



**STICHTING  
RECLAME CODE**

NIEUWS

STICHTING RECLAME CODE PUBLICEERT JAARVERSLAG 0

Datum: 12 mei 2011  
Dossiernr: 2011/00304  
Uitspraak: VT (voorzitterstoewijzing)  
Product / dienst: (Tele) communicatie technologie  
Motivatie: Misl. Ontbrekende informatie  
Medium: Drukpers/tijdschriften

#### De bestreden reclame-uiting

Het betreft een in de brievenbus van klager bezorgde folder met het opschrift: "Buitenkans". In de folder staat onder meer dat men € 300,- korting ontvangt op een Sony Full HD LCD-TV indien men zich abonneert op het "Alles-in-één Pakket met Interactieve TV, Internet en Bellen" van adverteerder. Voorts staat in de folder: "Kijk voor de beschikbaarheid en de uitgebreide voorwaarden op [kpn.com/tvtopper](http://kpn.com/tvtopper) of vraag de verkoper".

#### De klacht

Toen klager naar de winkel ging om van de aanbieding gebruik te maken, bleek de actie niet te gelden voor adressen met een glasvezelverbinding.

#### De reactie van adverteerder

Het is juist dat adressen met een glasvezelverbinding geen gebruik kunnen maken van de aanbieding, omdat het Alles-in-één Pakket niet in combinatie met een glasvezelverbinding verkrijgbaar is. Dit blijkt duidelijk uit de actievoorwaarden, de KPN website en in de winkel.

Adverteerder heeft de actie goed gecommuniceerd. Van misleiding is geen sprake. Adverteerder had niet verwacht dat potentiële klanten teleurgesteld zouden zijn. Adverteerder heeft een zeer ruime coulance regeling gehanteerd voor degenen die zich bij adverteerder hebben beklagd. Klager heeft dit niet gedaan.

#### Het oordeel van de voorzitter

De voorzitter is van oordeel dat de Commissie de klacht zal toewijzen. Hij overweegt daartoe het volgende.

In de folder staat dat men € 300,- korting ontvangt op een Sony Full HD

LCD-TV indien men zich abonneert op het "Alles-in-één Pakket" van adverteerder. Deze actie bevat een belangrijke beperkende voorwaarde, die niet direct uit de folder blijkt, te weten dat men niet op een adres met een glasvezelverbinding woont.

Naar het oordeel van de voorzitter had deze voorwaarde uit de folder dienen te blijken. De gemiddelde consument zal er immers niet op bedacht zijn dat het hebben van een glasvezelverbinding meebrengt dat men geen gebruik kan maken van de onderhavige actie. Het feit dat deze informatie blijkbaar wel in de actievoorwaarden en op de website van adverteerder staat en in de winkel wordt meegedeeld, neemt de misleiding die het gevolg is van het ontbreken van deze informatie in de folder niet weg, ook niet voor zover in dit verband in de folder naar de website van adverteerder of naar de verkoper wordt verwezen. Het gaat naar het oordeel van de voorzitter om essentiële informatie die de consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over de transactie te nemen. Dergelijke informatie dient tijdig, dat wil zeggen reeds in de reclame-uiting, te worden vermeld.

Blijkens het voorgaande is sprake van een omissie als bedoeld in artikel 8.3 aanhef en onder c van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Voorts is de voorzitter van oordeel dat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht zou kunnen worden een besluit over een transactie te nemen, dat hij anders niet zou hebben genomen. Om die reden is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

De beslissing van de voorzitter

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

Regeling:       NRC (nieuw) art. 7  
                  NRc (nieuw) art. 8.3 onder c.