

ERGERNISSEN OVER CADEAUBONNEN

# GEEF MIJ MAAR GELD



Hoe goed bedoeld ook: geef je een cadeaubon, dan zadel je de ontvanger vaak met gedoe op. Grootste ergernissen: verlopen bonnen, beperkingen bij inleveren, jaarlijkse kosten en verloren tegoeden door een faillissement.

'Met cadeaubonnen voor een etentje of borrel kun je zelden terecht in Noord-Brabant. Terwijl ze hier wel gewoon verkocht worden.' Het is een van de maar liefst 2500 negatieve reacties die wij over cadeaubonnen ontvingen toen wij een enquête hielden over dit onderwerp. 'Bij veel bonnen is het aantal acceptanten veel lager dan gesuggereerd. Bijvoorbeeld bij de Kunst en Cultuur Cadeaukaart', schrijft een ander. En: 'Mijn bioscoopbon was maar bij één keten te gebruiken. Er bestaan verschillende soorten bonnen, erg onduidelijk.' Deze laatste klager doelt op BioscoopCadeau, want die heeft een 'exclusieve samenwerking met Pathé'. Andersom is de Nationale Bioscoopbon zelden bruikbaar bij Pathé-vestigingen. 'Een cadeaubon met "nationaal" in de titel suggereert dat hij breed inwisselbaar is. Misleidend!', concludeert een ander. Bijna 40% van de 12.500 geënquêteerden had één of meer problemen bij het 'offline' of online verzilveren van een bon. 'Offline', dus bij een echte kassa, was hiervan een kwart de dupe van een faillissement van de bonuitgever of acceptant. Bij 34% van hen was de bon niet meer geldig. En – door deze of andere redenen – werd bij bijna de helft de bon aan de kassa moeilijk of niet geaccepteerd. Online is gehannes bij het inwisselen het grootste probleem. 43% gaf aan dat inwisselen via de site niet werkte of erg lastig was. Bij ruim 20% bleek de bon niet meer geldig.

### NIET COOL

Een aanzienlijk deel van de geënquêteerden stoort zich ook mateloos aan

verloren 'restbedragen'. Die gaan vaak in rook op als het aankoopbedrag lager is dan de bonwaarde. Wie bijvoorbeeld een Coolblue-cadeaukaart van €50 gebruikt voor een aankoop van €45, doneert onvrijwillig €5 aan Coolblue. Deze kaarten zijn bovendien slechts één jaar geldig. Na onze kritische vragen over de cadeaubonnen was het doorgaans sympathieke bedrijf een stuk minder vriendelijk. Het ging online openlijk de confrontatie met ons aan en pas na drie weken kregen wij eindelijk antwoord op onze vraag wat er bij een faillissement van Coolblue met de kaarten gebeurt: cadeaukaartbezitters zijn hun geld dan kwijt.

### BEPERKT GELDIG

Ook cadeaubonnen van andere bekende (web)winkels zijn beperkt geldig, al is dat vaak wel wat langer dan bij Coolblue. Zo is de cadeaukaart van Bol.com drie jaar geldig en die van MediaMarkt tot vijf jaar na het laatste gebruik. Gelukkig zijn er ook veel grote winkelketens met onbeperkt geldige bonnen, zoals Kruidvat, Action, Bijenkorf en Blokker. Al moet je je wel realiseren dat je daar bij een faillissement niets voor koopt. Faillissementen komen bovendien voor de meeste consumenten onverwachts. Koop je een onbeperkt geldige bon waarvan de uitgever de dag erna failliet gaat, dan was achteraf bezien de geldigheid dus slechts één dag. Tenzij het tegoed beschermd was bij faillissement. De overheid stelt zo'n bescherming bij faillissement verplicht als een bon bijvoorbeeld een groot marktaandeel heeft, zoals de VVV



