



## STICHTING RECLAME CODE

Datum:	17 februari 2011
Dossiernr:	2010/00801
Uitspraak:	Aanbeveling
Product / dienst:	(Financiele) dienstverlening
Motivatie:	Misl. Voornaamste kenmerken product, Misl. Voornaamste kenmerken product, Misl. Ontbrekende informatie
Medium:	Digitale marketing communicatie

### De bestreden uiting

Het betreft de informatie over de vergoeding van alternatieve geneeswijzen in de aanvullende verzekering Excellent (en Royaal) op de website van zorgverzekeraar Avéro Achmea ([www.averoachmea.nl/particulier/pages/vieraanvullendeverzekeringen.aspx](http://www.averoachmea.nl/particulier/pages/vieraanvullendeverzekeringen.aspx)).

### De klacht

De informatie over en prijsopbouw van de vier aanvullende verzekeringen Start, Extra, Royaal en Excellent suggereert een stijgende lijn in de dekking van de pakketten. Bij het pakket Start staat bijvoorbeeld "Vergoeding alternatieve geneeswijzen tot € 175 per kalenderjaar en tot €35 per dag" en bij het pakket Excellent "Vergoeding alternatieve geneeswijzen tot 24 behandelingen. Artsen tot €75 en niet-artsen tot €50 per behandeling". Zonder dat dit in het overzicht wordt vermeld, blijkt echter het aantal artsen en niet-artsen van wie de behandelingen krachtens het Excellent-pakket worden vergoed kleiner te zijn dan bij het Start-pakket. Ook is bij het Excellent-pakket niet expliciet vermeld dat bepaalde behandelingen niet vergoed worden, terwijl dat bij het Start en Extra-pakket wel vermeld wordt.

Klager vindt de op de bestreden webpagina gegeven informatie misleidend en oneerlijk.

### Het verweer

De Commissie is niet bevoegd de klacht in behandeling te nemen, nu geen sprake is van reclame in de zin van artikel 1 van de Nederlandse Reclame Code (NRC). De uiting betreft een beknopt overzicht van een aantal hoofdpunten van de dekking van de aanvullende verzekeringen, bedoeld als informatie voor aspirant-verzekerden, maar bevat geen openbare aanprijzing van de in het tekstfragment genoemde behandelingen of vergoedingen. Onderaan het tekstfragment wordt verwezen naar het volledige dekkingsoverzicht en de polisvoorwaarden.

Acht de Commissie zich wel bevoegd te oordelen over de klacht, dan moet deze naar het oordeel van Avéro Achmea worden afgewezen. De aanvullende verzekeringen zijn niet zodanig opgebouwd dat naarmate er een uitgebreider pakket wordt afgesloten een hogere vergoeding voor alle dekkingen geldt. Bij de pakketten Start en Extra is sprake van een dekking voor een breed scala aan alternatieve geneeswijzen, maar met een gelimiteerd vergoedingsbedrag per behandeling en per kalenderjaar. Bij de pakketten Royaal en Excellent is de vergoeding per behandeling en/of per kalenderjaar hoger, maar is de dekking beperkt tot een limitatieve opsomming van artsen en overige zorgverleners die zijn gespecialiseerd in alternatieve geneeswijzen. Op de bestreden pagina op de website is een link opgenomen naar een uitgebreid vergoedingenoverzicht en de polisvoorwaarden. In de voorwaarden is ook een overzicht opgenomen van de kosten die door Avéro Achmea niet worden vergoed.

#### De repliek

Klager stelt in reactie op het verweer dat wel sprake is van een reclame-uiting, nu de verzekeringen van Avéro Achmea in het openbaar worden aangeprezen door bij voorbeeld de zinsneden "Een mooie verzekering...", "Aantrekkelijk geprijsd..." en "Een bovengemiddeld ruime dekking...". Klager handhaaft zijn standpunt dat het onderscheid tussen de pakketten Start (en Extra) enerzijds en (Royaal en) Excellent anderzijds niet duidelijk wordt uit de gewraakte uiting.

#### De dupliek

Verweerder handhaaft zijn standpunt dat in de bestreden pagina op de website, mede in samenhang met de aanvullende informatie waarnaar op de website wordt verwezen, een duidelijk en overzichtelijk beeld wordt gegeven van de vergoeding van alternatieve geneeswijzen in de vier aanvullende verzekeringen.

#### Het oordeel van de Commissie

1. In de eerste plaats dient beoordeeld te worden of de bestreden uiting reclame betreft in de zin van de Nederlandse Reclame Code. Met ingang van 1 januari 2011 is het aangepaste artikel 1 NRC, waarin wordt gedefinieerd wat onder reclame moet worden verstaan, in werking getreden. Krachtens het daarbij geldende overgangsrecht moeten klachten die zijn ingediend voor 1 januari 2011 en betrekking hebben op uitingen die zijn gepubliceerd in 2010 en niet meer in 2011 worden beoordeeld met toepassing van de definitie van reclame in het oude artikel 1 NRC.

Nu de onderhavige klacht is ingediend in oktober 2010 en niet is gebleken dat de bestreden webpagina ook in 2011 in deze vorm is gehandhaafd, beantwoordt de Commissie de vraag of sprake is van een reclame-uiting aan de hand van het tot 1 januari 2011 geldende artikel 1 NRC. Hierin is bepaald dat onder reclame wordt verstaan iedere openbare aanprijzing van goederen, diensten of denkbeelden, alsmede het vragen van diensten. Naar het oordeel van de Commissie bevat de bestreden uiting openbaar beschikbare informatie die een aanprijzing inhoudt van de aanvullende verzekeringen van verweerder. Blijkens mededeling van verweerder is de uiting gericht op aspirant-verzekerden, wat het wervende karakter van de uiting onderstreept. Gelet hierop wordt de bestreden uiting beschouwd als een reclame-uiting in de zin van de NRC.

2. De vier aanvullende verzekeringspakketten zijn genaamd Start, Extra, Royaal en Excellent. Door de volgorde waarin de pakketten zijn opgenomen in de uiting en door de benaming ontstaat de indruk dat een volgend pakket wat betreft dekking en vergoedingen een uitbreiding betekent van het voorafgaande pakket. Vast is komen te staan dat dit met betrekking tot de dekking van alternatieve geneeswijzen niet het geval is. Bij het Start-pakket is sprake van een dekking voor een breed scala aan alternatieve geneeswijzen, terwijl de dekking bij het Excellent-pakket beperkt blijkt te zijn tot een limitatieve opsomming van artsen en overige zorgverleners. Deze beperking, waarop de consument niet bedacht hoeft te zijn, wordt in de bestreden uiting niet vermeld. Het opnemen van een link naar een compleet dekkingsoverzicht en de polisvoorwaarden is onvoldoende om de onduidelijkheid in de gewraakte uiting weg te nemen.

3. Gelet op het voorgaande is de uiting gepaard gegaan met onduidelijke of dubbelzinnige informatie over de aard van de door verweerder aangeboden aanvullende verzekeringen als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en sub a van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Omdat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht kan worden een besluit over de 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

De Commissie acht de uiting in strijd met artikel 7 NRC. Zij beveelt verweerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Regeling:	NRC (nieuw) art. 7 NRC (nieuw) art. 8.2 onder a.
-----------	---