

**SALE!**

**NEP-AANBIEDINGEN**

# LAAT JE NIET FOPPEN



Folders en websites van winkels staan vol aanbiedingen. Gelokt worden met een flinke korting is natuurlijk niet verkeerd, maar gefopt worden met nep-aanbiedingen wel. Winkels overtreden hiermee zelfs de wet.

Een wasmachine van AEG, afgeprijsd van €1399 voor €768. Of een stofzuiger van Bosch met 50% korting: van €399, voor €199. 'Van-voorprijzen' zijn niet meer weg te denken. Sla een folder open of bezoek een willekeurige website en doorgestreepte prijzen zijn eerder regel dan uitzondering. Klinkt goed, zo veel korting, maar in werkelijkheid zijn het nogal eens nep-aanbiedingen. Ze kloppen vaak niet omdat de 'van-prijs' nooit is gerekend. Winkels maken massaal gebruik van zulke nep-aanbiedingen om klanten te lokken, blijkt uit ons onderzoek bij ruim 60 winkels. We hebben drie maanden lang iedere week de prijzen en aanbiedingen bijgehouden van supermarkten (15), drogisterijen (5), bouwmarkten (5) en webwinkels (40).

## MAG NIET

Een winkel mag niet zomaar een doorgestreepte prijs op de website of in de folder zetten. De Wet oneerlijke handelspraktijken verbiedt namelijk prijsmisleiding. Een 'van-voorprijs' (doorgestreepte prijs) mag alleen als het product daadwerkelijk is verkocht voor de 'van-prijs' en dat niet langer dan drie maanden geleden, aldus de richtlijn van toezichthouder Autoriteit Consument en Markt. Is de 'van-prijs' in de aanbieding de adviesprijs van de leverancier, dan moet dit voor de klant in één oogopslag duidelijk zijn.

Online speelgoedverkopers maakten zich al eerder schuldig aan nep-aanbiedingen, bleek uit een onderzoek dat we in 2014 uitvoerden. Met verzonden aanbiedingen werden fikse kortingen gesuggereerd en daarmee klanten misleid. Bol.com maakte zich toen verreweg het vaakst schuldig aan nep-aanbiedingen (ruim 70% van de aanbiedingen klopte niet), gevolgd door Wehkamp, Fonq en Blokker. De Consumentenbond heeft deze winkels destijds op hun praktijken aangespro-

» Een 'van-voorprijs' mag alleen als het product daadwerkelijk is verkocht voor de 'van-prijs', niet langer dan drie maanden geleden

ken, waarna beterschap werd beloofd. Hoog tijd om te controleren of de winkels zich aan hun woord houden. Deze keer hebben we ook andere aanbieders dan speelgoedverkopers onder de loep genomen.

## WEBWINKELS

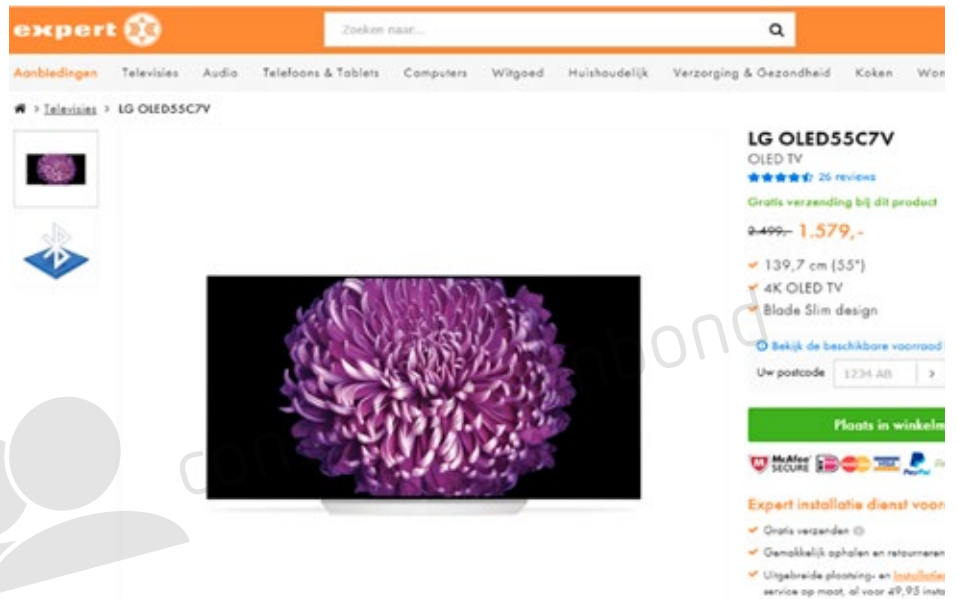
De meeste nep-aanbiedingen troffen we bij webwinkels aan. We hebben vooral webwinkels onderzocht die elektronica verkopen en waarbij we tijdens eerdere prijspeilingen al twijfelden aan de 'van-prijzen'. Bol.com en Blokker hebben inderdaad hun leven gebeterd, maar Wehkamp zeker niet. Zo beloofde Wehkamp om 'adviesprijs' bij de aanbieding te vermelden en niet langer een 'van-prijs' of doorgehaalde prijs die de suggestie wekt dat de prijs