Cadeaukaart. De VVV rekent daarvoor na drie jaar jaarlijks wel €6 aan kosten. Wie dus vandaag een VVV Cadeaukaart van €5 koopt, en die gedurende drie jaar en een dag niet besteedt, heeft dan dus een kaart waarvan het saldo verdwenen is. Voor de oude papieren VVV-bon geldt dat niet, maar bij een faillissement van de VVV is het tegoed op die bon niet gedekt. Omdat we de tekst 'onbeperkt geldig' op VVV Cadeaukaarten misleidend vinden, dienden we een klacht in bij de Reclame Code Commissie. De Commissie wees de klacht echter af, omdat er naast 'onbeperkt geldig' ook op de kaart staat: 'Drie jaar na activatie wordt jaarlijks een bedrag in rekening gebracht voor >>

» Meer dan de helft van de Nederlanders liet ooit een cadeaubon verlopen

## » Mijn bon was in de regio maar bij twee restaurants te besteden en het eten was nog slecht ook

### ERGERNISSEN

Cadeaubonnen leiden nogal eens tot problemen bij het inwisselen, blijkt uit het enquête. Enkele voorbeelden van grote ergernissen.

**Hotelbon:** 'De Hotelbon kon niet ingewisseld worden op de data van mijn keuze. Zelfs niet als die ruim in de toekomst lagen.' En: 'De Hotelbon werd alleen geaccepteerd op dagen waarop lage prijzen golden. Vaak waren deze prijzen lager dan de waarde die op de bon stond.'

**GiftForYou/Giftfor2:** 'Mijn cadeaubon was in de regio maar bij twee restaurants te besteden. Het eten was slecht, en met bon zelfs nog duurder dan zonder.' Nog een reactie: 'GiftForYou zoekt alle grenzen op (afschrikbeleid, geldigheid, kosten bij verzilveren, verlies tegoed).'

**Bongo:** 'Wij konden met de bon alleen een vast menu kiezen bij het restaurant. Wilden we toch à la carte, dan was de bon nog maar de helft waard!' En: 'Wij kregen een "Bongo-diner-voor-twee"-kaart. Maar toen we een reservering wilden maken, moesten we zo veel persoonlijke gegevens invullen dat we maar niet met die kaart zijn gaan eten.'

het aanhouden van het saldo'. Overigens blijkt uit onze enquête dat 60% van de Nederlanders niet bereid is te betalen voor een garantie van het tegoed bij een faillissement. Voor 29% hangt dit af van hoeveel zo'n garantie kost, en slechts 3% is onvoorwaardelijk bereid ervoor te betalen. Er zijn ook bonnen die onbeperkt geldig zijn, faillissementsbescherming hebben én toch geen jaarlijkse kosten van het tegoed afsnoepen. Voorbeelden zijn de Platenbon cadeaukaart en de Entertainmentcard. Het zou andere cadeaukaartuitgevers sieren als ze deze voorbeelden volgen. Ze verdienen immers ook al aan nooit ingeleverde bonnen en afdrachten van deelnemende winkeliers. En het is ook nog in hun voordeel dat door inflatie de waarde van de tegoeden op de bonnen afneemt.

### HELAAS, BON VERLOPEN

Uit onze enquête blijkt dat meer dan de helft van alle Nederlanders ooit een cadeaubon liet verlopen.

Nu papieren cadeaubonnen plastic kaartjes zijn geworden, is de kans op een verlopen of slinkend tegoed gestegen, vanwege de beperktere geldigheid en de jaarlijkse kosten. Van veel kaarten kun je op hun websites vinden wat de standaard geldigheidsduur is. Maar uitgerekend bij beperkt geldige cadeaukaarten is het vaak een hele klus om die informatie boven tafel te krijgen, en staat die lang niet altijd bij de veelgestelde vragen. Of de informatie is ingewikkeld, zoals bij de Podiumkaart. Want er zijn onbeperkt geldige Podiumkaarten, maar ook Podiumkaarten die maar één jaar geldig zijn.

