KULTUR MINISTERIET
SLOTS- OG KULTURSTYRELSEN

Radio Limfjord
Friskolevej 16, Bjergby
7950 Erslev

Sendt pr. mail til Radio Limfjord

Radio- og tv-nævnet

H.C. Andersens Boulevard 2
1553 København V

Telefon 33 95 42 00

Michala Stampe
Fuldmægtig, cand.jur.

mic@slks.dk
www.slks.dk

27. juni 2018

Klage over vildende reklame for Thisted Forsikring

Sammendrag

Radio- og tv-nævnet har ved mail af den 28. marts 2017 modtaget en klage over vildledende reklame for Thisted Forsikring sendt på Radio Limfjord.

Radio- og tv-nævnet har nu taget stilling i sagen og truffet afgørelse om, at reklamen for Thisted Forsikring sendt på Radio Limfjord er udformet i overensstemmelse med § 7, stk. 1, og 2, i bekendtgørelse nr. 801 af 21. juni 2013 om reklamer og sponsorering m.v. af programmer i radio, fjernsyn og on-demand audiovisuelle medietjenester samt indgåelse af partnerskaber (reklamebekendtgørelsen), hvorefter reklamer bl.a. skal være sømmelige, hæderlige og sandfærdige og udformet med behørig social ansvarsfølelse samt være i overensstemmelse med markedsføringsloven og i øvrigt respektere alment accepterede reklameetiske normer.

Klagen

Klagen vedrører en reklame for Thisted Forsikring sendt på Radio Limfjord. Reklamen er udsendt i hverdage i marts i tidsrummet 15.00 – 00.00.

Klager har i mail den 28. marts 2017 anført, at klagen omhandler et reklamespot fra Thisted Forsikring, som sendes på Radio Limfjord. Klager mener, at reklamen er vildledende og direkte usand.

Klager mener, at der i slutningen af reklamen for Thisted Forsikring bliver sagt omtrent følgende: *"Hos os kan du stole på at du har den rigtige forsikring. Hos os handler det ikke om kroner-øre, men om DIN tryghed"*

Klager finder, at reklamen er vildledende og direkte usand, da klager i en sag mod forsikringsselskabet ikke kunne stole på, at klager havde den rigtige forsikring. Klager anfører, at det i klagers tilfælde netop handlede om kroner og ører for dem.

Klager mener endvidere, at andre, som hører reklamen, kan fristes til at vælge netop dette forsikringsselskab på baggrund af reklamen uden at vide, at de bliver vildledt af usande påstande.

Klager har kontaktet Thisted Forsikring og bedt dem om at fjerne reklamen eller leve op til det, de lover i reklamen, hvilket de har afvist.

Klager anfører samlet, at reklamen er i strid med § 7, stk. 1 og 2, i reklamebekendtgørelsen.

Beskrivelse af reklamen
Radio Limfjord har som bilag til høringssvar af 5. juli 2017 vedlagt en kopi af reklamespottet for Thisted Forsikring, der har en samlet varighed af 20 sekunder. Teksten til radiospottet er følgende:

"Hej det er Rasmus fra Thisted Forsikring.
Vidste du, at du som kunde i Thisted Forsikring, er med til at sikre udviklingen og foreningslivet på Mors og i Thy. Som kunde hos os, bliver dine penge i vores område! Du kan også stole på, at du har den rigtige forsikring, hos os handler det ikke om kroner og ører, men om din tryghed! Thisted Forsikring, hjælpen er tæt på dig."

Høringssvar

Radio Limfjord:
Radio Limfjord har i høringssvar af den 5. juli 2017 anført, at de er kede af situationen, dog ser de ikke, at de har handlet forkert.

Thisted Forsikring indtalte et radiospot, som Radio Limfjord afviklede. Radio Limfjord oplyser, at radiospottet fortæller, at man kan være sikker på, at man får den rigtige forsikring hos dem. Efter Radio Limfjords opfattelse er der intet, som falder udenfor de rammer, som de har for reklamer, men får imidlertid en klage over, at budskabet er usandt.

Radio Limfjord oplyser, at de ikke kender til den konkrete sag, som klager har været igennem med forsikringsselskabet, men kan konstatere, at selve reklamen efter Radio Limfjords opfattelse ikke går ud over deres retningslinjer.

Thisted Forsikring:
Annoncøren er den 5. juli 2017 kommet med følgende bemærkninger til klagen:

Thisted Forsikring anfører at deres radioreklame, som blev sendt i radioen i marts måned 2017, er fyldestgørende. Dette har de endvidere oplyst til klager, som ligeledes er forsikringstager i firmaet.

Thisted Forsikring henviser i reklamen til, at man kan stole på, at man hos dem har den rigtige forsikring.

Thisted Forsikring oplyser, at de siger dette i reklamen, fordi de altid har personlig betjening i forbindelse med salg af deres forsikringer og spørger ind til de nødvendige oplysninger for at sikre, at den forsikring, som Thisted Forsikring tegner for kunden, passer til det behov, som kunden har. Thisted Forsikring oplyser, at det er mere vigtigt for dem, at kunden har den rigtige forsikring, end at forsikringen er billig. Derfor er deres holdning, at reklamen er fyldestgørende.

