

## OPEN BRIEF

Afz. J. Spaans

**Aan:** Centraal Bureau  
Levensmiddelenhandel

t.a.v. Directie

Postbus 262

2260 AG Leidschendam. [Info@cbl.nl](mailto:Info@cbl.nl)

Diverse afschriften verzonden o.a. aan FNV en CNV  
2011

Hoogeveen, 3 september

Geachte heren/dames,

Op de website van het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) las ik dat in de week van 10 tot en met 16 oktober 2011 de **Week van de Veiligheid** wordt gehouden <http://www.cbl.nl/home/rss-feed/nieuws-detail/article/week-van-de-veiligheid/>.

Doelstelling van die week is te bereiken, dat er wordt gestreefd naar een veilige supermarkt om in te **werken** en te **winkelen**. De branche die u vertegenwoordigt doet veel aan veiligheid. Een supermarkt in mijn woonplaats, die veel scholieren aantrekt, heeft in de toegangshal een bord geplaatst dat ruzzakken voor de jeugd verboden zijn. In zijn algemeenheid kun je stellen dat contant betalen wordt ontmoedigd en pinnen, ook voor een gering bedrag, wordt gestimuleerd. Een andere maatregel is dat er bij het afrekenen in veel winkels bij de kassa bankbiljetten worden gescand op echtheid. Laatst was ik in een supermarkt en vermoedelijk functioneerde de apparatuur niet goed, want mijn bankbiljetje van 10 euro maakte een rondgang langs twee kassa's en dat ging gepaard met een luidruchtige openlijke conversatie tussen de medewerkers. Vervolgens bleek dat het biljetje echt was en het apparaat het dus had laten afweten. Schaamteloos natuurlijk dat demonstratieve en wat dat betreft valt er in uw branche nog veel te leren op het gebied van klantvriendelijkheid. De supermarktbranche besteedt veel aandacht aan veiligheid, maar opmerkelijk genoeg is er weinig aandacht voor de negatieve gevolgen van automatisering zoals phishing, skimming en andere vormen van computer**on**veiligheid. De hacking van DiGiD websites vanuit Iran en de maatregel van minister Donner van heden 3 september 2011, zijn wat dat betreft illustratief voor de eenzijdigheid van het veiligheidsbeleid in veel maatschappelijke sectoren. Ik begrijp overigens wel dat uw branche dit negeert, want aandacht voor de negatieve aspecten van automatisering zou het ontmoedigingsbeleid voor contante betaling wellicht ontmoedigen. Een negatieve ervaring breng ik bij deze onder uw aandacht, met het verzoek er aandacht aan te besteden in de Week van de Veiligheid, omdat het de consumenten veel geld kost, **te weten het verschil tussen prijzen vermeld bij de producten dan wel in aanbiedingsfolders aangekondigde prijzen en de prijzen die in de computer van de supermarkt zijn vastgelegd.**

