

---

## Reclamerecht

60

Reclame Code Commissie (College van Beroep) 3 juli 2012,  
nr. 2012/00209  
m.nt. EHH

NRC (nieuw) art. 7, art. 8.2 onder b; BW art. 6:193 g sub b,  
6:193f

**(NVI – glasharde garantie)**

*Incasso Keurmerk voor de NVI incassoactiviteiten, aangeprezen met 'het Keurmerk geeft die garantie, glashard'. College van Beroep: absolute garantie is niet aannemelijk gemaakt. Een aantoonbaar (zij het uiterst gering) aantal klachten en het kennelijk niet sanctioneren van een incidentele niet-naleving maken claim 'glashard' tot reclame met onjuiste informatie ex-art. 8.2 aanhef en onder b NRC. (anders: Reclame Code Commissie: glashard is reclamekreet).*

Klager  
tegen  
NVI Incasso bureaus

**Reclame Code Commissie 8 mei 2012**

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een folder van de NVI waarin 'Het incasso keurmerk' ('De kwaliteitsstempel van de NVI incassobureaus') wordt aangeprezen.

In de tekst op de voorzijde staat onder meer:

"Vertrouwen en zekerheid

De ontwikkeling van het Keurmerk heeft één heel belangrijk doel: de NVI wil de overheid, bedrijven en consumenten(organisaties) het vertrouwen en de zekerheid geven dat incassoactiviteiten in Nederland correct en zorgvuldig uitgevoerd worden. Het Keurmerk geeft die garantie, glashard."

*De klacht*

De klacht betreft de mededeling: 'De ontwikkeling van het Keurmerk heeft één heel belangrijk doel: de NVI wil de

overheid, bedrijven en consumenten(organisaties) het vertrouwen en de zekerheid geven dat incassoactiviteiten in Nederland correct en zorgvuldig uitgevoerd worden. Het Keurmerk geeft die garantie, 'glashard', en luidt, kort samengevat, als volgt.

De glasharde toezegging van adverteerder ter zake van het Incasso Keurmerk is volstrekt in tegenspraak met de feitelijke modus operandi van de NVI.

Gelet op het voorgaande acht klager de gewraakte mededeling misleidend en in strijd met de waarheid. Klager acht de uiting strijdig met de artikelen 2, 7, 8.2 en 8.3 onder b van de Nederlandse Reclame Code.

Voor zover van belang voor deze beslissing zal de Commissie in het oordeel nader ingaan op hetgeen door klager is aangevoerd.

#### *Het verweer*

De klacht wordt gemotiveerd weersproken. Voor zover van belang en relevant voor de beslissing zal hierop in het oordeel worden ingegaan.

#### *De mondelinge behandeling*

Klager en adverteerder lichten hun standpunten mondeling nader toe.

#### *Het oordeel van de Commissie*

Klagers bezwaar betreft de 'glasharde garantie' die adverteerder in haar reclame voor haar Keurmerk claimt te geven dat 'incassoactiviteiten' van haar leden 'correct en zorgvuldig uitgevoerd worden'.

Adverteerder heeft in dit kader onweersproken aangevoerd dat haar leden door een onafhankelijk Keurmerkinstituut worden gecontroleerd op de correcte en zorgvuldige uitvoering van haar incassoactiviteiten. Indien desondanks toch iets mis gaat, kunnen, door gebruikmaking van een geschillenregeling, ontstane onjuistheden worden rechtgezet. Adverteerder heeft aangevoerd dat ieder NVI lid een verplichte interne klachtenprocedure heeft om geschillen op te lossen. Voor de gevallen dat men er niet via deze procedure niet uitkomt, bestaat er een klachtenprocedure bij de NVI, waarbij de klachten kunnen worden voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

De Commissie is van oordeel dat adverteerder, gelet op het voornoemde controlemechanisme door het onafhankelijke Keurmerkinstituut en de geschillenregelingen, zowel intern als bij de NVI, mag stellen dat haar leden gegarandeerd de incasso-activiteiten correct en zorgvuldig uitvoeren.

Klagers betoog, waarin hij verschillende voorbeelden noemt waarbij door leden van de NVI fouten gemaakt zijn, doet niet af aan deze vrijheid van adverteerder om op voornoemde wijze reclame te maken. De doelgroep waarop de uiting zich richt, te weten bedrijven die invorderingen wil-

len laten incasseren, zal begrijpen dat het genoemde Keurmerk bepaalde garanties biedt met betrekking tot het correct en zorgvuldig uitvoeren van de incassowerkzaamheden. Deze zal de uiting niet zo uitleggen dat daarbij nooit fouten zullen worden gemaakt, hetgeen bovendien ook blijkt uit de uiting zelf, waar reeds wordt gewezen op de eerder genoemde geschillenregelingen.

