

Reclamerecht

31

RECLAME CODE COMMISSIE

Dossier 2009/00869

(Mrs. M. van Hees-van Walraven, P.H. Debets, B.V. Vogel, J.M.F.M. Waaijer, L. Lagerweij) (m.nt. EHH)

(Firevaned/Vijfde Wiel – scootmobiel)

Waarschuwing voor scootmobielers!

Veel senioren zijn onzeker en angstig nadat ze een keer zijn omgevallen met hun scootmobiel. Dat is niet geheel onterecht: uit de meest recente cijfers van Stichting Consument en Veiligheid blijkt dat er in één jaar tijd 640 scootmobielrijders in het ziekenhuis zijn opgenomen, meestal nadat ze zijn omgevallen met hun scootmobiel met drie of vier wielen. In vijf jaar tijd is het aantal ongevallen met scootmobielen met maar liefst 41% toegenomen. Verontrustende cijfers, die maken dat senioren uit onzekerheid honderden scootmobielen ongebruikt laten staan. Toch zou u zich minder ongerust hoeven te maken.

Overweegt u een scootmobiel met drie of vier wielen aan te schaffen, of heeft u op dit ogenblik een te leen van uw gemeente? Denkt u dan eens aan de Quingo, de unieke scootmobiel met vijf wielen. Na de bewezen betrouwbaarheid in Groot-Brittannië is nu Nederland aan de beurt om veroverd te worden. Terecht, want door het revolutionaire Quintestabilisatiesysteem zult u nooit meer omvallen en kunt u veilig stoepje op, stoepje af. Het wereldwijd gepatenteerde concept staat garant voor vijf belangrijke zaken: veiligheid, comfort, stabiliteit, be-

wegingsvrijheid en betrouwbaarheid. Bent u angstig, onzeker of zelfs al eens gevallen met uw driewieler van de gemeente? Dan hebben wij voor u een adequate oplossing. Volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft u sinds Januari 2007 bij uw gemeente recht op een persoonsgebonden budget (PGB), met subsidiemogelijkheden tot 100%. Wij begeleiden u gratis bij de aanvraag van uw PGB. Wat let u nog? Bel gratis 0800-77 44 112 naar Quingo voor een brochure of een vrijblijvende proefrit.



Bel gratis 0800-77 44 112

Quingo™

Voor u het weet kunt u weer zonder angst de weg op.

Advertentie voor de vijfwielige scootmobiel QUINGO in de vorm van een waarschuwing voor scootmobielers onder het opsommen van aantallen ziekenhuisopnames en verhoging van het aantal ongevallen, veroorzaakt door gesuggereerde instabiliteit bij scootmobielen met drie en vier wielen. Misleidende suggestie dat gebruik scootmobielen met drie en vier wielen gevaarlijker geworden is ten gevolge van misleidend gebruik van cijfers van Stichting Consument en Veiligheid. Onjuiste suggestie dat dit komt ten gevolge van instabiliteit bij die of vier wielen in plaats van vijf wielen. Misliding ex art. 8.2 aanhef en onder b NRC, mede gezien de kwetsbare doelgroep van ouderen en mindervaliden. Vormgeving van advertentie als waarschuwing appelleert zonder te rechtvaardigen reden aan angstgevoelens bij gebruikers van een scootmobiel (art. 6 NRC). Reclame Code Commissie besluit op eigen initiatief de uitspraak via een Alert onder de aandacht van een breed publiek te brengen ex art. 17 lid 1 onder h juncto art. 18 lid 4 Reglement RCC en CvB. Strijd met art. 10 NRC (plicht omzichtig gebruik te maken van wetenschappelijke termen, statistieken, aanhalingen). Geen strijd met art. 11.1 NRC (herkenbaarheid).

Art. 6 (appelleren aan angstgevoelens), art. 8.2 onder b juncto art. 7 (misliding), art. 10 (gebruik statistieken met grote omzichtigheid), art. 11.1 NRC (herkenbaarheid); art. 17 lid 1 onder h juncto art. 18 lid 4 Reglement RCC en CvB.

