



STICHTING RECLAME CODE

Datum: 10 februari 2011
Dossiernr: 2010/00955
Uitspraak: Aanbeveling
Product / dienst: (Gemotoriseerd) vervoer
Motivatie: Misleiding (overig)
Medium: Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een uiting op www.renault.nl over de actie ABC-tje van Renault. Daarin staat onder de letters A, B en C respectievelijk:

“Koop een nieuwe Renault”;
“Profiteer van 0% rente op de financiering” en
“Ontvang tot € 2500,- extra inruilpremie”.

De klacht

Klaagster, die gebruik wilde maken van de aanbieding, heeft overeenkomstig de voorwaarden de koerswaarde van haar auto opgevraagd bij Autotelex. Deze bleek € 9.953,- te zijn. Klaagster heeft binnen 14 dagen hierna een Renaultdealer in Leiden bezocht. In verband met dit bezoek heeft zij de koerswaarde volgens Autolex uitgeprint. Op het moment van uitprinten, bedroeg deze € 9.511,-. De Renaultdealer in Leiden bood vervolgens slechts € 8.400,-; meer zei hij niet te kunnen bieden, omdat hij klaagsters auto voor slechts € 7.500,- kon verkopen en de auto nog moest worden gewassen.

Klaagster heeft ook dealers van andere automerken bezocht en heeft diverse keren een bod van € 10.500,- en € 10.600,- gekregen. Het bod van de Renaultdealer vermeerderd met de door die dealer aan klaagster toegezegde extra inruilpremie van € 2.000,- bleef hier dus onder.

Klaagster heeft nog een Renaultdealer in Zoetermeer benaderd. Deze bood voor klaagsters auto ook niet meer dan € 8.700,-.

Volgens een medewerker van Renault Nederland “mocht” men klaagsters auto “weigeren” en naar de mening van klaagster heeft men dat in dit geval ook gedaan. Klaagster voelt zich misleid door de reclame; men biedt zwaar onder de marktwaarde, zodat men met € 2.000,- extra inruilpremie op de gewone inruilwaarde uitkomt.

Het verweer

Alle communicatie uitingen van Renault voor deze actie verwijzen naar de actievoorwaarden op www.renault.nl. Deze worden bij het verweer overgelegd en zijn als bijlage 2 aan deze uitspraak gehecht. In punt 1 van de voorwaarden staat dat de “inruilpremie geldt bovenop een automatisch gegenereerde taxatie volgens de Autolex koerslijst” en dat deze “indicatief” is. Daarnaast wordt een aantal voorbeelden gegeven van gevallen waarbij een taxatie kan afwijken van de automatisch gegenereerde taxatie. Voorts is vermeld dat aan het indicatieve inruilvoorstel geen rechten kunnen worden ontleend en wordt voor een exacte taxatie verwezen naar de dealer. Deze kan zonder opgave van reden in specifieke gevallen zelfs een inruil weigeren.

Nadat een geïnteresseerde op de website van Renault zijn kenteken invoert om de indicatieve inruilwaarde na te gaan kan hij direct kennis nemen van de actievoorwaarden. Als hij doorklikt naar stap 3 gaat hij akkoord met deze voorwaarden en kan kennis worden genomen van de disclaimer betreffende “het niet kunnen ontleen van rechten” aan de gegenereerde indicatieve inruilwaarde.

Het is lastig om te reageren op door dealers van andere automerken geboden inruilbedragen, omdat adverteerder niet bekend is met mogelijke hieraan verbonden acties of bijdragen. Adverteerder betreurt het dat klaagster niet tot een transactie heeft kunnen komen met de betrokken Renault-dealers, maar meent, gelet op het bovenstaande, de klant voldoende bekend te hebben gemaakt met voorwaarden van de ABC-actie.

De repliek

Klaagster heeft onder meer het volgende meegedeeld.

Op grond van de actievoorwaarden meent zij recht te hebben op een hogere inruilprijs dan € 8.400,-. Zo is klaagsters auto bijvoorbeeld niet moeilijk door de verkopen in de markt. Klaagster verwijst naar 4 door haar overgelegde offertes van dealers van andere merken.