Dat adverteerder in dit kader spreekt van een 'glasharde' garantie is, naar het oordeel van de Commissie, een bij reclame gebruikelijke en geoorloofde wijze van overdrijving waarmee door de gemiddelde consument rekening wordt gehouden.

Gelet op het voorgaande dient de klacht te worden afgewezen.

De beslissing van de Reclame Code Commissie van 8 mei 2012

De Commissie wijst de klacht af.

#### **Het College van beroep [beslissing 3 juli 2012]**

#### *De grieven*

Deze kunnen als volgt worden samengevat.

#### *Grief 1*

De Commissie heeft ten onrechte overwogen dat de NVI onweersproken heeft gesteld dat haar leden door een onafhankelijk Keurmerkinstituut worden gecontroleerd op de correcte en zorgvuldige uitvoering van haar incassoactiviteiten. Appellant heeft bij brief van 12 december 2011 de NVI gewezen op de verschillen in handelwijze van het Keurmerkinstituut en de NVI. Het Keurmerkinstituut legt geen verantwoording af van de door haar uitgevoerde controle, zodat vraagtekens kunnen worden gesteld bij de onafhankelijkheid van het instituut. De NVI weigert op haar beurt om op transparante wijze inzicht te geven in de procedure waarmee het Incasso Keurmerk aan haar leden wordt toegekend.

#### *Grief 2*

De Commissie is er ten onrechte vanuit gegaan dat het door de NVI vermelden van het bestaan van een interne geschillenregeling voldoende is om de validiteit en de effectiviteit van die regeling te veronderstellen. Appellant noemt een concreet voorbeeld waaruit blijkt dat een correctie van de Raad van Toezicht van de NVI op de modus operandi van een NVI-lid die in strijd handelde met het Incasso Keurmerk, geen 'enkel publiek sturend effect' heeft opgeleverd. Daarbij is ook sprake geweest van belangenverstrengeling bij de afwikkeling van een klacht, hetgeen niet in overeenstemming is met de door de Commissie veronderstelde objectieve en adequate interne geschillenregeling. Voorts blijkt uit een uitspraak van de Raad van Toezicht van de NVI dat artikel 6 van haar Reglement onduidelijk en dus onjuist is. De NVI heeft, zoals uit deze beslissing blijkt, ruim twee

jaar gebruik gemaakt van een onjuist reglement. De Commissie veronderstelt op grond van het voorgaande ten onrechte dat ter beoordeling van mogelijke inbreuken op het Incasso Keurmerk een valide en effectieve geschillenregeling beschikbaar is.

#### Grief 3

De NVI heeft op geen enkele wijze de validiteit en doelmatigheid van het Incasso Keurmerk kunnen onderbouwen. Appellant wijst in dit verband op een brief van het Landelijk Overleg Sociale Raadsliden (LOSR) van 16 januari 2012 aan de Minister van Veiligheid & Justitie, welke brief verband houdt met de voorbereiding van het beleidsstandpunt van de minister ter zake van de wenselijkheid van een landelijke certificering van de incassobranche. In deze brief staat dat problemen uit de 'incasso-ergernissen-top-tien' zich steeds vaker voordoen, ook bij de incassobureaus die zijn aangesloten bij de NVI. Het Keurmerk is derhalve, anders dan de Commissie heeft geoordeeld, geen onderscheidend element.

#### Grief 4

De Commissie is voorbijgegaan aan het feit dat de NVI zich in de reclame-uiting in eerste instantie tot de overheid (Tweede en Eerste Kamer en het ministerie van Veiligheid & Justitie) richt, waardoor de toezegging 'glasharde garantie' een bijzondere waarde heeft en geen sprake is van in reclame gebruikelijke en geoorloofde overdrijving. De NVI prijst haar keurmerk jegens de overheid aan als 'unique selling-point', teneinde de exclusieve bevoegdheid te krijgen om vergunningen toe te kennen voor het voeren van een incassobedrijf.

#### Het antwoord in appel

Dit kan als volgt worden samengevat.

