



Beslissing van het College van Beroep

In het appel van : Ford Nederland B.V., gevestigd te Amstelveen, appellante,
tegen : Consumentenbond, gevestigd te Den Haag, geïntimeerde,
inzake : de beslissing van de Reclame Code Commissie van 24 september
2018 in dossier 2018/00572.

1. De procedure

Appellante, hierna: Ford, heeft tijdig beroep ingesteld tegen de aan deze uitspraak gehechte beslissing van de Reclame Code Commissie (hierna ook: de Commissie).

Geïntimeerde, hierna: de Consumentenbond, heeft op het beroepschrift gereageerd.

Het College van Beroep (hierna: het College) heeft de zaak behandeld in zijn zitting van 12 november 2018. Namens Ford verscheen S. van de Pol, vergezeld van mr. W. van Overbeek, advocaat, om het beroep nader toe te lichten. Namens de Consumentenbond verschenen I. Piek en mr. M. Koetsier om verweer te voeren.

2. De inleidende klacht, de beslissing van de Commissie en de grieven

De Consumentenbond stelt dat nieuwe Ford auto's met het 'SYNC 3' systeem worden geleverd met routekaarten uit 2014. Doordat dit niet uit de website van Ford blijkt, kunnen consumenten geen andere beslissing nemen over hun aankoop, zoals de koop van een andere auto of het betrekken van dit aspect bij prijsonderhandelingen. Het niet informeren van de consument over de verouderde routekaarten is volgens de Consumentenbond in strijd met de artikelen 8.2 sub b en 8.3 sub c van de Nederlandse Reclame Code (NRC) en daardoor in strijd met artikel 7 NRC.

De Commissie heeft de klacht gegrond verklaard en daartoe, samengevat, het volgende overwogen. De gemiddelde consument zal begrijpen dat geen enkele routekaart van een navigatiesysteem volledig accuraat is. Diezelfde consument zal echter niet verwachten dat sommige nieuwe auto's van Ford met het SYNC 3 systeem tot voor kort werden geleverd met routekaarten die reeds in 2015 beschikbaar waren gekomen, nu over de datering van de routekaarten in de bestreden uitingen geen informatie wordt gegeven. Verder acht de Commissie het aannemelijk dat veel consumenten steeds hogere verwachtingen van navigatiesystemen hebben, gelet op hun ervaring met kaarten van navigatieapps, zoals kaarten van Google of losse navigatiesystemen die veelal van een recente datum zijn. Daarnaast heeft de Commissie het misleidend geacht dat op de website staat: "Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden", nu deze mededeling qua tijdsperiode niet nader is toegelicht en aan de zijde van Ford slechts sprake is van een verwachting dat de bewuste downloadmogelijkheid binnen enkele weken zal bestaan. De Commissie acht de hiervoor bedoelde mededelingen voor de gemiddelde consument onduidelijk ten aanzien van de van het gebruik van het product te verwachten resultaten als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.



De grieven worden als volgt weergegeven.

Grief 1

De Commissie heeft ten onrechte geoordeeld dat Ford misleidende reclame maakt door de leeftijd van de routekaarten niet te vermelden. Ford heeft ervoor gekozen geen mededeling te doen over het jaar van de routekaarten, omdat deze informatie klanten juist kan misleiden. De routekaarten verouderen namelijk door het tijdsverloop tussen de opname en het moment waarop die opname is verwerkt in een update. Het enige jaartal dat Ford zou kunnen noemen, is het jaar dat zij de update ter beschikking heeft gesteld. Ford zal op haar website vermelden dat de laatste update in september 2018 beschikbaar is gesteld. Geen enkele autofabrikant of importeur doet uitspraken over de leeftijd van routekaarten. Indien Ford dergelijke informatie zou moeten geven, zou dat een ongelijk speelveld met de andere autofabrikanten creëren. Daarbij is het onduidelijk hoe de Commissie tot het oordeel komt dat veel consumenten op het gebied van routekaarten steeds hogere verwachtingen hebben door het gebruik van navigatieapps. Geen enkele navigatieapp vermeldt de leeftijd van routekaarten. Het SYNC-systeem is bovendien een systeem dat niet is verbonden met internet. De vergelijking met navigatieapps gaat niet op.

Grief 2

De Commissie heeft ten onrechte geoordeeld dat Ford misleidende reclame maakt doordat de toezegging op haar website dat "binnenkort" een update beschikbaar zal zijn niet is gespecificeerd. Deze mededeling staat vanaf 18 juli 2018 op de website en Ford heeft de update inmiddels beschikbaar gesteld. Een termijn van ongeveer 2,5 maand is als 'binnenkort' te duiden.

