bevordering van herbruikbare producten. De gewesten staan in voor de wetgeving m.b.t. evenementen.

<sup>12</sup> Zie i.v.m. de aanduiding van de verkoopprijs exclusief statiegeld het arrest van 29 juni 2023, Verband Sozialer Wettbewerb, C-543/21, ECLI:EU:C:2023:527.

fles / ... verliezen of niet correct omruilen moeten ze zelf een (ook weer niet-terugbetaalbaar) token aankopen. Informeer uw bezoekers in dat geval ook weer duidelijk over de werking van het systeem: zorg dat ze op de hoogte zijn van de gevolgen van verlies van de beker, van de prijs van een nieuw token, van het feit dat er hier geen sprake is van een waarborgsysteem (en er dus geen terugbetaling is) ...

**Best practices (aan te raden!):**

- Als u een apart verzamelpunt voorziet voor gebruikte bekertjes / flessen / ..., organiseer deze dan zodanig dat de consument niet lang moet aanschrijven en steeds vlot terugbetaald kan worden;
- Als er een waarborg is, maar u geen cash terugbetaling voorziet, zorg er dan voor dat de consument steeds de terugbetaling van de waarborg kan nagaan (vb. op een kasticket, in een app, via een zelfscanapparaat ...);
- Herinner bezoekers bij eventuele pmd-vuilbakken aan het bestaan van de waarborg (en waar ze die kunnen terugkrijgen) of aan de kost voor een nieuwe beker bij verlies van de vorige, zodat ze de bekertjes / flessen / ... niet per ongeluk weggooien.

## 5. Oneerlijke handelspraktijken zijn verboden.

### Waarover gaat het precies en wat betekent dit voor mij?

Een **handelspraktijk**<sup>13</sup> is iedere handeling of omissie die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, de verkoop of de levering van een product. Ook gedragingen, voorstellingen van zaken, en commerciële communicaties zoals reclame en marketing vallen onder handelspraktijken. In dergelijke communicaties is de algemene presentatie ook van belang: het type, de grootte en de kleur van de karakters ...

Een aantal handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden **oneerlijk**.<sup>14</sup> In andere gevallen is een beoordeling van de context nodig, waarbij wordt nagegaan of de specifieke praktijk misleidend, agressief of in strijd met de professionele toewijding<sup>15</sup> is, én of ze de besluitvorming van de gemiddelde consument voor, tijdens of na de aankoop kan beïnvloeden of heeft beïnvloed.<sup>16</sup>

Als u voorwaarden oplegt om uw eigen betaalmiddel te gebruiken (minimum op te laden bedrag, administratiekosten of formaliteiten bij *refund* ...), zorg er dan steeds voor dat deze redelijk zijn en dat u ze kunt verantwoorden (efficiëntieredenen, omvang van het evenement, kosten die u zelf heeft ...). Doet en kunt u dit niet, dan kan het opleggen van dergelijke voorwaarden een oneerlijke handelspraktijk uitmaken (in strijd met de professionele toewijding of zelfs agressief, afhankelijk van het geval). Bezoekers hebben vaak geen andere keuze dan uw eigen betaalmiddel en de voorwaarden ervan te aanvaarden als ze het evenement willen bijwonen en/of iets willen consumeren. Als u de bezoekers niet voldoende informeert over de voorwaarden, kan dit bovendien ook misleidend zijn.

Om te oordelen of er effectief sprake is van een oneerlijke handelspraktijk, wordt rekening gehouden met alle aspecten van de specifieke situatie, de beoordeling gebeurt m.a.w. geval per geval.

Weet ook dat, als een overeenkomst is gesloten als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk, de consument in bepaalde omstandigheden recht heeft op een terugbetaling zonder het product (goed of dienst) terug te moeten geven.<sup>17</sup>

<sup>13</sup> Art. I.8, 23° WER.

<sup>14</sup> Art. VI.100 en VI.103 WER.

<sup>15</sup> Professionele toewijding is "het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een onderneming in haar activiteitsdomein ten aanzien van de consument mag worden verwacht, overeenkomstig de eerlijke handelsgebruiken" (art. I.8, 25° WER).

<sup>16</sup> Art. VI.93 WER.