De NVI heeft destijds besloten om de strenge eisen en regels waaraan een incassobureau volgens de NVI gedragscode dient te voldoen zichtbaarder te maken in de vorm van het Incasso Keurmerk. Het onafhankelijke Keurmerkinstituut controleert of wordt voldaan aan de regels. Op welke punten de gecertificeerde bedrijven worden getoetst en hoe, staat transparant vermeld in de keurmerk criteria. Dat er controle plaatsvindt, is niet weersproken. Het Keurmerkinstituut controleert ook de interne geschillenregeling. Deze is valide en effectief. Het Keurmerk heeft meerwaarde. De leden van de NVI behandelen 3,5 miljoen dossiers per jaar en nemen daarmee ongeveer 70-80% van de incassomarkt voor hun rekening. Hierbij gaat af en toe wel eens iets mis. Gemiddeld bereiken de NVI evenwel slechts 300 klachten per jaar (0,009% van het aantal dossiers). Het aantal terechte klachten is 100. Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt ondanks zorgvuldige en correcte procedures. Met betrekking tot de brief van de LOSR stelt de NVI dat deze brief is geschreven in de context van een lobby, derhalve niet is opgesteld ter objectieve waarheidsvinding. De brief van de LOSR dient ertoe organisaties als de overheid te overtuigen van een bepaalde mening.

#### De mondelinge behandeling

Appellant licht het beroep nader toe en voert daarbij onder meer aan dat de erkenning door NVI dat haar leden soms fouten maken zich niet verdraagt met de in de folder gegeven glasharde garantie.

De NVI doet haar standpunt eveneens nader toelichten en voert onder meer aan dat een audit plaatsvindt als een bedrijf lid wil worden van haar. Bij leden vindt een jaarlijkse inspectie plaats. Eventueel vindt extra controle plaats. De folder richt zich op opdrachtgevers van haar leden. Deze opdrachtgevers vinden het belangrijk dat de incasso zorgvuldig plaatsvindt omdat het om klanten van hen gaat.

#### Het oordeel van het College

1. De inleidende klacht betreft een folder voor het Incasso Keurmerk van de NVI, waarin onder meer wordt gezegd dat dit keurmerk als doel heeft 'de overheid, bedrijven en consumenten(organisaties) het vertrouwen en de zekerheid (te) geven dat incassoactiviteiten in Nederland correct en zorgvuldig uitgevoerd worden', gevolgd door de mededeling: 'Het Keurmerk geeft die garantie, glashard.' Ook elders in de folder wordt op de waarborgfunctie van het keurmerk en de onderliggende gedragscode gewezen. In de folder wordt het Incasso Keurmerk aldus in feite aangeprezen als een middel dat in absolute zin garandeert dat incasso-opdrachten juist en zorgvuldig worden uitgevoerd. Anders dan appellant, is het College van oordeel dat die aanprijzing niet specifiek op de overheid is gericht. De NVI stelt ook zelf dat de folder is bedoeld om de gecertificeerde bedrijven te ondersteunen bij hun acquisitie. Aldus is sprake van een commerciële uiting die ertoe dient opdrachtgevers te bewegen incasso-opdrachten (uitsluitend) aan NVI-leden te geven. Beoordeeld dient te worden of daarbij sprake is van oneerlijke reclame die het economische gedrag van het gemiddelde lid van deze specifieke groep verstoort of kan verstoren.

2. Het College is van oordeel dat de NVI op zichzelf genomen voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het Incasso Keurmerk bepaalde waarborgen biedt met betrekking tot de van NVI-leden te verwachten dienstverlening, en aldus voordelen heeft voor (potentiële) opdrachtgevers van NVI-leden. De vraag is of deze waarborgen zo ver strekken dat zij de mededeling kunnen rechtvaardigen dat sprake is van een 'glasharde' garantie met betrekking tot het op correcte wijze uitvoeren van diensten door NVI-leden. In dit verband is van belang dat de NVI heeft erkend dat het onvermijdelijk is dat 'in individuele gevallen wel eens iets mis gaat'. Mede gelet hierop kan naar het oordeel van het College niet worden aangenomen dat het Keurmerkinstituut een dusdanig effectief toezicht uitoefent op NVI-leden dat deze leden hun incasso-activiteiten *altijd* correct en zorgvuldig uitvoeren. Appellant heeft bovendien gemotiveerd gesteld dat bij een NVI-lid die handelde in strijd met het Incasso Keurmerk, geen effectieve naleving van het keurmerk is afgedwongen. Voorts is van belang dat in de brief van het LOSR aan de Minister van Veiligheid & Justitie onder meer staat dat (sommige) NVI-leden incassokosten dubbel

in rekening brengen. Dat deze brief zou zijn geschreven in de context van een lobby is onvoldoende om deze buiten beschouwing te laten, nu niet is gebleken dat het verwijt met betrekking tot het dubbel berekenen feitelijke grondslag mist.

