

IN NAAM DER KONINGIN !

vonnis



RECHTBANK AMSTERDAM

Sector civiel recht, voorzieningenrechter

zaaknummer / rolnummer: 514697 / KG ZA 12-482 Pee/EB

Vonnis in kort geding van 24 mei 2012

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
PRETIUM TELECOM B.V.,
gevestigd te Haarlem,
eiseres bij dagvaarding van 17 april 2012,
advocaat mr. D.P. Kuipers te Den Haag,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
DE VOLKSKRANT B.V.,
gevestigd te Amsterdam,
gedaagde,
advocaat mr. C. Wildeman te Amsterdam.

Partijen zullen hierna Pretium en De Volkskrant worden genoemd.

1. De procedure

Ter terechtzitting van 14 mei 2012 heeft Pretium gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding. De Volkskrant heeft verweer gevoerd met conclusie tot weigering van de gevraagde voorziening. Beide partijen hebben producties en pleitnota's in het geding gebracht. Na verder debat hebben partijen verzocht vonnis te wijzen.

Ter zitting was aan de zijde van Pretium aanwezig B.R. de Rijck van der Gracht (financieel directeur) met mr. Kuipers en haar kantoorgenote mr. M.J. Geus. Aan de zijde van De Volkskrant waren aanwezig W. Jelier en T. Gualthérie van Weezel (journalisten) en C. de Vries (managing editor in de hoofdredactie) met mr. Wildeman.

2. De feiten

2.1. Pretium is een telecommunicatiebedrijf dat onder meer aan particulieren een vastnetabonnement op het telefoonnetwerk van KPN aanbiedt.

2.2. De Volkskrant is uitgever van het dagblad De Volkskrant. Tevens exploiteert zij de website www.volkskrant.nl.

2.3. Op 11 januari 2012 is in de consumentenrubriek Op=Op van De Volkskrant een artikel verschenen, geschreven door Gualthérie van Weezel, waarin de klacht van een zekere meneer De Grootte over Pretium centraal stond. Voorafgaand aan de publicatie had de auteur het concept aan Pretium voorgelegd, met het verzoek eventuele onjuistheden in dat artikel nog diezelfde middag recht te zetten. Pretium heeft toen verzocht de publicatie enige dagen op te schorten teneinde haar de gelegenheid te bieden nader onderzoek te verrichten en in ieder geval een bepaalde passage te schrappen. Aan dit verzoek heeft De Volkskrant niet voldaan.

2.4. Op 28 februari 2012 heeft Jelier telefonisch contact gezocht met Pretium omdat zij een artikel over Pretium voor De Volkskrant aan het schrijven was. Tegen de directiesecretaresse van Pretium die zij aan de telefoon kreeg, heeft Jelier gezegd dat zij een aantal vragen had over Pretium, waaronder feitelijke vragen over (vooral) de verkoopaanpak, het aantal abonnees van Pretium, de groei van het aantal abonnees en over het aantal mensen dat gebruik maakt van de coullance regeling voor ouderen. Jelier heeft verzocht of zij daarover kon worden teruggebeld. Later die dag heeft Jelier nog een keer gebeld met het directiesecretariaat omdat zij nog niet was teruggebeld. Ook toen heeft zij niemand aan de telefoon gekregen die haar vragen kon beantwoorden.

2.5. Op 28 februari 2012 hebben advocaten van Pretium (mr. Kuipers en mr. M. Rieger-Jansen) aan De Volkskrant de volgende fax geschreven:
“(...) Pretium Telecom is vandaag benaderd door één van uw journalisten, mevrouw Julier, vanwege een voorgenomen publicatie in de Volkskrant over Pretium Telecom. Gezien de recente onzorgvuldige en tendentieuze publicatie in de Volkskrant van 11 januari jl. over Pretium Telecom, heeft Pretium Telecom weinig vertrouwen in de wijze waarop de Volkskrant over haar bericht en met wederhoor omgaat. In dat verband deel ik u mee dat wij binnenkort een klacht bij de Raad voor de Journalistiek tegen de Volkskrant over deze recente onzorgvuldige publicatie van de Volkskrant zullen indienen. Gezien deze klacht heeft Pretium Telecom op dit moment geen behoefte om mee te werken aan een artikel van de Volkskrant.”

2.6. Op 29 februari 2012 heeft Jelier nogmaals telefonisch contact gezocht met Pretium en gevraagd om een persvoorlichter te mogen spreken, zonder resultaat.

