



**RECLAME CODE
COMMISSIE**

Uitspraak

05-10-2023

Reizen en toerisme

Dossiernr:	2023/00378	Product/dienst:	Reizen en toerisme
Datum:	15-08-2023	Motivatie:	Misleiding Ontbrekende informatie
Uitspraak:	VT (=voorzitterstoewijzing) (gedeeltelijk)	Medium:	Digitale Marketing Communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de website www.vacansoleil.nl voor zover het betreft de pagina waarop staanplaatsen op "Camping Kronenburger See" kunnen worden geboekt. Op de website staan foto's van de camping. Er kunnen 13 foto's worden bekeken waarvan 4 een zwembad tonen en 1 een pretpark.

In de tekst van de uiting staat onder meer:

"Op Camping Kronenburger See zit je op het erebalkon van de natuur. Deze vriendelijke camping ligt aan de oevers van het spiegelgladde stuwmeer, omgeven door de golvende heuvels van de groene Eifel. Je geniet van het rustgevende uitzicht en vele andere troeven die een kampeervakantie zo bijzonder maken. (...)

Lees meer over de camping

Aanbevolen door onze regiospecialist

Een knusse, groene camping aan een groot recreatiemeer in de Duitse Eifel. Behalve ruime kampeerplaatsen vind je er ook luxe bungalows.

Door op de onderstreepte zin te klikken klapt de tekst uit en ziet men onder meer de volgende mededelingen:

"Belangrijk: tot eind 2023 is het stuwmeer Kronenburger See gesloten voor recreatie. Dit betekent dat je er momenteel niet kan zwemmen, vissen of watersporten.

Camping Kronenburger See heeft geen eigen zwembad maar als campinggast kan je met korting zwemmen in het Freibad in Schleiden, op een half uurtje rijden van de camping."

Samenvatting van de klacht

Klager heeft op basis van de foto's van het zwembad en de aanwezigheid van het stuwmeer als zwemwater gekozen voor de desbetreffende camping. Pas later (bij het uitklappen van de tekst) zag klager dat het stuwmeer gesloten is tot eind 2023, en dat de camping geen zwembad heeft. Het is een gemeentelijk zwembad op 30 minuten rijden. De uiting wekt de indruk dat men in het meer en in een zwembad op de camping kan zwemmen door de direct zichtbare foto's en de tekst op de homepage. Ook is er een foto van een achtbaan van Europa-park zichtbaar. Dit pretpark ligt op 350 km rijden van de camping. Klager acht de uiting op grond van het voorgaande misleidend.

Samenvatting van het verweer

Op de website staat dat het stuwmeer is gesloten tot eind 2023 en dat de camping geen eigen zwembad heeft, maar dat men met korting mag zwemmen in een zwembad op een half uur rijden van de camping. Daarmee geeft adverteerder een juiste omschrijving van de camping.

Het oordeel van de voorzitter

- 1) Ten aanzien van het stuwmeer is van belang dat hiervan op de website van adverteerder geen foto's staan en dat geen specifieke mededelingen over de recreatiemogelijkheden van het meer worden gedaan in de tekst die men ziet in de uiting voordat men de tekst uitklapt. Dat men na het uitklappen van de tekst ziet dat het stuwmeer tot eind 2023 is gesloten en men dus niet daarin kan zwemmen, brengt niet mee dat de uiting misleidend is. Adverteerder wekt niet de indruk dat men nu al gebruik kan maken van het stuwmeer als zwemwater. In zoverre kan de klacht niet slagen.
- 2) Ten aanzien van het zwembad oordeelt de voorzitter anders. Bovenaan de webpagina, waar de uiting onderdeel van uitmaakt, wordt de aandacht getrokken door foto's waarop onder meer een zwembad is te zien. In totaal kan men 13 foto's bekijken waarvan er 4 het zwembad tonen. De gemiddelde consument zal door de foto's van het zwembad, die bijna een derde van het totaal uitmaken, veronderstellen dat de camping over een eigen zwembad beschikt. In werkelijkheid dient men een half uur te rijden voordat men het afgebeelde zwembad bereikt. Dit staat weliswaar met zoveel woorden in de tekst die men ziet na het uitklappen, maar de voorzitter acht een dergelijke wijze van het verschaffen van essentiële informatie onevenwichtig. Het is niet juist eerst uitdrukkelijk door foto's de aanwezigheid van een zwembad te suggereren en dit later te nuanceren door een tekst die men pas ziet na het uitklappen. Hierdoor is sprake van het op dubbelzinnige wijze verstrekken van essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen als bedoeld in artikel 8.3 aanhef en onder c van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Voorts is de voorzitter van oordeel dat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht zou kunnen worden een besluit over een transactie te nemen, dat hij anders niet zou hebben genomen. Om die reden is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.
- 3) Ten aanzien van de foto van het pretpark zal de gemiddelde consument begrijpen dat dit pretpark op enige afstand van de camping kan zijn gelegen. Een afstand van 350 kilometer, zoals klager onweersproken heeft gesteld, zal deze consument echter niet verwachten. Door desondanks een foto van het pretpark te tonen, wekt de uiting een onjuiste verwachting over de nabijheid van dat pretpark, zodat geen duidelijke informatie is verstrekt over de uitgaansmogelijkheden, en daarmee over de voordelen van de camping als bedoeld onder b van artikel 8.2 NRC. Ook hierdoor kan de gemiddelde consument ertoe worden gebracht een besluit over een transactie te nemen, dat hij anders niet had genomen. Om die reden is de uiting op dit punt eveneens misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

De beslissing van de voorzitter

Op grond van hetgeen onder 2) en 3) is vermeld, acht de voorzitter de reclame-uiting in strijd met artikel 7 NRC. De voorzitter beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Voor het overige wijst de voorzitter de klacht af.