



**RECLAME CODE
COMMISSIE**

Uitspraak

07-06-2024

Uitzenden/ICT

Dossiernr:	2023/00002	Product/dienst:	Uitzenden/ICT
Datum:	08-06-2023	Motivatie:	Misleiding Ontbrekende informatie
Uitspraak:	Aanbeveling	Medium:	Digitale Marketing Communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de website van adverteerder, www.pcloud.com, voor zover op een subpagina van die website (www.pcloud.com/backup) de volgende mededelingen staan over het maken van een back-up:

“Maak uw PC back-up eenvoudig

Maak veilig een back-up van mappen van uw computer naar pCloud. Bewaar en herstel oude versies in maximaal 1 jaar.”

Samenvatting van de klacht inclusief de nadere toelichting door klager

Adverteerder spreekt ten onrechte over een back-up omdat het gaat om synchronisatie van bestanden. Klager verwijst naar de definities van back-up en synchronisatie. Dit zijn twee totaal verschillende dingen. Een back-up is het wegschrijven van een bestand dat onaangeroerd blijft totdat men deze overschrijft vanaf de host of “bijvoorbeeld incrementeel waarbij je bepaalde gewijzigde versie op een bepaald tijdstip kunt terughalen”. Een synchronisatie is het wegschrijven van bestanden vanaf de host naar een ander medium. Op deze host kan iemand online inloggen en dit bestand bijvoorbeeld verwijderen of wijzigen. Adverteerder spreekt herhaaldelijk over back-up en men gaat er dan vanuit dat een back-up wordt gemaakt. Een back-up schrijft nooit terug naar het origineel maar bij adverteerder gebeurt dat wel. Klager heeft hierdoor bestanden verloren. Klager voelt zich “volledig misleid door het uitgangspunt van back-uppen”.

Samenvatting van het verweer

Op de website van adverteerder staat duidelijk dat het om een synchronisatieproduct gaat en niet om een traditioneel back-up product.

De beslissing van de voorzitter

De voorzitter heeft de klacht afgewezen en heeft daartoe, kort samengevat, overwogen dat op basis van de totale reclame-uiting en de context waarin de informatie wordt verstrekt, voldoende duidelijk is wat de gemiddelde consument van de back-up service kan verwachten en dat deze onderdeel is van de synchronisatiedienst van adverteerder. Nu de back-up service van adverteerder in de praktijk kan dienen als wijze van een back-up, wordt daarmee in feite hetzelfde

effect bereikt. Naar het oordeel van de voorzitter is geen sprake van misleiding en de klacht treft derhalve geen doel.

Het bezwaar van klager tegen de beslissing van de voorzitter

In de beslissing wordt er vanuit gegaan dat een back-up tot maximaal 1 jaar kan worden teruggehaald. Dit gaat volledig voorbij aan het feit dat het geen back-up betreft, maar een herstelde synchronisatie van eerdere datum. Er is een duidelijk verschil tussen synchronisatie en back-up. In de beslissing wordt de definitie van back-up niet erkend. Ook de tekst "herstel oude versies in maximaal 1 jaar" is geen back-up van bestanden. Klager is "volledig om de tuin geleid" door de website, achterliggende applicatie en portal van adverteerder. De bestanden die zijn verdwenen bij klager zouden normaal, bij een daadwerkelijke back-up, bewaard zijn gebleven. Klager handhaaft zijn klacht dat de term back-up misleidend is.

Het oordeel van de Commissie

1. Kern van de klacht is dat in de bestreden uiting de indruk wordt gewekt dat sprake is van een back-up van bestanden, terwijl het in werkelijkheid om een synchronisatie van bestanden blijkt te gaan. Volgens adverteerder staat op haar website duidelijk vermeld dat het een synchronisatieproduct is en geen traditioneel back-up product. De Commissie oordeelt hierover als volgt.

2. Klager heeft gemotiveerd aangetoond dat er een verschil bestaat tussen een back-up en synchronisatie van bestanden en wat dit verschil inhoudt. Dit verschil wordt door adverteerder ook niet betwist. Anders dan adverteerder veronderstelt, is de Commissie van oordeel dat het voor de gemiddelde consument onvoldoende duidelijk is dat het back-up product van adverteerder in feite een synchronisatie van bestanden betreft. Gelet op de bestreden uiting waarin uitsluitend wordt gesproken over een "back-up", zullen consumenten in de veronderstelling kunnen verkeren dat het om een reguliere back-up van bestanden gaat, terwijl dit in werkelijkheid niet het geval is. Indien en voor zover de consument uit de overige informatie op de website al zou kunnen opmaken dat het om een synchronisatiedienst gaat, gezien de homepage op de website van adverteerder waar staat "cloudopslag", laat dit onverlet dat in de bestreden uiting enkel wordt gesproken over een "back-up".

3. Dat de "back-up" van adverteerder in feite een synchronisatie van bestanden betreft en geen (regulier) back-up product, is essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. De consument moet daarom in de uiting zelf op deze informatie attent worden gemaakt. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat sprake is van het ontbreken van essentiële informatie als bedoeld in artikel 8.3 aanhef en onder c van de Nederlandse Reclame Code (hierna ook: NRC). 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 en om die reden oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

4. Op grond van het voorgaande beslist de Commissie als volgt.

De beslissing

De Commissie vernietigt de beslissing van de voorzitter. Zij acht de bestreden reclame-uiting in strijd met artikel 7 NRC en beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Hieronder volgt de voorzittersbeslissing d.d. 1 maart 2023:

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de website www.pcloud.com voor zover op een subpagina van die website de volgende mededelingen staan

over het maken van een back-up:

“Maak uw PC back-up eenvoudig

Maak veilig een back-up van mappen van uw computer naar pCloud. Bewaar en herstel oude versies in maximaal 1 jaar.”

