



OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/535/50

besluit

Besluit van de Consumentenautoriteit als bedoeld in artikel 2.9 Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een boete.

Samenvatting besluit

De Block biedt elektrische huishoudelijke apparaten, consumentenelektronica en aanverwante huishoudelijke artikelen aan. De Block heeft 25 vestigingen verspreid over (een groot deel van) Nederland.

Uit onderzoek van de Consumentenautoriteit is gebleken dat De Block consumenten meedeelt dat nadat de fabrieksgarantietermijn verstreken is, betaald moet worden voor reparaties. De consument hoeft niet te betalen voor reparaties als deze bij aankoop van het product bijkoopgarantie heeft gekocht. De Block doet deze mededelingen in verkoopgesprekken. Daarnaast doet De Block deze mededelingen aan consumenten die na de fabrieksgarantietermijn een onverwacht defect geraakt product ter reparatie aanbieden.

De wet bepaalt echter dat de consument recht heeft op een product dat de eigenschappen heeft die de koper redelijkerwijs mag verwachten, zoals een bepaalde levensduur bij normaal gebruik. Als het product die eigenschappen niet bezit, heeft de koper recht op kosteloos herstel of vervanging. Dit geldt ongeacht de fabrieksgarantietermijn. De mededelingen van De Block zijn daarom feitelijk onjuist.

De onjuiste mededelingen van De Block hebben de consument misleid of hebben hem kunnen misleiden. Het verstrekken van misleidende informatie is een misleidende handelspraktijk (artikel 6:193c BW). Het verrichten van misleidende handelspraktijken is verboden (artikel 8.8 Whc). Daarom concludeert de Consumentenautoriteit dat De Block artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c BW heeft overtreden. De Consumentenautoriteit legt voor die overtreding een boete op van EUR 90.000.

1. Verloop van de procedure

1. Sinds haar oprichting in 2007 heeft de Consumentenautoriteit het onderwerp 'garantie en conformiteit' op de agenda staan.¹ In 2008 is zowel in de media als in de politiek het bijkopen van garantie regelmatig aan de orde geweest. Voor de Consumentenautoriteit is een en ander aanleiding geweest voor een inventariserend onderzoek naar nut en noodzaak van bijkoopgarantie en naar de wijze van verkoop van bijkoopgarantie.
2. Voornoemd inventariserend onderzoek is aanleiding geweest nader onderzoek te doen naar De Block's Technisch Handelsbedrijf B.V. (hierna ook: De Block). Bij dat nader onderzoek is gebruik gemaakt van onder meer mystery shoppen, onderzoek van de website van De Block, bedrijfsbezoeken aan het hoofdkantoor en filialen van De Block en consumentenverklaringen. Uit het nader onderzoek is het vermoeden gerezen dat De Block oneerlijke handelspraktijken verricht als bedoeld in Boek 6, Titel 3, Afdeling 3A van het Burgerlijk Wetboek (hierna ook: BW).
3. Na afronding van het onderzoek is op 12 juli 2010 door het plaatsvervangend hoofd van de Afdeling Toezicht van de Consumentenautoriteit rapport (hierna: het rapport) opgemaakt als bedoeld in artikel 2.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming² (hierna ook: Whc).³ Het rapport vormt de aanleiding voor dit besluit.
4. Op 23 september 2010 heeft ten kantore van de Consumentenautoriteit een hoorzitting plaatsgevonden. De Block heeft tijdens de hoorzitting haar zienswijze op het rapport naar voren gebracht. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt dat bij brief van 21 oktober 2010 aan De Block is gezonden. De Block heeft bij brief van 28 oktober 2010 opmerkingen gemaakt over het verslag.⁴

2. De onderneming

5. De Block's Technisch Handelsbedrijf B.V. is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34073373 met als vestigingsadres Haarlemmerstraatweg 97, 1165 MK te Halfweg NH. Als bedrijfsomschrijving wordt vermeld: "De kleinhandel in elektrische en huishoudelijke artikelen en apparaten alsmede het installeren en repareren daarvan."⁵
6. De Block heeft 25 vestigingen in Nederland. Via deze vestigingen en via haar online winkel op het internet verkoopt zij – voor zover hier van belang – consumentenelektronica.

¹ Zie op www.consumentenautoriteit.nl: "Agenda Consumentenautoriteit 2007", "Agenda Consumentenautoriteit 2008", "Agenda Consumentenautoriteit 2009" en "Agenda Consumentenautoriteit 2010 - 2011".

² Thans artikel 5:48 van de Algemene wet bestuursrecht.

³ Stuknr. CA/NCB/333/38.

⁴ Stuknr. CA/NCB/535/13 en CA/NCB/535/14.

⁵ Stuknr. CA/NCB/333/34, uittreksel Kamer van Koophandel.

7. De Block heeft in 2009 een netto-omzet gerealiseerd van EUR 61 miljoen.⁶

3. Het rapport

8. In het rapport wordt op basis van het bewijsmateriaal vastgesteld dat De Block bijkoopgarantie⁷ heeft aangeboden aan consumenten. In het rapport wordt uiteengezet dat de wijze waarop De Block bijkoopgarantie aanprijst, zodanig is dat de indruk wordt gewekt dat het recht op kosteloos herstel of vervanging bij non-conformiteit,⁸ een onderscheidend kenmerk van het aanbod van De Block is.⁹
9. Op grond daarvan wordt in het rapport geconcludeerd dat De Block wettelijke rechten – waaronder het recht op kosteloos herstel of vervanging bij non-conformiteit – aanprijst als zijnde een onderscheidend kenmerk van haar aanbod. Daarmee heeft De Block artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193g, onder j, BW overtreden.¹⁰ Deze overtreding vond plaats van 15 oktober 2008 tot 1 juni 2009.¹¹
10. Voorts wordt in het rapport vastgesteld dat De Block in de onderzoeksperiode van 15 oktober 2008 tot 1 november 2009 onjuiste dan wel misleidende informatie heeft verstrekt aan de consument. Bedoelde onjuiste dan wel misleidende informatie ziet op de wettelijke rechten die de koper heeft ingeval van non-conformiteit van het gekochte.¹² Uitgaande van deze onjuiste dan wel misleidende informatie kan de consument over de aankoop van bijkoopgarantie of het aanvaarden van reparatiekosten ingeval van een defect, een andere beslissing nemen dan hij zou hebben gedaan als hij wel over de juiste informatie had beschikt.¹³
11. Het verstrekken van deze onjuiste dan wel misleidende informatie ten aanzien van de rechten van de consument die tot (mogelijk) gevolg heeft dat de consument een besluit over een overeenkomst neemt dat hij anders niet zou hebben genomen, levert een overtreding op van artikel 8:8 Whc, juncto artikel 6:193c, eerste lid, onder g, BW.¹⁴
12. Vanwege deze (vermoedelijke) overtredingen heeft het plaatsvervangend hoofd van de Afdeling Toezicht het rapport doen opmaken en de Consumentenautoriteit in overweging gegeven om over te gaan tot het opleggen van een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete.¹⁵

⁶ Stuknr. CA/NCB/333/35, brief met omzetgegevens van De Block.

⁷ In het rapport wordt ook wel de term "extra garantie" gebezigd.

⁸ Zie met name de artikelen 7:17, 7:21 en 7:22 BW.

⁹ Stuknr. CA/NCB/333/38, rapport, rnr. 72 en 73.

¹⁰ Stuknr. CA/NCB/333/38, rapport, rnr. 82.

¹¹ Stuknr. CA/NCB/333/38, rapport, rnr. 101.

¹² Stuknr. CA/NCB/333/38, rapport, rnr. 85 en 87.

¹³ Stuknr. CA/NCB/333/38, rapport, rnr. 98.

¹⁴ Stuknr. CA/NCB/333/38, rapport, rnr. 98.

¹⁵ Stuknr. CA/NCB/333/38, rapport, rnr. 104.

4. Het feitelijk kader

13. In het navolgende wordt het voor het te nemen besluit relevante feitelijk kader weergegeven. Dit feitelijk kader is gebaseerd op het rapport en het onderliggende dossier.