2.7. Op 29 februari 2012 heeft mr. Rieger-Jansen namens Pretium de volgende fax aan De Volkskrant gestuurd:
“(...) Pretium Telecom is vandaag opnieuw benaderd door uw redactrice mevrouw Julier en verzoekt u vriendelijk haar te informeren omtrent mijn brief van gisteren. Pretium Telecom ziet gezien de daarin besproken omstandigheden geen aanleiding haar input te leveren voor een publicatie waarvan zij weinig zorgvuldigheid heeft te verwachten. (...)”

2.8. Op vrijdag 9 maart 2012 is in De Volkskrant onder de kop “*De klachtenstroom over Pretium houdt maar aan*” een artikel verschenen van de hand van Gualthérie van Weezel en Jelier (hierna: het artikel), dat als volgt luidt:

“Telecombedrijf Pretium duikt al vijf jaar lang geregeld op in consumentenrubrieken omdat het bejaarden en verstandelijk gehandicapten telefonisch ongewild contracten verkoopt. (...)

Op=Op, de rubriek waarin *de Volkskrant* in de bres springt voor klein en groot consumentenleed van lezers, behandelde op 11 januari het verhaal van de heer De Groot (88). Vanwege zijn dementie moest hij naar een verzorgingshuis. Zijn zoon probeerde daarop het Pretium-abonnement van zijn vader op te zeggen, maar kon op bar weinig begrip rekenen. Het contract voldeed volgens Pretium aan alle wettelijke verplichtingen: meneer De Groot moest tot mei 2013 doorbetalen.

In reactie op het verhaal kreeg Op=Op binnen een week tijd tien mails van lezers. In alle verhalen komt vrijwel hetzelfde beeld naar voren: Pretium verkoopt aan bejaarden en verstandelijk gehandicapten die niet begrijpen wat hun overkomt abonnementen, die familieleden vervolgens bijna onmogelijk weten te annuleren.

Een paar lezers doen op deze pagina hun verhaal, maar sommige andere brieven-schrijvers durfden dat niet. Ze zijn zo geschrokken van Pretium dat ze niet in de krant durven. ‘Helaas is mijn moeder te emotioneel om te praten over het bewuste telefoongesprek met Pretium Telecom’, schrijft Jan van Klaveren over zijn 89-jarige moeder die vier aangetekende brieven moest sturen om van een Pretium-abonnement af te komen. Ook de verstandelijk gehandicapte zus van Cas van Straten deinst terug voor de openbaarheid. ‘Ze is bang dat Pretium haar herkent’, aldus Van Straten. Zijn zus zei ja in een telefoongesprek met Pretium zonder dat ze begreep waarop, en kreeg vervolgens een factuur op de mat.

Verkopers doen zich soms voor als personeel van KPN (...)

De commotie gaat (...) niet over de service van Pretium, maar over de manier waarop het bedrijf die goedkope contracten aan de man brengt. Daarvoor huurt het telefonische verkopers in. De manier waarop dat gaat figureerde de afgelopen jaren veelvuldig in de consumentenprogramma’s *Kassa* (VARA) en *Radar* (TROS), en kwam onder vuur te liggen in kranten als het *AD* en *De Telegraaf*.

Radar liet zien dat vooral bejaarden worden benaderd door telefonische verkopers die niet schromen hun met leugens een nieuw contract aan te praten. Zo dreigen de callcentermedewerkers dat de telefoon wordt afgesloten als er niet wordt ingestemd met een Pretium-abonnement, of doen zij zich voor als iemand van *KPN* die met een speciale aanbieding komt, terwijl het eigenlijk om een nieuw abonnement bij Pretium gaat.

Pretium heeft na al die kritiek een ‘coulanceregeling ouderen’ ingesteld. Klanten boven de 72 kunnen hun contract binnen drie maanden ontbinden. Maar dit blijkt de klachtenstroom dus niet te stoppen. Hoe kan dat? Zijn er geen toezichhouders die een einde kunnen maken aan de verkoopmethoden van Pretium, vragen gedupeerden zich af.

Het is niet zo dat er met al die klachten niets gedaan is. Als sinds 2008 verrichten de Consumentenautoriteit en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) onderzoeken naar het gedrag van Pretium. En er zijn ook boetes opgelegd. Zo stelde de Consumentenautoriteit onder andere dat de telefonische verkopers die namens Pretium bellen niet duidelijk zijn over het commerciële belang van het gesprek. Daarvoor legde het in 2008 een boete op van 87 duizend euro. Ook werden er drie dwangsommen opgelegd. Pretium probeert dat geld nog altijd terug te krijgen. En is inmiddels in hoger beroep beland

bij de hoogste rechter: het College van Beroep voor het Bedrijfsleven. Het is nog niet duidelijk wanneer er definitieve uitspraak zal volgen.