De Vereniging van Fabrikanten en Importeurs van en Detailhandel in Revalidatiehulpmiddelen (Firevaned), gevestigd te Zoetermeer,

klager,
adv. mr. W. J.H. Leppink te Rotterdam,
tegen
Vijfde Wiel B.V.,
gevestigd te Oirschot,
adverteerder.

De procedure

(...)

De bestreden reclame-uitingen

Het betreft een advertentie die onder meer is geplaatst in de bladen Ons Eiland, De Weekkrant/Trefpunt Houten en op de website marktplaats.nl. In de advertentie staat onder meer: 'Waarschuwing voor scootmobielers!

Veel senioren zijn onzeker en angstig nadat ze een keer zijn omgevallen met hun scootmobiel. Dat is niet geheel onterecht: uit de meest recente cijfers van Stichting Consument en Veiligheid blijkt dat er in één jaar tijd 640 scootmobielrijders in het ziekenhuis zijn opgenomen, meestal nadat ze zijn omgevallen met hun scootmobiel met drie of vier wielen. In vijf jaar tijd is het aantal ongevallen met scootmobielen met maar liefst 41% toegenomen.

Verontrustende cijfers, die maken dat senioren uit onzekerheid honderden scootmobielen ongebruikt laten staan. (...) Bent u angstig, onzeker of zelfs al eens gevallen met

uw driewieler van de gemeente? (...) Voor u het weet kunt u weer zonder angst de weg op.'

Inmiddels plaatst adverteerder een nieuwe versie van de advertentie die eveneens begint met de aanhef 'Waarschuwing voor scootmobielers!'. In die versie staat onder meer: 'Alvorens u een scootmobiel met 3 of 4 wielen gaat aanschaffen of als u een scootmobiel van de gemeente in bruikleen heeft, denkt u dan vooral aan het volgende: Het gaat om een jaarlijks gemiddelde van 780 behandelingen op spoedeisende hulpafdelingen en 240 ziekenhuisopnamen na die behandeling. Tevens is in 5 jaar tijd het aantal ongevallen met scootmobiel met het schokkende percentage van 41%! toegenomen (Telegraaf 19 maart 2008). Oorzaak: de onstabiele van scootmobiel met 3 of 4 wielen. In het land worden honderden scootmobiel niet meer gebruikt, Reden: De senioren zijn onzeker en hebben angst om een ongeval te krijgen. Met name met scootmobiel met 3 wielen, die de gemeente in bruikleen geeft, gebeuren veel ongelukken!'

Van de oorspronkelijke advertentie en de nieuwe versie zijn kopieën aan deze beslissing gehecht.

De klacht

De Commissie vat de klacht als volgt samen.

Adverteerder zet in de advertentie de QUINGO Scootmobiel met vijf wielen af tegen sootmobiel met drie of vier wielen en misleidt in die vergelijking de in aanmerking komende kwetsbare doelgroep, te weten ouderen, gehandicapten en mindervaliden. De statistieken laten niet zien dat scootmobiel met drie of vier wielen, die in Nederland aan strenge veiligheidseisen moeten voldoen, onveilig zijn en zeker niet in die mate dat een 'waarschuwing voor scootmobielers' op zijn plaats is. De door adverteerder in de oorspronkelijke advertentie genoemde cijfers zijn onjuist en in ieder geval misleidend. Adverteerder suggereert door alleen melding te maken van het feit dat het aantal ongevallen met scootmobiel met 41% is toegenomen ten onrechte dat het gebruik van scootmobiel onveilig is geworden, nu geen melding wordt gemaakt van het feit dat het aantal scootmobiel met zeker het zelfde percentage is toegenomen. Ook uit de gegevens van de stichting Consument en Veiligheid en uit andere bronnen blijkt niet dat scootmobiel onveilig zijn geworden. Adverteerder maakt niet met de nodige omzichtigheid gebruik van de gegevens van de Stichting Consument en Veiligheid en stelt ten onrechte dat uit die gegevens blijkt dat 640 mensen in het ziekenhuis zijn opgenomen doordat hun scootmobiel is omgevallen als gevolg van het feit dat deze drie of vier wielen heeft. Ten onrechte suggereert adverteerder bovendien dat de kans op een ongeval kleiner is als wordt gekozen voor de QUINGO Scootmobiel. Adverteerder appelleert aan angstgevoelens die bij de kwetsbare doelgroep bestaan. Dit heeft geleid tot grote beroering onder (potentiële) bezitters van scootmobiel. Op grond van het voorgaande is de advertentie in strijd met de artikelen 6, 7, 8, en 10 van de Nederlandse Reclame Code (NRC).

