**Reactie PLUS**

We vinden het jammer dat prijzen bij de kassa anders zijn dan op het schap. Dat is zeker onze bedoeling niet.

We wllen hier zeker scherper op zijn. Concreet betekent dit dat we elektronische schaplabels voor al ons PLUS winkels aan het uitrollen zijn. Dit biedt veel voordelen: ze versimpelen bepaalde processen, zoals het tellen van de voorraad. Ook kan de houdbaarheidscheck sneller worden uitgevoerd doordat LED-lampjes van artikelen oplichten waarvan de houdbaarheidsdatum bijna verloopt. Prijswijzigingen worden voortaan automatisch doorgevoerd, waardoor klanten altijd de juiste prijs zien.

**Reactie Coop**

Coop respecteert de uitslag van de Consumentenbond en stelt het onderzoek dan ook niet ter discussie. Wel willen we stellen dat door de hoeveelheid aan actieartikelen, de vele combinatieaanbiedingen en verschuivingen van artikelen op het schap het een uitdaging blijft om 100% eenduidig te beprijzen. Dit is een thema waarover we samen met onze Ledenraad al van gedachten wisselen. Het onderzoek van de Consumentenbond geeft ons daarnaast extra aanleiding om processen en procedures verder aan te scherpen, want de uitkomst van 8% vinden wij onacceptabel.

**Reactie Lidl**

"Lidl biedt haar klanten artikelen aan met de hoogste kwaliteit voor de laagste prijs. Om dit continu te kunnen realiseren, passen wij onze prijzen regelmatig aan. Helaas kan het voorkomen dat er daardoor een afwijking ontstaat tussen de prijs die vermeld wordt op het schap en de prijs die de klant aan de kassa betaalt. Uiteraard is dit niet de bedoeling en streven wij er naar dat de klant altijd de juiste prijs ziet bij het schap en dat deze gelijk is aan de prijs van dat product aan de kassa. Mocht er toch een verschil geconstateerd worden dan handelen wij altijd in het voordeel van de klant."

**Reactie Albert Heijn**

Ook wij streven na dat alle prijzen altijd kloppen en dat er geen verschillen zijn tussen het schap en de kassa.

Dat is precies een van de redenen waarom wij ESL (Electronic Shelf Labeling) invoeren in onze winkels. We zijn op dit moment bezig met een versnelde uitrol. Voor het einde van het jaar hebben zo’n 700 Albert Heijn-winkels elektronische schapkaarten. Dit systeem wordt centraal aangestuurd, zodat de actuele prijs altijd goed staat. Deze prijzen komen ook overeen met het kassasysteem. Overigens geldt altijd de prijs bij de kassa.

In de winkels waar nog gewerkt wordt met papieren schapkaarten is het goed om je te beseffen dat het uiteindelijk ook mensenwerk is, waarbij medewerkers met de hand prijswijzigingskaartjes omwisselen in de winkel. Als fullservice supermarkt hebben wij gemiddeld meer dan 35.000 producten en kan er soms iets misgaan.

Daarnaast is het zo dat ontzettend veel klanten bij Albert Heijn - en dit aantal stijgt momenteel enorm – in de winkel gebruik maken van zelfscan, zowel met een handscanner als met de Albert Heijn app op je telefoon. Als je producten scant, dan zie je gelijk de prijs op je scherm. Deze prijs komt ook overeen met de prijs aan de kassa.

**Reactie Spar**

Het aanpassen van de prijs is een constant proces in een SPAR winkel. Door de drukte in de winkels die is toegenomen door corona kan het wel eens gebeuren dat het prijskaartje iets later wordt omgewisseld dan de prijs in de kassa staat. SPAR en de SPAR ondernemers zijn altijd zeer scherp op dit proces. Deze test heeft er ervoor gezorgd dat wij dit hele proces nogmaals onder de loep gaan nemen om te kijken waar we dit nog kunnen verbeteren.

**Reactie Aldi**

*We vinden het uiteraard vervelend dat er soms een andere prijs op de kassabon staat dan op het schap. Wij passen dagelijks prijzen aan om de beste prijs te kunnen garanderen. Het aanpassen van de prijzen op het schap maakt daarom deel uit van de planning in elk filiaal. Het kan voorkomen dat er een onvoorziene handeling moet plaatsvinden, zoals het opruimen van een pot gevallen appelmoes of het aanvullen na een onverwacht druk moment, en dat daardoor het ophangen van de juiste prijs in het schap even wordt uitgesteld. Het blijft echter niet de bedoeling en dit heeft onze aandacht.*

*De prijs aan de kassa klopt overigens wel altijd.*

**Reactie Jumbo**

We betreuren de verschillen die zijn geconstateerd in onze winkels. De Jumbo formule hanteert de Laagsteprijsgarantie. Wij zorgen ervoor dat klanten bij Jumbo altijd het goedkoopste uit zijn door iedere dag onze prijzen en die van onze concurrentie te controleren. Wijkt de kassaprijs van een product toch af van de schapprijs of vindt de klant hetzelfde product elders blijvend goedkoper? Dan krijgt hij of zij het product één keer gratis mee en passen wij de prijs zo spoedig mogelijk aan (zie ook jumbo.com).

Onder meer dit beleid heeft tot gevolg dat onze prijzen dagelijks in beweging zijn. Onze doelstelling is om de juiste prijs zo snel mogelijk in onze winkels te krijgen. Hiervoor hanteren we strakke procedures in onze winkels. Desondanks kan het helaas voorkomen dat een schapkaartje soms niet tijdig vervangen is. Het blijft namelijk mensenwerk. We zullen dit extra onder de aandacht brengen bij de winkels. Daarnaast onderzoeken we momenteel diverse middelen die minder foutgevoelig zijn. Op deze manier zorgen we ervoor dat de klant erop kan blijven vertrouwen dat hij of zij bij Jumbo altijd het goedkoopste uit is.