(...)

Kassa heeft inmiddels nieuwe klachten over Pretium binnengekregen, en zal ondanks alle juridische dreiging zaterdag wederom aandacht besteden aan Pretium.

(...)

Pretium wil niet reageren op vragen van *de Volkskrant* en weigert mee te werken aan dit artikel. Dat laat het bedrijf per fax op 28 februari 2012 weten. 'Gezien de recente onzorgvuldige en tendentieuze publicatie in *de Volkskrant* van 11 januari jl. over Pretium Telecom ['Op=Op, red.], heeft Pretium Telecom weinig vertrouwen in de wijze waarop *de Volkskrant* over haar bericht en met wederhoor omgaat', schrijft het telecombedrijf. Pretium deelt verder mee dat het 'binnenkort' een klacht bij de Raad voor de Journalistiek tegen de *Volkskrant* wil indienen.

'Geen manier: een demente dame geld aftroggelen'

'Mijn schoonmoeder kan niet navertellen wat er is gebeurd, want ze is dement', zegt Felix Verlaan. Elisabeth Huner-Sölner (87) is waarschijnlijk in januari 2011 door Pretium gebeld, en heeft tijdens het gesprek met een nieuw telefoonabonnement ingestemd. Verlaan ontdekt weken later de welkomstbrief. 'Ik heb gelijk Pretium gebeld en gezegd dat ik dit geen manier vind: een dementerende dame geld aftroggelen.' Verlaan en zijn vrouw vragen Pretium om de post naar hen te sturen, omdat Huner-Sölner geen idee heeft wat er aan de hand is.

Pretium zet daarop het abonnement over op het adres van Verlaan; de telefoon van Huner-Sölner wordt afgesloten. 'Onbegrijpelijk, dit was niet de bedoeling. Maar ook rampzalig', zegt Verlaan. 'Mijn schoonmoeder belt dagelijks meerdere keren met ons. Dat geeft haar rust. De telefoon is haar *lifeline*, het draagt bij aan de routine in haar leven. Zonder kan ze niet functioneren.' KPN herstelt een paar weken later de telefoonaansluiting. 'Wij hebben hier een paar weken een enorme rommel van gehad; wij moesten dagelijks herhaaldelijk bij haar langs om te controleren of het wel goed ging.' Pretium zet het abonnement uiteindelijk weer op het adres van Huner-Sölner.

Verlaan stuurt twee brieven naar Pretium met het verzoek om te bewijzen dat zijn schoonmoeder met de overstap heeft ingestemd. 'Maar een bewijs kreeg ik niet. Ook geen voicelog. Wel twee totaal nietszeggende reacties: ze praten er omheen. Mijn vrouw wil er niets meer mee te maken hebben'. Huner-Sölner zit dus nog steeds bij Pretium. Verlaan wil de onrust die het overzetten van abonnementen kan opleveren niet nog een keer meemaken. 'Zelf zou ik doorvechten, maar zij kan niet weer zonder telefoon komen te zitten'.

'Die coulanceregeling is slechts windowdressing'

'Mijn moeder snapt niets van elkaar beconcurrerende telecombedrijven', aldus Fred Kuiperij die namens zijn dementerende moeder in een conflict met Pretium is verwickeld. 'Ze stamt nog uit de tijd van het staatsbedrijf.'

Wilhelmina Kuiperij-Lovink (89) krijgt in de zomer van 2011 een telefoontje van Pretium. Zonder dat ze er erg in heeft, stemt ze in met een nieuw abonnement. 'Maar ze wilde helemaal niet van haar oude telefoonabonnement bij KPN af', zegt Kuiperij.

'Het is zeer de vraag of ze goed heeft begrepen wat er tijdens het gesprek is gebeurd. Ze is bij tijd helder, en bij tijd niet.'

Als Kuiperij de welkomstbrief van Pretium bij zijn moeder ontdekt, is het te laat: de wettelijke opzegtermijn van zeven dagen is verstreken. 'Mijn echtgenote en ik hebben Pretium herhaaldelijk gebeld, maar zij toonden geen enkel begrip voor haar situatie.' Kuiperij ziet op

de site van Pretium de 'coulanceregeling voor ouderen' (...) 'Je valt van ontroering van je stoel als je dat leest. Ondertussen wijst geen enkele medewerker je erop. Die regeling is slechts windowdressing.' Kuiperij gebruikt een voorbeeldbrief van het consumentenprogramma *Radar* om het abonnement op te zeggen, en al afgeschreven geld terug te krijgen. Tot nu toe zonder succes: Pretium eist dat zijn moeder tot september 2012 abonnementsgeld betaalt. (...) 'We overwegen via de OPTA een rechtszaak te beginnen. (...)

