



OPENBAAR

**Datum**

26 mei 2011

**Ons kenmerk**

CA/NCB/560/48

# besluit

## ***Samenvatting besluit***

Mikro-Electro biedt elektrische huishoudelijke apparaten, consumentenelektronica en aanverwante huishoudelijke artikelen aan. Mikro-Electro heeft zestien vestigingen verspreid over zuidwest Nederland.

Uit onderzoek van de Consumentenautoriteit is gebleken dat Mikro-Electro 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. Mikro-Electro doet deze mededelingen in verkoopgesprekken. Daarnaast doet Mikro-Electro 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 Mikro-Electro zijn daarom feitelijk onjuist.

De onjuiste mededelingen van Mikro-Electro 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 Mikro-Electro 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.<sup>1</sup> 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 Mikro-Electro B.V. (hierna ook: Mikro-Electro). Bij dat nader onderzoek is gebruik gemaakt van onder meer mystery shoppen, onderzoek van de website van Mikro-Electro, bedrijfsbezoeken aan het hoofdkantoor en filialen van Mikro-Electro en consumentenverklaringen. Uit het nader onderzoek is het vermoeden gerezen dat Mikro-Electro 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 13 september 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 consumentenbescherming<sup>2</sup> (hierna ook: Whc).<sup>3</sup> Het rapport vormt de aanleiding voor dit besluit.
4. Op 9 november 2010 heeft Mikro-Electro, tijdens een door de Consumentenautoriteit georganiseerde hoorzitting, haar zienswijze ten aanzien van het rapport naar voren gebracht. Vervolgens heeft Mikro-Electro bij brief van 15 november 2010 nadere stukken ingediend.<sup>4</sup> Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt dat bij brief van 22 november 2010<sup>5</sup> aan Mikro-Electro is toegezonden. Mikro-Electro heeft bij brief van 25 november 2010<sup>6</sup> opmerkingen gemaakt over het verslag.

## 2. Onderneming

5. Mikro-Electro B.V. is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamers van Koophandel onder nummer 20049388 met als vestigingsadres Ettenseweg 48, 4706 PB Roosendaal.<sup>7</sup> Daarbij is als bedrijfsomschrijving van Mikro-Electro vermeld: *De handel in elektrische, elektrotechnische en elektronische artikelen.*

---

<sup>1</sup> Zie op [www.consumentenautoriteit.nl](http://www.consumentenautoriteit.nl): "Agenda Consumentenautoriteit 2007", "Agenda Consumentenautoriteit 2008", "Agenda Consumentenautoriteit 2009" en "Agenda Consumentenautoriteit 2010 - 2011".

<sup>2</sup> Thans artikel 5:48 van de Algemene wet bestuursrecht.

<sup>3</sup> Stuk 339/43

<sup>4</sup> Stuk 560/13.

<sup>5</sup> Stuk 560/11 en 560/12.

<sup>6</sup> Stuk 560/14.

<sup>7</sup> Stuk 339/36.

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

6. Mikro-Electro verhandelt via haar zestien vestigingen in zuidwest Nederland en via internet – voor zover hier van belang – consumentenelektronica. Mikro-Electro is lid van UNETO-VNI<sup>8</sup>, een ondernemersorganisatie voor de installatiebranche en de technische detailhandel, en Mikro-Electro hanteert de Algemene Voorwaarden Elektrotechnische Detailhandel (AVED).<sup>9</sup>
7. Uit een door Mikro-Electro toegezonden overzicht blijkt dat in 2008 en 2009 een omzet is behaald van EUR 45.801.333 respectievelijk EUR 35.921.616. Het resultaat vóór belastingen in 2008 was EUR 1.602.365 en in 2009 EUR 1.123.965.<sup>10</sup>

### 3. Rapport

8. In het rapport wordt op basis van het bewijsmateriaal vastgesteld dat Mikro-Electro in de periode van 15 oktober 2008 tot 1 mei 2009 bijkoopgarantie heeft aangeboden aan consumenten.<sup>11</sup> 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,<sup>12</sup> een onderscheidend kenmerk van het aanbod van De Block is.<sup>13</sup> Op grond daarvan wordt in het rapport geconcludeerd dat Mikro-Electro wettelijke rechten – waaronder het recht op kosteloos herstel of vervanging bij non-conformiteit – aanprijst als zijnde een onderscheidend kenmerk van haar aanbod. Daarmee heeft Mikro-Electro artikel 8:8 Whc, juncto artikel 6:193g, onder j, BW overtreden.<sup>14</sup>
9. Voorts wordt in het rapport vastgesteld dat Mikro-Electro 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.<sup>15</sup> 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.<sup>16</sup>
10. 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

---

8 Zie [www.uneto-vni.nl](http://www.uneto-vni.nl)

9 Zie <http://shop.mikro.nl/catalog/conditions.php>.

10 Stuk 339/38.

11 Stuk 339/43, rapport, randnr. 64 en 74. De bijkoopgarantie zoals die vanaf 1 mei 2009 wordt aangeboden kent andere (ten gunste van de consument verruimde) voorwaarden.