Het verweer

De Commissie vat het verweer als volgt samen.

Uit het rapport van de Stichting Consument en Veiligheid en uit rapporten van het Engelse onderzoeksinstituut Medicines & Healthcare products Regulatory Agency (MHRA) blijkt dat scootmobiel met drie of vier wielen onveilig zijn. Dat blijkt ook uit een krantenartikel over dit onderwerp. Adverteerder wil door middel van de advertentie aan de consument duidelijk maken dat het mogelijk is een stabielere en dus veiligere scootmobiel te kopen, eventueel met een bijdrage van de gemeente. Na telefonisch advies van de Stichting Consument en Veiligheid heeft adverteerder de advertentie aangepast. Uit een klanttevredenheidsonderzoek in Engeland onder 4.000 gebruikers van de QUINGO 5-wieler blijkt dat deze personen die scootmobiel veel stabielere en veiliger vinden dan scootmobiel met drie of vier wielen. Het is niet zo dat mensen angstig worden door de advertentie. Mensen reageren op je advertentie, omdat zij zich daarin herkennen.

De mondelinge behandeling

Klager licht de klacht toe aan de hand van de pleitaantekeningen. Klager merkt daarbij op dat de advertentie een opmaak heeft die doet denken aan een 'product recall', waardoor de advertentie niet als zodanig herkenbaar is, hetgeen volgens adverteerder in strijd is met artikel 11.1 NRC. Klager maakt voorts bezwaar tegen de nieuwe versie van de advertentie. Ook die advertentie geeft naar het oordeel van klager een onvolledig en misleidend beeld. De Stichting Consument en Veiligheid heeft in haar nieuwsbericht van 13 november 2009 gezegd dat de belangrijkste oorzaak van ongevallen met scootmobiel de rijvaardigheid en veiligheidsbeleving van de bestuurders van deze voertuigen is, derhalve niet de in de advertentie beweerde instabiliteit van scootmobiel met drie of vier wielen.

Adverteerder heeft het verweer nader toegelicht. Adverteerder verklaart dat hij zich processueel in het nadeel voelt, omdat de wederpartij ter zitting op het verweer kan reageren en dat ruimschoots heeft kunnen voorbereiden. Desgevraagd heeft adverteerder echter verklaard geen behoefte te hebben aan een schorsing of aanhouding van de zaak. Adverteerder is bij het opstellen van de advertentie uitgegaan van het rapport van de Stichting Consument en Veiligheid en uit de ervaringen die klanten aan hem hebben verteld. Daaruit blijkt dat 80% is omgevallen met de scootmobiel. De QUINGO beschikt over een nieuwe techniek, waardoor men niet meer op het wegdek hoeft te letten. Vanaf 12 december 2009 plaatst adverteerder de nieuwe advertentie.

Het oordeel van de Commissie

- 1) Nu de nieuwe advertentie vanaf 12 december 2009 openbaar wordt gemaakt en klager ook tegen die advertentie bezwaar heeft gemaakt en aan de Commissie heeft verzocht om over die bezwaren te oordeel.