'Ik kan er wakker van liggen, van het prakkiseren'

'Ik wimpel telefonische verkopers altijd af, en dat gaat prima' zegt Klaas Kaag (55), die sinds zijn geboorte verstandelijk gehandicapt is. Maar zijn – eveneens verstandelijk gehandicapte – vriendin blijkt daar wat minder bedreven in. Zij neemt in mei 2011 Kaags telefoon op, en krijgt Pretium aan de lijn. Kaag: 'Het ging over mijn abonnement, maar dat weerhield Pretium er niet van om haar een paar keer ja te laten zeggen.'

Kaag ontdekt pas maanden later dat Pretium zijn abonnement heeft overgezet. 'Ik kreeg na een week een brief van Pretium, maar ik begreep hem niet. Ik kan moeilijk lezen en schrijven.' Kaag vertelt zijn nicht over de brief. 'Die vroeg: heb je een nieuw telefoonabonnement? Nee, zei ik. Toen heb ik die brief bij het oud papier gedaan.' Er volgen meer brieven van Pretium. Samen met zijn zwager, Hans Rutgers, gaan Kaag en zijn vriendin rond de tafel zitten. 'Mijn vriendin zag toen dat haar rekeningnummer op de brieven stond. Toen vertelde dat ze Pretium aan de lijn had gehad, en haar rekeningnummer had gegeven.'

Rutgers neemt schriftelijk contact op met Pretium. Het telecombedrijf zegt te overwegen het contract te beëindigen als Kaag een doktersverklaring levert. Dat doet hij, en ook al accepteert Pretium de verklaring, toch meent het telecombedrijf dat Kaag moet betalen voor de periode tot het stopzetten van het abonnement. Onzin, vindt Rutgers. Hij stapt naar een jurist van de rechtsbijstandverzekering. Die ziet ook niet hoe er sprake kan zijn van een overeenkomst, gezien de doktersverklaring. Maanden later wacht Kaag nog op een reactie van Pretium.

'Ik hoop dat dit snel ophoudt', zegt Kaag. 'Zulke callcenters zijn er alleen maar om contracten binnen te halen. Dat weet ik wel, maar toch kan ik er wakker van liggen. Van het prakkiseren. Ik heb zoiets als dit nog nooit meegemaakt.'

2.9. Het artikel is op 9 maart 2012 eveneens gepubliceerd op de website van De Volkskrant.

2.10. Op vrijdag 11 mei 2012 heeft De Volkskrant op pagina 23 van het economiekatern onder de kop 'Rectificatie inzake Pretium Telecom' en op haar website de volgende rectificatie geplaatst:

"Op 9 maart 2012 stond in *de Volkskrant* het artikel 'De klachtenstroom over Pretium houdt maar aan'. Het artikel bevatte een aantal onjuistheden die *de Volkskrant* wil rechtzetten. Volgens het artikel liet het televisieprogramma *Radar* van de TROS zien dat 'de callcentermedewerkers dreigen dat de telefoon wordt afgesloten als er niet wordt ingestemd met een Pretium-abonnement, of dat zij zich voordoen als iemand van KPN die met een speciale aanbieding komt, terwijl het eigenlijk om een nieuw abonnement bij Pretium gaat'. Deze eerste beschuldiging is onjuist en de tweede komt niet in de *Radar*-uitzending voor. Verder stond in het artikel dat de Consumentenautoriteit in 2008 aan Pretium een boete van € 87.000 had opgelegd en drie lasten onder dwangsom.

Daarbij is ten onrechte onvermeld gebleven dat de opgelegde boete in mei 2011 door de Rechtbank Rotterdam is verlaagd tot € 57.000 en twee lasten onder dwangsom geheel of gedeeltelijk zijn vernietigd.

Tegen het besluit van de Consumentenautoriteit is nog beroep aanhangig door Pretium bij het College van Beroep voor het Bedrijfsleven.

Over de klacht van de zoon van de 88-jarige heer De Groote, eerder besproken in de Op=Op rubriek van *de Volkskrant*, is onvermeld gebleven dat Pretium het contract na inmenging van de rubriek Op=Op – naar de mening van Pretium onverplicht – alsnog met terugwerkende kracht heeft ontbonden.”