Thisted Forsikring oplyser, at når de tegner en forsikring, sender de som bekræftelse på deres aftale en police til kunden, som henviser til de gældende betingelser, som Thisted Forsikring oplyser, udgør det juridiske grundlag for aftalen.

Forbrugerombudsmandens udtalelse
Forbrugerombudsmanden har i udtalelse af 3. maj 2018 anført følgende:

”Ifølge markedsføringslovens § 5 må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktuelt korrekte. Ifølge markedsføringslovens § 6 må en erhvervsdrivendes handelspraksis ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentlige oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde.

Vildledningsbedømmelsen afhænger af, om den pågældende handling, fremstillingsform eller udeladelse "*væsentligt forvrider eller vil kunne forventes væsentligt at forvride den økonomiske adfærd hos gennemsnitsforbrugeren eller, hvis den pågældende handelspraksis rettes mod en særlig gruppe af forbrugere, hos et gennemsnitligt medlem af denne gruppe*", jf. markedsføringslovens § 8, stk. 1.

I relation til budskabet i reklamen om, at hos Thisted Forsikring "*handler det ikke om kroner og ører, men om din tryghed*", finder Forbrugerombudsmanden anledning til at henvise til, at følgende fremgår af lovbemærkningerne til markedsføringslovens § 8:

"Sigtet med bestemmelsen er ikke at forbyde den almindelige og legale reklamepraksis, der består i at fremsætte overdrevne udtalelser eller udtalelser, som ikke er beregnet til at blive opfattet bogstaveligt. Det gælder f.eks. almindelige anprisninger som byens flotteste kager."

Udsagnet om, at det for Thisted Forsikring ikke handler om kroner og ører, må efter Forbrugerombudsmandens opfattelse principielt antages at være enten urigtigt eller en sandhed med modifikationer. Det skyldes, at erhvervsdrivende virksomheder i vidt omfang har som formål at tjene penge. Dette må en gennemsnitsforbruger imidlertid formodes at være klar over, og dermed må en gennemsnitsforbruger også formodes at være klar over, at udsagnet ikke skal tages fuldstændigt bogstaveligt. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kan betingelsen i markedsføringslovens § 8 stk. 1, derfor ikke anses for opfyldt, og udsagnet må derfor betragtes som en lovlig anprisning, der ikke er i strid med markedsføringslovens §§ 5 eller 6.

I relation til budskabet i reklamen om, at forbrugere ved valg af Thisted Forsikring "*kan stole på, at* [han] *har den rigtige forsikring*", finder Forbrugerombudsmanden anledning til at gøre opmærksom på, at Thisted Forsikring er et forsikringsselskab, jf. lov om finansiel virksomhed § 5, stk. 1, nr. 1, litra e, og derfor er omfattet af rådgivningsforpligtelsen i bekendtgørelse nr. 330 af 7. april 2016 om god skik for finansielle virksomheder, jf. bekendtgørelsens § 8, jf. § 1, stk. 7. Bekendtgørelsens § 8 har følgende ordlyd:

"§ 8. Ved rådgivning forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder.

Stk. 2. En finansiel virksomhed skal yde rådgivning, hvis kunden anmoder herom, jf. dog § 2. Endvidere skal virksomheden af egen drift yde rådgivning, jf. dog stk. 5, hvor omstændighederne tilsiger, at der er behov herfor.

Stk. 3. Rådgivningen skal tilgodese kundens interesser og give kunden et godt grundlag for at træffe sin beslutning. Rådgivningen skal være relevant, retvisende og fyldestgørende. Den finansielle virksomhed skal orientere om de risici, der er relevante for kunden.

Stk. 4. En finansiel virksomhed, der yder rådgivning, skal oplyse kunden om, at rådgivningen ikke er uafhængig, og at rådgivningen kun omfatter de produkter, som den finansielle virksomhed udbyder. Dette gælder dog ikke, hvis den finansielle virksomhed kan dokumentere, at rådgivningen er uafhængig.

Stk. 5. En finansiel virksomhed kan udbyde produkter med standardiseret information med lille eller ingen tilknyttet individuel rådgivning. I så fald skal den finansielle virksomhed gøre særskilt opmærksom på dette. Bestemmelsen gælder ikke for lån med sikkerhed i fast ejendom.

I lyset af den lovmæssige pligt for finansielle virksomheder til at yde kunderådgivning, må reklamens udsagn forstås som et markedsføringsløfte om, at Thisted Forsikring ikke blot opfylder sin lovmæssige pligt til at yde rådgivning i overensstemmelse med rådgivningsforpligtelsen i bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder, men at Thisted Forsikring lægger særlig vægt på den personlige rådgivning af kunderne.

