




RECLAME CODE COMMISSIE

Beslissing van de Reclame Code Commissie

in de zaak van : 
tegen : Detailresult Services B.V., gevestigd te Beverwijk, adverteerder.

De procedure

Klager heeft door middel van het online klachtenformulier op 8 mei 2019 bezwaar gemaakt tegen de hierna te noemen reclame-uitingen. Hij heeft zijn klacht nader toegelicht bij e-mail van (eveneens) 8 mei 2019.

De klacht is in behandeling genomen op 13 mei 2019.

Adverteerder heeft bij e-mails van 23 en 30 mei 2019 verweer gevoerd.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht behandeld ter zitting van 6 juni 2019.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om ter zitting een mondelinge toelichting te geven.

De bestreden reclame-uitingen

Het betreft:

1.

Een reclamefolder, geldig van 5 t/m 11 mei 2019. Daarin staat onder meer:

**"TV-programma Kassa en Consumentenbond bewijzen:
Dirk is écht de allergeodkoopste voor uw dagelijkse boodschappen!"**

en

"Meer bewijs kunt u niet krijgen:

Dirk is door het tv-programma Kassa uitgeroepen tot de goedkoopste supermarkt van Nederland!

Tel daarbij op dat we door de Consumentenbond al zijn uitgeroepen tot goedkoopste voor de dagelijkse én biologische boodschappen en er blijft maar één conclusie over: Dirk mag zich als enige écht de allergeodkoopste supermarkt van Nederland noemen!

2.

Een televisiereclame, waarin wordt gezegd:

"De boodschap van Dirk: bij Dirk betaalt u niet mee aan racedagen, welerploegen of spaaracties. Niet zo gek dus dat Dirk door de Consumentenbond en het tv-programma Kassa is uitgeroepen tot de goedkoopste supermarkt voor uw dagelijkse boodschappen. Dat is de boodschap van Dirk".



Intussen verschijnt onder meer in beeld:

"Consumentenbond én tv-programma Kassa bewijzen: Dirk is de goedkoopste voor uw dagelijkse boodschappen"

en, in kleinere letters:

"Bron: BNN Vara Kassa-uitzending 13 april 2019 Consumentenbond februari en april 2019"

3.

Een radioreclame, waarin wordt gezegd:

"De boodschap van Dirk: Dirk is niet alleen door de Consumentenbond, maar nu ook door Kassa uitgeroepen tot de goedkoopste supermarkt voor uw dagelijkse boodschappen. Dat is de boodschap van Dirk".

De bij de klacht overgelegde afdruk van de folder is in kopie aan deze uitspraak gehecht.

De klacht

Klager heeft de volgende bezwaren:

a.

Supermarkt Dirk (hierna: Dirk) beweert in de folder en in andere reclame-uitingen (onder meer via radio en televisie) dat zij de goedkoopste supermarkt van Nederland is. Daarbij wordt verwezen naar het tv-programma Kassa en de Consumentenbond. In de vergelijkende onderzoeken van Kassa en de Consumentenbond zijn echter alleen de prijzen van de eigen huismerken met elkaar vergeleken, terwijl de prijzen van A-merken, die door Dirk ook veelvuldig worden verkocht, buiten beschouwing zijn gelaten. Omdat Dirk niet vermeldt dat het alleen om prijsvergelijkingen van eigen huismerken gaat, is de reclame misleidend.

b.

Dirk zegt verder de goedkoopste te zijn voor de dagelijkse boodschappen. Ook dat is misleidend, omdat aannemelijk is dat het winkelend publiek onder 'dagelijkse boodschappen' ook het kopen van A-merken verstaat.

Klager voegt de link toe van de bewuste uitzending van Kassa en wijst op de volgende tekst op pagina 52 van de Consumentengids van februari 2019: "En hoeveel bespaar je als je alleen de voordeligste producten koopt en geen A-merken in je winkelwagen legt? We zochten het uit."

Het verweer

Het verweer wordt als volgt samengevat.



De klacht betreft reclame-uitingen die Dirk van den Broek (hierna ook: "Dirk") gebruikt om duidelijk te maken dat uit onderzoek van de Consumentenbond en VARA Kassa is gebleken dat Dirk de goedkoopste supermarkt voor de dagelijkse- en bio boodschappen is.

Alle uitingen zijn voor gebruik voorgelegd aan de Consumentenbond. De Consumentenbond is akkoord gegaan met de zinsnede: "Dirk is de goedkoopste supermarkt voor de dagelijkse boodschappen". Dirk houdt zich dus aan de richtlijnen voor de communicatie die de Consumentenbond heeft gegeven.

Hetzelfde geldt voor het onderzoek van VARA Kassa. VARA Kassa heeft Dirk geïnformeerd over haar onderzoek en de resultaten daarvan. De desbetreffende uitingen zijn ook overeenkomstig de communicatie van VARA Kassa.

In alle uitingen wordt verwezen naar de bron van de onderzoeken. De consument kan alle details van deze onderzoeken lezen in de publicaties van zowel de Consumentenbond als VARA Kassa.

Naar aanleiding van het verzoek van het secretariaat van de Stichting Reclame Code (SRC) om de Commissie in het bezit te stellen van de onderzoeken heeft adverteerder verwezen naar <https://www.consumentenbond.nl> respectievelijk <https://kassa.bnnvara.nl>. Voor meer informatie over deze onderzoeken heeft adverteerder de Commissie verwezen naar de Consumentenbond en VARA Kassa.

