



OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

besluit

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

Samenvatting besluit

Scheer & Foppen biedt elektrische huishoudelijke apparaten, consumentenelektronica en aanverwante huishoudelijke artikelen aan. Scheer & Foppen heeft 67 vestigingen in Nederland.

Uit onderzoek van de Consumentenautoriteit is gebleken dat Scheer & Foppen consumenten meedeelt dat nadat de fabrieksgarantietermijn verstreken is, betaald moet worden voor reparaties. De consument hoeft niet te betalen als deze bij aankoop van het product bijkooptgarantie heeft gekocht. Scheer & Foppen doet deze mededelingen in verkoopgesprekken. Daarnaast doet Scheer & Foppen 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 termijn van de fabrieksgarantie. De mededelingen van Scheer & Foppen zijn daarom feitelijk onjuist.

De onjuiste mededelingen van Scheer & Foppen hebben de consument misleid of hebben hem kunnen misleiden. Het verstrekken van misleidende informatie is een misleidende handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193c van het Burgerlijk Wetboek (BW). Het verrichten van oneerlijke handelspraktijken is verboden op grond van artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Daarom concludeert de Consumentenautoriteit dat Scheer & Foppen artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c BW heeft overtreden. De Consumentenautoriteit legt voor die overtreding aan Scheer & Foppen een boete op van EUR 90.000.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

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 handelspraktijken van Scheer & Foppen Elektro Speciaalzaken B.V. (hierna ook: Scheer & Foppen). Bij dat nadere onderzoek is gebruik gemaakt van onder meer mystery shoppen, onderzoek van de website van Scheer & Foppen, waarop onder meer haar algemene verkoopvoorwaarden en haar zogenoemde servicecertificaten, bedrijfsbezoeken aan het hoofdkantoor te Harderwijk en filialen van Scheer & Foppen en van consumentenverklaringen. Uit het nadere onderzoek is het vermoeden gerezen dat Scheer & Foppen oneerlijke handelspraktijken verricht als bedoeld in Boek 6, Titel 3, Afdeling 3A BW.
3. Na afronding van het onderzoek is op 13 september 2010 door het plaatsvervangend hoofd van de Afdeling Toezicht van de Consumentenautoriteit rapport opgemaakt (hierna: het rapport),² als bedoeld in artikel 2.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna ook: Whc).³ Het rapport vormt de aanleiding voor dit besluit.
4. Bij brief van 4 november 2010 heeft Scheer & Foppen aan de Consumentenautoriteit een aantal stukken overgelegd.⁴ Vervolgens heeft op 16 november 2010 ten kantore van de Consumentenautoriteit een hoorzitting plaatsgevonden. Scheer & Foppen heeft tijdens die hoorzitting haar zienswijze op het rapport naar voren gebracht.
5. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt dat bij brief van 24 november 2010 aan Scheer & Foppen is gezonden.⁵ Scheer & Foppen heeft bij brief van 7 december 2010 opmerkingen gemaakt over het verslag.⁶

2. De onderneming

6. Scheer & Foppen Elektro Speciaalzaken B.V. is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamers van Koophandel onder nummer 08006796 met als vestigingsadres Industrieweg 22A, 3846BC Harderwijk. Als bedrijfsomschrijving wordt vermeld: Beheer en exploitatie

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

² Dossierstuk CA/NCB/336/40

³ Thans artikel 5:48 van de Algemene wet bestuursrecht

⁴ Dossierstuk CA/NCB/559/9

⁵ Dossierstuk CA/NCB/559/14

⁶ Dossierstuk CA/NCB/559/15

OPENBAAR

detailhandelszaken in radio- en televisieapparatuur; beeld- en geluidsdragers; opname- en afspeelapparatuur, elektrische huishoudelijke artikelen, waaronder z.g. "witgoed"; elektrotechnische materialen en telefonie.⁷

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

7. Het netto omzet resultaat van Scheer & Foppen bedroeg in 2008 EUR 115.300.000 en in 2009 tot en met 1 november [VERTROUWELIJK].⁸

3. Het rapport

8. In het rapport is op basis van het bewijsmateriaal vastgesteld dat Scheer & Foppen in de periode van 15 oktober 2008 tot 1 november 2009 aan consumenten actief bijkoopgarantie, door Scheer & Foppen gepresenteerd als "servicecertificaten", heeft aangeboden. Die bijkoopgarantie biedt gedurende een periode van drie tot vijf jaar na aanschaf van het product onder meer kosteloos herstel of vervanging, alsmede reparatie aan huis van grote apparaten.⁹ De bijkoopgarantie is volgens Scheer & Foppen een verlenging van de fabrieksgarantie die doorgaans twee jaar geldt.¹⁰ In het rapport wordt erop gewezen dat de bijkoopgarantie evenwel voorziet in rechten die de consument al toekomen op grond van wettelijke bepalingen, meer in het bijzonder de artikelen 7:17, 7:21 en 7:22 BW.¹¹
9. Op grond daarvan wordt in het rapport geconcludeerd dat Scheer & Foppen wettelijke rechten – waaronder het recht op kosteloos herstel of vervanging bij non conformiteit – aanprijst als zijnde een onderscheidend kenmerk van haar aanbod. Daarmee heeft Scheer & Foppen volgens het rapport artikel 8:8 Whc, juncto artikel 6:193g, aanhef en onder j, BW overtreden.¹²
10. Voorts wordt in het rapport vastgesteld dat Scheer & Foppen in de periode 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.¹³ 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.
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

⁷ Dossierstuk CA/NCB/336/32

⁸ Dossierstuk CA/NCB/336/38

⁹ Dossierstuk CA/NCB/336/3

¹⁰ Dossierstuk CA/NCB/336/24, bijlage 1, blz 12

¹¹ Dossierstuk CA/NCB/336/40 randnummer 85

¹² Dossierstuk CA/NCB/336/40 randnummer 86

¹³ Dossierstuk CA/NCB/336/40 randnummer 101

OPENBAAR

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

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 Informatie verstrekt bij de verkoop van producten

4.1.1 Mystery shopping

14. Toezichthouders, werkzaam bij de afdeling Toezicht van de Consumentenautoriteit (hierna ook: toezichthouders), hebben zich in het kader van het onderzoek bij vier verschillende filialen van Scheer & Foppen gepresenteerd als consumenten die geïnteresseerd zijn in de aankoop van een product (mystery shopping).
15. Op 22 oktober 2008 hebben toezichthouders zich bij Scheer & Foppen, filiaal Utrecht, gepresenteerd als consumenten die interesse hadden in de aankoop van een laptop.¹⁶ In het verkoopgesprek meldde de verkoopmedewerker onder meer dat de consument na één jaar standaard fabrieksgarantie moet betalen bij defecten. Soms wil de fabrikant wel eens coulant zijn (bijvoorbeeld 50/50 in reparatiekosten.) Dit gebeurt met name als het defect kort na de garantietermijn optreedt. Als je na de garantie terugkomt bij Scheer & Foppen dan heb je pech, dan is het jammer dat je niet hebt bijgekocht. Aldus de verkoopmedewerker.
16. Op 14 april 2009 hebben toezichthouders zich bij Scheer & Foppen, filiaal Amersfoort, gepresenteerd als consumenten die interesse hadden in de aankoop van een laptop.¹⁷ In het verkoopgesprek meldde de verkoopmedewerker onder meer dat indien geen bijkoopgarantie is aangeschaft, na de standaard fabrieksgarantie voor reparatie altijd moet worden betaald.
17. Op 8 oktober 2009 hebben toezichthouders zich bij Scheer & Foppen, filiaal Alkmaar, gepresenteerd als consumenten die interesse hadden in de aankoop van een LCD televisie.¹⁸ In het verkoopgesprek meldde de verkoopmedewerker onder meer dat je de standaard fabrieksgarantie van twee jaar tegen betaling kan verlengen. Als je geen extra garantie erbij

¹⁴ Dossierstuk CA/NCB/336/40 randnummer 104

¹⁵ Dossierstuk CA/NCB/336/40 randnummer 106

¹⁶ Dossierstuk CA/NCB/336/5

¹⁷ Dossierstuk CA/NCB/336/6

¹⁸ Dossierstuk CA/NCB/336/18

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

neemt, dan komen de reparatiekosten na de fabrieksgarantie voor rekening van de consument. De premiekosten van bijkoopgarantie zijn al bijna evenveel als de voorrijkosten. Aldus de verkoopmedewerker.

