



NIEUWS

NU OOK UITSPRAKEN VAN RCC EN CVB VAN \_



Datum: 13 april 2011  
 Dossiernr: 2011/00026  
 Uitspraak: VAB bevestigd (=Aanbeveling)  
 Product / dienst: (Tele) communicatie technologie  
 Motivatie: Misleiding (overig), Misl. Voornaamste kenmerken product  
 Medium: Digitale marketing communicatie

#### De bestreden uiting

Het betreft adverteerders website waarop een Inspiron 15-laptop wordt aangeboden met de mededeling: "Inspiron 15  
 Ideale laptop voor dagelijks computergebruik!  
 Verzending binnen 24 uur!"

#### De klacht

Op vrijdag 5 november 2010 heeft klager deze Inspiron 15 besteld, waarbij de mededeling "Verzending binnen 24 uur!" doorslaggevend was. De betaling geschiedde per IDEAL en werd op het moment dat de bestelling werd geplaatst, van klagers rekening afgeschreven. Toen klager op 8 november 2010 naging wanneer precies de levering zou plaatsvinden, bleek deze te zijn gepland op 15 november 2010. Van "Verzending binnen 24 uur!" gerekend vanaf de besteldatum, was derhalve geen sprake. Om die reden heeft klager de bestelling op 8 november 2010 geannuleerd, maar van die annulering trok adverteerder zich niets aan, want bij e-mails van 15 november 2010 werd aan klager eerst levering op 22 november en vervolgens levering op 16 november 2010 aangekondigd. Uiteindelijk werd de laptop op 17 november 2010 afgeleverd, ondanks klagers verzet daartegen.

#### Het verweer

Klager heeft de laptop besteld via de website, waarop stond dat "DellExpress" mogelijk was voor dit systeem. Dit betekent dat verzending binnen 24 uur na orderbevestiging onder bepaalde op de website vermelde omstandigheden mogelijk is. Klagers annulering van 8 november 2010 is doorgevoerd, waarna een

terugstorting had moeten volgen. Vervolgens is de bestelling door een menselijke fout weer ingevoerd.

Daardoor heeft klager op 15 november 2010 een orderbevestiging ontvangen en is de Inspiron 15 op 17 november 2010 bij klager afgeleverd. Van misleidende reclame is geen sprake. Er is een incidentele menselijke fout gemaakt, waardoor de Nederlandse Reclame Code niet van toepassing is.

#### De repliek

In de uiting staat "Verzending binnen 24 uur!". Adverteerder beroept zich op elders op de website staande omstandigheden, maar in de uiting wordt geen enkel voorbehoud gemaakt en een verwijzing naar bijzondere omstandigheden ontbreekt.

Klager bestelde op 5 november 2010 en er stond niet: "Verzending in 24 uur na orderbevestiging". "Verzending binnen 24 uur!" heeft niet plaatsgevonden. De uiting is derhalve misleidend en zonder de gewraakte mededeling zou klager de Inspiron 15 niet hebben besteld.

#### De dupliek

Adverteerder beroept zich nogmaals op de op de website staande condities. Hoewel adverteerder van oordeel is dat deze in de meeste gevallen eenvoudig zijn te raadplegen, blijkt dit in een beperkt aantal gevallen minder eenvoudig te zijn. In die gevallen moet men 1 of 2 maal extra klikken. Dit is afhankelijk van de wijze waarop men door de website navigeert. In enkele gevallen kan een verduidelijking gewenst zijn en waar nodig zal de website zo spoedig mogelijk worden aangepast.

#### Het oordeel van de voorzitter

Op adverteerders website wordt de Inspiron 15-laptop aangeprezen met daarbij de mededeling: "Verzending binnen 24 uur!". Niet is weersproken dat deze Inspiron15 niet binnen 24 uur na bestelling is verzonden. Klager heeft onweersproken gesteld dat, toen hij op 8 november 2010 naging wanneer zijn bestelling precies zou worden afgeleverd, bleek dat de aflevering gepland was op 15 november 2010. Gelet hierop moet worden aangenomen dat adverteerder zijn in de reclame-uiting gedane toezegging niet is nagekomen.

Nu in de uiting geen voorbehoud wordt gemaakt en een verwijzing naar van toepassing zijnde voorwaarden ontbreekt, is deze te absoluut.

