

Beslissing van de Reclame Code Commissie

In de zaak van : Tele2 (Netherlands) B.V. , gevestigd te Amsterdam, klaagster,
tegen : UPC Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, adverteester.

1. De procedure

Klaagster heeft bij brieven van 1 en 8 november 2005 bezwaar gemaakt tegen reclame-uitingen van adverteester.

Adverteester heeft tegen de klacht verweer gevoerd bij fax van 11 november 2005.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht, met spoed, behandeld in haar vergadering van 15 november 2005.

Namens klaagster verschenen mevrouw M. van Heerwaarden, de heer G. Vogelpoel, de heer P. Heuman, de heer W. de Klein, mr M.P.M Loos en mr J.F. Ouwehand, advocaten te Amsterdam.

Namens adverteester verschenen mevrouw M. Olsthoorn en mr K.J.A. Parren.

2. De bestreden reclame-uitingen

Het betreft drie televisiecommercials voor "breedband internet en digitale telefonie", meer in het bijzonder "Chello easy+digitale telefonie Basis", die getiteld zijn:

- a. "UPC installeren 30",
- b. "UPC overstappen 30" en
- c. "UPC overstappen 60"

De voice-over aan het eind van de commercials luidt: "Breedband internet en digitale telefonie tijdelijk 24,95 euro per maand" waarbij groot in beeld de volgende tekst verschijnt:

"Tijdelijk € 24,95 per maand
0800-1872 www.UPC.nl"

Onder in beeld verschijnt in een kleiner lettertype de tekst:

"Kijk voor informatie, beschikbaarheid en toepasselijke voorwaarden op www.upc.nl".

3. De klacht

De combinatie internet en digitale telefonie is een nieuw product waardoor consumenten nog geen duidelijk beeld van de prijs hebben.

De commercials zijn onvolledig en daardoor misleidend. Daaruit blijkt niet dat het bedrag van € 24,95 per maand slechts geldt voor de eerste zes maanden van het voor onbepaalde tijd afgesloten abonnement, terwijl ook niet is vermeld dat de kosten voor de resterende abonnementsperiode € 29,95 per maand bedragen.

De in kleine lettertjes in beeld verschijnende disclaimer komt slechts kort in beeld en is slecht leesbaar waardoor deze het misleidende karakter van de absolute en onvoorwaardelijke bewoordingen niet wegneemt. De gemiddelde consument hoeft niet te begrijpen dat dergelijke essentiële en in absolute termen verwoorde prijsinformatie dusdanig wordt beperkt in nadere voorwaarden.

Aangezien de uitingen intensief en landelijk worden uitgezonden, verzoekt klaagster de Commissie om een openbare aanbeveling te doen, teneinde de op misleidende wijze tot stand gekomen perceptie van de prijs bij de consument recht te zetten.

4. Het verweer

In de commercials wordt zowel in woord als in beeld duidelijk gemaakt dat het om een tijdelijk aanbod gaat. Voorts wordt men in de aftiteling van de commercials voor informatie, beschikbaarheid en toepasselijke voorwaarden verwezen naar upc.nl. Deze verwijzing is goed leesbaar en is gedurende de hele aftiteling in beeld. Op de website vindt men een tabel met prijzen en met betrekking tot het bewuste pakket staat daar "Maandprijs € 29,95". Op de daarop aangebrachte actiesticker staat "Eerste 6 mnd € 24,95". Ook als men klikt op "Bestel Online" verschijnt deze prijsinformatie. Van misleiding omtrent de prijs of het creëren van een onjuiste prijsperceptie is geen sprake nu de consument uitdrukkelijk wordt gewezen op het tijdelijke karakter van het aanbod. Adverteerster verzoekt de klacht af te wijzen althans een onderhandse aanbeveling te doen.

5. Mondelinge behandeling

Namens partijen is de zaak nader toegelicht en zijn pleitaantekeningen overgelegd.

6. Het oordeel van de Commissie

Uit de commercials blijkt onvoldoende duidelijk wat het daarin aangeboden product kost, waartoe de Commissie het volgende heeft overwogen. Weliswaar wordt duidelijk gezegd en in beeld gebracht dat het bedrag van € 24,95 per maand een tijdelijk karakter heeft doch niet duidelijk is hoelang sprake is van deze tijdelijke prijs en welk (hogere) bedrag de resterende maanden van de voor het product geldende minimale abonnementsperiode van één jaar verschuldigd is. Door deze onvolledige informatie weet men bij het zien van de commercials niet wat het product kost.

Het feit dat in de commercials groot en duidelijk adverteersters telefoonnummer en haar website zijn vermeld en dat onder in beeld "voor informatie, beschikbaarheid en toepasselijke voorwaarden" nog eens wordt verwezen naar de website, nemen deze onvolledigheid niet weg. Ook het feit dat men om een abonnement te kunnen afsluiten de website moet bezoeken, waarop de maandprijs van € 29,95 staat dan wel adverteerster telefonisch moet benaderen en alsdan geïnformeerd wordt over het tarief dat na de eerste 6 maanden in rekening wordt gebracht, leidt niet tot een ander oordeel.

Evenmin kan adverteerster met succes een beroep doen op de door haar gehanteerde "try & buy"-garantie die inhoudt dat men gedurende één maand na het afsluiten van een abonnement kosteloos en zonder opgaaft van redenen het abonnement kan beëindigen. Het bestaan van deze garantie betekent niet dat de consument niet duidelijk moet worden geïnformeerd over een zo essentieel gegeven als de prijs van het product.

De Commissie acht het in het algemeen belang deze uitspraak openbaar te maken.

7. De beslissing

Gelet op het hiervoor overwogene acht de Commissie de reclame-uitingen in strijd met artikel 7 van de Nederlandse Reclame Code. Zij beveelt adverteerster aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken en maakt deze uitspraak openbaar.

Dossier 05.0497

Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het appel verschuldigde bedrag.

Het beroepschrift dient binnen 7 dagen na dagtekening dezes in het bezit te zijn van het College van Beroep, waarvan het secretariaat gevestigd is te Amsterdam.

Het postbusnummer van het secretariaat is postbus 12352, 1100 AJ Amsterdam.

De voorzitter

De secretaris



mr D.H. Beukenhorst

mr A.E. de Gelder

Gewezen door mr D.H. Beukenhorst, voorzitter, M. van der Meij, G. Sluis en mr E.C.W. Timmermans, leden en mr A.E. de Gelder, plv. lid en secretaris.

Amsterdam, 22 november 2005