

Bel en win! Of verlies je?

O I V O

Onderzoeks- en Informatiecentrum
van de Verbruikers Organisaties



Stichting van openbaar nut

Paapsemelaan 20 – 1070 Brussel

De wetgeving respecteren

Die vaststellingen, die verder geïllustreerd worden, zijn het resultaat van het bekijken van het programma "L'appel gagnant" op AB4 tussen 7 en 13 september 2009.

WETGEVING

Call-Tv wordt gereguleerd door het Koninklijk Besluit van 12 mei 2009 tot vaststelling van de voorwaarden waaraan sommige spelen aangeboden in het kader van televisieprogramma's moeten voldoen. De programma's werden in het licht van dat K.B. geanalyseerd.

De wettelijke analyse die werd gemaakt, steunt ook op de wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken, de voorlichting en de bescherming van de consumenten. Waarom?

De "Conseil supérieur de l'audiovisuel" (CSA = Hoge Raad van de Audiovisuele Sector van de Franse Gemeenschap) bestempelt Call-Tv als televerkoop. Daarvoor baseert deze raad zich op het decreet van 27 februari 2003 betreffende de audiovisuele diensten, dat in artikel 1, 28°, de televerkoop omschrijft als: "*het verspreiden van rechtstreekse aanbiedingen aan het publiek met het oog op het leveren, mits betaling, van goederen of diensten, inclusief onroerende goederen, of van aandelen en obligaties*" (vert.).

Voor de CSA is daarbij de "*rechtstreekse aanbieding*" het telefoonnummer dat de kijker kan vormen en de "*dienst*" het deelnemen aan een spel waar geld mee gewonnen kan worden.

Die analyse vloeit tegelijk voort uit de definitie van het begrip televerkoop als "het verspreiden van rechtstreekse aanbiedingen aan het publiek met het oog op het leveren, mits betaling, van goederen of diensten", zoals die in de Europese richtlijn van 3 oktober 1989¹ staat, maar ook van de rechtspraak van de communautaire rechtbanken², die stelt dat een activiteit waarbij gebruikers in staat worden gesteld om, tegen een vergoeding, deel te nemen aan een spel waar een prijs mee te winnen is, beschouwd kan worden als een prestatie van diensten.

Die analyse wordt nog versterkt door het feit dat het spel een echte autonome economische activiteit van dienst presteren is en zich niet beperkt tot het eenvoudig aanbieden van ontspanning binnen een programma.

Aangezien we hier te maken hebben met een aanbod van diensten aan de consument mits betaling en aangezien de CSA zelf deze soort van spel als televerkoop aanziet op basis van de wetgeving en Europese rechtspraak, besluiten wij dat de consument dus ook beschermd is door de wet op de handelspraktijken.

¹ Richtlijn 89/552/EEG van de Raad, 3 oktober 1989, betreffende de coördinatie van bepaalde wetgevende, reglementaire en administratieve beschikkingen van de Lidstaten aangaande het uitvoeren van radio- en televisie-uitzendingen.

² Arrest van de CJCE van 18 oktober 2007 in de zaak C-195/06, Kommunikationsbehörde Austria (KommAustria) c. Österreichischer Rundfunk (ORF), <http://merlin.obs.coe.int/redirect.php?id=11037>

En daar komt nog bij: 18 close-ups van nepbankbiljetten, vergezeld van argumenten in de stijl van:

3x *"dat geld is voor u"*

4x *"denk aan het geld"*

2x *"beeld u eens in wat u allemaal met dat geld kunt doen"*

In totaal tellen we voor één enkel spelletje 48 (!) rechtstreekse aansporingen om te spelen. Daartegenover staat dat de animator geen enkele keer de kijker gewaarschuwd heeft!

TRANSPARANTE SPELREGELS?