lager is door een korting. Dit gebeurt dus nog steeds niet. Zo is de hiervoor genoemde stofzuiger (Bosch BGS-5Z0002 Zoo'o Pro Animal) nooit voor €399 aangeboden. In ieder geval niet in de afgelopen drie maanden. De stofzuiger kostte €299, zakte vervolgens naar €249 en daarna naar €222. En steeg toen weer naar €249 om uiteindelijk voor €199 te worden aangeboden. Dus zo geweldig was die aanbieding nou ook weer niet. En daarvan vinden we er talloze bij Wehkamp. Bij Fonq gaat het ook nog niet helemaal goed. Fonq liet vier jaar geleden weten de prijsinformatie te gaan aanpassen, door te vermelden dat het bij de doorgehaalde prijzen om adviesprijzen gaat. Dat gebeurt inderdaad, maar niet op de overzichtspagina. >>

The screenshot shows a product page on the BCC website. At the top, there is a search bar with the text "Waar ben je naar op zoek?". Below the search bar is a navigation menu with categories: Huishouden, Keuken, Inbouw apparatuur, Beeld & geluid, Foto & video, Computer, Persoonlijke verzorging, Navigatie & telefoon, Accessoires, and Outfit. The main content area features a large image of a black Sony compact camera DSC-HX60. To the right of the image, the product name "SONY Sony compact camera DSC-HX60 (zwart)" is displayed, along with a 5-star rating and "Reviews (234)". The price is shown as 29% off, with the current price of 219,- and the original price of 6000 crossed out. A green button labeled "In winkelwagen" is visible. Below the image, there are two buttons: "Bekijk winkelvoorraad" and "Verlanglij". At the bottom, a list of benefits is provided: "Gratis bezorging en retourneren", "2 jaar garantie", "30 dagen bedenktijd", "Je oude apparaat nemen we gratis mee", and "Persoonlijk advies in onze 65 winkels".

## 'VAN GEEN KWAAD BEWUST'

De meeste winkels reageren onwetend als we ze wijzen op hun nep-aanbiedingen. 'Ik moet toegeven dat we er niet altijd bij nadenken om de van-prijs aan te passen', geeft Plattetvdiscounter aan. En Belsimpel laat weten: 'We waren niet op de hoogte dat de aanduiding adviesprijs hierbij vereist is'. De meeste winkels beloven beterschap en gaan hun site aanpassen. Wehkamp, die al eerder op de vingers is getikt, kan zich sowieso niet beroepen op onwetendheid. 'Bij veel categorieën houden wij rekening met de punten zoals door jullie opgegeven. Dit is echter nog niet overal het geval.'



Pas als je op het product klikt, zie je dat het om de adviesprijs gaat. Ook andere grote winkels, zoals BCC, Belsimpel, Coolblue, Expert, Otto, Bemmel & Kroon en Keukenloods, hebben 'van-prijzen' die nep zijn op hun websites en/of in hun folders. Zo heeft Otto de soundbar Sony HT-CT390 in de aanbieding: van €329 voor €189. Met daarbij de vermelding 'sale' en '42% korting'. Maar in

werkelijkheid kostte het product in de afgelopen drie maanden €205 en zakte vervolgens via €194 naar €189. Een korting van 8% dus, in plaats van 42%. Keukenloods biedt de vaatwasser Siemens SN66M030NL aan van €1239 voor €589. Maar liefst €650 voordeel, is de suggestie. Alleen lag de prijs van de vaatwasser de afgelopen drie maanden al steeds op €589. Geen enkel voordeel dus.