3. Het geschil

3.1. Pretium vordert primair, kort gezegd, De Volkskrant op straffe van dwangsommen te bevelen op de eerstvolgende vrijdag na vonnisdatum de als productie 2 zijdens Pretium overgelegde rectificatietekst te plaatsen in haar dagblad en op dezelfde elektronische media waarop zij het oorspronkelijke artikel heeft geplaatst. Daarnaast vordert Pretium De Volkskrant te gebieden het artikel, alle links naar dit artikel en alle reacties daarop te verwijderen van haar website en haar te verbieden het artikel nog op enige wijze te openbaren. Subsidiair vordert Pretium een zodanige voorziening te treffen als de voorzieningenrechter passend en doeltreffend oordeelt. Tot slot vordert Pretium De Volkskrant te veroordelen in de proceskosten.

3.2. Pretium licht haar vordering als volgt toe. Zij stelt dat het artikel onrechtmatig jegens haar is, zowel op het punt van de totstandkoming ervan als op het punt van de inhoud. Volgens Pretium is geen, althans volstrekt onvoldoende uitvoering gegeven aan het beginsel van wederhoor. Verder staat het artikel volgens haar bol van feitelijke onjuistheden en onvolkomenheden waarmee een zeer tendentiekus en diffamerend beeld van (de bedrijfsvoering van) Pretium is neergezet. Het artikel is zeer indringend doordat het, over anderhalve pagina, als hoofdnieuws binnen het economiekatern is gebracht en er verschillende kleurenfoto's bij zijn geplaatst. Pretium stelt schade te lijden als gevolg van de publicatie van het artikel, en er daarom belang bij te hebben dat de onjuistheden zo spoedig mogelijk worden rechtgezet.

3.3. De Volkskrant voert verweer, waarop voor zover van belang hierna zal worden ingegaan.

4. De beoordeling

4.1. Omdat in dit geval sprake is van een procedure waarin een voorlopige voorziening wordt gevorderd, zal de voorzieningenrechter artikel 127a lid 1 en lid 2 van het Wetboek van Rechtsvordering (Rv) – waarin is bepaald dat aan het niet tijdig betalen van het griffierecht consequenties worden verbonden – buiten beschouwing laten. Toepassing van deze bepaling zou immers, gelet op het belang

van één of beide partijen bij de toegang tot de rechter, leiden tot een onbillijkheid van overwegende aard.

4.2. Uitgangspunt is dat toewijzing van de vorderingen van Pretium in beginsel een beperking inhoudt van het in artikel 10 lid 1 van het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden (EVRM) neergelegde grondrecht van De Volkskrant op vrijheid van meningsuiting. Een dergelijk recht kan slechts worden beperkt indien dit bij de wet is voorzien en noodzakelijk is in een democratische samenleving, bijvoorbeeld ter bescherming van de goede naam en de rechten van anderen (artikel 10 lid 2 EVRM). Van een beperking die bij de wet is voorzien is sprake, wanneer de uitlatingen van De Volkskrant onrechtmatig zijn in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Voor het antwoord op de vraag welk recht – het recht op vrije meningsuiting of het recht ter bescherming van eer of goede naam – in dit geval zwaarder weegt, moeten de wederzijdse belangen worden afgewogen.

4.3. Het belang van De Volkskrant is dat zij zich in het openbaar kritisch, informerend, opiniërend en waarschuwend moet kunnen uitlaten over misstanden die de samenleving raken. Het belang van Pretium is erin gelegen dat zij niet lichtvaardig wordt blootgesteld aan voor haar ongewenste negatieve publiciteit. Welk van deze belangen, die in beginsel gelijkwaardig zijn, de doorslag behoort te geven, hangt af van de omstandigheden van het geval.

Wederhoor

4.4. Pretium stelt dat de wijze waarop het artikel tot stand is gekomen, onrechtmatig jegens haar is. Zij stelt zich op het standpunt dat De Volkskrant haar nooit heeft gevraagd om een reactie op het voorgenomen artikel van 9 maart 2012 of de daarin geuite aantijgingen en beschreven klachten, hetgeen volgens Pretium wel op de weg van De Volkskrant had gelegen, omdat op het moment dat Jelier Pretium benaderde, het artikel al tot in detail (inclusief de foto's van de klagers) was voorbereid. De door De Volkskrant toegepaste wederhoor is in de visie van Pretium ondeugdelijk.

