

TV 2|DANMARK A/S
Teglholm Allé 16
2450 København SV

Att.: TV 2 Jura

RADIO- OG TV-NÆVNET

23. marts 2011

Sagsnr: 2009-004016

Ulrike Clade Christensen
Fuldmægtig, cand.jur.

ucc@bibliotekogmedier.dk
Direkte tlf.: 3373 3334

Klage over vildledende reklame for Auri Hørecenter sendt på TV 2s regionale stationer TV 2 Lorry, TV 2 Østsjælland og TV 2 Fyn

Advokat Lone Nielsen Mazanti har på vegne af sin klient Dansk Hørecenter ApS ved brev af 12. januar 2009 indgivet en klage til Radio- og tv-nævnet over en tv-reklame for Auri Hørecenter ApS sendt på TV 2 i januar 2009 med anbringende om, at reklamen er vildledende.

Klager har navnlig henvist til følgende fire udsagn i reklamen, som efter klagers opfattelse er vildledende:

"Vores apparater er gennemtestede", "Blandt de bedste på markedet", "Som landets største kan vi købe billigere ind" og "Ingen egenbetaling, fri service og justering – uanset apparat".

Høring

Lægemiddelstyrelsen har i brev af 18. marts 2009 som svar på Nævnets høring i sagen jf. reklamebekendtgørelsens § 37, stk. 2, 1. led, anført følgende bemærkninger til sagen:

“...

Ifølge bekendtgørelse om reklame for medicinsk udstyr (reklamebekendtgørelsen - Bekendtgørelse nr. 695 af 28. september 1998 om reklame for medicinsk udstyr) § 3 skal reklamer for medicinsk udstyr, der indeholder sammenligninger, udformes således, at sammenligningerne ikke er egnet til at vildlede. En sammenligning skal på alle punkter bygge på kendsgerninger, der kan dokumenteres, og det udstyr, der sammenlignes med, må ikke udvælges på en illoyal måde.

Reklamen for Auri Hørecenter ApS indeholder udsagnet "Blandt de bedste på markedet". Den inddeling af høreapparater i 4 kvaliteter, som klager anfører, har Lægemiddelstyrelsen ikke kendskab til. Det er styrelsens vurdering, at reklamens udsagn "Blandt de bedste på markedet" ikke er en sammenligning egnet til at vildlede.

Ifølge reklamebekendtgørelsens § 5, nr. 3, må reklame over for andre end personer, der erhvervsmæssigt indkøber, forhandler eller anvender det udstyr, der reklameres for ikke indeholde henvisninger til undersøgelser, litterære værker, tidsskrifter e.l.

Reklamen for Auri Hørecenter ApS indeholder udsagnet "Vores apparater er gennemtestede". Det er styrelsens vurdering, at der med ordet "gennemtestede" ikke henvises til undersøgelser. Det er almindelig salgsprocedure, at elektriske apparater testes inden salg. Lægemiddelstyrelsen lægger til grund, at udsagnet "Vores apparater er gennemtestede" er udtryk for, at der er blevet foretaget en teknisk afprøvning af høreapparaternes funktion (forstærkning af lyd).

Det er Lægemiddelstyrelsens opfattelse, at reklamens øvrige udsagn "som landets største kan vi købe billigere ind" og "Ingen egenbetaling, fri service og justering – uanset apparat" skal vurderes ud fra markedsføringslovens bestemmelser, hvilke ligger uden for Lægemiddelstyrelsens kompetenceområde.

Det er Lægemiddelstyrelsens vurdering, at tv-reklamen for Auri Hørecenter ikke er i strid med reklamebekendtgørelsens § 3 og § 5. Styrelsen lægger vægt på, at reklamens udsagn "Blandt de bedste på markedet" ikke indeholder en sammenligning egnet til at vildlede. Endvidere lægger styrelsen vægt på, at reklamens udsagn "Vores apparater er gennemtestede" ikke indeholder henvisning til en undersøgelse.

..."

TV 2|DANMARK A/S har som svar på Nævnets høring i brev af 16. februar 2009 bl.a. anført, at TV 2 ved vurderingen af reklamen ikke har fundet anledning til at betvivle informationerne om Auri Hørecenters produkter eller virksomhedens position på det danske marked. Der henvises endvidere til vedlagt høringssvar fra Auri Hørecenters advokat.

Auri Hørecenter ApS har i udtalelse af 12. februar samt i yderligere høringssvar af 25. marts 2009 anført, at reklamen efter annoncørens opfattelse lever op til reklamebekendtgørelsens regler, idet samtlige de påklagede udsagn er korrekte. Det anførtes herunder, at Auri er "landets største", idet Auri har det største antal klinikker/ butikker i landet, og at udsagnet tillige skal ses i relation til udsagnet "som landets største kan vi købe billigere ind".

