



FOTO SONNY LENSEN

# Online vind je vooral namaak

De website ziet er strak vormgegeven en betrouwbaar uit. En toch blijkt die bestelde tafellamp een kopie te zijn.



## DROPSHIPPING

# Designlamp bleek namaakprul dat ook op AliExpress staat

Een replica verkopen van een designlamp? Dat mag niet, maar er valt bijna niets tegen te doen. Zeker als de verkoper een dropshipper is. Die zetten graag alles op afstand: de levering van hun product, maar ook hun wettelijke verantwoordelijkheid.

Door **Timo Nijssen** Foto's **Sonny Lensen**



De 'flower-pot'-lamp (1968) van de Deense ontwerper Verner Panton. Wie deze lamp online wil bestellen ziet vooral namaaklampen, waaronder deze.

Bij vriendinnen had Marthe (28) een mooie tafellamp gezien. Deens design, en dankzij het snoerloze ontwerp overal te plaatsen. Thuis zocht ze de lamp op via Google. Bij webwinkel Stralend Thuis Amsterdam, die als een van de eerste naar boven kwam, zag ze dat de lamp voor een aantrekkelijk bedrag was afgeprijsd: van 80 euro naar 39,95.

De website is strak vormgegeven, met logo's van betaalbedrijven als Visa, American Express, Klarna en iDeal - op het oog niet heel anders dan bijvoorbeeld de online winkel van de Bijenkorf. De adresbalk toont een vertrouwenwekkend icoontje van een slot, en de site belooft een „30 dagen geld terug-garantie“.

„De site zag er betrouwbaar uit“, zegt Marthe, die niet met haar achternaam in NRC wil. En dus klikte ze op de koopknop.

Bij meneer Eekhout (38) ging het net zo. Hij zat eind januari met zijn vriendin op de bank, op zoek naar een booglamp. Via Google kwamen ze bij een exemplaar van Stralend Thuis uit. „Het was een zondagavond, ik was niet heel goed aan het opletten en heb toen een dure lamp besteld.“

Bij Marthe duurde het even voor er iets bezorgd werd. Na zo'n anderhalve week had ze een pakketje in huis met een lamp. „Maar hij verandert de hele tijd van kleur en felheid“, zegt ze. „En hij reageert niet goed op aanraking, waardoor je hem moeilijk aan en uit kunt zetten.“

Teleurgesteld nam ze contact op met de webshop om de lamp te retourneren. In een mailwisseling kreeg ze te verstaan dat ze de lamp dan op eigen kosten moest terugsturen - naar een adres in China.

Bij Eekhout, die niet met zijn voornaam in de krant wil, sloegen de twijfels eerder toe. Direct na het bestellen zag hij dat hij een zwarte lamp had gekocht, terwijl hij liever de gouden versie wilde. „Dat heb ik er meteen achteraan gemaald. En toen kreeg ik een reactie in het Engels van een chatbot. Ik wist meteen: dit is niet goed.“ Hij probeerde zijn bestelling te annuleren, maar dat lukte niet. „Ik kreeg van de chatbot een antwoord waar ik niks mee kon en de bestelling werd gewoon doorgezekt.“

Eind maart kreeg Eekhout alsnog een pakket thuisbezorgd. „Een zwaar plateau en de lamp zelf, maar nog zonder de elektra en de boog waar de lamp aan moet hangen.“ Informatie over waar de rest van de lamp is, heeft hij niet gekregen.

Stralend Thuis bleek een dropshipper te zijn. Dat zijn online verkopers die zelf geen voorraad aanhouden. Pas als ze een bestelling krijgen, kopen ze het artikel en laten ze het pakketje rechtstreeks vanuit het productieland (meestal China) naar de consument versturen. Het (vaak flinke) verschil tussen de prijs die ze zelf rekenen en de inkoopprijs, steken ze in eigen zak.

„Ik heb nog nooit zo'n ervaring gehad“, zegt Marthe. „Ik dacht dat het een winkel in Amsterdam was, waar je ook heen zou kunnen gaan. Nergens staat dat het pakket uit China komt, ook niet in de mails die ik na het bestellen kreeg.“

Marthe probeert Chinese winkelplatforms, zoals Temu en AliExpress, juist te mijden. Nadat ze doorhad wat er was gebeurd, kwam ze precies haar lamp op die sites voor veel minder geld tegen. „Als ik het niet erg zou vinden om Chinese meuk te kopen, zou ik het daar wel doen voor een echt lage prijs“, schampert ze.

