



**STICHTING
RECLAME CODE**

NIEUWS

SOCIALISTISCHE PARTIJ (SP) OVERTREEDT OPNIEUW
VOR

Datum: 11 april 2011
Dossiernr: 2011/00199
Uitspraak: Aanbeveling
Product /
dienst: (Tele) communicatie technologie
Motivatie: Misleiding (overig)
Medium: Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een uiting op <http://www.navaudio.nl/page/Garantie.html>.

Daarin staat onder meer:

“NavAudio geeft geen fabrieksgarantie maar 12 maanden NavAudio
OMRUILGARANTIE.

Dit houdt in dat, indien er wat gebeurt met uw product, dit direct zal worden
vervangen.

Het defecte apparaat zal niet worden gerepareerd, maar **direct vervangen
worden door een nieuw exemplaar!**” en

“wij leveren 100% NavAudio omruil garantie en leveren u altijd DIRECT een
nieuw product !”.

De klacht

Gelet op de bestreden uiting heeft klager in april 2010 bij adverteerder een
(duur) navigatiesysteem gekocht voor een BMW e46. Na ongeveer 9 maanden
werkte klagers CD/DVD-speler niet meer. Ondanks de inhoud van de
bestreden uiting deelde adverteerder in januari 2011 mee dat hij niet bereid is
tot omruil.

Het verweer

Adverteerder blijft bij zijn standpunt dat hij het toestel wenst te repareren,
omdat het een ouder model betreft. Adverteerder stelt: “omruilgarantie is een
gunst geen moeten”.

Het oordeel van de Commissie

Door het aanbod van “12 maanden NavAudio OMRUILGARANTIE” waarover onder meer wordt gesteld: “het defecte apparaat zal niet worden gerepareerd, maar direct vervangen worden door een nieuw exemplaar!” wordt gesuggereerd dat de consument er gedurende 12 maanden na aankoop op mag vertrouwen dat een defect apparaat zal worden vervangen in plaats van gerepareerd.

Naar de Commissie begrijpt uit de klacht en het verweer heeft adverteerder zich binnen 12 maanden na aankoop van een navigatiesysteem, waarvoor de 12 maanden NavAudio OMRUILGARANTIE gold, niet bereid getoond om dit systeem te vervangen. Adverteerder heeft onder meer gesteld: “omruilgarantie is een gunst, geen moeten”. Aangezien de bestreden uiting anders doet vermoeden, gaat deze uiting gepaard met onjuiste informatie als bedoeld in artikel 8.2 aanhef van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Nu de uiting de gemiddelde consument er bovendien toe kan brengen 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 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