4.1 Verklaring van de directie en het management

14. Toezichhouders van de Consumentenautoriteit hebben een bedrijfsbezoek gebracht aan het hoofdkantoor van De Block. Aldaar zijn de vervangend algemeen directeur en de hoofdverantwoordelijke van de afdeling consumentenbelangen en planning gehoord.
15. De vervangend algemeen directeur heeft het navolgende verklaard over situaties waarin de consument een defect product aanbiedt na afloop van de fabrieksgarantietermijn en zonder dat bijkoopgarantie is gekocht. "Is het na de fabrieksgarantie, dan zal de monteur dat in rekening brengen bij de consument. De consument heeft vervolgens de mogelijkheid om de rekening met een kopie van zijn kassabon op te sturen, ofwel naar het filiaal, ofwel rechtstreeks naar onze afdeling consumentenbelangen. Uiteindelijk behandelt onze afdeling consumentenbelangen de berekening en de terugbetaling aan de klant." Over de situatie waarin de consument in een dergelijk geval de reparatiefactuur doorstuurt naar De Block, verklaart de vervangend algemeen directeur desgevraagd dat De Block een tabel toepast om te bepalen welk deel van de kosten de consument zelf betaalt en welk deel van de kosten De Block voor zijn rekening neemt.¹⁶
16. De in randnummer 15 bedoelde tabel is een tabel van branchevereniging UNETO-VNI. Met die tabel kan aan de hand van de verwachte levensduur van het product worden bepaald in welk deel van de reparatiekosten De Block de consument tegemoet komt.
17. Verder verklaart de plaatsvervangend algemeen directeur: "Het apparaat (...) gaat vervolgens naar de reparateur en wordt dan gerepareerd, waarschijnlijk met kosten. Of de reparateur stuurt eerst een prijsopgave. Die wordt dan direct akkoord gemeld aan de consument, en de consument gaat daarna bij ons vragen: 'Ik wil toch wel wat geld terughebben op die reparatie, want het apparaat is nog niet zo oud.' (...) Of de consument ontvangt de prijsopgave van de reparateur – wat die gaat rechtstreeks naar de consument in dat geval – en komt dan eerst bij ons praten over de prijsopgave. Dan zal [de afdeling consumentenbelangen] in dit geval [bepalen] wat die klant uiteindelijk moet betalen. Daar komt dan een overeenstemming uit, dan wordt het apparaat gerepareerd en wordt een gedeelte van de reparatiekosten in rekening gebracht. Vaak gaat de consument ook zijn apparaat in de winkel ophalen als het apparaat is gerepareerd, en komt dan in het filiaal met de vraag: 'Ik wil de reparatiekosten terughebben want blablabla.' Dan komt hij ook bij de [afdeling consumentenbelangen] terecht [...]. Die hebben richtlijnen hoe

¹⁶ Stuknr. CA/NCB/333/29, brief van 2 december 2009, toezending uitgewerkt gespreksverslag; bijlage 1, pag. 4.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

daarmee om te gaan en zullen dan een deel van de kosten restitueren aan de klant.¹⁷

18. Uit het vorenstaande leidt de Consumentenautoriteit af dat De Block een beleid voert dat erop neerkomt dat bij reparatie van apparaten waarop geen (bijkoop)garantie van toepassing is, in eerste instantie de consument steeds de volledige reparatiekosten moet voldoen of in elk geval de rekening of prijsopgave voor de reparatie ontvangt. Als de consument vervolgens reclameert wordt aan de hand van de UNETO-VNI-tabel bepaald of de consument recht heeft op restitutie van een deel van de reparatiekosten. Daarnaast is een bestanddeel van het gevoerde beleid dat de consument steeds helemaal zelf het initiatief voor een tegemoetkoming in de reparatiekosten moet nemen.

4.2 Informatie verstrekt bij de verkoop van producten

4.2.1 Mystery shopping

19. Ambtenaren van de Consumentenautoriteit hebben zich in het kader van het onderzoek bij vier verschillende filialen van De Block gepresenteerd als consument die geïnteresseerd is in een product (mystery shopping).
20. In het filiaal Rotterdam, op 17 oktober 2008, toonden de mystery shoppers interesse in een laptop. De verkoopmedewerker heeft in het verkoopsgesprek meegedeeld dat De Block geen bijkoopgarantie voor laptops aanbiedt. Voorts heeft hij verklaard dat de fabrieksgarantie van één jaar afhankelijk van de fabrikant wel is uit te breiden. Volgens de verkoopmedewerker is de reparatieduur na de fabrieksgarantie lang omdat de laptop bij De Block moet worden ingeleverd en zijn de reparatiekosten voor de klant.¹⁸
21. Op 14 april 2009 zijn mystery shoppers een verkoopsgesprek aangegaan in het filiaal Den Haag over de aankoop van een laptop en een wasmachine. Op grond van de informatie die de verkoopmedewerker verstrekte, bleek dat voor laptops verlenging van de fabrieksgarantie niet mogelijk is en dat na de fabrieksgarantie altijd betaald moet worden voor reparaties. Voorts bleek dat voor andere producten verlenging van de fabrieksgarantie wel mogelijk is en dat – indien de fabrieksgarantie niet verlengd wordt – na de fabrieksgarantie altijd moet worden betaald voor reparaties.¹⁹
22. Mystery shoppers hebben op 8 oktober 2009 het filiaal Alkmaar bezocht. Zij hebben met een verkoopmedewerker gesproken over de aanschaf van een televisie. De verkoopmedewerker deelde mee dat op de desbetreffende televisie een jaar fabrieksgarantie zit en dat de garantie kan worden verlengd met bijkoopgarantie tot vijf jaar. Desgevraagd gaf de verkoopmedewerker aan dat indien geen garantie bijgekocht wordt en de televisie na de fabrieksgarantie defect gaat, de consument wel bepaalde rechten heeft. Volgens de verkoper betaalt de consument een deel van de

¹⁷ Stuknr. CA/NCB/333/29, brief van 2 december 2009, toezending uitgewerkt gespreksverslag; bijlage 1, pag. 10 en 11.

¹⁸ Stuknr. CA/NCB/333/2, verslag van ambtshandelingen.

¹⁹ Stuknr. CA/NCB/333/7, verslag van ambtshandelingen.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

materiaalkosten naar rato van de economische levensduur van de televisie (vijf jaar) indien de televisie binnen die economische levensduur defect raakt. Arbeidsloon en voorrijkosten komen na de fabrieksgarantietermijn wel altijd volledig voor rekening van de consument.²⁰

23. Op 9 oktober 2009 bezochten mystery shoppers het filiaal Haarlem. Zij hebben met een verkoopmedewerker gesproken over de aanschaf van een televisie. De verkoopmedewerker heeft desgevraagd meegedeeld dat er standaard één jaar garantie geldt voor televisies, maar dat het mogelijk is om vijf jaar zekerheid bij te kopen bij De Block. Met de vijf jaar extra zekerheid hoeven geen onderdelen, voorrijkosten en arbeidsloon te worden betaald. De verkoopmedewerker heeft voorts uiteengezet dat de technische levensduur van een televisie zes jaar is en dat daarom het bijkopen van extra zekerheid een kleine investering is die bij eventuele problemen veel winst oplevert. Volgens de verkoopmedewerker was de kans groot dat bij een defect aan de elektronica alles zou moeten worden vervangen met als gevolg hoge reparatiekosten. Daarom zou het beter zijn om extra zekerheid bij te kopen. Gevraagd naar de rechten van de consument zonder extra zekerheid, heeft de verkoopmedewerker gezegd dat de consument ook rechten heeft. Die rechten houden volgens de verkoopmedewerker in dat een televisie een bepaalde tijd moet meegaan. Volgens de verkoopmedewerker kan de consument bij de fabrikant terecht voor deze rechten. De fabrikant kan dan coullance toepassen. De onderhandelingen die de consument hierover met de fabrikant moet voeren zijn evenwel tijdrovend. Gedurende die tijd heeft de consument geen televisie. Met bij De Block gekochte extra zekerheid handelt De Block alles met de fabrikant af en verloopt het proces veel sneller. De verkoopmedewerker heeft tenslotte gezegd: "Ik kan u op het hart drukken om zeker bij LCD televisies zekerheid bij te kopen".²¹
24. Uit het vorenstaande leidt de Consumentenautoriteit af dat in vier gevallen verkopers van De Block in het verkoopsgesprek aan de consument meedelen dat de consument bij defecten die zich voordoen buiten de fabrieksgarantietermijn altijd ten minste een deel van de reparatiekosten moeten betalen. In één van de vier vorenbedoelde gevallen heeft de verkoopmedewerker uiteengezet dat de consument zich voor een beroep op consumentenrechten buiten de fabrieksgarantietermijn, rechtstreeks moet richten tot de fabrikant.

