



**RECLAME CODE
COMMISSIE**

Uitspraak

09-10-2023

Gezondheid

Status	Compliant	Product/dienst:	Gezondheid
Dossiernr:	2023/00359	Motivatie:	Subjectieve normen
Datum:	07-09-2023	Medium:	Radio
Uitspraak:	Aanbeveling		

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een radioreclame. Daarin wordt gezegd:

“Stel, je ziet met één oog steeds waziger. Over 3 dagen is er een gaatje bij de huisarts. Dan een afspraak over 5 weken bij de oogarts. Daar zit je een half uur in de wachtkamer. Om 10 minuten later weer buiten te staan. En dan schieten je 4 vragen te binnen. Gelukkig heeft de Ooglijn alle tijd voor mensen met een oogaandoening. Voor 1001 vragen bel de Ooglijn: 030-2945444.”

Samenvatting van de klacht

De uiting is afkomstig van een patiëntenvereniging van mensen met oogziektes.

Er wordt beweerd dat patiënten met klachten aan hun ogen een aantal dagen moeten wachten voordat ze bij de huisarts terecht kunnen en vervolgens maanden, voorafgaand aan een afspraak bij de oogarts. Bij de oogarts staat men vervolgens zonder uitleg binnen 10 minuten buiten, aldus de uiting, zo stelt klager.

Klager, sinds 1984 werkzaam als huisarts, vindt de weergave van het onderhavige traject bezijden de waarheid. Klager voert hiertoe het volgende aan.

Ten eerste zijn de assistentes van de huisartsen opgeleid om te triageren aan de telefoon bij elke hulpvraag. Zij hebben geleerd bij welke oogklachten er een spoedafspraak moet worden gemaakt. Verder is de huisarts zeer wel in staat om tijdens de anamnese en het onderzoek te bepalen of er sprake is van een spoedgeval en zo ja, om de patiënt acuut in overleg met de dienstdoende oogarts te verwijzen naar de oogarts.

Door het traject van een patiënt met oogklachten op de in de radioreclame weergegeven wijze voor te stellen, worden mensen onnodig bang gemaakt en wordt de relatie tussen patiënt en huisarts verstoord. De patiënt kan immers denken dat deze slechts verwezen wordt door zich eisend en dwingend op te stellen. Klager legt twee NHG-Standaarden over volgens welke huisartsen werken, namelijk die betreffende “Visusklachten (M12)” en “Rood oog en oogtrauma (M57)”.

Samenvatting van het verweer

De radiospot is uitgezonden door de Oogvereniging, de landelijke patiënten- en belangenorganisatie van alle mensen met een oogaandoening in Nederland.

De Ooglijn is één van de services die adverteerder biedt: een telefoonlijn waar men vijf dagen per week terecht kan met vragen. Vragen komen vaak pas op ná het consult.

In de radiospot gaat het om een geleidelijk proces van waziger zien, dus niet om een acuut spoedgeval. Het is zeker niet de bedoeling om huisartsen in een kwaad daglicht te zetten. Ook adverteerder maakt zich, samen met de beroepsgroep, zorgen over de hoge werkdruk onder huisartsen. Uit onderzoek blijkt dat mensen met niet-urgente klachten helaas vaak niet binnen twee dagen bij de huisarts terecht kunnen ([https://eenvandaag.avrotros.nl/item/binnen-2-dagen-naar-de-huisarts-lukt-vaker-niet-dan-wel-huisartsen-maken-zich-zorgen-over-oplopende-](https://eenvandaag.avrotros.nl/item/binnen-2-dagen-naar-de-huisarts-lukt-vaker-niet-dan-wel-huisartsen-maken-zich-zorgen-over-oplopende-wachttijden/)

wachttijden/). Ook de wachttijd bij oogartsen is een grote zorg. In november publiceerde het NOG (Nederlands Oogheelkundig Gezelschap) het volgende op zijn site: <https://www.oogheelkunde.orgnieuwsberichten/wachttijden/>. De wachttijden voor toegang tot de polikliniek oogheelkunde is in 2022 toegenomen, tot gemiddeld 10 weken in november 2022.

