



## Reizen en toerisme

|                   |   |                        |                                 |
|-------------------|---|------------------------|---------------------------------|
| <b>Dossiernr:</b> | 2023/00053                                    | <b>Product/dienst:</b> | Reizen en toerisme              |
| <b>Datum:</b>     | 01-03-2023                                    | <b>Motivatie:</b>      | Bijzondere Reclamecode          |
| <b>Uitspraak:</b> | VT (=voorzitterstoewijzing)<br>(gedeeltelijk) | <b>Medium:</b>         | Digitale Marketing Communicatie |

### Samenvatting van de klacht en nadere toelichting van klager

Roompot heeft gehandeld in strijd met artikel 1.3.a van de Code reclame via e-mail (Code e-mail), omdat er geen recht van verzet is geboden bij het maken van een reservering. Verder is sprake van strijdigheid met artikel 4.1.a Code e-mail doordat de suggestie wordt gewekt dat het ingevulde e-mailadres alleen gebruik wordt voor het toesturen van de reserveringsbevestiging (en dus niet voor nieuwsbrieven). De door artikel 4.1.a Code e-mail voorgeschreven essentiële informatie is verstopt achter een blokje (i-tje) waar met een muisklik op gedrukt moet worden.

### Samenvatting van de reactie en nadere toelichting van afzender

Het e-mailadres van klager is tijdens de aankoop van een dienst ontvangen. Op grond van artikel 1.3.a Code e-mail (en o.a. uitspraak 2022/00480) is het toegestaan om e-mailadressen van bestaande gasten/klanten te verzamelen en deze vervolgens te gebruiken om hen gelijksoortige producten/diensten aan te bieden (in dit geval middels een nieuwsbrief). Door middel van het i-tje worden gasten extra geïnformeerd dat ze de nieuwsbrief van afzender zullen ontvangen en zich hiervoor op ieder moment kunnen afmelden. Vervolgens kan dit recht van verzet eenvoudig worden ingeroepen door de knop 'afmelden' in de ontvangen nieuwsbrief aan te klikken.

### Het oordeel van de voorzitter

1. Tussen partijen staat niet ter discussie dat klager klant is van afzender, nu hij een reservering heeft gemaakt. In geval van een klantrelatie mag een afzender op grond van artikel 1.3.a Code e-mail aan de klant reclame via e-mail voor eigen gelijksoortige producten of diensten toezenden. Dit mag echter alleen onder de voorwaarde dat de klant op het ogenblik dat zijn e-mailadres werd verzameld duidelijk en uitdrukkelijk de gelegenheid heeft gehad om zich kosteloos en op gemakkelijke wijze hiervoor af te melden, en van die mogelijkheid geen gebruik is gemaakt. Niet gebleken is dat aan klager op het moment van verzamelen van zijn e-mailadres – toen de klantrelatie is ontstaan door het maken van een reservering als nieuwe klant – de mogelijkheid is geboden om zich direct af te melden voor reclame via e-mail, als bedoeld in artikel 1.3.a Code e-mail. Afzender mocht onder deze omstandigheden geen reclame via e-mail aan klager toezenden en heeft in strijd met artikel 1.3.a Code e-mail gehandeld door dit toch te doen. In zoverre is de klacht

gegrond.

2. Het feit dat hiervoor reeds is geoordeeld dat afzender heeft gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 1.3.a Code e-mail, brengt mee dat niet meer wordt toegekomen aan de vraag of afzender tevens in strijd met artikel 4.1.a Code e-mail heeft gehandeld, zoals reeds overwogen in dossier 2016/00709. In zoverre kan dit onderdeel van de klacht niet slagen. De voorzitter beslist als volgt.

#### De beslissing

Op grond van het voorgaande heeft afzender gehandeld in strijd met artikel 1.3.a Code e-mail. De voorzitter beveelt afzender aan om niet meer in strijd met dit artikel te handelen. Voor het overige wijst de voorzitter de klacht af.