4.2.2 Promotiemateriaal bijkoopgarantie

25. De Block biedt bijkoopgarantie aan in de vorm van de zogenoemde 'Extra Garantie'. Over Extra Garantie heeft De Block verklaard dat daarmee de fabrieksgarantie wordt verlengd tot vijf jaar. In die vijf jaar worden geen arbeidskosten, voorrijkosten, onderdelen of administratiekosten in rekening gebracht.²²

²⁰ Stuknr. CA/NCB/333/16, verslag van ambtshandelingen.

²¹ Stuknr. CA/NCB/333/18, verslag van ambtshandelingen.

²² Stuknr. CA/NCB/333/6, brief van De Block van 5 december 2008, antwoorden op schriftelijke vragen van de Consumentenautoriteit, bijlage, eerste blad.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

26. Promotiemateriaal voor de aankoopgarantie die De Block aanbiedt, bevat een vermelding met dezelfde strekking als hiervoor in randnummer 25 weergegeven.²³ De achterkant van aankoopfacturen van De Block bevat deze informatie eveneens.²⁴
27. Hieruit leidt de Consumentenautoriteit af dat De Block in het kader van de verkoopbevordering van haar aankoopgarantie de consument meedeelt dat de fabrieksgarantie tot vijf jaar kan worden verlengd en dat gedurende die vijf jaar reparaties kosteloos worden uitgevoerd. Dit kan bij de consument de indruk doen ontstaan dat zonder aankoopgarantie en na afloop van de fabrieksgarantie in beginsel betaald moet worden voor reparatie van defecte producten.

4.2.3 Informatie over garantie op de website van De Block

28. Op haar website zet De Block – zakelijk weergegeven – uiteen dat zij garandeert dat haar leveringen voldoen aan de eisen van bruikbaarheid, betrouwbaarheid en levensduur zoals bij de koopovereenkomst bedoeld. Voorts geeft De Block aan dat indien na het verstrijken van de fabrieksgarantietermijn klachten ontstaan uit hoofde van non-conformiteit, De Block zal zorgdragen voor herstel dan wel vervanging.²⁵
29. De Consumentenautoriteit constateert dat De Block hier summier informatie verstrekt aan de consument die in lijn is met hetgeen in het Burgerlijk Wetboek is bepaald over garantie en conformiteit.

4.3 Informatie verstrekt bij reclameren ingeval van defecten

4.3.1 Verklaringen van bedrijfsleiders

30. Toezichhoudend ambtenaren hebben in het kader van het onderzoek drie assistent-bedrijfsleiders gehoord. Zij hebben aan hen onder meer de vraag voorgelegd hoe De Block handelt als een consument terugkomt met een defect product en de fabrieksgarantietermijn is verstreken.
31. Assistent-bedrijfsleider 1 verklaart op 23 oktober 2008 dat bij reclamatie na de fabrieksgarantie, de service van De Block in principe ophoudt, maar dat wettelijk gezien de consument nog steeds recht heeft op een oplossing van De Block. Voorts verklaart deze bedrijfsleider dat alleen als de consument een beroep doet op zijn wettelijke recht op een deugdelijk product, De Block haar coulancebeleid zal uitvoeren. Dat wil zeggen dat De Block een deel van de reparatiekosten vergoedt. De hoogte van de vergoeding wordt bepaald aan de hand van de levensduur van het product afgezet tegen de gebruiksvergoeding van de consument. De bedrijfsleider zegt dat De Block de consument niet actief wijst op diens wettelijke rechten.²⁶

²³ Stuknr. CA/NCB/333/6, brief van De Block van 5 december 2008, antwoorden op schriftelijke vragen van de Consumentenautoriteit, bijlage, derde blad.

²⁴ Stuknr. CA/NCB/333/6, brief van De Block van 5 december 2008, antwoorden op schriftelijke vragen van de Consumentenautoriteit, bijlage, eerste blad.

²⁵ Stuknr. CA/NCB/333/5, Verslag van ambtshandelingen, 26 november 2008.

²⁶ Stuknr. CA/NCB/333/3, verslag van ambtshandelingen.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

32. Assistent-bedrijfsleider 2 verklaart op 8 oktober 2009 dat bij een defect product buiten de garantietermijn de consument kosten in rekening worden gebracht. Bedragen de kosten meer dan een bepaald bedrag, dan ontvangt de consument vooraf een kostenoverzicht. Indien de consument naar aanleiding daarvan afziet van de reparatie, moet deze (vooraf vastgestelde) onderzoekskosten betalen. De consument heeft recht op reparatie, maar dat wil niet zeggen dat die reparatie kosteloos is. Assistent-bedrijfsleider 2 heeft voorts verklaard dat de consument wel recht heeft op een tegemoetkoming in de reparatiekosten, afhankelijk van de leeftijd van het product en van wat er mee gebeurd is.²⁷
33. Op 9 oktober 2009 geeft assistent-bedrijfsleider 3 een verklaring met de volgende strekking. Als een defect apparaat wordt ingeleverd bij De Block en er is geen sprake meer van garantie, wordt door de fabrikant een prijsopgave gemaakt voor de consument. In de prijsopgave wordt door de fabrikant al rekening gehouden met het consumentenrecht. Van een duurder apparaat heeft de consument bepaalde verwachtingen qua levensduur. Als zich toch een defect voordoet heeft de consument er recht op dat de fabrikant meebetaalt aan de reparatiekosten. De Block doet dit heel soms ook. De consument moet dit alles zelf regelen. Voorts heeft assistent-bedrijfsleider 3 verklaard dat de consument, na verstrijken van de fabrieksgarantietermijn en zonder aankoopgarantie, zelf met de fabrikant moet corresponderen als een product defect is. Afhankelijk van het beleid van de fabrikant is in die gevallen soms coudance mogelijk.²⁸
34. Uit het vorenstaande leidt de Consumentenautoriteit af dat in elk geval de drie gehoorde assistent-bedrijfsleiders ervan uitgaan dat na het verstrijken van de garantietermijn betaald moet worden voor reparaties van defecte producten. Om de tegemoetkoming in de reparatiekosten te kunnen krijgen, moet de consument – aldus twee van de assistent-bedrijfsleiders – zelf het initiatief nemen door zich te beroepen op zijn wettelijke rechten bij non-conformiteit. Eén van de assistent-bedrijfsleiders heeft verklaard dat de tegemoetkoming in de reparatiekosten afhangt van het beleid dat de fabrikant terzake voert.

4.3.2 Klachten en meldingen van consumenten

35. In het kader van het onderzoek hebben ambtenaren van de Consumentenautoriteit vijf consumenten die een melding hebben gedaan bij ConsuWijzer gesproken over hun ervaringen met betrekking tot het terugbezorgen van een defect product. Deze vijf consumenten hadden bij De Block een product gekocht dat nadat de garantietermijn was verstreken defect is geraakt. Op één na hadden de vijf consumenten geen garantie bijgekocht; zij waren evenwel van oordeel dat – zakelijk weergegeven – het defect aan (de ondeugdelijkheid van) het product te wijten was. Om die reden hebben zij gereclameerd bij De Block. Hierna worden de ervaringen van drie van vorenbedoelde vijf consumenten weergegeven.²⁹

²⁷ Stuknr. CA/NCB/333/17, verslag van ambtshandelingen.

²⁸ Stuknr. CA/NCB/333/19, verslag van ambtshandelingen.