Blijkens cijfers van Mediquest zijn deze wachttijden nog niet teruggelopen. De realiteit is dus dat mensen twee keer zo lang moeten wachten tot ze bij de oogarts terechtkunnen als in de radiospot wordt genoemd. Daar wordt gesproken over 5 weken. De opmerking dat patiënten zonder uitleg binnen tien minuten buitenstaan, is een interpretatie van klager.

Op basis van het bovenstaande herkent adverteerder zich niet in de klacht. Als gevolg van de radiospot heeft adverteerder vele telefoontjes ontvangen van mensen die met vragen rondliepen. Zij waren blij te ontdekken dat er een informatiepunt beschikbaar is voor vragen en velen zeiden zich te herkennen in de inhoud van de spot.

De mondelinge behandeling

Het standpunt van adverteerder is nader toegelicht. Op die toelichting zal, voor zover nodig, worden teruggekomen in het oordeel.

Het oordeel van de Commissie

1.

De kern van de klacht is dat in de bestreden radioreclame een onjuist beeld wordt geschetst van de snelheid van de hulp die de huisarts en oogarts kunnen bieden in geval van oogklachten en dat de patiënt geen uitleg wordt gegeven. Hierdoor worden mensen onnodig bang gemaakt, aldus klager. De Commissie oordeelt hierover als volgt.

2.

Voorop gesteld wordt dat in de radioreclame wordt gesproken over “een afspraak over 5 weken bij de oogarts”, dus niet over een wachttijd van “maanden”, zoals in de klacht gesteld.

3.

In de bestreden uiting wordt aan de hand van een voorbeeld van een oogklacht, en contact daarover met de huisarts en oogarts, de aandacht gevestigd op de Ooglijn. Daarbij wordt in de uiting aangehaakt bij een concreet probleem, namelijk “met één oog steeds waziger” zien. Vervolgens wordt in het kader van dit probleem gewezen op wachttijden van 3 dagen en 5 weken bij de huisarts respectievelijk oogarts. Hierbij blijft echter onbelicht dat, zoals klager onder verwijzing naar overgelegde NHG-standaarden voldoende aannemelijk heeft gemaakt, bepaalde oogklachten voor de (assistent(e) van de) huisarts kunnen duiden op een spoedgeval en de noodzaak van een acute verwijzing naar de oogarts. In dat

geval kunnen veel kortere wachttijden gelden.

Volgens het verweer ziet de radioreclame echter niet op de situatie van een acuut spoedgeval maar juist op een situatie van een geleidelijk proces van waziger zien. Dit valt echter niet uit de uiting op te maken. Bovendien valt niet uit te sluiten dat “steeds waziger” zien zich ook minder geleidelijk kan voordoen, en kan duiden op een spoedgeval.

4.

In de bestreden uiting blijft dan ook ten onrechte onbelicht dat, al naar gelang de precieze situatie van de patiënt, veel kortere wachttijden dan de genoemde kunnen gelden. 5. Verder wordt in radioreclame weliswaar niet expliciet gesteld dat bij een bezoek aan de oogarts geen uitleg wordt gegeven, maar wel die suggestie gewekt: bij de oogarts sta je immers na tien minuten weer buiten, waarna vier vragen te binnen schieten, waar de Ooglijn gelukkig wel tijd voor heeft. 6. Hierdoor wordt in de uiting zonder te rechtvaardigen redenen geappelleerd aan gevoelens van angst als bedoeld in artikel 6 van de Nederlandse Reclame Code (NRC), in die zin dat men niet voldoende tijdig bij de huisarts en/of oogarts terecht kan. De Commissie sluit niet uit dat een deel van de luisteraars de radioreclame zal opvatten in die zin dat men beter de Ooglijn kan bellen, dan de huisarts of oogarts.

7.

Gelet op het bovenstaande wordt als volgt beslist.

De beslissing

De Commissie acht de uiting in strijd met artikel 6 NRC en beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.