18. Op 9 oktober 2009 hebben toezichthouders zich bij Scheer & Foppen, filiaal Haarlem, gepresenteerd als consumenten die interesse hadden in de aankoop van een LCD televisie.¹⁹ In het verkoopgesprek meldde de verkoopmedewerker onder meer dat indien geen bijkoopgarantie zou worden gekocht, de consument eventuele reparatiekosten die zouden ontstaan na de garantie, zelf zou moeten betalen. De verkoopmedewerker gaf het navolgende voorbeeld. Indien de televisie bijvoorbeeld na drie jaar kapot zou gaan dan moeten voorrijkosten, onderdelen en arbeidsloon worden betaald.
19. Uit het vorenstaande leidt de Consumentenautoriteit af dat in deze vier gevallen verkopers van Scheer & Foppen in het verkoopgesprek aan de consument meedelen dat de consument bij defecten die zich voordoen buiten de fabrieksgarantietermijn altijd reparatiekosten moeten betalen

4.1.2 Promotiemateriaal en voorwaarden bijkoopgarantie

20. Scheer & Foppen biedt tegen betaling bijkoopgarantie aan in de vorm van haar zogenoemde servicecertificaten. Met zo een certificaat kan – afhankelijk van het product dat wordt aangeschaft – de fabrieksgarantie worden uitgebreid tot een periode van drie jaar na aankoop in het geval van computers en (foto-) camera's, en tot vijf jaar na aankoop in het geval van andere duurzame elektrische artikelen. Met deze bijkoopgarantie wordt de termijn van fabrieksgarantie verlengd.²⁰
21. In de filialen van Scheer & Foppen bevonden zich bij de opgestelde producten kaartjes, waarop vermeld stond dat extra garantie tegen een meerprijs kon worden aangekocht en wat de voordelen daarvan waren.²¹ In de folder "Servicezekerheden" van Scheer & Foppen is onder meer vermeld dat haar service certificaat extra zekerheid geeft en dat het onnodige kosten voor reparatie voorkomt.²²
22. Ook op de website van Scheer & Foppen was onder meer vermeld dat het service certificaat de consument extra zekerheid geeft en onnodige kosten voor reparatie voorkomt.²³ Bij het zogenoemde Total Care Servicecertificaat van Scheer & Foppen is onder meer vermeld dat het certificaat de consument alle zorgen rondom herstel van het product uit handen neemt en discussie rondom non conformiteit voorkomt.²⁴

¹⁹ Dossierstuk CA/NCB/336/19

²⁰ Dossierstuk CA/NCB/336/24, bijlage 1, blz 5

²¹ Dossierstuk CA/NCB/336/19

²² Dossierstuk CA/NCB/336/21

²³ Dossierstuk CA/NCB/336/3

²⁴ Artikel 2, onder a en d, van de voorwaarden bij het Total Care servicecertificaat, bijlage bij dossierstuk CA/NCB/336/20

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

23. De Consumentenautoriteit leidt uit de genoemde omstandigheden af dat Scheer & Foppen bij de consument de indruk doet ontstaan dat hij zonder aankoopgarantie en na afloop van de fabrieksgarantie aanleiding heeft zich zorgen te maken voor onnodige kosten die hem in het geval van een gebrek aan het product te wachten staan.
24. Bij een bedrijfsinterne bekendmaking van september 2009 heeft een servicemanager van Scheer & Foppen onder meer het volgende medegedeeld: "Met ingang van heden is ons Servicecertificaat omgezet naar een Total Care Servicecertificaat. Op deze wijze biedt dit nieuwe servicecertificaat meer dan de wettelijke rechten die de klant op basis van het consumentenrecht al heeft. (...) Over de gehele looptijd van het Servicecertificaat dus; geen onkosten voor de klant, dus ook niet voor het klantdeel zoals wettelijk bepaald."²⁵
25. De Consumentenautoriteit leidt uit deze bewoordingen van de bedrijfsinterne bekendmaking af, dat Scheer & Foppen ervan uitgaat dat in het geval van een gebrekkig product de consument in elk geval een door hem te betalen klantdeel betaalt. In die bekendmaking wordt bovendien de indruk gewekt dat dit uitgangspunt dat er altijd een door de consument te betalen deel resteert, zou berusten op een wettelijk voorschrift.

4.2 Informatie verstrekt bij reclameren in geval van defecten

4.2.1 Verklaringen van managers van Scheer & Foppen

26. Op 8 oktober 2009 hebben toezichthouders in het kader van het onderzoek gesproken met een manager van het filiaal Alkmaar van Scheer & Foppen.²⁶ De manager werd onder meer gevraagd op welke wijze in verkoopgesprekken de aankoopgarantie aan de orde komt. Op die vraag antwoordde hij kortweg dat indien op een product één jaar garantie van toepassing is, en in het geval van een defect na dat jaar altijd betaald moet worden als er geen aankoopgarantie is bijgekocht. Soms wordt er coulance betracht, maar dat is aan de fabrikant, aldus de manager. Gezien de context van de verklaring, duidde hij met het begrip garantie op fabrieksgarantie. Op een nadere vraag wat er gebeurt indien een consument terugkomt met een defect product, antwoordde de manager dat na de garantie altijd onderzoekskosten moeten worden betaald.
27. Op 9 oktober 2009 hebben toezichthouders in het kader van het onderzoek gesproken met een manager van het filiaal Haarlem van Scheer & Foppen.²⁷ Uit het verslag van ambtshandelingen van dat gesprek blijkt dat Scheer & Foppen ervan uitgaat dat indien de consument geen garantie heeft bijgekocht en het product na het verstrijken van de fabrieksgarantietermijn defect is geraakt, de consument dient te betalen voor reparatie van het product. Dit tenzij de fabrikant van oordeel is dat in een concreet geval coulance dient te worden betracht.²⁸

²⁵ Bijlage bij dossiernummer CA/NCB/336/22

²⁶ Dossiernummer CA/NCB/336/20

²⁷ Dossiernummer 336/21

²⁸ Zie in het bijzonder de antwoorden van de manager op de vragen 4 en 8

28. Uit de hiervoor weergegeven verklaringen van de managers van Scheer & Foppen leidt de Consumentenautoriteit af dat Scheer & Foppen als vast onderdeel van het beleid van de onderneming ervan uitgaat dat de consument in het geval van een defect product na het verstrijken van de fabrieksgarantietermijn de consument in elk geval moet betalen voor reparatie van het defect. Uitsluitend indien de fabrikant ermee instemt, wordt hierop uitzondering gemaakt. Scheer & Foppen merkt dit aan als een vorm van coulance.

