Autoriteit
Consument & Markt

Openbaar

Aan verkopers van tweedehands auto's

Den Haag, 5 april 2018

Aantal bijlagen	:	1
Uw kenmerk	:	-
Ons kenmerk	:	ACM/UIT/492855
Onderwerp	:	ACM/17/001308 Onderzoek advertenties tweedehands auto's

Geachte verkoper,

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft geconstateerd dat veel advertenties voor de verkoop van tweedehands auto's aan consumenten niet voldoen aan de wettelijke regels voor prijstransparantie en informatie over garantie. De ACM is daarom een onderzoek gestart en zal vanaf 17 mei 2018 nogmaals gaan controleren of de advertenties aan de wet- en regelgeving voldoen.

Met deze brief informeren wij u over consumentenregels waaraan een advertentie voor de verkoop van een tweedehands auto moet voldoen. Wij adviseren u, ter voorkoming van een boete, uw advertenties te controleren en waar nodig aan te passen.

Wat is de ACM?
De ACM is een onafhankelijke toezichthouder. Een van de taken van de ACM is toezicht houden op de naleving van consumentenrecht.

Waar let de ACM precies op?
De ACM controleert in dit project de online advertenties voor tweedehands auto's op drie punten:

1. Is de advertentieprijs de prijs waarvoor de consument daadwerkelijk veilig met de auto kan wegrijden? Zonder dat er nog kosten bijkomen?
2. Vermeldt u bij de kostenposten duidelijk of deze zijn inbegrepen bij de prijs of dat deze optioneel zijn?
3. Vermeldt u de informatie over garantie juist en is deze niet misleidend? De koper heeft altijd recht op wettelijke garantie bij de aankoop van een tweedehands auto. In de advertentie mag het niet lijken alsof dat niet zo is.

Bij deze brief vindt u een bijlage waarin de ACM de regels die hierbij gelden uitlegt.

Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag
www.acm.nl
070 722 20 00

Rol dataleveranciers en online advertentieportals
De ACM ziet bij het oplossen van de problemen, naast een rol voor u, ook een belangrijke rol voor de bedrijven die Voorraad Management Systemen aanbieden (hierna: dataleveranciers) en de advertentieportals.

De ACM heeft met de dataleveranciers afspraken gemaakt over hoe zij de inrichting van hun systemen kunnen verbeteren om ervoor te zorgen dat u daarin de juiste informatie op de juiste plek invult wat betreft kosten en garantie. Ook bespreekt de ACM met de advertentieportals wat zij kunnen doen om ervoor te zorgen dat er geen onjuiste informatie in de advertentie geplaatst wordt.

Mogelijk zult u dit bij het aanmaken en plaatsen van advertenties gaan merken.

Wat moet u doen?
Uiteindelijk bent u als verkoper verantwoordelijk voor eerlijke en transparante advertenties. Zorg daarom dat uw advertenties zo snel mogelijk en **in ieder geval voor 17 mei 2018** aan de regels voldoen. Na deze datum start de ACM een controle. Mocht de ACM daarbij advertenties aantreffen die niet aan de regels voldoen, dan kan de ACM handhavingsinstrumenten inzetten zoals het opleggen van een boete die kan oplopen tot 900.000 euro per overtreding.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.

mr. B.C.M. van Buchem
Directeur Directie Consumenten

Bijlage

Regels voor advertenties van tweedehands auto's

Eerlijke en duidelijke advertenties
Advertenties voor tweedehands auto's moeten transparant zijn. Op dit moment bestaat er voor de consument vaak onduidelijkheid over de prijs in advertenties voor tweedehands auto en over wat hij precies voor die prijs krijgt.

De ACM heeft geconstateerd dat advertenties voor tweedehands auto's niet altijd voldoen aan de wettelijke regels. Soms nemen verkopers de verplichte kosten niet op in de advertentieprijs. Dit zijn de onvermijdbare kosten die de koper sowieso moet betalen om veilig met de auto te kunnen wegrijden. In de showroom blijkt dan pas dat de consument de auto niet voor die geadverteerde prijs kan kopen. Of het is onduidelijk of kosten wel of niet optioneel zijn, bijvoorbeeld een bepaald afleverpakket. Ook komt het voor dat er in de advertentie onjuiste informatie staat over het recht op garantie.

