



Detailhandel

Dossiernr:	2023/00069	Product/dienst:	Detailhandel
Datum:	21-03-2023	Motivatie:	Misleiding Voornaamste kenmerken product
Uitspraak:	VT (=voorzitterstoewijzing)	Medium:	Digitale Marketing Communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de website www.mijnautoonderdelen.nl voor zover daarop de volgende tekst staat:

“Vind alles voor uw auto met uw kenteken. Door uw kenteken in te voeren op onze website ziet u onderdelen die op uw auto passen. Zo vindt u altijd het juiste auto-onderdeel.”

Samenvatting van de klacht

Klager heeft op de bestreden website het kenteken van zijn auto ingevuld om remschijven en remblokken te bestellen. Op de website staat dat men dan alle onderdelen ziet die op de auto passen. Volgens de garage die de remschijven en remblokken heeft geprobeerd te monteren bleken deze echter niet op de auto van klager te passen. De klantenservice van adverteerder vertelde klager dat hij zelf had moeten controleren of hetgeen hij had besteld ook daadwerkelijk op zijn auto zou passen. Er werd niet gereageerd op zijn opmerking dat op de website staat dat men na het invoeren van het kenteken alle onderdelen ziet die op de auto passen, wat achteraf dus niet waar blijkt te zijn. Volgens klager is sprake van misleiding en dient de website te worden aangepast omdat op internet soortgelijke klachten staan over het niet leveren door adverteerder van passende auto-onderdelen. Ook eist klager dat de door hem bestelde producten worden gecrediteerd.

De reactie van adverteerder

Iedere klant heeft het recht om binnen 14 dagen na levering een klacht in te dienen als het niet klopt. Dan kan adverteerder de klant een antwoordnummer sturen om het pakket kosteloos retour te zenden. Klager heeft de retourtermijn ruim overschreden, maar adverteerder is bereid om klager een waardebon aan te bieden.

Het oordeel van de voorzitter

- 1) Voorop wordt gesteld dat het verweer van adverteerder zich beperkt tot een weergave van de contractuele rechten van klager als consument. Wat daarvan zij, daarmee wordt voorbij gezien aan de omstandigheid dat klager bij de Reclame Code Commissie klaagt over misleiding.

- 2) Op de website van adverteerder staat met zoveel woorden dat men door het invoeren van een kenteken de onderdelen ziet “die op uw auto passen”. Direct hierachter staat: “Zo vindt u altijd het juiste auto-onderdeel.” De gemiddelde consument zal deze mededelingen zo begrijpen dat men na het invoeren van een autokenteken uitsluitend passende onderdelen ziet. In werkelijkheid is er, zoals uit de klacht blijkt, geen zekerheid dat men een passend onderdeel bestelt. Men dient zelf nog te controleren of een passend onderdeel wordt besteld. Nu dit niet uit de website blijkt, is sprake van een omissie 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. Tot slot deelt de voorzitter mee dat hij niet bevoegd is te oordelen over schadevergoeding (creditering).

De beslissing van de voorzitter

Op grond van het voorgaande acht de voorzitter de reclame-uiting in strijd met het bepaalde in artikel 7 NRC. De voorzitter beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.