3. Het antwoord in appel

De Consumentenbond onderschrijft het oordeel van de Commissie dat het misleidend is dat geen informatie wordt gegeven over de oude routekaarten in nieuwe Ford auto's. Consumenten mogen verwachten dat bij nieuwe auto's de routekaarten recenter zijn. Consumenten die vanaf 2016 nieuwe Ford auto's kochten met een navigatiesysteem zijn ruim twee jaar van kaartupdates verstoken gebleven zonder daarover te zijn geïnformeerd. Verder onderschrijft de Consumentenbond het oordeel van de Commissie dat de mededeling 'binnenkort' zonder verdere toelichting onduidelijk is. Deze mededeling stond blijkens een reactie van een Ford-klant op de website van de Consumentenbond al sinds 9 juni 2018 op de website van Ford. Een periode van (bijna) vier maanden is niet als 'binnenkort' te beschouwen.

4. De mondelinge behandeling

Het standpunt van Ford is toegelicht mede aan de hand van overgelegde aantekeningen. In aanvulling daarop is namens Ford meegedeeld dat de routekaarten uit 2014 in 2016 bij nieuwe Ford auto's zijn vervangen door routekaarten uit 2015. In sommige nieuwe auto's met het SYNC 3 systeem werden deze routekaarten tot september 2018 geleverd. Inmiddels worden alle nieuwe Ford auto's met dit systeem voorzien van routekaarten uit 2017. Voor eerder verkochte Ford auto's kwamen deze routekaarten op 20 september 2018 beschikbaar.

Namens de Consumentenbond is onder meer meegedeeld dat de klacht is gebaseerd op de artikelen 8.2.b en 8.3.c NRC. Consumenten die een nieuwe Ford kochten konden niet weten dat de routekaarten verouderd waren. Men verwacht bij een nieuwe auto recente software geleverd te krijgen.



5. Het oordeel van het College

5.1.

In deze zaak staat onder meer ter beoordeling of Ford op haar website had dienen mee te delen uit welk jaar de routekaarten dateren die bij nieuwe Ford auto's onderdeel zijn van het navigatiegedeelte van SYNC 3. De Consumentenbond stelt in de inleidende klacht, die is ingediend op 23 juli 2018, dat men op dat moment een nieuwe Ford auto kon kopen met SYNC 3 systeem dat werkte met routekaarten uit 2014. Dit jaartal is echter onjuist. Ford heeft in beroep aannemelijk gemaakt dat nieuwe Ford auto's sinds mei 2016 met SYNC 3 systeem geleverd worden en dat later in 2016 bij dit systeem de routekaarten uit 2014 zijn vervangen door routekaarten uit 2015. Vanaf juli 2018 levert Ford bij alle nieuwe auto's met SYNC 3 systeem routekaarten uit 2017. Eerder werden sommige modellen al met routekaarten uit 2017 uitgerust. Aldus spitst het geschil zich toe op de vraag of de gemiddelde consument is misleid doordat van 2016 tot juli 2018 een deel van de nieuwe Ford auto's geleverd werd met routekaarten uit 2015. Het College oordeelt als volgt.

5.2.

Uitingen sub B en C hebben slechts in zeer beperkte mate betrekking op het navigatiegedeelte dat onderdeel is van het SYNC 3 systeem. In deze uitingen gaat het in feite alleen om de wijze waarop men het SYNC 3 systeem kan bedienen en beheren. De mededelingen in deze uitingen suggereren niet dat steeds een als geheel recent te beschouwen routekaart wordt geleverd bij de auto. De gemiddelde consument zal in het kader van deze uitingen ook geen informatie verwachten die specifiek betrekking heeft op (de datering van) routekaarten. Uitingen B en C kunnen daarom niet tot het oordeel leiden dat de gemiddelde consument wordt misleid bij de aankoop van een nieuwe auto indien de routekaarten 'gedateerd' zouden zijn. In uitingen A en D wordt de mogelijkheid van updates voor het navigatiesysteem genoemd. Uit deze uitingen blijkt dat de routekaarten kunnen verouderen en periodiek een update krijgen. Dat hierbij geen informatie staat waaruit specifiek blijkt hoe oud de routekaarten van het SYNC 3 systeem zijn, kan niet tot het oordeel leiden dat de gemiddelde consument daardoor onjuist wordt geïnformeerd. De informatie noemt de mogelijkheid van het updaten van de navigatiesoftware, maar bevat geen mededelingen waaruit blijkt of volgt dat nieuwe auto's altijd met recente routekaarten worden geleverd. Met betrekking tot uiting sub E heeft het College niet kunnen vaststellen dat de consument daarin onjuist wordt geïnformeerd over de routekaarten.

5.3.

