

**Vzgr Rb Amsterdam, 16 mei 2007, Pretium v Ombudsman**



**PUBLICATIE**

**Onrechtmatige kwalificatie 'misleiding'**

- [Stichting de Ombudsman heeft terecht op die onduidelijkheden gewezen, maar dat brengt niet mee dat zij dan – via haar medewerker Van Marle – zonder meer van misleiding door Pretium van consumenten kan en mag spreken in de context waarin zij dit tijdens de uitzending van Kassa heeft gedaan.](#)

Dat veel consumenten zich misleid voelen is geen gunstig teken voor de verkooptechniek van Pretium, maar betekent nog niet dat zij door Pretium misleid zijn. Echter, Van Marle was bekend met het dossier Lijnse, omdat hij daarin eerder had bemiddeld en hij wist, althans kon weten dat deze klacht inmiddels was afgehandeld door het alsnog betalen van facturen van Pretium door Lijnse, omdat er wel een rechtsgeldige (CPS-) overeenkomst tot stand was gekomen. Door, zonder deze omstandigheden bekend te maken, op de vraag van de presentator gesteld ná die voicelog te antwoorden dat het 'op zijn minst een behoorlijke misleidende manier van werven van klanten' is, heeft Stichting de Ombudsman in de context waarin deze mededeling werd gedaan, namelijk een kritische benadering van het programma Kassa van de klantenwerving door Pretium voor WLR waarop die voicelog niet zag, op onzorgvuldige wijze jegens Pretium gehandeld.

- [misleiding suggereert het doelbewust op het verkeerde been zetten van de consumenten door of namens Pretium teneinde deze tot het sluiten van een contract over te halen](#)

Verder brengt het (enkele) bestaan van klachten van consumenten over onduidelijkheid over de identiteit van de telecomaandier niet zonder meer mee dat Pretium zich schuldig maakt aan misleiding van consumenten. Immers, het begrip misleiding suggereert het doelbewust op het verkeerde been zetten van de consumenten door of namens Pretium teneinde deze tot het sluiten van een contract over te halen. Daarvan is vooralsnog niet gebleken. Uit de stukken volgt dat door of namens Pretium zodanige instructies aan de telemarketeers worden gegeven over het bekend maken van de aanbieder en van het product (via vaste scripts) dat die onduidelijkheden zoveel mogelijk worden vermeden. Verder heeft Pretium aannemelijk gemaakt dat zij controle uitoefent op het gebruik van de scripts en dat, indien wordt geconstateerd dat er door een telemarke-

teer een onduidelijkheid wordt veroorzaakt, hiertegen wordt opgetreden en de betreffende persoon van de verkoop van die diensten van Pretium wordt gehaald.

Vindplaatsen: Mediaforum 2007, nr. 30, p. 252

**Vzgr Rb Amsterdam, 16 mei 2007**

(J.A. J. Peeters)

Voorzieningenrechter Rechtbank Amsterdam 16 mei 2007

Vonnis in kort geding in de zaak van de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

PRETIUM TELECOM BV,

gevestigd te Haarlem,

eiseres bij dagvaarding van 24 april 2007,

procureur mr. L.M.C.A. Reinders Folmer,

advocaat mr. drs. D.P. Kuipers te 's-Gravenhage,

tegen

de stichting STICHTING DE OMBUDSMAN,

gevestigd te Hilversum,

gedaagde,

procureur mr. A.P. Ploeger.

Partijen zullen hierna Pretium en Stichting de Ombudsman genoemd worden.

**1. De procedure**

Voor de aanvang ter terechtzitting van 3 mei 2007 is de behandeling van deze zaak verplaatst naar 11 mei 2007.

Ter terechtzitting van 11 mei 2007 heeft Pretium gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding. Stichting de Ombudsman heeft verweer gevoerd met conclusie tot weigering van de gevraagde voorziening. Na verder debat hebben partijen verzocht vonnis te wijzen.

