

Per e-mail verzonden

Reclame Code Commissie
Buitenveldertselaan 106
1081 AB Amsterdam
klacht@reclamecode.nl

Badhoevedorp, 5 juni 2023

Uw kenmerk: 2023/00535

Betreft: klacht van Grootouders voor het Klimaat / Corendon International Travel BV

Geachte heer, mevrouw,

Op 23 mei jl. heeft Corendon International Travel B.V. (hierna: "Corendon") een klacht ontvangen van de Reclame Code Commissie (hierna: de "Commissie") ingediend door de heer F. Vollenbroek namens de Stichting Grootouders voor het klimaat (hierna: "Klager") betreffende verschillende mededelingen van Corendon op haar website.

In haar beslissing van 3 mei 2023 heeft het College van Beroep (hierna: het "College") ten aanzien van de in onderdeel 4.2 van de beslissing van de CvB (hierna: de "Beslissing") bedoelde mededelingen op de website van Corendon (zie bijlage 1) de zaak terugverwezen naar de Commissie met daarbij de instructie ook te oordelen over de klachten over de website zoals vermeld in het beroepschrift van 20 maart 2023 van Klager (hierna: "Beroepschrift"). Klager was er namelijk in eerste instantie niet in geslaagd om duidelijk te maken dat de klacht van Klager van 28 november 2022 ook gericht was tegen de website van Corendon. Daarnaast heeft het College geoordeeld dat de teksten aangehaald in het Beroepschrift van Klager geen onderdeel zijn van het beroep, maar in feite nieuwe klachten betreffen. De teksten waren immers nog niet beoordeeld door de Commissie en derhalve heeft het College besloten om te zaak terug te verwijzen naar de Commissie.

Het College heeft in onderdeel 7.4 van haar beslissing de klacht duidelijk afgebakend: "*Daarbij gaat het om de teksten die als printscreen in de stukken zijn terug te vinden en die onder randnummer 4.2 van deze beslissing cursief zijn weergegeven. Nu daarom een duidelijke afbakening van de klacht tegen de website is ontstaan, ligt het in de rede dat Corendon nog de gelegenheid krijgt om, indien zij dat wenst, aanvullende verweer te voeren.*"

Daarnaast heeft het College in haar e-mails van 5 mei jl. en 23 mei jl. (zie bijlage 2) bevestigd dat onderhavige klacht uitsluitend betrekking dient te hebben op de uitingen zoals vermeld in onderdeel 4.2 van haar beslissing:

"Zoals aan u is meegedeeld is een gedeelte van bovengemelde zaak voor behandeling terugverwezen naar de Reclame Code Commissie.

Het gaat om 3 uitingen zoals vermeld in onderdeel 4.2 van de beslissing van het College van Beroep. De bijbehorende printscreens zijn te vinden op pagina's 2, 3, respectievelijk 4 van het beroepschrift."

"Verder stellen wij vast dat u in uw bovengenoemde brief van 18 mei jl. niet alleen ingaat op de uitingen zoals opgenomen in bovenbedoelde printscreens, maar ook bezwaren uit tegen nieuwe uitingen op de website, na aanpassing van die website. De Commissie zal haar oordeel echter beperken tot de uitingen, zoals bedoeld in onderdeel 4.2 van het College van Beroep."

Nu het College de klacht duidelijk heeft afgebakend, zal Corendon in dit verweerschrift enkel inhoudelijk verweer voeren tegen de klachten van Klager die betrekking hebben op de uitingen zoals bedoeld in onderdeel 4.2 van de beslissing van het College.

In dit verweerschrift zet Corendon puntsgewijs uiteen waarom de klachten naar haar mening niet-ontvankelijk dan wel ongegrond verklaard dienen te worden en derhalve aan het verzoek van Klager geen gehoor dient te worden gegeven.

Allereerst merkt Corendon op dat Klager zich wederom niet beroept op specifieke artikelen van de Nederlandse Reclame Code (hierna: "NRC") waarmee de betreffende teksten volgens Klager in strijd zouden zijn. Naar de mening van Corendon wordt derhalve door Klager onvoldoende gemotiveerd waarom er in strijd zou worden gehandeld met de NRC. Uit het artikel 7 lid 1 van het reglement van de NRC volgt dat de Commissie in beginsel alleen gemotiveerde klachten in behandeling neemt die zien op specifieke reclame-uitingen. Corendon is van mening dat de betreffende teksten geen reclame-uitingen zijn in de zin van de NRC en dat Klager zijn klacht onvoldoende heeft gemotiveerd aangezien hij niet aangeeft met welke artikelen Corendon volgens hem in strijd zou handelen.