## MARTINE KOETSIER, JURIST: 'VEEL BEDRIJVEN GAAN OVER DE SCHREEF'

Kopers moeten kunnen vertrouwen op eerlijke prijzen

'We vinden het kwalijk dat nog steeds zo'n groot deel van de aanbiedingen niet blijkt te kloppen. Kopers moeten gewoon kunnen vertrouwen op eerlijke prijzen. Helaas is het in sommige sectoren nog steeds gebruikelijk om de aanbieding

iets of veel mooier te laten lijken dan die werkelijk is. Terwijl die bedrijven hiermee de wet overtreden en de toezichthouder heel duidelijk is in wat er op dit vlak wel en niet kan. Bovendien laten bepaalde branches, zoals de supermarkten en de

bouwmarkten, zien dat een aanbieding heel goed écht een aanbieding kan zijn. De Consumentenbond zal de bedrijven die over de schreef gaan blijven volgen, daarover publiceren en zo nodig verdere actie ondernemen.'

## DROGISTERIJEN

Van de drogisterijen hebben we Kruidvat, Trekpleister, DIO en Op=op onderzocht en daarnaast Hema. Kruidvat heeft wekelijks een uitgebreide folder vol met aanbiedingen, maar niet alle acties blijken echt. In de folder en ook online laat Kruidvat regelmatig steken vallen. Met name als het gaat om elektronica en voedingsmiddelen. Zo staat er op Kruidvat.nl een scheerapparaat van Braun (Series 3 ProSkin 3010s) van €129,99 voor €39,99. De drie maanden ervoor kostte dit apparaat echter al €39,99. En in de Kruidvatfolder van week 30 stond een Oral-B elektrische tandenborstel van €99,99 voor €59,99. Maar deze tandenborstel kostte bij Kruidvat al minimaal een half jaar €59,99 en zelfs



even €49,95. Ook Trekpleister – van dezelfde organisatie als Kruidvat – maakt zich schuldig aan (van)prijzen die nep zijn. Net als bij Kruidvat gaat het niet om reguliere drogisterij-artikelen, maar om elektronica en voedingsmiddelen. Zo krijg je volgens de folder van Trekpleister €10 korting op een Philips OneBlade-scheerapparaat: van €34,99 voor €24,99. Maar ook hier geldt dat het scheerapparaat al maanden €24,99 kost.

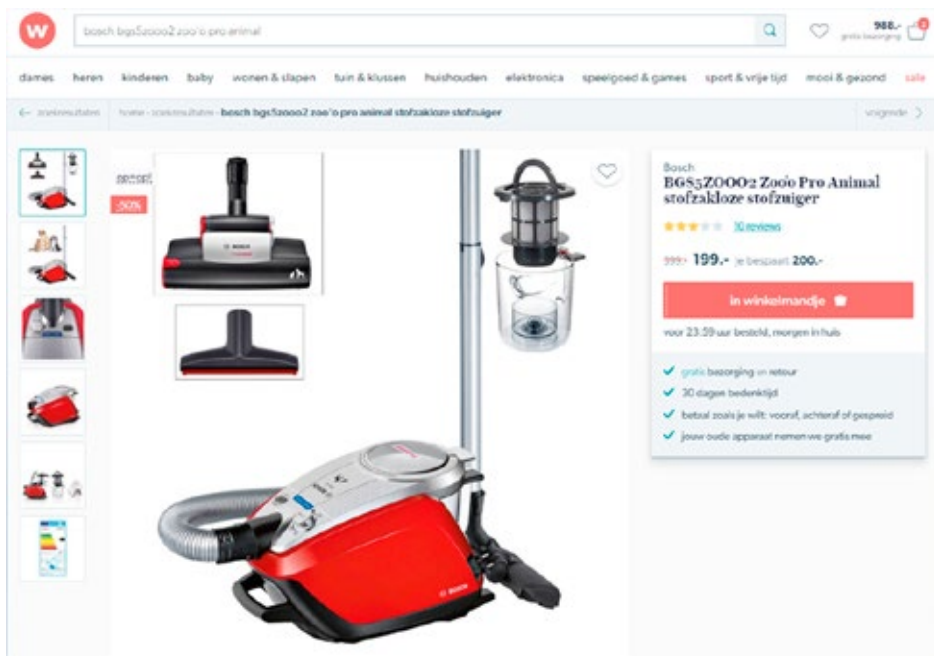
## WEL GOED

Van de 40 webwinkels die we onderzochten, maken 19 zich schuldig aan prijsmisleiding. Nog eens 7 gaan deels de mist in; deze winkels geven niet altijd of niet duidelijk genoeg aan dat het om een adviesprijs gaat. Slechts 14 winkels doen het helemaal goed en foppen de boel niet. Webwinkel Bol.com, die we vier jaar geleden nog op de vingers hebben getikt, is nu een mooi voorbeeld van hoe het hoort. De webwinkel gebruikt door-gestreepte prijzen, maar vermeldt er direct en duidelijk bij dat het om een adviesprijs gaat.