Voor zover in uiting A verder staat: "Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden", stelt Ford dat deze tekst vanaf 18 juli 2018 op haar website stond, maar de Consumentenbond stelt dat dit vanaf 9 juni 2018 was. Het College oordeelt dat aan deze kwestie geen relevantie toekomt, nu niet valt in te zien dat het woord 'binnenkort' in de context van uiting A heeft of kan hebben geleid tot een wezenlijke verstoring van het economische gedrag van de gemiddelde consument. Voor deze consument is het tijdsverloop tussen de toezegging van de update en het beschikbaar komen daarvan van ondergeschikt belang. Het gaat om de boodschap dat een update zal worden aangeboden. Ford heeft de download daarvan in september 2018 daadwerkelijk beschikbaar gesteld en aldus de toezegging in uiting A waargemaakt. Op grond van het voorgaande kan niet worden gezegd dat Ford op haar website misleidende informatie heeft gegeven over de datering van de routekaarten en/of over het beschikbaar komen van de downloadmogelijkheid van de navigatie update.



**COLLEGE VAN
BEROEP**

5.4.

Voor zover de Consumentenbond artikel 8.3 aanhef en onder c NRC als grondslag van de klacht noemt, ziet het College geen aanleiding te oordelen dat op de website van Ford ten onrechte informatie over het jaartal van de routekaarten van het SYNC 3 systeem ontbreekt. Bij dit systeem kunnen de routekaarten met enige regelmaat door de automobilist worden geüpdatet, zodat ervan kan worden uitgegaan dat de koper van een Ford auto over routekaarten kan beschikken die periodiek worden aangepast aan de veranderende wegsituaties. Dat geen update over het jaar 2016 beschikbaar is gekomen, brengt niet mee dat Ford om die reden de consument over het jaartal van de routekaarten had dienen te informeren. Ford heeft overigens onweersproken gesteld dat men ook bij routekaarten van maximaal ruim 2,5 jaar oud in verreweg de meeste gevallen zonder problemen de gekozen bestemming bereikt. Hieruit volgt dat de routekaarten uit 2015 die Ford tot 2018 bij sommige nieuwe auto's leverde (een deel van de nieuwe auto's werd al eerder met nieuwe routekaarten geleverd), niet dermate verouderd waren, dat deze in feite onbruikbaar waren. Het College ziet op grond van het voorgaande geen aanleiding te oordelen dat sprake is van een misleidende omissie doordat Ford (evenals andere autodealers) op haar website geen informatie geeft over het jaartal van de routekaarten van het ingebouwde navigatiesysteem.

5.5.

Dat blijktens de door de Consumentenbond ontvangen klachten niet iedereen tevreden is over de frequentie waarmee Ford updates voor routekaarten voor navigatiesystemen in Ford auto's ter beschikking stelt, waarbij het toegenomen gebruik van online navigatieapps mogelijk een rol speelt, doet voor dit geschil verder niet ter zake. Het College beslist als volgt.

6. De beslissing

Het College vernietigt de bestreden beslissing en wijst de klacht alsnog af.

De voorzitter

mr. C.G. ter Veer

De secretaris

mr. L. Lagerweij

Gewezen door mr. C.G. ter Veer, voorzitter, P.H. Debets mpm, mr. T.E. Klein, M. van der Meij en mr. M. Pannevis, leden, bijgestaan door mr. L. Lagerweij, secretaris.

Amsterdam, 4 december 2018



RECLAME CODE COMMISSIE

Beslissing van de Reclame Code Commissie

in de zaak van : Consumentenbond, gevestigd te Den Haag, klager
tegen : Ford Nederland B.V., gevestigd te Amstelveen, adverteerder.

De procedure

Klager heeft door middel van het online klachtenformulier op 23 juli 2018 bezwaar gemaakt tegen de hierna te noemen reclame-uitingen. De klacht is nader toegelicht bij e-mails van 25 juli en 1 augustus 2018.

De klacht is in behandeling genomen op 9 augustus 2018.

Adverteerder heeft bij e-mail van 30 augustus 2018 verweer gevoerd.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht behandeld ter zitting van 6 september 2018.

Klager werd vertegenwoordigd door I. Piek en A. van Zwet.

Namens adverteerder zijn verschenen S. van de Pol en F. Vliegthart.

De bestreden reclame-uitingen

Het betreft de volgende uitingen over "SYNC 3" op <http://www.ford.nl>, door klager aangeduid als "A" tot en met "E":

A.

Een uiting waarin onder de aanhef "SYNC" staat:

"We zetten ons in voor het verhogen en verbeteren van de SYNC gebruikerservaring. En om het nog beter te maken, hebben we regelmatig software-updates, zodat je altijd de laatste versie van SYNC hebt en kan profiteren van onze nieuwste ontwikkelingen. Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden".