Het K.B. schrijft in artikelen 5.1 en 8.1:

"De presentator moet regelmatig, tijdens het spel, minstens de volgende gegevens aan de kijkers meedelen: (...) de spelregels"

"Het interactieve spel wordt op een transparante en correcte manier georganiseerd en aangeboden"

Onze bevindingen

Eigenlijk worden de spelregels nooit correct uitgelegd. Het principe van het raadsel op zich (vind een dier, vind de verschillen, ...) is wel gemakkelijk te begrijpen, maar toch worden de spelregels in het algemeen niet toegelicht door de spelleider ofwel wordt een onvolledige uitleg gegeven die (nog meer) verwarring bij de kijker veroorzaakt.

Zo kan het spel twee soorten winst opleveren: de vaste som en/of de jackpot.

Alle geestdrift van de presentator en de volle aandacht van de speler wordt geconcentreerd op de mogelijkheid om het totaal van alle winstommen binnen te rijden. Als je weet dat die jackpot tot 5.000,00 € kan bedragen, is dat uiteraard veel aantrekkelijker. Maar de vaste som is praktisch altijd kleiner (en veel kleiner!) dan die jackpot.

Wie voor de eerste keer naar de uitzending kijkt, zal geen enkele uitleg gekregen hebben over het verschil tussen die winstommen. Dat verschil is nochtans aanzienlijk! In werkelijkheid is de kijker die het geluk heeft geselecteerd te worden en een oplossing van het raadsel te vinden, enkel zeker van de vaste som als winst.

Om de jackpot te winnen, zal de speler immers niet alleen een juist antwoord, maar ook nog eens 3 gelijke symbolen moeten vinden via het kiezen van 3 vakjes in een rooster van 12.

Wat was het resultaat na één week het programma volgen? Geen enkele kandidaat die een oplossing van het raadsel vond en dus voor de jackpot mocht gaan, heeft die kunnen winnen.

Een voorbeeld ter verduidelijking: bij een spel met een vaste som van 500,00 € en een jackpot van 5.000,00 €, is de spelwinnaar enkel zeker van die 500,00 € winst. Maar de presentator zal niet ophouden de mogelijke winst van 5.500,00 € te benadrukken.

Bovendien beschikt de presentator voor het benadrukken van dat winstbedrag over een pakket nepbankbiljetten, waar hij voor de camera staat mee te zwaaien of die hij volgens zijn inspiratie van het moment kan gebruiken. Die verleidingstechniek roept trouwens nogal wat vragen aangaande de deugdzaamheid en fatsoenlijkheid op.

Bovendien is er heel vaak een slechte communicatie tussen de presentator en de kandidaten: ofwel is er niemand aan de andere kant van de lijn ofwel is de communicatie moeilijk tot zelfs onmogelijk.

En in het spelreglement staat in artikel 4:

"(...) van al wie, nadat contact werd opgenomen, zijn telefoon inhaakt voordat een antwoord op de vraag gegeven wordt, zal de kandidatuur geannuleerd worden."

Wij stellen ons vragen over de wachttijd voor de kijker en over de aard van eventuele technische problemen.

Een voorbeeld: voor het spel op 10 september 2009 op AB4, met als raadsel "Noem 5 dingen die in een keuken te vinden zijn", liepen 27 selecties uit op een mislukking op een totaal van 131 kandidaten.

Het antwoord dat het reglement daarvoor klaar heeft, staat in artikel 5:

"In geval van een technisch probleem, een storing of verwarring van eender welke aard telt enkel de beslissing van de organiserende maatschappij, zonder verhaalbaarheid."

DE DUUR VAN HET SPEL: INFORMATIE BESCHIKBAAR?

Het oude Koninklijk Besluit van 12 oktober 2006 voorzag dat de presentator tijdens het spel aan de kijker moest meedelen hoe lang hij kon spelen.

Vreemd genoeg vinden we die verplichting niet meer terug in het nieuwe K.B. van mei 2009.

De indicatie van de totale speelduur is van primordiaal belang, te meer daar de presentatoren constant de nadruk leggen op de urgentie om deel te nemen en op de naderende beëindiging van het spel.