Som svar på Nævnets yderligere høring i sagen fremsendte TV 2 ved e-mail af 25. marts 2009 en yderligere udtalelse fra annoncøren med doku-

mentation for, at Auri Hørecenter er den største indkøber hos distributøren Starkey Laboratories (Germany) GmbH af Starkey høreapparater i Danmark.

På Radio- og tv-nævnets gentagne efterfølgende høringer angående yderligere dokumentation for påstanden vedr. Auri som "landets største" har TV 2 ikke ønsket at fremkomme med yderligere bemærkninger, men har henvist til en indhentelse af yderligere oplysninger fra annoncøren direkte.

Annoncøren har herefter i yderligere tre høringssvar af 25. og 29. november 2010 samt 1. december 2010 indsendt dokumentation for, at Auri på udsendelsestidspunkt havde 22 klinikker, imens klageren Dansk Hørecenter havde 20 butikker. Endvidere indsendte Auri Hørecenter elektronisk kopi af årsregnskaber for 2007/8, 2008 samt for 2008/9, og anførte bl.a., at Auri og Dansk Hørecenter i den pågældende periode var de største aktører på markedet, hvilket vil kunne valideres af kontrolmyndigheden DELTA/TAL.

Forbrugerombudsmanden havde allerede i udtalelser af 27. april 2009 og 22. september 2009 som svar på Nævnets høringer i sagen jf. § 37, stk. 2, 2. led, i reklamebekendtgørelsen anført følgende:

*"Forbrugerombudsmanden har desværre ikke mulighed for at komme med en udtalelse på det foreliggende grundlag, da sagen ikke findes at være tilstrækkelig bevismæssig belyst til at kunne foretage en vurdering af, hvorvidt reklamen er vildledende i henhold til markedsføringsloven. For at kunne foretage en sådan vurdering skal der foreligge dokumentation for oplysningerne i sagen.
..."*

*"Lægemiddelstyrelsen har forholdt sig til de to første punkter i klagen, hvorfor vi ikke forholder os til den del af klagen. For så vidt angår 3. og 4. klagepunkt jf. klagers brev af 12. januar 2009, så fremstår disse klager uden nogen form for dokumentation fra klagers side.
..."*

På Radio- og tv-nævnets høring til klager om evt. yderligere dokumentation til klagen, ønskede klager ikke ønskede at fremkomme med yderligere bemærkninger og det oplystes ved e-mail af 28. maj 2010, at klager har besluttet sig for ikke at fastholde klagen.

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. 477 af 6. maj 2010, som ændret ved lov nr. 1360 af 8. december 2010, på sit møde den 3. marts 2011 behandlet sagen, og skal udtale:

Lægemiddelstyrelsens vurdering vedrørende de to første udsagn "*Blandt de bedste på markedet*" og "*Vores apparater er gennemtestede*" giver ikke Radio- og tv-nævnet anledning til bemærkninger. Nævnet finder på denne baggrund, at reklamen for så vidt angår de nævnte udsagn er i overensstemmelse med reglerne om reklame for lægemidler, og at udsagnene som følge heraf er i overensstemmelse med reklamebekendtgørelsens § 8, stk. 1, samt § 14.

For så vidt angår de øvrige påklagede udtalelser "*Som landet største kan vi købe billigere ind*" og "*Ingen egenbetaling, fri service og justering - uanset apparat*" har Radio- og tv-nævnet efter en samlet vurdering af klagesagens omstændigheder og forløb i den konkrete sag besluttet ikke at træffe afgørelse.

Herunder har Nævnet lagt vægt på sagens alder, det forhold, at reklamen ikke senere er genudsendt, at klager har frafaldet klagen, og sagens betydning i øvrigt, herunder at der ikke er modsatrettede hensyn, der nødvendiggør en afgørelse.

Radio- og tv-nævnet skal afslutningsvis bemærke, at det er den udsendende station, som Radio- og tv-nævnets afgørelser retter sig til, og at stationen har ansvar for, at radio- og fjernsynslovgivningen, herunder reklamebekendtgørelsen, overholdes samt er forpligtet til at meddele Nævnet de oplysninger, udlevere de dokumenter mv. og afgive de skriftlige udtalelser, som forlanges af Nævnet, jf. § radio- og fjernsynslovens § 39, stk. 3.

Christian Scherfig
formand

/ Ulrike Clade Christensen
nævnssekretær

Kopi sendt til:

Klager Dansk Hørecenter ApS/ v. Advokat Lone Nielsen Mazanti
Annoncør Auri Hørecenter (nu AudioNova Hørecenter) /v. adm. direktør
Henrik Haack