In terugsturen van de lamp naar China had Marthe geen zin. Zoiets kleins terugsturen, vindt ze „zonde van het milieu“, en bovendien komen er hoge verzendkosten bij kijken - PostNL rekent zo'n 20 euro.

Ook Eekhout ziet dat niet zitten, zelfs al kostte zijn voor de helft geleverde booglamp 650 euro. „Het is best een zware lamp, terugsturen kost iets van 100 euro. Ik ga niet nog meer geld overmaken om dan een paar maanden achter de 650 euro

aan te moeten gaan in de hoop er iets van terug te zien. Dan pak ik nu mijn verlies wel.“ En wie weet, misschien staat er straks toch nog een pakket met de andere helft voor de deur.

Melih Kaya (45) probeerde dat wel. Voor 330 euro kocht hij twee buitenlampen, maar eenmaal geleverd bleek dat „Chinese troep“, zegt hij. „Als ik dat had geweten, had ik het zelf wel in China besteld voor minder geld.“ Pas na aandringen kreeg hij een retouradres van de webwinkel. Begin december stuurde hij zijn bestelling terug, na 51 euro verzendkosten aan PostNL betaald te hebben. Zijn geld heeft hij nog altijd niet teruggekregen. „In de laatste mails zeggen ze dat ik Chinese douanekosten moet betalen, terwijl het juist een retourzending is.“

### Niet verboden

Spullen voor een hogere prijs verkopen dan je er zelf voor hebt betaald, is an sich niet gek. Elke winkel die winst wil maken doet dat. En dropshipping is niet verboden: het is een legitieme vorm van logistiek. Ook boekhandels die een titel niet op voorraad hebben, maken er gebruik van. Ze kunnen het boek dan bestellen bij het Centraal Boekhuis en het rechtstreeks bij hun klant laten thuisbezorgen.

Ergens begin jaren 10 ontstond een variant van dropshipping rond de doorverkoop van goedkope Chinese gadgets. De opkomst van platforms als AliExpress speelde daarbij een rol: sindsdien kan iedereen vanachter een laptop grasduinen in het aanbod van Chinese producenten.

Tegelijkertijd is het veel makkelijker geworden een webwinkel op te zetten. Platforms als Shopify bieden kant-en-klare webshops aan, inclusief mogelijkheden klanten te laten afrekenen en spullen van AliExpress met één klik naar je eigen site te kopiëren. Via advertenties op sociale media en in zoekmachines worden die producten dan aan de man gebracht. Als de bestellingen binnenstromen, kunnen ze geautomatiseerd worden doorgeplaatst bij de leverancier.

Op YouTube zijn talloze video's te vinden die *finfluencers* die dropshipping presenteren als manier om snel rijk te worden. En omdat de winkelluitbater zelf niks hoeft te versturen, kan dat ook nog eens als digitale nomade op een tropische locatie. Zeker aan het begin van de coronapandemie ontstaat veel interesse in het opzetten van zo'n handeltje, laten cijfers van Google Trends zien.

Dat is ook een beetje het leven dat Egbert Witteveen, de ondernemer achter Stralend Thuis, op Instagram etaleert. Daar deelt hij vakantiefoto's van Thaise stranden, sportschoolselfies en foto's van de golfbaan in zijn woonplaats Dubai, en een kijkje achter de schermen tijdens zakenreizen naar China. Dat wisselt hij af met screenshots van zijn Shopify-dash-board waarin hij met zijn succes prukt.

„Black Friday sale was a success“, schrijft hij eind november bij zo'n scherm-afbeelding. Daarop is te zien dat zijn winkels op het koopjesfeest iets meer dan duizend bestellingen binnenkregen voor samen 142.687 euro. Zelf moest hij 61.382 euro betalen voor die producten en gaf hij zo'n 12.000 euro uit aan advertenties bij Google en 3.400 euro aan Facebook. Nettowinst in die ene dag: 54.679 euro.

### Veel klachten

Het is precies deze vorm van dropshipping die in de praktijk vaak zorgt voor teleurgestelde klanten. Bestellingen worden vaak laat of soms helemaal niet geleverd, de kwaliteit van de producten stelt teleur, en kopers wordt het lastig gemaakt aankopen te retourneren.