Printscreen 1

Printscreen 1 heeft betrekking op onderstaande tekst zoals bedoeld in onderdeel 4.2 van de Beslissing:

"Samen de wereld nog mooier maken. Als touroperator, luchtvaartmaatschappij en hotelorganisatie dragen we een grote verantwoordelijkheid voor een duurzame vorm van vakantie vieren. Daarom nemen we verschillende maatregelen om ervoor te zorgen dat onze vakantiebestemmingen net zo mooi blijven als ze nu zijn, en we een leefbare wereld houden. Zodat volgende generaties ook hun horizon kunnen verbreden. (...) Bij het samenstellen van onze reizen houden we rekening met mensen, milieu, natuur en cultuur, zodat de vakantie niet alleen nu voor jou bijzonder is, maar straks ook voor de komende generaties."

Corendon heeft, zoals vastgesteld door Klager, bovenstaande tekst inmiddels verwijderd. Aangezien de Commissie en het College meerdere malen nadrukkelijk hebben aangegeven dat de Commissie haar oordeel zal beperken tot de teksten, zoals bedoeld in onderdeel 4.2 van de Beslissing, en niet zal ingaan op bezwaren tegen nieuwe uitingen op de website van Corendon, kiest Corendon er bewust voor om niet in te gaan op de klachten van Klager die betrekking hebben op onze nieuwe teksten. Desalniettemin wil Corendon zekerheidshalve wel benadrukken dat de nieuwe teksten geenszins in strijd zijn met de Nederlandse Reclame Code, dan wel met een bijzondere reclame code.

Ondanks het feit dat Corendon van mening blijft dat bovengenoemde tekst, die inmiddels is verwijderd, geen aanprijzende elementen bevat en er derhalve geen sprake is van reclame in de zin van artikel 1 NRC, met als gevolg dat de klacht volgens Corendon niet-ontvankelijk verklaard moet worden, heeft Corendon besloten om de tekst te verwijderen.

Hoewel Klager er wederom geen beroep op heeft gedaan, wil Corendon volledigheidshalve benadrukken dat zij van mening is dat bovengenoemde tekst (die inmiddels is verwijderd) geen duurzaamheidsreclame is zoals gedefinieerd in artikel 1 van de (op 1 februari 2023 in werking getreden) Code voor Duurzaamheidsreclame (CDR) noch aangemerkt kan worden als een milieuclaim in de zin van de ten tijde van de oorspronkelijke screenshot van Klager geldende Milieu Reclame Code (MRC).

Mocht de Commissie oordelen dat er in dit geval sprake is van een milieuclaim als bedoeld in artikel 1 MRC (hoewel Klager zich hierop niet heeft beroepen), dan stelt Corendon zich op het standpunt niet in strijd te hebben gehandeld met de MRC. De bestreden tekst bevat namelijk geen mededelingen, afbeeldingen of suggesties, als gevolg waarvan de consument misleid kan worden ten aanzien van milieuaspecten van de aangeprezen producten, of ten aanzien van de bijdrage van Corendon aan het handhaven en bevorderen van een schoon en veilig leefmilieu in het algemeen, hetgeen ingevolge artikel 2 MRC niet is toegestaan.

Daarnaast valt de tekst buiten het toepassingsgebied van de CDR aangezien op grond van artikel 2 van de CDR, de CDR alleen van toepassing is op *duurzaamheidsreclame*. Op grond van artikel 1 van de CDR houdt duurzaamheidsreclame het volgende in: *reclame in de zin van artikel 1 Nederlandse Reclame Code die een duurzaamheidsclaim bevat*. Mocht de Commissie van mening zijn dat er wel sprake is van een duurzaamheidsclaim, dan zou er alsnog geen beroep op de CDR gedaan kunnen worden, omdat er door het ontbreken van aanprijzende elementen geen sprake is van reclame in de zin van artikel 1 NRC en daarmee dus buiten het toepassingsgebied van de CDR valt.

Bovendien wil Corendon de Commissie er volledigheidshalve op wijzen dat een gedeelte van bovenstaande tekst, te weten: *"Bij het samenstellen van onze reizen houden we rekening met mensen, milieu, natuur en cultuur, zodat de vakantie niet alleen nu voor jou bijzonder is, maar straks ook voor de komende generaties."* een door de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) verplichte tekst is. Alle aangesloten reisorganisaties zijn verplicht om voorgaande te vermelden op hun website.