- delen, zal de Commissie ook op die klachten ingaan. Niet kan worden gezegd dat adverteerder hierdoor in zijn verweer is geschaad. De klachten tegen de oorspronkelijke en de nieuwe advertentie stemmen sterk overeen.
- 2) De Commissie stelt voorop dat de advertenties door hun inhoud en context suggereren dat scootmobielen met drie of vier wielen gevaarlijk zijn en ook steeds gevaarlijker worden. Dit komt door de kop van de advertenties, waar in een groot lettertype staat: 'Waarschuwing voor scootmobielers!', en de daarop volgende tekst, waarin een verband wordt gesuggereerd tussen het omvallen van scootmobielen, de opname van scootmobielers in het ziekenhuis en de toename van het aantal ongevallen met scootmobielen over de afgelopen vijf jaar met 41%. Uit de context van de advertentie blijkt dat adverteerder zich met die mededelingen specifiek afzet tegen scootmobielen met drie of vier wielen. Adverteerder prijst in de advertentie zijn QUINGO met vijf wielen aan als een scootmobiel die door een stabilisatiesysteem niet zou kunnen omvallen.
- 3) Klager heeft niet weersproken dat het aantal ongelukken met scootmobielen de afgelopen vijf jaar met 41% is toegenomen. Klager heeft echter onweersproken gesteld dat de toename van het aantal ongevallen met scootmobielen niet op zichzelf staat, maar gezien moet worden tegen de achtergrond van de toename van het aantal scootmobielen in Nederland. Volgens klager groeit het aantal scootmobielen met 10% (35.000 stuks) per jaar. Hieruit volgt volgens klager dat scootmobielen per saldo niet onveiliger, en misschien juist wel veiliger worden. Adverteerder heeft dit niet kunnen weerleggen. De Commissie is op grond hiervan van oordeel dat de mededeling in de advertentie dat het aantal ongevallen met scootmobielen in vijf jaar met 41% is toegenomen, door het ontbreken van de hiervoor genoemde nuancering ten onrechte het beeld schetst dat scootmobielen met drie of vier wielen gedurende de afgelopen vijf jaar onveiliger zijn geworden. Dit geldt ook voor de nieuwe advertentie, nu daarin evenmin melding wordt gemaakt van de toename van het aantal scootmobielen.
- 4) Vaststaat dat de in de advertentie genoemde ongevalcijfers zijn gebaseerd op gegevens van de Stichting Consument en Veiligheid. In de advertentie wordt verwezen naar de 'meest recente cijfers' van deze instantie over de jaren 2002 tot en met 2006. Inmiddels zijn de gegevens over de jaren 2003 tot en met 2007 beschikbaar. Adverteerder is in de nieuwe advertentie van die gegevens uitgegaan. Deze gegevens worden op de website van de Stichting Consument en Veiligheid als volgt weergegeven:
'Ongevallen met scootmobiel of invalidenwagen (55 jaar en ouder)
SEH-behandelingen 780

Ziekenhuisopnamen 240

Jaarlijks worden ongeveer 1.000 mensen van alle leeftijden op een Spoedeisende Hulpafdeling behandeld na een ongeval waarbij een scootmobiel of invalidenwagen betrokken is geweest. Driekwart van de slachtoffers (77%) is 55 jaar of ouder. De verdere analyse gaat vooral in op ongevallen van 55-plussers. Het aantal ongevallen met een scootmobiel is ongeveer even groot als met rolstoelen en ongeveer de helft van het aantal ongevallen waar een rollator bij betrokken is.

Het aantal SEH-behandelingen vanwege een ongeval met een scootmobiel of invalidenwagen is de laatste jaren sterk gegroeid, maar de groei in het aantal ongevallen lijkt het laatste jaar af te vlakken.

Ook het gebruik van de scootmobiel is de afgelopen jaren flink toegenomen. Het aantal scootmobielen staat op 150.000, jaarlijks komen er 35.000 bij. Het gebruik van scootmobielen is dus niet perse onveiliger geworden. Meer dan de helft van de ongevallen van 55-plussers met scootmobiel of invalidenwagen zijn valongevallen. In de meeste gevallen (80%) is er geen voertuig of voetganger betrokken bij het ongeval. Drie van de tien slachtoffers wordt na de behandeling opgenomen in het ziekenhuis. Dit is meer dan na een privé-ongeval bij 55-plussers in het algemeen, en vergelijkbaar met het aantal opnamen na een valongeval bij 55-plussers.'