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

13 Stuk 339/43, rapport, randnr. 65.

14 Stuk 339/43, randnummer 75.

15 Stuk 339/43, randnummer 80.

16 Stuk 339/43, randnummer 80 en 91.

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

niet zou hebben genomen, levert een overtreding op van artikel 8:8 Whc, juncto artikel 6:193c, eerste lid, onder g, BW.<sup>17</sup>

11. 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.<sup>18</sup>

### 4. Feitelijk kader

12. 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

13. Op 16 oktober 2009 hebben toezichhouders van de Consumentenautoriteit een bedrijfsbezoek gebracht aan het hoofdkantoor van Mikro-Electro te Roosendaal. De toezichhouders hebben daarbij een verklaring afgenomen van de verantwoordelijke voor training en opleiding, de verkoopleider, de controller en de directeur van Mikro-Electro.<sup>19</sup>
14. Tijdens dit bedrijfsbezoek is door Mikro-Electro het volgende verklaard over hoe wordt omgegaan met consumenten die een bij Mikro-Electro gekocht product terugbrengen ter reparatie van een na de fabrieksgarantietermijn ontstaan defect: "Buiten garantie, dus buiten die twee jaar, vindt er een coulanceregeling plaats. Dat is dan een prijsopgave, en dan wordt er gekeken van: wat kunnen we voor elkaar betekenen? Dat is echt op individuele basis. De fabrieksgarantietermijn is met name volgens mij... Je hebt veel Benelux-organisaties natuurlijk, Philips, Sony, en in België is het twee jaar garantie. Nederland loopt voor de consument nog iets verder door, dus dat probeer je dan altijd nog terug te halen bij de fabrikant. Maar dat is per geval totaal verschillend, want die kijken ook naar het geval. Ligt het aan de klant? Ligt het aan het apparaat? Hoeveel druk gaan wij erop zetten?"
15. Aan Mikro-Electro is gevraagd wat de geldende consumentenregels zijn. Daarop antwoordde Mikro-Electro: "Dat wij als retailer in ieder geval verantwoordelijk of deels verantwoordelijk zijn voor het goed functioneren van een apparaat." Op de vraag wat werd bedoeld met 'verantwoordelijk of deels verantwoordelijk', antwoordde Mikro-Electro: "Een beetje afhankelijk van de leeftijd van het apparaat, de kwaliteit van het apparaat."
16. Voorts heeft Mikro-Electro verklaard:<sup>20</sup> "Ja, dan [bij fabrieksgarantie] wordt er gewoon gerepareerd. Bij de enkeling die wordt aangeboden op het moment dat er geen garantie is – want het zijn er steeds minder – krijg je

---

<sup>17</sup> Stuk 339/43, randnummer 92.

<sup>18</sup> Stuk 339/43, randnummer 98.

<sup>19</sup> Stuk 339/23, bijlage 1.

<sup>20</sup> Stuk 339/23, bijlage 1.

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

de situatie van een prijsopgaveprocedure en dan krijgt de consument thuis een formulier toegestuurd: 'We hebben hier uw apparaat onderzocht en de verwachte reparatiekosten zijn ongeveer zoveel'. Daar kan hij dan mee akkoord gaan of niet [...], of met de winkel in overleg treden"

17. Op de vraag: Op welk moment besluit u om wel of niet een stukje mee te doen in de kosten, antwoordde Mikro-Electro: "Je houdt eens wat ruggespraak met collega's: wat moeten we ermee; dat is vervelend voor die klant. Het is een goede klant van ons [...] Ik praat nu puur over een individuele situatie die op dat moment speelt. [...] Dat is eigenlijk samenspraak, je houdt ruggespraak met collega's, je zou er de winkel bij kunnen betrekken, misschien de vertegenwoordiger van het product nog. Al met al is het een beetje handjeklap op dat moment." Voorts heeft verklaarde Mikro-Electro: "Wij hanteren dat overzicht. [...] Die afschrijving per jaar. [...] Stel dat je een groot huishoudelijk apparaat hebt, een koelkast of een AEG wasautomaat, zoals u aangeeft. Dat is inmiddels geen A-merk meer, maar een middenklasse. Die zou een gemiddelde gebruiksduur hebben van een jaar of zes. Dus 200 euro reparatiekosten, drie jaar oud: fifty-fifty, dus u 100 en wij 100."
18. Voorts heeft Mikro-Electro ten aanzien van de voorlichting aan haar personeel verklaard: "Op het moment dat een nieuwe medewerker bij ons binnenkomt, komt hij in het traject training en opleiding terecht. Op enig moment dient zich het servicepakket aan als een hoofdstuk. Dan worden wat zaken duidelijk gemaakt. Wat zijn nu de voordelen op het moment dat de consument daarvoor zou kiezen? Wat zouden de nadelen kunnen zijn om daar niet voor te kiezen? (...) Een consument wil toch wat meer uitleg: 'Hoe zit het als ik een servicepakket wil overwegen? Wat zijn dan mijn rechten, wat zijn dan jullie plichten?' En allemaal dat soort zaken. Dus dat hebben wij in een training allemaal nog eens uitvoerig met elkaar besproken." Op de vraag hoe vaak het personeel zo'n training krijgt antwoordde Mikro-Electro: "Nieuwe mensen altijd en dan praten we daar gaandeweg bijna dagelijks over. Een echte training doen we een keer of drie per jaar."
19. In de presentatie voor de genoemde training is onder andere opgenomen:
- All-in Service pakket**
- *Verkopen wordt Adviseren.*
  - *Adviseer het als aanvulling op de garantierechten die de klant al heeft*
  - *Klant heeft geen bewijslast*
  - *Adviseer het gemak, EEN telefoontje*
  - *Adviseer de snelle oplossing<sup>21</sup>*
20. De Consumentenautoriteit concludeert op basis van het vorenstaande dat Mikro-Electro een beleid hanteert inhoudende dat bij ter reparatie aangeboden producten die defect geraakt zijn na het verstrijken van de fabrieksgarantietermijn, steeds een prijsopgave gemaakt wordt. Indien de desbetreffende consument niet akkoord gaat met de prijsopgave, bepaalt Mikro-Electro in onderling overleg met de consument de voor de reparatie te