Hieronder leest u de regels voor het weergeven van de prijs en de bijkomende kosten en het recht op garantie. En legt de ACM u uit wat dit in de praktijk betekent. Daarnaast ziet u praktijkvoorbeelden van hoe het niet mag en hoe het eventueel wel kan.

1 Prijs en bijkomende kosten

Uitgangspunt advertentieprijs:
Alle verplichte kosten zitten in de advertentieprijs.

Wat betekent dit?
Voor de advertentieprijs moet de consument veilig met de auto kunnen wegrijden.
Deze prijs moet minimaal omvatten:

- een geldige APK op het moment van meenemen;
- de wettelijke garantie
- de kosten van het ter naam stellen.

Als u de auto in principe alleen verkoopt na bijvoorbeeld een service- of onderhoudsbeurt of als u verplicht bent een aanvullende garantie aan te bieden, dan moeten deze kosten in de advertentieprijs zijn inbegrepen. Dat de koper over die advertentieprijs nog kan onderhandelen maakt dat niet anders.

Zo mag het niet

In onderstaand praktijkvoorbeeld zijn de verplichte kosten niet in de geadverteerde prijs opgenomen. "Deze prijs is exclusief een verplicht servicepakket van €250."

Uitgangspunt over 'bijkomende kosten':
Het moet duidelijk zijn wat de consument precies voor de advertentieprijs krijgt. Er mag geen onduidelijkheid ontstaan of de auto voor de advertentieprijs te koop is.

Wat betekent dit?
Als u in de advertentie kostenposten noemt, dan moet daarbij duidelijk aangegeven zijn:

- dat deze in de prijs zitten; óf
- dat deze optioneel zijn.

Zo mag het niet

In onderstaande praktijkvoorbeelden van teksten in advertenties is het onduidelijk of deze kosten al in de prijs zijn inbegrepen en of ze optioneel of verplicht zijn. "Afleverkosten €250." "De kosten voor het rijklaar maken van deze auto bedragen 495 euro, dit is voor beurt, apk, poetsen en op naam zetten."

Zo kan het wel

In onderstaande praktijkvoorbeelden is het duidelijk of de bijkomende kosten al in de prijs zijn inbegrepen en of ze optioneel of verplicht zijn. "De prijs voor deze auto is inclusief een geldige APK van minimaal 12 maanden. De auto wordt op uw naam overgeschreven en tevens heeft de auto een pre inspectie en vloeistof controle gehad. Onderhoud en garantiepakketten bieden wij u graag tegen meerprijs aan." "Wij rekenen € 100,00 afleverkosten, deze kosten zitten al verwerkt in de prijs van de auto."

2 Informatie over garantie

Uitgangspunt garantie:
Een koper van een tweedehands auto heeft altijd recht op wettelijke garantie. Dit houdt het volgende in. Vertoont de auto een gebrek dat de consument niet hoefde te verwachten? Dan heeft hij recht op kosteloos herstel of vervanging. Wat een koper mag verwachten hangt onder andere af van de mededelingen die de verkoper doet, de prijs, de leeftijd van de auto, etc.

Eventuele extra, commerciële garanties komen daar bovenop, in aanvulling op de wettelijke rechten. De verkoper mag voor deze extra garanties geld vragen. De verkoper is niet verplicht om een commerciële garantie aan te bieden.

Wat betekent dit?
Er mag nooit in een advertentie staan dat de aanbiedingsprijs 'zonder garantie' is, of woorden van gelijke strekking.

Verkopers mogen een aanvullende commerciële garantie aanbieden. Als zij hierover in de advertentie informatie verstrekken moet daarbij duidelijk zijn of deze aanvullende garantie in de prijs zit, of niet en dus optioneel is.

Zo mag het niet

In onderstaande praktijkvoorbeelden wordt onjuiste informatie over de garantie vertrekt:

“zonder garantie en géén reclamatie mogelijk.”

“Garantie: n.v.t.”

“Deze auto wordt aangeboden zonder garantie. Vraag de aanbieder naar de garantiemogelijkheden.”

“Let op: dit is een zo meeneemprijs zonder garantie en inruil.”