3. Op grond van het voorgaande is het College van oordeel dat de in de folder genoemde 'glasharde' garantie niet aannemelijk is gemaakt. De omstandigheid dat is voorzien in een geschillenregeling leidt niet tot een ander oordeel. Een dergelijke regeling dient immers te worden onderscheiden van het uitvoeren van effectieve controle op de naleving van het keurmerk, welke controle ook zonder klachten dient plaats te vinden. Het feit dat relatief slechts weinig gebruik wordt gemaakt van de klachtenregeling en slechts een deel van de klachten wordt toegewezen, kan evenmin tot het oordeel leiden dat voldoende effectieve controle op de naleving van het keurmerk plaatsvindt, dit gelet op de verstrekkende garantie die in de uiting wordt gegeven met betrekking tot de kwaliteit van de incasso-werkzaamheden die door NVI-leden onder het keurmerk worden verricht.

4. Het College acht op grond van het voorgaande de mededeling in de folder dat het Incasso Keurmerk een 'glasharde' garantie geeft dat incassoactiviteiten in Nederland correct en zorgvuldig worden uitgevoerd, te absoluut. Aldus gaat de reclame gepaard met onjuiste informatie als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC. Voorts is het College van oordeel dat de in aanmerking komende doelgroep, te weten de gemiddelde incasso-opdrachtgever, hierdoor ertoe gebracht kan worden een besluit over een transactie te nemen, dat hij anders niet had genomen. Er worden immers verwachtingen met betrekking tot het keurmerk gewekt die, voor zover het betreft de van dit keurmerk te verwachten resultaten en dan meer in het bijzonder de 'glasharde' garantie dat de onder het keurmerk uit te voeren incassowerkzaamheden correct en zorgvuldig uitgevoerd worden, niet in de vereiste mate worden waargemaakt.

5. De vraag of sprake is van een valide en effectieve geschillenregeling, is voor de beoordeling in beroep verder niet relevant, zodat het College die kwestie in het midden laat. Evenmin hoeft op grond van het voorgaande te worden ingegaan op de vraag of het Keurmerkinstituut (op) voldoende (transparante wijze) verantwoording aflegt van de door haar uitgevoerde keurmerkactiviteiten, alsmede of sprake is geweest van belangenverstrengeling binnen de NVI en welke betekenis dient te worden toegekend aan de beslissing met betrekking tot artikel 6 van het Reglement.

6. Op grond van het voorgaande wordt als volgt beslist.

#### De beslissing

Het College vernietigt de beslissing van de Commissie.

Op grond van het voorgaande acht het College de reclameuiting in strijd met het bepaalde in artikel 7 NRC.

Het College beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

#### Noot

1. De NVI hanteert voor de bij haar aangesloten incassobureaus een NVI Gedragscode. Leden die zich daaraan houden mogen het Incasso Keurmerk voeren. Een onafhankelijk Keurmerk instituut controleert of de leden de regels naleven. De keurmerkcriteria zijn voor iedereen toegankelijk. De wijze van toetsen ook. Hun reclamecampagne voor het Keurmerk luidt: *'Vertrouwen en zekerheid'*

*Het keurmerk heeft een heel belangrijk doel: de overheid, bedrijven en consumenten (organisaties) het vertrouwen en de zekerheid te geven dat incasso activiteiten in Nederland correct en zorgvuldig uitgevoerd worden.'* De tekst sluit af met de mededeling: *'Het keurmerk geeft die garantie, glashard.'*

2. De Reclame Code Commissie vindt dit een reclamekreet. De NVI kent een controlemechanisme en heeft een geschillenregeling, intern bij het NVI-lid en ook bij de NVI. De zinsnede dat haar leden gegarandeerd die incassoactiviteiten correct en zorgvuldig uitvoeren, is volgens de RCC toelaatbaar. Dat aantoonbaar ook fouten worden gemaakt, doet niet af aan de vrijheid van adverteerder om op deze wijze te adverteren. Voor de Code Commissie speelt het een rol dat de klanten, die gebruikmaken van de incassoactiviteiten, zullen begrijpen dat het Keurmerk garanties biedt ten aanzien van de correcte en zorgvuldige werkwijze, maar niet dat er nooit fouten worden gemaakt. Juist het feit dat ook gesproken wordt over een geschillenregeling is voor de RCC een reden aan te nemen dat de gemiddelde consument dit als reclametaal opvat.