---

<sup>21</sup> Stuk 339/23, bijlage 3.

betalen vergoeding. Bij het voorstel dat gaat Mikro-Electro de consument in zo'n geval doet, gaat zij uit van reparatiekosten naar rato van de gemiddelde gebruiksduur. Mikro-Electro noemt dat een coulanceregeling. Voorts stelt de Consumentenautoriteit vast dat Mikro-Electro haar nieuwe medewerkers voorlicht over rechten en plichten bij garantie.

## 4.2 Informatie bij de verkoop van producten

### 4.2.1 Mystery shopping

21. Ambtenaren van de Consumentenautoriteit hebben zich in het kader van het onderzoek bij vier verschillende filialen van Mikro-Electro gepresenteerd als consument die geïnteresseerd is in een product (mystery shopping).<sup>22</sup>
22. Mystery shoppers hebben in het filiaal in Roosendaal op 9 oktober 2009 in een verkoopgesprek over een televisietoestel geïnformeerd naar de garantie. De verkoper vertelde dat er standaard twee jaar fabrieksgarantie geldt, die kan worden uitgebreid naar vijf jaar. De verkoper meldde hierbij dat het geen verplichting is om die extra garantie af te sluiten, maar het iets extra's is. Volgens de verkoper kost het altijd geld als er buiten de fabrieksgarantie iets kapot gaat, in ieder geval voorrijkosten en het arbeidsloon.<sup>23</sup>
23. In het filiaal in Oosterhout werd op 14 april 2009 aan mystery shoppers verteld dat uitbreiding van de fabrieksgarantie mogelijk is en zonder deze extra garantie na de fabrieksgarantie betaald moet worden voor reparaties. Bij klachten kunnen consumenten hoe dan ook terecht in de winkel en wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.<sup>24</sup>
24. In het filiaal in Bergen op Zoom vertelde de medewerker op 9 oktober 2009 aan mystery shoppers dat je buiten de fabrieksgarantie ook zonder de verlengde garantie rechten hebt, maar dat het alleen een hoop gedoe is om die te krijgen. Het is namelijk de vraag of gebruik kan worden gemaakt van een coulanceregeling van de fabrikant. Bovendien is een reparatie niet altijd kosteloos. De fabrikant houdt namelijk rekening met de gebruiksduur.<sup>25</sup>
25. De Consumentenautoriteit concludeert op basis van het voorgaande dat Mikro-Electro in haar winkels aan consumenten mededeelt dat bij defecten die zich voordoen buiten de fabrieksgarantietermijn altijd ten minste een deel van de reparatiekosten moet worden betaald door de consument.

---

<sup>22</sup> Stuk 339/2 (16 oktober 2008, Den Bosch), 339/8 (14 april 2009, Oosterhout), 339/18 (9 oktober 2009, Roosendaal) en 339/20 (9 oktober 2009, Bergen op Zoom). Bij het filiaal in Den Bosch werden geen relevante mededelingen gedaan.

<sup>23</sup> Stuk 339/18

<sup>24</sup> Stuk 339/8.

<sup>25</sup> Stuk 339/20.

**OPENBAAR**

**Datum**

26 mei 2011

**Ons kenmerk**  
CA/NCB/560/48

*4.2.2 Promotiemateriaal bijkoopgarantie*

26. Op de website van Mikro-Electro, [www.mikroelectro.nl](http://www.mikroelectro.nl), staat onder meer de volgende informatie over het servicepakket van Mikro-Electro:

*Ondanks een eerste klas assortiment bestaat altijd de mogelijkheid dat u geconfronteerd wordt met een kostbare reparatie. Om dit alles uit te sluiten en u zorgeloos te kunnen laten genieten, bieden wij u de mogelijkheid om bij nagenoeg al onze artikelen de garantie te verlengen tot maar liefst 5 jaar tegen een zeer aantrekkelijke éénmalige premie. Een premie die veelal lager is dan de kosten van een onverwachte reparatie. U heeft dan de zekerheid dat u vanaf de aankoopdatum 5 jaar lang, onder dezelfde voorwaarden als tijdens de fabrieksgarantie, zorgeloos kunt genieten.*

27. In een apart kader staat het volgende vermeld:

*Mikro-Electro servicepakket*

**5 JAAR GARANTIE**

*Onder deze garantie verstaan wij:*

- *Geen arbeidsloon*
- *Geen voorrijdkosten*
- *Geen transport- of administratiekosten*
- *Kosteloos vervangen van onderdelen of door een nieuw gelijkwaardig apparaat indien noodzakelijk*
- *Geen vooruitbetaling van reparatiekosten.<sup>26</sup>*

28. Mikro-Electro geeft met de informatie op de website niet aan welke gevallen precies onder de dekking van het servicepakket vallen, of welke er buiten vallen. Ook staat niet vermeld bij welke artikelen het mogelijk is het servicepakket aan te schaffen.

