



RECLAME CODE COMMISSIE

Beslissing van de Reclame Code Commissie

In de zaak van : Cosmox.nl, gevestigd te Vianen, klager,
tegen : Bol.com B.V., gevestigd te Utrecht, adverteerder.

De procedure

Namens Cosmox.nl (verder ook: Cosmox) heeft H. de Koning op 8 juni 2012 door middel van het online klachtenformulier bezwaar gemaakt tegen de hierna te noemen reclame-uiting van adverteerder.

De klacht is in behandeling genomen op 11 juni 2012.

Adverteerder (verder ook: Bol.com) heeft tegen de klacht verweer gevoerd bij brief van 25 juni 2012.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht behandeld in haar vergadering van 26 juni 2012. Namens Cosmox verscheen de heer De Koning voornoemd. Adverteerder maakte geen gebruik van de mogelijkheid de zaak ter vergadering toe te lichten.

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de televisiecommercial waarin het volgende wordt gezegd:

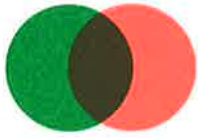
"Bol.com bezorgt vanaf nu gratis.
Boeken, speelgoed, elektronica, babyspullen.
En ook fijn: je kunt het nu ook weer gratis terugsturen.
Gratis bezorgen, en terugsturen.
Ook daarom koop je bij bol.com."

De klacht

In de commercial wordt de aandacht gevestigd op het gratis bezorgen en terugsturen. Aan het eind staat in kleine letters onder in beeld dat dit geldt voor bestellingen vanaf € 20. Een boek kost gemiddeld € 12,50 en wordt dus niet gratis bezorgd. De consument wordt door de televisiespot op het verkeerde been gezet. Er is ook sprake van oneerlijke concurrentie, omdat verzendkosten een belangrijke rol spelen bij de keuze van de consument voor een online winkel, zeker bij goedkopere artikelen.

Het verweer

De boodschap betreffende de nieuwe verzendkostenpropositie wordt zo compact mogelijk overgebracht, omdat in de bestreden commercial de ruimte om te communiceren, zowel in beeld als in tijd, beperkt is. In de commercial is een duidelijke asterisk geplaatst om te verwijzen naar de achtergrond van de dienstverlening. Het plaatsen van een asterisk om te verwijzen naar aanvullende voorwaarden is een gebruikelijke manier van communiceren in reclame-uitingen, waarmee consumenten bekend zijn. Op de website wordt de consument gedurende het oriëntatie- en het aankoopproces duidelijk geïnformeerd over de specifieke



voorwaarden van de gratis verzending. Bol.com verkoopt veel meer producten dan boeken, en het gros van deze producten kost meer dan € 20,-. Tevens worden er veel bestellingen geplaatst die meer dan één product betreffen, waardoor de orderwaarde van € 20,- wordt behaald en dus sprake is van gratis verzending. Op basis van deze commercial, waarin geen specifiek product wordt aangeboden, zullen consumenten niet een besluit over een transactie nemen, maar alleen besluiten om de (web)winkel te bezoeken, waar zij vervolgens voldoende worden geïnformeerd over de gratis verzending.

De mondelinge behandeling

De heer De Koning heeft het standpunt van Cosmox gehandhaafd en nader toegelicht. Daarbij is onder meer aangevoerd dat boeken en dvd's de grootste productgroepen vormen van het door Bol.com gevoerde assortiment. De heer De Koning heeft geconstateerd dat de prijs van deze productgroepen in het grootste deel van de gevallen onder € 20,- ligt, zoals bijvoorbeeld bij 83.000 van de 86.000 literatuurboeken en bij 400.000 van de 464.000 tweedehands boeken.

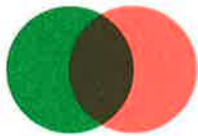
Het oordeel van de Commissie

De bestreden commercial heeft als boodschap dat Bol.com vanaf nu bij bestellen en terugsturen geen verzendkosten in rekening brengt. Aan deze dienst is de voorwaarde verbonden dat de waarde van de bestelling minimaal € 20,- bedraagt. Deze voorwaarde dient naar het oordeel van de Commissie duidelijk in de uiting te worden opgenomen. Dat is niet gebeurd. In de commercial wordt in woord en beeld het gratis bestellen en terugzenden benadrukt. In het winkelwagentje dat aan het eind in beeld verschijnt, zijn twee pakketten te zien waarop respectievelijk staat "Gratis bezorgen*" en "Gratis terugsturen", waarbij de asterisk blijkt te verwijzen naar de volgende onder in beeld verschijnende mededeling: "Bij bestellingen vanaf € 20,-. Kijk voor de voorwaarden op bol.com". De asterisk bij "Gratis bezorgen" valt echter nauwelijks op en de mededeling waarnaar deze verwijst is als gevolg van de zeer kleine letters niet (goed) leesbaar.

Gelet op het vorenstaande gaat de commercial gepaard met voor de gemiddelde consument onduidelijke informatie ten aanzien van de voordelen van het aangeprezen product - de nieuwe dienst van Bol.com - als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Omdat de gemiddelde consument door de uiting ertoe gebracht kan worden een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen - verzendkosten kunnen immers een belangrijke rol spelen bij de keuze voor een webwinkel - acht de Commissie de commercial misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

Niet is weersproken dat op de website wel duidelijke informatie wordt verstrekt over de voor het gratis bestellen en terugsturen geldende voorwaarde. Dit neemt echter het misleidende karakter van de bestreden commercial niet weg. Datzelfde geldt voor adverteerders argument dat de waarde van de meeste producten meer dan € 20,- bedraagt. Wat daarvan juist zij - klager heeft deze stelling ter vergadering gemotiveerd weersproken - dit betekent niet dat de voorwaarde van een minimale bestelwaarde van € 20,- niet duidelijk in de commercial opgenomen dient te zijn.

Gelet op het vorenstaande wordt als volgt beslist.



De beslissing

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.

Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het beroep verschuldigde bedrag.

Het beroepschrift dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze uitspraak in het bezit te zijn van het College van Beroep, waarvan het secretariaat gevestigd is te Amsterdam.

Het postadres van het secretariaat is: postbus 75684, 1070 AR Amsterdam.

De voorzitter

De secretaris

Mr. D.H. Beukenhorst

Mr. S.L. Brons

Gewezen door mr. D.H. Beukenhorst, voorzitter, B. Hofker, mr. N.A.W.E. Jansen en T.G.H. de Rooij, leden, en mr. S.L. Brons, plaatsvervangend lid en secretaris.

Amsterdam, 27 juni 2012