



Beleidslijn Zorgvuldig Omgaan Met Klantdata

versie: september 2026

Opgesteld en vastgesteld door:	013; Doornroosje; Melkweg; PAARD; Paradiso; Patronaat; Rotown; SPOT Groningen; TivoliVredenburg, nader in dit document genoemd 'de stellers van de beleidslijn'
Onderschreven en ondersteund door:	de Vereniging Nederlandse Poppodia en -Festivals (VNPF)
Open voor toepassing door:	VNPF-leden

1. Inleiding

VNPF-leden hechten grote waarde aan een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens van kaartkopers en zetten zich in om deze gegevens veilig en vertrouwelijk te behandelen. Regelmatig ontvangen zij verzoeken van artiesten en hun vertegenwoordigers om deze persoonsgegevens te ontvangen. De manier waarop VNPF-leden hiermee omgaan verschilt en het is niet altijd duidelijk of deze verzoeken binnen de wettelijke kaders worden afgehandeld en passen bij de redelijke verwachtingen van de kaartkoper. Door strengere regelgeving en een toenemend bewustzijn bij kaartkopers over privacy en het gebruik van persoonsgegevens, is het van belang dat de podium- en festivalsector haar verantwoordelijkheid neemt en eenduidige afspraken hanteert.

Met deze beleidslijn leggen de stellers van de beleidslijn gezamenlijke uitgangspunten vast voor een verantwoorde omgang met klantdata en fanata. Andere VNPF-leden kunnen deze beleidslijn eveneens toepassen. Daarmee beschermen we de persoonsgegevens en het vertrouwen van kaartkopers, versterken we de juridische positie van de VNPF-leden en geven we op transparante wijze vorm aan de samenwerking met artiesten en andere partijen in de keten.

De beleidslijn geldt voor reguliere programma's en evenementen. Voor clubnachten en soortgelijke nachtevenementen kunnen, binnen de geldende privacywetgeving, afzonderlijke kaders worden ontwikkeld.

2. Definities

Binnen deze beleidslijn hanteren we de volgende definities die niet in bestaande regelgeving (zoals Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG) gedefinieerd zijn:

Kaartkoper	De persoon die via het voor het evenement gebruikte ticketingsysteem een of meer tickets voor een evenement aanschafft.
Klantdata	Persoonsgegevens van de kaartkoper die door het VNPF-lid worden verwerkt voor de uitvoering van de tickettransactie en de dienstverlening rondom het betreffende evenement.
Fandata	Onder fandata verstaan we uitsluitend de naam en het e-mailadres van een kaartkoper van een specifiek evenement, wanneer deze kaartkoper in de ticketstraat vrijwillig, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig toestemming heeft gegeven om deze gegevens door de in de opt-in genoemde artiest te laten verwerken voor de daarbij concreet omschreven commerciële communicatiedoelinden. De toestemming wordt gegeven door middel van een actieve opt-in die niet vooraf is aangevinkt. Voor de kaartkoper moet vóór het geven van toestemming duidelijk zijn welke artiest de gegevens gaat verwerken, welke gegevens het betreft, voor welk doel deze worden gebruikt en waar de privacyverklaring van de artiest kan worden geraadpleegd.
Artiest	Onder artiest verstaan we de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zelfstandig of namens de artiest of act als verwerkingsverantwoordelijke optreedt, voor zover deze uitsluitend ten behoeve van de artiest handelt en fandata niet voor eigen of andere doeleinden verwerkt.
Onderschrijving en ondersteuning door de VNPF	Met het onderschrijven van deze beleidslijn spreekt de VNPF haar steun uit voor de opgenomen uitgangspunten en bevordert zij de bekendheid en toepassing daarvan onder haar leden. . De onderschrijving betekent niet dat Alle VNPF-leden automatisch aan deze beleidslijn zijn gebonden. Leden bepalen zelf of en op welke wijze zij de beleidslijn binnen hun organisatie toepassen, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.