B.

Een uiting betreffende een auto met SYNC 3, namelijk de Ford Focus, met de aanhef "Ga voor handsfree met SYNC 3". Daarin staat onder meer:

"In je Focus blijf je verbonden en kun jij je telefoon, muziek en navigatiesysteem bedienen met spraakopdrachten".

C.

De online brochure van de Ford Focus. Daarin staat onder de aanhef:

"Maak kennis met de nieuwe beste vriend van je telefoon" onder meer:

"Ford SYNC 3

(...)



Sync 3 functies

- Beheer je telefoon, muziek, apps en navigatie, allemaal met eenvoudige gesproken commando's (...).

D.

Veel gestelde vragen op de website. Daaronder staat onder meer:

"Waar kan ik een update kopen voor mijn navigatiesysteem?"

Ford kent een aantal leveranciers voor de software van de navigatiesystemen van Ford.

Voor de meeste updates kun je terecht bij jouw officiële Ford dealer. Meer informatie hierover kun je nalezen in de handleiding van jouw Ford".

E.

De online gebruikshandleiding, te vinden op

<https://secure.ford.nl/Service/Gebruikershandleidingen>.

De bij de klacht overgelegde schermafdrucken van de uitingen A tot en met D zijn in kopie aan deze uitspraak gehecht.

Voor de volledigheid heeft klager ook schermafdrucken van de volledige webpagina's aan de Commissie overgelegd.

De klacht

De klacht wordt als volgt samengevat.

De Consumentenbond heeft tientallen klachten ontvangen over verouderde routekaarten in het ingebouwde navigatiesysteem van Ford auto's. De klachten gaan over het "SYNC 3" systeem, dat meerdere functies heeft, waaronder navigeren, het synchroniseren met de smartphone en muziek afspelen en telefoneren. De functies zijn te bedienen met "eenvoudige spraakopdrachten".

Consumenten kopen een nieuwe Ford auto met ingebouwde navigatie van SYNC 3. Bij het aanbod en de verkoop wordt niet vermeld dat de routekaarten, waar het navigatiesysteem gebruik van maakt, dateren van 2014, aldus klager. Bovendien wordt niet vermeld dat er geen nieuwe routekaarten komen, sterker nog: in uiting A wordt beloofd dat er wél nieuwe routekaarten komen.

Consumenten vragen vervolgens bij Ford om nieuwe kaarten en die worden beloofd. Toch zijn deze nog steeds niet ontvangen.

Door het achterhouden van bovenbedoelde informatie hadden consumenten een andere beslissing kunnen nemen over hun aankoop, zoals de aankoop van een andere auto of het betrekken van dit aspect bij het onderhandelen over de prijs, aldus de Consumentenbond. Het niet informeren van de Ford-kopende consument over de verouderde routekaarten is in strijd met 8.2 sub b en artikel 8.3 sub c van de Nederlandse Reclame Code (NRC) en daarmee met artikel 7 NRC.



Het verweer

Het verweer wordt als volgt samengevat.

De klacht betreft een aantal commerciële uitingen van adverteerder (hierna: "Ford NL") over de routekaarten die deel uitmaken van de navigatiesystemen die zich bevinden in de door haar verkochte voertuigen.

Ford NL begrijpt de klacht aldus dat haar wordt verweten dat:

- zij bepaalde beloftes over het van tijd tot tijd updaten van de routekaarten niet zou zijn nagekomen; en
- zij consumenten onjuist dan wel onvolledig zou hebben geïnformeerd over de ouderdom van de routekaarten.

Naar het oordeel van Ford NL moet deze klacht worden verworpen.

Ford NL geeft de volgende uitleg over de door haar verkochte navigatiesystemen en de in dat verband gebruikte routekaarten.

Ford voertuigen worden doorgaans uitgerust met het zogenaamde SYNC-systeem. Met dit systeem kan de bestuurder onder meer in het voertuig muziek afspelen, handsfree bellen en gebruik maken van bepaalde functionaliteiten van een smartphone, door deze met SYNC te koppelen. SYNC bevat daarnaast ook een navigatiesysteem.

SYNC en het navigatiesysteem moeten van elkaar worden onderscheiden; ze worden door Ford NL los van elkaar geüpdatet. Ford voertuigen die in nieuwstaat worden verkocht door Ford dealers bevatten SYNC 3 oftewel versie 3 van SYNC. Consumenten met SYNC 3 kunnen updates van de software voor SYNC 3 gratis downloaden via www.ford.nl en installeren in hun Ford voertuig. Los daarvan draagt Ford NL zorg voor periodieke updates van (de routekaarten die worden gebruikt in) het navigatiesysteem. SYNC is een "non-connected" systeem. Een dergelijk systeem is niet verbonden met het internet. Updates en wijzigingen aan het systeem moeten dus altijd worden gedownload en vervolgens geïnstalleerd op het systeem, alvorens deze werken.

