

Beslissing van de Reclame Code Commissie

In de zaak van : Tele2 (Netherlands) B.V. , gevestigd te Amsterdam, klaagster,
tegen : Tiscali B.V., gevestigd te Utrecht, 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 brieven van 10 en 14 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, mevrouw C. van Doorn en mr M.P.M. Loos en mr J.F. Ouwehand, advocaten te Amsterdam.

Namens adverteester verschenen mevrouw E. Kuiper, de heer W. Bruijer en mr M.J. Heerma van Voss, advocaat te Amsterdam.

2. De bestreden reclame-uitingen

Het betreft twee televisiecommercials en drie tag ons waarin het product "ADSL T2 en Telefonie" wordt aangeprezen.

De commercials tonen beelden van een studio waarin reclamefilmmpjes worden opgenomen. Drie van de in de filmpjes optredende mannen zijn elk gehuld in blokken van verschillende kleuren met daarop verschillende teksten.

Op het gele blok staat: "Tiscali supersnel ADSL".

Op het paarse blok staat: "Tiscali telefonie".

Op het rode blok staat: "Nu voor maar 24,95 per maand*".

Tot slot verschijnt groot in beeld: www.tiscali.nl, met daaronder, in een kleiner lettertype: "Gratis bellen naar vaste nummers in Nederland m.u.v. betaalde servicenummers. De eerste drie maanden € 24,95 per maand. Lees de actievoorwaarden".

In de drie tag ons wordt gezegd: "ADSL en Telefonie. Nu 24,95 euro per maand. Meld je aan op tiscali.nl!" waarbij achtereenvolgens verschillend gekleurde blokken met verschillende teksten in beeld komen.

Onder in één van de tag ons verschijnt, in een kleiner lettertype, in beeld de tekst: "Gratis bellen naar vaste nummers in Nederland m.u.v. betaalde servicenummers. De eerste 3 maanden € 24,95 per maand. Lees de voorwaarden".

De tekst die in de twee andere tag ons onder in beeld verschijnt, luidt: "De eerste 3 maanden € 24,95 per maand. Lees de voorwaarden."

3. De klacht

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

De twee commercials en de tag ons zijn onvolledig en misleidend omdat zonder enig voorbehoud verwezen wordt naar de prijs van € 24,95 per maand voor Tiscali ADSL en Telefonie terwijl dit aanbod slechts geldt voor de eerste drie maanden van het

abbonement. De resterende abonnementsperiode kost het abonnement € 34,95 per maand, maar dit bedrag wordt in de uitingen niet genoemd.

De verwijzing: "Lees de actievoorwaarden" die zeer kort en nauwelijks leesbaar in beeld komt, neemt het misleidende karakter van de uitingen niet weg. Van de gemiddelde consument kan niet worden verwacht dat hij actief op zoek gaat naar essentiële informatie omtrent de prijs van het abonnement als er in de uitingen zonder enig voorbehoud een prijs wordt genoemd.

Pas bij nader onderzoek blijkt dat de actieprijs tot stand komt door het geven van een tijdelijke korting op één van de componenten van het product, te weten een korting van € 10,- op de ADSL-component.

Aangezien de commercials 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

Het "ADSL T2 met Telefonie" - pakket bestaat uit twee abonnementen: een ADSL-abonnement (dat de eerste drie maanden € 9,95 kost en daarna € 19,95) en een telefonie-abonnement dat € 14,95 kost. Een abonnement duurt minimaal 12 maanden. Abusievelijk is in de aanvankelijk uitgezonden commercials, waar vermeld is "voor 24,95 per maand" de disclaimer "voor de eerste drie maanden" niet opgenomen. Dit is inmiddels rechtgezet. Nu verschijnt aan het eind van de twee commercials, duidelijk leesbaar en lang genoeg de tekst: "De eerste 3 maanden € 24,95 per maand" in beeld. In de tag ons is deze tekst de gehele duur van de tag on in beeld. Ook op de website staat nu steeds duidelijk dat de prijs van € 24,95 voor de eerste drie maanden geldt en op de tweede en derde pagina wordt duidelijk gemaakt dat de maandprijs daarna € 10,- hoger is. Daardoor is voor de gemiddelde consument duidelijk dat de abonnementsprijs van € 24,95 niet geldt voor de gehele abonnementsduur maar voor de eerste drie maanden en uit de website blijkt dat de prijs daarna met € 10,- wordt verhoogd en dat een abonnement voor minimaal 12 maanden wordt afgesloten. De consument krijgt derhalve geen verkeerd beeld van de aanbieding ADSL T2 met Telefonie.

5. Mondelinge behandeling

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

6. Het oordeel van de Commissie

Uit de (gewijzigde) commercials blijkt onvoldoende duidelijk wat het daarin aangeboden product kost, waartoe de Commissie het volgende heeft overwogen. Duidelijk en herhaaldelijk wordt gezegd en groot in beeld gebracht dat ADSL en Telefonie "nu voor maar € 24,95 per maand" verkrijgbaar is, doch dit is niet het geval. Een abonnement, waarvan de minimale abonnementsperiode 12 maanden bedraagt, kost alleen de eerste drie maanden € 24,95 maar de resterende 9 maanden is een bedrag van € 34,95 per maand verschuldigd. Nu uit de uitingen niet blijkt welk bedrag de overige 9 maanden van het minimaal voor één jaar af te sluiten abonnement kost, ontbreekt de zo essentiële informatie als de prijs van het product, waardoor de uitingen onvolledig en daardoor misleidend zijn.

Weliswaar verschijnt onder in beeld de mededeling dat het product "De eerste 3 maanden € 24,95 per maand" kost, maar afgezien van het feit dat deze tekst klein in beeld komt en in twee commercials en één tag on deel uitmaakt van meer aldaar

verstreckte informatie, neemt deze tekst het onvolledige en misleidende karakter van de zo groot en herhaald gepresenteerde prijsvermelding van € 24,95 niet weg. Het feit dat in de commercials adverteersters website is vermeld en dat daarop staat dat het product de eerste drie maanden € 24,95 kost en dat uit de daarbij verschijnende tekst "normaal € 19,95 per maand, nu de eerste drie maanden € 9,95" kan worden opgemaakt dat de prijs na drie maanden € 10,- per maand duurder wordt, neemt deze onvolledigheid niet weg. Ook het feit dat men geen abonnement kan nemen zonder de website te bezoeken, leidt niet tot een ander oordeel.

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

7. De beslissing

Gelet op het hiervoor overwogene acht de Commissie de commercials 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.

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