De links, die door het secretariaat van SRC zijn opgezocht, leiden naar (voor de Commissie uitgeprinte) publicaties van 21 december 2018 respectievelijk 12 april 2019 met de titels: "Voordelige budgetmerken in de supermarkt" respectievelijk "Kassa's Boodschappenmandje: Supermarkt Dirk is het goedkoopst".

De mondelinge behandeling

Klager heeft zijn standpunt mondeling toegelicht en heeft pleitaantekeningen overgelegd. Op die toelichting zal worden teruggekomen in het oordeel.

Het oordeel van de Commissie

Klagers bezwaren a en b lenen zich voor gezamenlijke behandeling. De Commissie stelt daarbij het volgende voorop.

Klager stelt dat Supermarkt Dirk (hierna: Dirk) in de folder en in andere reclame-uitingen (onder meer via radio en televisie) beweert dat zij "de goedkoopste supermarkt van Nederland" is. In de bestreden radio- en televisiereclame komt deze zinsnede, meer in het bijzonder: "van Nederland" niet voor, maar wordt ten aanzien van Dirk gesproken over "goedkoopste supermarkt voor uw dagelijkse boodschappen".

In de folder staat voor zover hier van belang:

"Dirk is door het tv-programma Kassa uitgeroepen tot de goedkoopste supermarkt van Nederland!"

en



"Dirk mag zich als enige écht de allergeedkoopste supermarkt van Nederland noemen!".

De klacht komt erop neer dat klager de uitingen misleidend vindt, omdat bij de onderzoeken waarop Dirk zich beroept, A-merken, die volgens klager ook tot de 'dagelijkse boodschappen' behoren, buiten beschouwing zijn gelaten, en dit niet in de uitingen is vermeld. De Commissie oordeelt hierover als volgt.

De Commissie heeft kennis genomen van de twee door adverteerder genoemde publicaties betreffende het onderzoek van de Consumentenbond, respectievelijk dat van VARA Kassa.

Blijkens de publicatie "Voordelige budgetmerken in de supermarkt" heeft de Consumentenbond een prijspeiling gedaan naar "basisboodschappen bij supermarkten". Het begrip 'dagelijkse boodschappen' komt niet in de publicatie voor. Onder het kopje "Dirk de goedkoopste" staat voor zover hier van belang: "Voor de 110 basisproducten van onze boodschappenlijst, zoals melk en rijst, is Dirk gemiddeld het goedkoopst. Dirk krijgt zodoende het predicaat 'Laagste Prijs Budgetboodschappen'".

Volgens de publicatie "Kassa's Boodschappenmandje: Supermarkt Dirk is het goedkoopst" is Kassa "zoals ieder jaar" "in 6 supermarkten op zoek" gegaan "naar de goedkoopste varianten van producten in ons mandje", waarbij "dit jaar" "bij winkels in Almere" zijn gekocht: "27 producten die een gemiddeld gezin wel eens in huis heeft". Ook in deze publicatie wordt niet gesproken over 'dagelijkse boodschappen'.

Uit het bovenstaande volgt dat de onderzoeken waarop adverteerder zich beroept betrekking hebben op "budgetboodschappen" respectievelijk "de goedkoopste varianten van producten". Nog daargelaten dat in geen van deze onderzoeken letterlijk het begrip 'dagelijkse boodschappen' voorkomt, acht de Commissie het feit dat de onderzoeken zijn beperkt tot producten die naar hun aard al relatief laaggeprijsd zijn en -naar adverteerder niet heeft weersproken- A-merken buiten beschouwing zijn gelaten, zodanig essentieel, dat dit in uitingen had moeten worden vermeld. De gemiddelde consument zal bij 'dagelijkse boodschappen' namelijk ook A-merken daaronder begrijpen.

Gelet op het bovenstaande is er in de bestreden uitingen sprake van een verborgen houden van essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen als bedoeld in artikel 8.3 aanhef en onder c van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Nu de gemiddelde consument er bovendien toe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, zijn de uitingen misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

Ten slotte overweegt de Commissie dat bovenbedoelde onderzoeken niet voldoende grondslag bieden voor de mededelingen "Dirk is door het tv-programma Kassa uitgeroepen tot de goedkoopste supermarkt van Nederland!" en "Dirk mag zich als enige écht de allergeedkoopste supermarkt van Nederland noemen!" in de folder. Nu



adverteerder de juistheid van deze mededelingen ook niet anderszins aannemelijk heeft gemaakt, gaat de folder in dit opzicht gepaard met onjuiste informatie als bedoeld in artikel 8.2 aanhef NRC. Nu de gemiddelde consument er bovendien toe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

Gelet op het bovenstaande wordt als volgt beslist.

De beslissing

De Commissie acht de reclame-uitingen in strijd met 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 beslissing 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

Mr. J.P.H. van Driel van Wageningen

De secretaris

Mr. J.H.M. Borret-Bouritius

Gewezen door mr. J.P.H. van Driel van Wageningen, voorzitter, mr. C.M. Schouwenaar, P.R. van Thienen, mr. M.E.C. Pernot en S. Tacx, leden.

Amsterdam, 2 juli 2019