

Verrassing bij de kassa niet toegestaan

WILLEMSTAD — Een prijs van een product in de schappen zien en er vervolgens bij de kassa een andere prijs voor moeten betalen. Dat is wettelijk verboden en gebeurt nog altijd te vaak, zo meldt de stichting die zich op Curaçao bezighoudt met consumentenbelangen, Stichting Curaçao Consumentenbelangen.

Ronny Cornelis, inspecteur van het ministerie van Economische Ontwikkeling (MEO) zegt desgevraagd tegen de *Amigoe* dat wettelijke prijs van een product inclusief omzetbelasting is en dat dit erbij vermeld moet zijn. Ondanks dat hebben supermarkten een bordje bij de kassa staan waarop staat

dat de prijs van de kassa wordt aangehouden als eindprijs. Het is de vraag of dit niet tegen de wet is.

Volgens Cornelis, die juristen hierover heeft geraadpleegd, mogen supermarkten dit bordje plaatsen. Maar het mag absoluut niet dat de consument 'verrast' wordt aan de kassa met een andere prijs.

MEO staat voor eerlijk handelsverkeer en is er voor beide partijen, zowel de consument en de producent. Cornelis legt uit: "Als een klant bij de supermarkt komt en een product van het schap haalt met bijvoorbeeld de prijs van 4 gulden maar vervolgens bij de kassa 5 gulden moet afrekenen, kan de klant aangeven dat de prijs bij het schap

4 gulden is. De supermarkt mag dan controleren of dit klopt en dat het dus een fout is van de supermarkt. Als dit inderdaad zo blijkt te zijn, dan dient het product voor de prijs van het schap verkocht te worden, aldus de wet."

Nou komt het voor dat mensen prijzen veranderen van bijvoorbeeld vleesverpakkingen of andere dingen die gewogen worden zoals bepaalde groenten en fruit. Om dit soort gevallen te vermijden geven supermarkten met een bord aan dat de kassaprijs de juiste prijs is. Zulke producten worden bij de kassa nogmaals gewogen en dan dient de consument de juiste prijs te betalen. Meestal komen de supermarkten hun klanten tegemoet, vertelt Cor-

nelis. "Als er inderdaad een fout is gemaakt en het schap een andere prijs aangeeft, is het meestal niet nadelig voor de consument."

De directie van de supermarkt Esperamos geeft desgevraagd aan geen bordje te hebben in de winkel waarop staat dat de kassaprijs leidend is, maar zegt ook de kassaprijs aan te houden. Consumenten mogen en kunnen het echter altijd aangeven als de prijs anders staat vermeld in de schappen. Er wordt dan gecontroleerd en als dit inderdaad klopt, dan betaalt de consument de prijs van het schap. De prijs, met ob en naam van het product staat op de labels zodat het heel duidelijk is wat de prijs van een product is. Meerdere winkels houden deze me-

thode aan en hebben zelfs scanners geplaatst zodat de consument de prijs van het product kan scannen bij onduidelijkheid.

Consumentenbelangen krijgt toch nog steeds meldingen over prijsverschillen in de schappen en bij de kassa bij supermarkten. Om dit te kunnen oplossen vertelt Cornelis dat het belangrijk is dat consumenten direct duidelijk in de winkel aangeven dat zij een andere prijs hebben gezien. Als het klopt, en het is een fout van de supermarkt, maar deze wil alsnog dat de kassaprijs betaald wordt, dan kan er altijd een klacht worden ingediend bij MEO. Het ministerie zal dan op de juiste wettelijke manier handelen.

Grote onzin

DE FACEBOOK-POST van Consumenten Belangen Curaçao over de prijsverschillen op het schap en in de kassa heeft heel wat reacties teweeggebracht.

Zo ook het artikel 'Verrassing bij de kassa niet toegestaan' van 23 januari in de Amigoe. Ook Consumenten Belangen Curaçao heeft Ronny Cornelis, inspecteur van het ministerie van Economische Zaken (MEO), gesproken over dit onderwerp. Cornelis gaf ook aan ons aan dat de bordjes bij de kassa's bedoeld waren voor 'mensen die prijskaartjes omwisselden'. Wij hebben aangegeven dat niet 'oneerlijke klanten' het onderwerp is, maar de prijzen op het schap

of het artikel, en de hogere prijzen die vervolgens bij de kassa van de supermarkten moeten worden afgerekend. En laat het duidelijk zijn: de bordjes bij de kassa zijn wel degelijk geplaatst om te voorkomen dat klanten er op staan dat de prijs op het schap of op het artikel geldt in plaats van de hogere prijs in de kassa. Echter met een bordje bij de kassa kan een wet niet omzeild worden! Dat meerdere winkels scanners hebben geplaatst 'zodat de consument de prijs van het product kan scannen bij onduidelijkheid' is al net zo'n grote onzin. Je hoeft geen geleerde te zijn om te begrijpen dat deze scanners zijn verbonden met de kassa, en

dat dus deze scanners dan de hogere prijs van de kassa aangeven.

Wat zegt de wet

Wetboek 3 artikel 35 spreekt over 'gerechtvaardigd vertrouwen bij de koper'. Dat wil zeggen dat de koper er op moet kunnen vertrouwen dat de prijs op een artikel geldt, zoals bijvoorbeeld in onze Facebook-post: een blikje kattenpaté staat op het schap geprijsd voor 1,56 gulden, echter in de kassa staat een prijs van 1,99 gulden. Als koper vertrouwt je er in dit geval terecht op dat de door de verkoper vermelde prijs op het schap de juiste prijs is. De verkoper is dan ook wettelijk verplicht het

artikel voor de prijs op het schap te leveren.

Daar tegenover staat de 'kennelijke vergissing', als bijvoorbeeld een laptop geprijsd staat voor 12,50 gulden, terwijl dit 1250 gulden moest zijn. Elke klant begrijpt dat deze prijs niet kan kloppen en dat dit een menselijke fout is. In dit geval hoeft de verkoper de laptop niet voor de verkeerde prijs te leveren.

Supermarkten

Cornelis zegt dat 'de supermarkten meestal hun klanten tegemoet komen'. Uit de vele meldingen die Consumenten Belangen Curaçao kreeg en uit onze eigen ervaring blijkt juist het te-

gendeel. Als je als klant aangeeft dat de prijs in de kassa niet klopt en dat de prijs op het artikel geldt, word je als klant vaak op een zeer onbeschofte manier te verstaan gegeven dat de supermarkt bepaalt dat de prijs in de kassa geldt, en dat je anders het artikel maar moet laten staan. Dat supermarkten willens en wetens een wettelijke bepaling weigeren toe te passen is ongehoord. Wij zijn dan ook erg benieuwd wat het MEO concreet bedoelt met 'dat bij klachten hierover het ministerie dan op de juiste wettelijke manier zal handelen'.

MARIA VAN OS
Curaçao