Samenvatting van de klacht inclusief de nadere toelichting door klager

Adverteerder spreekt ten onrechte over een back-up omdat het gaat om synchronisatie van bestanden. Klager verwijst naar de definities van back-up en synchronisatie. Dit zijn twee totaal verschillende dingen. Een back-up is het wegschrijven van een bestand dat onaangeroerd blijft totdat men deze overschrijft vanaf de host of “bijvoorbeeld incrementeel waarbij je bepaalde gewijzigde versie op een bepaald tijdstip kunt terughalen”. Een synchronisatie is het wegschrijven van bestanden vanaf de host naar een ander medium. Op deze host kan iemand online inloggen en dit bestand bijvoorbeeld verwijderen of wijzigen. Adverteerder spreekt herhaaldelijk over back-up en men gaat er dan vanuit dat een back-up wordt gemaakt. Een back-up schrijft nooit terug naar het origineel maar bij adverteerder gebeurt dat wel. Klager heeft hierdoor bestanden verloren. Klager voelt zich “volledig misleid door het uitgangspunt van back-uppen”.

Samenvatting van het verweer

Op de website van adverteerder staat duidelijk dat het om een synchronisatieproduct gaat en geen traditioneel back-upproduct.

Het oordeel van de voorzitter

1) De voorzitter heeft in verband met de klacht kennis genomen van de website waarvan de bestreden subpagina deel uitmaakt teneinde die pagina in de juiste context te plaatsen. Daarbij is het de voorzitter gebleken dat op de homepage de dienst van adverteerder niet wordt aangeprezen als back-updienst maar als een synchronisatiedienst. Geheel onderaan de homepage staat wel de link “Back-up”. Via deze link bereikt men de subpagina waartegen de klacht in het bijzonder is gericht. Op deze subpagina wordt, naar uit de stukken blijkt, herhaaldelijk gesproken over het maken van een “back-up” als onderdeel van de door adverteerder aangeboden dienst.

2) Klager maakt bezwaar tegen deze vermelding omdat het volgens hem niet een ‘echte’ back-up betreft, maar synchronisatie. Op zichzelf genomen staat niet ter discussie dat adverteerder een synchronisatiedienst aanbiedt en dat de back-up service daar een onderdeel van is. Anders dan klager veronderstelt, leidt het enkele gebruik van het woord ‘back-up’ door adverteerder ter aanduiding van deze service niet tot het oordeel dat de uiting daardoor al misleidend is. Het gaat immers om de vraag of de gemiddelde consument op basis van de totale reclame-uiting tot een transactie kan besluiten waartoe hij niet besloten zou hebben indien hij juist zou zijn geïnformeerd. Dit impliceert dat niet uitsluitend naar het woord ‘back-up’ dient te worden gekeken, maar ook dient te worden onderzocht welke betekenis de gemiddelde consument vermoedelijk aan dat woord in de context van de gehele reclame-uiting zal toekennen. Dienaangaande wordt het volgende overwogen.

3) De voorzitter acht het op basis van de totale reclame-uiting en de context waarin de informatie wordt verstrekt voldoende duidelijk dat de back-up service van adverteerder een onderdeel is van de synchronisatiedienst die zij aanbiedt. Dit volgt uit de opzet van de website en de nadere toelichting van de aard van deze service op de bestreden subpagina door de tekst:

“Herstel oude versies in maximaal 1 jaar

Standaard bewaart pCloud oudere versies en bestanden maximaal 30 dagen in de Prullenbak. U kunt die tijd tot 1 jaar verlengen met <Uitgebreide bestandsgeschiedenis>. Uw bestanden worden beschermd tegen diefstal, defecte harde schijf of ransomware.”

Voor de gemiddelde consument is daarmee tevens voldoende duidelijk wat hij van de back-up service als onderdeel van de synchronisatiedienst van adverteerder kan verwachten. Aangenomen moet worden dat de consument op de geciteerde wijze in de praktijk gebruik kan maken van een service die als een wijze van back-up kan dienen en waarmee in feite hetzelfde effect wordt bereikt. Dat klager bestanden is verloren, is blijkbaar het gevolg van het feit dat

de termijn van 30 dagen was verstreken waarbinnen de bestanden kunnen worden teruggezet. Ook verder kan niet worden gezegd dat de gemiddelde consument in zijn verwachtingen zal worden teleurgesteld indien hij mede met het oog op de omschreven back-up service besluit gebruik te gaan maken van de synchronisatiedienst die adverteerder aanbiedt. Daarbij gaat de voorzitter ervan uit dat indien de consument specifiek en uitsluitend gebruik wil maken van een back-updienst, hij uit de informatie zal begrijpen dat hij dan niet voor adverteerder dient te kiezen. Nu op grond van het voorgaande van misleiding geen sprake is, beslist de voorzitter als volgt.

De beslissing van de voorzitter

Gelet op het bovenstaande wijst de voorzitter de klacht af.