Blijkens het voorgaande is in de uiting onjuiste informatie verstrekt als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Voorts is de voorzitter 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 van de voorzitter

Op grond van het hierboven overwogene acht de voorzitter de uiting misleidend en in strijd met artikel 7 NRC.  
De bestreden uiting

Het betreft adverteerders website waarop een Inspiron 15 laptop wordt aangeboden met de mededeling: "Inspiron 15  
Ideale laptop voor dagelijks computergebruik!  
Verzending binnen 24 uur!"

De klacht

Klager stelt, kort samengevat, dat sprake is van misleidende reclame omdat "verzending binnen 24 uur" van de door hem bestelde Inspiron 15 laptop niet heeft plaatsgevonden. Zonder de gewraakte mededeling zou klager deze laptop niet hebben besteld.

Het verweer

Adverteerder heeft aangevoerd, kort samengevat, dat klager de laptop heeft besteld via de website, waarop stond dat "DellExpress" mogelijk was voor dit systeem. Dit houdt in dat verzending binnen 24 uur na orderbevestiging onder bepaalde op de website vermelde omstandigheden mogelijk is.

Repliek en dupliek

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

De beslissing van de voorzitter

De voorzitter heeft de klacht toegewezen omdat in de uiting met betrekking tot de mededeling "Verzending binnen 24 uur!" geen voorbehoud wordt gemaakt en een verwijzing naar van toepassing zijnde voorwaarden ontbreekt, op grond waarvan de uiting te absoluut is. Niet is weersproken dat de door klager bestelde Inspiron 15 niet binnen 24 uur na bestelling is verzonden. De voorzitter heeft de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC geacht.

Het bezwaar tegen de beslissing van de voorzitter

Adverteerder is van mening dat ten onrechte is geoordeeld dat voor het aanbod "verzending binnen 24 uur" geen voorbehoud wordt gemaakt en een verwijzing naar van toepassing zijnde voorwaarden ontbreekt. Klager heeft erkend dat er wel voorwaarden zijn vermeld - hoewel hij van mening is dat die niet gemakkelijk te vinden zijn - en heeft de inhoud van de voorwaarden niet betwist. Het niet (tijdig) verzenden van de laptop aan klager is een gevolg van het annuleren van de bestelling door klager.

De reactie van klager

Klager voert aan dat in de bestreden uiting alleen bij de door hem gewenste Inspiron 15 de mededeling "Verzending binnen 24 uur!" was opgenomen, zonder een verwijzing of een hyperlink naar voorwaarden. Klager herhaalt dat hij de laptop niet zou hebben besteld als hij had geweten dat van verzending binnen 24 uur geen sprake was.

Het oordeel van de Commissie

De bij de laptop van het model Inspiron 15 geplaatste mededeling "Verzending binnen 24 uur!" wekt de indruk dat deze laptop binnen 24 uur na bestelling wordt toegezonden. Dit aspect kan doorslaggevend zijn voor de beslissing deze laptop aan te schaffen, zoals ook bij klager het geval was. In de uiting is bij de mededeling "Verzending binnen 24 uur!" geen voorbehoud gemaakt of verwijzing naar van toepassing zijnde voorwaarden opgenomen, hoewel vast is komen te staan dat slechts onder bepaalde omstandigheden verzending binnen 24 uur na orderbevestiging mogelijk is. Naar het oordeel van de Commissie zijn deze elders op de website van adverteerder vermelde (beperkende) voorwaarden zo essentieel, dat de bestreden uiting door het ontbreken van een voorbehoud of verwijzing naar deze voorwaarden te absoluut is.

Gelet op het vorenstaande gaat de bestreden uiting gepaard met onjuiste informatie over een van de voornaamste kenmerken van het aangeboden product als bedoeld onder b van artikel 8.2 NRC, te weten de levering. Voorts is de Commissie van oordeel dat de uiting de gemiddelde consument ertoe kan brengen een besluit over een transactie, te weten de aankoop van de Inspiron 15 laptop, te nemen dat hij anders niet had genomen. Om die reden acht de Commissie, overeenkomstig de beslissing van de voorzitter, de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

De beslissing

De Commissie bevestigt de beslissing van de voorzitter. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

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