

# De werkzaamheden van de Jury tijdens het vierde trimester 2011

## Evolutie van het aantal voorgelegde gevallen

Het aantal **vragen om advies** (12 dossiers) is gestegen t.o.v. het derde trimester 2011 (4).

Het aantal **verbruikersklachten** (49 dossiers/59 klachten) is gestegen in vergelijking met het derde trimester van 2011 (33/36).

Het aantal **nieuwe dossiers** geopend tussen 1 oktober en 31 december 2011, bedraagt 61 (eenzelfde reclame kan het voorwerp uitmaken van meerdere klachten), hetzij een stijging t.o.v. het derde trimester 2011 (37).

	2010				2011			
	1 <sup>e</sup> trim.	2 <sup>e</sup> trim.	3 <sup>e</sup> trim.	4 <sup>e</sup> trim.	1 <sup>e</sup> trim.	2 <sup>e</sup> trim.	3 <sup>e</sup> trim.	4 <sup>e</sup> trim.
Vragen om advies	11	14	5	8	12	7	4	12
Klachten van verbruikers	346*	178*	49*	56*	298*	38*	36*	59
Totaal	357	192	54	64	310	45	40	71
Aantal nieuwe dossiers	335**	165**	49**	54**	301**	39**	37**	61
Niet behandelde klachten of vragen om advies (buiten bevoegdheid)	66	47	48	38	434***	33	31	50

\*346 klachten tijdens het 1<sup>e</sup> trimester 2010:

297 klachten hadden betrekking op autoreclame  
49 klachten hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten

\*178 klachten tijdens het 2<sup>e</sup> trimester 2010:

140 klachten hadden betrekking op autoreclame  
38 klachten hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten

\*49 klachten tijdens het 3<sup>e</sup> trimester 2010:

4 klachten hadden betrekking op autoreclame  
45 klachten hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten

\*56 klachten tijdens het 4<sup>e</sup> trimester 2010:

1 klacht had betrekking op autoreclame  
55 klachten hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten

\*298 klachten tijdens het 1<sup>e</sup> trimester 2011:

247 klachten hadden betrekking op autoreclame  
51 klachten hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten

\*38 klachten tijdens het 2<sup>e</sup> trimester 2011:

1 klacht had betrekking op autoreclame  
37 klachten hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten

\*36 klachten tijdens het 3<sup>e</sup> trimester 2011:

9 klachten hadden betrekking op autoreclame  
27 klachten hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten

\*\*335 nieuwe dossiers tijdens het 1<sup>e</sup> trimester 2010:

11 vragen om advies en 324 klachtendossiers.  
Van de 324 klachtendossiers hadden 282 dossiers betrekking op autoreclame en 42 dossiers hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten

- \*\* 165 nieuwe dossiers tijdens het 2<sup>e</sup> trimester 2010: 14 vragen om advies en 151 klachtendossiers  
Van de 151 klachtendossiers hadden 113 dossiers betrekking op autoreclame en 38 dossiers hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten
- \*\* 49 nieuwe dossiers tijdens het 3<sup>e</sup> trimester 2010: 5 vragen om advies en 44 klachtendossiers  
Van de 44 klachtendossiers hadden 4 dossiers betrekking op autoreclame en 40 dossiers hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten
- \*\*54 nieuwe dossiers tijdens het 4<sup>e</sup> trimester 2010: 8 vragen om advies en 46 klachtendossiers  
Van de 46 klachtendossiers had slechts 1 dossier betrekking op autoreclame. De 45 andere dossiers hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten.
- \*\*301 nieuwe dossiers tijdens het 1<sup>e</sup> trimester 2011: 12 vragen om advies en 289 klachtendossiers.  
Van de 289 klachtendossiers hadden 247 dossiers betrekking op autoreclame en 42 dossiers hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten
- \*\*39 nieuwe dossiers tijdens het 2<sup>e</sup> trimester 2011: 7 vragen om advies en 32 klachtendossiers.  
Van de 32 klachtendossiers had 1 dossier betrekking op autoreclame en 31 dossiers hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten.
- \*\*37 nieuwe dossiers tijdens het 3<sup>e</sup> trimester 2011: 4 vragen om advies en 33 klachtendossiers.  
Van de 33 klachtendossiers hadden 9 dossier betrekking op autoreclame en 24 dossiers hadden betrekking op andere categorieën van producten/diensten.
- \*\*\*434 klachten waarvan 391 over autoreclame: de 391 klachten over autoreclame betroffen klachten die van dezelfde aard/strekking waren als reeds eerder behandelde klachten, daarom werd verwezen naar de website.

## Resultaten van de Jurytussenkomsten

Van 1 oktober tot 31 december 2011 konden 59 dossiers worden afgesloten, met de volgende resultaten:

<u>RESULTAAT</u>	<u>OORSPRONG</u>	Dossiers “vragen om advies”	Klachten- dossiers	TOTAAL	
1. Geen opmerkingen of reclame verantwoord		4	25	29	49%
2. Reclame gewijzigd of stopgezet					
a) Wijziging aanvaard door adverteerder		6	20	26	44%
b) Stopzetting door adverteerder		-	-	-	-
c) Stopzetting of schorsing door de media op aanbeveling van de Jury		-	-	-	-
3. Advies van voorbehoud		-	3	3	5%
4 Onbevoegd/onthouding		-	1	1	2%
		10	49	59	100%

De Jury heeft 13 zittingen (12 in 1<sup>ste</sup> aanleg / 1 zitting in hoger beroep) gehouden tijdens die 3 maanden.