**2. De feiten**

2.1. Pretium is een telecommunicatiebedrijf dat onder meer telefoondiensten aanbiedt. Tot januari 2007 bood Pretium als Carrier Pre Select (CPS)-aangebieder klanten de mogelijkheid om hun uitgaande telefoongesprekken via haar af te wikkelen. Het telefoonabonnement op het vaste net van KPN werd in dat geval nog geleverd door KPN.

Met ingang van 1 januari 2007 is het voor aanbieders als Pretium ook mogelijk om het vastnetabonnement op het telefoonnetwerk van KPN aan klanten aan te bieden (het zogenoemde WLR: Wholesale Line Rental). Pretium heeft vanaf 1 januari 2007 via telemarketing ongeveer 100.000 klanten geworven voor WLR, waaronder ongeveer 80.000 klanten die al CPS-klant bij Pretium waren. De telefonische werving wordt namens Pretium uitgevoerd door een aantal telemarketing bureaus.

2.2. Stichting de Ombudsman is opgericht in 1972. Ingevolge artikel 2 van de Statuten (gewijzigd in december 2001) heeft Stichting de Ombudsman tot doel: onrechtvaardigheden en weeffouten van het sociaal en maatschappelijk bestel te signaleren. Zij doet dit op basis van individueel voorgelegde problematiek en tevens op basis van eigen waarneming. De stichting

ondersteunt individuele burgers of groepen mensen door middel van juridisch advies bij het vinden van een oplossing. Daarbij richt zij zich op de minder draagkrachtige in de samenleving. De stichting kaart zaken die zij signaleert openlijk aan. Als middel gebruikt zij hiervoor de media waaronder radio en televisie. Burgers kunnen zich met klachten bij Stichting de Ombudsman melden.

2.3. In 2002 zijn door OPTA, CPS-aanbieders en KPN gedragsregels opgesteld over het aanmelden voor CPS dienstverlening (de OPTA regels). Deze afspraken, verwoord in een brief van 29 mei 2002, houden onder meer in:

[...]

1. Bewijs van wilsuïting van de eindgebruiker Het college acht het essentieel dat de wil van een eindgebruiker bewezen kan worden. (Het bewijs van) De wilsuïting kan in Nederland op vele verschillende manieren worden geleverd. Te denken valt aan een schriftelijke overeenkomst, een opgenomen telefoontje, [...].

Het college stelt daarom vast dat de wilsuïting van een eindgebruiker langs een andere weg dan de schriftelijke overeenkomst, wordt opgevolgd door een brief van de ontvangende aanbieder aan de eindgebruikers ter verificatie. In deze brief wordt de concrete wilsuïting bevestigd, alsook de nummers waar het om gaat en wordt een termijn geboden aan de eindgebruiker om zijn wilsuïting terug te draaien (een zogenaamde 'opt-out' brief). Partijen hebben afgesproken dat voor deze termijn zal worden aangesloten bij de algemene regels van Boek 7, afdeling 9a [...] van het Burgerlijk Wetboek. [...] Dat betekent dat de koper 7 werkdagen wordt gegund. Pas na verloop van deze termijn wordt de eindgebruiker door de ontvangende aanbieder beschakeld. Het college is van oordeel dat de termijn die aan de eindgebruiker geboden dient te worden om zijn wilsuïting terug te draaien minimaal vijf dagen dient te bedragen.

[...]

In maart 2007 hebben de marktpartijen verklaard deze gedragsregels ook te willen toepassen op WLR.

2.4. In de Code Telemarketing van 2 december 2003 zijn onder meer de volgende bepalingen opgenomen:

Artikel 7

Lid 1: De code dient niet alleen naar de letter, maar ook naar de geest te worden nageleefd. Bij elk telemarketinggesprek dienen dusdanige maatregelen te worden getroffen, dat juiste naleving kan worden gegarandeerd en irritatie waar mogelijk voorkomen kan worden.

Lid 2:

Onbehoorlijke en misleidende benadering is niet toegestaan. Onder onbehoorlijke en misleidende benadering wordt onder andere verstaan: verkoopbenadering onder het voorwendsel van (markt-)onderzoek of enquête. Suggestieve vraagstelling of het verkondigen van onwaarheden worden hier ook onder verstaan.