²⁹ De ervaring van consument 3 wordt buiten beschouwing gelaten. De discussie die met De Block plaatsvond ging over de vraag of er al dan niet sprake was van non-conformiteit. Uit

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/535/50

36. Consument 1 verklaart dat zijn laptop na twintig maanden niets meer deed. Toen hij met de laptop terugging naar De Block, werd hij meteen weggestuurd. De consument heeft advies ingewonnen bij ConsuWijzer en heeft De Block met dat advies over de rechten van de consument geconfronteerd. De Block heeft vervolgens voorgesteld de reparatiekosten te delen. De consument is daarmee niet akkoord gegaan en heeft het geschil voorgelegd aan de geschillencommissie. Het oordeel van de geschillencommissie was ten tijde van het gesprek nog niet bekend.³⁰
37. Consument 2 verklaart dat haar wasmachine vier maanden na het verstrijken van de garantietermijn defect raakte. Toen zij belde met De Block, werd haar meegedeeld dat zij de reparatie moest betalen omdat de fabrieksgarantie voorbij was en geen garantie was bijgekocht. Nadat de consument De Block had geconfronteerd met het advies van ConsuWijzer inzake haar wettelijk rechten met betrekking tot conformiteit, heeft De Block haar meegedeeld dat bij een fabricagefout in een deel van de reparatiekosten tegemoetgekomen wordt. Voorts is meegedeeld dat hoe korter na verloop van de fabrieksgarantie het defect ontstaat, hoe hoger de tegemoetkoming zal zijn. Het door de consument gemelde gebrek bleek uiteindelijk te zijn veroorzaakt door eigen schuld en de consument heeft om die reden de reparatie zelf betaald.³¹
38. Consument 5 had een computer gekocht waarvan na vijftien maanden het moederbord defect raakte. Hij heeft gereclameerd bij De Block. De Block heeft de consument meegedeeld dat de reparatie EUR 514 zou kosten of – als de consument wilde afzien van reparatie – de consument EUR 40 onderzoekskosten moest voldoen. De consument heeft advies ingewonnen bij ConsuWijzer over zijn wettelijke rechten bij non-conformiteit. Hij heeft dit advies aan De Block gepresenteerd. De Block heeft toen voorgesteld dat de consument eerst de volledige reparatiekosten zou voldoen en dat De Block na reparatie 2/3 deel van die kosten zou terugstorten.³²
39. Uit het vorenstaande leidt de Consumentenautoriteit af dat De Block in drie gevallen in eerste instantie aan consumenten die reclameren vanwege een defect product, meedeelt dat de consument na verstrijken van de fabrieksgarantie voor de reparatie moet betalen. Die mededelingen impliceren dat de consument geen recht heeft op enige tegemoetkoming in de reparatiekosten. Voorts leidt de Consumentenautoriteit uit de vorenstaande feiten af dat De Block in die drie gevallen, nadat de consument

het gespreksverslag (dossierstuk CA/NCB/333/12) is niet op te maken welke informatie is verstrekt over de wettelijke rechten van de consument bij non-conformiteit. Ook de ervaring van consument 4 wordt buiten beschouwing gelaten. Uit het gespreksverslag (dossierstuk CA/NCB/333/24) blijkt dat deze consument wel garantie had bijgekocht, maar dat De Block aanvankelijk de reparatie aan het defect geraakte product niet kosteloos wilde uitvoeren omdat de consument het aankoopbewijs niet kon overleggen.

³⁰ Stuknr. CA/NCB/333/10, gespreksverslag.

³¹ Stuknr. CA/NCB/333/11, gespreksverslag.

³² Stuknr. CA/NCB/333/25, gespreksverslag.

OPENBAAR

De Block confronteerde met een advies van ConsuWijzer inzake garantie en conformiteit, de consument alsnog tegemoet kwam.

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

5. Zienswijze van De Block

40. De Block heeft in haar zienswijze op het rapport – verkort en zakelijk weergegeven – het navolgende naar voren gebracht.³³

Financiële situatie

41. De Block voert gemotiveerd aan dat haar financiële situatie het opleggen van een boete of last onder dwangsom niet toelaat.

Beleid betreffende wettelijke garantie en bijkoopgarantie

42. De Block voert aan dat zij – zoals in het rapport ook is geconstateerd – de voorwaarden voor de bijkoopgarantie per 1 juni 2009 ten gunste van de consument heeft verruimd, maar dat zij ook al voor die datum in wezen deze gunstiger bijkoopgarantievoorwaarden toepaste. Dat was al langere tijd beleid van De Block.

43. Daarnaast heeft de Block zich steeds aantoonbaar zo volledig mogelijk door UNETO-VNI laten informeren over de ontwikkelingen op het gebied van garantie en conformiteit. Zo gebruikt De Block al langere tijd de UNETO-VNI-tabel voor gebruiksduur en afschrijvingsperiode om te bepalen of de consument recht heeft op een tegemoetkoming in de reparatiekosten.

Juridisch kader

44. In het rapport is volgens De Block een te beperkt juridisch kader geschetst. In dat verband wijst zij erop dat in het rapport voorbijgegaan wordt aan de klachtplicht en de bewijslast van de consument. De omkering van de bewijslast wordt ten onrechte aangemerkt als een “beperkt voordeel” van bijkoopgarantie. Daarnaast is in het rapport geen rekening gehouden met het feit dat de redelijkheid en billijkheid in de weg kunnen staan aan de verplichting om een non-conform product kosteloos te herstellen. Zo is het volgens De Block zo dat – meer dan twee jaar na aankoop – een levensduurverlengende reparatie kan rechtvaardigen dat de consument een deel van de reparatiekosten voor zijn rekening neemt.
45. Op grond van Richtlijn 1999/44/EG is duidelijk dat de verkoper tot twee jaar na aflevering aansprakelijk is voor een niet deugdelijk product. Het recht op een langere periode van goed functioneren, zoals dat door de Nederlandse wetgeving wordt geboden, is bron van onduidelijkheid en geschillen tussen consumenten en verkopers, zo stelt De Block. De Block wijst op de aanstaande herziening van (onder meer) Richtlijn 1999/44/EG die zal voorzien in volledige harmonisatie in plaats van de nu geldende minimum harmonisatie.

³³ Stuknr. CA/NCB/535/11, zienswijze De Block's Technisch Handelsbedrijf B.V alsmede stuknr. CA/NCB/535/9, lijst bijlagen zienswijze De Block.

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

- Overtreding artikel 6:193g, onder j, BW en artikel 6:193c, onder g, BW*
46. De Block stelt dat de conclusie in het rapport dat op de website van De Block in het midden gelaten wordt of herstel dan wel vervanging kosten met zich meebrengt, irrelevant is voor de vaststelling van een overtreding.
 47. De Block wijst erop dat in het rapport wordt aangegeven dat de inhoud van de bijkoopgarantie niet bij de beoordeling is betrokken, maar dat de inhoud van bijkoopgarantie in wezen wel een rol heeft gespeeld bij de beoordeling. Zij benadrukt voorts dat bij bijkoopgarantie – anders dan op grond van de wet – gedurende de gehele looptijd van de bijkoopgarantie non-conformiteit niet hoeft te worden aangetoond.
 48. De Block wijst erop dat haar reclame-uitingen voor bijkoopgarantie niet meer zijn dan doorsnee reclamebeweringen. Daarin wordt weliswaar overdreven, maar van misleiding is geen sprake.
 49. Het aantal mystery shoppings (vier, telkens bij een ander filiaal) levert bij lange na niet een representatief beeld op gezien het aantal vestigingen en het aantal verkoopmedewerkers van De Block. De keuzes met betrekking tot de spreiding en de selectie van filialen lijken volstrekt willekeurig en zijn in elk geval niet verantwoord door de Consumentenautoriteit. De wijze van uitvoering (vraagstelling) van de mystery shoppings voldoet niet aan algemeen erkende onderzoeksnormen, waardoor het onderzoek niet objectief is; de Consumentenautoriteit had een onafhankelijk bureau de mystery shoppings moeten laten uitvoeren. De verslagen van ambtshandelingen bieden onvoldoende inzicht in het daadwerkelijke verloop van de gesprekken, zodat de daarin opgenomen bevindingen niet kunnen worden geverifieerd. De Block kan zich niet vinden in de conclusies in het rapport die uit de mystery shoppings worden getrokken; zij wijst in dit verband onder meer op feitelijke onjuistheden in het rapport.
 50. De Block wijst op slordigheden in de verslagen van de met filiaalmanagers gehouden gesprekken. Ook uit deze verslagen zijn onjuiste conclusies getrokken. Zij wijst er voorts op dat de ondervraagde filiaalmanagers zich onder druk gezet voelden door de toezichhoudend ambtenaren van de Consumentenautoriteit.
 51. Met betrekking tot de door de Consumentenautoriteit nader onderzochte consumentenklachten stelt De Block dat het aantal daarvan (vijf) geen representatief beeld kan opleveren. De Consumentenautoriteit heeft nagelaten om hetgeen door de consumenten is verklaard te verifiëren. Het onderzoek (vraagstelling, verslaglegging) is niet uitgevoerd volgens algemeen aanvaarde regels en de Consumentenautoriteit heeft niet verantwoord hoe de selectie van consumenten heeft plaatsgevonden; een steekproefverantwoording ontbreekt. De Block heeft zelf een en ander geverifieerd in haar klachtenregistratiesysteem en plaatst kanttekeningen bij alle vijf de telefonische interviews met consumenten. De Block geeft daarnaast – ook uit haar eigen klachtenregistratiesysteem – enkele voorbeelden van hoe zij klachten pleegt af te handelen.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