4.2.2 Verklaring van twee directeuren en een manager van Scheer & Foppen

29. Op 19 oktober 2009 hebben toezichthouders een bedrijfsbezoek gebracht aan het hoofdkantoor van Scheer & Foppen.²⁹ Zij spraken daarbij met twee directeuren en een manager van de onderneming. De toezichthouders hebben aangegeven dat het hun in het gesprek vooral gaat om de garantie, en hoe het hoofdkantoor en de filialen daarin handelen, mede in relatie met de fabrikanten.³⁰
30. Tijdens het gesprek hebben de directeuren en de manager ervan blijk gegeven, dat indien een consument voor een product dat hij bij Scheer & Foppen heeft gekocht niet beschikt over bijkoopgarantie, en dat product na het verstrijken van de fabrieksgarantie defect raakt, Scheer & Foppen hem een voorstel doet voor het meebetalen aan de reparatie. Dat voorstel is dan mede gebaseerd op een lijst van Uneto VNI met betrekking tot de gemiddelde levensduur van producten.
31. De manager van S en F verwoordde dit tijdens het gesprek aldus: "Daar (lees: de tabel) pakken we het stukje gebruiksduur van de klant bij en dan maken we de rekensom om zijn verbruikte deel bij hem te laten en het andere deel bij ons te laten."³¹ Verder meldde hij: "Zoals we net ook zeiden, die kostendeling is wel iets (...) om aan te geven dat de klant toch altijd nog een klein stukje heeft waar hij zelf voor moet opdraaien, en dat dat hetgeen is dat ons certificaat natuurlijk niet dekt."³²
32. Bovendien meldde de manager: "als een klant op dat moment tegen ons zegt, luister dit en dat is het verhaal en ik acht dit non-conformiteit (...), dan gaan we over tot zo'n staffel (lees: de tabel van Uneto VNI met betrekking tot de gemiddelde levensduur van producten), zoals ik net aangaf."³³
33. Ook uit deze verklaring van de directeuren en de manager van Scheer & Foppen leidt de Consumentenautoriteit af dat Scheer & Foppen als vast onderdeel van het beleid van de onderneming ervan uitgaat dat de consument, die niet beschikt over bijkoopgarantie voor een bepaald product in het geval van een defect na het verstrijken van de fabrieksgarantietermijn in elk geval meebetaalt aan reparatie van dat product.

²⁹ Dossiernummer 336/24

³⁰ Bladzijde 1 van het verslag van ambtshandelingen

³¹ Bladzijde 7 van het verslag van ambtshandelingen

³² Bladzijde 8 van het verslag van ambtshandelingen

³³ Dossierstuk CA/NCB/336/24, bijlage 1, blz 12

5. De zienswijze van Scheer & Foppen

34. Scheer & Foppen heeft in haar zienswijze op het rapport – verkort en zakelijk weergegeven – het navolgende naar voren gebracht.
35. Het negatieve beeld dat het rapport over de onderneming van Scheer & Foppen schetst, is volstrekt onjuist. Scheer & Foppen is een gerenommeerde onderneming en servicegerichtheid staat bij haar hoog in haar vaandel. Scheer & Foppen neemt consumentgerichte afhandeling van klachten uiterst serieus en zij doet er veel aan om dit binnen de onderneming ook uit te dragen. Juist met het oog op correcte bedrijfsvoering is Scheer & Foppen aangesloten bij brancheorganisatie Uneto-VNI en bij de geschillencommissie. Van misleiding van de consument is geen sprake, en van bewuste misleiding al helemaal niet.
36. Het rapport bevat een te simpele weergave van de regelgeving over garantie en conformiteit. Het rapport gaat ten onrechte voorbij aan de bewijslastverdeling als bedoeld in artikel 7:17 en 7:18 BW en het miskent dat het de consument is, die na zes maanden na aanschaf van een product eventuele non conformiteit moet aantonen.
37. Het rapport miskent bovendien, dat voor de consument een klachtplicht als bedoeld in artikel 7:23 BW geldt en dat ook de consument zich moet houden aan redelijkheid en billijkheid. Het rapport gaat er verder ten onrechte aan voorbij dat de winkelier zich ten opzichte van de fabrikant in een benarde positie bevindt, hetgeen in nieuwe Europese regelgeving wordt onderkend. Het uitgangspunt in het rapport, dat in deze branche bij een gebrekkig product de bewijslast een ondergeschikt punt zou zijn, staat buiten de realiteit.
38. Het rapport is niet gebaseerd op een onafhankelijk en eerlijk onderzoek. Dit blijkt al uit de bewoordingen van de opdracht om het onderzoek uit te voeren. In het rapport wordt bovendien met twee maten gemeten. Het rapport verwacht van het bedrijfsleven onmiddellijke naleving van de Wet oneerlijke handelspraktijken met ingang van de datum van inwerkingtreding van die wet, te weten op 1 oktober 2008, terwijl de Consumentenautoriteit zelf na die datum ruim de tijd neemt voor een voorlichtingscampagne over die wet.
39. Scheer & Foppen heeft niet hoeven verwachten dat ineens een rapport zou worden opgemaakt. Te meer niet, nu de Consumentenautoriteit reeds in 2007 de algemene voorwaarden van Scheer & Foppen heeft onderzocht en deze toen heeft goedgekeurd. Scheer & Foppen verkoopt al 20 jaar naar tevredenheid van consumenten haar servicecertificaten. Niet valt in te zien, waarom dat nu ineens verboden zou zijn. Onderzoek van de Consumentenbond heeft uitgewezen dat dit certificaat voldoet aan de voorschriften.
40. Het rapport doet geen recht aan de complexe werkelijkheid. De in het rapport gehanteerde bewijzen zijn slechts gebaseerd op subjectieve en fragmentarische selecties van feiten. Er wordt veel geciteerd uit de

OPENBAAR

verkoopvoorwaarden van Scheer & Foppen, zonder dat daaraan concrete conclusies worden verbonden.

