

**STICHTING
RECLAME CODE**

NIEUWS

SOCIALISTISCHE PARTIJ (SP) OVERTREEDT OPNIEUW
VOR

Datum: 7 april 2011
Dossiernr: 2011/00172
Uitspraak: VT (voorzitterstoewijzing)
Product / dienst: (Tele) communicatie technologie
Motivatie: Strijd met wet, Misl. Voornaamste kenmerken product, Misl. Kwalificaties
Medium: Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een uiting op www.adaptercentrum.nl waarin onder meer staat: "Niet goed? Geld terug! Garantie (...)
Mocht de adapter of accu die u hebt besteld onverhoopt niet passen, of bleek het probleem niet bij dat onderdeel te liggen, kunt u deze binnen 10 dagen retourneren. Wij betalen u dan het aankoopbedrag van uw product binnen 5 werkdagen terug."

De klacht

Klager, die een niet-passende accu bij adverteerder heeft gekocht, heeft ondanks diverse pogingen geen contact kunnen krijgen met adverteerder. Op de website stond het logo van het "thuiswinkelkeurmerk". Ook hierover heeft klager geklaagd en geen reactie ontvangen. Het logo en de link naar het keurmerk zijn inmiddels van de website verwijderd.

De reactie van adverteerder

Adverteerder heeft op 23 februari 2011 aan klager gemeld dat hij de accu retour kon zenden aan het factuuradres, waarna het aankoopbedrag zou worden terugbetaald. Inmiddels heeft klager de accu onderhands verkocht, waardoor adverteerder niets meer voor hem kan doen.

Het oordeel van de voorzitter

- 1) De voorzitter is van oordeel dat de Commissie de klacht zal toewijzen. Hij overweegt daartoe het volgende.
- 2) In de reclame-uiting staat als voorwaarde voor het terugstorten van het aankoopbedrag dat het product dient te worden retour gezonden, waarna

binnen vijf dagen het aankoopbedrag wordt teruggestort. Klager, die een niet-passende accu bij adverteerder heeft gekocht, heeft in verband hiermee diverse malen tevergeefs contact gezocht met adverteerder. Nu klager onweersproken heeft gesteld dat hij, ondanks diverse pogingen, geen contact kon krijgen met adverteerder, is niet voldaan aan de eis van artikel 15c lid 1 aanhef en onder b BW, dat adverteerder - kort gezegd - gegevens dient te noemen die op gemakkelijke en directe wijze een snel contact en rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken. Als gevolg hiervan heeft geen communicatie kunnen plaatsvinden tussen klager en adverteerder over de terugzending als bedoeld in de gewraakte uiting. Aldus heeft adverteerder niet voldaan aan een wettelijke verplichting die zich ook uitstrekt tot de reclame-uiting, en heeft adverteerder daardoor gehandeld in strijd met artikel 2 van de Nederlandse Reclame Code (NRC).

3) Voor zover klager stelt dat op de website van adverteerder ten onrechte het "thuiswinkelkeurmerk" stond, kan de voorzitter niet over de klacht oordelen. Klager heeft, ondanks een daartoe strekkend verzoek, geen uiting overgelegd waaruit blijkt dat adverteerder het desbetreffende keurmerk op zijn website had staan. De voorzitter laat dit gedeelte van de klacht derhalve buiten beschouwing.

De beslissing van de voorzitter

Op grond van hetgeen onder 2) is vermeld, acht de voorzitter de reclame-uiting in strijd met het bepaalde in artikel 2 NRC. De voorzitter beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Regeling: NRC (nieuw) art. 2 (wet)