

TV 2 / Reklame  
Baunegårsvej 73  
2900 Hellerup  
Att.: Reklamejura

København den 19. maj 2005

### **Tv-reklame for Dell, "Marts tilbud" sendt på TV 2**

Tim Brandt har ved mail af 17. marts 2005 indgivet en klage over en tv-reklame for Dell, der blev udsendt på TV 2. Klagen begrundes med, at reklamen er vildledende, idet det oplyses, at Dell generelt anvender Intel Pentium 4 processorer i deres computere, hvilket imidlertid ikke er tilfældet for så vidt angår en af de computere der reklameres for, som indeholder en Intel Celeron processor. Klager oplyser, at der er stor forskel på de to processorer, hvilket seeren ikke bliver gjort opmærksom på.

TV 2 Reklame har med sit hørings svar tilsendt Nævnet en dvd med reklamen. Heraf fremgår det, at der præsenteres to forskellige computere i reklamen. Den første er en Dell Dimension 3000, og det oplyses i speaken, at den har en kraftfuld Intel Pentium 4 processor. Dernæst oplyses det, at en Dimension 2400 fås for 4.390 kr. Det fremgår samtidig af teksten på skærmen, at denne computer har en Intel Celeron processor. I den afsluttede speak siges det, at "Dell's computere er udstyret med Intel Pentium 4 processorer".

### **Høring**

TV 2 Reklame har i brev af 6. april 2005 følgende oplysninger:

"....

*Vi har ved godkendelsen af reklamen lagt til grund, at det afsluttende udsagn skal forstå således, at alle Dell's computere har en Intel Pentium 4 processor. Når der ved præsentationen af den ene computer angives, at den har en Intel Celeron processor, har vi derfor taget dette som udtryk for, at der er tale om en særlig type Intel Pentium 4 processor.*

### **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

*Vi har på denne baggrund ikke fundet anledning til at forhøre os om de nærmere tekniske specifikationer for de viste computere, og har således godkendt reklamen ud fra ovenstående forudsætninger.*

*Der vedlægges en udtalelse fra Dell med tilhørende tekstudskrift, samt en CD-rom med en kopi af reklamen."*

Dell A/S har følgende kommentarer til klagen:

*"...*

*Der er tale om en TV-reklame, der indeholder to forskellige tilbud, nemlig Dell Dimension 3000, hvorpå der ved køb i tilbudsperioden kan spares DKK 200,00, og en Dell Dimension 2400, som i reklameperioden fås til en særligt fordelagtig pris, fra DKK 4390,00. Ved udformningen af den omhandlede reklame, lagdes der særlig vægt på, at det skulle være let at se, hvornår der var tale om det ene produkt frem for det andet, netop fordi reklamen omhandler to produkter. Derfor er forskellen på de to dele af reklamen gjort tydelig ved at skrive og/eller speake de to forskellige pc-modellers navne, samt hvilke processorer disse indeholder.*

*Fremhævelsen af forskellen på de to pc'er i TV-reklamen sker som følger: Første del vedrørende Dell Dimension 3000, hvorpå der ved køb i tilbudsperioden kan spares DKK 200,00 har såvel i skærmtæksten som i den tilhørende speak "Intel Pentium 4 Processsor". Herefter skiftes over til del to, omhandlede Dell Dimension 2400. Skærmtæksten midt i billedet er "Intel Celeron Processor". Efter visning af de to martstilbud, skiftes billedet til en generel baggrund i form af en mand, der får leveret sin pc. Herefter siges det, at Dell pc'er leveres med Intel Pentium 4 Processorer. Dette er ment som en generel information (min. 75% af Dells pc'er leveres med en sådan processor), der ikke er relateret til de to konkrete martstilbud, hvorpå det netop er angivet, hvilke processorer, der er indeholdt i de to Dimension-modeller (henholdsvis Intel Pentium 4 og Intel Celeron). Det er Dells opfattelse, at seerne gøres tydeligt opmærksomme på, at selvom udgangspunktet er, at Dell pc'er leveres med Intel Pentium 4 Processor, så er der f.s.v.a. Dimension 2400-modellen tale om en Intel Celeron Processor, hvilket klart er understreget med den ovenfor nævnte tekst midt i billedet. Der er således foretaget en fornuftig afvejning af hovedbudskab og undtagelser hertil.*

*Det centrale i markedsføringslovens § 2 er, hvorvidt der er tale om vildledende oplysninger, der er egnede til at påvirke udbud og efterspørgsel. Hos Dell tager vi vore kunders oplevelse af vores markedsføring særdeles seriøst. Der er derfor forud for anvendelsen af de pågældende reklame foretaget tests i fokusgrupper i England, Frankrig og Tyskland af, hvorvidt forbrugere forstod, at der var tale om to forskellige produkter med forskellige processorer. I intet tilfælde følte forbrugerne sig forvirrede eller vildledte af TV-spottet. Spottet er endvidere blevet forhåndsgodkendt af det BACC, Broadcast Advertising Clearance Centre, som i Storbritanien påser overholdelse af reklamekodeks, herunder forbud mod vildledende reklame, samt af BVP, Bureau de Vérification de la Publicité, der har en tilsvarende funktion i Frankrig.*