- 5) Uit voormelde gegevens blijkt dat jaarlijks ongeveer 1.000 mensen van alle leeftijden voor spoedeisende hulp in een ziekenhuis zijn behandeld na een ongeval waarbij een scootmobiel of een invalidenwagen is betrokken. 240 personen moesten in het ziekenhuis worden opgenomen. Hieruit volgt dat het in de oorspronkelijke advertentie genoemde aantal van 640 ziekenhuisopnamen onjuist, immers veel te hoog is. Daar komt bij dat een deel van de 240 personen die in het ziekenhuis moesten worden opgenomen geen ongeluk met een scootmobiel, maar met een invalidenwagen heeft gehad, zodat dit aantal nog dient te worden gecorrigeerd voor scootmobielen. De advertentie geeft derhalve een zeer onjuist beeld van het aantal ziekenhuisopnamen naar aanleiding van een ongeval waarbij een scootmobielrijder is betrokken, en daarmee een onjuist beeld van de veiligheid van scootmobielen met drie of vier wielen. Ten aanzien van de nieuwe advertentie geldt dat deze advertentie op zichzelf genomen wel de juiste aantallen noemt, maar zonder de nuancering dat een deel van de 240 ziekenhuisopnamen geen ongeval met een scootmobiel, maar met een invalidenwagen betreft. Dat brengt mee dat ook de nieuwe advertentie cijfermatig onjuist is en een verkeerd beeld schetst van de veiligheid van scootmobielen met drie of vier wielen.
- 6) Voorts wekken de oude en de nieuwe advertentie ten onrechte de indruk dat de ziekenhuisopnamen van scootmobielers steeds het gevolg zijn van het

omvallen of de instabiliteit van scootmobielen met drie of vier wielen. De oude advertentie begint immers met de mededeling dat veel senioren onzeker en angstig zijn nadat ze een keer zijn omgevallen met hun scootmobiel, welke angst volgens de advertentie niet geheel ten onrechte is blijkens de daarna genoemde ongevalcijfers. In de nieuwe advertentie wordt als oorzaak van de 'schokkende' toename van het percentage ongevallen met scootmobielen de instabiliteit van de scootmobiel met drie of vier wielen genoemd. Uit het rapport van de Stichting Consument en Veiligheid blijkt echter niet wat de oorzaak van de ongevallen is. Wel wordt er in het rapport gezegd dat in meer dan de helft van de ongevallen sprake is van een 'valongeval', maar niet duidelijk is of daarmee het omvallen van de scootmobiel wordt bedoeld. Belangrijker is echter nog dat uit het rapport niet blijkt bij hoeveel ongevallen sprake was van het daadwerkelijk omvallen van de scootmobiel doordat deze slechts drie of vier wielen heeft in plaats van vijf. Ook uit de rapporten van het Engelse onderzoeksinstituut Medicines & Healthcare products Regulatory Agency (MHRA) blijkt dit niet. De Commissie is daarom van oordeel dat geen concrete aanwijzing bestaat dat de ongevallen waarbij een scootmobiel is betrokken en die tot een behandeling in het ziekenhuis hebben geleid, het gevolg zijn van het feit dat de betrokken scootmobielen zijn omgevallen doordat deze slechts drie of vier wielen hadden. De advertenties schetsen derhalve een onjuist beeld van de veiligheid van scootmobielen met drie of vier wielen. Daarbij is nog van belang dat klager onweersproken heeft gesteld dat de door haar leden verhandelde scootmobielen met drie en vier wielen voldoen aan de strenge wettelijke veiligheidseisen van norm EN 12184. De door adverteerder genoemde ervaringen van gebruikers doen daaraan niet af, nu deze niet te verifiëren zijn en niet tot het oordeel kunnen leiden dat scootmobielen met drie of vier wielen onveilig zijn. Hetzelfde geldt voor het als bijlage 5 bij het verweer overgelegde krantenartikel.

