



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
ΑΠΟΦΑΣΗ Αρ. Α 5645

ΑΙΤΟΥΣΕΣ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ	OGILVY / COSMOTE INSURANCE
ΘΕΜΑ	Διαφημιστική επικοινωνία «INSURANCE MARKET.GR (SITE)»

ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ	A / 5642 / 13.07.2021
ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ (μέσω τηλεδιάσκεψης)	20.07.2021
ΗΜ/ΝΙΑ & ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	A / 5645 / 22.07.2021

ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	Κ. ΧΟΥΠΗ Χ. ΠΑΡΙΑΝΟΣ Β. ΠΙΣΠΑΣ Λ. ΒΙΤΟΥΛΑΔΙΤΟΥ	ΕΔΕΕ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΕΔΕΕ ΕΔΕΕ ΣΔΕ
ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ	Α. ΝΟΥΛΑ Λ. ΜΟΣΧΟΥ Σ. ΛΟΥΡΟΣ Δ. ΜΠΟΥΖΑΝΗΣ Δ. ΠΑΛΛΑ Σ. ΦΑΛΚΟΝΑΚΗ Μ. ΛΥΓΟΥΡΙΑΤΗ Μ. ΜΑΡΣΕΛΛΟΣ	OGILVY COSMOTE INSURANCE COSMOTE INSURANCE COSMOTE INSURANCE INSURANCE MARKET INSURANCE MARKET INSURANCE MARKET INSURANCE MARKET

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ	ΕΔΕΕ – ΣΔΕ – ΕΣΡ – Γ.Γ. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
-------------	------------------------------------

Η Πρωτοβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας, όπως προβλέπεται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης – Επικοινωνίας και τον Κανονισμό Λειτουργίας, εξέτασε την υπό έλεγχο διαφημιστική επικοινωνία σε σχέση με την υποβληθείσα αίτηση ελέγχου, προκειμένου να κρίνει εάν η εν λόγω επικοινωνία είναι σύμφωνη με τις διατάξεις του ΕΚΔ-Ε.

Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών και των περιορισμών στις συναθροίσεις, που έχουν επιβληθεί εξαιτίας της πανδημίας COVID 19, η Επιτροπή συνεδρίασε μέσω τηλεδιάσκεψης.

Η Επιτροπή αξιολόγησε τα στοιχεία και επιχειρήματα που αναπτύχθηκαν κατά τη διαδικασία και κατέληξε ομόφωνα στα εξής:



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Αναφορικά με τον υπό κρίση ισχυρισμό «γιατί μαζί μας έχεις τις πιο ανταγωνιστικές τιμές της αγοράς», η Επιτροπή έκρινε ότι συνιστά ένα συγκριτικό ισχυρισμό που υποδηλώνει υπεροχή έναντι του ανταγωνισμού, αφού επικοινωνεί ότι οι τιμές που προσφέρονται από την Insurance Market είναι πιο ανταγωνιστικές συγκρινόμενες με άλλους ψηφιακούς ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές, γεγονός που δεν τεκμηριώθηκε.

Για το λόγο αυτό, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο εν λόγω ισχυρισμός δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, μπορεί να προκαλέσει σύγχυση ή / και παραπλάνηση, προσκρούει στα άρθρα 5, 8 και 11 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

Ως προς τις υπό έλεγχο διατυπώσεις «στην καλύτερη τιμή» και «οι καλύτερες τιμές», η Επιτροπή σημείωσε τη δήλωση της εγκαλούμενης πλευράς περί άμεσης απάλειψης τους και ως εκ τούτου δεν προέβη στην αξιολόγηση τους.

2. Σχετικά με τον υπό έλεγχο ισχυρισμό «σύγκρινε 24 ασφαλιστικές», η Επιτροπή καταρχάς επισημαίνει ότι σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν κατά τη συνεδρίαση, οι ενεργές ασφαλιστικές εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται αυτή τη στιγμή η Insurance Market είναι λιγότερες από 24. Περαιτέρω, η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι, παρότι κάθε / οποιαδήποτε αναζήτηση ασφαλιστικού συμβολαίου δεν οδηγεί σε σύγκριση μεταξύ όλων των ασφαλιστικών εταιρειών-συνεργατών της Insurance Market (λόγω του διαφορετικού κλάδου δραστηριότητας των ασφαλιστικών εταιρειών), η αναφορά στον ακριβή συνολικό αριθμό των ενεργών εταιρειών με τις οποίες συνεργάζεται η Insurance Market θα μπορούσε να είναι θεμιτή, εάν γινόταν με τρόπο που δεν είναι απόλυτος, δηλαδή εάν επικοινωνούσε με σαφήνεια ότι η σύγκριση είναι εφικτή με έως τον ακριβή αριθμό των ασφαλιστικών εταιρειών.