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

41. Scheer & Foppen heeft nooit uitgedragen dat de consument na de fabrieksgarantie uitsluitend recht heeft op kosteloze reparatie en herstel als hij een Servicecertificaat heeft aanschafte. De eerste regel van het Total Care Servicecertificaat vermeldt al expliciet dat het certificaat op geen enkele wijze een beperking van de wettelijke rechten inhoudt. Het rapport miskent dat het Servicecertificaat wel degelijk méér biedt dan de wettelijke aanspraken van de consument.
42. Het rapport bevat geen verantwoording bij de zogenoemde mysteryshop onderzoeken. Het is voor Scheer & Foppen dan ook onnavolgbaar wat er in dat onderzoek precies is gebeurd. Waarborgen voor onafhankelijkheid van het onderzoek ontbreken. De verslagen van de afgelegde bezoeken zijn, mede gezien hun fragmentarische karakter niet waarheidsgetrouw. De selectie van de filialen is ondoorzichtig en de uitkomst ervan is niet representatief. Blijkens een door Scheer & Foppen zelf uitbesteed onderzoek zou van representativiteit pas sprake kunnen zijn, als er tussen 14 en 18 bezoeken zouden zijn afgelegd.
43. Verkopers van Scheer & Foppen informeren de consument op juiste en volledige wijze. Het is niet redelijk te veronderstellen dat de verkoper de consument over de precieze nuances van het Consumentenrecht informeert.
44. De wijze waarop toezichthouders filiaalmanagers van Scheer & Foppen hebben bevraagd en zij waarop zij daarvan verslag hebben opgemaakt deugt niet. De toezichthouders meldden zich tijdens drukke werkzaamheden van de filiaal managers en bleken veel meer tijd nodig te hebben dan was gemeld. Voor het creëren van een representatief beeld van de handelspraktijk van Scheer & Foppen hadden niet 2, maar tussen 15 en 65 van dit soort gesprekken moeten plaatsvinden.
45. Het opleggen van een sanctie aan Scheer & Foppen zou te meer onrechtmatig zijn, nu de hele branche worstelt met de onduidelijkheden in de wet. De verkoop van bijkoopgarantie vindt ook branchebreed plaats en biedt de consument juist helderheid bij de genoemde onduidelijkheden. Het opleggen van een boete aan Scheer & Foppen zou bovendien grote negatieve gevolgen voor haar teweeg brengen. Zowel rechtstreeks in financiële zin, als wat betreft het imago van de onderneming.
46. Gezien de wetsgeschiedenis bij de Whc had Scheer & Foppen erop mogen rekenen dat de Consumentenautoriteit eventueel gewenste bijsturing binnen de branche zou overlaten aan de branche zelf, bijvoorbeeld door aan te dringen op een andere of betere gedragscode. De Consumentenautoriteit heeft aan andere ondernemingen wel gelegenheid geboden zelf haar gedrag aan te passen. Scheer & Foppen verzoekt in aanmerking te komen voor een zogenoemde toezegging, waarvoor ook andere ondernemingen in aanmerking komen.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

47. Voor zover de Consumentenautoriteit toch een sanctie aan Scheer & Foppen zou willen opleggen, geeft zij de Consumentenautoriteit onder verwijzing naar andere zaken in overweging te volstaan met een last onder dwangsom. Scheer & Foppen verzoekt de Consumentenautoriteit onder verwijzing naar jurisprudentie in elk geval ervan af te zien een jegens haar op te leggen sanctie openbaar te maken.

6. Wettelijk kader

6.1 Wet handhaving consumentenbescherming

48. 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;
(...)
49. 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 voor zover je van belang: *artikel 8.8 van deze wet, voor zover niet betrekking hebbend op een financiële dienst of activiteit.*
50. 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.
51. 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

52. 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.
53. 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

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

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;

(...)

54. 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 (...)

55. 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.

56. 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 non-conformiteit

57. 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

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.

58. 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.
59. 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 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 gevergd kan worden.
5. Herstel of vervanging kan bij een consumentenkoop van de verkoper niet gevergd 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.
60. 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

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

het overeengekomene.

2. De in lid 1 bedoelde bevoegdheden ontstaan pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geveerd 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

61. 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.
62. De Consumentenautoriteit kan optreden als er sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Uit het feitelijk kader blijkt dat de ter beoordeling staande gedragingen van Scheer & Foppen voortvloeien uit het beleid dat de leiding van Scheer & Foppen voert. 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 schending van collectieve belangen van consumenten.
63. De Consumentenautoriteit is gelet op het vorenstaande bevoegd om de gedragingen van Scheer & Foppen met betrekking tot het verstrekken van informatie over de rechten aangaande garantie en non-conformiteit te beoordelen.

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

64. Gelet op hetgeen Scheer & Foppen in haar zienswijze naar voren heeft gebracht, alsmede op het rapport en het daaraan ten grondslag liggende bewijsmateriaal stelt de Consumentenautoriteit geen overtreding vast betreffende artikel 6:193g, onder g, BW. De Consumentenautoriteit heeft hierbij mede gewicht toegekend aan de nauwe onderlinge samenhang van de feiten die ten grondslag liggen aan de beide in het rapport vastgestelde (vermoedelijke) overtredingen.

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

65. In het hiernavolgende komt de Consumentenautoriteit aan de hand van de in het rapport gepresenteerde feiten en kwalificaties en met inachtneming van hetgeen door Scheer & Foppen met haar zienswijze is aangevoerd, tot de conclusie dat – zoals ook in het rapport wordt geconcludeerd – Scheer & Foppen artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en sub g, BW

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

heeft overtreden. De overtredingen vonden plaats in de periode van 22 oktober 2008 tot 19 oktober 2009.

7.3.1 De feiten in hun onderlinge samenhang beschouwd

66. De in de hoofdstuk 4 weergegeven feiten in hun onderlinge samenhang beschouwd wijzen uit dat het door Scheer & Foppen gevoerde beleid ertoe leidt dat haar verkopers aan consumenten die geen bijkoopgarantie hebben gekocht, meedelen dat zij na de fabrieksgarantie in beginsel altijd een deel moeten meebetalen voor herstel of vervanging van een gebrekkig product. Gelet op de bij paragraaf 6.3 genoemde wettelijke bepalingen is die mededeling echter rechtens onjuist.
67. Dat het doen van deze onjuiste mededeling door de verkoopmedewerkers, wordt aangestuurd vanuit de organisatie van de onderneming blijkt om te beginnen uit de in hoofdstuk 4 van dit besluit weergegeven verklaringen van 19 oktober 2009 van twee directeuren en een service manager van Scheer & Foppen. Deze woordvoerders van de onderneming deelden mede dat indien een consument niet beschikt over bijkoopgarantie, en het product na het verstrijken van de fabrieksgarantie defect raakt, Scheer & Foppen hem een voorstel doet voor het meebetalen aan de reparatie. Dat voorstel is mede gebaseerd op een lijst van Uneto-VNI. De Consumentenautoriteit oordeelt in dit verband van belang, dat er volgens deze woordvoerders van Scheer & Foppen voor de consument altijd een deel van de herstellkosten resteert waar de consument voor moet opdraaien.
68. Dat het doen van de hiervoor weergegeven onjuiste mededeling wordt aangestuurd vanuit de organisatie van de onderneming blijkt verder uit de in hoofdstuk 4 weergegeven verklaringen van 8 en 9 oktober 2009 van filiaalmanagers van Scheer & Foppen. Als gezegd, deelden deze managers beiden en onafhankelijk van elkaar mede dat na het verstrijken van de fabrieksgarantie in het geval van een defect altijd betaald moet worden voor reparatie als er geen bijkoopgarantie is gekocht.
69. In dit verband is mede van belang dat de hiervoor bedoelde filiaalmanagers van Scheer & Foppen die op 8 en 9 oktober 2009 ook hadden verklaard dat soms de fabrikant na het verstrijken van de fabrieksgarantie de consument tegemoetkomt en dat de filiaalmanagers dit kwalificeren als "coulance". Uit de enkele omstandigheid dat het tegemoetkomen aan de consument na het verstrijken van fabrieksgarantie, door Scheer en Foppen wordt aangemerkt als coulance, valt naar het oordeel van de Consumentenautoriteit af te leiden dat Scheer & Foppen kennelijk ervan uitgaat dat de consument zonder bijkoopgarantie na de fabrieksgarantie in beginsel dient te betalen voor reparatie.
70. Dat het doen van de hiervoor weergegeven onjuiste mededeling door de verkoopmedewerkers, wordt aangestuurd vanuit de organisatie van de onderneming blijkt bovendien uit de in hoofdstuk 4 weergegeven bedrijfsinterne bekendmaking van september 2009. Volgens die bekendmaking wordt de klant die beschikt over een Servicecertificaat geen onkosten in rekening gebracht, "dus ook niet voor het klantdeel zoals wettelijk bepaald", aldus de bekendmaking.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