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) krijgt veel meldingen over problemen met winkels: vorig jaar zo'n 25.000, 28 procent meer dan het jaar ervoor. Onder dat aantal vallen ook klachten over fy-

sieke winkels, maar „het overgrote deel van de signalen ging over online verkoop“, zegt een woordvoerder.

Hoeveel van die klachten specifiek over dropshippers gaan, weet de ACM niet, omdat consumenten vaak niet weten dat ze daarmee te maken hebben. Wel passen de meest voorkomende klachten goed bij het fenomeen. En als de toezichthouder „grote klachtenveroorzakers“ nader onderzoekt, blijkt het meestal een dropshipper te zijn, zegt de woordvoerder. Afgelopen jaar waarschuwde de ACM meerdere keren voor specifieke dropshipsites waarover klachten waren binnengestroomd. De toezichthouder kan ook forse boetes opleggen, tot wel 900.000 euro, aan webwinkels die zich niet aan de regels houden.

Want hoe makkelijk het businessmodel ook lijkt, voor dropshippers gelden wel degelijk regels. Ze zijn verantwoordelijk voor levering en kwaliteit van hun producten, ook als ze die nooit zelf in handen hebben gehad. En als de leverancier niet levert, moet de dropshipper zijn klanten terugbetalen - ook als er wel al geld naar China is overgemaakt. Voor lang niet elke dropshipper zit snel rijk worden erin. Voor sommigen lijkt het verdienmodel eerder het geven van betaalde dropshipcursussen dan uitbaten van een webwinkel zelf.

Toch is toezicht op naleving van regels lastig, zegt de ACM. Dropshippers hebben vaak een „vluchtig karakter“, websites en ondernemingen worden opgedoekt zodra de toezichthouder aanklopt. Namen van webshops en de spullen die ze verkopen, zijn volstrekt inwisselbaar. Uitbaters zijn met een paar klikken weer actief onder een andere winkelnaam.

Doorverkopen van goedkope AliExpress-gadgets lijkt op zijn retour, vooral sinds de komst van Temu in 2023. De lancering van dat Chinese koopjesplatform ging gepaard met gigantische uitgaven aan online advertenties. Waar dropshippers eerder via Google veel klanten konden trekken, staan bij diezelfde zoektermen nu ook advertenties van Temu voor een vergelijkbaar (en in veel gevallen goedkoper) product.

Dropshippers zijn zich de laatste twee jaar gaan richten op duurdere producten, ziet NietBezorgd, een claimorganisatie die ontevreden webshoppers helpt hun geld terug te halen. Gemiddeld gaat het daarbij om 125 euro, ongeveer 40 procent meer dan voor 2023.

### Misleiding

Voor Marthe was de ervaring met dropshipping een „eyeopener“, zegt ze. „Ik ben een beetje teleurgesteld in mezelf.“

„Ik baal er wel een beetje van“, zegt ook Eekhout, die in de reclamewereld werkt. „Ik vind dat ik hier niet in zou moeten trappen.“ Hij vraagt zich af of hij nu opgelicht is of niet. „Misleiding is het sowieso. Maar oplichting... strikt genomen heb ik uiteindelijk wel iets ontvangen.“

Mogelijk speelde het type product een rol bij hun goedgevolgheid. Lampen kopen beiden niet regelmatig, dan doe je eerder een miskoop. „Ik heb geen flauw idee van de lampen-scene“, zegt Marthe. Daardoor wist ze ook niet welke webshops betrouwbaar zijn. „Voortaan ga ik altijd Trustpilot checken“, zegt ze.

Op die beoordelingsite krijgt Stralend Thuis veel slechte reviews. „AliExpress zonder service“, noemt een recensent het. Een ander schrijft dat haar lamp in brand vloog. Een derde: „Product retour gezonden na twee weken discussie. Nu 7 weken verder en nog steeds geen terugbetaling.“

„Het spijt ons echt te horen dat je niet tevreden bent“, luidt de standaardreactie van Stralend Thuis op veel negatieve beoordelingen. „Helaas kunnen we geen bestelling vinden in ons systeem op basis van de gegeven informatie.“

Egbert Witteveen, die niet op contactverzoeken van NRC reageert, is zelf ook actief op Trustpilot. Daar geeft hij 5 ster-

ren aan Watcherr, een handelaar in luxe horloges. „Zelf gister op kantoor mijn nieuwe Rolex opgehaald“, schrijft hij. „Erg tevreden over de aankoop.“

### Strengere regels

Sinds afgelopen december geldt een nieuwe productveiligheidsverordening met strengere regels voor verkopers van 'non-foodproducten' - alle spullen, behalve voedingsmiddelen - aan consumenten in de Europese Unie.