Aangezien de tekst inmiddels is verwijderd en bovendien geen reclame-uiting is in de zin artikel 1 NRC dan wel geenszins in strijd is met de artikelen van de MRC en CDR, dan wel buiten het toepassingsgebied valt van de MRC en CDR, is Corendon van mening dat de klacht, niet-ontvankelijk dan wel ongegrond verklaard moet worden.

Corendon wil de Commissie erop wijzen dat ook zij het belangrijk vindt om zo zorgvuldig mogelijk over duurzaamheid te communiceren richting haar stakeholders. Daarom analyseren we continu onze

teksten en uitingen en passen die aan wanneer we dat nodig achten om miscommunicatie te voorkomen.

Printscreen 2

Printscreen 2 heeft betrekking op exact dezelfde tekst zoals weergegeven bij printscreen 1. De verweren die hierboven bij printscreen 1 uiteengezet zijn, zijn derhalve ook van toepassing op printscreen 2. Bovendien is de tekst, zoals geconstateerd door Klager, inmiddels aangepast.

Printscreen 3

Printscreen 3 heeft betrekking op onderstaande tekst zoals bedoeld in onderdeel 4.2 van de Beslissing:

"Wil jij bewust vakantie vieren en tegelijkertijd genieten van de luxe en comfort die je graag hebt tijdens je vakantie? Vier dan je vakantie in een duurzamere accommodatie uit ons uitgebreide vakantieaanbod."

De verweren die hierboven bij printscreen 1 uiteengezet zijn, zijn ook van toepassing op printscreen 3, bovendien is de tekst, zoals geconstateerd door Klager, inmiddels aangepast.

Ter aanvulling merkt Corendon op dat bovenstaande tekst overduidelijk geen duurzaamheidsclaim bevat in de zin van de CDR. De tekst suggereert namelijk niet dat vakantie vieren in een van onze duurzamere accommodaties een positieve, minder of geen invloed heeft op het milieu.

Printscreen 4

Printscreen 4 heeft betrekking op onderstaande tekst zoals bedoeld in onderdeel 4.2 van de Beslissing:

"Wat jij kunt doen om duurzamer te reizen. (...) Bereken de uitstoot van je vlucht(en) en compenseer deze. Bij Corendon kun je bij je boeking een bedrag toevoegen voor het planten van bomen."

De verweren die hierboven bij printscreen 1 uiteengezet zijn, zijn ook van toepassing op printscreen 4, bovendien is de tekst, zoals geconstateerd door Klager, inmiddels aangepast.

Conclusies van Klager

Volledigheidshalve wenst Corendon ook nog in te gaan op de verschillende conclusies die worden getrokken door Klager in zijn klacht. Klager concludeert ten eerste dat Corendon telkens haar website aanpast zodra zij kennis heeft genomen van kritiek van Klager. Zoals reeds aangegeven heeft Corendon inderdaad alle door Klager aangehaalde teksten op de website van Corendon inmiddels aangepast, aangezien zij het belangrijk vindt om zo zorgvuldig mogelijk over duurzaamheid te communiceren richting haar stakeholders. Zoals reeds aangegeven, past Corendon mede daarom haar website aan wanneer dat nodig wordt geacht om eventuele miscommunicatie te voorkomen.

Daarnaast concludeert Klager dat Corendon de klant het gevoel probeert te geven dat vliegen steeds duurzamer wordt en zo het probleem bagatelliseert. Om zo transparant mogelijk te zijn, informeert Corendon haar websitebezoekers door middel van haar teksten over de stappen die Corendon onderneemt. Onze klanten worden louter gewezen op verschillende doelstellingen en investeringen van Corendon. Er is derhalve geen sprake van bagatellisering.

Tenslotte concludeert Klager dat hoge verwachtingen bestaan van innovatie. Dit is een algemene conclusie van Klager en zijn conclusie heeft geen betrekking op specifieke uitingen van Corendon. Derhalve zal Corendon niet inhoudelijk ingaan op deze conclusie.

Gelet op al het voorgaande dient de klacht naar de mening van Corendon niet-ontvankelijk dan wel ongegrond verklaard moet worden.

Met vriendelijke groet,



Rinske Harlaar
Junior Legal Counsel