- 7) Op grond van het voorgaande acht de Commissie het niet aannemelijk dat scootmobielen met drie of vier wielen onveilig zijn in de mate als door adverteerder in de onderhavige advertenties wordt gesuggereerd. Om die reden acht de Commissie de advertenties misleidend als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC, en daardoor in strijd met artikel 7 NRC. Meer in het bijzonder heeft adverteerder geen juiste informatie verschaft over de voordelen (veiligheid) van zijn product ten opzichte van scootmobielen met drie of vier wielen. Adverteerder suggereert ten onrechte dat, in tegenstelling tot de QUINGO, scootmobielen met drie of vier wielen onveilig zijn doordat zij niet beschikken over vijf wielen met een stabilisatiesysteem. Voorts is de Commissie van oordeel dat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht

kan worden een besluit over een transactie te nemen, dat hij anders niet had genomen. Daarbij is van belang dat de betrokken doelgroep kwetsbaar is, immers bestaat uit ouderen en mindervaliden. Deze doelgroep zal de advertentie zo uitleggen, dat men om dringende veiligheidsredenen geen gebruik moet maken van een scootmobiel met drie of vier wielen, en in plaats daarvan de scootmobiel van adverteerder met vijf wielen moet kopen.

Tevens volgt uit het voorgaande dat adverteerder de gegevens van de Stichting Veiligheid en Consument niet met de nodige omzichtigheid heeft gebruikt. Adverteerder geeft die gegevens onjuist weer en verbindt daaraan bovendien gevolgtrekkingen die geen steun vinden in die gegevens.

- 8) Voorts is de Commissie van oordeel dat adverteerder, door de advertentie vorm te geven als een uitdrukkelijke 'waarschuwing' met een verwijzing naar het aantal ongevallen en ziekenhuisopnamen waarbij een scootmobiel betrokken is, zonder te rechtvaardigen redenen appelleert aan mogelijke angstgevoelens onder de gebruikers van een scootmobiel. Uit het voorgaande volgt dat geen rechtvaardiging bestaat om deze kwetsbare doelgroep op zo'n alarmerende en indringende wijze te benaderen, zodat ook in zoverre de klacht gegrond is.

Tevens ziet de Commissie onder deze omstandigheden aanleiding de uitspraak onder de aandacht van een breed publiek te brengen, als bedoeld in artikel 17 lid 1 onder h jo. artikel 18 lid 4 van het Reglement betreffende de Reclame Code Commissie en het College van Beroep. Van strijd met artikel 11.1 NRC is ten slotte geen sprake, nu ten aanzien van beide advertenties duidelijk is dat het om een reclameuiting voor de QUINGO gaat.

De beslissing

Op grond van het voorgaande acht de Commissie de reclame-uitingen in strijd met het bepaalde in artikel 6, 7 en 10 NRC. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

De Commissie heeft besloten de uitspraak onder de aandacht van een breed publiek te brengen, als bovenvermeld.

Voor het overige wijst de Commissie de klacht af.

(...)

(Geen hoger beroep ingesteld, *bew.*)

Waarschuwing voor scootmobielers!

Alvorens u een scootmobiel met 3 of 4 wielen gaat aanschaffen of als u een scootmobiel van de gemeente in bruikleen heeft, denkt u dan vooral aan het volgende: Het gaat om een jaarlijks gemiddelde van 780 behandelingen op spoedeisende hulpafdelingen en 240 ziekenhuisopnamen na die behandeling. Tevens is in 5 jaar tijd het aantal ongevallen met scootmobiel met het schokkende percentage van 41%¹ toegenomen (Telegraaf 19 maart 2008). Oorzaak: de onstabiele van scootmobiel met 3 of 4 wielen. In het land worden honderden scootmobiel niet meer gebruikt. Reden: De senioren zijn onzeker en hebben angst om een ongeval te krijgen. Met name met scootmobiel met 3 wielen, die de gemeente in bruikleen geeft, gebeuren veel ongelukken! Echter... met de **QUINGO METS WIELEN**, met het unieke Quintell-stabilisatiesysteem, zult u nooit meer omvallen en kunt u veilig stoepje op en af (internet: www.ningo.nl). **QUINGO** (met wereldpatent) staat garant voor: Veiligheid, Comfort, Stabieleit, Bewegingsvrijheid en Betrouwbaarheid (3 jaar garantie!). Bent u onzeker en angstig of reeds omgevallen met de 3-wieler van de Gemeente, dan hebben wij

