



**STICHTING
RECLAME CODE**

NIEUWS

**NU OOK UITSPRAKEN VAN RCC EN CVB VAN 2007 EN 2008 IN DE
ONLINE UITSPRAKENDATABASE**

Datum: 12 mei 2011
Dossiernr: 2011/00322
Uitspraak: Aanbeveling
Product / dienst: Casino, loterij, (promotioneel) kansspel
Motivatie: Bijzondere Reclamecode
Medium: Overige

De klacht

De Commissie vat de klacht als volgt samen.

Half december 2010 werd klager telefonisch benaderd door adverteerder over de Vriendenloterij. Aan klager werd meegedeeld dat, omdat hij in het verleden bij een actie van V&D loten had geactiveerd, klager en zijn partner aan de loterij mochten deelnemen met twee gratis loten. Aan klager werd herhaaldelijk meegedeeld dat het uitsluitend ging om deze twee gratis loten en dat klager verder tot niets verplicht was. Tijdens de opname van het gesprek, waarbij klagers gegevens werden genoteerd, werd nogmaals meegedeeld dat klager 'niets hoefde te doen' wanneer hij een brief van adverteerder zou ontvangen. Ongeveer 14 dagen later ontving klager echter een brief waarin stond dat klager deelnemer was en dat hij een betaal-telefoonnummer moest bellen om van dit deelnemerschap af te komen.

In januari werd geen geld afgeschreven. In februari werd € 17,60 afgeschreven voor twee loten. Klager heeft hiertoe geen machtiging verleend.

Gelet op het voorgaande is klager van mening dat sprake is van misleiding en oplichting.

Het verweer

Kort samengevat stelt adverteerder dat is gebleken dat klager niet juist is ingelicht over de voorwaarden van het meespelen met de 2 loten waarvan de eerste maand gratis was. Adverteerder biedt aan klager haar excuses aan en heeft het desbetreffende callcenter op deze gang van zaken aangesproken

De mondelinge behandeling

M. Honing voornoemd licht het verweer nader toe. Zij legt de transcriptie over van het telefoongesprek dat met klager is gevoerd.

Het oordeel van de Commissie

Nu sprake is van een telemarketingsgesprek dient de Commissie de klacht te toetsen aan de Code Telemarketing (CTM).

Naar adverteerder heeft erkend, is klager namens adverteerder verkeerd ingelicht met betrekking tot de voorwaarden van de betreffende actie. Naar klager stelde is hem meegedeeld dat zijn deelnemerschap automatisch zou aflopen, terwijl dit in werkelijkheid niet het geval was.

Aldus is naar het oordeel van de Commissie sprake van onbehoorlijke en misleidende benadering en derhalve van strijd met artikel 7 lid 2 CTM.

Gelet op het voorgaande beslist de Commissie als volgt.

De beslissing

De Commissie is van oordeel dat de reclame-uiting in strijd is met artikel 7 lid 2 CTM en

beveelt adverteerder aan niet meer op een dergelijke wijze reclame te (doen) maken.

Regeling: CTM art. 7 lid 2