52. Over de meldingen van consumenten bij ConsuWijzer merkt De Block op dat bij de 111 meldingen dubbeltellingen zitten. Na bestudering van de meldingen, komt De Block tot de slotsom dat slechts 16 meldingen mogelijk klachten over garantie betreffen en 7 meldingen klachten over de verkoop van bijkoopgarantie. Van 40 meldingen is niet duidelijk of het klachten of slechts vragen zijn.
53. Voor zover het oordeel in het rapport is ontleend aan de bedrijfsvoering en het beleid van De Block, voert De Block het volgende aan. De Consumentenautoriteit stelt dat het aan de verkoop van bijkoopgarantie gerelateerde kortingsstelsel op de bonus voor verkoopmedewerkers leidt tot het verkeerd informeren van consumenten; dat is evenwel niet vastgesteld op basis van objectief onderzoek. Het gaat hier om zodanig kleine bedragen dat verkoopmedewerkers niet verleid worden tot het misleiden van consumenten.

Handhaving door de Consumentenautoriteit

54. De Block wijst erop dat de wetgeving op het gebied van garantie en conformiteit complex is en dat de branche met de problematiek worstelt. Mede daarom kon de Consumentenautoriteit niet zonder meer onmiddellijk tot handhaving overgaan. De Consumentenautoriteit had de branche eerst moeten voorlichten en gelegenheid moeten geven tot zelfregulering. Voorts had de Consumentenautoriteit – zoals zij ook in andere gevallen gedaan heeft – ervoor kunnen kiezen om De Block eerst te waarschuwen alvorens tot handhaving over te gaan.
55. De Block vraagt de Consumentenautoriteit om – anders dan in het rapport wordt voorgesteld – een toezeggingstraject in te gaan. Zo de Consumentenautoriteit daar niet voor voelt, kan ook volstaan worden met het opleggen van een last onder dwangsom.

Beoordeling van de zienswijze door de Consumentenautoriteit

56. Omwille van de leesbaarheid zullen de door De Block in het kader van haar zienswijze naar voren gebrachte argumenten aan de orde komen bij de (juridische) beoordeling van de desbetreffende onderwerpen.³⁴

6. Wettelijk kader

6.1 Wet handhaving consumentenbescherming

57. Artikel 1.1 Whc luidt voor zover hier van belang:
In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:
(...)
f.inbreuk: elk handelen of nalaten dat in strijd is met een van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de bijlage bij deze wet, en dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten;
k.overtreding: een inbreuk of intracommunautaire inbreuk;
(...)

³⁴ Zie hierna randnr. 76, 79 t/m 81, 92, 93, 107 en 108.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

58. Artikel 2.2 Whc luidt:
De Consumentenautoriteit is belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de onderdelen a en b van de bijlage bij deze wet. Zij is niet bevoegd indien de overtreding betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.
Onderdeel b van de bijlage bij de Wet handhaving consumentenbescherming vermeldt: *artikel 8.8 van deze wet, voor zover niet betrekking hebbend op een financiële dienst of activiteit.*
59. Artikel 2.9 Whc luidt voor zover hier van belang:
1. Indien de Consumentenautoriteit van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen:
a. een last onder dwangsom;
b. een bestuurlijke boete.
60. Artikel 8.8 Whc luidt:
Een handelaar neemt de bepalingen van Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht.

6.2 Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

61. Afdeling 3A van Titel 3 van Boek van het BW (artikelen 6:193a tot en met 6:193j BW) bevat de bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken; zij zijn op 15 oktober 2008 in werking getreden.
62. Artikel 6:193a BW luidt voor zover hier van belang:
1. In deze afdeling wordt verstaan onder:
a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;
(...)
d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;
e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;
(...)
63. Artikel 6:193b BW luidt voor zover hier van belang:
1. Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.
(...)
3. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:
a. een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g (...)

64. Artikel 6:193c BW luidt voor zover hier van belang:
1. Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:
(...)
g. de rechten van de consument waaronder het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak of het recht om de prijs te verminderen, of de risico's die de consument eventueel loopt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
65. Artikel 6:193g BW luidt voor zover hier van belang:
De volgende handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden misleidend:
(...)
j. Wettelijke rechten van consumenten voorstellen als een onderscheidend kenmerk van het aanbod van de handelaar.
(...)

6.3 Bepalingen in het BW ter zake van garantie en conformiteit

66. Artikel 7:17 BW luidt voor zover hier van belang:
1. De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden.
2. Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.
67. Artikel 7:18, tweede lid, BW luidt voor zover hier van belang:
(...)
2. Bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen een termijn van zes maanden na aflevering openbaart, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet.
68. Artikel 7:21 BW luidt voor zover hier van belang:
1. Beantwoordt het afgeleverde niet aan de overeenkomst, dan kan de koper eisen:
a. aflevering van het ontbrekende;
b. herstel van de afgeleverde zaak, mits de verkoper hieraan redelijkerwijs kan voldoen;
c. vervanging van de afgeleverde zaak, tenzij de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen, dan wel de zaak naar het tijdstip dat de koper redelijkerwijze met ongedaan maken rekening moest houden, teniet of achteruit is gegaan doordat hij niet als een

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

zorgvuldig schuldenaar voor het behoud ervan heeft gezorgd.

2. De kosten van nakoming van de in lid 1 bedoelde verplichtingen kunnen niet aan de koper in rekening worden gebracht.

3. De verkoper is verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

4. Bij een consumentenkoop komt de koper in afwijking van lid 1 slechts dan geen herstel of vervanging van de afgeleverde zaak toe indien herstel of vervanging onmogelijk is of van de verkoper niet gevegd kan worden.

5. Herstel of vervanging kan bij een consumentenkoop van de verkoper niet gevegd worden indien de kosten daarvan in geen verhouding staan tot de kosten van uitoefening van een ander recht of een andere vordering die de koper toekomt, gelet op de waarde van de zaak indien zij aan de overeenkomst zou beantwoorden, de mate van afwijking van het overeengekomene en de vraag of de uitoefening van een ander recht of een andere vordering geen ernstige overlast voor de koper veroorzaakt.

6. Indien bij een consumentenkoop de verkoper niet binnen een redelijke tijd nadat hij daartoe door de koper schriftelijk is aangemaand, aan zijn verplichting tot herstel van de afgeleverde zaak heeft voldaan, is de koper bevoegd het herstel door een derde te doen plaatsvinden en de kosten daarvan op de verkoper te verhalen.

69. Artikel 7:22 BW luidt voor zover hier van belang:

1. Beantwoordt het afgeleverde niet aan de overeenkomst, dan heeft bij een consumentenkoop de koper voorts de bevoegdheid om:

a. De overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt;

b. De prijs te verminderen in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomene.

2. De in lid 1 bedoelde bevoegdheden ontstaan pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting als bedoeld in artikel 21 lid 3.

3. (...)

4. De rechten en bevoegdheden genoemd in lid 1 en de artikelen 20 en 21 komen de koper toe onverminderd alle andere rechten en vorderingen.

7. Juridische beoordeling

7.1 Bevoegdheid Consumentenautoriteit

70. De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.2 Whc belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de onderdelen a en b van de bijlage bij de Whc. De in het rapport geconstateerde overtredingen worden vermeld in onderdeel b van de bijlage bij de Whc, welke bepalingen de Consumentenautoriteit bestuursrechtelijk kan handhaven.