Daarbij komen nog te pas en te onpas chronomomenten die als enig doel lijken te hebben om het gevoel van urgentie aan te wakkeren. In alle bekeken spelprogramma's hebben we chrono's zien verschijnen en verdwijnen, vergezeld van een aanzwellend geluid dat toch voor enige stress zorgt en van commentaren van de presentator die de kijkers nog meer onder druk zetten om (snel) mee te spelen.

Wanneer een chrono voor de aankondiging van het speleinde gestart wordt, stellen wij vast dat het spel soms nog wel tot een half uur na het aftellen kan doorgaan. Zo kan een chrono die de kijker nog 10 seconden speeltijd voorhoudt, wel een minuut of zelfs langer nodig hebben om op nul te komen.

Die chrono's dienen dus duidelijk alleen maar om het snel meespelen, waar de presentator voortdurend op hamert, nog extra te benadrukken en om de kijker aan te sporen om nog eens te spelen... en nog eens...

Artikel 94/8, 7° van de wet op de handelspraktijken zegt nochtans:

"Zijn onder alle omstandigheden oneerlijke handelspraktijken, misleidende handelspraktijken die bedrieglijk beweren dat een product of een dienst slechts gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn of dat het slechts onder speciale voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn, om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen."

Misleidende praktijken die dicht aanleunen bij misbruik van vertrouwen

Behalve het toezien op de eerbiediging van de wet heeft het bekijken van deze programma's ons het misleidende karakter van deze spelletjes helpen begrijpen.

OPLOSSINGEN DIE BIJNA ONMOGELIJK GEVONDEN KUNNEN WORDEN

Het K.B. schrijft in artikel 10.4:

"De antwoorden moeten uitsluitend op basis van de tip op het scherm gevonden kunnen worden."

Rekening houdend met het algemene karakter van de vragen kan er sterk getwijfeld worden aan de naleving van die beschikking. Wanneer het erom gaat om bijvoorbeeld iets uit de keuken te noemen, dan zijn er enorm veel antwoorden mogelijk en blijkt hulp van de presentator onmisbaar. Dezelfde vaststelling geldt trouwens voor het merendeel van de raadsels die aan de kijker voorgelegd worden.

De presentator speelt dus een belangrijke rol om de kijker de oplossing te helpen vinden. En daar knelt het schoentje...

De presentator, die de juiste antwoorden kent, zou de spelers alleen maar mogen kunnen beïnvloeden om ze de juiste oplossing te helpen vinden. Maar hij gebruikt die invloed om de speler "het bos in te sturen"...

Hij geeft verkeerde hints aan de kijkers, in de zin van: "U zit heel dicht bij het juiste antwoord", "Dat was bijna goed", "Dat scheelde maar een haar", ... Maar als de oplossing dan gevonden wordt, blijkt dat die opmerkingen helemaal niet klopten!

De presentator heeft dus de neiging om de speler negatief te beïnvloeden.

Daarenboven houdt de presentator maar niet op met benadrukken hoe gemakkelijk het spelletje wel is door middel van zinnen zoals "Het is kinderspel", "Zelfs een kind van 6 zou de oplossing kunnen vinden", "Het is zo voor de hand liggend", "Het is poepsimpel", ...

Een voorbeeld: tijdens het spel op 10 september 2009 met als raadsel "Noem 5 dingen die je in de keuken vindt", dat anderhalf uur lang op AB4 uitgezonden werd, hoorden we wel 35x het woord "eenvoudig" of "gemakkelijk".

Maar toen het antwoord onthuld werd, kon de speler alleen maar concluderen dat hij erin geluisd was, want het correcte antwoord was verre van eenvoudig en vanzelfsprekend.

ABA-09-09-09: opgave = noem een voornaam waarvan de tweede letter een "i" is



Om te beginnen moeten we verduidelijken dat de volledige formulering van de vraag als volgt was:

"Noem een voornaam in de envelop met een "i" als tweede letter". Deze inleiding doet al twijfel rijzen over de ernst van het spel. Merk ook op hoe het woord "connexion" geschreven wordt: op het scherm staat "connection" (= foute spelling)...