In dit verband geldt het volgende. In het algemeen kan en mag van een journalist worden verwacht dat hij enerzijds voldoende onderzoek doet om te voorkomen dat hij onjuiste (en voor betrokkene mogelijk schadelijke) informatie publiceert en anderzijds dat hij betrokkene de kans geeft om zijn eigen standpunt kenbaar te maken. Vast staat dat Jelier tot drie maal toe telefonisch contact heeft gezocht met een woordvoerder van Pretium, waarbij zij heeft vermeld dat zij een artikel over Pretium aan het schrijven was. Als enige reactie daarop heeft Pretium twee faxen gestuurd met de strekking dat zij geen input wilde leveren voor een artikel van de Volkskrant. Onder die omstandigheden behoeft De Volkskrant geen verdere pogingen meer te doen om Pretium gelegenheid te bieden tot het geven van een weerwoord. Volgens Pretium had Jelier moeten concretiseren welke beschuldigingen in het artikel zouden worden geuit en welke klachten daarin aan de

orde zouden komen, maar in deze zienswijze wordt zij niet gevolgd. Welke gegevens Jelier zou hebben voorgelegd aan Pretium, wanneer zij contact met een voorlichter zou hebben kunnen leggen, kan niet worden vastgesteld. Zover is het nooit gekomen, omdat Pretium elk contact direct heeft afgekapt. Dat Jelier in antwoord op de vraag van het directiesecretariaat of er nog aanvullingen op de genoemde algemene vragen over Pretium waren, heeft gezegd dat deze er niet waren, betekent niet zonder meer dat indien Jelier een persvoorlichter aan de lijn zou hebben gekregen, zij geen melding zou hebben gemaakt van de klachten die zij voornemens was in het artikel op te nemen. In ieder geval was niet vereist dat De Volkskrant de volledige tekst van het te plaatsen artikel of de belangrijkste elementen daarvan aan Pretium zou voorleggen. Het aannemen van een dergelijke verplichting verhoudt zich niet met de journalistieke vrijheid. De toezending door De Volkskrant aan Pretium van het (eerdere) conceptartikel van 11 januari 2012 was dan ook onverplicht. Dat zij dit desondanks heeft gedaan, betekent niet – anders dan Pretium lijkt te veronderstellen – dat De Volkskrant dit voortaan steeds moet doen wanneer zij over Pretium publiceert.

4.5. Dat Pretium heeft afgezien van het geven van een weerwoord, neemt niet weg dat het artikel onrechtmatig jegens haar kan zijn. Of dat het geval is, zal hierna worden beoordeeld.

Inhoud van het artikel

4.6. Pretium stelt dat de in het artikel geuite beschuldigingen geen steun in de feiten vinden. Pretium heeft de beschuldigingen in drie categorieën ingedeeld, die als volgt zullen worden overgenomen: (i) misleiding/bedreiging van bejaarden en geestelijk gehandicapten, (ii) de stroom van klachten over de praktijken van Pretium en (iii) de klachten van drie (zelfverklaarde) gedupeerden.

(i) Misleiding/bedreiging van bejaarden en geestelijk gehandicapten

4.7. Voor deze beschuldiging steunt De Volkskrant met name op de Tros Radar uitzending en de besluiten en onderzoeken van de Consumentenautoriteit en de OPTA. Pretium stelt dat De Volkskrant er niet vanuit mocht gaan dat het in Tros Radar uitgezonden beeldmateriaal betrouwbaar was, omdat er ten tijde van de publicatie van het artikel al rechterlijke uitspraken waren gepubliceerd en becommentarieerd waaruit blijkt dat de Tros door de rechter was gelast om het ruwe opnamemateriaal aan Pretium af te geven en in de procedure te brengen ter beoordeling van de rechtmatigheid van de uitzending.

Anders dan Pretium, is de voorzieningenrechter van oordeel dat De Volkskrant mocht uitgaan van de thans (nog) geldende uitspraak (van het Hof Den Haag in kort geding) over de Radar uitzending, namelijk dat deze niet onrechtmatig jegens Pretium is. Van een journalist kan niet worden verwacht dat hij zich een oordeel vormt over de houdbaarheid van vonnissen. Daar ligt de grens aan de onderzoeksplicht van de journalist. Overigens beschikt De Volkskrant ook niet over

het ruwe opnamemateriaal, waaruit volgens Pretium blijkt dat de uitzending onrechtmatig is en heeft Pretium de haar geboden gelegenheid om op dit punt opheldering te verschaffen, voorbij laten gaan.

