



## **Opschrift**

Vergadering van 22 juni 2020

Nummer: 2020\_MV\_00239

Onderwerp:

**Mondelinge vraag van raadslid Caroline Persyn: Terugbetaling tickets Van Eyck-tentoonstelling**

Raadslid(-leden):

Caroline Persyn - Vlaams Belang

Bevoegd: Sami Souguir

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

Als gevolg van de coronacrisis moesten de deuren van de prestigieuze Van Eycktentoonstelling onherroepelijk dicht. Gelukkig werd er vooraf een annulatieverzekering afgesloten, waarin een pandemie was opgenomen als geldige reden om te annuleren. In principe zijn er dus geen financiële gevolgen voor het MSK, de Stad Gent én de tickethouders die de tentoonstelling niet konden bezoeken.

In totaal werden meer dan 273.000 tickets verkocht. Daarvan bezochten bijna 129.000 bezoekers effectief de tentoonstelling. Ruim 144.000 tickethouders konden de tentoonstelling dus niet bezoeken. Zij hebben wettelijk gezien recht op de terugbetaling van hun tickets aan de oorspronkelijke prijs. Sommige mensen betaalden immers tot 125,00 euro voor een nocturne.

**Vraag:**

Zijn de onderhandelingen met de verzekeraar intussen afgerond?

Wanneer worden de betrokken tickethouders vergoed?

Gebeurt de terugbetaling via het MSK of via de verzekeraar?

## **Antwoord**

25 juni 2020

Op het moment van het indienen van deze vraag (*op 12/06*) lag in de raad van bestuur van het AGB Kunsten en Design al een voorstel ter goedkeuring voor om over te gaan tot de terugbetaling van de tickets voor de tentoonstelling 'Van Eyck. Een optische revolutie.' wegens de sluiting van het MSK ten gevolge van de corona-maatregelen.

Aan dat voorstel was ook de timing voor de terugbetaling gekoppeld. Na de schriftelijke procedure van de raad van bestuur werd het besluit op maandag 15 juni goedgekeurd en werd de terugbetalingsflow uitgerold.

Concreet kreeg inmiddels iedere gekende tickethouder een e-mail met de vraag of men beroep wil doen op het recht op terugbetaling. Via een formulier geeft de tickethouder aan of hij/zij een terugbetaling wenst of afziet van de terugbetaling.

Omdat we uiteraard de raming naar de verzekeraar toe zo spoedig mogelijk willen concretiseren werd de tickethouders gevraagd te reageren voor 6 juni. Nadien wordt de effectieve terugbetaling opgestart.

Het spreek voor zich dat de termijn van 60 dagen waarbinnen zal worden terugbetaald een maximumtermijn is en dat we de effectieve terugbetaling zo snel mogelijk zullen laten plaatsvinden.

Zodra de mailing was verstuurd was de respons zo massaal dat het webformulier het even begaf. De server kreeg tot 40 transacties per seconde te verwerken waardoor de beveiligingssystemen alarm sloegen en het formulier niet meer toegankelijk was.

De mensen van het MSK en Digipolis hebben dat probleem zo snel mogelijk verholpen en er werd – naar wie het formulier nog niet had ingevuld - een nieuwe mailing verstuurd met de melding dat de servers terug beschikbaar waren.

Dat de voorbereiding even tijd heeft gekost heeft alles te maken met de complex situatie waarmee we plots werden geconfronteerd.

Meteen na de sluiting gingen we op zoek naar een mogelijkheid om de tentoonstelling te heropenen en tickethouders om te boeken naar een nieuw tijdstip. Helaas bleek dit, door de stelselmatige verlenging van de veiligheidsrestricties, al snel onmogelijk.

Zoals ik eerder heb toegelicht was ook een verlenging van de tentoonstelling, om uiteenlopende redenen (bruikleencontracten, klimatologische omstandigheden, ...) niet mogelijk.

Uiteindelijk beland je dan in het scenario van een terugbetaling van de tickethouders, wat ook een complexe puzzel was gezien de 144.000 tickets, aangekocht via diverse verkoopkanalen in binnen- en buitenland (*webshop, combi-tickets Kleureyck, resellers, cadeaubons, kassaverkoop MSK en stadswinkel, ...*) en de dus omvangrijke administratieve voorbereiding en opvolging.

Van de tickethouders die een ticket kochten aan de kassa van het museum of in de stadswinkel hebben wij bijvoorbeeld geen contactgegevens. Aan die tickethouders wordt

gevraagd om hun tickets en betalingsgegevens te bezorgen om de terugbetaling te kunnen regelen.

Bij de laatste update die ik deze middag ontving bleken we al zo'n 30.200 formulieren ontvangen te hebben, goed voor ongeveer de helft van de tickethouders (*1 tickethouder kan meerdere tickets aangekocht hebben*).

Wat de verzekering betreft:

De gesprekken met de verzekeraar zijn momenteel nog niet afgerond. We streven hier verder een zo goed mogelijke verstandhouding na, want zoals ik eerder heb gezegd heeft niemand er baat bij dat de lopende gesprekken zouden eindigen met een juridisch dispuut.

Inmiddels hebben wij een zo volledig mogelijk schadedossier neergelegd. Een aantal schadeposten – bvb. het exact aantal terug te betalen tickets – is op dit moment uiteraard nog niet gekend.

De verzekeraar heeft ons wel al de acceptatie van het schadegeval en de dekking door de afgesloten verzekeringspolis bevestigd.

Het schadedossier wordt momenteel bekeken door de schade-expert die, in onderling overleg, werd aangesteld.

Op basis van het eindrapport van de schade-expert zal de verzekeraar ons, voor het eind van deze maand, zijn standpunt met betrekking tot de schadedekking bekendmaken.

We zijn uiteraard op een punt gekomen dat we tot een conclusie moeten komen en het is dan ook onze bedoeling om een besluit m.b.t. het verzekeringsdossier voor te leggen aan de raad van bestuur van het AGB Kunsten en Design, begin juli.

De terugbetaling van de tickets zal door het MSK gebeuren, met tussenkomst van de leverancier voor de aankooptransacties. De tickethouders zullen immers terugbetaald worden via de betaalwijze die ze gebruikt hebben voor hun aankoop (*overschrijving, factuur/creditnota, kredietkaart, ...*).

---