



**RECLAME CODE
COMMISSIE**

Uitspraak

08-07-2021

Uitzenden/ICT

Status	Compliant	Product/dienst:	Uitzenden/ICT
Dossiernr:	2021/00019 - CVB	Motivatie:	Misleiding Voornaamste kenmerken product
Datum:	29-06-2021	Medium:	Digitale Marketing Communicatie
Uitspraak:	CVB Aanbeveling (gedeeltelijk) Bevestigd (=Aanbeveling (gedeeltelijk))		

Het College van Beroep [29 juni 2021]

De bestreden uiting, de inleidende klacht en de beslissing van de Commissie

De klacht is, voor zover in beroep relevant, gericht tegen de aanprijzing van 5G op de website van Vodafone met de woorden: "Want met 5G gaat streamen, downloaden en online gamen aanzienlijk veel sneller."

De klacht wordt als volgt samengevat. Uit de tests van appelland blijkt dat het huidige 5G van Vodafone niet sneller is dan 4G, maar zelfs langzamer. Volgens appelland betreft dit geen incidenten, aangezien de tests op verschillende momenten en meermaals zijn uitgevoerd. Om die reden is uiting B, waarin 5G als aanzienlijk veel sneller wordt aangeprezen, misleidend.

De Commissie heeft de klacht tegen uiting B afgewezen. De Commissie acht het voldoende aannemelijk dat in deze uiting een disclaimer is opgenomen die de gemiddelde consument attent maakt op het bestaan van beperkingen en/of factoren die van invloed kunnen zijn op de 5G-snelheid. De Commissie acht de klacht om die reden ongegrond.

De grieven

Ten onrechte heeft de Commissie uiting B niet misleidend geacht. Ook is zij onvoldoende ingegaan op het standpunt van appelland over deze uiting. Zijn standpunt is dat de omstandigheden die van invloed zijn op de snelheid van 5G net zo goed gelden voor 4G. Het signaal komt immers van dezelfde mast en de klant ontvangt het op hetzelfde moment in dezelfde omgeving. Ook dan zou 5G volgens de reclame nog steeds sneller moeten zijn dan 4G. Volgens de Commissie kan Vodafone volstaan met het plaatsen van de disclaimer bij uiting B, nu daardoor de gemiddelde consument voldoende op de hoogte is van factoren die van invloed kunnen zijn op de snelheid van 5G. Dit is slechts ten dele waar. Het gaat om de breed geuite claim van Vodafone dat 5G nú al sneller is dan 4G, hetgeen bij appelland niet het geval is. Tests die hij heeft uitgevoerd met dezelfde software die Vodafone gebruikt (Ookla speedtest) tonen aan dat op verschillende momenten op de dag, op verschillende data en in verschillende omgevingen 5G nimmer sneller is dan 4G. Vodafone claimt een duidelijk snelheidsverschil (lees snelheidswinst) bij 5G ten opzichte van 4G die in het geval

van appellant niet wordt waargemaakt. Indien Vodafone op voorhand transparant(er) zou zijn geweest over de snelheid, dan was appellant zeker niet tot aanschaf van 5G van haar overgegaan. Appellant acht uiting B op grond van het voorgaande in strijd met artikel 8.2 b en artikel 8.3 c van de Nederlandse Reclame Code (NRC).

Het antwoord in appel

De grieven zijn gemotiveerd weersproken. Het verweer strekt tot bevestiging van de beslissing van de Commissie. Kort samengevat stelt Vodafone dat 5G gemiddeld wel degelijk (veel sneller) is dan 4G, en dat haar klanten dit ook duidelijk merken in hun downloadsnelheid. Vodafone onderbouwt dit onder meer aan de hand van meetresultaten (speedtesten) van Ookla. Voor de uitingen bestaat dus voldoende feitelijke grondslag. In sommige gevallen kan het echter voorkomen dat door factoren zoals drukte op het netwerk, locatie van de gebruiker, toestel van de gebruiker, 5G min of meer hetzelfde presteert als 4G. Vodafone heeft geen inzicht in welke factoren er in geval van appellant spelen. Vodafone waarschuwt op haar website ervoor dat diverse factoren de snelheid kunnen beïnvloeden. Hierna zal, voor zoveel nodig, op het verweer van Vodafone worden ingegaan.