4.8. In de Radar uitzending zijn echter geen beelden uitgezonden waaruit zou blijken dat – zoals in het artikel is opgenomen – de callcentermedewerkers potentiële klanten dreigen met afsluiting van de telefoon als zij geen Pretium abonnement nemen, of dat zij zich voordoen als KPN medewerkers die een speciale aanbieding doen voor KPN, terwijl het in feite om een Pretium abonnement gaat. Deze onjuistheden heeft De Volkskrant echter al rechtgezet in haar rectificatie van 11 mei 2012. Pretium stelt zich op het standpunt dat de rectificatie ten aanzien van laatstgenoemde beschuldiging – het zich voordoen als KPN medewerkers – onvoldoende is, omdat daarin slechts wordt vermeld dat deze feiten niet uit de Radar uitzending blijken, waarmee de indruk wordt gewekt dat deze wel uit andere bronnen zouden blijken. Met De Volkskrant is de voorzieningenrechter echter van oordeel dat er voldoende grond bestaat voor de beschuldiging dat Pretium onvoldoende afstand van KPN neemt in de wervingsgesprekken, nu de rechtbank Rotterdam op 4 mei 2011 heeft geoordeeld dat Pretium niet heeft voldaan aan het vereiste om aan het begin van het gesprek met de potentiële klant duidelijk en ondubbelzinnig de identiteit en daarmee het commerciële oogmerk van het telemarketinggesprek mee te delen. De rechtbank heeft tevens geoordeeld dat medewerkers van Pretium niet duidelijk uitleggen wat voor onderneming Pretium is en dat dit een andere aanbieder is dan KPN, omdat zij direct na de introductie de naam van KPN noemen en de indruk wekken dat er voor de consument, die een contract met KPN heeft, niets verandert (LJN BQ3528). Pretium heeft in dit verband nog aangevoerd dat daarmee nog geen misleiding is geconstateerd, maar vooralsnog is de voorzieningenrechter met De Volkskrant van oordeel dat – uitgaande van de gemiddeld kritische en niet juridisch onderlegde lezer – de tekst van de rectificatie voldoende wordt gedekt door voornoemd oordeel van de rechtbank Rotterdam.

4.9. Volgens Pretium vermeldt het artikel verder ten onrechte dat de Consumentenautoriteit in verband met de hiervoor besproken overtreding een boete en drie lasten onder dwangsom heeft opgelegd. Pretium stelt dat de boete voor andersoortige overtredingen is opgelegd, die met de beschuldigingen in het artikel niets van doen hebben, dat de drie lasten onder dwangsom ook niet voor die overtreding waren opgelegd en dat de enige last onder dwangsom die wel deels daarvoor was opgelegd door de rechter is vernietigd.

Ook hier hanteert Pretium een strikte, juridische uitleg van het woord misleiding. \angle Zoals hiervoor al is overwogen, mocht De Volkskrant deze term ook gebruiken voor de door Pretium begane overtreding, namelijk het onvoldoende duidelijk maken aan het begin van het gesprek met wie de potentiële klant van doen had en dat het gesprek een commercieel oogmerk had. Vast staat dat de boete deels is opgelegd voor die overtreding. Ook staat vast dat één van de lasten onder dwangsom voor hetzelfde feit was opgelegd (Besluit van de Consumentenautoriteit van 4 december 2008, CA/NB/22/200). Dat twee van de drie lasten onder dwangsom zijn vernietigd,

\angle Een krant is echter geen juridisch tijdschrift
naar een medium waarin informatie op een
algemeen niveau wordt verspreid en algeheel

heeft De Volkskrant reeds aangevuld in haar rectificatie. Weliswaar is hierbij niet expliciet vermeld dat één van de vernietigde lasten zag op de hier genoemde overtreding, maar dit levert naar het voorlopig oordeel van de voorzieningenrechter geen onrechtmatigheid op.

(ii) de stroom van klachten over de praktijken van Pretium

4.10. Pretium stelt dat er onvoldoende feitelijke basis is voor de kop boven het artikel en de vermelding, verderop in het artikel, met de strekking dat er al vijf jaar lang een stroom van klachten is over de praktijken van Pretium. Zij stelt dat de tien klachten van lezers die De Volkskrant binnen een week tijd na de behandeling van de eerdere klacht in de Op=Op rubriek heeft ontvangen, de bewering dat de klachtenstroom aanhoudt niet kunnen dragen. De door De Volkskrant genoemde artikelen in andere media wijzen volgens Pretium het tegendeel uit.