71. Ook deze bekendmaking geeft aan de verkoopmedewerkers het onjuiste signaal, dat consumenten na de fabrieksgarantie in het geval van een gebrekkig product altijd een deel van de herstelkosten voor hun rekening moeten nemen. Bij de bekendmaking wordt dit onjuiste signaal bovendien kracht bijgezet door de gewekte suggestie dat het signaal zou voortvloeien uit een wettelijk voorschrift.
72. Uit de onder hoofdstuk 4 weergegeven mysteryshop gesprekken van respectievelijk 22 oktober 2008, 14 april, 8 en 9 oktober 2009, met verkoopmedewerkers van Scheer & Foppen blijkt dat de hiervoor bedoelde onjuiste mededeling, aangestuurd vanuit de organisatie van de onderneming, in de praktijk ook daadwerkelijk aan consumenten wordt gedaan. In het mysteryshop gesprek van 22 oktober 2008 vermeldt de verkoopmedewerker bovendien dat tegemoetkoming van de fabrikant als coulance valt aan te merken, als gezegd daarmee suggererend dat de consument in beginsel wettelijk gehouden zou zijn mee te betalen aan reparatie.
73. Scheer & Foppen droeg haar rechtens onjuiste boodschap dat de consument na de fabrieksgarantie altijd een deel van reparatiekosten moet betalen als hij niet beschikt over bijkoopgarantie eveneens, zij het impliciet, uit op haar website, in haar folder Servicezekerheden en in haar voorwaarden bij het Total Care ServiceCertificaat. De bij die uitingen gehanteerde bewoordingen, kortweg dat de bijkoopgarantie van Scheer & Foppen extra zekerheid biedt, en onnodige zorgen en kosten voor reparatie voorkomt, wekken immers de indruk dat de consument zonder bijkoopgarantie in beginsel wel te duchten zou hebben van zorgen en kosten voor herstel van een defect geraakt product. Daarbij dwongen de kaartjes bij de producten in de winkel de consument ertoe aandacht te besteden aan de bijkoopgarantie.

7.3.2 Juridische samenhang van de feiten

74. De mededeling aan consumenten die geen bijkoopgarantie hebben gekocht, dat zij na de fabrieksgarantie in beginsel altijd een deel moeten bijbetalen voor herstel of vervanging van een gebrekkig product, is meer in het bijzonder in strijd met artikel 7:17, tweede lid, juncto 7:21 BW. Op grond van eerstgenoemde bepaling beantwoordt een zaak kortweg niet aan de overeenkomst, indien het niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst naar redelijkheid en billijkheid mocht verwachten. Niet is gesteld of gebleken dat voor de meeste van de door Scheer & Foppen verkochte elektrische en elektronische apparaten in redelijkheid geen langere levensduur dan de duur van de fabrieksgarantie mag worden verwacht.
75. Het uitdragen van het hiervoor weergegeven standpunt door Scheer & Foppen, waarbij de wettelijke rechten van de consument niettemin tot die tijdsduur worden beperkt, is dan ook een overtreding van 8.8 Whc, juncto artikel 193c, eerste lid, aanhef en onder g, BW (misleiding algemeen).

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

76. Scheer & Foppen berekent naar eigen zeggen de hoogte van het door haar zogenoemde "klantdeel" van de onderzoeks- en reparatiekosten, op grond van de door haar overgelegde lijst van Uneto-VNI dat de gemiddelde levensduur per product vermeldt. De Consumentenautoriteit overweegt evenwel dat op grond van artikel 7:17, tweede lid, juncto 7:21 BW voor producten die eerder dan redelijkerwijs mag worden verwacht defect raken, in beginsel echter in het geheel geen onderzoeks- en reparatiekosten in rekening mogen worden gebracht.
77. Waar de door Scheer & Foppen bedoelde lijst mogelijk dienstbaar kan zijn om te bepalen óf een product voor kosteloze herstel reparatie in aanmerking komt, hanteert Scheer & Foppen de lijst kennelijk om aan de hand daarvan - in de woorden van Scheer & Foppen, bij wijze van staffel - de hoogte van het door Scheer & Foppen zogenoemde "klantdeel" te bepalen. Scheer & Foppen gaat daarbij in strijd met de wet ervan uit dat de consument hoe dan ook een deel voor zijn rekening moet nemen. Daarbij wekt Scheer & Foppen blijkens de bedrijfsinterne bekendmaking van september 2009 bovendien de rechtens onjuiste indruk dat dit uitgangspunt een wettelijke basis zou hebben.
78. Door bij consumenten de indruk te wekken dat zij buiten de fabrieksgarantie altijd voor herstel van een defect product een zogenoemd klantdeel moeten betalen indien ze niet beschikken over aankoopgarantie, sluit Scheer & Foppen op voorhand de dialoog met de consument uit, welke dialoog - indien hij wel zou hebben plaatsgevonden - mogelijk uitgewezen zou kunnen hebben dat de consument in het geheel geen kosten voor herstel verschuldigd is.
79. Scheer & Foppen erkent ook in haar publieke uitingen weliswaar dat de consument na het verstrijken van de termijn van fabrieksgarantie wettelijke rechten heeft³⁴, doch zij kleedt die rechten in de praktijk ten onrechte aldus in, dat de consument niettemin altijd een deel van de kosten voor herstel dient te betalen.
80. De Consumentenautoriteit overweegt in dit verband dat zij Scheer & Foppen reeds voorafgaand aan het onderzoek dat leidde tot het vaststellen van het rapport heeft gewezen op de onrechtmatigheid van haar hiervoor vermelde uitgangspunt met betrekking tot het door haar zogenoemde klantdeel van de kosten voor reparatie. Bij brief van 23 november 2007, overgelegd door Scheer & Foppen ten behoeve van haar schriftelijke zienswijze,³⁵ heeft de Consumentenautoriteit aan Scheer & Foppen het volgende medegedeeld:

³⁴ Zie onder meer artikel 10 van de algemene voorwaarden van Scheer & Foppen, dossiernummer CA/NCB336/8.6

³⁵ Bijlage 8 bij brief van 4 november 2010 van gemachtigde van Scheer en Foppe, dossiernummer CA/NCB/559/9, brief van 23 november 2007 van Consumentenautoriteit, kenmerk CA/NC/10/13

In de "Scheer & Foppen bezorgvoorwaarden" is de bepaling over garantie herzien. In deze gewijzigde versie stelt Scheer & Foppen: "(...) na het verstrijken van de hierboven genoemde termijn van fabrieksgarantie blijft u als koper rechten behouden uit hoofde van de koopovereenkomst conform artikel 7:6a tweede lid BW. Scheer & Foppen biedt de mogelijkheid om de restschade uit hoofde van dit artikel af te dekken middels het aankopen van een ServiceCertificaat."