De mondelinge behandeling

Appellant heeft zijn stellingen gehandhaafd en bij monde van zijn vader nogmaals doen toelichten aan de hand van een toegezonden pleitnota. Ook Vodafone heeft haar standpunt doen toelichten aan de hand van een toegezonden pleitnota. De beide pleitnota's zijn anderhalf uur voor de zitting gelijktijdig aan partijen doorgezonden, zodat zij vooraf kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van de pleitnota van de wederpartij.

Op hetgeen ter zitting is verklaard, zal hierna, voor zoveel nodig, worden ingegaan.

Het oordeel van het College

1. Het College begrijpt het standpunt van appellant aldus dat hij uiting B misleidend vindt omdat hij heeft ervaren dat bij zijn abonnement 5G langzamer werkt dan wat hij beschouwt als 4G. Daarbij wijst appellant erop dat in uiting B 5G als "aanzienlijk veel sneller" wordt aangeprezen, hetgeen volgens hem in zijn geval dus niet wordt waargemaakt. Appellant legt ter onderbouwing van hetgeen hij stelt speedtesten van Ookla over die hem gelijk lijken te geven. Hierbij dient evenwel de volgende belangrijke kanttekening te worden geplaatst. Vodafone heeft tijdens de mondelinge behandeling in beroep onder meer gesteld dat appellant bij zijn speedtesten niet van 'gewoon' 4G is uitgegaan, maar van een specifiek soort 4G dat uitsluitend voor haar klanten is bedoeld. Appellant heeft volgens Vodafone namelijk, evenals alle andere 5G abonneerders, als onderdeel van het 5G abonnement automatisch een upgrade van 4G gekregen die zij aanduidt als "4G-extra". Daarmee kan men hogere snelheden behalen dan met regulier 4G. Daarbij is het technisch gezien mogelijk dat bij 4G-extra de snelheid in de buurt komt van 5G en deze snelheid, zo begrijpt het College, bij 4G-extra zelfs hoger kan zijn dan die van 5G. Vodafone heeft overigens pas tijdens de zitting van het College gesteld dat appellant over een abonnement met 4G-extra beschikt.

De pleitnotitie waarin Vodafone dit laatste heeft aangevoerd was echter al voor de zitting aan appellant toegestuurd en zijn vader, die namens appellant het woord heeft gevoerd, heeft ter zitting verklaard dat appellant de pleitnota heeft kunnen lezen en met hem heeft besproken. Appellant heeft, hoewel de datum voor de zitting al langer was bepaald, niet zelf bij de zitting aanwezig kunnen zijn maar heeft zich laten vertegenwoordigen door zijn vader. Naar het oordeel van het College heeft appellant voldoende gelegenheid gehad om zijn reactie op dit nieuwe standpunt van Vodafone met zijn vader te bespreken zodat zijn vader dat tijdens de zitting kenbaar had kunnen maken. Nu desgevraagd appellant niet heeft bestreden dat hij over 4G-extra beschikt, zal het College daarvan uitgaan.