**Misleiding**

**Ik doe u de volgende suggestie voor de Veiligheidsweek. Besteed als branche niet alleen**

**aandacht aan onderwerpen als diefstalpreventie maar richt u ook eens op misleidingpreventie.** Ik zal het met een praktijkvoorbeeld verduidelijken. Evenals in andere sectoren wordt de rol van de computer in de levensmiddelbranche steeds dominanter. Vanuit mijn achtergrond en interesse en omdat ik wekelijks boodschappen doe met / voor mijn zoon die een beperking heeft en verantwoording moet afleggen aan de leiding van zijn woonvoorziening via kassabonnen, heb ik het afgelopen half jaar de moeite genomen om veel kassabonnen van Drentse supermarkten na te lopen op fouten. **Tenminste 12x kwam een of meer bedragen op de kassabon niet overeen met het bedrag dat op de prijsaanduiding bij het artikel stond vermeld, dan wel het bedrag dat was vermeld in een reclamefolder. In alle gevallen viel het bedrag uit in het nadeel van de klant.** In alle gevallen heb ik dit gemeld bij de servicemedewerker of de bedrijfsleider, dan wel het hoofdkantoor van de bewuste supermarkt. In twee situaties gaf een medewerker aan dat de prijsaanduiding bij het artikel onjuist was en niet het bedrag dat in de computer stond, zodat de klant in het voordeel zou zijn. Voor de buitenstaander die geen inzage heeft in computergegevens is dat niet te verifiëren. In de andere gevallen was het bedrag in de computer niet correct of niet aangepast. Soms werd dit geconstateerd op een vrijdagavond, zodat de hele dag en mogelijk zelfs de hele week (aanbiedingen gelden in de regel voor een week) door de klanten teveel was betaald. Ik merk dat de controle door de consument wordt bemoeilijkt, omdat uit oogpunt van duurzaamheid en andere redenen (?) niet meer automatisch een kassabon wordt verstrekt. Je moet om een geprinte bon vragen of de caissière vraagt het de klant en ik moet toegeven, dat gebeurt consequent en is dus wel klantvriendelijk.

### **Geldloos winkelen**

Mijn ervaring is dat supermarkten het onderwerp 'veiligheid' vooral benaderen vanuit hun eigen voordeel. In het geschetste voorbeeld is echter de klant de dupe. Navraag in mijn directe omgeving leert dat meer mensen dezelfde ervaring hebben. **Ik verzoek u daarom met klem dit onderwerp op te nemen op de agenda van uw Week van de Veiligheid.** Er speelt nog een principiële aspect mee voor mij. Supermarkten doen voor geringe bedragen aangifte en bekend is in dat verband de aangifte tegen een oude demente man, die tijdens het winkelen een bonbon uit een verpakking haalde en opat. **Ik ben voor diefstalpreventie, maar wij als consument dienen ook te worden beschermd.** In de door mij geschetste gevallen is er geen sprake van diefstal (Artikel 310 Wetboek van Strafrecht) door de bewuste supermarkten, maar wel van **consumentenmisleiding en dat is ook ernstig.** Naar mate de automatisering in uw branche toeneemt zal het aantal fouten toenemen en het wordt tijd dat de consument dit kritisch benadert en desnoods actie onderneemt. **Van opzet is hopelijk geen sprake, maar ook nalatigheid kan schuld impliceren bij een strafbaar feit of onrechtmatige daad.**

Een andere reden dat ik deze brief schrijf is het **Consumentenonderzoek 2011** door het bekende consulting- en accountantsbureau Deloitte, waarvan de resultaten deze week bekend werden gemaakt. **Een kwart van de consumenten is niet bereid altijd elektronisch te betalen. Dat vindt men een hoog percentage, maar ik schrok ervan.** Nederland is al bijna

overstag, want 75% is ervoor. Men stelt: 'Ofschoon supermarkten gebaat zijn bij een veiliger en goedkoper cashloos betaalsysteem, is de overstap naar een dergelijk systeem voorlopig niet waarschijnlijk'. Verderop in het persbericht voegt men daaraan toe. **'Alleen met branche brede afspraken over gezamenlijke en gelijktijdige invoering van een geheel elektronisch betaalsysteem, kan de sector deze efficiëntieslag maken'** [http://www.deloitte.com/view/nl\\_NL/nl/ef36a760ff912310VgnVCM3000001c56f00aRCRD.htm](http://www.deloitte.com/view/nl_NL/nl/ef36a760ff912310VgnVCM3000001c56f00aRCRD.htm) . Ik hoop dat ik duidelijk heb kunnen maken dat ook aan automatisering van een betaalsysteem grote nadelen kleven en het wordt tijd dat de consument zich hiervan bewust wordt'. Ik vind zelfs dat er een brede maatschappelijke discussie over dit ethisch gevoelige onderwerp moet komen.

In afwachting van uw reactie verblijf ik

Hoogachtend, J. Spaans [www.jaapspaans.nl](http://www.jaapspaans.nl)