voor u met onze hulp een adequate oplossing! Volgens de Wet op de WMO heeft u sedert 1-1-2007 bij de Gemeente **RECHT** op een Persoons Gebonden Budget (subsidie 166 100%) en heeft u tevens **KEUZEVRUJHEID** (internet: www.rechtowmo.nl).

BEL gratis 0800-77 44 112 naar QUINGO voor een BROCHURE en/of PROEFRIJ! (Gratis en vrijblijvend). Wij begeleiden u gratis bij de aanvraag van uw Persoons Gebonden Budget (subsidie).



BEL GRATIS 0800 77 44 112

Quingo™

Voor u het weet kunt u
weer zonder angst de weg op.

Noot

1. Quingo, de vijfwielige scootmobiel, heeft een wel heel opvallende wijze van adverteren: een advertentie die een WAARSCHUWING voor scootmobielers bevat, alsof sprake is van een recall. Gericht op kopers van een scootmobiel met drie of vier wielen. De advertentie vermeldt allerlei aantallen ziekenhuisopnames en spoedeisende behandelingen. Teneur: het aantal ongevallen met scootmobiel is volgens de tekst schokkend toegenomen met 41%. Oorzaak: instabiliteit van scootmobiel met drie of vier wielen. Echter, met de scootmobiel Quingo met vijf wielen zult u nooit meer omvallen (...).
2. De cijfers, afkomstig van Stichting Consument en Veiligheid, zijn onvolledig en uit hun context gebruikt (niet alle ongevallen betreffen scootmobiel). De toename van het aantal ongevallen is ook mede debet aan de toename van het aantal scootmobiel in de afgelopen jaren. De teksten zijn dus misleidend.
3. De Reclame Code Commissie laat expliciet meewegen dat hier sprake is van een kwetsbare doelgroep die bestaat uit ouderen en mindervaliden. Die doelgroep zal de advertentie in de vorm van een waarschuwing zo uitleggen dat men om dringende veiligheidsredenen geen gebruik moet maken van een scootmobiel met drie of vier wielen en in plaats daarvan de scootmobiel van het merk Quingo moet kopen.
4. De aard van de doelgroep is sinds de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken met zoveel woorden onderdeel van het toetsingscriterium of sprake is van een

oneerlijke handelspraktijk (art. 5 lid 3 ROH, geïmplementeerd in art. 6:193 a lid 2 BW). De vraag of sprake is van een wezenlijke verstoring van het economische gedrag van een duidelijke herkenbare groep consumenten moet immers blijkens dit artikellid beoordeeld worden vanuit het gezichtspunt van het gemiddelde lid van de groep. Zo wordt die kwetsbare groep beter beschermd.¹ De Reclame Code Commissie moet dus in de huid van de oudere/mindere valide kruipen. Wordt die misleid door de Waarschuwingsadvertentie? Het verbaast niet dat dit volgens de RCC het geval is. In de literatuur is wel aangenomen dat het niet altijd even makkelijk zal zijn om te bepalen of een groep bijzonder vatbaar is voor de misleidende handelspraktijk en of het voor adverteerder voorzienbaar was dat dit het geval is.²

5. Wel kan nog bedacht worden dat de aanschaf van een scootmobiel vermoedelijk niet een beslissing zal zijn die uitsluitend door de oudere/minder valide persoon in zijn of haar eentje wordt genomen. Veelal zullen de volwassen kinderen of verplegend personeel adviseren bij de keus van de scootmobiel. In zoverre is de doelgroep misschien niet uitsluitend de mindervalide/oude, maar toch weer meer een mengeling van de gemiddelde, en juist opléttende Gut Springenheide consument. Vanuit die visie zal het doelgroepcriterium ook bij deze advertentie weer minder gewicht in de schaal leggen. Blijft natuurlijk het feit dat het gegoochel met de cijfers misleidend is. De RCC houdt het bij uitsluitend de kwetsbare doelgroep van minder validen/ouderen.

