

TV Danmark
V/Jan Christiansen
Banegårdspladsen 1,8.
1570 København V.

Steen Larsen
Brøndby Nord Vej 85
2605 Brøndby

København den 20. oktober 2004

Klage over tv-reklame for produktet "Telias Unlimited" udsendt på TV Danmark

Steen Larsen har i mail af 10. juli 2004 klaget over, at tv-reklamen for "Telias Unlimited" sendt på TV Danmark er vildledende, da der reklameres med, at man for 400 kr. om måneden kan ringe ubegrænset, men at der derefter med småt oplyses, at man i hverdage mellem kl. 8 og 16 max må tale 3 timer.

TV Danmark har med sit høringssvar indsendt en VHS-kopi med reklamen for "Telias Unlimited".

Hele den billedmæssige del af reklamen beskrives ikke i denne afgørelse, da det kun er et lille udsnit af den, som er relevant for bedømmelsen af reklamen.

Reklamen viser et ungt par med deres barn. Manden har uden at fortælle det til sin kæreste købt en festivalbillet til sig selv og er ved at gøre sig parat til at tage af sted, mens hun tager sig af barnet. Da hun ser festivalbilletten ligge på bordet, beslutter hun at tage af sted i stedet for ham. Hun overlader babyen til kæresten og binder et reb om hovedet på ham og sætter en mobil fast mellem øret og rebet. Han ser sig veltilfreds i spejlet, indtil han hører lyden af en bil og opfatter, at kæresten er kørt. Man ser derefter kæresten stå til en festival med et reb bundet om hovedet og en mobil fastgjort til øret. Hun fortæller i mobilen om festivalen til kæresten, som sidder hjemme i sofaen med babyen og ser ærgerlig ud.

Mediesekretariatet

Vognmagergade 10, 1.
1120 København K

Telefon 3318 6868
Telefax 3318 6869

rtv@mediesekretariatet.dk
www.mediesekretariatet.dk

CVR nr. 11 88 46 52

Bank: Jyske Bank
Reg.nr. 8109
Konto nr. 1002 295

Reklamen slutter med speaken: "Tal unlimited på mobilen for 400 kr. om måneden...Telial Unlimited... her og nu hos Telekæden."

Samtidig vises teksten: "Tal unlimited på mobilen for 400 kr. om måneden.....Telial Unlimited.....www. telekæden.dk". Teksten er skrevet med store bogstaver.

Nedenfor står med småt "Telial Unltd. Fast pris 400 kr. om måneden via PBS oprettelse 99 kr. SMS 20 øre/stk. Hver samtale må vare op til 1 time. På hverdage max 3 timers samtale mellem kl. 8-16."

Teksten står på skærmen i 8 sek.

TV Danmark oplyser i høringsvar af 23. august 2004, at det er TV Danmarks opfattelse, at reklamespottet hverken overtræder radio- og fjernsynslovgivningen eller markedsføringsloven, idet spottet indeholder en klar specifikation af den tilbudte vare.

Telia oplyser i brev af 25. august 2004, at det under henvisning til klagerens fejlagtige gengivelse af speak og tekst skal understreges, at ordet "ubegrænset" ikke bruges. Derimod siges der "tal unlimited.....Telial unlimited..", hvor der efter Telias opfattelse helt åbenlyst henvises til produktnavnet.

Det er Telias opfattelse, at man ikke ved at vælge navnet Unlimited postulerer, at der er tale om et produkt, hvor der er en fuldstændig og ubegrænset mulighed for at tale til en fast månedlig pris. Derimod signalerer navnet, at der for det praktiske behov for en forbruger reelt ikke opleves nogle grænser, og det finder Telia rigtigt ud fra alle tilgængelige data om forbrugsmønstre.

Med hensyn til den viste tekst med oplysninger om produktet indeholder den efter Telias opfattelse de væsentligste oplysninger om prisen pr. måned – 400 kr. – forudsat betaling via PBS –hvad prisen på en SMS er, samt hvilke begrænsninger der er indlagt. Af hensyn til at man ikke skal kunne benytte abonnementet til en "always on" –tjeneste såsom fx overvågning, er der en begrænsning på 3 timers akkumuleret samtale i "normal-arbejdstiden". Dermed er der efter Telias opfattelse loyalt oplyst om de begrænsninger og vilkår, som knytter sig specifikt til dette abonnement.

Telia understreger, at klager postulerer, at der siges "ring ubegrænset", hvilket er objektivt forkert for begge ords vedkommende. Dernæst anfører Telia,

at klager oplyser, at han fik information om begrænsningerne ved at læse, hvad der stod nederst i reklamen. Herved indikeres det, at klager rent faktisk har kunnet få de nødvendige informationer. På denne baggrund finder Telia, at klagen er uberettiget og bygger på en subjektiv misopfattelse.

Forbrugerombudsmanden har i brev af 9. september 2004 udtalt, at Forbrugerombudsmanden har modtaget tilsvarende klager over reklamen for "Telia Unlimited". Forbrugerombudsmanden har dog valgt ikke at tage disse sager op til behandling, jf. § 1 i Forbrugerombudsmandens virksomhedsbekendtgørelse (bekendtgørelse nr. 889 af 26. oktober 1994 om regler for Forbrugerombudsmandens virksomhed), hvorefter Forbrugerombudsmanden ikke har pligt til at tage alle sager op.

