

TV 2/DANMARK A/S
Teglholm Allé 16
2450 København SV
Att.: Reklamejura

København den 23. august 2007

Klage over tv-reklame for inkClub AB sendt på TV 2

Per Rasmussen har ved mail af 18. januar 2007 indgivet en klage til Radio- og tv-nævnet over en tv-reklame for inkClub AB sendt på TV 2.

Per Rasmussen har anført følgende kommentarer i sin klage:

"...

Søndag den 14-1-07 blev der vist en reklame for inkclub hvor der blev lovet at den første blækpatron var gratis (som ny kunde) dette gentages også på internettet men er ikke i overensstemmelse med sandheden. Jeg har skrevet e-mael til inkclub.com men de svare at det ikke gjalt til min ordre hvorimod at jeg kunne få 20 stk fotopapir til en værdi af 39 kr. dette mener jeg stadig er bondefangerri. Jeg har bestilt en blækpatron hos inkclub og også modtaget den samt en regning for denne på kr.278.- som jeg også nok skal betale idet jeg jo har bestilt varen men under falske forudsætninger.

MVH Per Rasmussen"

Beskrivelse

TV 2/DANMARK A/S har med sit høringssvar af 16. februar 2007 tilsendt Radio- og tv-nævnet en dvd med den påklagede tv-reklame samt en ændret version af reklamen.

Reklamen er udformet som en tegnefilm, hvor en mand sidder ved sin computer og angiveligt løber tør for printerblæk. I speaken udtales samtidigt:

Mediesekretariatet

Vognmagergade 10, 1.
1120 København K

Telefon 3318 6868
Telefax 3318 6869

radrad@mediesekretariatet.dk
www.mediesekretariatet.dk

CVR nr. 11 88 46 52

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

"Er din printer løbet tør for blæk - igen? Gør som en million andre kunder: bestil dine nye blækpatroner online hos InkClub.com - på den fede måde. Vi leverer din bestilling hurtigt, direkte hjem i din postkasse, til vores kendte lave priser. Bestil nu. Er du ny kunde betaler du kun forsendelsen af din første blækpatron eller din første pakke fotonpapir. Blækket eller papiret er gratis. InkClub.com - blæk til din printer. På den fede måde".

Tegnefilmen har i mellemtiden vist blækpatronens vej fra samlebåndet til kundens hjem. Til slut vistes en tekst med ordene:

"Kun eksp. gebyr kr. 49,-".

Efter klage fra en seer, som gjorde TV 2/DANMARK A/S opmærksom på, at tilbuddet kun gjaldt udvalgte blækpatroner og fotonpapir, krævede TV 2/DANMARK A/S, at reklamen blev ændret således, at der blev indsat en tekst med ordlyden:

"Gælder udvalgte EPSON og CANON printere, eller en pakke fotonpapir til HP eller LEXMARK printere. Kun eksp. gebyr kr. 49,-."

Denne tekst er angivet nederst på skærmen med sort skrift. Teksten står på skærmen i ca. 6 sekunder.

Hørings svar

TV 2/DANMARK A/S v/Chef for Reklamejura Marianne Pittelkow har i brev af 16. februar 2007 anført følgende bemærkninger til Per Rasmussens klage:

"...

Vi har opfattet reklamen således, at tilbuddet gælder alle de typer af blækpatroner og fotonpapir, som sælges fra InkClub's hjemmeside.

I januar 2007 fik vi imidlertid en henvendelse fra en seer, som gjorde os opmærksom på, at tilbuddet kun gælder udvalgte blækpatroner og fotonpapir.

Vi kontaktede straks annoncøren og bad ham ændre reklamen, således at det tydeligt fremgår, at det ikke er alle de udbudte mærker og typer på hjemmesiden, der er omfattede af tilbuddet.

Reklamen blev herefter ændret ved, at der blev indsat en tekst med ordlyden: "Gælder udvalgte EPSON og CANON printere, eller en pakke fotopapir til HP eller LEXMARK printere. Kun eksp. gebyr kr. 49,-."

Med de foretagne ændringer er det TV 2's opfattelse, at reklamen ikke længere er vildledende.

Annoncøren har efter det oplyste selv fremsendt sit svar samt en kopi af reklamen til nævnet."

InkClub AB v/Marketingschef Henrik Nilzén udtaler i brev af 13. februar 2007 blandt andet, at inkClub i januar 2006 og januar 2007 havde indrykket omtalte reklame til visning på TV 2. Under kampagnen blev inkClub imidlertid kontaktet af TV 2 Reklame, som krævede, at reklamefilmen skulle ændres på baggrund af en klage fra en seer. Såfremt reklamen ikke blev ændret ville TV 2 Reklame stoppe kampagnen. InkClub foretog umiddelbart de påkrævede ændringer. Ændringerne blev foretaget i samråd med TV 2 Reklame. Inkclub udtrykker, at det forhold, at ændringerne blev foretaget med meget kort varsel, påviser inkClubs gode vilje, og at inkClub tager selv en enkelt seers kritik alvorligt.

I henhold til § 34, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 1368 af 15. december 2005 om reklame og sponsorering i radio og fjernsyn skal Radio- og tv-nævnet i sager af forbrugerretlig relevans indhente en udtalelse fra Forbrugerombudsmanden inden afgørelse træffes.

Forbrugerombudsmanden er i brev af 16. august 2007 fremkommet med følgende bemærkninger til klagen:

"...

Det er efter vores opfattelse i strid med markedsføringslovens § 3 at anvende vildledende angivelser, som er egnet til at påvirke efterspørgslen efter en ydelse eller en vare.