71. De Consumentenautoriteit kan optreden als er sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

van consumenten. Uit het feitelijk kader blijkt dat de ter beoordeling staande gedragingen van De Block voortvloeien uit het beleid dat de leiding van De Block voert.³⁵ Dit brengt met zich dat een grote groep consumenten door die gedragingen geraakt worden. Voor zover met die gedragingen de belangen van die consumenten (kunnen) worden geschaad, is sprake van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten.

72. De Consumentenautoriteit is gelet op het vorenstaande bevoegd om de gedragingen van De Block met betrekking tot het verstrekken van informatie over de rechten aangaande garantie en conformiteit te beoordelen.

7.2 Overtreding betreffende artikel 6:193g, onder g, BW

73. Gelet op de nauwe onderlinge samenhang van de feiten die ten grondslag liggen aan de beide in het rapport vastgestelde (vermoedelijke) overtredingen, alsmede op hetgeen door De Block met haar zienswijze naar voren is gebracht en op het rapport en het daaraan ten grondslag liggende bewijsmateriaal, stelt de Consumentenautoriteit geen overtreding vast betreffende artikel 6:193g, onder g, BW.

7.3 Overtreding betreffende artikel 6:193c, eerste lid aanhef en sub g, BW

74. In het hiernavolgende beoordeelt de Consumentenautoriteit aan de hand van de in het rapport gepresenteerde feiten en kwalificaties en met inachtneming van hetgeen door De Block met haar zienswijze is aangevoerd, of – zoals in het rapport wordt geconcludeerd – De Block artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid aanhef en sub g, BW in de periode 15 oktober 2008 tot 1 november 2009 heeft overtreden. Daartoe beoordeelt de Consumentenautoriteit in de eerste plaats de hiervoor in hoofdstuk 4 gepresenteerde feiten in hun onderlinge samenhang (zie paragraaf 7.3.1). Daarna worden in paragraaf 7.3.3 de bevindingen juridisch gekwalificeerd. In paragraaf 7.3.3 concludeert de Consumentenautoriteit ten slotte met betrekking tot het bestaan van een overtreding.

7.3.1 De feiten in hun onderlinge samenhang beschouwd

75. De hiervoor in hoofdstuk 4 weergegeven feiten in hun onderlinge samenhang beschouwd, brengen de Consumentenautoriteit tot de conclusie dat het door De Block gevoerde beleid tot gevolg heeft dat aan de consument wordt meegedeeld dat deze buiten de fabrieksgarantie moet betalen voor reparatie van een defect product. Dat impliceert dat de consument geen wettelijke rechten heeft ten aanzien van herstel of vervanging van een non-conform product. Gelet evenwel op het bepaalde over garantie en conformiteit in het Burgerlijk Wetboek³⁶ is dit onjuist.
76. De Block heeft betoogd dat in het rapport is uitgegaan van een onvolledig juridisch kader. De Consumentenautoriteit erkent dat de regelgeving inzake garantie en conformiteit nuances kent en daardoor qua toepassing complex

³⁵ Dit zal hierna in randnr. 75, 77 en 78 nader worden uiteengezet.

³⁶ Zie § 6.3 hiervoor.

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/535/50

- kan zijn. Het is echter van doorslaggevende betekenis dat bedoelde regelgeving onmiskenbaar kosteloos herstel of vervanging als uitgangspunt heeft bij non-conformiteit. De informatie die De Block aan de consument verstrekt gaat er – zoals uit het vorenstaande genoegzaam is gebleken – evenwel van uit dat na het verstrijken van de fabrieksgarantietermijn, altijd betaald moet worden voor reparatie van een defect product. Daarmee staat naar het oordeel van de Consumentenautoriteit de onjuistheid van de door De Block verstrekte informatie vast. Het betoog van De Block slaagt daarom niet. De aanstaande herziening van Richtlijn 1999/44/EG en de daarbij voorzien maximum harmonisatie kan aan het vorenstaande niet afdoen.
77. Dat het beleid van De Block het verstrekken van deze onjuiste informatie tot gevolg heeft leidt de Consumentenautoriteit af uit het navolgende. Ingevolge het beleid van De Block ontvangt de consument die een defect product buiten de fabrieksgarantietermijn en zonder bijkoopgarantie ter reparatie aanbiedt altijd een rekening of een prijsopgave met de volledige kosten. Het is met dit beleid in lijn dat – zoals uit de verklaringen van de assistent-bedrijfsleiders kan worden afgeleid – in de filialen van De Block als uitgangspunt gehanteerd wordt dat indien geen fabrieks- of bijkoopgarantie van toepassing is, voor reparatie van defecte producten moet worden betaald. De drie consumentenverklaringen bieden eveneens steun aan de constatering dat aan de consument wordt meegedeeld dat deze buiten de fabrieksgarantietermijn en zonder bijkoopgarantie geen recht kan doen gelden op kosteloos herstel of vervanging. Alleen op initiatief van de consument toont De Block bereidheid om de consument in de reparatiekosten tegemoet te komen.
78. Uit de ervaringen die bij de vier mystery shoppings zijn opgedaan volgt voorts dat De Block ook in verkoopgesprekken de consument onjuist informeert over de wettelijke rechten van de consument bij non-conformiteit ingeval de fabrieksgarantietermijn is verstreken en geen bijkoopgarantie is gekocht. In alle vier de gevallen heeft de verkoopmedewerker gezegd dat voor reparatie ten minste een deel van de kosten moet worden betaald. Ook het promotiemateriaal voor de ExtraGarantie (bijkoopgarantie) voedt de indruk dat de consument na de fabrieksgarantietermijn geen recht op kosteloos herstel of vervanging toekomt.
79. De argumentatie van De Block dat haar foldermateriaal slechts reclamebeweringen bevat en dat het aantal mystery shoppings en het aantal nader onderzochte consumentenklachten geen representatief beeld kunnen opleveren, treft geen doel. In dit verband wijst de Consumentenautoriteit er op dat al het bewijsmateriaal in zijn totaliteit beschouwd een consistent beeld oplevert van de strekking van de informatie die De Block aan de consument geeft. Van belang is dat de Consumentenautoriteit haar beoordeling niet alleen heeft gebaseerd op de mystery shoppings en consumentenklachten, maar ook aannemelijk heeft gemaakt dat hetgeen verkoopmedewerkers aan de consument medelen een gevolg is van het beleid dat op het hoofdkantoor gevoerd wordt. Ook al bestaat het promotiemateriaal betreffende bijkoopgarantie 'slechts' uit reclameuitingen, de daarin opgenomen teksten dragen er mede aan bij dat de indruk wordt

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

gewekt dat na de fabrieksgarantie geen recht bestaat op kosteloos herstel of vervanging.

80. De stelling dat de verslagen van de telefonische interviews van consumenten en de verslagen van gesprekken met de bedrijfsleiders onjuistheden bevatten kan aan de conclusie van de Consumentenautoriteit evenmin afdoen. De resultaten van twee van de bedoelde interviews van consumenten³⁷ heeft de Consumentenautoriteit niet gebruikt bij haar beoordeling. Voor het overige geldt dat de onjuistheden of onvolledigheden niet van dien aard zijn dat de desbetreffende bewijsstukken de conclusie dat onjuiste informatie wordt verstrekt niet meer (mede) kunnen dragen. Het is de Consumentenautoriteit voorts niet gebleken dat de gehoorde assistent-bedrijfsleiders ten gevolge van de druk die zij hebben ervaren – wat daar ook van zij – onjuiste belastende verklaringen hebben afgelegd.
81. Met betrekking tot het standpunt van De Block dat slechts een deel van de 111 in het dossier opgenomen meldingen van consumenten bij ConsuWijzer daadwerkelijk klachten over de afwikkeling van garantie betreft, overweegt de Consumentenautoriteit het volgende. Van de bedoelde 111 meldingen zijn er in het onderhavige besluit drie daadwerkelijk gebruikt als bewijs. Toezichhoudend ambtenaren van de Consumentenautoriteit hebben de desbetreffende drie consumenten – zoals is hiervoor weergegeven in randnummer 35 – telefonisch gesproken over hun ervaringen. De Consumentenautoriteit acht de verklaringen van deze consumenten voldoende betrouwbaar. De overige meldingen illustreren dat het onderwerp garantie en conformiteit leeft onder consumenten en zijn mede de aanleiding geweest om onderzoek te doen naar De Block.
82. Gelet op het vorenstaande is de conclusie gerechtvaardigd dat De Block de consument onjuist informeert over zijn wettelijke rechten. Deze onjuiste informatie heeft als mogelijk gevolg dat de consument afziet van zijn wettelijke aanspraken op kosteloos herstel of vervanging bij non-conformiteit omdat deze op grond van de door De Block verstrekte informatie denkt daarop juridisch geen recht te hebben.