„Ieder product moet veilig zijn. Dat was al zo, en het is niet veranderd“, zegt Maïke Jansen. Zij werkt als belangenbehartiger van de webwinkelbranche voor Thuiswinkel.org. „Nu zijn er nieuwe vereisten om dat te kunnen waarborgen.“ Die hebben te maken met traceerbaarheid: voortaan moet duidelijk zijn wie de fabrikant of importeur is, zodat die verantwoordelijk gehouden kan worden als er iets mis is met een product.

Als „eerste schakel binnen de EU“ dragen importeurs de verantwoordelijkheid voor de productveiligheid, zegt Jansen. Dat brengt meer administratie met zich mee: importeurs moeten voor ieder product technische dossiers hebben waarin gedetailleerd omschreven staat hoe het product aan de veiligheids-eisen voldoet. Dat geldt ook voor dropshippers. „Maar achter dropshippers zitten vaak geen grote bedrijven met juridische afdelingen. Daardoor zijn zij niet altijd voldoende op de hoogte van deze wettelijke verplichtingen.“

Op traceerbaarheid is bij de tafellamp van Stralend Thuis wel wat aan te merken. Het logo van de webwinkel mag dan „Amsterdam“ vermelden, het achterliggende bedrijf Witteveen Commerce LLP blijkt gevestigd in Londen, aan een lommerrijk straatje iets ten zuiden van de rivier de Theems. Google Street View toont een uit bruine baksteen opgetrokken woonhuis.

Het blijkt niet meer dan een brievenbus: volgens het Britse handelsregister zijn op het woonadres ruim vijfhonderd bedrijven gevestigd. Opvallend veel ervan zijn actief in de e-commerce.

Witteveen Commerce baat naast zijn 'Amsterdamse' lampenboetiek meer webwinkels uit. Ze ogen vrijwel identiek, maar richten zich op andere markten. Lunara Lights London, HRLampe København, Misterlamp Auckland.

Met die laatste site is Witteveen al eens in het nieuws geweest. „Pas op voor misleidende advertenties“, waarschuwde het Nieuw-Zeelands INews in augustus vorig jaar. De nieuwssite tekende het verhaal op van een vrouw die een schildpadvormige lamp kocht bij Misterlamp Auckland, met het idee een lokaal bedrijf te steunen. Ze kreeg een piepklein plastic prul opgestuurd. Terugsturen kon wederom alleen naar China.

Dit laat zien hoe internationaal dropshippers te werk gaan. Met succes, valt in de Stories op Witteveens Instagram-account te zien. In twee screenshots die over een foto van een jachthaven zijn geplakt, laat hij zijn verkoopresultaten zien van de eerste vijf dagen van dit jaar. Hij verkoopt voor bijna drie ton aan spullen en maakt ruim 90.500 euro winst. Daardoor staat een besteloverzicht. Iemand uit Roelofarendsveen koopt voor 90 euro een product, in München bestelt iemand twaalf artikelen voor ruim 1.700 euro, en voor 102 euro aan producten gaat een zending naar South Salem in de staat New York.

Het is onduidelijk waar dat geld allemaal naartoe gaat. Witteveen Commerce LLP in Londen heeft volgens zijn laatste deponering bij het handelsregister geen cent in kas.

Ook het retouradres in de Zuid-Chinese stad Dongguang levert weinig duidelijkheid op, zeker omdat het onvolledig blijkt.



» **Vervolg van** pagina E17

Wel staat er een telefoonnummer bij van het Chinese bedrijf Fulfillcat. Dat is een dienstverlener die dropshippers allerlei werk uit handen neemt: inpakken, andere logistieke diensten, klantenservice, Fulfillcat doet het allemaal. Elke dag handelt Fulfillcat naar eigen zeggen meer dan 45.000 bestellingen af.

