



STICHTING RECLAME CODE

Datum: 29 juni 2011
Dossiernr: 2011/00454
Uitspraak: Aanbeveling (gedeeltelijk)
Product / dienst: (Tele) communicatie technologie
Motivatie: Misleiding (overig)
Medium: Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de pagina consument/internet op de website www.xs4all.nl, waar onder de drie weergegeven pakketten Start, Lite en Basic onder meer staat:

“Inbegrepen bij bovenstaande pakketten

 Toch online bij internetstoring

 Automatisch mobiel internet zodra de verbinding wegvalt. Nu 1 jaar gratis.”

en

 “ Bellen, vast tarief: 3 cent p/min

 Bellen tegen lage beltarieven met eigen nummer en toestel.”

De klacht

Klager heeft het pakket Internet Lite voor € 40 per maand. Voor de diensten ‘Toch online bij internetstoring’ en ‘Bellen, vast tarief: 3 cent p/min’ moet klager respectievelijk € 10 en € 5 per maand bijbetalen. De diensten zijn dus niet “inbegrepen in bovenstaande pakketten”, zoals in de uiting is vermeld.

Het verweer

Klager neemt sinds januari 2007 internet af via XS4ALL. Bovengenoemde diensten (door adverteerder aangeduid als ‘Service plus’ en ‘Bellen (voip)’) zijn door XS4ALL op een later tijdstip geïntroduceerd. Elke klant kan van deze diensten gebruik maken, maar de reclame voor deze diensten op de website is bedoeld voor nieuwe klanten. In de “Actievoorwaarden ‘Toch online bij storing’ van XS4ALL”, welke actie liep van 17 januari tot 27 mei 2011, is dit duidelijk vermeld: “De actie geldt niet voor bestaande klanten”.

De kosten van het bellen zijn samen met de kosten van het internet op de website weergegeven. Adverteerder heeft een print van de webpagina www.xs4all.nl/consument/internet-bellen/ overgelegd.

Het oordeel van de Commissie

1) De Commissie stelt vast dat de bij de klacht gevoegde uiting een andere is dan de door adverteerder bij zijn verweer overgelegde webpagina. De onderhavige beslissing heeft betrekking op de door klager ter beoordeling aan de Commissie voorgelegde en in kopie aan deze uitspraak gehechte uiting.

2) Anders dan in de door adverteerder overgelegde uiting zijn in de bestreden uiting bij de verschillende pakketten Start, Lite en Basic geen kosten van 'Bellen' naast de kosten van 'Internet' weergegeven. Door de mededeling "Inbegrepen bij bovenstaande pakketten: Bellen, vast tarief: 3 cent p/min" wordt de indruk gewekt dat deze dienst zonder extra kosten deel uitmaakt van de drie genoemde pakketten. In werkelijkheid moet voor de dienst 'Bellen' € 5 per maand worden betaald, naar de Commissie uit het verweer begrijpt door zowel bestaande als nieuwe klanten. Gelet hierop gaat de bestreden uiting op dit punt gepaard met onjuiste informatie als bedoeld in artikel 8.2 aanhef van de Nederlandse Reclame Code. Nu de Commissie voorts van oordeel is dat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht kan worden een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de uiting misleidend en om die reden oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

3) Met betrekking tot de dienst 'Toch online bij internetstoring' overweegt de Commissie, dat door de mededeling "Nu 1 jaar gratis" voldoende duidelijk blijkt dat hierbij sprake is van een actie voor nieuwe klanten die een van de genoemde internetpakketten, waarin de betreffende dienst (tijdelijk) zonder kosten is inbegrepen, gaan afnemen. Dit gedeelte van de klacht wordt daarom afgewezen.

Gelet op het vorenstaande wordt als volgt beslist.

De beslissing

Gelet op het onder 2) overwogene acht de Commissie de uiting in strijd met het bepaalde in artikel 7 NRC. Zij beveelt adverteerder aan om voortaan niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken. Voor het overige wordt de klacht afgewezen.

Regeling: NRC (nieuw) art. 7
NRC (nieuw) art. 8.2 aanhef