

Geachte Heer/mevrouw,

Naar aanleiding van mijn bevindingen en de bijgevoegde bijlage's, deel ik u het volgende mede;

In de huis aan huis folder Praxis van 8 t/m 14 augustus 2016 nr 32 is de volgende reclame geuit op pagina 17.

Kärcher hogedrukreiniger Type K3 home nu met gratis rioolslang. Van 239 euro naar 159 euro.

Vervolgens heb ik 11 rond 14.00 uur het informatienummer gebeld van Kärcher via het telefoonnummer 076-7501799 met de vraag welke kärcher het beste bij onze situatie zou passen. Een K3 of een K4 homedruk reiniger. Daarbij is ook de lopende actie van de Praxis expliciet aan bod gekomen. In dit gesprek is vanuit Kärcher verzekerd dat de K3 home in de aangeboden Praxis actie identiek is aan een losse K3 home kärcher met een losse rioolslang.

Om 17:02 ben ik tot koop overgegaan van de aanschaf van eerder genoemde actie op basis van alle verstrekte informatie. Echter bij thuiskomst blijkt er in het pakket een mindere kwaliteit kärcher K3 home editie en rioolslang te zitten.

- Zo is de rioolslang kop van plastic ivl ijzer zoals bij een losse set.
- Is deze slang geen 7,5 meter. (beschrijving geeft wel 7,5 meter aan)
- De aansluitingen tussen de machine-hogedrukslang en de hogedrukslang-spuittans is in plastic uitgevoerd, terwijl (separaat verpakte) een Losse K3 home is uitgevoerd met ijzeren aansluitingen.
- Ik heb de machine intern zelf natuurlijk niet meer onderzocht, maar heb natuurlijk wel vermoedens.

Dit betekend dus dat de informatie vanuit kärcher niet correct is terwijl men dit wel zou moet weten. Dit baseer ik omdat er informatie voor handen is, dat deze doos rechtstreeks van Kärcher, Made naar het Praxis filiaal is gestuurd. Er zat namelijk een verzendsticker met ordernummer op. Er is wel een afdruk gemaakt van deze ordersticker, echter is deze tot op heden (nog) niet scherp om gegevens te kunnen delen over het verzendnummer. Derhalve ga ik er vanuit dat kärcher echt wel weet wat zij in hun verstuurde pakketten stoppen die zij speciaal fabriceren voor de Maxeda Diy groep.

Tot aan deze passage ben ik van mening dat kärcher ook een aandeel

heeft in de ontstane situatie. Zij hebben immers bij monde te kennen gegeven dat de inhoud identiek zou zijn aan losse producten. Ik mag er als consument vanuit gaan dat deze informatie kloppend is. Zeker als onderstaande ook nog eens in overweging word meegenomen.

Echter komt er nog een passage achteraan die toe te schrijven is aan Maxeda Diy Groep, handelend onder de formule Praxis. Zij maken immers de reclamefolder en voeren de gehanteerde prijzen door via het kassa management systeem. Natuurlijk is er op folder niveau een uitsluitings passage opgenomen, waarin alles onder voorbehoud van zet en drukfouten word gecommuniceerd. Echter kan deze passage niet worden aangewend, omdat de prijzen in de folder identiek zijn aan de kassabon en de bijgevoegde foto's identiek zijn aan de website en folder. We hebben het dus niet meer over een incidentele druk of zetfout.

De kassabon (en advertentie) en tevens website verschaffen de volgende informatie:

- artikelnummer 4054278205175 NHP K3 Home
- 239,00 euro
- Aktiekorting 80 euro.
- Gratis rioolslang 7,5 meter
- op alle afbeeldingen staan duidelijk dat de aansluitingen en kop rioolslang in ijzer zijn uitgevoerd.

Conclusie "deel1" is dus dat de K3 home 239 euro kost en identiek is aan de losse K3.

Vervolgens leert dat u via de winkel en via Praxis.nl de kärcher K3 Home editie (EAN 4039784951129) los verkoopt voor 209 euro.