Nog meer goed nieuws komt van de bouwmarkten. We hebben Gamma, Karwei, Praxis, Hornbach en Formido onderzocht en troffen geen vreemde kortingen aan.

Ook supermarkten laten zien dat nep-aanbiedingen niet nodig zijn. We hielden de prijzen van AH, Aldi, Coop, Deen, Deko, Dirk, Hoogvliet, Jan Linders, Jumbo, Lidl, Picnic, Plus, Poiesz, Spar en Vomar in de gaten. Wij zagen bij geen enkele supermarkt 'van-prijzen' die niet kloppen. We hebben ook niet waargenomen dat supermarkten structureel hun prijzen verhogen voorafgaand aan een aanbieding.

Waar we wel vraagtekens bij zetten zijn de 'op=op'-aanbiedingen in supermarkten. Het gaat vaak om tijdelijke assortimenten die meestal direct voor de aanbiedingsprijs in de winkel worden gezet. Omdat de producten niet in het vaste assortiment zitten, is het onduidelijk waar een 'van-prijs' op is gebaseerd. Meestal zijn het voordeelverpakkingen, zoals wc-papier, wasmiddelen en seizoens-artikelen. <<



## WAAR ZIE JE NEP-AANBIEDINGEN?

	WEB- WINKELS	VAN-VOOR- PRIJZEN *	NEP-VAN- VOORPRIJZEN *	WEERGAVE ADVIESPRIJS *
4Launch.nl		nee	nee	nee
Beterwitgoed (.nl)		nee	nee	nee
Electroworld (.nl)		nee	nee	nee
Euronics (.nl)		nee	nee	nee
Mobiel.nl		nee	nee	nee
Toolmax.nl		nee	nee	nee
123apparatuur (.nl)		ja	nee	ja
123inkt.nl		nee	nee	ja
Alternate.nl		enkele	nee	ja
Bol.com		enkele	nee	ja
Staples (.nl)		enkele	nee	ja
Ao.nl		enkele	nee	nee
Blokker (.nl)		enkele	nee	nee
MediaMarkt (.nl)		enkele	nee	nee
Cameraland (.nl)		ja	ja	beperkt
CameraNU (.nl)		ja	ja	beperkt
Fonq.nl		ja	ja	beperkt
Inbouw (.nl)		ja	ja	beperkt
Plattetvdiscounter.nl		ja	ja	beperkt
Keukenloods (.nl)		ja	ja	beperkt
Kitchenonline.nl		ja	ja	beperkt
BCC (.nl)		enkele	ja	nee
Coolblue (.nl)		enkele	ja	nee
EP (.nl)		enkele	ja	nee
Kruidvat (.nl)		enkele	ja	nee
Trekpleister (.nl)		enkele	ja	nee
Televisiewinkel (.nl)		ja	ja	nee
Belsimpel (.nl)		ja	ja	nee
Bemmel & Kroon (.nl)		ja	ja	nee
Expert (.nl)		ja	ja	nee
Foka (.nl)		ja	ja	nee
Hifidump.nl		ja	ja	nee
Kamera Express (.nl)		ja	ja	nee
Otto.nl		ja	ja	nee
Plein.nl		ja	ja	nee
Superwinkel.nl		ja	ja	nee
Tandenborstel.com		ja	ja	nee
Veiligkopen.nl		ja	ja	nee
Wehkamp.nl		ja	ja	nee
Witgoedhuis (.nl)		ja	ja	nee

• Weergave van 'van-prijzen' en aanbiedingen: groen = goed, oranje = af en toe niet goed, rood = niet goed • \*Alleen van toepassing op elektronica, incidenten telden niet mee. • Staat .nl tussen haakjes, dan zijn er ook één of meer stenen vestigingen.

# SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden\* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.



\*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden