



**RECLAME CODE
COMMISSIE**

Uitspraak

08-07-2021

Casino, loterij, (promotioneel) kansspel

Dossiernr:	2021/00117 - CVB	Product/dienst:	Casino, loterij, (promotioneel) kansspel
Datum:	29-06-2021	Motivatie:	Misleiding Ontbrekende informatie
Uitspraak:	CVB Aanbeveling Bevestigd (=Aanbeveling)	Medium:	Ongeadresseerd drukwerk

Het College van Beroep [29 juni 2021]

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

De klacht is gericht tegen een flyer van de NPL. Onder de kop "Vindt u 5x een cheque? Speel mee en maak kans op € 50.000,-" staan zeven vakjes die kunnen worden open gekrast. Daaronder staat onder meer:

"Kras alle vakjes open. Heeft u 3 of 5 cheques?"

3x Postcodeloterijcheque = gegarandeerd €10,-.

5x Postcodeloterijcheque = direct kans op €50.000,-

1. Ga naar postcodeloterij.nl/kanjer

2. Activeer uw Kanjercode [...] vóór 1 januari 2021 en speel mee met de Postcode Loterij

3. U ontvangt gegarandeerd € 10,- of u ziet direct of u € 50.000,- wint."

De klacht wordt als volgt samengevat. In de uiting staat dat men bij drie cheques gegarandeerd € 10,- krijgt. Klager had vijf cheques en verkeerde in de veronderstelling hoe dan ook recht te hebben op € 10,-, omdat hij immers ook drie cheques had gekrast. Bij vijf cheques ontvangt men echter niets en maakt men alleen maar kans op een prijs.

De Commissie heeft de klacht gegrond geacht, omdat bij de gemiddelde consument gemakkelijk de indruk kan ontstaan dat sprake is van een stapeling van voordelen naarmate meer cheques worden gekrast. Het woord "of" onder punt 3 van het stappenplan is onvoldoende om deze onjuiste indruk weg te nemen en duidelijk te maken dat de kans op € 50.000,- bij vijf cheques in de plaats komt van de ontvangst van € 10,- bij drie cheques. Hierdoor wordt in de uiting op onduidelijke wijze de essentiële informatie verstrekt die de gemiddelde consument nodig heeft voor een geïnformeerd besluit over een transactie.

De grieven

Ten onrechte heeft de Commissie geoordeeld dat de uiting de indruk wekt dat sprake is van een stapeling van voordelen naarmate meer cheques worden gekrast. Er is juist duidelijk sprake van een aanbod met twee smaken. De uiting omschrijft het aanbod zoals het is. Dat wordt nog eens verduidelijkt door de zin "U ontvangt gegarandeerd € 10,-

of u ziet direct of u € 50.000,- wint.” Ook op de achterzijde van de uiting staat duidelijk wat het aanbod is zonder dat ergens wordt gesproken over een stapeling van voordelen. Het feit dat bij de twee smaken zelfs naar twee verschillende kanalen wordt verwezen, ondersteunt dat het om twee verschillende opties gaat. Bij drie cheques kan men bellen naar het genoemde telefoonnummer en bij vijf cheques kan men op de website terecht om de kanjercode te activeren. Klager representeert niet de gemiddelde consument. Mogelijk heeft hij de uiting niet helemaal juist voor ogen gehad. Voor de beoordeling dient van de gehele uiting te worden uitgegaan en van het gezichtspunt van de gemiddelde consument, gelet op de context van de totale uiting. NPL acht het dan onbegrijpelijk dat de Commissie van mening is dat voor de gemiddelde consument gemakkelijk de indruk kan ontstaan dat het in deze uiting gaat om een stapeling aan voordelen.

Het antwoord in appel

Geïntimeerde stelt in de eerste plaats dat NPL niet ontvankelijk is in het beroep, omdat (zoals ter zitting is toegelicht) het per e-mail en niet in 8-voud is ingediend. Voor het overige strekt het antwoord in appel tot bevestiging van de beslissing van de Commissie. Hierna zal, voor zoveel nodig, op de stellingen van geïntimeerde worden ingegaan.

De mondelinge behandeling

Aan het begin van de zitting deelt de voorzitter mee dat het beroep op niet ontvankelijkheid van het beroep wordt verworpen. Deze beslissing wordt in het oordeel nader gemotiveerd. NPL heeft vervolgens haar standpunt doen toelichten. Daarna heeft geïntimeerde zijn standpunt toegelicht aan de hand van een vooraf door hem toegezonden pleitnota. Op hetgeen ter zitting is verklaard zal hierna, voor zoveel nodig, worden ingegaan.

Het oordeel van het College

1. Het beroep op niet ontvankelijkheid faalt. Het Reglement van de Reclame Code Commissie en de Commissie van Beroep staat toe dat een beroepschrift per e-mail wordt ingediend. Artikel 24 lid 1 van het Reglement bepaalt immers: "Het beroepschrift moet schriftelijk of per e-mail worden ingediend." Daarbij is indiening van het beroepschrift in 8-voud uitsluitend vereist indien het College hierom heeft verzocht (vgl. artikel 24 lid 2 Reglement). Een dergelijk verzoek is in deze zaak niet gedaan.
2. De letterlijke tekst van de uiting is feitelijk correct. Er staat immers met zoveel woorden dat men bij het krassen van drie cheques € 10,- ontvangt en dat men bij het krassen van vijf cheques kans maakt op een prijs van € 50.000,-. Kern van het geschil betreft de vraag of de gemiddelde consument ook zal begrijpen dat hij uitsluitend bij het krassen van drie cheques € 10,- ontvangt. Hierbij dient te worden uitgegaan van de totale uiting en de context waarin de mededelingen over de cheques worden gedaan, alsmede de vermoedelijke verwachting van de gemiddelde consument.
3. Het College oordeelt dat het hoogst ongebruikelijk moet worden geacht dat men bij drie cheques een geldbedrag ontvangt en dat men bij vijf cheques uitsluitend kans maakt op een prijs, zodat ook een reële kans bestaat dat men dan helemaal niets ontvangt. Het past niet in het verwachtingspatroon van de gemiddelde consument dat men bij het krassen van vijf cheques slechter af kan zijn dan bij het krassen van drie cheques. Deze consument zal, zoals de Commissie heeft geoordeeld, uitgaan van een stapeling van voordelen naarmate meer cheques worden gekrast. Daaraan draagt bij dat in de uiting wordt gezegd dat men "gegarandeerd" € 10,- ontvangt. De verwachting dat sprake is van een stapeling van voordelen werkt vervolgens door in de perceptie waarmee de gemiddelde consument de uiting ziet en uitlegt. Daarbij merkt het College op dat bij de afweging om mee te spelen ook irrationele gedachten, emoties en gewoonten doorgaans een belangrijke rol spelen (vgl. HR 30 januari 2015, ECLI:NL:HR:2015;178). Hierdoor zal de gemiddelde consument het subtiele onderscheid dat in de uiting wordt gemaakt tussen het krassen van drie of vijf cheques ontgaan. Het verschil in 'kanalen' die men bij drie of vijf cheques dient te volgen (telefonisch respectievelijk via

internet) maakt dit verschil evenmin duidelijk. Als gevolg van het voorgaande zal de gemiddelde consument de uiting vermoedelijk zo opvatten dat men bij het krassen van vijf cheques beter af is dan bij het krassen van drie cheques, dat wil zeggen € 10,- ontvangt én tevens kans maakt op een prijs van € 50.000,-.

4. NPL kan voor de hierboven omschreven systematiek kiezen. Wel dient zij dan, overeenkomstig hetgeen de Commissie heeft geoordeeld, duidelijk te maken dat bij vijf cheques de kans op € 50.000,- in de plaats komt van de ontvangst van € 10,- bij drie cheques. Nu dit niet in de vereiste mate is gebeurd, treft het beroep geen doel. Het College beslist als volgt.

De beslissing van het College van Beroep

Het College bevestigt de beslissing van de Commissie.

[Hieronder volgt de beslissing waartegen beroep is ingesteld]

De Reclame Code Commissie [22 april 2021]

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een flyer van de Nationale Postcode Loterij (hierna: NPL).

Onder de kop "Vindt u 5x een cheque? Speel mee en maak kans op € 50.000,-" staan zeven vakjes die kunnen worden open gekrast. Daaronder staat:

"Kras alle vakjes open. Heeft u 3 of 5 cheques?

3x Postcodeloterijcheque=gegarandeerd €10,-. 5x Postcodeloterijcheque = direct kans op €50.000,-

1. Ga naar postcodeloterij.nl/kanjer

2. Activeer uw Kanjercode [...] vóór 1 januari 2021 en speel mee met de Postcode Loterij

3. U ontvangt gegarandeerd € 10,- of u ziet direct of u € 50.000,- wint.

(...)"

De klacht

In de uiting staat dat je bij drie cheques gegarandeerd € 10,- krijgt. In de uiting – evenals op de website waar klager zich volgens de procedure aanmeldde – wordt niet vermeld dat je bij "4 cheques" niets krijgt. Als dat wel bekend was gemaakt, had klager niet aan de actie meegedaan. Nu was en is hij in de veronderstelling hoe dan ook recht te hebben op € 10,-, omdat hij immers ook drie cheques had gekrast. Bij voorgaande soortgelijke acties heeft klager altijd het beloofde bedrag ontvangen. Nu voelt hij zich door de actie misleid.

Het verweer

Het verweer wordt als volgt samengevat.

Voor de gemiddelde consument is voldoende duidelijk wat het aanbod in de bestreden uiting inhoudt, te weten bij 3x krassen van een cheque en meespelen met de NPL gegarandeerd € 10,- en bij 5x krassen van een cheque en meespelen direct kans op € 50.000,-. Klager heeft vijf maal een cheque gekrast en heeft dus geen recht op de € 10,- die

hij zou ontvangen als hij drie cheques had gekrast. Er wordt inderdaad in de uiting en op de website van NPL niet meegedeeld dat men bij het openkrassen van vier cheques niets ontvangt, maar ook niet wat men wel zou ontvangen bij vier cheques, omdat dat het aanbod niet is. Het aanbod betreft drie of vijf cheques en meespelen met de NPL.

Het oordeel van de Commissie

1. Blijkens het verweer houdt het aanbod in de bestreden uiting in dat wie gaat meespelen in de NPL na drie cheques te hebben gekrast gegarandeerd € 10,- ontvangt, terwijl de deelnemer die vijf cheques heeft gekrast in plaats hiervan direct kans maakt op € 50.000,-.
2. In zijn klacht spreekt klager over “4 cheques”, maar uit de door hem overgelegde uiting blijkt dat hij vijf cheques heeft open gekrast. Gelet hierop en op de mededeling van klager dat hij recht heeft op € 10,- omdat hij “immers toch ook drie cheques” heeft, vat de Commissie de klacht zo op dat volgens klager uit de uiting niet duidelijk blijkt dat bij het krassen van meer dan drie cheques het recht op gegarandeerde ontvangst van € 10,- vervalt. Van een situatie waarin vier cheques worden gekrast zal geen sprake zijn, nu die mogelijkheid blijkens het verweer niet bestaat.
3. Naar het oordeel van de Commissie kan grond van de uiting bij de gemiddelde consument gemakkelijk de indruk ontstaan dat sprake is van een opstapeling van voordelen naarmate meer cheques worden gekrast, te weten ontvangst van € 10,- bij drie cheques en daarbovenop kans op € 50.000,- bij vijf cheques. Het enkele woord “of” onder punt 3 van het stappenplan is onvoldoende om deze indruk weg te nemen en duidelijk te maken dat de kans op € 50.000,- bij vijf cheques in de plaats komt van de ontvangst van € 10,- die geldt bij drie cheques.
4. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat in de uiting op onduidelijke wijze essentiële informatie wordt verstrekt die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit te nemen over een transactie, in dit geval het meespelen met de NPL. Omdat de gemiddelde consument hierdoor ertoe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de uiting misleidend als bedoeld in artikel 8.3 aanhef en onder c van de Nederlandse Reclame Code (NRC) en om die reden oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.
5. Gelet op het vorenstaande wordt als volgt beslist.

De beslissing van de Reclame Code Commissie

De Commissie acht 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.