Videofilmpjes laten jonge mensen in een kantoor achter computerschermen zien, afgewisseld met beelden van rommelige ruimtes, propvol met deels geopende dozen van bruin karton. Ook een lamp die sprekend lijkt op de tafellamp van Stralend Thuis komt voorbij: een medewerker demonstreert hoe elke lamp wordt gecheckt voor verzending naar de koper.

Ondanks die check voldoet de lamp van Stralend Thuis niet aan de Europese eisen. Zo gaat het mis op de regels rond herleidbaarheid. „Table lamp”, staat op de doos - het kan niet generieker dan dat. Geen merknaam, geen fabrikant, geen productnummer. De traceerbaarheid die de Europese Commissie voor ogen heeft, wordt zo moeilijk mogelijk gemaakt. Veel logistieke dienstverleners die zich op dropshippers richten, bieden mogelijkheden de Chinese oorsprong van een pakketje te verbergen op de track-en-tracepagina en zelfs in de postlabels op de doos zelf.

Op de lamp ontbreekt ook een CE-markering. Met dat verplichte logo verklaart de producent aan Europese veiligheidseisen te voldoen. Op de verpakking staat dat logo wel.

De kans dat zo'n product bij de grens wordt tegengehouden, is erg klein. De Douane ziet dagelijks zo'n drie miljoen pakketjes van buiten de EU Nederland binnenkomen, en die toestroom verdubbelt sinds 2021 elk jaar. Dat maakt het ondoenlijk al die zendingen te inspecteren. De productenstroom is „inmiddels onbeheersbaar”, zeiden de vijf betrokken toezichthouders begin dit jaar al.

„De internethandel kenmerkt zich door snelheid, anonimiteit, vluchtigheid en handel over de hele wereld”, schetsen de

toezichthouders. Zij zien een „gebrek aan kennis” van de Europese regels bij online handelaars, waardoor hun producten lang niet altijd aan de voorschriften voldoen.

Ook op Europees niveau is hier inmiddels aandacht voor: in februari presenteerde de Europese Commissie een plan om „veilige en duurzame e-commerce” te stimuleren. Daaruit volgt dat douanediensten en toezichthouders van Europese landen meer gaan samenwerken om gerichter te kunnen controleren. Daarnaast wil de Commissie de vrijstelling van importheffing schrappen voor pakketjes die 150 euro of minder waard zijn.

#### **Namaakdesign**

Er is nog een ander probleem met de „iconische” lamp die Stralend Thuis omschrijft als een „echte blikvanger” die „een blijvende indruk achterlaat”. Het is een regelrechte kopie van een designlamp.

„Oh ja, die heb ik toevallig op mijn slaapkamer staan”, zegt advocaat Ruby Nefkens wanneer NRC haar een exemplaar van de lamp toont die Marthe eerder kocht. „Maar die van mij is van Verner Pantan. Dit is gewoon namaak”, zegt Nefkens, die gespecialiseerd is in intellectueel eigendomsrecht.

Ook Stralend Thuis dweept met de „legendarische ontwerper Verner Pantan” aan wie de site de lamp toeschrijft. De namaakversie is iets lager dan het origineel, de kap juist groter. Ook is de echte versie een stukje zwaarder. Niet dat dit veel uitmaakt om schending van intellectuele eigendom vast te stellen. Nefkens: „Je moet meteen aan het origineel denken, alle kenmerken komen hier herkenbaar in terug. Dat is gewoon inbreuk.”

De Deense ontwerper Pantan ontwierp zijn 'flowerpot'-lamp in 1968. De kap heeft de vorm van een halve bol, met een halve bol omgekeerd eronder die exact de helft kleiner is. Pantan tekende zowel versies die boven de eettafel kunnen hangen, als kleinere lampen voor op een bijzettafeltje.

Op een ontwerp kan de maker modelrecht aanvragen. Daarvoor moet het ontwerp geregistreerd worden bij een speci-



Ik dacht dat het een winkel in Amsterdam was. Nergens staat dat het pakket uit China komt

**Marthe** kocht lamp bij Stralend Thuis

aal bureau. Die bescherming geldt maximaal 25 jaar. Voor Verner Pantons lamp uit de flowerpowertijd is die dus allang verlopen. „Maar”, zegt Nefkens, „los daarvan heb je ook altijd auteursrecht op een werk als dat voldoende origineel is. Dat heeft de ontwerper automatisch, vanaf het moment van creatie tot zeventig jaar na zijn overlijden.” Pantan stierf in 1998. „Dus op deze lamp zit zeker nog auteursrecht.”

