

**STICHTING
RECLAME CODE****NIEUWS****RECLAME VAN SIMPEL VOOR INSTELLEN BELPLAFONDERING VOOR
OUDERS MISLEIDEND**

Datum: 27 april 2011
Dossiernr: 2011/00247
Uitspraak: Aanbeveling
Product / dienst: (Tele) communicatie technologie
Motivatie: Misleiding (overig)
Medium: Overige

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de per e-mail aan klanten van Caiway verzonden nieuwsbrief van 1 december 2010 waarin, voor zover hier van belang, het volgende staat:

“ Cadeau van Caiway: voortaan hogere internetsnelheden!

Goed nieuws! Caiway verhoogt gratis de internetsnelheden. Vanaf januari 2011 wordt de

downloadsnelheid van uw abonnement met 50% verhoogd. (...)

Alle internetabonnees van Caiway ontvangen nog een persoonlijke e-mail met meer informatie. “

De klacht

De beloofde verhoging van de internetsnelheid is per januari 2011 voor alle abonnementen doorgevoerd met uitzondering van het Premium abonnement, omdat dit abonnement op termijn komt te vervallen. In de nieuwsbrief is onjuiste informatie verstrekt, waardoor het proces om al dan niet voor een andere provider te kiezen is verstoord.

Het verweer

Op het moment van samenstellen van de nieuwsbrief, eind november 2010, werd nog niet voorzien dat eind december 2010 zou worden besloten het Premium abonnement te laten vervallen. Het voornemen bestond, zoals weergegeven in de bestreden nieuwsbrief, om van alle internetabonnees de downloadsnelheden te verhogen. Er is in de nieuwsbrief dus geen onjuiste informatie verstrekt. Op 24 december 2010 is op de website van adverteerder meegedeeld dat het Premium kabelinternetabonnement op termijn komt te vervallen en dat alle klanten met dit abonnement ruim vooraf een aanbieding

op maat ontvangen. Adverteerder deelt in het verweer mee dat Premium abonnees voor 1 april 2011 individueel zullen worden geïnformeerd.

Het oordeel van de Commissie

De Commissie stelt vast dat klager een Premium abonnement heeft dat in ieder geval tot de uit de stukken blijkende datum van 1 april 2011 doorliep. In de nieuwsbrief van 1 december 2010 is door adverteerder zonder uitzondering een verhoging van de downloadsnelheden van alle internetabonnementen met ingang van januari 2011 aangekondigd. Uit een bericht op de website van 24 december 2010, dus enkele weken na het verschijnen van de bestreden nieuwsbrief, blijkt dat het Premium internetabonnement op termijn komt te vervallen en om die reden wordt uitgesloten van de eerder aangekondigde verhoging van de downloadsnelheid. Wat er zij van de juistheid van de mededeling van adverteerder dat ten tijde van verschijning van de nieuwsbrief nog geen besluit was genomen omtrent beëindiging van het Premium abonnement, nu in de bestreden nieuwsbrief geen enkel voorbehoud is opgenomen ten aanzien van eventueel uit te sluiten abonnementen is de uiting naar het oordeel van de Commissie te absoluut.

De bestreden uiting gaat aldus gepaard met onjuiste informatie als bedoeld in artikel 8.2 aanhef van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Omdat de Commissie voorts van oordeel is dat de bestreden uiting de gemiddelde consument ertoe kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, te weten de keuze om al dan niet over te stappen naar een andere provider, 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-uiting 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. 8.2 aanhef