



STICHTING RECLAME CODE

Datum: 22 maart 2011
Dossiernr: 2010/00852
Uitspraak: CVB Aanbeveling Vernietigd (=Afwijzing)
Product / dienst: Overige
Motivatie: Misl. Voornaamste kenmerken product, Misl. Voornaamste kenmerken product, Misl. Voornaamste kenmerken product
Medium: Radio

De bestreden uiting

Het betreft een radiocommercial van DAS met de titel "Ermelo", waarin ondernemer Hans en zijn secretaresse Suus zijn te horen die een conflict bespreken dat is ontstaan met een klant in Ermelo, dat in Zuid-Afrika is gelegen. De klant wil geen transportkosten betalen omdat dit niet is opgenomen in de algemene voorwaarden van het bedrijf van Hans.

Vervolgens is een voice-over te horen die het volgende zegt:

"De algemene voorwaarden die ondernemers hanteren, hebben nog weleens zwakke plekken. Kies daarom voor Rechtspartner van DAS. Rechtsbijstand, telefonisch advies en incasso. Vraag het uw tussenpersoon of kijk op DAS.nl/antwoord. DAS. Het antwoord op alles waar u niet om heeft gevraagd."

De klacht

In de radiocommercial wordt gesuggereerd dat DAS rechtsbijstand verleent in geval van een conflict met een klant in het buitenland. In werkelijkheid doet DAS niets voor klanten die een conflict hebben met een buitenlandse afnemer, zoals klager heeft ervaren.

Het verweer

In de commercial wordt niet gesteld of gesuggereerd dat bij een DAS rechtsbijstandverzekering dekking zou bestaan voor geschillen met buitenlandse afnemers. De radiocommercial wijst ondernemers erop dat bij het afsluiten van de rechtsbijstandverzekering DAS Rechtspartner een korting wordt verleend op een legal scan, waarmee juridische risico's – waaronder zwakke plekken in algemene voorwaarden – in kaart worden gebracht.

De repliek

Klager handhaaft zijn standpunt dat de commercial misleidend is. Ook indien de algemene voorwaarden blijkens de legal scan aan de eisen en voorwaarden van de

verzekering van DAS voldoen, wordt door DAS bij een conflict met een buitenlandse debiteur geen bijstand verleend, terwijl dat in de commercial wel wordt gesuggereerd.

De dupliek

Adverteerder handhaaft zijn standpunt en licht dat nader toe.

Het oordeel van de Commissie

De Commissie beoordeelt de radiocommercial waarvan de inhoud onder 2 is weergegeven. In deze commercial wordt, aan de hand van het voorbeeld van een conflict van een ondernemer in Nederland met een buitenlandse afnemer over transportkosten, 'DAS Rechtspartner' aangeprezen in verband met mogelijke "zwakke plekken" in de door ondernemers gehanteerde algemene voorwaarden. Direct na de aanprijzing van 'Rechtspartner' van DAS is te horen: "Rechtsbijstand, telefonisch advies en incasso".

Naar het oordeel van de Commissie wordt door het vorenstaande de indruk gewekt dat 'DAS Rechtspartner' zowel rechtsbijstand, telefonisch advies als incasso omvat en dat, nu de commercial betrekking heeft op een conflict met een debiteur in Zuid-Afrika, de dekking ook geldt voor conflicten met buitenlandse afnemers. In werkelijkheid blijkt bij Rechtspartner van DAS geen dekking te bestaan voor dergelijke geschillen.

Gelet op het vorenstaande wordt in de bestreden radiocommercial onduidelijke informatie verstrekt over de aard van het aangeboden product als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder a van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Omdat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht kan worden een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de bestreden uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

De beslissing van de Reclame Code Commissie van 14 januari 2011

De Commissie acht de reclame-uiting in strijd met artikel 7 van de Nederlandse Reclame Code. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Het College van Beroep:

De grieven

Het College vat de grieven als volgt samen.

De Commissie heeft ten onrechte geoordeeld dat "Das Rechtspartner" geen dekking biedt voor conflicten met buitenlandse afnemers. Das Rechtspartner biedt tot op zekere hoogte dekking voor geschillen met dergelijke afnemers. De dekking van Das Rechtspartner is echter niet het onderwerp van de commercial. De commercial geeft een ludiek voorbeeld van de verstreckende gevolgen van zwakke plekken in algemene voorwaarden. Daarmee wijst DAS op het nut van een rechtsbijstandsverzekering, ook voor ondernemers die zich veilig achten door het gebruik van algemene voorwaarden. De commercial is specifiek op deze doelgroep gericht. Het

is een feit van algemene bekendheid - zeker bij ondernemers - dat op verzekeringen polisvoorwaarden van toepassing zijn, waarin de dekking wordt omschreven en ingeperkt. De radiocommercial verwijst voor meer informatie naar de assurantie-tussenpersoon of de website van DAS. Er wordt niet de indruk gewekt dat de in de commercial genoemde voorbeeldcasus onder de dekking zou vallen.

Het oordeel van het College

1. In de onderhavige radiocommercial wordt de situatie uitgebeeld dat een Nederlandse ondernemer een conflict heeft met een in Zuid-Afrika gevestigde afnemer. De afnemer wil geen transportkosten betalen omdat dit niet is geregeld in de algemene voorwaarden van de ondernemer. Vervolgens wordt door de voice-over gezegd: "De algemene voorwaarden die ondernemers hanteren, hebben nog wel eens zwakke plekken. Kies daarom voor Rechtspartner van DAS."

2. In de radiocommercial wordt Das Rechtspartner aldus in verband gebracht met conflicten die het gevolg zijn van inadequate algemene voorwaarden. Dat daarbij sprake is van een conflict met een Zuid-Afrikaanse afnemer, zal door de gemiddelde consument (ondernemers) niet in deze zin worden opgevat, dat Das Rechtspartner specifiek is bedoeld voor geschillen met buitenlandse afnemers. Wel wekt de commercial de indruk dat ook bij dergelijke geschillen een beroep kan worden gedaan op Das Rechtspartner. DAS heeft in beroep onweersproken gesteld dat ook die gevallen onder bepaalde omstandigheden onder de dekking van Das Rechtspartner vallen. Dat daarbij, zoals bij verzekeringen gebruikelijk, diverse voorwaarden en uitsluitingen gelden, maakt de reclame-uiting niet onjuist of misleidend gelet op de zeer algemene strekking daarvan. De grieven treffen derhalve doel.

3. Het voorgaande brengt mee dat als volgt moet worden beslist.

De beslissing

Het College vernietigt de beslissing van de Commissie en wijst de klacht alsnog af.