Til den fremsendte klage over den pågældende tv-reklame for Telia Unlimited udsendt på TV Danmark, har Forbrugerombudsmanden følgende kommentarer:

"Der er tale om en tv-reklame for Telias produkt "Telia Unlimited". Det bemærkes indledningsvis, at Forbrugerombudsmanden ikke har haft lejlighed til at se den pågældende reklame, men alene henholder sig til de fremsendte oplysninger om reklamens indhold.

Af det fremsendte materiale fremgår det, at speaken i reklamespottet bl.a. indeholder sætningen "Tal unlimited på mobilen for 400 kr. om måneden – Telia Unlimited...". Denne formulering giver et klart indtryk af, at man kan tale ubegrænset for 400 kr. om måneden. Da dette rent faktisk ikke er til fældet, idet abonnementet indeholder væsentlige begrænsninger, er reklamen efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vildledende og klart i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1.

Det forhold at de begrænsninger, abonnementet indeholder, angives mere eller mindre tydeligt – i bunden af tv-reklamen, ændrer ikke ved reklamens vildledende karakter.

Det bemærkes, at al markedsføring bedømmes med udgangspunkt i det helhedsindtryk, den umiddelbart giver forbrugerne. Såvel ordvalget, annoncens opsætning og valg af medie skaber helhedsindtrykket. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse må der ved brug af tv-reklamer tages hensyn til mediets særlige karakter, herunder seernes begrænsede mulighed for at gøre sig bekendt med detaljer i reklamebudskabet.

I det omfang en annoncør gør gældende, at det ikke er muligt at oplyse tydeligt om alle prisforhold og vilkår m.v. i en tv-reklame, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at man må afstå fra at komme med prisoplysninger.”

Nævnets vurdering

Radio- og tv-nævnet har i henhold til § 44, stk. 1, nr. 2, i lovbekendtgørelse nr. 506 af 10. juni 2004 om radio- og fjernsynsvirksomhed behandlet sagen på sit møde den 18. oktober 2004 og skal **udtale:**

I henhold til § 8, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 194 af 20. marts 2003 om reklame og sponsorering i radio og fjernsyn skal reklamer være i overensstemmelse med markedsføringsloven og i øvrigt respektere alment accepterede reklameetiske normsæt.

Markedsføringslovens § 2, stk. 1, foreskriver, at der ikke må anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnede til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser.

Ifølge EF-Domstolen skal vildledningsvurderingen foretages ud fra den formodede forventning hos en ”almindelig oplyst, rimelig opmærksom og velunderrettet gennemsnitsforbruger”. Dette er et objektivt forbrugerbegreb. Radio- og tv-nævnet er af den opfattelse, at reklamens udsagn ”Tal Unlimited på mobilen for 400 kr. om måneden – Telia Unlimited” giver en ”almindelig oplyst, rimelig opmærksom og velunderrettet dansk gennemsnitsforbruger” indtryk af, at man kan tale ubegrænset i telefon for 400 kr. om måneden. Den billedmæssige del af reklamen understøtter dette, idet seeren får indtryk af, at kvinden i reklamen kan tale ubegrænset i mobil hele festivalen igennem uden at bekymre sig om prisen.

Dette udsagn er imidlertid ikke korrekt, da der gælder visse begrænsninger i brugen. Udsagnet ”Tal unlimited for 400 kr. om måneden” er derfor urigtig. Spørgsmålet er herefter, om udsagnet er ”egnet til at påvirke efterspørgsel og udbud”; om angivelsen faktisk får eller har haft en sådan kommerciel effekt er uden betydning. Seeren skal på 8 sekunder nå at gøre sig bekendt med, at man betaler en fast pris på 400 kr. om måneden via PBS oprettelse, som koster 99 kr., og at SMS’er koster 20 øre/stk., samt at hver samtale må vare op til 1 time, men på hverdage max 3 timer mellem kl. 8-16. Yderligere skal det bemærkes, at udsagnet ”Tal unlimited for 400 kr. om måneden” står med

væsentlig større bogstaver end begrænsningerne. Når det "højlydt" med produktnavn, lyd og billede tilkendes, at man kan tale ubegrænset for 400 kr., bør reklamen i tydeligere omfang end tilfældet er oplyse om de gældende begrænsninger. Der skal således være en balance mellem hovedbudskabet og begrænsningerne, hvilket er særligt vigtigt, når der er tale om væsentlige begrænsninger. Begrænsningerne i det foreliggende tilfælde må anses for at være væsentlige. Det, at telebranchen er præget af uigennemskuelige priser og vanskeligt forståelige abonnementsvilkår, taler ydermere for en tydeliggørelse af begrænsningerne i et så stærkt medie som tv. Radio- og tv-nævnet finder derfor, at det urigtige og vildledende udsagn er egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer.

På baggrund af ovenstående træffer Radio- og tv-nævnet følgende

AFGØRELSE:

Tv-reklamen for "Telia Unlimited" er i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, jf. reklamebekendtgørelsens § 8, stk. 2. Reklamen må således ikke vises medmindre der skabes en bedre balance mellem hovedbudskabet og begrænsningerne hertil, således at reklamen ikke er egnet til at vildlede.

Christian Scherfig
nævnformand

/Christina Sigvardt
nævnsekretær