



Prijverschil in de supermarkt

Fouten op de kassabon

Vorig jaar bleek uit onze steekproef dat prijzen op de kassabon vaak niet kloppen. Alle supermarkten beloofden beterschap. Hoef je je bonnetje nu niet meer te controleren?

● Het loont om de kassabon van de supermarkt te controleren, zo bleek vorig jaar uit onze steekproef. Bij het merendeel van de supermarkten klopte de bon niet. Van gemiddeld een op de acht artikelen stond er een onjuiste prijs op. In de reacties beloofden de supermarkten beterschap. Zo wilde Plus scherper zijn en zei Coop toe processen en procedures aan te scherpen. Ook Spar zou het proces onder de loep nemen en beloofde beterschap. Het probleem had ook de aandacht van Aldi. En Jumbo zou het extra onder de aandacht brengen bij de winkels. Een jaar later vragen we ons daarom af: kloppen de kassabonnen van supermarkten nu wél?

Hoe zit het ook alweer?

Een supermarkt heeft al gauw duizenden verschillende producten in de schappen staan. En besluit regelmatig om de prijzen daarvan aan te passen. Bijvoorbeeld als een product in de aanbieding gaat. Dan moet het prijskaartje worden veranderd. Bij elektronische

schapkaartjes, waar steeds meer supermarkten gebruik van maken, gaat dat vanzelf. Maar veel supermarkten gebruiken nog papieren prijskaartjes, die handmatig moeten worden vervangen. Een juiste prijs is essentieel. Tijdens een supermarktbezoek neem je veel beslissingen. Je besluit wat je koopt, hoeveel je ervan koopt en welk merk je kiest. Die beslissingen neem je deels op basis van de prijs. Is een product in de aanbieding, dan ben je eerder geneigd het te kopen. Of om er meer van te kopen. Maar als die lagere prijs bij de kassa ineens een stuk hoger uitvalt, voel je je bekocht. Albert Heijn liet vorig jaar weten dat de prijs aan de kassa dan geldt, maar zo ligt het niet. Je beslist immers op basis van een prijs bij het schap. Die prijs moet een winkel hanteren, tenzij vaststaat dat deze prijs overduidelijk een vergissing is. Dat is bijvoorbeeld het geval als een volkorenbrood niet 1 euro, maar 1 cent zou kosten. Adverteren met onjuiste prijzen is volgens de Nederlandse wet een oneerlijke en misleidende handelspraktijk en

daarom verboden. Hiervan is sprake als een supermarkt je onjuiste prijsinformatie geeft en daarmee je aankoopbeslissing oneigenlijk beïnvloedt. Je besluit dan om iets te kopen wat je anders misschien niet gekocht zou hebben.

27%

van de producten in onze Albert Heijn-mandjes bleek verkeerd geprijsd

Je zou verwachten dat de supermarkten aan de slag zijn gegaan, na alle fouten die wij aantreffen en de toezeggingen die zij deden. En dat de kassabonnen nu dus kloppen.

Niets verbeterd

Ook dit jaar doen we weer boodschappen. Nu bij 21 filialen van 7 landelijke supermarktketens. Daar fotograferen we de prijzen die bij het schap staan. En die controleren we met de prijs op de handscanner of met de prijs op de kassabon. Bij slechts 1 van de 21 filialen, een Aldi in het hart van Amsterdam, klopt onze kassabon. Bij alle andere supermarkten staat er minimaal één product met een andere prijs op de bon. De bon klopt nu dus nog minder vaak dan een jaar geleden. Het aantal fouten is ook toegenomen. Vorig jaar stond gemiddeld een op de acht producten met een andere prijs op de bon. Dit jaar is dat bij een op de zeven artikelen zo. Een andere domper ►

Onze steekproef

We bezochten 3 filialen van Albert Heijn, Aldi, Coop, Jumbo, Lidl, Plus en Spar. We fotografeerden er de prijskaartjes van 25 artikelen. De in totaal 525 prijzen vergeleken we later met die op de kassabon. Per filiaal selecteerden we 10 artikelen uit de schappen en 5 van de versafdeling. De overige artikelen lagen op opvallende plekken, zoals in een actiedisplay. Of ze waren in de aanbieding. We controleerden alleen producten met papieren schapkaartjes. Bij supermarkten die werken met digitale schapkaartjes checkten we iets meer aanbiedingen, omdat die vaak wel een papieren prijskaartje hebben. We bezochten andere filialen dan vorig jaar. Toen controleerden we 700 prijzen bij 28 filialen.