De Fashioncheque is ook een eigenaardige: die is maar één jaar geldig, maar daarna is je tegoed niet weg, in tegenstelling tot bij bijna alle andere bonnen. De Fashioncheque is net als de VVV Cadeaukaart volgens de wet elektronisch geld. Want cadeaukaarten die op veel verschillende plekken inwisselbaar zijn en waarin veel geld omgaat, vallen onder die wet. En dus kan de eigenaar van zo'n kaart het saldo terugkrijgen; ook als de kaart 'verlopen' is. Dat kost vaak wel minstens een tientje. En de Fashioncheque rekent, net als de VVV, kosten voor het aanhouden van het saldo, waardoor het tegoed dus automatisch afneemt. <<

### MINIMALE GELDIGHEID NAAR TWEE JAAR

Half november stemde een Kamermeerderheid vóór een langere geldigheid van cadeaukaarten. Die is nu nog één jaar, straks twee. Goed nieuws voor consumenten, want dit zorgt voor een kleinere kans op een verlopen cadeaukaart. Uit onze enquête blijkt namelijk dat de meesten weleens een cadeaukaart lieten verlopen. En het grootste deel van de klachten die wij over cadeaukaarten ontvangen, gaan over een te korte geldigheidstermijn. De verlenging van de geldigheid naar twee jaar is dus een stap in de goede richting. Maar wat ons betreft, zijn we er nog niet. Wie ergens voor betaalt, moet daarvoor een product of dienst geleverd krijgen, vinden wij. We blijven daarom pleiten voor een langere – en liefst onbeperkte – houdbaarheid van cadeaubonnen.

