

European Investors-VEB
T.a.v. de heer Paul M. Koster
Postbus 240
2501 CE Den Haag

Per e-mail: *****

Betreft: VEB brief terugroepacties, 02-09-2021

Datum: 17 september 2021

Geachte heer Koster,

Dank voor uw brief van 2 september 2021, waarin u een aantal vragen stelt over de vrijwillige terugroepactie van bepaalde slaap- en ademhalingsapparaten die door Philips zijn verkocht. De Raad van Bestuur heeft mij verzocht om uw brief te beantwoorden en hieronder treft u onze antwoorden aan (onze nummering volgt die van uw vragen).

1. Het akoestische schuim waarmee zich problemen voordoen, is gedurende een aantal jaren gebruikt, in miljoenen slaap- en ademhalingsapparaten. Relatief recent zagen we een toename van het aantal technische klachten, tot 0,03% in 2020 (dat zijn 486 klachten op 1,56 miljoen verscheepte apparaten). De gerapporteerde apparaat-klachten houden verband met de afbraak van het schuim. In de Verenigde Staten lijkt de toename van de klachten in 2020 samen te hangen met de toegenomen reiniging met ozon (een niet door ons, noch door de Amerikaanse toezichthouder FDA goedgekeurde methode). Daarnaast zagen we met name klachten in landen met hogere temperaturen en luchtvochtigheid, zoals Thailand, Hongkong en India. Vóór april 2021 ontvingen we in totaal tien gezondheidsklachten van patiënten, die relatief milde problemen meldden, zoals hoofdpijn, irritatie van de bovenste luchtwegen, hoest, druk op de borst en sinusinfectie.

In ons kwartaalbericht van 26 april 2021 hebben we het probleem voor het eerst gemeld. Op basis van de inschatting van de benodigde correctieve acties werd toen een voorziening van 250 miljoen euro getroffen. Na verdere analyse van het probleem en op basis van de aanvullende tests nadien, werd de classificatie van gezondheidsrisico's aangepast, en daarmee ook de gebruiksinstructies voor de betrokken apparaten. Dat leidde tot een versnelling van het reparatie- en vervangingsprogramma en tot een intensievere communicatie met klanten en patiënten. De verwachte hogere kosten van de versnelde correctieve acties resulteerden in de additionele voorziening van EUR 250 miljoen die werd aangekondigd op 14 juni 2021.



2. Zoals hierboven uiteengezet, heeft Philips in de eerste helft van 2021 een totale voorziening getroffen van 500 miljoen euro. Deze voorziening is gebaseerd op onze huidige inschatting van de kosten die het bedrijf zal moeten maken voor het wereldwijde reparatie- en vervangingsprogramma en de uitgebreide communicatie met klanten en patiënten. We verwachten dat ongeveer 2/3 van de apparaten zal worden vervangen, en 1/3 zal worden gerepareerd. Zoals echter ook in ons halfjaarbericht aangegeven, is de financiële impact van het probleem op dit moment nog onzeker, en is in de getroffen voorziening bovendien geen rekening gehouden met claims die wij van klanten of investeerders hebben ontvangen of mogelijk nog zullen ontvangen.
3. Onze externe accountant EY heeft onze halfjaarcijfers inderdaad niet gecontroleerd of beoordeeld. Er hebben dan ook geen discussies plaatsgevonden waarvan wij nu verslag kunnen doen. Dat neemt uiteraard niet weg dat wij EY op de hoogte houden van ontwikkelingen, zoals deze, die relevant zijn voor onze komende jaarrekening die uiteraard wel door EY zal worden gecontroleerd.
4. Zoals hierboven opgemerkt, lijken de problemen met het akoestische schuim verband te houden met de (niet-goedgekeurde) reiniging met ozon en hogere temperaturen en luchtvochtigheid in gebieden waar onze apparaten worden gebruikt.

We concentreren ons momenteel op de corrigerende maatregelen, en het welzijn van patiënten staat daarbij voorop. Wij willen daarom transparant zijn over gezondheidsrisico's, ongeacht of de oorzaak daarvan zich binnen of buiten de sfeer van onze verantwoordelijkheid bevindt.

5. Zoals vaker voorkomt in dit soort situaties, hebben verschillende consumenten en investeerders aangegeven dat zij Philips verantwoordelijk houden voor de schade die zij stellen te hebben geleden. Het is echter te vroeg om conclusies te kunnen trekken over de gegrondheid van dergelijke claims en over eventuele aansprakelijkheid. Philips zal zich uiteraard krachtig verdedigen tegen ongegronde verwijten, mede aan de hand van de resultaten van testen die reeds zijn gedaan en van testen die nog zullen worden uitgevoerd.
6. Wij hebben de afgelopen jaren grote vooruitgang geboekt met de verbetering van onze kwaliteit: cultuur en aanpak, ontwerpcontroles, post-market surveillance en de afhandeling van correctieve en preventieve acties. De betreffende interne processen zijn veel robuuster geworden. Dat betekent niet dat we daarmee klaar zijn (zie over de relevante risico's ook paragraaf 6.5 van ons Annual Report 2020) en daarom blijft dit traject een topprioriteit voor ons allemaal bij Philips. Het welzijn van patiënten staat centraal bij alles wat we doen.

7. Eerder dit jaar werd bekend dat er een mogelijk softwareprobleem bestaat bij bepaalde V60 Plus- en V60-ventilatoren. Die kwestie staat echter geheel los van het probleem met het akoestische schuim in slaap- en ademhalingsapparaten.

Gelet op de aard en de beperkte financiële impact van het mogelijke softwareprobleem, hebben wij onze klanten in juni van dit jaar rechtstreeks op de hoogte gebracht en was een persbericht niet nodig. Het gaat om ongeveer 23.000 apparaten wereldwijd waarvan 16.000 in de Verenigde Staten. De betreffende apparaten hoeven niet uit service te worden gehaald en mogen onder toezicht ook gewoon gebruikt blijven worden. Met de publicatie van het veiligheidsbericht is het probleem al tijdelijk geadresseerd. Een permanente softwarecorrectie volgt binnenkort.

Hoogachtend,

Leandro Mazzoni
Head of Investor Relations