2. Het voorgaande verklaart hoe het mogelijk is dat appellant met hetgeen hij "ten onrechte" als regulier 4G beschouwt hogere snelheden heeft gemeten dan met 5G. De uiting ziet echter niet op een vergelijking van 5G met

4G-extra in het kader van een bestaand abonnement met Vodafone, maar op een vergelijking van 5G van Vodafone met regulier 4G in het kader van een ander abonnement. De bestreden reclame-uiting zal door de gemiddelde consument ook aldus worden begrepen dat Vodafone haar 5G vergelijkt met regulier 4G. Dit is immers onmiskenbaar de strekking van de uiting. Vodafone heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat in de praktijk haar 5G “aanzienlijk veel sneller” is dan regulier 4G. De door appellant overgelegde meetgegevens zijn uitsluitend gebaseerd op metingen binnen zijn abonnement en geven dus geen representatief beeld van de snelheid van regulier 4G die men bij andere abonnementen ervaart. Om die reden kan op basis van de door appellant genoemde meetgegevens niet worden geoordeeld dat regulier 4G even snel, laat staan sneller kan zijn dan 5G. Hierdoor is de grondslag aan de klacht komen te ontvallen. Nu in de uiting verder duidelijk wordt geattendeerd op factoren die de snelheid in het algemeen kunnen beïnvloeden, kan uiting B uiting niet misleidend worden geacht.

3. Het College komt op andere gronden dan de Commissie tot het oordeel dat uiting B niet misleidend is. De Commissie kon met deze gronden geen rekening houden. Dat neemt niet weg dat het College wel tot hetzelfde eindresultaat komt en dus als volgt beslist.

De beslissing

Het College bevestigt, voor zover in beroep aan de orde, de beslissing van de Commissie waarbij de klacht tegen uiting B is afgewezen, met enige wijziging van gronden.

[Hieronder volgt de beslissing waartegen beroep is ingesteld]

De Reclame Code Commissie [21 april 2021]

De bestreden reclame-uitingen

Het betreft twee uitingen op de website van Vodafone. Daarin staat onder meer:

A) “Razendsnel internet

Nu al sneller, en op termijn is 5G nog tientallen keren sneller dan 4G. Het downloaden van muziek en films met 5G-snelheid is straks een kwestie van seconden.”

B) “GigaNet, het krachtige netwerk van Vodafone

Ons netwerk wordt steeds sneller, slimmer en stabiel. Zeker nu we 5G hebben. Want met 5G gaat streamen, downloaden en online gamen aanzienlijk veel sneller.”

Samenvatting van de klacht

Het bezwaar van klager richt zich primair op de bestreden uitingen waarin adverteerder stelt dat haar 5G nu al sneller is dan het door haar aangeboden 4G, dus los van de beloofde snelheden na verkrijging van de benodigde bandbreedtes en frequenties. Uit de tests van klager blijkt dat het huidige 5G niet sneller is dan 4G, maar zelfs langzamer. Volgens klager is geen sprake van incidenten, aangezien de tests op verschillende momenten en meermaals zijn uitgevoerd.

Samenvatting van het verweer

Volgens adverteerder is 5G van Vodafone voor de gemiddelde consument wel degelijk en aantoonbaar sneller dan 4G. In sommige specifieke gevallen kan het voorkomen dat door factoren, zoals drukte op het netwerk, locatie van de gebruiker, toestel van de gebruiker of ontvangst, 5G min of meer hetzelfde presteert als 4G. De gemiddelde consument ervaart echter met 5G (veel) betere prestaties dan met 4G. Nu 5G een standaard is die continu evolueert en de snelheid mee evolueert, bestaat er niet zoiets als een minimale of maximale 5G snelheid.

In de bestreden uiting A) wordt meegedeeld dat 5G 'nu al sneller is' en op termijn 'nog tientallen keren sneller dan 4G'. Op dezelfde webpagina staat vervolgens, zodra de consument naar beneden scrolt, onder 'veelgestelde vragen' hoe snel 5G op dit moment is ten opzichte van 4G. Hier wordt duidelijk aangegeven dat de snelheden die de gebruiker ervaart, afhankelijk zijn van diverse factoren. De bezoeker van de website mag er bekend mee worden verondersteld dat je op een website meestal naar beneden moet scrollen om de volledige pagina in beeld te krijgen en verwacht mag worden dat dat gebeurt.

