



Huishouden en inrichting

Status	Compliant		
Dossiernr:	2021/00178	Product/dienst:	Huishouden en inrichting
Datum:	22-06-2021	Motivatie:	Misleiding (overig)
Uitspraak:	VT (=voorzitterstoewijzing)	Medium:	Digitale Marketing Communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een advertentie op Instagram van Verisure waarin onder meer staat: "We zoeken huiseigenaren om ons alarmsysteem te testen". In de advertentie bevindt zich een aanmeldknop naast de mogelijkheid van een swipe up.

Samenvatting van de klacht

In de reclame-uiting en de vervolgpagina's wordt de indruk gewekt dat adverteerder testpersonen zoekt voor een product. In werkelijkheid blijkt het om een kansspel te gaan. Dit kan men onmogelijk weten als men de advertentie ziet. Pas in de laatste stap van het aanmeldproces blijkt dit, en dan nog op een manier die voor verschillende interpretaties vatbaar is. Bovendien geeft men adverteerder toestemming om gebeld te worden wanneer men is 'geselecteerd' als testpersoon, terwijl men in feite dan door adverteerder benaderd wordt met een commercieel aanbod.

Samenvatting van de reactie van het verweer

In de door klager overgelegde Instagram advertenties (zowel Instagram Feed als Story) staat: "We zoeken huiseigenaren om ons alarmsysteem te testen"; of "Ben jij de volgende huiseigenaar?"; waarbij voor meer informatie verder geklikt dient te worden door middel van de informatieknop dan wel via swipe-up. Direct onderdeel van deze advertentie is "na swipe up"; vervolgens de tweede pagina, waaruit blijkt dat het hier gaat om een promotioneel kansspel. In de rode balk en bij alle vragen die volgen staat immers: "Beantwoord de onderstaande vragen om deel te nemen aan de loterij en wordt alarmsysteem tester." In de laatste stap worden de volledige actievoorwaarden duidelijk zichtbaar weergegeven en wordt bovendien ook medegedeeld waarvoor de ingevoerde gegevens worden gebruikt. Bij dit laatste staat meteen en concreet: "Wij gebruiken je telefoonnummer om de antwoorden en de testresultaten op te slaan in ons systeem, zodat je niet nogmaals dezelfde antwoorden hoeft te geven tijdens de beveiligingsstudie. Als je op "verstuur"; hebt geklikt, neem je deel aan de loterij en geef je ons toestemming om je telefonisch/per sms te benaderen, zodat we je een gratis en vrijblijvende

beveiligingsstudie kunnen aanbieden". Omdat de consument vanaf het begin en voortdurend en expliciet wordt gewezen op het feit dat dit een promotioneel kansspel is waarbij kans wordt gemaakt op het testen van een alarmsysteem alsmede waarvoor de contactgegevens gebruikt worden, is geen sprake van misleiding. Mocht de voorzitter desondanks anders oordelen, dan verklaart adverteerder zich bereid de advertentie aan te passen.

Het oordeel van de voorzitter

1) De voorzitter gaat bij de beoordeling uit van de door klager overgelegde kopie van de Instagram advertentie en zal, nu partijen over de exacte inhoud van de vervolgpagina's lijken te twisten, de beoordeling hiertoe beperken. Uit deze advertentie valt slechts op te maken dat adverteerder huiseigenaren zoekt om haar alarmsysteem te testen. Dit is immers de woordelijke inhoud van de advertentie. De gemiddelde consument zal op grond van deze uiting ervan uitgaan dat hij zich via de advertentie kan aanmelden als 'tester'. In werkelijkheid blijkt sprake te zijn van een promotioneel kansspel. De voorzitter kan niet goed vaststellen in welk stadium van het vervolgtraject dit wordt meegedeeld en volstaat met te constateren dat dit in ieder geval niet blijkt uit de advertentie waartegen de klacht zich in het bijzonder richt. In plaats van dat men zich als tester gaat aanmelden, zoals de advertentie luidt, gaat men meedoen aan een promotioneel kansspel met blijkbaar als prijs dat men mag gaan testen. Daarbij geeft men tevens toestemming om door adverteerder te worden gebeld voor een "gratis en vrijblijvende beveiligingsstudie". Klager heeft onweersproken gesteld dat dit gesprek een commercieel doel heeft.

2) Uit het voorgaande volgt dat de advertentie een onjuist beeld geeft van hetgeen adverteerder aanbiedt. Indien adverteerder in een reclame-uiting de mogelijkheid tot testen geeft, dient dit te worden waargemaakt. Indien het gaat om de prijs van een promotioneel kansspel, dient dat te worden meegedeeld om te voorkomen dat de consument met onjuiste verwachtingen op de advertentie klikt of gebruik maakt van een swipe up. Daarnaast dient van aanvang af duidelijk te zijn dat telefonische benadering met een commercieel doel een noodzakelijk onderdeel is van het aanbod. Door blijkens het bovenstaande een evident onjuiste indruk te wekken over de inhoud van het aanbod, ondermijnt adverteerder het vertrouwen dat men in reclame dient te kunnen hebben. Hierdoor is de uiting in strijd met artikel 5 van de Nederlandse Reclame Code (NRC). De voorzitter neemt tot slot nota van de toezegging van adverteerder om de uiting zo nodig aan te passen, maar acht deze toezegging onvoldoende concreet om daarmee nu reeds rekening te houden.

De beslissing van de voorzitter

Op grond van het voorgaande heeft adverteerder gehandeld in strijd met artikel 5 NRC. De voorzitter beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.