3. Het College van Beroep is veel strenger. Het verweer van de NVI dat slechts een heel gering percentage klachten wordt ontvangen is niet voldoende om misleiding te weerleggen. Ook al gaat het daarbij om slechts 0,009% van de dossiers (300 klachten waarvan 100 terecht op de 3,5 miljoen dossiers per jaar).

4. De crux zit in de toevoeging 'glasharde garantie'. Dat vindt het College van Beroep een absolute claim. Andere elementen die een rol spelen om de misleiding aan te nemen: een onweerlegde stelling dat bij een NVI-lid dat de regels schond geen effectieve controle heeft plaatsgevonden, en de niet weersproken stelling dat sommige NVI-leden incassokosten dubbel in rekening brachten.

5. Onjuiste informatie dus, als bedoeld in art. 8.2 aanhef en onder b NRC. De doelgroep zal op basis van de glasharde garantie van het Keurmerk juist voor een NVI-aangeslotene kiezen. En daarmee valt het doek. Hoe zorgvuldig de hele constructie van het NVI Keurmerk ook is opgezet en wordt uitgevoerd – zoals het een Keurmerk betaamt – en hoe vaak het ook goed gaat, – ook dat mag verwacht worden – de *glasharde garantie* doet de deur dicht.

6. Terecht of te streng? Bij beoordeling van de misleiding hangt alles af van de formulering van de zinsnede en de concrete omstandigheden van het geval. Op zich zal het publiek een slagzinachtige tekst snel opvatten als reclame-

taal (zoals ook de Reclame Code Commissie deed). Een sprekend voorbeeld is 'Gillette, the best a man can get'. Absoluut geformuleerd, maar toch vond de rechter dit een toelaatbare reclame-overdrijving.<sup>1</sup>

7. Maar de omstandigheden van het geval kunnen tot een andere uitkomst leiden. Bijvoorbeeld als in de advertentie een expliciet beroep wordt gedaan op wetenschappelijke rapporten of deskundigenonderzoek. Dat bleek onlangs weer bij de reclame voor Vichy rimpelcrème.<sup>2</sup> Hoewel de relevante doelgroep van middle-aged dames heus wel weet dat die crèmes niet al het beloofde werk verrichten, oordeelde het College van Beroep dat sprake was van misleiding. Nadrukkelijk werd immers in de advertentie gerefereerd aan allerlei wetenschappelijke studies en zelfs 7 octrooien.

8. In de NVI-zaak zal zwaar hebben meegewogen dat het gaat om een Keurmerk, en het verlenen van een garantie. Keurmerken liggen terecht gevoelig: art. 6:193g onder b BW plaatst op de zwarte lijst het ten onrechte voeren van een vertrouwens-, kwaliteits- of ander soortgelijk label. In de bijlage 1 art. 8.5 NRC is dit iets anders geformuleerd maar het komt op hetzelfde neer: de bewering dat een product of dienst is aanbevolen, erkend of goedgekeurd zonder dat aan de voorwaarden is voldaan is per definitie misleidend.

9. En ook in de voorbeelden van gewone misleiding in art. 8.2 onder f NRC (art. 6:193f BW) is een plek ingeruimd voor misleiding ten aanzien van de kwalificaties, erkenning of onderscheiding (dus ook een Keurmerk).

10. Door in een reclame voor een Keurmerk te spreken van een garantie, en dat af te sluiten met de toezegging 'glashard' worden zeer stellige toezeggingen richting de doelgroep gedaan. Glashard is zoals we weten keihard. Dus biedt de NVI naar eigen zeggen geen gewone garantie, maar een dubbel stevige. En dat staat slechts een foutmarge van 0 procent toe.

EHH

1 Rb. Utrecht (vzr.) 22 april 2004, *Nj* 2004/434 (*Gillette/Wilkinson*) en over een soortgelijke claim ook meer recent Rb. Utrecht (vzr.) 22 dec. 2011, *IER* 2012/21 (*Gillette/Wilkinson, beste scheerbeurt voor je huid*), m.nt. E.H. Hoogenraad.

2 CvB 3 april 2012, 2011/011047, (*Vichy antirimpelcreme-innovatie*) Zie ook: <http://www.hoogenhaak.nl/nieuws/vichy-misleidt-met-reclame-voor-anti-rimpelcr-me/909>. En ook de 'gegarandeerde nachtrust' voor de ZQuiet, een anti-snurkmiddel van TellSell was te absoluut: *RCC* 14 juni 2012, 2012/00313.