In de bestreden uiting B) wordt vermeld dat streamen, downloaden en online gamen 'aanzienlijk veel sneller' gaat met 5G. Op dezelfde webpagina staat onder het kopje 'Werkelijke snelheid' een duidelijke disclaimer waarin onder meer wordt aangegeven dat de werkelijke of praktische snelheid afhangt van onder meer type toestel, locatie, afstand tot de dichtstbijzijnde mast, beweging en dat ook gebouwen met dikke muren van invloed kunnen zijn op de snelheid. Hierdoor wordt de consument erop gewezen dat bepaalde omstandigheden van invloed zijn op de snelheid van de verbinding, waardoor de consument met 5G niet in iedere situatie een verbinding ervaart die sneller is dan met 4G. Voorts stelt adverteerder onder verwijzing naar de resultaten van de Ookla Speedtest (een tool die wereldwijd door telecomoperators wordt gebruikt voor inzage in datasnelheden, door de downloadsnelheden weer te geven), dat klanten van adverteerder met een 5G toestel en 5G abonnement gemiddeld veel hogere snelheden ervaren dan klanten met een 4G toestel en 4G abonnement. Het gaat hierbij om zeer substantiële verschillen in datasnelheid. De snelheid die men ervaart is wel afhankelijk van diverse (hierboven genoemde) factoren. Uit de Ookla Speedtest volgt dat de gemiddelde consument een veel sneller netwerk ervaart bij 5G in vergelijking met 4G. Op grond hiervan zijn beide uitingen feitelijk juist en niet misleidend, aldus adverteerder. Tot slot gaat adverteerder nog in op de overeenkomst tussen adverteerder en klager.

Samenvatting van de mondelinge behandeling

Voorafgaand aan de mondelinge behandeling heeft de voorzitter van de Commissie opgemerkt dat de beoordeling door de Reclame Code Commissie ziet op de bestreden reclame-uitingen en of deze uitingen voldoen aan de regels zoals opgenomen in de Nederlandse Reclame Code (hierna: NRC). Het oordeel van de Commissie ziet niet op de contractuele relatie tussen partijen. In dat kader heeft de voorzitter van de Commissie de partijen verzocht de mondelinge behandeling te beperken tot de bestreden reclame-uitingen.

Klager heeft zijn standpunt nader toegelicht, aan de hand van een vóór de zitting aan de Commissie toegezonden pleitnota. Klager benadrukt dat de mededeling "5G nu al sneller" aantoonbaar niet waar is. Klager voelt zich door de uitingen misleid, nu hij specifiek voor de beloofde 5G snelheidswinst een nieuw toestel heeft aangeschaft en deze snelheid nu niet wordt waargemaakt. Als hij dit van te voren had geweten, had hij het toestel niet gekocht. Ondanks de belofte van adverteerder is de snelheid van 5G niet hoger dan die van 4G, vaak zelfs lager, aldus klager.

Naar aanleiding van een vraag van de voorzitter, erkent adverteerder dat de mogelijkheid bestaat dat in een individueel of specifiek geval een 5G snelheid wordt ervaren die niet sneller is dan 4G. De 5G snelheid is immers afhankelijk van verschillende factoren. Adverteerder heeft niet vast kunnen stellen dat de 5G snelheid bij klager lager is, maar sluit niet uit dat dit het geval is.

Adverteerder heeft vervolgens haar standpunt nader toegelicht, aan de hand van een vóór de zitting aan de Commissie toegezonden pleitnota, en vragen van de Commissie beantwoord. Adverteerder heeft daarbij benadrukt dat de bestreden uitingen in samenhang moeten worden gelezen met de disclaimers die direct onder de uitingen staan. Hieruit blijkt duidelijk dat in de praktijk niet altijd hogere snelheden worden ervaren. Gemiddeld wordt echter wel ervaren dat 5G aanzienlijk sneller is dan 4G, waardoor beide uitingen juist zijn en er geen sprake is van misleiding.

