



Un ticket pour l'arnaque

Texte:
Marie Frankinet

Chaque année, des centaines de personnes se font arnaquer en voulant acheter des tickets pour un événement sold-out. Prix exorbitants, billets photocopiés, fraude... Un business de seconde main qui brasse des millions.

A chaque événement qui affiche complet, que ce soit un concert ou même un match de foot, on assiste au même bal de revendeurs de tickets. Ils attendent le malheureux qui n'aura pas su se procurer le Saint-Graal à temps, billets dans la poche et pancarte en main. Et même si dans un coin de notre tête, on sait qu'on se fait arnaquer, on paiera quand même le prix demandé pour pouvoir rentrer. Au mieux, on aura perdu quelques euros dans l'affaire, au pire, on aura acheté un faux ticket, photocopié à 50 reprises. Une pratique quelque peu méprisable qui s'est démultipliée avec l'avènement d'Internet et des e-tickets, facilement falsifiables. La revente de

tickets à des fins lucratives est devenue monnaie courante aujourd'hui et c'est sur le Web qu'elle fait le plein de bénéfices grâce à des plates-formes internationales comme Viagogo, qui pèse plusieurs millions.

En Belgique, la revente de tickets de concerts est réglementée depuis le 1^{er} octobre 2013, face à l'augmentation des cas de fraudes. Ce qui n'a pas empêché certains sites de proposer des billets pour le concert d'Adele, qui se tenait en 2016 au Sportpaleis, à des sommes inimaginables: certaines places pour le show étaient proposées à des prix avoisinant les 3.000 €, alors qu'elles avaient été mises en vente officiellement à 121,50 €. Pourtant, la loi est très claire à ce sujet: *"La revente de manière occasionnelle à un prix supérieur au prix définitif communiqué par le vendeur initial est interdite. Les vendeurs du marché noir, qui margent sur les tickets d'événements, sont passibles d'une amende de 80.000 € et d'un mois de prison"*. Une loi territoriale qui malheureusement n'empêche pas la disponibilité d'un site →

→ comme Viagogo, basé en Suisse. De nombreux autres revendeurs sont localisés aux Pays-Bas, où cette pratique est également légale.

"Ce qu'il faudrait, c'est une loi européenne qui statue sur la revente de tickets pour empêcher ce genre de business, explique Julie Frère, porte-parole de Test-Achats. En 2016, nous avons intenté une action collective contre 8 sites, et plus de 3.000 consommateurs lésés se sont inscrits pour la soutenir. C'est dire l'ampleur du problème. Le site contre lequel le plus de réclamations (1.600) ont été introduites est Top-ticketshop.nl." Dans le cas d'achat de places pour des événements prisés, il faut se montrer très vigilant, car tout est mis en place pour tromper le client potentiel. *"Comme ce sont des plates-formes qui engrangent beaucoup d'argent, elles peuvent se permettre d'acheter des publicités sur Google et elles se situent donc dans les premiers résultats quand on fait*

une recherche pour acheter un ticket de concert.” Julie Frère ajoute: *“Des personnes s’y procurent donc des billets en toute bonne foi, pensant qu’il s’agit d’un revendeur officiel”.*

C’est le cas de Florie, qui a voulu s’offrir des tickets pour le concert de Justin Bieber lors de sa venue au Sportpaleis en 2016. *“J’ai acheté deux tickets à 80 euros, en pensant que j’étais sur le site officiel. J’ai cliqué sur le premier résultat.”* Elle reçoit effectivement deux tickets, du coup la jeune femme ne se pose pas de questions. Le jour J, elle se fait refuser l’accès à l’événement. *“On m’a expliqué à l’entrée que les places que j’avais achetées avaient déjà été scannées. En gros, quelqu’un m’a vendu des e-tickets qui ont été démultipliés et du coup, je n’ai pas pu assister au show et je suis rentrée chez moi en étant très très énervée.”* Un sentiment d’impuissance face à ce jeu de rapidité: dans ce cas précis, c’est le premier arrivé qui sera le seul servi. Et il suffit de parcourir les commentaires laissés par les acheteurs de ce site pour se rendre compte que Florie n’est pas la seule cliente mécontente.

Des prix exorbitants

“J’ai acheté deux places pour le concert lillois de Julien Doré le 16/11/17 dans le carré Or, avec des billets spéciaux pour un total de 301,79 €. À ce prix-là, on s’attend à quelque chose de grandiose. Je reçois mes places et là... 2 places à 60 €, soit un total de 120 €! Mais alors pourquoi j’ai payé 301,79 €? Où sont mes 181,79 € de différence?”, enrage Virginie. Elle contacte alors le service clients de Viagogo, qui l’informe que la transaction est correcte et qu’il n’y a rien à faire pour modifier la situation. *“Nous avons vérifié votre commande et les billets reçus, nous pouvons confirmer que ces billets correspondent à ceux commandés. Viagogo est une plate-forme d’échange où les personnes peuvent acheter et vendre des billets, la personne vendant son ticket détermine elle-même le prix de vente.”* En d’autres termes, Virginie s’est fait arnaquer en bonne et due forme.