Forbrugerombudsmanden har ikke grundlag for at vurdere, om Thisted Forsikring lever op til dette markedsføringsløfte.
Forbrugerombudsmanden finder i øvrigt anledning til at bemærke, at det oftest vil være et subjektivt spørgsmål, hvad der er "den rigtige forsikring" for en kunde, idet valget af forsikringsprodukt er et individuelt og personligt valg af, hvilken økonomisk sikkerhed kunden ønsker i tilfælde af forskellige fremtidige, hypotetiske hændelser, herunder til hvilken pris kunden ønsker denne økonomiske sikkerhed.

Forbrugerombudsmanden har på den baggrund ikke i forhold til denne del af reklamen grundlag for at anse udsagnet for andet end en lovlig anprisning.

På grundlag af ovenstående har Forbrugerombudsmanden ikke bemærkninger til Radio- og tv-nævnets vurdering af reklamens overensstemmelse med markedsføringslovens vildledningsforbud i markedsføringslovens §§ 5 og 6 (tidligere § 3).

Radio- og tv-nævnets vurdering
Radio- og tv-nævnet har i henhold til § 44, nr. 2, i lov om radio- og fjernsynsvirksomhed, jf. lovbekendtgørelse nr. 444 af 8. maj 2018 (radio- og fjernsynsloven), på sit møde den 27. oktober 2017 behandlet sagen og skal udtale:

I henhold til § 7, stk. 1 og 2, i reklamebekendtgørelsen skal reklamer bl.a. være sømmelige, hæderlige og sandfærdige og udformet med behørig social ansvarsfølelse samt være i overensstemmelse med markedsføringsloven og i øvrigt respektere alment accepterede reklameetiske normer.

På klagens tidspunkt var den gældende markedsføringslov lov om markedsføring, jf. lovbekendtgørelse nr. 1216 af 25. september 2013 (herefter markedsføringsloven). Det følger af denne lovs § 3, at en erhvervsdrivende ikke må anvende vildledende eller urigtige angivelser eller udelade væsentlige informationer, såfremt dette er egnet til mærkbart at forvride forbrugernes eller andre erhvervsdrivendes økonomiske adfærd på markedet.

Den 1. juli 2017 trådte den nye markedsføringslov lov nr. 426 af 3. maj 2017 i kraft, hvorefter vildledningsforbuddet i den tidligere markedsføringslovs § 3 nu findes i §§ 5 og 6. Der er ikke med den nye markedsføringslov tilsigtet materielle ændringer af vildledningsforbuddet.

Nævnet skal bemærke, at nævnet ikke forholder sig til klagers sag mod forsikringsselskabet. Radio- og tv-nævnet tager således alene stilling til, om den påklagede reklame for Thisted Forsikring er i strid med ovennævnte bestemmelser.

Spørgsmålet er herefter om indholdet i den påklagede reklame er vildledende.

Det oplyses blandt andet i reklamen, at man hos Thisted Forsikring kan stole på, at man har den rigtige forsikring. Som udgangspunkt er det ikke i strid med markedsføringsloven generelt at anprise sine produkter eller sine ydelser, da de på grund af deres generelle karakter eller på

grund af deres ordvalg må opfattes som anprisninger, der ikke kræver dokumentation.

Udsagnet i reklamen har derfor efter Radio- og tv-nævnets opfattelse karakter af en generel anprisning af den ydelse, som Thisted Forsikring leverer. Nævnet har endvidere noteret sig, at Thisted Forsikring redegør for generelle procedurer, som har til formål at sikre at kunderne får den forsikring, som passer til deres behov. Nævnet finder samlet set ikke, at reklamen er vildledende eller egnet til mærkbart at forvride forbrugernes økonomiske adfærd på markedet.

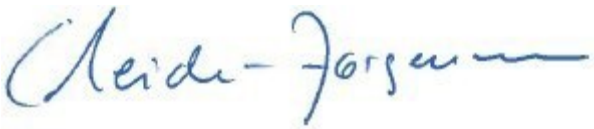
Efter en samlet vurdering og henset til Forbrugerombudsmandens udtalelse finder Radio- og tv-nævnet således, at reklamen for Thisted Forsikring ikke er i strid med § 7, stk. 1 og 2, i reklame-bekendtgørelsen.

På baggrund heraf har Radio- og tv-nævnet truffet følgende

AFGØRELSE

Radio- og tv-nævnet har nu taget stilling i sagen og truffet afgørelse om, at reklamen for Thisted Forsikring udsendt på Radio Limfjord er udformet i overensstemmelse med § 7, stk. 1 og 2, i bekendtgørelse nr. 801 af 21. juni 2013 om reklamer og sponsorering m.v. af programmer i radio, fjernsyn og on-demand audiovisuelle medietjenester samt indgåelse af partnerskaber (reklamebekendtgørelsen), hvorefter reklamer bl.a. skal være sømmelige, hæderlige og sandfærdige og udformet med behørig social ansvarsfølelse samt være i overensstemmelse med markedsføringsloven og i øvrigt respektere alment accepterede reklameetiske normer.

Med venlig hilsen



Caroline Heide-Jørgensen
Formand