



## STICHTING RECLAME CODE

Datum:	10 maart 2011
Dossiernr:	2011/00025
Uitspraak:	Aanbeveling
Product / dienst:	(Tele) communicatie technologie
Motivatie:	Misl. Voornaamste kenmerken product, Misl. Voornaamste kenmerken product
Medium:	Digitale marketing communicatie

### De bestreden uitingen

Het betreft een advertentie op de website van adverteerder waarin reclame wordt gemaakt voor laptop reparatie. Er wordt een vast tarief voor laptop reparatie genoemd, bestaande uit twee opties. Bij de eerste optie is de volgende tekst vermeld:

“7 werkdagen

gegarandeerde reparatie

Dit is ons standaard reparatie optie.

U verstuurd ons de laptop en hij wordt binnen 7 werkdagen gerepareerd na ontvangst, gegarandeerd.

€ 129,00”

In de folder van adverteerder waarin haar reparatie service wordt aangeboden wordt onder het kopje “Waarom is het gunstiger om voor ons te kiezen?” onder meer vermeld “De reparatieperiode is nooit langer dan 5 werkdagen.”

### De klacht

Klager heeft zijn laptop 18 werkdagen ter reparatie bij adverteerder gehad terwijl hij voor de 7 dagen reparatieservice heeft gekozen en betaald. Adverteerder maakt de belofte van reparatie binnen 7 respectievelijk 5 werkdagen niet waar.

### Het verweer

De reparatie kon niet binnen 7 werkdagen plaatsvinden omdat voor de reparatie speciale onderdelen nodig waren die niet voorradig waren. Klager is geïnformeerd over de status van de reparatie en aan hem is de mogelijkheid geboden de laptop niet gerepareerd retour te krijgen. In 99,99% van alle reparaties worden de doelstellingen van reparatie binnen 2 dagen, dan wel 3 dagen behaald.

### Het oordeel van de Commissie

Met de mededeling “7 werkdagen, gegarandeerde reparatie en U verstuurd ons de laptop en hij wordt binnen 7 werkdagen gerepareerd na ontvangst, gegarandeerd” laat adverteerder zich in zeer absolute bewoordingen uit over de termijn waarbinnen de reparatie wordt uitgevoerd. Hetzelfde geldt voor de mededeling in de folder dat de reparatieperiode “nooit langer” is dan 5 werkdagen. Op grond hiervan zal de gemiddelde consument ervan uitgaan dat een laptop altijd binnen deze termijnen wordt gerepareerd en dat ongeacht de oorzaak van de vertraging geen langere termijn nodig is.

Nu vaststaat dat de door klager ter reparatie aangeboden laptop niet binnen 5 althans 7 werkdagen is gerepareerd, oordeelt de Commissie dat adverteerder onjuiste informatie heeft verstrekt als bedoeld in artikel 8.2 onder b van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Voorts is de Commissie van oordeel dat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht kan worden een besluit over een transactie te nemen, dat hij anders niet had genomen. Om die reden is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

#### De beslissing

Gelet op het hierboven overwogene acht de Commissie de uitingen in strijd met artikel 7 NRC en beveelt zij adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Regeling:	NRC (nieuw) art. 7 NRC (nieuw) art. 8.2 onder b.
-----------	---