



**STICHTING
RECLAME CODE**

Datum: 16 mei 2011
Dossiernr: 2011/00272
Uitspraak: Afwijzing
Product / dienst: Schoonheid, cosmetica en persoonlijke verzorging
Motivatie: Misl. Beschikbaarheid
Medium: Drukpers/tijdschriften, Overige

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een hotelvoucher van Kruidvat met op de voorzijde de tekst:

“Hotelovernachting in een van de 3- of 4-sterren hotels van Fletcher Hotels”

en

“Keuze uit 40 hotels!”

Op de achterzijde van de bon staan de productvoorwaarden en een plattegrond van Nederland waarop de steden zijn weergegeven waar de 40 bewuste hotels zich bevinden.

De klacht

De klacht luidt, samengevat, als volgt.

Op het moment dat klager een boeking wilde maken, bleken alle hotels vol te zijn.

Klager heeft hierover een klacht ingediend bij Kruidvat. Klager is van mening dat sprake is van fraude en oplichting.

Het verweer

Adverteerder stelt zich – samengevat - op het volgende standpunt.

De voorwaarden van de actie staan duidelijk op de voucher, in de folder en op de website. Eén van de voorwaarden is dat de vouchers in alle filialen van Kruidvat te koop zijn, zolang de voorraad strekt. Er waren 300.000 vouchers beschikbaar en het aantal kamers dat geboekt kon worden stemde overeen

met het aantal beschikbare vouchers. Iedereen met twee vouchers kon een hotelovernachting boeken. Daarnaast zijn er kamers die niet regulier werden geboekt tevens bij de actie betrokken.

In de voorwaarden staat onder meer duidelijk dat:

- de hotelvouchers geldig zijn voor overnachtingen op alle dagen van de week in de periode 19 oktober 2010 tot en met 31 mei 2011,
- boekingen op basis zijn van actie beschikbaarheid en
- boekingen na 28 februari 2011 niet worden gehonoreerd.

De actieperiode is verlengd met één maand en de boekingsperiode met een week, hetgeen inhield dat men tot 6 maart 2011 nog een overnachting kon boeken voor de periode tot en met 30 juni 2011.

Klager was op de hoogte van het bovenstaande. Ook de klantenservice en de organisator van de hotelovernachtingen heeft klager hierover geïnformeerd.

Uit correspondentie met klager, die door adverteerder bij haar verweer is overgelegd, blijkt dat klager 4 hotelovernachtingen achter elkaar wenste in de maand juli en dat klager de voorkeur gaf aan drie hotels (in Middelburg of Valkenburg).

De actie is bedoeld voor een hotelovernachting. De vouchers kostten € 9,95 per stuk. Voor dit bedrag kan een gemiddelde consument niet verwachten dat hij 4 nachten in het hoogseizoen in Middelburg of Valkenburg kan verblijven.

Gelet op het voorgaande was de actie in het geheel niet misleidend en is er ook geen sprake van oplichting of fraude. Adverteerder verzoekt de Commissie dan ook om de klacht ongegrond te verklaren.

Het oordeel van de Commissie

Naar het oordeel van de Commissie heeft adverteerder aannemelijk gemaakt dat er voor de actie voldoende hotelkamers beschikbaar waren. Uit de voorwaarden op de voucher blijkt duidelijk in welke periode men kon boeken en tot welke datum de vouchers geldig waren. De Commissie is van oordeel dat klager, gelet op de voorwaarde dat de boekingen 'op basis van actiebeschikbaarheid' waren, alsmede gelet op de aard van de actie en de prijs van de vouchers, er rekening mee moest houden dat zijn wens, te weten vier aaneensluitende nachten in één van de drie hotels waarnaar zijn voorkeur uitging, niet kon worden ingewilligd.

De beslissing

Op grond van het voorgaande wijst de Commissie de klacht af.