29. In de folder 'Beste service, laagste prijs' staat naast de in randnummers 26 en 27 genoemde informatie, die op de website staat, nog de volgende informatie:

- *Voor PC's en notebooks geldt een garantieperiode van 3 jaar en*
- *Het Mikro-Electro servicepakket kunnen wij u aanbieden tot 4 weken na de aankoopdatum.<sup>27</sup>*

30. In de folder 'Mikro-Electro bezorgservice' is het volgende over het servicepakket van Mikro-Electro vermeld:

*EXTRA GARANTIE. Dit voor een periode van maar liefst 5 jaar, zelfs voor klein huishoudelijke artikelen, audio en persoonlijke verzorgingsproducten. Onze tarieven voor deze extra garantie zijn uiterst laag. Voor zover u in de winkel niet heeft gekozen om een extra verlengde garantie af te sluiten kan dit nog tot 1 maand na afleverdatum. Voor verdere informatie kunt u zich wenden tot een van onze filialen of onze website [www.mikro.nl](http://www.mikro.nl).<sup>28</sup>*

---

<sup>26</sup> Stuk 339/4.

<sup>27</sup> Stuk 339/7, bijlage 4.

<sup>28</sup> Stuk 339/22, bijlage 1.

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

31. Een definitieve versie van nieuw foldermateriaal ligt klaar sinds oktober 2009, maar was ten tijde van de hoorzitting op 9 november 2010 nog niet in de winkels aanwezig. Wel was, aldus Mikro-Electro, de informatie in het nieuwe foldermateriaal in september 2009 al ter kennis gebracht aan verkoopmedewerkers.<sup>29</sup>
32. De Consumentenautoriteit concludeert op basis van hetgeen hiervoor in de randnummers 26 tot en met 30 is vastgesteld, dat Mikro-Electro voor de verkoopbevordering van haar bijkooptgarantie (het Mikro-Electro Servicepakket) aan consumenten meedeelt dat de fabrieksgarantie tot vijf jaar kan worden verlengd en dat gedurende die vijf jaar reparaties kosteloos worden uitgevoerd. In dit verband benadrukt Mikro-Electro voorts dat geen kosten met betrekking tot arbeidsloon, voorrijden, transport, administratie en materiaal in rekening gebracht worden gedurende die vijf jaar.

### 4.3 Informatie verstrekt bij reclameren ingeval van defecten

#### 4.3.1 Schriftelijke informatie

33. Mikro-Electro informeert de consument over de voorwaarden die gelden voor reparaties buiten de (fabrieks)garantietermijn. Deze folder *Tarieven & Conditie buiten [fabrieks]garantie* noemt voor drie productgroepen een basistarief (EUR 18, 27 of 36) en een prijsopgavelimiet (EUR 48, 108 of 125). Daarbij wordt onder meer vermeld:
  - *Alle bovengenoemde tarieven zijn all-in tarieven inclusief BTW. Exclusief eventuele transportkosten.*
  - *Komt de reparatie boven de prijsopgavelimiet, dan krijgt u altijd een prijsopgave.*
  - *Blijft de reparatieprijs onder de prijsopgavelimiet, dan wordt uw apparaat direct gerepareerd.*
  - *U heeft vooraf duidelijkheid over wat de reparatie u ten minste gaat kosten.*
  - *Het basistarief wordt altijd in rekening gebracht, ook als er geen klacht wordt geconstateerd of als er sprake is van een gebruikersfout.*
  - *Gaat u niet akkoord met een prijsopgave dan berekenen wij altijd het basistarief als zijnde onderzoekskosten.*
  - *U kunt alleen aanspraak maken op garantie als u het geldig aankoopbewijs bij afgifte van uw apparaat kunt overhandigen.*<sup>30</sup>
34. Op de (standaard) aankoopbon staat onder meer het volgende vermeld:  
*EXTRA GARANTIE! Garantieverlenging tot 5 jaar mogelijk! Vraag er naar bij een van onze verkopers!*  
*LET OPI! Bewaar de factuur zorgvuldig. Zonder factuur vervalt uw recht op reclame en garantie!*<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Stuk 560/11, p. 4.

<sup>30</sup> Stuk 339/19, bijlage 5.

<sup>31</sup> Stuk 339/19 bijlage 4.



## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

35. In de tabel *geschatte gemiddelde gebruiksduur per hoofdproductgroep* is voor verschillende kwaliteitsklassen opgenomen wat de gemiddelde gebruiksduur is van producten die door Mikro-Electro worden verkocht. Deze tabel wordt door Mikro-Electro gebruikt bij het onderzoek naar de hoogte van de reparatiekosten ingeval van een defect buiten de (fabrieks)garantietermijn.<sup>32</sup>
36. De Consumentenautoriteit concludeert op basis van het vorenstaande het volgende. Mikro-Electro hanteert als uitgangspunt dat de consument ten minste een basistarief betaalt bij reparatie van een buiten de (fabrieks)garantietermijn defect geraakt product. Voorts wordt bij ieder buiten de (fabrieks)garantietermijn defect geraakt product dat ter reparatie wordt aangeboden, een prijsopgave gemaakt of – ingeval de reparatiekosten lager zijn dan de prijsopgavelimiet – wordt het product gerepareerd en ontvangt de consument daarvoor rekening.

### 4.3.2 Verklaringen bedrijfsleiders

37. Bij de filialen Roosendaal en Bergen op Zoom zijn verklaringen opgenomen van de daar werkzame bedrijfsleiders.<sup>33</sup> In het filiaal Roosendaal heeft de bedrijfsleider verklaard dat bij defecte producten buiten fabrieksgarantie er voor reparatie eerst onderzoek plaatsvindt, waarbij een basistarief aan onderzoekskosten altijd in rekening wordt gebracht aan de consument. Bij de kassa is een lijst beschikbaar met daarop vermeld de standaard onderzoekskosten en het tarief waaronder zonder toestemming gerepareerd mag worden. In overleg met de consument kan er een prijsopgave worden gedaan. De genoemde lijst betreft het overzicht 'Tarieven & Condities buiten [fabrieks]garantie', genoemd in randnummer 33. Voorts heeft de bedrijfsleider verklaard dat het onderzoek gebeurt op basis van levensduur van het product, volgens de hiervoor beschreven tabel 'geschatte gemiddelde gebruiksduur per hoofdproductgroep' in randnummer 35. Zie hierover ook de verklaring van vertegenwoordigers van Mikro-Electro in randnummer 17.
38. In het filiaal in Bergen op Zoom verklaarde de bedrijfsleider dat defecte apparaten buiten fabrieksgarantie worden gestuurd aan de technische dienst. De klant krijgt een prijsopgave, maar hoeft daar niet direct akkoord voor te geven. Mikro-Electro bekijkt dan of ze daar nog iets in kunnen betekenen.
39. Uit het vorenstaande leidt de Consumentenautoriteit af dat de twee gehoorde bedrijfsleiders ervan uitgaan dat na het verstrijken van de fabrieksgarantietermijn betaald moet worden voor reparaties van defecte producten. Volgens een van hen moeten ten minste de onderzoekskosten worden betaald. Beide bedrijfsleiders verklaren dat een prijsopgave aan de consument wordt gezonden. Alleen als de klant niet akkoord gaat met de prijsopgave beziet Mikro-Electro of de consument tegemoetgekomen wordt.

---

<sup>32</sup> Stuk 339/23, bijlage 5.

<sup>33</sup> Stukken 339/19 (Roosendaal) en 339/22 (Bergen op Zoom).

#### 4.3.3 Consumentenmeldingen

40. In het kader van het onderzoek hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit drie consumenten gesproken die een melding hebben gedaan bij ConsuWijzer over hun ervaringen met het terugbezorgen van een defect product. Twee consumenten hadden geen garantie bijgekocht, maar meldden zich bij Mikro-Electro omdat naar hun oordeel het defect aan de ondeugdelijkheid van het product te wijten was. Hierna worden de ervaringen van deze consumenten weergegeven.<sup>34</sup>
41. De eerste melding betrof de reparatie van een laptop die na anderhalf jaar niets meer deed. Tegen de consument is gezegd dat de fabrieksgarantie voorbij was en dat de reparatiekosten van EUR 350 gewoon betaald moesten worden door de consument.<sup>35</sup>
42. De tweede melding betrof eveneens een kapotte laptop van ongeveer anderhalf jaar oud. De consument moest voor de reparatie EUR 300 betalen of afzien van een reparatie en een nieuwe laptop uitzoeken met een korting ter hoogte van de reparatiekosten. Het ontbinden van de koop (met terugbetaling van het aankoopbedrag) was geen optie.<sup>36</sup>
43. De Consumentenautoriteit constateert gelet op het vorenstaande dat Mikro-Electro een consument heeft meegedeeld dat voor de reparatie betaald moest worden omdat de fabrieksgarantietermijn was verstreken. Aan een andere consument heeft Mikro-Electro hetzelfde meegedeeld met dien verstande dat die consument een tegemoetkoming werd aangeboden in de vorm van korting ter hoogte van de reparatiekosten indien hij een vervangende laptop zou kopen.