3. Doel en uitgangspunten

Het doel van deze beleidslijn is:

- a) Een professionele en constructieve samenwerking met artiesten mogelijk maken, binnen de grenzen van de AVG en met respect voor de belangen van de kaartkoper;
- b) De privacy en het vertrouwen van de kaartkoper te waarborgen;
- c) Te zorgen voor een rechtsgeldige, transparante en uniforme omgang met persoonsgegevens;
- d) De positie van VNPF-leden in de keten te beschermen;
- e) Heldere kaders te bieden voor samenwerking met externe partijen zoals artiesten en hun vertegenwoordigers.

Uitgangspunt is dat persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt voor een duidelijk omschreven doel en wanneer daarvoor een geldige juridische grondslag bestaat conform de AVG.

4. Verwerking van klantdata en fandata

4.1 Geen verstrekking van klantdata aan artiesten of derden

Klantdata worden niet aan artiesten of andere derden verstrekt voor eigen commerciële of marketingdoeleinden, tenzij een beperkt deel van deze gegevens op grond van de in deze beleidslijn beschreven toestemming (conform de AVG) als fandata mogen worden verwerkt.

De kaartkoper verstrekt deze gegevens in eerste instantie om een ticket te kunnen kopen en de bijbehorende dienstverlening te ontvangen. Dat betekent dat deze gegevens vervolgens niet voor andere doeleinden mogen worden gebruikt.

4.2 Verwerking van fandata door een artiest op basis van opt-in

Een VNPF-lid mag fandata alleen met een artiest delen voor verdere verwerking wanneer aan alle onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a) De artiest stelt uiterlijk twee werkdagen voorafgaand aan de start van de kaartverkoop aan het VNPF-lid een actuele en toegankelijke privacyverklaring beschikbaar, zodat het VNPF-lid de informatie kan verwerken en de opt-in correct kan instellen.
- b) Het VNPF-lid zorgt ervoor dat de privacyverklaring vóór het geven van toestemming voor de kaartkoper toegankelijk is.
- c) De kaartkoper heeft vrijwillig, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig toestemming gegeven door middel van een actieve, niet vooraf aangevinkte opt-in in de ticketstraat van het VNPF-lid.
- d) De opt-in vermeldt duidelijk welke artiest de gegevens gaat verwerken, dat het om naam en e-mailadres gaat en voor welke concrete commerciële communicatiedoelstellingen de artiest deze gegevens wil gebruiken.
- e) De opt-in is technisch correct ingericht en maakt onderdeel uit van de ticketstraat op het moment dat de kaartkoper het ticket koopt. Het geven van toestemming is niet noodzakelijk voor de aankoop van het ticket.
- f) De afspraken over de gegevensuitwisseling en de verantwoordelijkheden van VNPF-lid en artiest zijn voor het verstrekken van de fandata schriftelijk vastgelegd in een passende data-uitwisselingsovereenkomst.
- g) Uitsluitend de gegevens waarop de toestemming betrekking heeft – binnen deze beleidslijn naam en e-mailadres – worden op een veilige wijze beschikbaar gesteld.
- h) De artiest verwerkt de fandata uitsluitend voor de doeleinden waarvoor de kaartkoper toestemming heeft gegeven.
- i) De kaartkoper kan de toestemming eenvoudig intrekken. De artiest is verantwoordelijk voor het bieden van een duidelijke mogelijkheid daarvoor en voor het beëindigen van de verwerking voor het betreffende doel na intrekking.
- j) Het VNPF-lid stemt in met het verzoek. Het VNPF-lid behoudt zich het recht voor een verzoek niet te honoreren wanneer de beschikbare tijd, capaciteit, technische uitvoerbaarheid of juridische beoordeling dit niet toelaat.

Wanneer niet aan alle bovenstaande voorwaarden is voldaan, worden geen fandata aan de artiest beschikbaar gesteld.

4.3 Geen verdere verstrekking aan derden

Fandata worden uitsluitend beschikbaar gesteld aan de artiest die in de opt-in is genoemd. De toestemming van de kaartkoper heeft alleen betrekking op deze artiest en biedt geen grondslag om de gegevens met andere partijen te delen, zoals labels, sponsors, commerciële partners of voor andere doeleinden te gebruiken zoals voor side-projects van bandleden. Een directe vertegenwoordiger van de artiest, zoals het management, mag de gegevens uitsluitend namens de artiest en voor het afgesproken doel verwerken, en niet voor eigen of andere doeleinden.

