

RECLAME CODE COMMISSIE

Beslissing van de Reclame Code Commissie

In de zaak van : klager,
tegen : T-Mobile Netherlands B.V., gevestigd te Den Haag, adverteerder.

De procedure

Klager heeft op 26 september 2012 door middel van het online klachtenformulier en bij e-mail van 2 oktober 2012 bezwaar gemaakt tegen de hierna te noemen reclame-uiting.

De klacht is in behandeling genomen op 2 oktober 2012.

Adverteerder (verder ook: T-Mobile) heeft bij brief van 12 oktober 2012 tegen de klacht verweer gevoerd.

De Commissie heeft de klacht behandeld in haar vergadering van 25 oktober 2012. Namens de T-Mobile werd ter vergadering vertegenwoordigd door

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een billboard/abri poster voor "onbeperkt alles™" van T-Mobile. Op het billboard staat onder meer:

" onbeperkt
alles™
internet, bellen & sms**"

De asterisk verwijst naar de volgende tekst onderaan de uiting:

"Na het overschrijden van je maandelijkse datageod wordt de snelheid teruggebracht naar 64 kb/s. Bellen en sms'en naar nationale nummers, met uitzondering van betaalde nummers en diensten. Kijk voor meer informatie over de T-Mobile Onbeperkt Voordeel bundels op t-mobile.nl."

Een – verkleinde – kopie van de uiting is aan deze uitspraak gehecht.

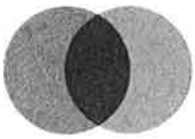
De klacht

In de uiting wordt de suggestie gewekt dat de consument een abonnement of bundel kan afsluiten waarmee hij onbeperkt gebruik kan maken van internet, sms en bellen. Deze suggestie is om twee redenen niet juist:

a)

In de eerste plaats blijkt de bundel 'onbeperkt internet' wel beperkt te zijn, omdat sprake is van een maandelijks datageod en het na verbruik van dit maandelijks tegoed terugbrengen van de internetsnelheid van 3,6 mb/s of 14,4 mb/s (afhankelijk van het abonnement) naar 64 kb/s. Bovendien weet de gemiddelde consument niet welke gevolgen deze – in zeer kleine letters op het billboard vermelde – verlaging van de snelheid naar 64 kb/s heeft voor het gebruik van mobiel internet. Bij die snelheid zijn sommige internetdiensten helemaal niet meer te gebruiken en werken sommige diensten erg traag.

b)



In de billboardreclame wordt onvoldoende duidelijk gemaakt dat geen sprake is van één op zichzelf af te sluiten bundel of abonnement, maar dat het betreffende aanbod alleen kan worden afgenomen in combinatie met een beperkt aantal (dure) abonnementen, zoals blijkt uit adverteerders website www.t-mobile.nl.

vindt de bestreden uiting misleidend ten aanzien van de voordelen en de gebruiksmogelijkheden van 'onbeperkt alles'. De concrete beperkingen bij de snelheidsverlaging kunnen voor een consument van belang zijn bij de keuze voor een bepaald abonnement.

Het verweer

Ad a)

De bestreden uiting is geen uitnodiging tot aankoop, maar betreft een teaser reclame, waarbij de consument gelokt wordt met een slogan en pas in het werkelijke bestelproces volledig wordt geïnformeerd. Op de abri poster worden geen specifiek abonnement, prijs, snelheid en hoeveelheid gegarandeerd, zodat van misleiding geen sprake is. Door middel van de duidelijke, goed zichtbare asterisk, die verwijst naar de disclaimer, wordt de consument erop gewezen dat er voorwaarden/beperkingen zijn. Reeds hierom zal de gemiddelde consument er niet van uitgaan dat het mobiele internet via de Onbeperkt Internet Voordeelbundel onbeperkt is in data, tijd en diensten. Met deze bundel wordt slechts blijvend toegang tot mobiel internet voor een vaste lage prijs gegarandeerd.