Bovenstaande redenering is onjuist. (...) Is sprake van een ondeugdelijk product (een product dat niet aan de overeenkomst beantwoordt ofwel een non conform product) dan is Scheer & Foppen gehouden tot kosteloos herstel of vervanging, zoals omschreven in artikel 7:21 van het BW. Of een product ondeugdelijk is, hangt af van de diverse omstandigheden zoals 17:18 van het BW beschreven. Dit is echter onafhankelijk van de termijn van de fabrieksgarantie. Scheer & Foppen is dus niet slechts tijdens de duur van de fabrieksgarantie gehouden tot, in beginsel kosteloos, herstel of vervanging van een ondeugdelijk product, maar gedurende de gehele levensduur die de consument op basis van de overeenkomst mag verwachten. (...) Niet duidelijk is wat Scheer & Foppen verstaat onder "restschade" uit hoofde van dit artikel. Indien blijkt dat een product niet aan de overeenkomst beantwoordt is Scheer & Foppen gehouden tot, in beginsel kosteloos, herstel of vervanging."

81. De Consumentenautoriteit heeft Scheer & Foppen bij de genoemde brief van 4 november 2007 overigens opgedragen haar algemene voorwaarden aan te passen, waarna de Consumentenautoriteit bij brief van 18 december 2007 heeft vastgesteld dat Scheer & Foppen aan die opdracht heeft voldaan.³⁶
82. De Consumentenautoriteit heeft overigens ook bij een voorafgaande brief, te weten van 7 augustus 2007 Scheer & Foppen er al op gewezen dat het recht van de consument op nakoming, herstel, vervanging en eventuele schadevergoeding bij non conformiteit, geldend recht is, ongeacht de garantie die door de verkoper of fabrikant wordt gegeven.³⁷

7.3.3 Nadere beoordeling van de argumenten van Scheer & Foppen

83. Scheer & Foppen heeft betoogd dat de Consumentenautoriteit blijk zou geven van een "te simplistische" uitleg van de rechten van de consument op kosteloos herstel of vervanging bij normaal gebruik volgens de gebruiksaanwijzing. Volgens Scheer & Foppen gaat de Consumentenautoriteit er ten onrechte van uit dat een gebrekkig product per definitie non conform in de zin van de wet is. De Consumentenautoriteit

³⁶ Bijlage 8 bij brief van 4 november 2010 van gemachtigde van Scheer en Foppe, dossiernummer CA/NCB/559/9, brief van 18 december 2007 van Consumentenautoriteit, kenmerk CA/NC/10/15

³⁷ Bijlage 8 bij brief van 4 november 2010 van gemachtigde van Scheer en Foppe, dossiernummer CA/NCB/559/9, brief van 7 augustus 2007 van Consumentenautoriteit, kenmerk CA/NC/10/8

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

- gaat er volgens Scheer & Foppen bovendien ten onrechte van uit dat als sprake is van een non conform product, de consument per definitie recht zou hebben op kosteloos herstel of vervanging.
84. Voor zover Scheer & Foppen heeft bedoeld de bewezen verklaring van overtreding van artikel 8.8, juncto 193c, eerste lid, aanhef en onder g, BW (misleiding algemeen) aan te vechten, slaagt dat argument niet. In deze zaak is het bewijs van overtreding van die bepaling immers niet gestoeld op een oordeel over de vraag in welke precieze gevallen - en voor welke precieze producten - de consument wel of geen aanspraak kan maken op vervanging of kosteloos herstel. De overtreding zoals hiervoor is beschreven heeft betrekking op misleidende mededelingen van de verkopers van Scheer & Foppen omtrent de rechten van de consument op herstel of vervanging van de afgeleverde zaak, zoals die rechten wettelijk geregeld zijn.
85. Voor zover Scheer & Foppen heeft gesteld dat het wettelijke stelsel rond garantie en non-conformiteit nuances kent en daardoor qua toepassing complex kan zijn, betwist de Consumentenautoriteit die stelling niet. Van belang is echter dat de bedoelde regelgeving in het geval van een non conform product onmiskenbaar kosteloos herstel of vervanging als uitgangspunt heeft. De informatie die Scheer & Foppen 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, zij het tenminste een deel voor reparatie van een defect product. Daarmee staat naar het oordeel van de Consumentenautoriteit de onjuistheid van de door Scheer & Foppen verstrekte informatie vast. Het betoog van Scheer & Foppen slaagt daarom niet. De aanstaande herziening van Richtlijn 1999/44/EG kan aan het vorenstaande niet afdoen.
86. Scheer en Foppen heeft verder gesteld dat zij al gedurende 20 jaar naar tevredenheid van de consument Servicecertificaten verkoopt en dat niet valt in te zien waarom dat nu verboden zou zijn. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit treft deze stelling van Scheer & Foppen echter reeds daarom geen doel, nu in het rapport noch in het onderhavige besluit sprake is van een verbod van de verkoop van bijkooptgarantie. De overtreding waarop het onderhavige besluit betrekking heeft ziet niet op het product bijkooptgarantie, maar op de misleidende informatie die Scheer en Foppen de consument over zijn wettelijke rechten heeft verstrekt.
87. Scheer & Foppen kan zich ten aanzien van haar onderhavige overtreding op dit punt niet achter onwetendheid met betrekking tot de uitleg van de regelgeving verschuilen. Zoals hiervoor is uiteengezet, heeft de Consumentenautoriteit om te beginnen reeds in 2007 het geldende recht mede op het punt van overtredingen, zoals thans aan de orde, aan Scheer & Foppen uiteengezet. Ook overigens is het aan professionele onderneming zelf om zich over de voor haar geldende regelgeving te informeren en daarnaar te handelen. Juist van een onderneming die de consument aanvullende garantie aanbiedt, dat kennelijk erin beoogt te voorzien dat lacunes in consumentenbescherming worden afgedekt, valt te verwachten dat zij de consument niet onjuist over zijn recht op kosteloze vervanging of

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

- herstel informeert, als het aangeschafte elektrische of elektronische product defect raakt.
88. Voor zover Scheer & Foppen nog heeft betoogd, dat de Wet ohp pas per 15 oktober 2008 in werking was getreden, slaagt dat betoog evenmin. Om te beginnen is misleiding bij de totstandkoming van overeenkomsten al sinds jaar en dag een grondslag geweest voor vernietiging of nietigheid van die overeenkomsten. Verder kan de inwerkingtreding van de Wet ohp voor Scheer & Foppen niet als een verrassing gekomen zijn. Aan die inwerkingtreding ging een uitvoerig openbaar wetgevingstraject vooraf. De wet is bovendien gebaseerd op Richtlijn 2005/29/EG, welke reeds dateert van 11 mei 2005.
89. De omstandigheid dat de Consumentenautoriteit reeds in 2007 aandacht had voor de handelspraktijken van Scheer & Foppen op het punt van garantie en conformiteit betekent niet, dat de Consumentenautoriteit thans niet langer bevoegd zou zijn tot handhavend optreden jegens Scheer & Foppen. Het onderhavige onderzoek is immers eerst en vooral gebaseerd op nieuwe feiten en omstandigheden die zich na het afronden van het eerdere onderzoek hebben voorgedaan. De samenloop van omstandigheden die in de onderhavige zaak tot de conclusie leiden dat Scheer & Foppen artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, lid 1, onder g, BW heeft overtreden, deed zich destijds in 2007 bovendien niet voor.
90. Het is bovendien juist die samenloop, die thans maakt dat de vermelding op de website van Scheer & Foppen, in haar folder Servicezekerheden en in haar voorwaarde bij het Total Care ServiceCertificaat – kortweg inhoudend dat de bijkoopgarantie van Scheer & Foppen de consument extra zekerheid geeft en onnodige kosten voor en zorgen over reparatie voorkomt - de consument op het verkeerde been zet met betrekking tot de vraag of hij per definitie een deel van de kosten moet betalen.
91. De argumentatie van Scheer & Foppen dat het aantal mystery shopping bezoeken, gecombineerd met de hiervoor weergegeven mededelingen van haar directeuren en managers geen representatief beeld voor haar handelspraktijk zou kunnen opleveren, treft evenmin 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 Scheer & Foppen aan de consument geeft.
92. Van belang daarbij is dat de Consumentenautoriteit haar beoordeling niet alleen heeft gebaseerd op mystery shopping, maar ook op het beleid dat op het hoofdkantoor gevoerd wordt. Ook de kaartjes in de winkel dragen onmiskenbaar bij aan de indruk die wordt gewekt dat zonder bijkoopgarantie en buiten de fabrieksgarantie altijd betaald moet worden voor eventueel herstel.
93. De stelling van Scheer & Foppen dat de verslagen van de mysteryshop gesprekken ondeugdelijk zouden zijn en dat het aantal van die gesprekken niet representatief zou zijn, treft evenmin doel. De verslagen zijn om te beginnen voldoende concreet en verifieerbaar om te kunnen dienen als

