



NIEUWS

2 NIEUWE DOSSIERS IN HET RODE OOR



Datum: 28 maart 2011
Dossiernr: 2011/00013
Uitspraak: Aanbeveling
Product / dienst: Overige
Motivatie: Misl. Voornaamste kenmerken product
Medium: Drukpers/tijdschriften

De bestreden uiting

Het betreft een advertentie in de Metro van 23 december 2010 waarin consumenten worden opgeroepen over te stappen “op de laagste premie”. In de advertentie staat onder meer: “Voordeel berekenen via je mobiel? Sms AZ en de naam van je huidige verzekeraar naar 4900 (normaal tarief) of bel 0900 1616160 (€ 0,70 p/m)”.

De klacht

De zinsnede “Voordeel berekenen via je mobiel?” wekt de indruk dat je in reactie op jouw sms een sms retour ontvangt met de berekening van het verschil tussen je huidige verzekeraar en AnderZorg. Klager ontving echter naar aanleiding van zijn sms de mededeling: “Bedankt voor je bericht. We nemen contact met je op om te laten weten wat jij kunt besparen!” Klager wil echter niet gebeld worden en heeft juist om die reden een sms gestuurd.

Het verweer

Adverteerder betwijfelt of klager dezelfde persoon is als degene die per sms om de service van AnderZorg heeft gevraagd. Indien dat niet het geval is, dient de klacht niet-ontvankelijk te worden verklaard.

In de bestreden uiting wordt niet gesteld of gesuggereerd dat de berekening van het voordeel per sms wordt meegedeeld. Gelet op de keuzemogelijkheden met betrekking tot bijvoorbeeld (de hoogte van) een vrijwillig eigen risico en aanvullende verzekeringen, die invloed hebben op de hoogte van de premie voor de zorgverzekering, kan redelijkerwijs geen voordeeltberekening per sms worden verwacht. Naar aanleiding van een sms van een aspirant-verzekerde wordt door AnderZorg telefonisch contact opgenomen voor het inwinnen van meer informatie om een vergelijkende premieberekening te kunnen geven. Het voordeel wordt dus via de mobiele telefoon berekend, zoals in de uiting wordt vermeld.

Het oordeel van de Commissie

Nu krachtens artikel 7 lid 1 van het Reglement betreffende de Reclame Code Commissie en het College van Beroep een ieder die van oordeel is dat een reclame in strijd is met de Nederlandse Reclame Code (NRC) een klacht kan indienen bij de Commissie, is niet van belang of klager dezelfde persoon is als degene die per sms bij AnderZorg om een voordeeltberekening heeft gevraagd. Klager kan daarom in zijn klacht worden ontvangen.

De klacht wordt ook gegrond verklaard. Naar het oordeel van de Commissie hoeft de gemiddelde consument er op basis van de mededeling "Voordeel berekenen via je mobiel? Sms AZ en de naam van je huidige verzekeraar naar 4900" niet op bedacht te zijn in reactie op zijn sms te worden teruggebeld door AnderZorg in verband met het verstrekken van nadere informatie. Omdat in de uiting in het vooruitzicht wordt gesteld dat via de mobiele telefoon voordeel kan worden berekend door een sms te sturen, zal men veeleer sms-contact verwachten. Gelet op het vorenstaande gaat de bestreden uiting gepaard met onduidelijke informatie ten aanzien van de voornaamste kenmerken van het aangeboden product als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC. Omdat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht kan worden een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de bestreden uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

De beslissing

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

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