Op de website van T-Mobile, waarnaar in de uiting wordt verwezen, wordt de consument duidelijk geïnformeerd over de snelheidsverlaging en de gevolgen daarvan voor het mobiel internetgebruik. 90% van de internetgebruiksmogelijkheden blijft bij de snelheidsverlaging bestaan, alleen streamen en het uploaden van foto's is minder goed mogelijk. Op basis van de in het bestelproces gegeven informatie kan de gemiddelde consument een weloverwogen keuze maken. Op deze wijze voldoet T-Mobile aan eerdere uitspraken van de Commissie, waarin aan het gebruik van de term "onbeperkt" de voorwaarde is gesteld dat de beperkingen voldoende moeten zijn toegelicht. Bovendien mag, zoals blijkt uit een uitspraak van de Rechtbank Amsterdam van 18 mei 2011 (LJN: BQ 6506), van de gemiddelde consument worden verwacht dat hij kennis neemt van de aan hem verstrekte informatie.

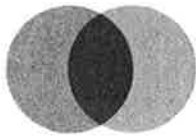
Ad b)

De Onbeperkt Bellen en SMS'en bundel is een additionele bundel die kan worden aangeschaft naast een aantal bestaande abonnementen. In de uiting wordt niet meegedeeld dat de Onbeperkt Bellen en SMS'en bundel met alle T-Mobile abonnementen kan worden gecombineerd. Dit is ook geen wettelijk vereiste of gebruik in de branche. Op de website en in het bestelproces worden de inhoud en de beschikbaarheid van de bundel helder toegelicht. Ook op dit punt is er geen sprake van misleiding.

T-Mobile verwijst ten slotte naar de uitspraak van de voorzitter van 9 oktober 2012 in dossier 2012 00837A, waaruit blijkt - aldus adverteerder - dat volgens de Commissie bij het gebruik van de term "onbeperkt alles" op de website van T-Mobile in combinatie met de disclaimer geen sprake is van misleiding.

De mondelinge behandeling

Het standpunt van de consument aan de hand van een overgelegde pleitnota (met bijlagen) nader toegelicht. Daarbij is - kort samengevat - weersproken dat de gemiddelde consument de 'lichte overdrijving' en het teasende karakter van de abri reclame doorziet en door de achter het woord "sms" geplaatste asterisk bedacht is op beperkingen die gelden voor "onbeperkt". De gemiddelde consument kan niet op basis van de abri reclame en de



verstrekke informatie een weloverwogen keuze voor “onbeperkt internet” maken, zoals in het verweer is aangevoerd, omdat ook op de website niet of onvoldoende wordt toegelicht wat het terugbrengen van de snelheid naar 64 kb/s in de praktijk betekent en dat na het ‘afknijpen’ bepaalde internetmogelijkheden niet meer functioneren, bijvoorbeeld Spotify, YouTube filmpjes en Uitzending Gemist en T-Mobiles eigen muziekdienst Deezer. Voorts is aangevoerd dat T-Mobile de in het verweer genoemde jurisprudentie van de Commissie en de Rechtbank Amsterdam op onjuiste wijze aanhaalt.

Het standpunt van T-Mobile is gehandhaafd en nader toegelicht, waarbij is benadrukt dat sprake is van een teaser reclame en geen uitnodiging tot aankoop, zodat het verstrekken van essentiële informatie niet nodig is. Deze informatie wordt de consument wel verstrekt als hij, door de abri reclame ‘gelokt’, de website of een winkel van T-Mobile bezoekt.

Naar aanleiding van het namens T-Mobile naar voren gebrachte bezwaar dat de klacht ter zitting heeft uitgebreid door verschillende screenshots van adverteerders website over te leggen, is namens bevestigd dat deze webpagina's (slechts) dienen ter onderbouwing van de klacht betreffende de misleidende suggestie die uitgaat van “onbeperkt alles”.

Het oordeel van de Commissie

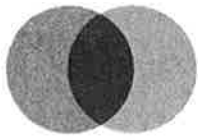
De Commissie stelt voorop dat de door T-Mobile in haar verweer aangehaalde uitspraak van de voorzitter in dossier 2012/00837A een klacht betreft die geen betrekking heeft op de thans aan de orde zijnde abri reclame. De Commissie zal de onderhavige klacht zelfstandig beoordelen.