Opnieuw stelt de presentator het spel als heel eenvoudig voor. Volgens hem moet het antwoord gezocht worden onder de gewone, veel voorkomende, Franse namen van alle generaties. "Waag gewoon je kans", zegt hij.

Dit spel wordt voorgesteld in de vorm van 7 enveloppen met waarden van 50 tot 500 €.

Na 32 minuten spelen waren de eerste drie antwoorden relatief gemakkelijk gevonden.

Als de eerste enveloppen al effectief min of meer "gewone" namen bevatten, wat betwistbaar is, gold dat voor de overige enveloppen voor de hogere bedragen zeker niet meer.

Het bewijs: op 1u26' speeltijd heeft niemand het antwoord voor 500€ gevonden. En dat is heel begrijpelijk want de te vinden voornaam was "Midas"! Wij zouden dat toch helemaal geen "gewone" en zelfs geen "Franse" naam noemen! Volgens de statistieken van de FOD Economie³, zijn voornamen als Midas, Lison en Ricard nergens in de top 100 van de meest courante voornamen terug te vinden. Er zijn in heel België trouwens maar 104 Midassen!!

Bovendien was de naam in de enveloppe van 300€ "Ricard". Gelukkig werd het antwoord "Richard" aanvaard, zij het na enige aarzeling van de spelleider, omdat hun oorsprong (stam) dezelfde is. Anderzijds werd dat principe echter niet toegepast voor het antwoord "Lison", terwijl "Lise" toch één van de winnende antwoorden was...?

³ http://statbel.fgov.be/fr/binaries/firstnamesall2008_tcm326-34241.xls

Na 2 uren eindigt het spel, nog altijd zonder winnaar. Het antwoord dat gegeven moest worden, was "Sainte-Lucie"!? Wij durven sterk twijfelen aan de bekendheid van deze eilandstaat van de Antillen bij de kijkers.

INTERESSANTE ELEMENTEN VOOR DIT SPEL:

Speelduur: 2u

Aankondiging van het speleinde en van de urgentie: 39ste minuut, na 1u13', na 1u26', na 1u51' + chrono van de laatste 10 seconden gestart na 1u34' en einde na 1u36'.

Geselecteerde kandidaten: 95

Winstbedragen: vaste som is gestegen van 200 naar 500€ / Jackpot gegroeid van 1.000 naar 4.500€

Waarschuwing voor minderjarigen: 2x

Gehoorde aansporingen: "Iedereen kent het", "Eén van de eenvoudigste spelletjes die er bestaan", "Ik ben dom, of anders ligt het aan u", "Sommige van de gegeven antwoorden kwamen heel dicht in de buurt van de juiste oplossing".

ABA-12-09-09 Opgave = noem 5 dingen in mijn keuken



Dit spel gaat opnieuw om 5 enveloppen en dus om 5 dingen die gevonden moeten worden.

Ze worden aangekondigd als veel gebruikte en eenvoudige dingen, en de eerste drie worden ook heel gemakkelijk gevonden. Na 19 minuten hebben de spelers al ui, kaas en boter gevonden.

De uitdrukking "eenvoudig(e) ding(en)" werd meer dan dertig keer gehoord.

Voorbeelden

AB4-09-09-09: Opgave = welke ogen zijn de ogen van dit meisje?



Links zijn we een foto van een TV-vedette; rechts hebben we 10 vakjes met 10 ogenparen. Volgens de presentator en trouwens meermaals herhaald "is het heel erg gemakkelijk".

Zonder enige verdere toelichting van de presentatrice krijgt de kijker na 46 minuten (!) te horen dat meerdere juiste antwoorden mogelijk zijn, waarbij de presentatrice de klemtoon legt op het meervoud dat in de vraag gebruikt wordt. Enerzijds laat niets in de opgaveformulering toe om dat te raden en anderzijds geldt voor ogen toch altijd dat ze per twee zijn!