### 5. Zienswijze van Mikro-Electro

44. Mikro-Electro heeft in haar zienswijze op het rapport – verkort en zakelijk weergegeven – het navolgende naar voren gebracht.<sup>37</sup>

#### *Financiële situatie*

45. Mikro-Electro voert aan dat haar financiële situatie het opleggen van een boete of last onder dwangsom niet toelaat.

#### *Juridisch kader*

46. In het rapport is volgens Mikro-Electro 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 aankoopgarantie. Daarnaast is in het rapport geen rekening gehouden met het feit dat de redelijkheid en billijkheid in de weg kunnen staan aan de

---

<sup>34</sup> De melding van de consument die wel garantie had bijgekocht, ging vooral over de informatie die door Mikro-Electro werd gegeven over de voorwaarden van die aankoopgarantie, en wordt daarom verder buiten beschouwing gelaten.

<sup>35</sup> Stuk 339/11.

<sup>36</sup> Stuk 339/13.

<sup>37</sup> Stuk 560/10.

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

- verplichting om een non-conform product kosteloos te herstellen. Zo is het volgens Mikro-Electro 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.
47. 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 Mikro-Electro. Zij 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.
- Overtreding artikel 6:193g, onder j, BW en artikel 6:193c, onder g, BW*
48. Mikro-Electro benadrukt dat – anders dan op grond van de wet – gedurende de gehele looptijd van haar aankoopgarantie non-conformiteit niet hoeft te worden aangetoond.
49. Mikro-Electro ontkent dat in haar foldermateriaal en op haar website gesuggereerd wordt dat de consument zonder aankoopgarantie geen recht heeft op kosteloos herstel. De reclame-uitingen voor het servicepakket zijn doorsnee reclamebeweringen waarin wordt overdreven, maar zij misleiden de consument niet.
50. 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 Mikro-Electro. 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. Mikro-Electro kan zich niet vinden in de conclusies in het rapport die uit de mystery shoppings worden getrokken.
51. Mikro-Electro wijst op slordigheden in de bij 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.
52. Met betrekking tot de door de Consumentenautoriteit nader onderzochte consumentenklachten stelt Mikro-Electro dat het aantal daarvan 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

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

algemeen aanvaarde regels. Mikro-Electro heeft zelf een en ander geverifieerd in haar klachtenregistratiesysteem en plaatst kanttekeningen bij de telefonische interviews met consumenten. Mikro-Electro geeft daarnaast – ook uit haar eigen klachtenregistratiesysteem – enkele voorbeelden van hoe zij klachten pleegt af te handelen.

53. Voor zover het oordeel in het rapport is ontleend aan de bedrijfsvoering en het beleid van Mikro-Electro, voert Mikro-Electro het volgende aan. De Consumentenautoriteit stelt dat het aan de verkoop van bijkoopgarantie gerelateerde bonussysteem voor verkoopmedewerkers leidt tot het verkeerd informeren van consumenten. Dat is evenwel niet vastgesteld op basis van objectief onderzoek. Gezien het beloningsstelsel van Mikro-Electro is het hoogst onwaarschijnlijk dat verkoopmedewerkers hierdoor gestimuleerd worden om onjuiste informatie te verstrekken aan consumenten.

### *Handhaving door de Consumentenautoriteit*

54. Mikro-Electro 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 Mikro-Electro eerst te waarschuwen alvorens tot handhaving over te gaan.
55. Mikro-Electro 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. Tevens dient de openbaarmaking van welk besluit ook achterwege te blijven vanwege de negatieve publiciteit die dit voor Mikro-Electro met zich brengt.

### *Beoordeling van de zienswijze door de Consumentenautoriteit*

56. Omwille van de leesbaarheid zullen de door Mikro-Electro in het kader van haar zienswijze naar voren gebrachte argumenten aan de orde komen bij de juridische beoordeling van de desbetreffende onderwerpen.

## 6. Wettelijk kader

### **6.1 De 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. overtreiding: een inbreuk of intracommunautaire inbreuk;*  
(...)

**OPENBAAR**

**Datum**

26 mei 2011

**Ons kenmerk**  
CA/NCB/560/48

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 over 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:  
*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/560/48

*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 De bevoegdheid van de 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.

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

71. 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 Mikro-Electro voortvloeien uit het beleid dat de leiding van Mikro-Electro 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 (mogelijke) schending van collectieve belangen van consumenten.
72. De Consumentenautoriteit is gelet op het vorenstaande bevoegd om de gedragingen van Mikro-Electro met betrekking tot het verstrekken van informatie over de rechten aangaande garantie en conformiteit te beoordelen.

### **7.2 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 Mikro-Electro 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 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 Mikro-Electro met haar zienswijze is aangevoerd, of – zoals in het rapport wordt geconcludeerd – Mikro-Electro 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.

#### *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 volgende conclusie. Uit het door Mikro-Electro gevoerde beleid en uit de door haar medewerkers gedane uitlatingen aan consumenten en toezichthoudend ambtenaren van de Consumentenautoriteit, blijkt dat aan de consument mededelingen worden gedaan met de strekking dat de consument buiten de fabrieksgarantie in beginsel geen wettelijke rechten heeft ten aanzien van kosteloos herstel of vervanging van een non-conform product. Gelet evenwel op het bepaalde over garantie en conformiteit in het Burgerlijk Wetboek<sup>38</sup> zijn dergelijke mededelingen onjuist.
76. Mikro-Electro 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 kan zijn. Het is echter van doorslaggevende betekenis dat bedoelde regelgeving onmiskenbaar kosteloos herstel of vervanging bij

---

<sup>38</sup> Zie § 6.3 hiervoor.