Help Jumbo een handje

Jumbo reageerde vorig jaar met een opvallende belofte: 'Wijkt de kassaprijs van een product af van de schapprijs? Dan krijg je het product maximaal één keer gratis'. Omdat Jumbo de prijzen nog steeds niet op orde heeft, vragen we onze lezers om Jumbo een handje te helpen. Gebruik hiervoor bij het winkelen een handscanner. En controleer bij elk product of de prijs op de scanner overeenkomt met die op het schap. Is iets duurder of goedkoper? Dan mag je dat product gratis meenemen. Maak wel een foto van het schapkaartje en laat die aan de kassa zien. Zo weet Jumbo welke schapkaartjes aan vervanging toe zijn.

Foutief geprijsd

Supermarkten	Gemiddelde afwijking in prijs	Artikelen met foute prijs
Aldi	€0,05	4%
Jumbo	€0,15	21%
Coop	€0,21	16%
Spar	€0,31	12%
Lidl	€0,33	10%
Plus	€0,43	15%
Albert Heijn	€0,52	27%

Peildata: 20 september t/m 5 oktober.

is dat de prijs op de kassabon dan meestal hoger is. Let je niet goed op, dan betaal je dus ongezien meer. En er is nog een tegenvaller. Niet alleen komt een prijsverhoging vaker voor dan een prijsverlaging, het bedrag waar het om gaat verschilt ook. Bij een prijsverlaging betalen we gemiddeld €0,30 minder, maar bij een prijsverhoging is dat €0,33 méér.

Vooraf bij koffie, wijn en bier gaat het vaak goed mis. Meestal zijn die artikelen volgens het prijskaartje wel, maar volgens de kassa niet in de aanbieding. Dat lijkt vooral een kwestie van slordigheid, waar consumenten de rekening voor betalen. Want daardoor kost

product in dat geval gratis is. Ook als de prijs aan de kassa of op de handscanner lager is dan bij het schap. Die garantie staat op de website en ook in veel filialen bij de voordeur. Dit jaar melden we ons bij de drie bezochte Jumbo-vestigingen steeds met het prijsverschil van één product. Eerst bij een filiaal met een zak koffiebroodjes. Volgens het papieren prijskaartje kost de zak €1,89, maar volgens de kassa €2,08. De caissière weet niets van een prijsgarantie. Ze belt met een collega en verlaagt de prijs. Maar gratis meegeven? Nee, dat doet Jumbo niet. Pas wanneer we bij de servicebalie verhaal halen, krijgen we ons geld terug. Bij

Een tegenvaller is dat de prijs op de kassabon meestal hoger is dan die op het kaartje bij het schap

een dubbelpak Douwe Egbers-koffie aan de kassa van een Plus-filiaal €4,19 meer. En voor een sixpack alcoholvrij bier betalen we bij een Albert Heijn €2,19 meer. Een keramische barbecue kost bij datzelfde Albert Heijn-filiaal zelfs €30 meer. Zo'n prijsverschil valt je vast wel op en we hebben die barbecue-prijs buiten onze cijfers gehouden, maar hij zou gewoon moeten kloppen.

Gratis meenemen

Bij Aldi staan consequent veel minder fouten op de kassabon dan bij de andere supermarkten. Zowel dit jaar als vorig jaar. Met een beetje geluk klopt je kassabon er, zoals het hoort. Maar bij Albert Heijn en Jumbo gaat het juist opvallend vaak mis. Daar kloppen onze zes kassabonnen nooit. En ook dat is niet anders dan vorig jaar. Bij Jumbo hoeft je een prijsverschil niet te accepteren (zie het kader links). Die supermarkt garandeert dat het

een tweede vestiging is er een korte discussie en een diepe zucht nodig om een zak cassavekroepoek gratis mee te krijgen. En bij de derde vestiging zegt de manager dat de teruggave 'voor deze ene keer is'. Maar zo zit het niet, laat een woordvoerder van Jumbo ons weten: 'Wijkt de kassaprijs van een product af van de schapprijs? Dan krijg je het product maximaal één keer gratis'. Jumbo belooft de regel intern onder de aandacht te brengen. Van een op de vijf producten die we bij Jumbo kopen, klopt de prijs niet. Die zouden we dus gratis moeten krijgen. Dat biedt klanten perspectief. Want de garantie maakt de wekelijkse boodschappen dan flink goedkoper. Zeker als je er relatief dure producten haalt, zoals wasmiddel en olijfolie. Met veel opletten gaat het Jumbo vast lukken om de prijzen alsnog snel op orde te krijgen. ■

Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