Voor wat betreft de kop 'De klachtenstroom over Pretium houdt maar aan', geldt dat uitgangspunt is dat het bijzondere, eigen karakter van een kop boven een krantenartikel meebrengt dat een kop uitgesproken en ongenueanceerd mag zijn. Aan Pretium kan worden toegegeven dat tien klachten op een totaal aantal abonnees van bijna 200.000 abonnees op zich niet veel is, maar daar tegenover staat dat De Volkskrant onweersproken heeft gesteld dat het voor haar ongekend is dat bij haar binnen een week tien klachten over één onderneming binnenkomen. Onder deze omstandigheden heeft De Volkskrant door het gebruik van deze kop de grenzen van het toelaatbare niet overschreden.

In het artikel vermeldt De Volkskrant verder dat Pretium al jarenlang geregeld opduikt in consumentenrubrieken. Pretium voert aan dat De Volkskrant daarbij onder meer verwijst naar publicaties in het AD en de Telegraaf en naar uitzendingen van consumentenprogramma's waarvan ofwel rectificatie is gelast, ofwel waarvan de rechtmatigheid nog ter discussie staat. Hoewel het in dit verband inderdaad minder gelukkig is dat De Volkskrant naar de hier genoemde publicaties verwijst, neemt dit niet weg dat onder andere uit diverse uitspraken van rechtbanken en gerechtshoven uit de periode 2007-2010 blijkt dat Pretium al geruime tijd kritisch wordt gevolgd door consumentenorganisaties. Bovendien was De Volkskrant bij publicatie bekend met het feit dat het consumentenprogramma Kassa in haar uitzending van 10 maart 2012 opnieuw aandacht aan Pretium zou schenken. Derhalve bestond voor deze uitlating voldoende steun in het ten tijde van de publicatie beschikbare feitenmateriaal.

(iii) de klachten van drie (zelfverklaarde) gedupeerden

4.11. Pretium stelt dat De Volkskrant in het artikel de klachten van drie van haar abonnees zonder enig onderzoek en zonder enige distantie heeft geadopteerd, terwijl het gaat om ongegronde klachten.

In dit verband wordt het volgende overwogen. Eén van de functies van de pers is de boodschappersfunctie, waarbij de pers uitlatingen van derden weergeeft. In die functie heeft De Volkskrant de verhalen van drie zelfverklaarde gedupeerden bij het

artikel weergegeven. Dat het gaat om de mening van de gedupeerden, blijkt uit het veelvuldig gebruik van aanhalingstekens, ook in de koppen van de drie klachten. Uiteraard ontslaat het feit dat derden aan het woord zijn De Volkskrant niet van iedere verplichting tot zorgvuldige berichtgeving, maar aan de andere kant gaat die verplichting niet zover dat De Volkskrant de klachten alleen zou mogen weergeven indien zij deze na onderzoek gegrond zou hebben bevonden, zoals Pretium meent. In dit geval geldt dat De Volkskrant niet beschikte over de klantdossiers van Pretium en dat Pretium ieder contact over het artikel heeft afgehouden. Vooralnog is niet gebleken dat er andere onderzoeksmogelijkheden voorhanden waren. Daarbij komt dat de weergegeven klachten – zo blijkt uit de rechtspraak over Pretium – in lijn zijn met de klachten die vaker zijn geuit over de werkwijze van Pretium, zodat De Volkskrant geen reden had om te twijfelen aan de verhalen van de gedupeerden.

4.12. Uit het voorgaande volgt dat het artikel van 9 maart 2012, aangevuld en verbeterd met de rectificatie van 11 mei 2012, niet onrechtmatig jegens Pretium is en dat het recht van De Volkskrant op vrijheid van meningsuiting prevaleert boven het recht van Pretium op bescherming van haar goede naam. De vordering zal daarom worden afgewezen.

4.13. Pretium zal als de in het ongelijk gestelde partij in de proceskosten worden veroordeeld. De kosten aan de zijde van De Volkskrant worden begroot op:

- griffierecht	€	575,00
- salaris advocaat		816,00
Totaal	€	1.391,00

5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1. weigert de gevraagde voorzieningen,

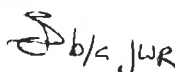
5.2. veroordeelt Pretium in de proceskosten, aan de zijde van De Volkskrant tot op heden begroot op € 1.391,00,

5.3. verklaart dit vonnis wat betreft de kostenveroordeling uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. J.A.J. Peeters, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. E. van Bennekom, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 24 mei 2012.

type: eB

coll:

 b/c JWR


UITGEGEVEN VOOR GROSSE
De griffier van de
Rechtbank Amsterdam