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

betrouwbaar bewijs. De gesprekken zijn bovendien gevoerd op vier verschillende data, in vier verschillende filialen, verspreid over het land, met verschillende verkoopmedewerkers van Scheer & Foppen. Elk van de medewerkers heeft onafhankelijk van de andere medewerkers met wie is gesproken, bovendien nagenoeg dezelfde onjuiste mededelingen gedaan. Onder die omstandigheden valt niet in te zien waarom de verslagen van de gesprekken in combinatie met de andere bewijzen niet als bewijs van overtreding zouden mogen worden aangemerkt.

94. Voor zover Scheer & Foppen zich erover heeft beklaagd dat de filiaalmanagers met wie toezichthouders op 8 en 9 oktober 2009 hebben gesproken drukke werkzaamheden hadden en dat de gesprekken meer tijd kostten dan was aangekondigd, leidt dat beklag evenmin tot het daarmee beoogde doel. Het is de Consumentenautoriteit niet gebleken dat de twee managers ten gevolge van de genoemde omstandigheden – wat daar overigens ook van moge zijn – onjuiste verklaringen zouden hebben afgelegd. Toezichthouders hebben aan elk van beide managers voorafgaand aan het gesprek bovendien gemeld dat zij niet tot antwoorden verplicht waren. Verder zijn beide personen ervaren managers en zij hebben hun op schrift gestelde verklaringen nagelezen en voor akkoord ondertekend, dan wel per bladzijde voor akkoord geparafeerd.
95. Gelet op vorenstaande overwegingen, is de conclusie gerechtvaardigd dat de consument onjuist werd geïnformeerd over zijn wettelijke rechten. Deze onjuiste informatie heeft als mogelijk gevolg gehad dat de consument heeft afgezien van zijn wettelijke aanspraken op kosteloos herstel of vervanging bij non-conformiteit, omdat hij op grond van de door Scheer & Foppen verstrekte onjuiste informatie dacht daar juridisch geen recht op te hebben.

7.3.4 Juridische kwalificatie van het verstrekken van onjuiste informatie

96. In het navolgende wordt het verstrekken van onjuiste informatie aan de consumenten zoals hiervoor in hoofdstuk 4 beschreven, juridisch gekwalificeerd. Hierbij wordt als uitgangspunt genomen dat de desbetreffende gedragingen in het rapport zijn gekwalificeerd 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).
97. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit staat voldoende vast – en is door Scheer & Foppen ook niet betwist – dat Scheer & Foppen handelaar is in de zin van in 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 Scheer & Foppen kwalificeren als handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid onder d, BW.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

98. Zoals hiervoor in hoofdstuk 4 is weergegeven hanteert Scheer & Foppen een beleid dat ertoe strekt dat aan consumenten wordt meegedeeld dat zij na het verstrijken van de fabrieksgarantie en zonder bijkoopgarantie geen (wettelijk) recht hebben op kosteloos herstel of vervanging. Op grond van de wettelijke bepalingen inzake garantie en non-conformiteit, als weergegeven in hoofdstuk 6, is het uitgangspunt evenwel dat de consument in het geval van een non conform product (wel degelijk) recht heeft op kosteloos herstel of vervanging. De door Scheer & Foppen aan de consument verstrekte informatie is daarom feitelijk onjuist.
99. De informatie waar het hier om gaat betreft de wettelijke rechten van de consument, waaronder het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak.
100. Zoals hiervoor in hoofdstuk 5 is overwogen, is het aannemelijk dat de gemiddelde consument op basis van de door Scheer & Foppen verstrekte onjuiste informatie afziet van het gebruik maken van zijn recht op kosteloos herstel of vervanging, terwijl hij dat niet zou hebben gedaan 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.
101. Gelet op het vorenstaande is de Consumentenautoriteit van oordeel dat Scheer & Foppen zich heeft schuldig gemaakt aan een misleidende handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid aanhef en onder g, BW.

7.3.5 Conclusie

102. Op grond van artikel 8.8 Whc is het een handelaar verboden oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW (oneerlijke handelspraktijken; artikelen 6:193a tot met 6:193j BW) te verrichten. Mitsdien heeft Scheer & Foppen artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid aanhef en onder g, BW overtreden.

8. Maatregelen ter handhaving

8.1 Inleiding

103. De Consumentenautoriteit kan op grond van artikel 2.9 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 daar vastgestelde (vermoedelijke) overtredingen een last onder dwangsom en/of een boete op te leggen.
104. 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

OPENBAAR**Datum**

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

- punitieve sanctie, mede gezien de speciale en generale preventieve werking daarvan, gepast.
105. In haar zienswijze heeft Scheer & Foppen aangevoerd dat de wetgeving op het gebied van garantie en non-conformiteit complex is en dat de hele branche met de problematiek worstelt. Volgens Scheer & Foppen past het daarom niet dat de Consumentenautoriteit onmiddellijk tot handhaving overgaat. Het had – zo stelt Scheer & Foppen – 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.
106. In het voorgaande is al uiteengezet dat – wat er ook zij van de complexiteit van de regelgeving – de wet in het geval van een non conform product nadrukkelijk uitgaat van kosteloos herstel of vervanging, terwijl het beleid van Scheer & Foppen uitgaat van het tegenovergestelde, namelijk meebetalen door de consument aan reparaties buiten de fabrieksgarantietermijn als hij geen garantie heeft bijgekocht. Scheer & Foppen moet als professionele en ervaren partij in staat geacht worden te begrijpen dat zij daarmee invulling gaf aan garantie en non-conformiteit op een wijze die op gespannen voet staat met de wettelijke bepalingen terzake.
107. 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 misstanden (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 Scheer & Foppen meent ligt het ook niet op de weg van de Consumentenautoriteit te wachten met handhaving totdat de branche is gekomen tot zelfregulering. De op dit punt door Scheer & Foppen aangevoerde argumenten worden daarom verworpen.
108. Voor zover Scheer & Foppen nog heeft betoogd dat ten aanzien van andere ondernemingen wel een zogenoemd toezeggingstraject is gevolgd, gaat dat betoog reeds daarom niet op, nu de andere ondernemingen waarop Scheer en Foppen doelt, zich begeven op andere markten dan de onderhavige, onder meer de markt van online ticketverkoop. Er is hier dus geen sprake van vergelijkbare situaties en het beroep van Scheer & Foppen op het gelijkheidsbeginsel gaat dan ook niet op. De Consumentenautoriteit merkt verder op dat gelijktijdig met het onderhavige besluit, aan andere ondernemingen dan Scheer & Foppen, die zich wel op een vergelijkbare markt begeven, gelijksoortige sancties worden opgelegd voor gelijksoortige overtredingen als thans door Scheer & Foppen begaan.