**OPENBAAR****Datum**

26 mei 2011

**Ons kenmerk**  
CA/NCB/560/48

- non-conformiteit als uitgangspunt heeft. De informatie die Mikro-Electro aan de consument verstrekt gaat er – zoals uit het vorenstaande genoegzaam is gebleken – evenwel vanuit 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 Mikro-Electro verstrekte informatie vast. Het betoog van Mikro-Electro slaagt daarom niet. De aanstaande herziening van Richtlijn 1999/44/EG en de daarbij voorziene maximum harmonisatie doet niet af aan het vorenstaande.
77. Dat uit het beleid van Mikro-Electro blijkt van het verstrekken van deze onjuiste informatie, leidt de Consumentenautoriteit af uit het feit dat blijkens de verklaringen van de directie en het management van Mikro-Electro bij na verloop van de fabrieksgarantietermijn ter reparatie aangeboden producten er altijd van wordt uitgegaan dat voor de reparatie wordt betaald. Ook verkopers en bedrijfsleiders gaan daarvan uit. Het gebruik van de term 'coulance' veronderstelt ook dat de consument eigenlijk geen recht kan doen gelden op een tegemoetkoming in of een kwijtschelding van de reparatiekosten.
78. De consumentenverklaringen bieden eveneens steun aan de constatering dat aan de consument wordt meegedeeld dat deze buiten de fabrieksgarantietermijn geen recht kan doen gelden op kosteloos herstel of vervanging.
79. Uit de bevindingen die bij de mystery shoppings zijn opgedaan en uit het foldermateriaal volgt voorts dat Mikro-Electro ook in verkoopgesprekken onjuist informeert over de wettelijke rechten van de consument bij non-conformiteit ingeval de fabrieksgarantietermijn is verstreken.
80. De argumentatie van Mikro-Electro 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 Mikro-Electro aan de consument geeft. Van belang is dat de Consumentenautoriteit haar beoordeling niet alleen heeft gebaseerd op de mystery shoppings en consumentenklachten, maar ook op het beleid dat van het hoofdkantoor uitgedragen wordt. Ook al bestaat het promotiemateriaal betreffende het servicepakket 'slechts' uit reclame-uitingen, de daarin opgenomen teksten dragen er onmiskenbaar aan bij dat de indruk wordt gewekt dat na de fabrieksgarantie geen recht bestaat op kosteloos herstel.
81. 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 onjuistheden of onvolledigheden zijn niet van dien aard 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 bedrijfsleiders ten gevolge van de druk

**OPENBAAR**

**Datum**

26 mei 2011

**Ons kenmerk**  
CA/NCB/560/48

die zij hebben ervaren – wat daar ook van zij – onjuiste belastende verklaringen hebben afgelegd.

82. Gelet op het vorenstaande is de conclusie gerechtvaardigd dat de consument onjuist wordt geïnformeerd 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 Mikro-Electro verstrekte informatie denkt juridisch geen recht daarop te hebben.

*7.3.2 Juridische kwalificatie van het verstrekken van onjuiste informatie*

83. In het navolgende wordt het verstrekken van onjuiste informatie aan consumenten 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).
84. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit staat voldoende vast – en is door Mikro-Electro ook niet betwist – dat Mikro-Electro '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 Mikro-Electro kwalificeren als 'handelspraktijk' als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid onder d, BW.
85. Zoals hiervoor is weergegeven hanteert Mikro-Electro een beleid dat ertoe strekt dat aan consumenten wordt meegedeeld dat zij na het verstrijken van de fabrieksgarantie en zonder het servicepakket in beginsel geen (wettelijk) recht hebben op kosteloos herstel of vervanging. 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 bij non-conformiteit. De door Mikro-Electro aan de consument verstrekte informatie is daarom feitelijk onjuist. 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.
86. Zoals hiervoor is overwogen, is het aannemelijk dat de gemiddelde consument op basis van de door Mikro-Electro 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.

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

87. Gelet op het vorenstaande is de Consumentenautoriteit van oordeel dat Mikro-Electro 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*

88. 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 BW (oneerlijke handelspraktijken; artikelen 6:193a tot met 6:193j BW) te verrichten. Mitsdien heeft Mikro-Electro artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid aanhef en onder g, BW overtreden.

## 8. Maatregelen ter handhaving

### **8.1 Inleiding**

89. 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.
90. 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 gepast, mede gezien de speciale en generale preventieve werking daarvan.
91. In haar zienswijze heeft Mikro-Electro betoogd dat de wetgeving op het gebied van garantie en conformiteit complex is en dat de branche met de problematiek worstelt. Volgens Mikro-Electro past het daarom niet dat de Consumentenautoriteit onmiddellijk tot handhaving overgaat. Het had – zo stelt Mikro-Electro – 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.
92. 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 Mikro-Electro uitgaat van het tegenovergestelde, namelijk betalen voor reparaties buiten de fabrieksgarantietermijn als geen garantie is bijgekocht. Mikro-Electro moet als professionele en ervaren partij in staat worden geacht te begrijpen dat zij daarmee invulling gaf aan garantie en conformiteit op een wijze die op gespannen voet staat met de wettelijke bepalingen terzake.