Daar komt nog bovenop dat het spel dat voorafging dezelfde opgave had en dat er maar één juist antwoord was, en dat de presentatrice bij het tweede spel heel erg het identieke karakter van dit spel in vergelijking met het voorgaande benadrukte.

Het gevolg was dat de eerste 40 bellers allemaal één antwoord gaven. En pas daarna, nadat er al veel tijd (46 minuten!) verstreken was, gaf de presentatrice de extra tip dat er meerdere juiste antwoorden mogelijk waren.

INTERESSANTE ELEMENTEN VOOR DIT SPEL:

Speelduur: 1u45'

Aankondiging van het speleinde en van urgentie: laatste 8 bellers na 1u02' spelen.

Chrono's: 6 keer één minuut chrono na elkaar.

Winstbedragen: vaste som is toegenomen van 150 naar 1.450€.

Waarschuwing voor minderjarigen: 3x

Gehoorde aansprongen: "U hebt het spel niet goed begrepen", "Antwoord op de vraag"

OPLOSSINGEN DIE MOEILIK TE CONTROLEREN ZIJN

De kijker die vruchteloos geprobeerd heeft om deel te nemen en van wie het antwoord verworpen werd, zal nooit enige uitleg krijgen bij het antwoord dat uiteindelijk gegeven wordt.

Op het einde van het spel zal de presentator zich beperken tot het openen van de envelop met het juiste antwoord. Hebt u het spel niet of verkeerd begrepen, dan is dat jammer voor u!

Vanzelfsprekend is zulk een manier van doen frustrerend voor de speler.

Volgens art. 8 van het K.B. van 12 mei 2009: "*voordat een spel op het scherm komt, (...) deponereert de spelleverancier of de organisator 48 uren op voorhand de spelopgaven, de antwoorden, de bronnen waar de antwoorden te vinden zijn en de voorgestelde prijzen (...) bij een gerechtsdeurwaarder of notaris*"

Er wordt dus niets gezegd over een preventieve controle van de opgaven en antwoorden. Bovendien stelt zich de vraag van de onafhankelijkheid van die deurwaarders of notarissen: Wie betaalt ze? Welke macht(en) hebben ze?

In het licht van dit artikel zijn de gerechtsdeurwaarders niet meer dan brievenbussen. Maar de presentator zal tijdens de uitzending niet aarzelen om te vertellen dat de spelletjes onder toezicht staan van een gerechtsdeurwaarder, om de kijker een gevoel van betrouwbaarheid en ernstigheid in te boezemen. In werkelijkheid is dit helemaal niet juist!

In art. 94/8 van de wet op de handelspraktijken staat nochtans: "*Zijn onder alle omstandigheden oneerlijke handelspraktijken, misleidende handelspraktijken die beweren dat een verkoper, of zijn handelspraktijken, of een product of een dienst door een openbare of particuliere instelling is erkend, goedgekeurd of toegelaten terwijl zulks niet het geval is, of deze niet aan de voorwaarden tot erkenning, goedkeuring of toelating voldoet;*"

Voorbeelden

ABA-07-09-09: Opgave = vind de juiste vlaggen



INTERESSANTE ELEMENTEN VOOR DIT SPEL:

Speelduur: 1u28'

Geselecteerde kandidaten: 115

Aantal kandidaten die ingehaakt hebben: 15

Waarschuwing voor minderjarigen: 2x

Waarschuwing voor de gevaren van het spel: 1x

AB4-07-09-09: Opgave = hoeveel harten staan hier afgebeeld?



Voor dit spel worden vier speelkaarten getoond: de 7, de 4 en de 5 van harten en de 4 van ruiten.

Opnieuw is de opgave slecht geformuleerd: bedoelt men de harten die in beeld zichtbaar zijn of de harten die (ook niet zichtbaar) op deze kaarten staan?

Het aantal kandidaten voor dit spel zal indrukwekkend hoog oplopen, maar ondanks alles zal niemand de juiste oplossing vinden. Tot op heden moeten die mensen zich nog altijd zitten afvragen hoe je in godsnaam kunt komen tot het gegeven juiste antwoord, namelijk 81. Wij worstelen trouwens ook nog altijd met die vraag.