Επομένως, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι ο υπό έλεγχο ισχυρισμός «σύγκρινε 24 ασφαλιστικές» είναι υπερβολικός, δεν τεκμηριώθηκε επαρκώς, μπορεί να προκαλέσει σύγχυση ή / και παραπλάνηση, προσκρούει στα άρθρα 5 και 8 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

3. Αναφορικά με τον υπό έλεγχο ισχυρισμό «μείωσε το κόστος σου έως 40%», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι είναι αόριστος και υπερβολικός καθώς, επειδή δεν περιγράφει με σαφήνεια και ακρίβεια σε τι αφορά η έκπτωση αυτή, είναι πιθανό να προκαλέσει την εσφαλμένη εντύπωση ότι αναφέρεται σε σύγκριση με άλλους ανταγωνιστικούς ψηφιακούς ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές και ως εκ τούτου να οδηγήσει σε παραπλάνηση.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Για το λόγο αυτό η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι υπό έλεγχο ισχυρισμός «μείωσε το κόστος σου έως 40%» προσκρούει στα άρθρα 3 και 5 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

4. Ως προς τις δηλώσεις «οι 9 στους 10 πελάτες μας δεν μας αλλάζουν», «94% ικανοποίηση πελατών στην ταχύτητα και ευκολία» και «79 NPS», η Επιτροπή ομόφωνα έκρινε ότι για την πλήρη και ορθή ενημέρωση των καταναλωτών θα πρέπει να συμπληρωθούν με την πληροφορία των πηγών από τις οποίες προκύπτουν τα σχετικά αποτελέσματα (που δεν αμφισβητήθηκαν ως προς την ακρίβεια τους από την εγκαλούσα πλευρά).

Επομένως η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι οι παραπάνω αναφερόμενοι ισχυρισμοί, ως έχουν, έρχονται σε αντίθεση με το άρθρο 3 του ΕΚΔ-Ε και πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως.

5. Αναφορικά με την υπό κρίση υπόσχεση ότι προσφέρεται «νομική προστασία», η Επιτροπή σημείωσε τη δήλωση της εγκαλούμενης πλευράς περί τροποποίησης της σε «νομική συμβουλή», που είναι η σωστή απόδοση της προσφερόμενης υπηρεσίας, σύμφωνα και με την εγκαλούσα πλευρά.

6. Σχετικά με την αναφορά μεγαλύτερου αριθμού παροχών από όσες αναφέρονται στο εκάστοτε ασφαλιστήριο συμβόλαιο, η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι στο βαθμό που οι παροχές αυτές αποτελούν ανάλυση και λεπτομερέστερη παράθεση των πράγματι προσφερόμενων παροχών του συμβολαίου, δεν τίθεται θέμα παραπλάνησης των καταναλωτών, ούτε αθέμιτης τοποθέτησης έναντι του ανταγωνισμού.

Επομένως στο υπό έλεγχο σημείο «σύνολο παροχών», η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι δεν εντοπίζεται παραβίαση των διατάξεων του ΕΚΔ-Ε.

7. Αναφορικά με τον υπό κρίση συγκριτικό πίνακα, η Επιτροπή ενημερώθηκε από την εγκαλούμενη πλευρά ότι έχει ήδη αφαιρεθεί από την ιστοσελίδα και ως εκ τούτου δεν προέβη στην αξιολόγησή του.

Η Επιτροπή ομόφωνα αποφάσισε ότι η προθεσμία για τις απαραίτητες τροποποιήσεις είναι 3 ημέρες.



ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας προβλέπεται στο άρθρο 13.Ζ του Κανονισμού της ΠΕΕΕ. Τονίζεται ότι με βάση το ίδιο άρθρο η προσφυγή στη Δευτεροβάθμια Επιτροπή Ελέγχου Επικοινωνίας **δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα στην εφαρμογή της παρούσας.**

Οι Αποφάσεις των Επιτροπών ισχύουν και πρέπει να εφαρμόζονται σε όλα τα μέσα που αναπτύσσεται η εκάστοτε υπό έλεγχο επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών καθώς και των owned channel στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ανεξάρτητα από το εάν αυτά αναφέρονται στη σχετική αίτηση ελέγχου.

Τονίζεται ότι σε περίπτωση μη πλήρους εφαρμογής της Απόφασης, το ΣΕΕ δύναται να προβεί στις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό κυρώσεις.

Υπενθυμίζεται σύσταση του Δ.Σ. του ΣΕΕ προς τα εμπλεκόμενα μέρη να μη χρησιμοποιούν ή κάνουν αποσπασματικές αναφορές σε αποφάσεις των Επιτροπών για σκοπούς δημοσιότητας ή προβολής, προκειμένου να αποφεύγονται παρερμηνείες.