## OPENBAAR

Datum

26 mei 2011

Ons kenmerk  
CA/NCB/560/48

93. 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 Mikro-Electro meent, ligt het ook niet op de weg van de Consumentenautoriteit te wachten met handhaving totdat de branche is gekomen tot zelfregulering. De verweren moeten daarom worden 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 Whc (oud) en 5:46, tweede lid, Awb<sup>39</sup>, 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.

---

<sup>39</sup> 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.

### 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. Mikro-Electro 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 Mikro-Electro, overweegt de Consumentenautoriteit dat Mikro-Electro 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.
101. Het consumentenvertrouwen kan door de handelwijze van Mikro-Electro worden geschaad. In dit verband acht de Consumentenautoriteit van belang dat de onjuiste voorlichting van Mikro-Electro, de consument niet alleen schade kan berokkenen in relatie tot (het) bij Mikro-Electro aangeschafte product(en), maar ook met betrekking tot andere, elders aangeschafte producten. Door de informatie die Mikro-Electro 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 Mikro-Electro een product aanschaffen, met de (gevolgen van de) misleidende handelspraktijk werden geconfronteerd. Dit hangt immers af van de vraag of het bij Mikro-Electro 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. Voorts kan de onjuiste voorlichting aan de consument hem ook in andere gevallen nadeel berokkenen.
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 Mikro-Electro te verwijten zijn. Het feit dat Mikro-Electro feitelijk niet op de hoogte was van de precieze inhoud dan wel de werking van de wettelijke bepalingen over garantie en conformiteit, brengt niet mee dat de overtreding haar niet of in mindere mate te verwijten is. In dit verband herinnert de Consumentenautoriteit eraan dat Mikro-Electro een professionele en ervaren partij is. Dat in acht nemende alsmede gelet op de aard van de producten die Mikro-Electro verhandelt mag juist van Mikro-Electro worden verwacht dat zij in voldoende mate kennis heeft van consumentenrecht en in het bijzonder over de bepalingen over garantie en conformiteit. Er is derhalve geen reden tot een aanpassing ten opzichte van de boetegrondslag.

*Factor 3 Omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd*

105. 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 overtreding gepleegd is kunnen daarom niet leiden tot een aanpassing ten opzichte van de boetegrondslag.

*Factor 4 Omstandigheden waarin de overtreder verkeert*

106. Mikro-Electro heeft aangevoerd dat zij financieel gezien in zwaarder weer terechtgekomen is. Het bedrijfsresultaat is de afgelopen jaren teruggelopen en voor 2010 wordt [VERTROUWELIJK] verwacht.
107. De Consumentenautoriteit heeft de argumentatie van Mikro-Electro beoordeeld. Daarbij heeft de Consumentenautoriteit acht geslagen op de door Mikro-Electro in het kader van het onderzoek aan de Consumentenautoriteit overgelegde financiële gegevens.<sup>40</sup> Uit deze gegevens blijkt dat Mikro-Electro in 2008 en in 2009 een (aanzienlijke) winst heeft geboekt van EUR 1,6 miljoen respectievelijk EUR 1,1 miljoen. Voorts blijkt uit het toegezonden overzicht dat in 2008 en 2009 een omzet is gegenereerd van bijna EUR 46 miljoen respectievelijk bijna 36 miljoen. De Consumentenautoriteit overweegt dat het enkele gegeven dat het bedrijfsresultaat een afnemende tendens vertoont, niet meebrengt dat Mikro-Electro een boete niet kan dragen. Ook de omzetgegevens geven voorshands geen aanleiding te veronderstellen dat het opleggen van een boete aan Mikro-Electro (in de orde van grootte) van EUR 90.000 onevenredig zware (financiële) consequenties heeft voor Mikro-Electro. Meer in het bijzonder is niet aannemelijk dat door het opleggen van een dergelijke boete het voortbestaan van Mikro-Electro 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 Mikro-Electro niet bij haar beoordeling heeft kunnen betrekken.

---

<sup>40</sup> Stuk 339/38.

**OPENBAAR**

**Datum**

26 mei 2011

**Ons kenmerk**  
CA/NCB/560/48

108. 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(en)*

109. Ten aanzien van de duur van de overtredingen stelt de Consumentenautoriteit vast dat Mikro-Electro in de periode 15 oktober 2008 tot 1 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 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.

*Basisboete, bijkomende omstandigheden en vaststelling van de boete*

110. 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.

**9. Besluit**

De Consumentenautoriteit:

- a. stelt vast dat Mikro-Electro B.V. 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 Mikro-Electro voor deze overtreding een boete op van EUR 90.000.

Dit besluit is gericht tot Mikro-Electro B.V., gevestigd te Roosendaal

's-Gravenhage, 26 mei 2011

w.g. mw. mr. B.C.M. van Buchem  
*De 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 boetes dienen 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. **Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.Fout! Onbekende naam voor documenteigenschap.***

**Datum**

26 mei 2011

**Ons kenmerk**

CA/NCB/560/48