



Nutsvoorzieningen

Dossiernr:	2022/00473	Product/dienst:	Nutsvoorzieningen
Datum:	23-11-2022	Motivatie:	Misleiding Ontbrekende informatie
Uitspraak:	Aanbeveling	Medium:	Digitale Marketing Communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft een op YouTube geplaatste video ("WKO animatie met afleverzet") van Eteck (https://www.youtube.com/watch?v=1zw_RzrNAXQ). Hierin wordt onder meer het volgende gezegd: "U hebt uw toekomstige woning gevonden. (...) Dankzij de hulp van warmte- en koudeopslag, ook wel WKO genoemd, creëert Eteck een comfortabel binnenklimaat. Nul ongemak, 100% comfort. Dit duurzame systeem is gasloos en werkt met warme en koude gebieden diep in de bodem van uw wijk. (...)."

Samenvatting van de klacht inclusief repliek

Eteck zegt in de video dat haar WKO gasloos is, terwijl er juist behoorlijk aardgas wordt bijgestookt. Klager legt foto's over van "de WKO energiekelder" van Eteck in Tiel, waarop volgens klager "de cv-ketel en aardgasleiding" zichtbaar zijn. De video wordt gebruikt als reclame om nieuwe WKO gebruikers te desinformereren. De reclame-uitingen 'aardgasloos' en 'aardgasvrij' zijn niet juist. Zelfs het duurzaamste project van Eteck in Amsterdam gebruikt voor de verwarming van tapwater nog aardgas. Daarvoor wordt namelijk gebruik gemaakt van het ouderwetse hogetemperatuur-warmtenet van Vattenfall, waarin volgens het 'warmte-etiket stadswarmte' van Vattenfall voor verwarming nog tussen 1 en 12% aardgas wordt gebruikt. Ook andere leveranciers leveren WKO's, maar die laten op hun warmte-etiketten duidelijk zien dat bij WKO (en andere warmtenetbronnen) nog veel aardgas wordt gebruikt. Adverteerder hoeft als kleine leverancier geen warmte-etiket te publiceren en denkt daarom weg te komen met de aanduiding 'aardgasvrij', aldus klager.

Samenvatting van het verweer inclusief dupliek

De bestreden YouTube video betreft een algemene en informatieve toelichtingsvideo van Eteck over de werking van een WKO in zijn algemeenheid. De video wordt ter informatie gedeeld met (potentiële) nieuwe bewoners of klanten van mogelijke nieuwbouwprojecten van Eteck, waar sprake is van een gasloze WKO. Sinds 1 juli 2018 is de Wet voortgang energietransitie van kracht, waarin is bepaald dat de gasaansluitplicht voor nieuwbouw vervalt. Nieuwbouwprojecten

mogen wettelijk (in beginsel) niet meer worden aangesloten op het gasnet, zodat de WKO's met betrekking tot nieuwbouw gasloos zijn. De boodschap in de video is dus niet misleidend.

In de video worden geen projecten of locaties met naam genoemd. Een link tussen de algemene video en de door klager genoemde locaties Tiel en Amsterdam ontbreekt. In de video wordt niet gesteld of geïnsinueerd dat Eteck alleen maar WKO's in de markt zet of alleen actieve projecten exploiteert die gasloos of aardgasvrij zijn. De video heeft geen betrekking op het gebruik van andere dan de gasvrije of aardgasvrije WKO's. Nu in de video alleen informatie wordt gegeven over een WKO-systeem waarbij inderdaad geen gebruik van gas wordt gemaakt, zonder te verwijzen naar specifieke projecten of locaties en zonder te insinueren dat bij Eteck alleen maar sprake is van WKO-systemen die gasloos zijn, desinformeert Eteck nieuwe WKO-gebruikers niet. Eteck beheert en exploiteert diverse projecten op basis van een volledig gasloos / aardgasvrij WKO-systeem.

Het oordeel van de Commissie

1) Kern van de klacht is dat de YouTube video van Eteck betreffende het WKO-systeem misleidend is, omdat daarin volgens klager in strijd met de waarheid wordt meegedeeld "Dit duurzame systeem is gasloos".

2) Voor de Commissie is voldoende aannemelijk geworden dat er zowel gasloze WKO's bestaan als WKO's waarbij gebruik wordt gemaakt van aardgas en dat Eteck zowel WKO-projecten zonder als met gebruik van aardgas exploiteert en beheert. Verder acht de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat WKO's bij nieuwbouwprojecten in beginsel gasloos zijn.

3) In de bestreden animatievideo wordt een algemene toelichting gegeven op de werking van een WKO van Eteck en wordt gezegd dat dit systeem gasloos is. Blijkens het verweer is deze video bestemd voor en wordt deze gedeeld met (potentiële) nieuwe bewoners of klanten van mogelijke nieuwbouwprojecten van Eteck, waar daadwerkelijk sprake is van een gasloze WKO.

Voor deze doelgroep is de mededeling in de video dat sprake is van een gasloos systeem juist. De video is echter op YouTube openbaar voor eenieder beschikbaar en kan daardoor ook consumenten buiten de doelgroep van (toekomstige) bewoners van nieuwbouwwoningen bereiken. Gelet hierop moet in de video duidelijk worden gemaakt dat de aanduiding "gasloos" niet altijd geldt voor WKO-systemen buiten nieuwbouwprojecten. Naar het oordeel van de Commissie ontbreekt die benodigde duidelijkheid. Uit de begintekst van de video "U hebt uw toekomstige woning gevonden" valt niet af te leiden dat met "toekomstige woning" wordt bedoeld op een woning in een nieuwbouwproject waar Eteck een gasloze WKO exploiteert.

4) Het voorgaande leidt tot het oordeel dat in de bestreden uiting sprake is van het ontbreken van essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen als bedoeld in artikel 8.3 aanhef en onder c van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Omdat de gemiddelde consument hierdoor ertoe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

5) Op grond van het vorenstaande wordt als volgt beslist.

De beslissing

De Commissie acht de reclame-uiting in strijd met het bepaalde in artikel 7 NRC. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.