De routekaarten vormen het startpunt van het navigatiesysteem. Elk navigatiesysteem bevat een gedetailleerde momentopname van het Europese wegennetwerk. Geen enkele routekaart is of kan altijd 100% accuraat kan zijn; voortdurend worden wegen verlegd en komen er wegen bij. Verder veranderen verkeerssituaties en allerlei additionele items, zoals de aanwezigheid van tankstations. Ook de maximumsnelheden van de verschillende wegen die deel uitmaken van de routekaarten, veranderen van tijd tot tijd, en zijn soms in het geheel niet accuraat aan te leveren, bijvoorbeeld bij verandering al naar gelang het moment van de dag.

Kortom, geen enkele routekaart is volledig accuraat, zoals elke automobilist tegenwoordig uit eigen ervaring weet. Vrijwel alle voertuigen worden tegenwoordig met een navigatiesysteem geleverd. In instructieboekjes wordt bestuurders ook gewezen op de mogelijkheid dat de werkelijke situatie kan afwijken van die welke volgt uit het navigatiesysteem. Afwijkingen zijn vervelend, maar helaas onontkoombaar.

De door Ford NL in haar navigatiesysteem gehanteerde routekaarten worden



vervaardigd door een externe provider, HERE Maps (hierna: "HERE"). Zij is voortdurend met speciaal ingerichte voertuigen in Europa op de weg aanwezig om wijzigingen waar te nemen en op te nemen. Indien HERE een routekaart aanlevert, is die kaart echter al weer deels verouderd, nu HERE niet altijd overal aanwezig kan zijn.

De door HERE aangeleverde routekaarten moeten door alle autofabrikanten die deze kaarten afnemen geschikt gemaakt worden voor het door hen aangeboden navigatiesysteem. Dat is een proces van vele maanden. Vervolgens moeten de routekaarten nog worden geïnstalleerd in het SYNC-systeem. Dit is een probleem waar alle autofabrikanten mee kampen, aldus Ford NL.

Bij het bovenstaande komt dat de ontwikkeling van navigatiesystemen razendsnel gaat. Er zijn tal van aanbieders van alternatieve navigatiesystemen, bijvoorbeeld telefoonaanbieders, die voortdurend met nieuwe functionaliteiten komen. Autofabrikanten kunnen daarbij niet achterblijven. Dat betekent dat de door hen aangeboden navigatiesystemen bij voortdurende wijzigingen ondergaan. Eén zo'n wijziging is de in de markt ontstane behoefte om routekaarten zelf (via internet) te kunnen updaten.

De klacht

Op de verschillende klachtonderdelen reageert Ford NL als volgt.

Vooropgesteld moet worden dat beloftes als door de Consumentenbond bedoeld in het kader van de onderhavige klacht alleen van belang zijn indien en voor zover deze beloftes voorkomen in reclame-uitingen.

Ford NL ontkent niet dat zij in algemene bewoordingen op haar website vermeldt (Uiting A) dat de routekaarten van tijd tot tijd worden geüpdatet. De betreffende mededeling is feitelijk ook juist. Met enige regelmaat worden nieuwe routekaarten ter beschikking gesteld. Technische complicaties leiden helaas soms tot een vertraging. Daarmee is niet gezegd dat Ford NL consumenten onjuist informeert of misleidt. Indien de verwachting wordt uitgesproken dat 'binnenkort' een nieuwe routekaart beschikbaar komt, dan is deze verwachting gebaseerd op mededelingen die Ford NL daarover ontvangt van de fabrikant.

De laatste versie van de routekaart is zeer recent gereedgekomen en is thans te verkrijgen via de Ford dealers. De verwachting is dat deze update binnen enkele weken ook buiten de dealers om via de website www.ford.nl beschikbaar komt, zonder dat daar kosten aan verbonden zijn.

Hetgeen klager stelt ter onderbouwing van het andere klachtonderdeel, waaronder de mededeling over routekaarten uit "2014", is achterhaald.

Nieuwe voertuigen van Ford die voorzien zijn van SYNC3, uitgezonderd de hierna te noemen nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect, werden tot voor kort standaard geleverd met routekaarten die in 2015 beschikbaar zijn gekomen. Inmiddels is een recentere versie van de routekaarten (2017) beschikbaar gekomen. Voornoemde nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect worden al afgeleverd met routekaarten die uit 2017 dateren. Het overige aanbod zal weldra volgen, aldus Ford NL.