Renaultdealer De Jong uit Leiden ontleende de geboden waarde van € 8.400,- aan een boekje. Hij weigerde de voorwaarde van de website van Renault te hanteren, waarbij het kenteken kon worden ingevoerd en een inruilwaarde kon worden bekeken. Volgens de dealer kon Renault Nederland “wel van alles bepalen”, maar had hij het recht om eigen regels te hanteren. Blijkens een bij de repliek gevoegd printscreen is klaagsters auto wel degelijk in de markt verkoopbaar.

De dupliek

Adverteerder handhaaft zijn standpunt.

Hij benadrukt dat de actievoorwaarden en bijbehorende, niet uitputtende voorbeelden mede dienen om duidelijk te maken dat de leden van het dealernetwerk zelfstandige ondernemers zijn die met hun ervaring en kennis van zaken en van de markt een eendoordeel moeten kunnen geven. Helaas communiceren niet alle dealers hierover altijd even duidelijk met de klant.

Naar aanleiding van de door klaagster overgelegde waardes/offertes merkt adverteerder op dat het in het verweer niet de bedoeling is geweest de bedragen of waardes die door andere partijen werden geboden te bagatelliseren of te negeren.

Adverteerder doet dat ook nu niet. Adverteerder wilde slechts benadrukken dat hij geen inzicht heeft in
-samengevat- de wijze van tot stand komen van deze bedragen.

Het oordeel van de Commissie

Naar tussen partijen vaststaat, is de door klaagster bezochte Renaultdealer in Leiden bij de taxatie van klaagsters auto afgeweken van de automatisch gegenereerde taxatie gebaseerd op de Autotelex Koerslijst inruilwaarde, die klaagster -overeenkomstig de aan de ABC-actie verbonden voorwaarden- had opgezocht. Klaagster vond achtereenvolgens waarden van € 9.953,- en € 9.511,-, terwijl de Renaultdealer € 8.400,- bood.

Blijkens de bij het verweer overgelegde actievoorwaarden kan de daadwerkelijke taxatie afwijken, waarbij in de actievoorwaarden een -niet limitatief- aantal redenen voor afwijking wordt genoemd. Niet is gebleken dat zich in het geval van klaagster één van die redenen heeft voorgedaan, noch heeft adverteerder voldoende duidelijk gemaakt waarom in dit geval is afgeweken van de door Autotelex weergegeven inruilwaarde, sterker nog, adverteerder heeft niet weersproken dat -zoals bij repliek gesteld- de door klaagster bezochte dealer de waarde van € 8.400,- heeft ontleend aan een boekje en heeft geweigerd om overeenkomstig de voorwaarden van de website van Renault het kenteken in te voeren en de inruilwaarde te bekijken. In de voorwaarden staat:

“Indien er voor uw auto geen inruilwaarde weergegeven wordt door Autotelex, zal uw Renault-dealer de waarde zelf vaststellen”, hetgeen er naar het oordeel van de Commissie op duidt dat de dealer de waarde alleen dan zelf zal vaststellen, indien er voor de auto geen inruilwaarde wordt weergegeven door Autotelex.

In de actievoorwaarden, die naar het oordeel van de Commissie moeten worden geacht deel uit te maken van de gewraakte uiting, wordt de indruk gewekt dat in het kader van de onderhavige actie een automatisch gegenereerde taxatie gebaseerd op de Autolex Koerslijst inruilwaarde als uitgangspunt wordt gehanteerd voor de taxatie door de Renault-dealer. Nu het in de praktijk echter ook blijkt te kunnen voorkomen dat de dealer geen acht slaat op de inruilwaarde volgens Autotelex, acht de Commissie de uiting voor de gemiddelde consument onduidelijk ten aanzien van de aard van het verkoopproces als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder c van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Nu de gemiddelde consument er bovendien toe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen, dat hij anders niet had genomen, is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

De beslissing

Op grond van het voorgaande acht de Commissie de reclame-uiting in strijd met het bepaalde in artikel 7 NRC. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Regeling: NRC (nieuw) art. 7
NRC (nieuw) art. 8.2 aanhef
NRc (nieuw) art. 8.2 onder c.