...

I den første udgave af reklamen er det anført, at man som ny kunde får den første blækpatron eller den første pakke fotopapir gratis, således at man kun betaler for forsendelsen, som er på kr. 49. Annoncøren har i sit brev af den 13. februar 2007 oplyst, at det ikke er muligt i en 30 sekunders lang tv-reklame at angive alle de forskellige typer afhængig af printermodellen, som er omfattet af tilbuddet, fordi der er mange forskellige typer afhængig af printermodellen. Præcis hvilke blækpatroner og typer fotopapir, der er omfattet af tilbuddet kan ses på firmaets hjemmeside, hvor kunderne også skal foretage deres bestilling.

Det er vores opfattelse, at InkClub har overtrådt markedsføringslovens § 3 ved ikke at nævne i reklamen, at tilbuddet ikke omfatter alle blækpatroner og typer af fotopapir, som sælges fra InkClubs hjemmeside.

I den anden udgave af reklamen anføres det som tekst, at tilbuddet kun omfatter blækpatroner til udvalgte EPSON og CANON printere eller en pakke fotopapir til HP og LEXMARK printere.

Det er vores opfattelse, at denne udgave af reklamen ikke er i strid med markedsføringslovens § 3 om vildledning.

På denne baggrund finder, vi at InkClub har overtrådt markedsføringslovens § 3 i den første udgave, men ikke i den anden udgave af reklamen.

..."

Radio- og tv-nævnets vurdering

Radio- og tv-nævnet har i henhold til § 44, stk. 1, nr. 2, i lov om radio- og fjernsynsvirksomhed jf. lovbekendtgørelse nr. 338 af 11. april 2007 på sit møde den 2. juli 2007 behandlet sagen og skal udtale:

Per Rasmussen har ved mail af 18. januar 2007 indgivet en klage til Radio- og tv-nævnet over en tv-reklame for inkClub AB sendt på TV 2.

I reklamen reklameres med, at nye kunder kun betaler for forsendelsen af den første blækpatron eller den første pakke fotopapir. Blækket eller papiret er gratis.

Dette er ifølge klager ikke korrekt, idet dette tilbud ikke gælder alle typer ordre.

TV 2/DANMARK A/S oplyser, at stationen havde opfattet reklamen således, at tilbuddet gjaldt alle de typer af blækpatroner og fotopapir, som sælges fra inkClub's hjemmeside.

På baggrund af en klage fra en seer, som gjorde TV 2/DANMARK A/S opmærksom på, at tilbuddet kun gjaldt udvalgte blækpatroner og fotopapir, krævede TV 2/DANMARK A/S, at reklamen blev ændret således, at der blev indsat en tekst med ordlyden:

"Gælder udvalgte EPSON og CANON printere, eller en pakke fotopapir til HP eller LEXMARK printere. Kun eksp. gebyr kr. 49,-."

Denne tekst er angivet nederst på skærmen med sort skrift. Teksten står på skærmen i ca. 6 sekunder.

InkClub AB ændrede straks reklamen i overensstemmelse med TV 2/DANMARK A/S' anvisninger.

I henhold til § 8, stk. 2, i bekendtgørelse nr. 1368 af 15. december 2005 om reklame og sponsorering i radio og fjernsyn skal reklamer være i overensstemmelse med markedsføringsloven og i øvrigt respekterer alment accepterede reklameetiske normsæt.

Ifølge § 3, stk. 1, i markedsføringsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 1000 af 5. oktober 2006 må der 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 tjene-
steydelser.

Efter at Nævnet har set reklamen og ud fra TV 2/DANMARK A/S' oplysning om, at stationen selv havde opfattet reklamen på samme måde som klager, er det Nævnets opfattelse, at reklamen var vildledende i sin første udformning, idet det ikke blev angivet, at tilbuddet kun gjaldt udvalgte blækpatroner og fotopapir. Reklamen var således ulovlig i strid med reklamebekendtgørelsens § 8, stk. 2, jf. markedsføringslovens § 3, stk.1.

Indsættelsen af teksten:

"Gælder udvalgte EPSON og CANON printere, eller en pakke fotopapir til HP eller LEXMARK printere. Kun eksp. gebyr kr. 49,-."

som står på skærmen med sort skrift i ca. 6 sekunder, er efter Nævnets opfattelse tilstrækkelig til at gøre seerne opmærksom på, at tilbuddet kun gælder udvalgte blækpatroner og fotopapir. Reklamen i sin nuværende udformning er derfor ifølge Nævnets opfattelse i overensstemmelse med markedsføringslovens § 3, stk. 1, jf. reklamebekendtgørelsens § 8, stk. 2.

Nævnets vurderinger er således i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens vurderinger, om at inkClub AB har overtrådt markedsføringslovens § 3 i den første udgave, men ikke i den anden udgave af reklamen.

På baggrund heraf træffer Radio- og tv-nævnet følgende

AFGØRELSE:

Den første udgave af tv-reklamen for inkClub AB sendt på TV 2 er i strid med markedsføringslovens § 3, stk. 1, jf. reklamebekendtgørelsens § 8, stk. 2.

Da TV 2/DANMARK A/S selv har fundet reklamen vildledende og på eget initiativ har foretaget ændringer, der gør reklamen i overensstemmelse med loven, foretager Nævnet sig imidlertid ikke yderligere i sagen.

Den ændrede udgave af tv-reklamen er i overensstemmelse med markedsføringslovens § 3, stk. 1, jf. reklamebekendtgørelsens § 8, stk. 2.

Christian Scherfig
formand

/Christina Sigvardt
nævnsssekretær