Ford NL vermeldt niet wat de precieze ouderdom is van de routekaarten die in haar navigatiesysteem worden gebruikt. Voor zover zij weet, doet geen enkele autofabrikant dat. Er bestaat ook geen verplichting om dat te doen, aldus Ford NL.

Zoals gezegd is elke routekaart per definitie niet 100% accuraat. Daarmee is niet gezegd dat deze in de praktijk onbruikbaar is. Bedacht dient te worden dat het grootste deel van de routekaarten ongewijzigd blijft. Dat zal ook de reden zijn waarom Ford NL naar verhouding weinig klachten ontvangt van consumenten over de kwaliteit van de routekaarten.

Naar het oordeel van Ford NL bevat geen van de door de Consumentenbond bedoelde uitingen feitelijk onjuiste informatie.

Het niet vermelden van de ouderdom van de routekaart impliceert niet dat er sprake is van oneerlijke reclame, een omissie, een verborgen houden, of een op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel te laat verstrekken van essentiële informatie. Uitingen zijn overigens pas in strijd met de NRC indien deze het economisch gedrag van consumenten wezenlijk verstoren. Het is algemeen bekend dat routekaarten van ingebouwde navigatiesystemen nooit helemaal accuraat zijn, maar daardoor niet onbruikbaar worden. Van een verstoring van het economisch gedrag in vorenbedoelde zin is geen sprake, aldus Ford NL.

De mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht. Op die toelichting zal worden teruggekomen in het oordeel.

Het oordeel van de Commissie

1.
Klager maakt er bezwaar tegen dat in de uitingen niet is vermeld wat de leeftijd is van de routekaarten, gebruikt voor nieuwe Fords met SYNC 3. In dit verband heeft klager gesteld dat de routekaarten, waar het van SYNC 3 deel uitmakende navigatiesysteem gebruik van maakt, dateren van 2014. Dit laatste heeft adverteerder gemotiveerd weersproken; zij heeft meegedeeld dat nieuwe voertuigen van Ford die voorzien zijn van SYNC 3, uitgezonderd de nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect, tot voor kort standaard werden geleverd met routekaarten die in 2015 beschikbaar zijn gekomen, en dat de nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect worden afgeleverd met routekaarten uit 2017. Wat hiervan zij, de Commissie oordeelt als volgt.

De gemiddelde consument zal begrijpen dat geen enkele routekaart, behorende bij een navigatiesysteem, volledig accuraat is, nu deze altijd op een bepaald moment worden vastgelegd en al snel aan veranderingen onderhevig zijn. Diezelfde consument zal echter niet verwachten dat nieuwe voertuigen van Ford, voorzien van SYNC 3, op de nieuwste Ford Focus en Ford Transit Connect na, tot voor kort standaard werden



geleverd met routekaarten die reeds in 2015 beschikbaar zijn gekomen. De Commissie overweegt daartoe het volgende.

Ten eerste wordt over de datering van de routekaarten in de bestreden uitingen -naar de Commissie begrijpt uit de door klager overgelegde afdrukken van de uitingen A tot en met D en uit hetgeen partijen naar voren hebben gebracht- geen informatie gegeven. Ten tweede acht de Commissie het aannemelijk dat, zoals klager ter zitting heeft aangevoerd, veel consumenten op het onderhavige gebied steeds hogere verwachtingen hebben, gelet op hun ervaring met kaarten van navigatieapps, zoals kaarten van Google, of losse navigatiesystemen, die veelal van een recente datum zijn.

Gelet op het bovenstaande acht de Commissie de bestreden uitingen voor de gemiddelde consument onduidelijk ten aanzien van de van het gebruik van het navigatiesysteem te verwachten resultaten als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC. Nu de gemiddelde consument er bovendien toe 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.

2.

Klager maakt ook bezwaar tegen uiting A, omdat daarin volgens hem ten onrechte staat: "Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden".

Ter zitting heeft Ford NL desgevraagd aan de voorzitter van de Commissie meegedeeld dat zij verwacht dat deze navigatie update, met de laatste versie van de routekaarten, namelijk die van 2017, binnen enkele weken via de website www.ford.nl kan worden gedownload.

Gelet op het bovenstaande en nu de onderhavige klacht dateert van 23 juli 2018, en de bestreden uiting -zoals volgt uit de op het klachtenformulier ingevulde gegevens- in elk geval te lezen was op 18 juli 2018, oordeelt de Commissie als volgt over de mededeling "Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden".