7.3.2 Juridische kwalificatie van het verstrekken van onjuiste informatie

83. In het navolgende wordt het verstrekken van onjuiste informatie aan de consument zoals hiervoor in randnummer 82 beschreven, juridisch gekwalificeerd. De desbetreffende gedragingen zijn in het rapport aangemerkt als een misleidende handelspraktijk door het verstrekken van informatie die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van die informatie, ten aanzien van de rechten van de consument waaronder het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak of het recht om de prijs te verminderen, of de risico's die de consument eventueel loopt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen dat hij anders niet had genomen (artikel 6:193c, eerste lid aanhef en onder g, BW).³⁸

³⁷ Consumenten 3 en 4; zie voetnoot 29.

³⁸ Zie randnr. 64.

84. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit staat voldoende vast – en is door De Block ook niet betwist – dat De Block ‘handelaar’ is in de zin van artikel 6:193a, eerste lid onder b, BW en dat zij producten en diensten verleent aan ‘consumenten’ als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid onder a, BW. Voorts staat vast dat de ter beoordeling voorliggende gedragingen en handelingen van De Block kwalificeren als ‘handelspraktijk’ als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid onder d, BW.
85. Zoals hiervoor in randnummer 75 en 76 is weergegeven hanteert De Block een beleid dat ervan uitgaat dat consumenten na het verstrijken van de fabrieksgarantie en zonder bijkoopgarantie geen (wettelijk) recht hebben op kosteloos herstel of vervanging. De consument wordt dienovereenkomstig geïnformeerd. Op grond van de wettelijke bepalingen inzake garantie en conformiteit, is het uitgangspunt evenwel dat de consument (wel degelijk) recht heeft op kosteloos herstel of vervanging. De door De Block aan de consument verstrekte informatie is daarom feitelijk onjuist.
86. De informatie waar het hier om gaat betreft de wettelijke rechten van de consument; in het bijzonder ook het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak.
87. Zoals in randnummer 82 hiervoor is overwogen, is het aannemelijk dat de gemiddelde consument op basis van de door De Block verstrekte onjuiste informatie afziet van het gebruik maken van zijn recht op kosteloos herstel of vervanging, terwijl hij daarvan niet zou hebben afgezien als hij correcte informatie zou hebben gekregen. Derhalve is het mogelijk dat de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt dat hij anders niet had genomen.
88. Gelet op het vorenstaande is de Consumentenautoriteit van oordeel dat De Block zich heeft schuldig gemaakt aan een misleidende handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid aanhef en onder g, BW.

7.3.3 Conclusie

89. Op grond van artikel 8.8 Whc is het een handelaar verboden oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek van het BW³⁹ te verrichten. Mitsdien heeft De Block artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid aanhef en onder g, BW overtreden.

8. Maatregelen ter handhaving

8.1 Inleiding

90. De Consumentenautoriteit kan op grond van artikel 2.9, eerste lid, Whc voor een overtreding een bestuurlijke boete dan wel een last onder dwangsom opleggen. Voorts kan de Consumentenautoriteit een toezegging eisen van de overtreder inhoudende dat de overtreding blijvend zal worden beëindigd. In het rapport is de Consumentenautoriteit in overweging gegeven om voor de

³⁹ Oneerlijke handelspraktijken; artikelen 6:193a tot met 6:193j BW.

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

daar vastgestelde (vermoedelijke) overtredingen een last onder dwangsom en / of een boete op te leggen.

91. De Consumentenautoriteit vindt het passend om in het onderhavige geval een boete op te leggen. Bij dit oordeel is meegewogen dat de vastgestelde overtreding, een oneerlijke handelspraktijk, naar zijn aard aanzienlijke schade kan toebrengen aan het consumentenvertrouwen. Daarom is een punitieve sanctie, mede gezien de speciale en generale preventieve werking daarvan, gepast.
92. In haar zienswijze heeft De Block betoogd dat de wetgeving op het gebied van garantie en conformiteit complex is en dat de branche met de problematiek worstelt. Volgens De Block past het daarom niet dat de Consumentenautoriteit onmiddellijk tot handhaving overgaat. Het had – zo stelt De Block – op de weg van de Consumentenautoriteit gelegen de branche voor te lichten en de gelegenheid te bieden tot zelfregulering. De Consumentenautoriteit had kunnen volstaan met een waarschuwing.
93. In randnummer 76 hiervoor is al uiteengezet dat – wat er ook zij van de complexiteit van de regelgeving – de wet nadrukkelijk uitgaat van kosteloos herstel of vervanging bij non-conformiteit, terwijl het beleid van De Block leidt tot het verstrekken van informatie met een tegenovergestelde strekking; namelijk betalen voor reparaties buiten de fabrieksgarantietermijn als geen garantie is bijgekocht. De Block moet als professionele en ervaren partij in staat geacht worden te begrijpen dat zij daarmee invulling gaf aan de regelgeving omtrent garantie en conformiteit op een wijze die op gespannen voet staat met de wettelijke bepalingen terzake. Daarnaast is het in de eerste plaats de taak van de Consumentenautoriteit om op te komen voor de belangen van de consument en niet om ondernemingen voor te lichten. Weliswaar kan goede voorlichting van ondernemingen de consumentenbelangen dienen, maar dat wil niet zeggen dat de Consumentenautoriteit bij iedere misstand (laat staan bij overtredingen van de regelgeving die zij moet handhaven) de desbetreffende onderneming of branche eerst moet waarschuwen of voorlichten alvorens tot handhaving te kunnen overgaan. Anders dan De Block meent ligt het ook niet op de weg van de Consumentenautoriteit te wachten met handhaving totdat de branche is gekomen tot zelfregulering. De verweren worden daarom verworpen.

8.2 Bestuurlijke Boete

94. Op grond van artikel 2.15, tweede lid, Whc bedraagt een door de Consumentenautoriteit op te leggen bestuurlijke boete in de zin van artikel 2.9, eerste lid, Whc indien het betreft een overtreding van artikel 8.8 Whc, ten hoogste EUR 450.000 per overtreding.
95. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde bij de artikelen 2.21

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

Whc (oud) en 5:46, tweede lid, Awb⁴⁰, in ieder geval rekening met de ernst en duur van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. De Consumentenautoriteit houdt daarbij zo nodig rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.

96. Ingevolge artikel 3:4, tweede lid, Awb neemt de Consumentenautoriteit bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. Als algemene maatstaf daarbij houdt de Consumentenautoriteit aan, dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen (speciale preventie) en ook in algemene termen voor andere (potentiële) overtreeders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).
97. Gelet op het vorenstaande houdt de Consumentenautoriteit bij de vaststelling van de boete rekening met (1) de ernst van de gedraging, (2) de mate van verwijtbaarheid, (3) de omstandigheden waaronder de overtreding is begaan, (4) de omstandigheden waarin de overtreder verkeert en (5) de duur van de overtreding.

8.3 Vaststelling van de boete

98. De Consumentenautoriteit stelt in het kader van de boetetoemeting allereerst een boetegrondslag vast. De boetegrondslag wordt bepaald met inachtneming van de wettelijk bepaalde maximale boetehoogte (EUR 450.000) alsmede (1) de ernst van de gedraging. Vervolgens wordt een basisboete vastgesteld door uitgaande van de boetegrondslag te beoordelen of de factoren (2) mate van verwijtbaarheid, (3) omstandigheden waaronder de overtreding is begaan, (4) omstandigheden waarin de overtreder verkeert en (5) duur van de overtreding, moeten leiden tot een basisboete die ten opzichte van de boetegrondslag hoger of lager is. Ten slotte wordt de uiteindelijke boete vastgesteld door te bepalen of sprake is van bijkomende omstandigheden die een verhoging of verlaging van de basisboete rechtvaardigen.