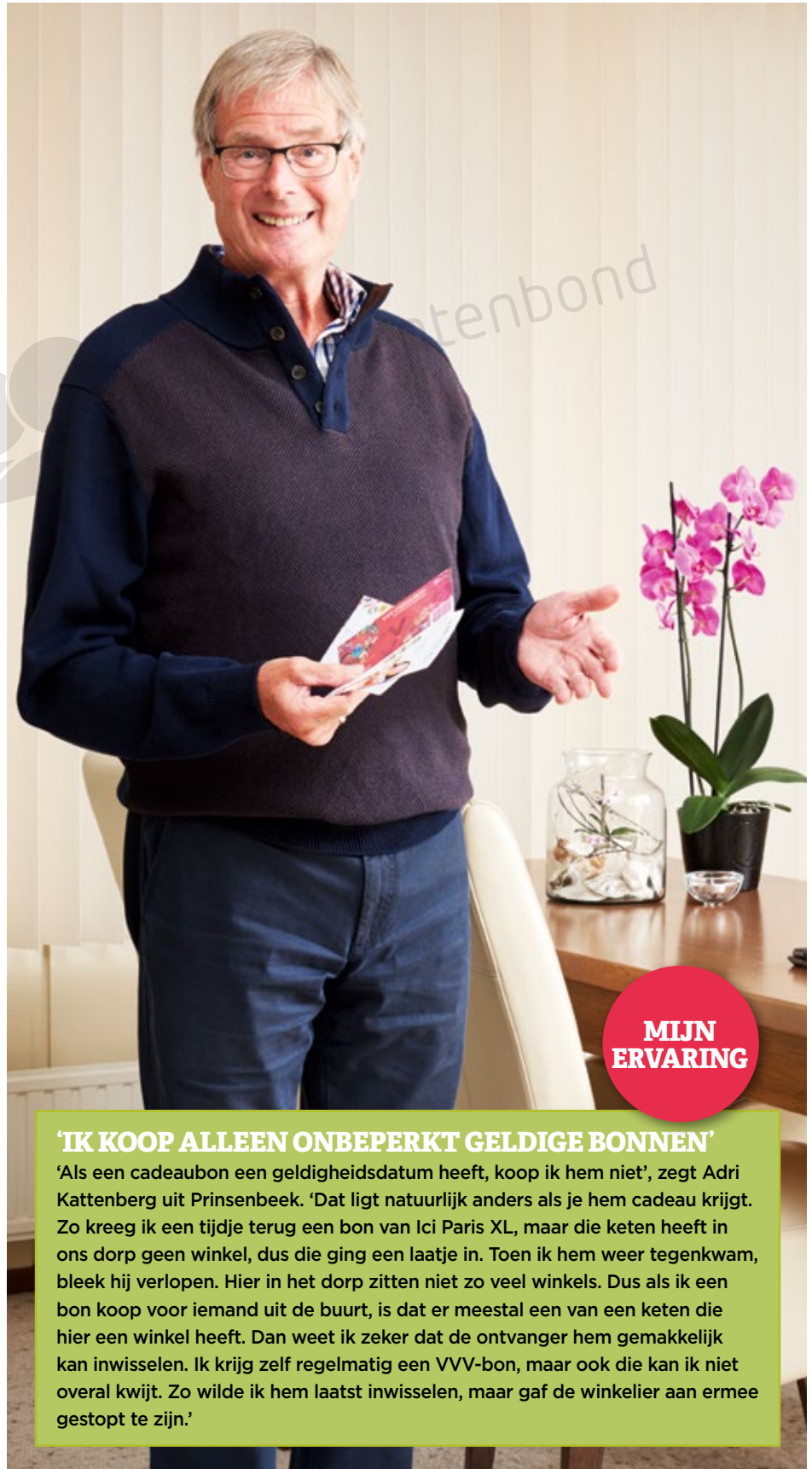
## KEURMERK VALT TEGEN

Veel cadeaubonnen en -kaarten zijn slechts één jaar geldig. Cadeaukaarten die zijn aangesloten bij het 'Keurmerk Cadeaukaarten' zijn ten minste drie jaar geldig. Maar van de naar schatting 250 cadeaukaarten in Nederland, hebben er slechts 6 dit keurmerk: de VVV-Cadeaukaart, de Nederlandse Boekenbon, de Platenbon, de Fleurop Bloemenbon, de Nationale Entertainment Card en VVV Lekkerweg. Maar al bestrijken ze samen een groot deel van de markt, het overgrote deel is dus niet aangesloten. Bovendien is faillissementsbescherming geen vereiste. Bij een faillissement kun je dus je geld kwijt zijn. Andersom zijn er cadeaukaarten zonder keurmerk die bij een faillissement wel geldig blijven. Ons advies: koop geen cadeaubon of -kaart. En als je er toch een koopt, dan liefst een die onbepert geldig is en faillissementsbescherming heeft.

Veel cadeaubonnen zijn maar één jaar geldig

Het overgrote deel heeft geen keurmerk

Koop liever geen cadeaubon of -kaart



**MIJN ERVARING**

### 'IK KOOP ALLEEN ONBEPERKT GELDIGE BONNEN'

'Als een cadeaubon een geldigheidsdatum heeft, koop ik hem niet', zegt Adri Kattenberg uit Prinsenbeek. 'Dat ligt natuurlijk anders als je hem cadeau krijgt. Zo kreeg ik een tijdje terug een bon van Ici Paris XL, maar die keten heeft in ons dorp geen winkel, dus die ging een laatje in. Toen ik hem weer tegenkwam, bleek hij verlopen. Hier in het dorp zitten niet zo veel winkels. Dus als ik een bon koop voor iemand uit de buurt, is dat er meestal een van een keten die hier een winkel heeft. Dan weet ik zeker dat de ontvanger hem gemakkelijk kan inwisselen. Ik krijg zelf regelmatig een VVV-bon, maar ook die kan ik niet overal kwijt. Zo wilde ik hem laatst inwisselen, maar gaf de winkelier aan ermee gestopt te zijn.'



# SMAAKT DIT NAAR MEER?

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



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