Ad a)

In de onderhavige billboard/abri reclame wordt de aandacht gevestigd op “onbeperkt alles™ internet, bellen & sms” van T-Mobile. Met de absolute claim “onbeperkt alles” wordt naar het oordeel van de Commissie de indruk gewekt dat het aangeboden product op het gebied van bellen, sms en internet geen beperkingen kent. Het is echter komen vast te staan dat – voor zover in deze zaak van belang – het aangeboden “onbeperkt internet” niet zonder beperkingen is. Er blijkt immers bij overschrijding van het maandelijkse datategoed een verlaging van de internetsnelheid te worden toegepast die - naar T-Mobile niet heeft weersproken - feitelijk tot gevolg heeft dat verschillende mobiele internetdiensten - waaronder diensten die naar hedendaagse maatstaven geacht kunnen worden te behoren tot normaal (mobiel) internetgebruik, zoals YouTube - niet meer (goed) functioneren. Dit is een belangrijke beperking waarop de gemiddelde consument op basis van de aanduiding “onbeperkt alles” niet bedacht zal zijn.

Achter de slogan “onbeperkt alles™, internet, bellen & sms” staat weliswaar een goed zichtbare asterisk, maar uit de enkele aanwezigheid van de asterisk hoeft de gemiddelde consument niet af te leiden dat sprake is van een beperking van de claim “onbeperkt alles”. De asterisk verwijst (onder meer) naar de in kleine letters onderaan de uiting staande mededeling “Na het overschrijden van je maandelijkse datategoed wordt de snelheid teruggebracht naar 64 kb/s”. De gemiddelde consument zal uit deze mededeling niet begrijpen dat het terugbrengen van de snelheid een beperking van de internetmogelijkheden inhoudt, in die zin dat sommige diensten feitelijk onbruikbaar worden.

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de claim “onbeperkt alles” te absoluut is. Aan dit oordeel doet niet af dat de billboard/abri reclame geen uitnodiging tot aankoop maar (als) een teaser reclame (bedoeld) is. Dat met de uiting wordt geprobeerd de nieuwsgierigheid van de consument te prikkelen neemt niet weg dat de in de uiting gedane



mededelingen en verstrekte informatie juist en voldoende duidelijk moeten zijn en de gemiddelde consument niet op het verkeerde been mogen zetten. De misleiding die het gevolg is van het voorgaande, wordt niet weggenomen door de informatie op de website. De billboard/abri reclame is een zelfstandige uiting en dient ook los van de website aan de eisen van de NRC te voldoen.

Gelet op het voorgaande acht de Commissie de bestreden uiting voor de gemiddelde consument onduidelijk ten aanzien van de voornaamste kenmerken van het aangeboden product als bedoeld in de aanhef en onder b van artikel 8.2 van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Omdat de Commissie voorts van oordeel is dat de gemiddelde consument door de uiting ertoe gebracht kan worden 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.

Ad b)

Voor zover de klacht is gericht tegen het onvoldoende duidelijk maken in de uiting dat het aangeboden product "onbeperkt alles" alleen kan worden afgenomen in combinatie met een beperkt aantal abonnementen, wordt de klacht afgewezen. In de uiting wordt over de manier waarop "onbeperkt alles" te verkrijgen is niets gezegd en wordt niet gesuggereerd dat het product wel als apart abonnement kan worden afgesloten.

De beslissing

Gelet op hetgeen onder "ad a)" is overwogen, acht de Commissie de reclame-uiting in strijd met het bepaalde in artikel 7 NRC. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken. Voor het overige wordt de klacht afgewezen.

Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het beroep verschuldigde bedrag.

Het beroepschrift dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze uitspraak in het bezit te zijn van het College van Beroep, waarvan het secretariaat gevestigd is te Amsterdam. Het postadres van het secretariaat is: postbus 75684, 1070 AR Amsterdam.

De voorzitter

De secretaris

Amsterdam, 1 november 2012

Altijd samen met

onbeperkt

alles™

internet, bellen & sms*

T-Mobile Shop | t-mobile.nl | 0800-7123 | ook verkrijgbaar bij: PhoneHouse

Life is for sharing.

T-Mobile