



Opschrift

Vergadering van 21 juni 2021

Nummer: 2021_MV_00384

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:

Vorig jaar stelde ik de vraag hoe het zat met de terugbetaling van de tickets van de 'Van Eycktentoonstelling'. Recentelijk werd ik immers aangesproken door iemand die zijn tickets nog niet terugbetaald kreeg. Het gaat over een aanzienlijk bedrag (2 tickets van 125 euro voor de nocturne).

Vraag:

Zijn alle problemen met de verzekering intussen opgelost?

Hoeveel mensen hebben hun terugbetaling inmiddels nog niet ontvangen?

Hoe komt het dat deze mensen hun terugbetaling nog niet hebben ontvangen?

Tot wie kunnen de mensen die nog steeds wachten op de terugbetaling zich richten?

Kan de schepen een termijn op plakken op het hele terugbetalingsproces?

Antwoord

Zoals toegelicht in de commissie cultuur van oktober in mijn antwoord op een vraag van collega Deene heeft de raad van bestuur van het AGB vorig jaar in juli al beslist om de verzekeraar in gebreke te stellen en heb ik vervolgens via een voorzittersbesluit goedkeuring gegeven aan de dagvaarding van de verzekeraar.

De inleidende zitting heeft eind vorig jaar (november) plaatsgevonden, momenteel worden nog gegevens en conclusies uitgewisseld tussen de advocaten en is de zaak dus nog 'hangende'.

In principe zijn alle aanvragen tot terugbetaling verwerkt. Mochten er mensen zijn die toch nog zouden wachten op een aangevraagde terugbetaling dan kunnen die zich uiteraard richten tot het MSK (zowel telefonisch of via de website).

Er komen zo'n 2 à 3 vragen per week binnen. Een absolute minderheid (5%) betreft betalingen die door de mazen van het net zijn geglipt, zoals bvb. een terugbetaling via bankkaart die inmiddels is vervallen of een oud rekeningnummer.

In de meeste gevallen is er bij vragen wel al terugbetaald, maar heeft men dit over het hoofd gezien. Zo verschijnen terugbetalingen via kredietkaart in het maandelijks overzicht van de kredietkaart, wat vaak over het hoofd wordt gezien, of verschijnt bij terugbetaling de mededeling van de betalingsprovider, waardoor men de link met de tickets niet legde.

Wat uw laatste vraag betreft:

De eerste communicatie over terugbetaling dateert van ongeveer een jaar geleden. Het MSK ondernam meerdere pogingen om tickethouders te informeren via mail en deed daarnaast ook een oproep via de andere communicatiekanalen van het museum, om ook de bezoekers die hun ticketaankoop via de balie deden, te bereiken.

De grootste bewegingen rond terugbetaling zijn ondertussen dus afgelopen en er is al ruim 3 miljoen euro aan tickets terugbetaald. Als er nog geen aanvraag ingediend werd, kon de terugbetaling uiteraard nog niet uitgevoerd worden.

Wettelijk gezien hebben de houders van een ticket tot 10 jaar na datum recht om terugbetaling te vragen.

Op dit moment zijn er 8.281 tickets - gespreid over 4.273 reservaties, nog niet terugbetaald – goed voor een bedrag van 185.526 euro.

Indien er momenteel nog een aanvraag tot terugbetaling binnenkomt, wordt deze binnen een termijn van ongeveer een week uitgevoerd.

Tot zover mijn antwoord.