Bepaling van de boetegrondslag; factor 1 Ernst van de gedraging(en)

99. De Block heeft een overtreding begaan van artikel 8.8 Whc, welke beboetbaar is met ten hoogste EUR 450.000.
100. In verband met de vaststelling van de ernst van de gedragingen van De Block, overweegt de CA dat De Block een beleid heeft gevoerd dat als gevolg heeft dat consumenten onjuist worden voorgelicht met betrekking tot de wettelijke rechten die zij hebben ingeval van non-conformiteit en buiten de fabrieksgarantie. Deze onjuiste voorlichting heeft ook daadwerkelijk plaatsgevonden en consumenten zijn of kunnen door die onjuiste voorlichting worden misleid ten aanzien van hun wettelijke rechten. De

⁴⁰ Met ingang van de datum inwerkingtreding van de Vierde Tranche van de Awb, op 1 juli 2009, is, voor zover hier van belang, artikel 2.21 Whc (oud) komen te vervallen en is artikel 5:46, tweede lid, Awb in werking getreden.

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

informatie van De Block luidde dat – anders dan de wettelijke voorschriften – consumenten na de fabrieksgarantie en zonder bijkoopgarantie geen aanspraak kunnen maken op kosteloos herstel of vervanging van een non-conform product.

101. Uit nader onderzochte meldingen bij ConsuWijzer is gebleken dat meerdere consumenten op grond van de misleidende informatie van De Block daadwerkelijk hebben afgezien van een beroep op hun wettelijke rechten. Het consumentenvertrouwen kan door de handelwijze van De Block worden geschaad. In dit verband acht de Consumentenautoriteit van belang dat de onjuiste voorlichting van De Block, de consument niet alleen schade kan berokkenen in relatie tot (het) bij De Block aangeschafte product(en), maar ook met betrekking tot andere, elders aangeschafte producten. Door de informatie die De Block heeft verschaft kan immers bij de consument een onjuist algemeen beeld zijn ontstaan over welke wettelijke rechten hij heeft met betrekking tot garantie en conformiteit.
102. De Consumentenautoriteit weegt voorts mee dat – gezien de aard van de overtreding – niet alle consumenten die bij De Block een product aanschaffen, met de (gevolgen van de) misleidende handelspraktijk werden geconfronteerd. Dit hangt immers af van de vraag of het bij De Block gekochte product na de fabrieksgarantietermijn en zonder dat bijkoopgarantie van toepassing was een defect vertoonde. Niettemin gaat het hier niet om zeldzame gevallen en is het aantal door de overtreding geraakte consumenten substantieel.
103. Gelet op het vorenstaande kwalificeert de Consumentenautoriteit de gedragingen als ernstig. De kwalificatie van de gedragingen als ernstig rechtvaardigt naar het oordeel van de Consumentenautoriteit een boetegrondslag van EUR 90.000.

Factor 2 (Mate van) verwijtbaarheid

104. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de overtredingen volledig aan De Block te verwijten zijn. Uit randnummer 93 hiervoor volgt dat het feit dat De Block feitelijk niet op de hoogte was van de precieze inhoud dan wel werking van de wettelijke bepalingen over garantie en conformiteit, niet meebrengt dat de overtreding haar niet of in mindere mate te verwijten is. In dit verband herinnert de Consumentenautoriteit eraan dat De Block een professionele en ervaren partij is. Dat in acht nemende alsmede gelet op de aard van de producten die De Block verhandelt mag juist van De Block worden verwacht dat zij in voldoende mate kennis draagt van consumentenrecht en in het bijzonder van de bepalingen over garantie en conformiteit.
105. De mate waarin de gedragingen aan De Block te verwijten zijn, vormt derhalve geen reden tot een aanpassing ten opzichte van de boetegrondslag.

Factor 3 Omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd

106. De Consumentenautoriteit is niet gebleken dat de overtredingen zijn gepleegd onder zodanige omstandigheden dat daarmee bij de beboeting

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/535/50

rekening gehouden moet worden. De omstandigheden waaronder de overtreding gepleegd is kunnen daarom niet leiden tot een aanpassing ten opzichte van de boetegrondslag.

Factor 4 Omstandigheden waarin de overtreder verkeert

107. De Block heeft aangevoerd dat zij gelet op haar financiële positie een boete niet kan dragen. In dat verband is in de zienswijze een toelichting gegeven op de door De Block verstrekte financiële gegevens over 2008. De Block heeft aangegeven dat alleen als gevolg van een eenmalige bate in 2008 een winst van (ruim) EUR 900.000 is geboekt. Zonder die eenmalige bate zou sprake zijn van een [VERTROUWELIJK]. Over 2009 heeft De Block een [VERTROUWELIJK].
108. De Consumentenautoriteit heeft de argumentatie van De Block beoordeeld. Daarbij heeft de Consumentenautoriteit in acht genomen dat De Block in het boekjaar 2008 winst en in het boekjaar 2009 verlies heeft geboekt. Uit door De Block aangeleverde financiële gegevens blijkt voorts dat De Block in 2008 en 2009 een netto-omzet van ongeveer EUR 68 miljoen respectievelijk EUR 61 miljoen heeft gegenereerd.⁴¹ De Consumentenautoriteit overweegt dat het enkele gegeven dat De Block in 2009 verlies heeft geboekt niet meebrengt dat De Block een boete niet kan dragen. Ook de omzetgegevens geven voorshands geen aanleiding te veronderstellen dat het opleggen van een boete aan De Block (in de orde van grootte) van EUR 90.000 onevenredig zware (financiële) consequenties heeft voor De Block. Meer in het bijzonder is niet aannemelijk dat door het opleggen van een dergelijke boete het voortbestaan van De Block in gevaar komt. Verdere financiële gegevens ontbreken in het dossier zodat de Consumentenautoriteit relevante informatie over bijvoorbeeld het vermogen, de bezittingen en de schuldenlast van De Block niet bij haar beoordeling heeft kunnen betrekken.
109. Gelet op het vorenstaande ziet de Consumentenautoriteit in de omstandigheden waarin de overtreder verkeert, geen aanleiding om de boetegrondslag aan te passen.

Factor 5 Duur van de overtreding

110. Ten aanzien van de duur van de overtreding stelt de Consumentenautoriteit vast dat De Block in de periode 15 oktober 2008 tot november 2009 (één jaar) artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid onder g, BW heeft overtreden. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de duur van de overtreding niet zodanig kort is dat dit zou moeten leiden tot een aanpassing naar beneden ten opzichte van de boetegrondslag. De overtredingen hebben evenmin dermate lang geduurd dat een verhoging ten opzichte van de boetegrondslag gerechtvaardigd is.

Basisboete, bijkomende omstandigheden en vaststelling van de boete

111. Op grond van de vorenstaande overwegingen wordt de basisboete vastgesteld op EUR 90.000. De Consumentenautoriteit is niet gebleken van boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden. Mitsdien stelt de Consumentenautoriteit de boete vast op EUR 90.000.

⁴¹ Stuknr. CA/NCB/333/35, brief met omzetgegevens van De Block.

OPENBAAR

9. Besluit

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/535/50

De Consumentenautoriteit:

- a. stelt vast dat De Block's Technisch Handelsbedrijf B.V., gevestigd te Halfweg, in de periode van 15 oktober 2008 tot 1 november 2009 artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, lid 1, onder g, BW heeft overtreden;
- b. legt aan De Block's Technisch Handelsbedrijf B.V., gevestigd te Halfweg, voor deze overtreding een boete op van EUR 90.000.

Dit besluit is gericht tot De Block's Technisch Handelsbedrijf B.V., gevestigd te Halfweg.

's-Gravenhage, 26 mei 2011

w.g. mw. mr B.C.M. van Buchem
Consumentenautoriteit

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtsreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Consumentenautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16759, 2500 BT, Den Haag.

*De boete dient binnen 6 weken nadat het besluit op de in artikel 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, te zijn betaald door storting op bankrekeningnummer **569.993.962** ten name van de Consumentenautoriteit, Postbus 16759 2500 BT Den Haag, onder vermelding van het kenmerk van dit besluit. Na het verstrijken van deze termijn wordt de geldboete vermeerderd met de wettelijke rente.*