



**STICHTING  
RECLAME CODE**

NIEUWS

VISTAPRINT B.V. NEGEERT AANBEVELING RECLAME CODE COMMISSIE

Datum: 16 februari 2011  
Dossiernr: 2011/00008  
Uitspraak: Aanbeveling  
Product / dienst: (Tele) communicatie technologie  
Motivatie: Misl. Ontbrekende informatie  
Medium: Drukpers/tijdschriften

De bestreden reclame-uitingen

Het betreft:

1.

een uiting op [www.adsltotaal.nl](http://www.adsltotaal.nl) waarin onder meer staat:

“Tot 20 Mbit voor € 18,95 p/m”.

en

2.

Een advertentie op pagina 80 van Computer!Totaal (december 2010), waarin onder meer staat:

- “tot 20 mbit voor € 18,95\*”, waarbij de asterisk verwijst naar: “Check de (actie-)tarieven op vergelijkingssites zoals [www.internetten.nl](http://www.internetten.nl)”
- “ADSL!Totaal biedt u de op uw adres hoogst mogelijke ADSL-snelheid van maximaal 20 Mbit” en
- “Dat maakt dat ADSL!Totaal al gauw de goedkoopste aanbieder van snel (tot 20 Mbit) internet van Nederland is”.

De klacht

Er wordt een maximale snelheid aangeboden omdat die snelheid, zoals adverteerder in zijn voorwaarden vermeldt en ook algemeen bekend is, wordt bepaald door de kwaliteit van de telefoonlijn, de locatie van het modem en de afstand tussen het afleveringsadres en de wijkcentrale.

Het blijkt echter dat de snelheid nog veel meer wordt bepaald door de aard van de wijkcentrale.

Klager heeft een 20Mbit contract afgesloten, maar de wijkcentrale kan nooit meer dan 8Mbit doorgeven. Dit geldt voor nog veel meer wijkcentrales in Nederland en dat valt niet uit de uitingen op te maken.

Klager acht de uitingen misleidend.

## Het verweer

Adverteerder heeft onder meer het volgende meegedeeld.

Klager stelt terecht dat levering van adsl afhankelijk is van een aantal factoren; in de voorwaarden van ADSL!Totaal op [www.adsltotaal.nl](http://www.adsltotaal.nl) wordt verwezen naar de afstand van het aansluitpunt tot de wijkcentrale en de kwaliteit van het koper en het modem. Omdat het voorkomt dat snelheden van 20mbps niet worden gehaald, wordt geadverteerd met "tot 20 Mbps".

Klager merkt terecht op dat adverteerder in het geval van "ADSL1" technisch geen 20 Mbps kan leveren. De diensten van ADSL!Totaal -een samenwerkingsverband tussen IDG Nederland en Concepts ICT- worden geleverd via het adsl netwerk van BBned. Dit netwerk is voor 89% ingericht via de zogenaamde ADSL2 technologie, een technologie die in de praktijk bandbreedtes tot 24 Mbps mogelijk maakt. Op een klein aantal wijkcentrales, volgens informatie van BBned, is echter geen ADSL2 beschikbaar, maar wordt nog gebruik gemaakt van ADSL1. De marges voor de bandbreedtes voor deze technologie liggen tussen 2 en 8 Mbps. Blijkens onderzoek wordt deze informatie niet doorgegeven in het aanmeldproces van adverteerder. Dat is ook bij klager het geval geweest. Adverteerders systemen worden op korte termijn verbeterd, waardoor klanten beter worden geïnformeerd over de daadwerkelijk te verwachten bandbreedte.

## Het oordeel van de Commissie

Naar adverteerder heeft meegedeeld, wordt op een klein aantal wijkcentrales gebruik gemaakt van de zogenaamde ADSL1 technologie en liggen de marges voor de bandbreedtes voor deze technologie tussen de 2 en 8 Mbps. Adverteerder heeft gesteld dat zijn systemen op korte termijn worden aangepast, waardoor klanten beter worden geïnformeerd over de daadwerkelijk te verwachten bandbreedte.

Naar het oordeel van de Commissie betreft bovengenoemde informatie omtrent de mogelijkheid dat in een wijkcentrale gebruik wordt gemaakt van ADSL1 technologie, waardoor de bandbreedtes variëren van 2 tot 8 Mbps, en een bandbreedte van "20 Mbit" dus nooit kan worden gehaald, essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. Nu deze informatie geen deel uitmaakt van de gewraakte uitingen, wordt te laat essentiële informatie verstrekt als bedoeld in artikel 8.3 aanhef en onder c van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Nu de gemiddelde consument er bovendien toe kan worden gebracht 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-uitingen 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. 8.3 aanhef

**NRc (nieuw) art. 8.3 onder c.**