4.4 Gezamenlijke organisatie

In uitzonderlijke gevallen organiseren een VNPF-lid en één of meer andere partijen een evenement gezamenlijk. Alleen wanneer zij samen bepalen waarom en hoe persoonsgegevens worden verwerkt, kan sprake zijn van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid. Bij reguliere concerten waarbij het VNPF-lid zelfstandig het doel en de essentiële middelen van de verwerking bepaalt, is hiervan geen sprake.

Bij de beoordeling of sprake is van gezamenlijke organisatie en gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid kunnen de volgende omstandigheden meewegen:

- a) gezamenlijke artistiek-inhoudelijke programmering;
- b) een formele samenwerkingsovereenkomst, inclusief data-afspraken;
- c) gezamenlijke besluitvorming, bijvoorbeeld via een projectorganisatie of stuurgroep;
- d) transparantie richting de kaartkoper en in de privacyverklaringen;
- e) gedeeld financieel risico en/of gezamenlijke inzet van middelen.

Deze criteria ondersteunen de beoordeling. Doorslaggevend blijft of partijen feitelijk gezamenlijk het doel en de essentiële middelen van de betreffende verwerking bepalen. Wanneer sprake is van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid leggen de organisatoren schriftelijk vast welke partij voor welke AVG-verplichtingen verantwoordelijk is en hoe kaartkopers hun privacyrechten kunnen uitoefenen.

5. Juridische basis en overeenkomsten

Binnen deze beleidslijn worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- a) Uitvoering van de overeenkomst: voor persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de tickettransactie en de dienstverlening rondom het evenement;
- b) Toestemming van de kaartkoper: voor de verwerking van fandata door een artiest voor de in de opt-in omschreven commerciële communicatiedoelstellingen.
- c) Gerechtvaardigd belang geldt binnen deze beleidslijn niet als grondslag voor het verstrekken van klantdata aan artiesten voor commerciële doeleinden.

Voor de relevante gegevensverwerkingen worden passende schriftelijke afspraken gemaakt:

- d) een data-uitwisselingsovereenkomst wanneer op basis van toestemming fandata van het VNPF-lid naar een artiest worden overgedragen en beide partijen zelfstandig verantwoordelijk zijn voor hun deel van de verwerking;
- e) een regeling tussen gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken, geïntegreerd in of aanvullend op de samenwerkingsovereenkomst, wanneer meerdere organisatoren gezamenlijk het doel en de middelen van de verwerking bepalen.

Ongeacht de inhoud van de privacyverklaring die de artiest aanlevert en onderhoudt, dient de artiest conform de AVG te handelen.

6. Transparantie en communicatie naar kaartkopers

De volgers van de beleidslijn zorgen voor:

- a) duidelijke communicatie aan kaartkopers over dataverwerking;
- b) toegankelijke privacyverklaringen;
- c) een opt-in voor het verzamelen van fandata die niet vooraf is aangevinkt;
- d) een eenvoudige mogelijkheid voor kaartkopers om een gegeven toestemming weer in te trekken.

7. Uniformiteit en borging

- a) De stellers van de beleidslijn passen deze beleidslijn toe binnen hun eigen organisatie, processen en communicatie richting artiesten en partners.
- b) VNPF-leden die deze beleidslijn volgen, maken dit kenbaar in hun communicatie richting artiesten en partners.
- c) De stellers van de beleidslijn stellen via VNPF.nl een toolkit ter beschikking om een zo uniform mogelijke aanpak richting artiesten en boekingskantoren te bewerkstelligen.
- d) De stellers van de beleidslijn bespreken gezamenlijk de werking van de beleidslijn en kunnen deze op basis van praktijkervaring, wijzigingen in wet- en regelgeving of ontwikkelingen binnen de sector aanpassen.

8. Slotbepaling

Deze beleidslijn treedt in werking op 1 september 2026 en geldt voor onbepaalde tijd. Wijzigingen in de beleidslijn vinden plaats in afstemming met de stellers. VNPF-leden worden hierover tijdig via de VNPF geïnformeerd.