8.2 Bestuurlijke Boete

109. 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.
110. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde bij de artikelen 2.21 Whc (oud) en 5:46, tweede lid, Awb³⁸, 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.
111. 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).
112. 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 Motivering van de boete

113. 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.

³⁸ 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/559/47

8.3.1 Bepaling van de boetgrondslag; factor 1 Ernst van de gedraging(en)

114. Scheer & Foppen heeft artikel 8.8 Whc overtreden, hetgeen beboetbaar is met ten hoogste EUR 450.000.

115. In verband met de vaststelling van de ernst van de gedragingen van

Scheer & Foppen, overweegt de Consumentenautoriteit dat Scheer & Foppen 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 zijn misleid ten aanzien van hun wettelijke rechten. De Informatie van Scheer & Foppen luidde dat – anders dan de wettelijke voorschriften – consumenten na de fabrieksgarantie en zonder bijkoopgarantie altijd moeten betalen voor herstel of vervanging van een non-conform product. Het consumentenvertrouwen kan door de handelwijze van Scheer & Foppen worden geschaad.

116. De Consumentenautoriteit weegt voorts mee dat, gezien de aard van de overtreding vooral consumenten die buiten de fabrieksgarantie geconfronteerd worden met het defect raken van een product van Scheer & Foppen nadelige gevolgen (kunnen) ondervinden van de overtreding. Daarnaast worden consumenten door de overtreding ook meer in het algemeen op het verkeerde been gezet over hun wettelijke rechten bij defect raken van gekochte producten. Het aantal consumenten dat door de overtreding potentieel nadeel ondervindt is derhalve substantieel.

117. 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 boetgrondslag van EUR 90.000.

8.3.2 Factor 2 (Mate van) verwijtbaarheid

118. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de overtredingen volledig aan Scheer & Foppen te verwijten zijn. Als gezegd leidt de gestelde omstandigheid dat Scheer & Foppen mogelijk niet op de hoogte was van de precieze inhoud dan wel werking van de wettelijke bepalingen over garantie en non-conformiteit, niet ertoe dat de overtreding haar niet of in mindere mate te verwijten is. Scheer & Foppen is een professionele onderneming. Dat in acht nemende alsmede gelet op de aard van de producten die Scheer & Foppen verhandelt mag juist van Scheer & Foppen worden verwacht dat zij in voldoende mate kennis heeft van consumentenrecht en in het bijzonder over de bepalingen over garantie en non-conformiteit. Dat geldt in dit geval te meer, nu Scheer & Foppen reeds in 2007 door de Consumentenautoriteit is geattendeerd op de precieze betekenis van de wetgeving.

119. Er is derhalve geen reden tot een aanpassing ten opzichte van de boetgrondslag.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk
CA/NCB/559/47

8.3.3 Factor 3 Omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd

120. De Consumentenautoriteit is niet gebleken dat de overtredingen zijn gepleegd onder zodanige omstandigheden dat daarmee bij de beboeting rekening gehouden moet worden. De omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd kunnen daarom niet leiden tot een aanpassing ten opzichte van de boetegrondslag.

8.3.4 Factor 4 Omstandigheden waarin de overtreder verkeert

121. Scheer & Foppen heeft aangevoerd dat gelet op haar financiële positie een boete ongekend grote negatieve consequenties voor haar zal hebben. Scheer & Foppen leidt al enige tijd verlies en een boete zou de financiële problemen verder vergroten. In dat verband heeft Scheer & Foppen een overzicht van de winstcijfers uit de jaarrekeningen over de jaren 2007 tot en met 2010 overgelegd.³⁹ Uit deze gegevens blijkt dat Scheer & Foppen in 2007 en 2008 een aanzienlijke winst heeft geboekt. In 2009 is een kleine winst geboekt en in 2010 is (volgens voorlopige cijfers) [VERTROUWELIJK] geboekt. In de toelichting bij de winstcijfers worden op de winstcijfers correcties toegepast welke leiden tot "genormaliseerde" winstcijfers. Dit geeft [VERTROUWELIJK] te zien over de jaren 2007 en 2008 en [VERTROUWELIJK] over de jaren 2009 en 2010.
122. De Consumentenautoriteit heeft bij de beoordeling van de argumentatie van Scheer & Foppen in acht genomen dat Scheer en Foppen volgens haar jaarrekeningen in de boekjaren 2007, 2008 en 2009 winst en in het boekjaar 2010 [VERTROUWELIJK] heeft geboekt. Uit door Scheer & Foppen aangeleverde financiële gegevens blijkt voorts dat Scheer & Foppen in 2008 een netto-omzet van ongeveer EUR 115 miljoen heeft gegenereerd. Over de eerste tien maanden van 2009 bedroeg de netto-omzet ruim [VERTROUWELIJK].⁴⁰
123. De Consumentenautoriteit overweegt dat het enkele gegeven dat Scheer & Foppen in 2010 [VERTROUWELIJK] heeft geboekt niet meebrengt dat Scheer & Foppen een boete niet kan dragen. Ook de omzetgegevens geven voorshands geen aanleiding te veronderstellen dat het opleggen van een boete aan Scheer & Foppen (in de orde van grootte) van EUR 90.000 onevenredig zware (financiële) consequenties heeft voor Scheer & Foppen. Meer in het bijzonder is niet aannemelijk dat door het opleggen van een dergelijke boete het voortbestaan van Scheer & Foppen 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 Scheer & Foppen niet bij haar beoordeling heeft kunnen betrekken.
124. Gelet op het vorenstaande ziet de Consumentenautoriteit in de omstandigheden waarin de overtreder verkeert, geen aanleiding om de boetegrondslag aan te passen.

³⁹ Dossiernummer CA/NCB/559/9, bijlage 6

⁴⁰ Dossiernummer CA/NCB/336/38, verslag van ambtshandelingen.

OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47

8.3.5 Factor 5 Duur van de overtreding(en)

125. Ten aanzien van de duur van de overtredingen stelt de Consumentenautoriteit vast dat Scheer & Foppen in de periode van 22 oktober 2008 tot 19 oktober 2009 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 van nagenoeg een jaar niet zodanig kort is dat deze 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.

8.3.6 Basisboete, bijkomende omstandigheden en vaststelling van de boete

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

9. Besluit

De Consumentenautoriteit:

- a. stelt vast dat Scheer & Foppen Elektro Speciaalzaken B.V. in de periode van 22 oktober 2008 tot 19 oktober 2009 artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, lid 1, onder g, BW heeft overtreden;
- b. legt aan Scheer & Foppen Elektro Speciaalzaken B.V. voor deze overtreding een boete op van EUR 90.000.

Dit besluit is gericht tot Scheer & Foppen Elektro Speciaalzaken B.V., gevestigd te Harderwijk.

'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.

OPENBAAR

*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.*

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk

CA/NCB/559/47