*På baggrund af ovenstående finder vi ikke, at det omhandlede Dell TV-spot er i strid med hverken markedsføringsloven, reklamebekendtgørelsen eller ICC-kodeks, da den ikke er egnet til at vildlede eller i øvrigt er misvisende over for eventuelle købere. Dette understreges af, at vi ikke noget andet sted i Europa har hørt klager over reklamens indhold i stil med den danske klagers. Vi ønsker dog alligevel at tage til efterretning, at en enkelt seer ikke har anset reklamens budskab for tydeligt, hvorfor vi pr. 29. marts 2005 ved modtagelse af orientering om Radio- og tv-nævnets klage, anmodet vores medieagent Carat om, at dette TV-spot ikke længere anvendes, ligesom vi fremover vil omlægge strukturen i TV-reklamer indeholdende mere end ét produkt.*

*...."*

Forbrugerombudsmanden har følgende udtalelser:

*"...*

*I TV-reklamen vises to forskellige computere.*

*Først vises en "Dimension 3000". Det fremgår af teksten og speaken, at den har en "Intel Pentium 4 Processor".*

*Derefter vises en "Dimension 2400". Det fremgår af teksten, at den har en "Intel Celeron processor".*

*Umiddelbart herefter oplyses det i speaken, at "Dell's pc ér er udstyret med en Intel Pentium 4 processor". Billedet skifter til at vise en person, der modtager en computer.*

*Oplysninger er efter vores opfattelse egnet til at vildlede forbrugerne til at tro, at der er tale om en generel oplysning om, at alle Dell's computere har en Intel Pentium 4 processor. De seere, der alene har hørt speaken, kan slet ikke opfatte det anderledes. Seere, der har læst teksten i forbindelse med "Dimension 2400", kan endvidere komme i tvivl m.h.t. hvorledes "Dimension 2400" er udstyret, når de hører den umiddelbart efterfølgende speak.*

*På denne baggrund er reklamen efter vores opfattelse vildledende og i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, der har følgende ordlyd:*

*"Der må ikke anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgsel eller udbud af varer, fast ejendom og andre formuegoder samt arbejds- og tjenesteydelser*

*..."*

### **Nævnets vurdering**

Radio- og tv-nævnet har i henhold til § 44, stk. 1, nr. 2, i lov om radio- og fjernsynsvirksomhed jf. lovbekendtgørelse nr. 506 af 10. juni 2004 behandlet sagen på sit møde den 17. maj og skal **udtale**:

I reklamen reklameres der for to forskellige computere. Den ene har en Intel Pentium 4 Processor, hvilket angives med tekst, og den anden har en Intel Celeron Processor, hvilket ligeledes angives med tekst. Sidst i reklamen oplyses det med speak, at Dell's pc'er er udstyret med Intel Pentium 4 processorer.

I henhold til § 8, stk. 2, i reklamebekendtgørelsen, skal reklamer være i overensstemmelse med markedsføringsloven og i øvrigt respekterer alment accepterede reklameetiske normsæt.

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

Reklamens generelle udsagn om, at Dell's pc'er er udstyret med Intel Pentium 4 processorer, er efter Radio- og tv-nævnets opfattelse et verificerbart udsagn, der skal være korrekt således, at alle Dell's pc'er konkret skal være udstyret med en sådan processor. Dette er imidlertid ikke tilfældet, da den ene computer i reklamen er udstyret med en Intel Celeron Processor. Dell oplyser i sit høringssvar, at minimum 75 % af Dell's pc'er leveres med en Intel Pentium 4 Processor. Ca. 25 % af Dell's pc'er er derfor ikke udstyret med en Intel Pentium 4 processor, hvorfor reklamens udsagn ikke er ubetinget korrekt og dermed er egnet til at vildlede seeren.

Uanset, at det med tekst er angivet, at Dell Dimension 2400 er udstyret med en Intel Celeron Processor, finder Nævnet, at reklamen er vildledende, idet der for ikke at forvirre og vildlede seeren bør være overensstemmelse mellem tekst og speak.

På baggrund heraf træffer Radio- og tv-nævnet følgende

**AFGØRELSE:**

tv-reklamen for Dell A/S "Marts tilbud" er i strid med § 2, stk. 1, i markedsføringsloven, jf. § 8, stk. 2, i reklamebekendtgørelsen.

Nævnet har taget til efterretning, at Dell stoppede reklamen den 29. marts 2005 ved modtagelsen af orientering om Radio- og tv-nævnets klage.

Christian Scherfig  
Nævnensformand

/Christina Sigvardt  
nævnsssekretær