INTERESSANTE ELEMENTEN VOOR DIT SPEL:

Speelduur: 1u10'

In een ander spel op AB4 op 12/09/09 werd een kruiswoordpuzzel getoond waarin een verticaal woord gevonden moest worden.

Na één uur spelen kon het einde van het woord gevormd worden: het woord (van vier letters) eindigde op "IRE".

Daarna ging het spel nog 45 minuten door, maar er was nog altijd niemand die de oplossing vond. Toen kwam er een kandidaat aan de lijn die het woord "HIRE" suggereerde, maar dat werd door de presentator geweigerd.

Op het einde van het spel beslist de - duidelijk verveeld uitzijende - spelleider om de juiste oplossing pas helemaal op het einde van de uitzending te geven en gaat hij over op een ander spel.

Op het einde van de uitzending blijkt dat de juiste oplossing "HIRE" was, maar dat dit woord als HIRÉ uitgesproken moest worden, omdat het woord HIRE niet zou bestaan.

Ter informatie: "Hiré" is een plaatsje in het zuiden van Ivoorkust.

De zeer verwarde presentator zegt op het einde van de uitzending echter dat de ongelukkige kandidaat die "HIRE" gezegd had, toch 500€ compensatie zal ontvangen?!

Conclusie

In 2007 stelde het OIVO zich al vragen, toen over de nieuwe reglementering via het K.B. van 12 oktober 2006.

Hoe zal de toepassing van zulk een reglementering gecontroleerd worden? En hoe zal die reglementering vanaf heden door de Kansspelcommissie gecontroleerd worden?

Het OIVO deed de aanbeveling om de reglementering op korte termijn te evalueren en indien nodig de maatregelen strenger te maken, want we stonden perplex van de vroegere ontsporingen en waren daardoor zeer wantrouwig geworden.

Het genoemde koninklijk besluit werd vervangen door het huidige K.B. van mei 2009 om de voorlichting en de bescherming van de speler uit te breiden, om een aantal criteria vast te leggen die nog niet gefixeerd waren en om een reeks beschikkingen objectiever te maken.

Nu zijn we 2010 en het minste dat we kunnen zeggen, is dat - ondanks enkele verbeteringen - onze angst en onze vragen uit 2007 nog altijd actueel zijn.

Het K.B. van 12 mei 2009 garandeert, ondanks de erin opgenomen verbeteringen, nog geen efficiënte bescherming van de consument.

Zoals onze vele voorbeelden aantonen, staan we hier heel eenvoudig tegenover oneerlijke en misleidende handelspraktijken die bij wet verboden zijn.

Er wordt verkeerde informatie aan de kijkers gegeven, het spel misleidt door de algemene vormgeving de kijker en spoort hem/haar aan tot spelen terwijl daartoe anders niet beslist zou worden. En laat ons ook zeker het onterecht spreken van een "beperkt aanbod" en de leugenachtige claims over de winstkansen niet vergeten...

Het OIVO vraagt daarom aan de overheid dat ze deze problematiek zo snel mogelijk aanpakt om dergelijke praktijken te verbieden en de kwetsbare consumenten te beschermen, die (altijd) de eerste slachtoffers zijn van zulke twijfelachtige praktijken. Denk maar eens aan hoeveel winst de organisatoren van deze spelletjes op de kap van (te) goedgebouwde mensen binnenrijven en hoe weinig van die winst als prijzengeld uitgekeerd wordt!

Die bescherming is absoluut onontbeerlijk voor de consument omdat hij momenteel over geen enkele mogelijkheid beschikt om verhaal te halen! De Conseil supérieur de l'Audiovisuel (CSA) vindt zichzelf immers in deze niet bevoegd, de Kansspelcommissie heeft geen enkele sanctioneringsmacht en het Parket weigert overtreders te vervolgen omdat ze daar andere prioriteiten hebben. Zou het kunnen dat de Call-TV zich in een rechteloze zone bevindt?