De Commissie acht deze mededeling voor de gemiddelde consument onduidelijk ten aanzien van de van het gebruik van het product te verwachten resultaten als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC, nu deze mededeling qua tijdsperiode niet nader is toegelicht, en nu blijkt dat er aan de zijde van Ford NL slechts sprake is van een verwachting dat de bewuste downloadmogelijkheid binnen enkele weken na zitting van 6 september 2018 zal bestaan. Nu de gemiddelde consument er bovendien toe 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.

Gelet op het bovenstaande wordt als volgt beslist.

De beslissing

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



Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het beroep verschuldigde bedrag.

Het beroepschrift dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze beslissing in het bezit te zijn van het College van Beroep, waarvan het secretariaat gevestigd is te Amsterdam.

Het postadres van het secretariaat is: postbus 75684, 1070 AR Amsterdam.

De voorzitter

Mr. I.H.J. Konings

De secretaris

Mr. J.H.M. Borret-Bouritius

Gewezen door mr. I.H.J. Konings, voorzitter, L.D. Bleijert, L.G. Schram en prof. dr. J.C. Vrooman, leden en mr. J.H.M. Borret-Bouritius, plaatsvervangend lid en secretaris.

Amsterdam, 24 september 2018

Kopie reclame-uiting toevoegen: Ford informatie op internet (bijlage bij klacht)

Op verschillende webpagina's geeft Ford informatie over het Sync3 systeem. Daarvan geven we in onderstaande een overzicht. In alle gevallen ontbreekt informatie over de verouderde routekaarten; we hebben informatie of een waarschuwing daarover niet gevonden.

A. Belofte: binnenkort is update te downloaden

Sterker nog: Ford belooft dat er binnenkort een navigatie-update is te downloaden:

'We zetten ons in voor het verhogen en verbeteren van de SYNC gebruikerservaring. En om het nog beter te maken, hebben we regelmatig software-updates, zodat je altijd de laatste versie van SYNC hebt en kan profiteren van onze nieuwste ontwikkelingen. Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden.'



We zetten ons in voor het verhogen en verbeteren van de SYNC gebruikerservaring. En om het nog beter te maken, hebben we regelmatig software-updates, zodat je altijd de laatste versie van SYNC hebt en kan profiteren van onze nieuwste ontwikkelingen.

Binnenkort is hier ook de SYNC 3 navigatie update te downloaden.

Bron: <https://www.ford.nl/onderhoud-en-service/support/sync-en-bluetooth-ondersteuning/update#/>

B. Productinformatie nieuwe Ford auto's

Een voorbeeld van informatie over een auto met Sync3, namelijk de Ford Focus volgt in onderstaande. Er ontbreekt informatie over verouderde routekaarten.

"Bel John"

"Beluister bericht"

"Zoek stadscentrum"

"Ik moet tanken"

"Ik moet parkeren"

"Ik heb trek"

Maak kennis met de nieuwe beste vriend van je telefoon.



Ford SYNC 3

Een reisje met de auto betekent niet dat je de verbinding verbreekt. De nieuwe Ford SYNC 3 integreert naadloos met je smartphone, zodat je over alles de controle heeft, van telefoongesprekken en sms'jes tot muziek en satellietnavigatie - allemaal via het 8 inch touchscreen of door middel van opmerkelijk eenvoudige gesproken commando's.

Sync 3 functies

- Beheer je telefoon, muziek, apps en navigatie, allemaal met eenvoudige gesproken commando's
- Hoor hoe het systeem je tekstberichten hardop voorleest
- Ontvang instructies voor iedere richtingsverandering naar je bestemming
- Je kunt ook plaatselijke verkeersberichten bekijken of instellingen aanpassen, en kiezen tussen kaarten in volledige, split-screen of 3D-weergave
- Tegelijkertijd helpt Emergency Assistance¹ inzittenden een noodoproep te plaatsen om de noodhulpdiensten in hun eigen taal te informeren over de locatie van de auto

FordPass App

- Toegang tot extra functies met de FordPass smartphone app.
- Selecteer "points of Interest" in de buurt van je locatie of langs de route.
- Check bijvoorbeeld tankstations per merk of soort brandstof en vergelijk prijzen



AppLink, Apple CarPlay en Android Auto
Houdt controle over SYNC-compatibele apps met AppLink, terwijl Apple CarPlay en Android Auto ervoor zorgen dat je je smartphone kunt bedienen via het SYNC 3 home scherm, als was het je mobiel.



Touchscreen
Het SYNC 3 kleuren touchscreen ondersteunt multi-touch 'veeg'- en 'krijp om te zoomen'-gebaroni en stelt je in staat applicatiepictogrammen en achtergrondbeelden te rangschikken op dezelfde manier als je bij uw tablet of smartphone zou doen. Je kunt ook schakelen tussen dag- en nachtmodus en je voorinstellingen aan meerdere gebruikers aanpassen.