<sup>17</sup> Art. VI.38 WER. In de meeste gevallen is het de rechter die kan beslissen of deze sanctie gerechtvaardigd is (onverminderd de gemeenrechtelijke sancties).



Het begrip “oneerlijke handelspraktijk” is bewust heel ruim, en dekt vele situaties, om een hoge graad van consumentenbescherming te waarborgen. Zorg er dus voor dat u steeds vakkundig en zorgvuldig aan uw verplichtingen voldoet, en u geen praktijken hanteert die consumenten op een oneerlijke manier kunnen beïnvloeden.

## Best practices (aan te raden!)

### Kosten betaalsysteem

- Reken liefst geen extra kosten aan voor het gebruik van uw eigen betaalsysteem.
- Als u toch kosten aanrekent voor het gebruik van uw betaalsysteem,
  - reken dan alleen een kost aan die lager of gelijk is aan de kost die u er zelf aan heeft;
  - kies dan voor een systeem met een marktconforme kost, u kan de keuze voor een duur systeem niet zomaar aan de consument doorrekenen;
  - zorg dan dat u kunt aantonen dat ook de consument gebaat is bij het gebruik van dat systeem, door bv. efficiëntieredenen, gebruiksgemak, minder kans op diefstal ...

### Minimumbedragen

- Werk liefst niet met minimumbedragen.
- Als u toch werkt met minimumbedragen,
  - kies dan voor lage bedragen;
  - zorg dan dat de consument het tegoed volledig op kan gebruiken op het evenement, of het resterende tegoed na afloop gemakkelijk terug kan krijgen.

### Terugbetaling tegoeden (*refund*)

- Bied liefst een eenvoudige, kosteloze terugbetaling van het tegoed aan, zeker als het moeilijk is om het volledige bedrag op het evenement te gebruiken en/of er een minimum aankoopbedrag is.  
“Eenvoudig” houdt in dat u een gebruiksvriendelijk systeem voorziet voor de terugbetaling, dat alleen gegevens opvraagt die strikt noodzakelijk zijn voor de terugbetaling.
- Als u wel een terugbetaling voorziet, maar hier een kost voor aanrekent,
  - reken dan alleen een kost aan die lager of gelijk is aan de kost die u er zelf aan heeft;
  - zorg dan dat de kost marktconform is, u kan de keuze voor een duur systeem niet zomaar aan de consument doorrekenen;
  - zorg dan dat de kost in verhouding staat met de consumptieprijzen op het evenement, bv. de kost komt overeen met de prijs van maximaal één frisdrank op het evenement.
- Als u een termijn koppelt aan de terugbetaling,
  - laat deze termijn dan vlak na het evenement starten;
  - geef de consument dan voldoende tijd om het bedrag terug te vragen (enkele weken);
  - stuur de consument dan na het evenement een herinnering met daarin de start en duur van de termijn en de te volgen procedure;
  - stort het tegoed dan zo snel mogelijk terug.

## 6. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk bestraft met een geldboete.<sup>18</sup>

De Economische Inspectie kan onderzoeken uitvoeren naar aanleiding van een melding ontvangen via [ConsumerConnect](#) (een platform voor consumenten) of via het [Meldpunt](#) (een platform voor ondernemingen). Ze kan ook onderzoeken uitvoeren op eigen initiatief of in het kader van een grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken gebeuren ook op verzoek van de minister of het parket.

<sup>18</sup> De meeste relevante bepalingen met betrekking tot de sancties staan in art. XV.70 e.v. van het WER.

Als een inbreuk wordt vastgesteld, heeft de Economische Inspectie voornamelijk de volgende mogelijkheden:

- een waarschuwing geven met de aanmaning de situatie te regulariseren;
- haar bevindingen doorgeven aan de procureur des Konings;
- gebruikmaken van een transactie (voorstel van een geldsom waarvan de vrijwillige betaling en de staking van de inbreuk de strafvordering doen vervallen);
- een administratieve geldboete opleggen.

Het Wetboek van economisch recht voorziet ook in burgerrechtelijke sancties. Als een overeenkomst bv. is gesloten ingevolge een oneerlijke handelspraktijk, kan de rechter de onderneming bevelen de consument terug te betalen, zonder dat de consument het product (goed of dienst) terug moet geven.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Art. VI.38 WER.