De eind conclusie van dit feiten relaas is dan ook de volgende;

- U verkoopt de klant een Kärcher K3 home in combinatie met een rioolslang voor 20 euro duurder, dan een losse K3 (209 euro) en losse rioolslang (Rioolslang was gratis).
- De klant betaald dus indirect 20 euro voor de rioolslang en is dus niet gratis, zoals vermeld in de reclame. Of het apparaat is duurder en is er dus geen sprake van reclame zoals de reclame uiting zou vermoeden omdat een los apparaat goedkoper is dan de in de reclame aangeboden combinatie met gratis rioolslang predicaat(misleiding van de reclame-uiting, De reclame zegt niet, wat de klant er van kan verwachten en klopt dus niet met de praktijk en gegeven informatie)

- Ook op het beeldmateriaal via diverse verschillende media (folder - internet - instructieboekje apparaat) zijn geen modificaties te vinden, waardoor er vanuit kan worden gegaan dat de K3 home uit de doos dezelfde eigenschappen bezet als de losse K3 home van 209 euro.
- Echter omdat Kärcher vervolgens een gemodificeerde (mindere kwaliteit) K3 home hoge drukreiniger levert in dit “actie” pakket (plastic is altijd minder duurzaam in gebruik dan ijzeren aansluiting en zeker met water en maximale druk toepassing van 120 barr) en u als Praxis, daar geen melding van maakt, kun je mijns inziens niet meer spreken over misleiding, maar mede door voorgenoemde feiten, eerder voor oplichting.

Ik ga, met betrekking tot bovenstaande gereproduceerde eindconclusie, er wel vanuit dat Kärcher en Praxis (Maxeda Diy groep), onderling afspraken gemaakt zijn en beide partijen weten wat ze elkaar leveren en verkopen. Dit betekend dan ook dat beide partijen, al dan niet via de ondernemers of anderszins, hadden moeten aangegeven dat het pakket niet identiek is aan een separate K3 home homedrukreiniger met separate rioolslang van 7,5 meter.

Nu weet ik dat ik met deze consumentenkoop een overeenkomst heb gesloten met de winkel. Echter gezien deze hele gang van zaken, word deze franchise ondernemer buiten zijn medeweten meegetrokken in de gang van zaken en afspraken tussen kärcher en het hoofdkantoor van Praxis die vervolgens de actie uitschrijft. hij mag het vervolgens wel proberen op te lossen met de “gedupeerde” klant.

Ik heb dan ook, het pakket heden avond terug gegeven en koop (onder protest) ontbonden. Bij deze ontbinding en gesprek met de (assistent) medewerkers kreeg ik erg de indruk dat zij ook niet op de hoogte zijn van deze modificatie(s). Helaas was de ondernemer niet aanwezig of bereikbaar. Nu zal hier morgenochtend met de franchise ondernemer door de medewerker over gesproken worden, om te kijken of er een oplossing mogelijk is in dit dispuut. Afgesproken is dat de ondernemer, of dienst verantwoordelijke, mij morgen zal berichten over een mogelijke oplossing.

Om heel bovenstaande ben ik echter wel van mening dat Praxis / Maxeda Diy groep, samen met Kärcher, al dan niet via de ondernemer Praxis Oss, voor een passende oplossing richting mij moeten zorgen, die recht doet aan de geuite reclame actie via de diverse verspreidings kanalen.

Gezien het feit dat het pakket nergens verkrijgbaar is, zou dit dan betekenen dat ik voor het actie tarief een doos met K3 home en een doos met een rioolslang 7,5 meter kan kopen. Het zou het ook mijns inziens eerlijk en netjes zijn, dat u samen met kärcher, de franchise ondernemer compenseert in de meer prijs van deze losse pakketten en de verdiensten die hij daardoor leidt. Ik zal dan zeker niet zeuren over de brandstofkosten, Heesch-Oss-Heesch en weer Oss (terugbrengen) - Heesch en direct weer visa-versa.

Graag verwacht ik van u beiden een inhoudelijke reactie inzake bovenstaande. Zeker gezien het feit dat deze gang van zaken eerder neigt naar oplichting dan naar een misleidende reclame en deze zware aantijging voor mijn gevoel niet kan uitblijven van eventuele vervolgstappen, indien dit niet adequaat wordt opgelost.

Met vriendelijke groet,