NB

Volledige integratie van SYNC 3 met een smartphone is alleen verkrijgbaar met iPhone 5/Android 5.0 (Lollipop) of hoger. Sommige SYNC 3 functies vereisen een dataverbinding, en dus zullen er datakosten gelden. Om te controleren of Apple CarPlay en Android Auto in jouw markt verkrijgbaar zijn, raadpleeg je de meest actuele informatie op de officiële websites van Apple CarPlay en Android Auto.

¹Ford Emergency Assistance is een innovatieve SYNC-functie die gebruik maakt van een via Bluetooth[®] aangesloten mobiele telefoon om inzittenden van de auto te helpen rechtstreeks met het lokale communicatiecentrum contact op te nemen, als na een ongeluk de airbag van de auto wordt geactiveerd of de brandstofpomp wordt uitgeschakeld. De functie werkt vooralsnog niet in Nederland, maar wel in meer dan 40 Europese landen.

37

Ook in de kleine lettertjes onderin ontbreekt deze informatie:

"NB

Volledige integratie van SYNC 3 met een smartphone is alleen verkrijgbaar met iPhone 5/Android 5.0 (Lollipop) of hoger. Sommige SYNC 3 functies vereisen een dataverbinding, en dus zullen er datakosten gelden. Om te controleren of Apple CarPlay en Android Auto in jouw markt verkrijgbaar zijn, raadpleeg je de meest actuele informatie op de officiële websites van Apple CarPlay en Android Auto.

¹Ford Emergency Assistance is een innovatieve SYNC-functie die gebruik maakt van een via Bluetooth[®] aangesloten mobiele telefoon om inzittenden van de auto te helpen rechtstreeks met het lokale communicatiecentrum contact op te nemen, als na een ongeluk de airbag van de auto wordt geactiveerd of de brandstofpomp wordt uitgeschakeld. De functie werkt vooralsnog niet in Nederland, maar wel in meer dan 40 Europese landen."

Op pagina 79 van de online brochure staan de specificaties, maar geen informatie over verouderde routekaarten:

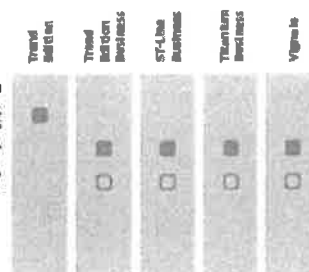
FORD FOCUS Comfort en gemak

Audio- en communicatiesystemen

Radio/td, 6,5" TFT display, geïntegreerd bedieningspaneel, SYNC 3 met Voice Control, touchscreen, Apple CarPlay, Android Auto, Emergency Assistance**, handsfree bellen, GPS, Bluetooth® en gesproken SMS-berichten, 2 x USB, audiobediening aan het stuur en 6 luidsprekers

Radio/td-navigatiesysteem, 8" TFT touchscreen, geïntegreerd bedieningspaneel, SYNC 3 met Voice Control, Apple CarPlay, Android Auto, Emergency Assistance*, handsfree bellen, GPS, Bluetooth® en gesproken SMS-berichten, 2 x USB, privacymodus, audiobediening aan het stuur en 6 luidsprekers

Radio/td-navigatiesysteem met DAB, 8" TFT touchscreen, geïntegreerd bedieningspaneel, SYNC 3 met Voice Control, touchscreen, Apple CarPlay, Android Auto, Emergency Assistance*, handsfree bellen, GPS, Bluetooth® en gesproken SMS-berichten, 2 x USB, privacymodus, audiobediening aan het stuur, B&O Play en 10 luidsprekers



D. Veel gestelde vragen (informatie op website)

Bij de “veel gestelde vragen” op de website van Ford Nederland ontbreekt ook informatie over verouderde routekaarten:

5. Waar kan ik een update kopen voor mijn navigatiesysteem?

Ford kent een aantal leveranciers voor de software van de navigatiesystemen van Ford. Voor de meeste updates kun je terecht bij jouw officiële Ford dealer. Meer informatie hierover kun je nalezen in de handleiding van jouw Ford.

Bron: <https://www.ford.nl/onderhoud-en-service/support/veelgestelde-vragen>, onder “accessoires”.

E. Online gebruikshandleiding

Ook in de online gebruikshandleiding ontbreekt informatie over oude routekaarten. Bron: <https://secure.ford.nl/Service/Gebruikershandleidingen?ref=%2Fhandige-links%2Foverige-producten%2Fgarantie>

De informatie van andere nieuwe Ford auto's (zoals de Ford Kuga) is vergelijkbaar aan de Ford Focus. Er wordt niet gewaarschuwd voor verouderde routekaarten.