6. Klager heeft ook expliciet een beroep gedaan op art. 10 NRC: in reclame, bestemd voor het grote publiek, behoren wetenschappelijke termen, statistieken en aanhalingen met grote omzichtigheid te worden gebruikt teneinde begripsverwarring te voorkomen. Indien van statistieken met beperkte geldigheid gebruikgemaakt wordt, moet die beperking duidelijk blijken. Dit artikel is niet vaak onderwerp van debat bij de NRC. Meestal wordt de zaak afgedaan op de 'gewone' misleiding. In deze advertentie wordt verwezen naar statistieken ten aanzien van de stijging van het aantal ongevallen, waarbij onjuist wordt geciteerd. De omzichtigheid is ver te zoeken.

7. Door de advertentie in de vorm te gieten van een Waarschuwing, die lijkt op een recall, met een verwijzing naar het aantal ongevallen en ziekenhuis opnames wordt zonder te rechtvaardigen reden geappelleerd aan mogelijke angstgevoelens bij gebruikers van de scootmobiel (strijd met art. 6 NRC). Doordat de advertentie zo sterk doet denken aan een recall advertentie had de RCC de klacht met betrekking tot art. 11.1 NRC ook nog kunnen toewijzen (herkenbaarheid als reclame uiting).

1. Zie over de kwetsbare doelgroepen ook MvT, *Kamerstukken II 2006/07*, 30 928, nr. 3 p. 14 en MvA, *Kamerstukken I 2007/08*, 30 928 C, p. 9-10, onder andere over de kwetsbare doelgroep van tieners bij het aanbieden van ringtones.
2. Zie ook Drijber, *NTER 2005*, p. 180 en mr. P.G.F.A. Geerts & mr. E. R. Vollebregt, *Oneerlijke Handelspraktijken, misleidende reclame en vergelijkende reclame*, Deventer: Kluwer 2009, p. 23-24.

8. Naar mijn mening is ook sprake van vergelijkende reclame. Een beroep daarop had de RCC mijns inziens moeten honoreren op basis van misleidende vergelijkende reclame.

9. Twee dagen voor de zitting heeft adverteerder een gewijzigde advertentietekst overgelegd, met andere aantallen. De RCC heeft op verzoek van klager ook deze tekst bij zijn oordeel betrokken. Zo soepel is de RCC niet altijd. De ernst van de misleiding richting zwakkere doelgroep zal hebben meegewogen.

10. Klager had geen openbare aanbeveling gevraagd. De Reclame Code Commissie heeft echter op eigen initiatief besloten de uitspraak bekend te maken bij een groter publiek nu sprake is van een kwetsbare doelgroep die op een zeer alarmerende en indringende wijze wordt bena-

derd. Deze openbaarmaking, 'Alert' geheten, houdt in dat de RCC na afloop van de beroepstermijn een persbericht doet uitgaan naar media, reclamebranche organisaties en allen die op de nieuwsbriefverzendljst staan van de Stichting Reclame Code. Zo wordt een openbare vorm van rectificatie uitgevoerd door de Stichting Reclame Code zelf. Met het meer frequent gebruik dat de Stichting Reclame Code maakt van dit Alert systeem begint de zelfregulering qua sancties weer iets meer de rechterlijke procedure te benaderen (behoudens de dwangsom), wat voor bedrijven die een concurrent willen aanpakken zeker zal meewegen bij hun keuze tussen een kort geding en een klacht bij de Reclame Code Commissie.

EHH