Het blijkt echter lastig dit soort namaak tegen te gaan. „De rechthebbenden moeten zelf actie ondernemen. Niemand anders doet dat”, zegt de advocaat. „Het is een misdrijf, maar voor politie en OM heeft dit geen prioriteit.”

Wel kan de Douane producten van buiten de EU controleren op namaak. Rechthebbenden kunnen de dienst specifiek vragen op een bepaald product te controleren en daarbij vertellen hoe namaak is te herkennen.

Maar, benadrukt de Douane, „controle op mogelijke inbreuken op intellectuele eigendomsrechten is slechts één van onze vele taken”. Waar een container vol namaakproducten van een soort nog kan opvallen, zijn al die losse zendingen van dropshippers en sites als Temu vrijwel niet te controleren.

#### **Advertenties voor namaak**

Ook techbedrijven gaan na of via hun platforms namaakproducten worden aangeboden. Diensten als Google, Instagram, Facebook en marktplaatsen als bol en Amazon laten het niet toe, en zeggen daarop te controleren. Dat houdt advertenties voor namaakspullen niet weg: wie op het web zoekt naar „flowerpot lamp” of „Verner Pantan” krijgt van tijd tot tijd zelfs meer namaakversies te zien dan aanbieders van het origineel.

Eekhout, met de halve booglamp van Stralend Thuis, vindt dat hier een taak ligt voor Google. „Ik neem het Google meer kwalijk dan die jongen die achter de webshop zit.” Ook hij kwam bij de dropshipwinkel uit nadat hij op een merknaam had gezocht. En dan laat Google bij de zoekresultaten ook nog eens een vijfsterrenbeoordeling zien voor Stralend Thuis. „Waar komen die vandaan?”, vraagt Eekhout

zich af. Op Trustpilot regent het immers slechte reviews.

Na vragen van NRC haalt Google een aantal advertenties voor namaakproducten weg, maar het techbedrijf kan niet verklaren hoe die er eerder doorheen glipten. Ook verschijnen er vervolgens weer nieuwe advertenties van andere aanbieders van nepdesign.

Advocaat Nefkens wijst erop dat namaak vroeger een stuk makkelijker was aan te pakken. „Die spullen lagen gewoon in winkels. Daar kon je gelijk beslag op leggen.”

Dat gebeurt overigens nog steeds wel. De Zwitserse designmeubelfabrikant Vitra won onlangs een zaak tegen Kwantum. Die keten verkocht een stoel in zijn winkels die sterk leek op een stoel van de Amerikaanse ontwerpers Charles en Ray Eames, waar Vitra de Europese licentie voor heeft. En zo simpel was dat niet eens, weet Nefkens. „Daar heeft Vitra een hele reeks procedures voor moeten voeren. En dan is Kwantum nog een groot bedrijf dat je hier in Nederland kunt aanspreken.”

Waarom is namaak eigenlijk zo erg? „Omdat je misbruik maakt van de inspanningen van een ander”, legt Nefkens uit. „Die heeft er veel tijd en energie in gestoken om er een succesvol product van te maken. En alleen als het succesvol is, wordt het nagemaakt.”

Namaak kost rechthebbenden serieus geld: de Europese kledingindustrie loopt er jaarlijks zo'n 12 miljard euro aan omzet door mis, blijkt uit onderzoek van het Europese Bureau voor Intellectueel Eigendom. De cosmetica-sector kost het circa 3 miljard euro, de speelgoedbranche 1 miljard euro. „Ga gewoon iets anders maken”, vindt advocaat Nefkens.

Stralend Thuis heeft er weinig boodschap aan. Nadat Google de advertenties voor zijn nep-Verner Pantan heeft verwijderd, wordt het product van de site gehaald. In plaats daarvan komt er een nieuwe, identieke lamp, onder een andere productnaam en met een prijs die vijf euro hoger is.

Een tip of ervaring met dropshipping delen? Mail [timo.nijssen@nrc.nl](mailto:timo.nijssen@nrc.nl).