



STICHTING RECLAME CODE

Datum: 9 februari 2011
Dossiernr: 2010/00838
Uitspraak: Afwijzing
Product / dienst: (Financiële) dienstverlening
Motivatie: Misleiding (overig)
Medium: Audiovisuele Mediadiensten

De reclame-uiting

Het betreft een televisie-commercial, waarin wordt gezegd:

“Wij van Independer.nl houden ervan om alle verzekeraars goed met elkaar te vergelijken. We kijken hoe de verzekeringen in elkaar zitten, of de voorwaarden wel goed zijn. Als het nodig is, helpen we ze een handje op weg. Zo houden we iedereen lekker scherp en kun je bij ons dus altijd de beste verzekering afsluiten. Independer.nl. Alles voor de beste deals.”

De klacht

Naar klagers mening biedt de reclame een verkeerd beeld van de werkelijkheid. Klager verwijst naar een brief van zijn echtgenote aan de verzekeringsmaatschappij Ohra van 18 juni 2009 (doorgestuurd aan Independer.nl) en een brief van haar aan de Consumentenbond van 7 juli 2009. In de brieven staat – samengevat – het volgende.

Klagers dochter heeft in 2007 op internet door tussenkomst van Independer.nl een verzekering bij OHRA afgesloten. Op advies van klagers echtgenote heeft de dochter gekozen voor het ‘OHRA Compleet pakket’. Na het afsluiten van de verzekering kreeg zij van Ohra een informatiepakket toegezonden, waaronder het “Vergoedingenoverzicht OHRA Zorgverzekeringen”.

In april 2008 bleek de dochter van klager een ernstige ziekte te hebben. Na de behandeling van haar ziekte werd zij geadviseerd om deel te nemen aan een revalidatieprogramma. In het eerder ontvangen vergoedingenoverzicht stond dat dit programma voor vergoeding door de verzekeraar in aanmerking kwam. Voor de zekerheid heeft klager vooraf gebeld met OHRA om te vragen of het revalidatieprogramma in het door zijn dochter afgesloten pakket zat. Deze vraag werd door OHRA bevestigend beantwoord. Nadat de dochter het revalidatieprogramma gevolgd had, ontving zij echter van OHRA het bericht dat dit programma niet voor vergoeding in aanmerking kwam. Klagers echtgenote heeft hierover verschillende malen contact gehad met OHRA. Iedere keer werd door OHRA na onderzoek bevestigd dat de dochter recht had op vergoeding van het betreffende programma. Pas uit een telefoongesprek op 16 juni 2009 met een

medewerker die het een en ander nader heeft onderzocht, bleek dat de dochter van klager via Independer.nl een OHRA 'zelfverzekering' Compleet pakket had afgesloten, op grond waarvan geen vergoeding voor dit revalidatieprogramma wordt uitgekeerd.

Klager stelt dat in de reclame de suggestie wordt gewekt dat Independer de goedkoopste verzekering zoekt door alle bestaande verzekeringen te vergelijken. Er wordt echter niet meegedeeld dat, naar klager stelt, de goedkoopste verzekering een aparte, tussen de betreffende verzekeringsmaatschappij en Independer afgesloten versie is, waarvan de voorwaarden kunnen afwijken van de standaardvoorwaarden.

Het verweer

De klacht wordt gemotiveerd weersproken. Voor zover voor deze beslissing van belang zal in het oordeel op het verweer worden ingegaan.

De mondelinge behandeling

Klager en adverteerder lichten hun standpunt nader toe. Voor zover voor de beslissing van belang wordt hierop in het oordeel ingegaan.

Het oordeel van de Commissie

In de onderhavige zaak is gebleken dat het verzekeringspakket dat de dochter van klager via Independer.nl had afgesloten (het OHRA Zelfverzekerd Compleet pakket) geen vergoeding bood voor het door haar naar aanleiding van haar ernstige ziekte gevolgde revalidatieprogramma. In het aan de dochter door OHRA toegezonden vergoedingenoverzicht stond echter dat het bewuste programma wel werd vergoed, hetgeen telefonisch werd bevestigd door verschillende medewerkers van de verzekeringsmaatschappij.

Naar uit het verweer blijkt, is door OHRA erkend dat deze onduidelijkheden met betrekking tot de dekking van de verzekering waren te wijten aan de verzekeringsmaatschappij. OHRA heeft alsnog de vergoeding aan de dochter betaald.

In de reclame wordt gesteld dat men bij Independer.nl altijd 'de beste verzekering' kan afsluiten. Op het moment dat de dochter de verzekering afsloot was nog niet te voorzien dat zij ernstig ziek zou worden, waardoor ze een revalidatieprogramma nodig zou hebben. Niet is gebleken dat sprake is geweest van een aparte, tussen OHRA en Independer.nl afgesloten versie met afwijkende voorwaarden, zoals klager stelt.

Gelet op het voorgaande kan naar het oordeel van de Commissie niet worden geoordeeld dat sprake is van misleidende reclame van Independer.nl en wijst zij de klacht af.

De beslissing

De Commissie wijst de klacht af.