La revente de tickets à des prix exorbitants est la méthode la plus prisée de ces escrocs du spectacle, comme le confirme Tim Van Riel, qui s’occupe du ticketing à l’Ancienne Belgique à Bruxelles. *“Nous n’avons pas de statistiques exactes à ce sujet, mais la situation semble s’être stabilisée grâce à l’arrivée de plates-formes comme TicketSwap. Grâce à elles, moins de billets finissent dans de mauvaises mains.”* Il ajoute: *“Le plus gros problème auquel nous sommes encore confrontés concerne clairement la revente de tickets à des prix excessifs. Sur certaines plates-formes, les tickets revendus ne sont même jamais livrés au client. Par contre et heureusement, les cas de places photocopiées sont assez rares à l’AB”.* Pour s’assurer de la rentabilité de leur business, certains revendeurs peu scrupuleux ont élaboré une technique très particulière qui tronque complètement la loi de l’offre et de la demande et qui se base sur la spéculation dans le cas d’événements prisés. Ils proposent à la vente des tickets qui ne sont pas encore réellement disponibles, sans garantie aucune de pouvoir fournir le client. Dans le meilleur des cas, ce dernier sera remboursé, mais ne pourra pas assister au concert de son choix.

Les robots mènent la danse

Et c’est loin d’être la seule technique utilisée pour garantir un maximum de bénéfices à ces revendeurs. Depuis quelques années, l’ennemi commun des organisateurs de tournées et des fans de concerts s’écrit en quatre lettres: “bots”. Ces programmes informatiques créés par certains fraudeurs représentent la partie cachée d’un rituel détestable qui se joue en ligne presque chaque semaine, quand des tickets pour des événements prisés sont mis en vente. Ces derniers semblent disparaître instantanément. Frustrant pour les réels acheteurs, dépassés par des programmes extrêmement bien pensés, qui achètent des billets à grande échelle pour fournir un marché secondaire brassant des millions d’euros. Selon Ticketmaster, aux États-Unis, les bots ont été utilisés

pour acheter plus de 60 % des billets pour certains spectacles très attendus. Un procès en 2013 a mis en exergue le fait qu'un groupe de revendeurs utilisait des robots pour commander jusqu'à 200.000 tickets par jour.

Pour contrer ces pratiques détestables, certains organisateurs d'événements élaborent des techniques de vente de plus en plus poussées. C'est le cas du festival électro Tomorrowland, qui affiche souvent sold-out en quelques minutes. *"Pour se procurer un ticket pour le festival, il faut s'inscrire sur le site et remplir tout un formulaire d'identification, ce qui élimine quasi automatiquement les bots",* renseigne Debby Wilmsen, attachée de presse du festival. *"Il n'est pas possible d'acheter plus de quatre tickets à la fois. Il faut ensuite personnaliser son achat et on envoie un bracelet à l'adresse mentionnée quelques semaines avant l'événement. Un simple billet n'est donc pas valable aux portes du festival."* D'autant qu'il est ensuite vérifié que les documents inscrits sur la carte d'identité correspondent aux informations renseignées sur le site pour enfin pouvoir pénétrer dans l'enceinte de Tomorrowland. Si toutefois certains festivaliers étaient victimes d'une arnaque, ils disposent d'une adresse mail dédiée, fraud@tomorrowland.be. *"Une équipe est mobilisée spécialement pour ces cas-là et les clients lésés auront une réponse dans les 48 heures."*

Pour éviter ces arnaques et surtout garantir l'embonpoint de notre portefeuille, il existe une plate-forme en Belgique qui renseigne les pratiques à éviter et les sites blacklistés en ce qui concerne la revente de billets. Cette dernière, pensée spécialement pour l'occasion, s'appelle I Love My Ticket. Le SPF Économie est également sur le coup et organise des contrôles tant dans la rue que sur Internet. En 2016, il en a effectué plus de 800. Mais la meilleure parade dans le cas des arnaques à la billetterie reste encore la prudence à l'achat. Et si un concert affiche sold-out trop rapidement, il

est sans doute raisonnable d'attendre la prochaine venue de l'artiste pour tenter de se procurer un ticket, au lieu de tenter sa chance à pile ou face. ✱

L'école des fans

Aux États-Unis, le site Ticket-Master a lancé une contre-attaque assez étonnante face aux bots et aux revendeurs peu scrupuleux. Le site propose des préventes de tickets avec le système "Verified Fan" pensé spécialement pour les fans, moins susceptibles de se séparer de leur billet. Les aficionados d'un artiste s'inscrivent avec leur adresse e-mail bien avant la prévente et attendent de recevoir un code qu'ils doivent utiliser pour participer à la vente dans une fenêtre réservée aux fans. Il s'agit d'un "prédicteur de comportement" qui offre des codes uniquement aux personnes de la liste qui semblent promptes à utiliser un ticket plutôt qu'à le revendre. Pour autant, un code ne garantit pas un ticket. Pour vérifier qu'une personne est réellement "fan", les artistes peuvent choisir d'ajouter certains critères. Par exemple, Taylor Swift a décidé d'offrir des "boosts" aux personnes qui achetaient plusieurs fois son album (sur son site Web, en magasin, sur iTunes), se procurant du merchandising ou regardant ses clips. Les boosts complètent donc l'application et classent les fans du moins au plus dévoué. Inutile de préciser que ces techniques sont très lucratives pour les artistes, et pourtant elles créent un véritable engouement dans les fanbases, qui peuvent ainsi mesurer leur amour pour la star qu'ils adulent.