Het oordeel van de Commissie

1) De klacht werpt de vraag op of de bestreden uitingen, waarin Vodafone (de snelheid van) haar 5G netwerk aanprijst, door de mededelingen “nu al sneller” en “aanzienlijk veel sneller” misleidend zijn.

2) De Commissie acht op basis van de gemiddelde testresultaten van de Ookla speedtest voldoende aangetoond dat Vodafone klanten met een 5G toestel en een 5G abonnement gemiddeld hogere snelheden ervaren dan klanten met een 4G toestel en 4G abonnement. Vast staat echter ook dat sprake kan zijn van factoren waardoor deze hogere snelheden in de praktijk niet door iedere consument worden ervaren. Dit betreft essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit te kunnen nemen over het al dan niet overstappen op 5G. De uitingen prijzen immers de hogere snelheid van het 5G abonnement aan ten opzichte van het 4G abonnement. De informatie dat de hogere snelheid in specifieke omstandigheden bij 5G niet wordt ervaren, dient daarom duidelijk in de uiting te zijn opgenomen. De Commissie beoordeelt in het hiernavolgende of de beperkende factoren in het aanbod voldoende uit de bestreden uitingen blijken.

3) Uiting A) “Razendsnel internet”

In de uiting staat “nu al sneller, en op termijn is 5G nog tientallen keren sneller dan 4G”. Deze mededeling kan bij de gemiddelde consument gemakkelijk de indruk wekken dat 5G voor iedereen en altijd sneller is. Weliswaar staat op dezelfde webpagina, onder het kopje “Veelgestelde vragen over 5G”, aanvullende informatie over de snelheid van 5G ten opzichte van 4G en dat deze snelheid afhankelijk is van factoren, maar de Commissie acht de wijze waarop deze essentiële informatie wordt verstrekt onvoldoende duidelijk. Niet alleen zal de gemiddelde consument geen aanleiding zien om onder ‘veelgestelde vragen’ naar beperkingen van het aanbod “nu al sneller” te zoeken, maar ook heeft de Commissie vastgesteld dat op de webpagina ver naar beneden moet worden gescrold om deze informatie te zien. In de uiting ontbreekt een asterisk of andere verwijzing die de consument op het belang van deze informatie wijst. Hierdoor is naar het oordeel van de Commissie sprake van het op onduidelijke wijze verstrekken van essentiële informatie als bedoeld in artikel 8.3 aanhef en onder c van de NRC. Aangezien de gemiddelde consument er bovendien hierdoor toe kan worden gebracht 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. Gelet op het voorgaande is dit onderdeel van de klacht gegrond.

4) Uiting B) “GigaNet, het krachtige netwerk van Vodafone”

In de uiting staat, tussen andere tekst en in een normaal lettertype, de mededeling “want met 5G gaat streamen, downloaden en online gamen aanzienlijk veel sneller”. Onder deze uiting staat in een groter en vetgedrukt lettertype het kopje “werkelijke snelheid”. In het door klager overgelegde screenshot van de uiting is de tekst onder dit kopje slecht leesbaar door de kwaliteit van de screenshot, maar de Commissie acht voldoende aannemelijk gemaakt dat onder de koptekst “werkelijke snelheid” een disclaimer is opgenomen.

Door het gebruikte lettertype en de plaatsing van deze disclaimer vrijwel direct onder de uiting, wordt de gemiddelde consument voldoende attent gemaakt op het bestaan van beperkingen en/of factoren die van invloed kunnen zijn op de 5G snelheid. Gelet op het voorgaande is dit onderdeel van de klacht ongegrond.

5) De Commissie beslist als volgt.

De beslissing van de Reclame Code Commissie

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

Voor wat betreft de met B) aangeduide uiting wijst de Commissie de klacht af.