[...]

2.5. Pretium schrijft ten behoeve van de telefonische werving van klanten van haar diensten aan de door haar ingeschakelde telemarketingbureaus een script voor,

inclusief een script voor de voicelog. De voicelog is een opname van (een deel van) het telefoongesprek tussen de marketeer en degene die aan de telefoon is benaderd voor een aanbod van Pretium. In de voicelog die Pretium laat maken zijn de vragen van de marketeer en de antwoorden van de cliënt opgenomen die volgens Pretium tot het sluiten van de overeenkomst leiden. In het volledige script wordt vijftien keer het woord Pretium genoemd.

2.6. Pretium heeft de directie/redactie van het VARA televisieprogramma Kassa bij brief van 30 maart 2007 verzocht om de klachten die zij heeft ontvangen over de telefonische verkoop door Pretium aan haar door te sturen, zodat zij deze kan onderzoeken. Op 3 april 2007 heeft zij een tiental klachten ontvangen. Bij brief van 4 april 2007 heeft Pretium de directie/redactie van het programma Kassa bericht deze klachten te zullen onderzoeken en binnen een week te laten weten of deze klachten gegrond zijn. In verband met de aangekondigde aandacht over de klachten in het televisieprogramma heeft Pretium Kassa in overweging gegeven aan Pretium eerst alle klachten te verstrekken, haar haar onderzoek te laten afronden en te laten reageren op de klachten. Bij brief van 5 april 2007 heeft de VARA aan Pretium laten weten dat de uitzending op 7 april 2007 door zou gaan.

2.7. Op zaterdag 7 april 2007 is het programma Kassa op televisie uitgezonden waarbij een van de onderwerpen de marketingactiviteiten van Pretium betrof. In het programma hebben diverse consumenten op vragen van de presentator hun bevindingen meegedeeld. Daarnaast heeft de presentator een gesprek gehad met een medewerker van de Stichting de Ombudsman, de heer C. van Marle (hierna: Van Marle) en een medewerkster van de Consumentenautoriteit. Pretium heeft niet aan de uitzending meegewerkt.

2.8. Op een vraag van de presentator van het programma: 'Zijn deze problemen bekend bij de Ombudsman?' heeft Van Marle geantwoord: 'Ja wij hebben hier ook veel problemen mee. Wij krijgen daar tientallen klachten over.' en even later: 'Afgelopen maanden alleen al 27 [klachten, vzr.] en dat is voor de Ombudsman, waar we ontzettend veel verschillende klachten behandelen, van één soort bedrijf opvallend veel.' Even later is in de uitzending een opname van de voicelog met een klant van Pretium, de heer Lijnse, te horen. Vervolgens heeft Van Marle op de vraag van de presentator: 'Is dit een rechtmatige manier om klanten te werven?' geantwoord: 'Het is op zijn minst een behoorlijk misleidende manier van klanten werving. En het voldoet niet aan een nieuwe wet die we in Europa hebben voor consumentenbescherming. De wet koop op afstand, [...] is van toepassing.'

2.9. Op de website van Stichting de Ombudsman staat onder meer een artikel, getiteld 'Storm van klachten over Pretium Telecom'. In dit artikel staat onder andere geschreven: [...] De Ombudsman heeft vele klachten binnengekregen over de wijze van verkoop van dit bedrijf. Onduidelijkheid over positie De Ombudsman kreeg van meerdere klagers te horen dat zij tijdens de telefonische verkoop ervan overtuigd waren met ie-

mand van KPN van doen te hebben. Zij meenden dat Pretium de naam is van een nieuwe abonnementsvorm. Het is hen in ieder geval niet duidelijk geworden dat Pretium een apart bedrijf is, dat niets van doen heeft met KPN. Een voicelog kan misleidend bewijsmateriaal zijn. Tijdens het verkoopgesprek wordt aan het einde een zogenaamde voicelog opgenomen. Dit is een elektronische bandopname van een vastgestelde set vragen en antwoorden. De bedoeling is dat Pretium daarmee achteraf kan bewijzen dat de klant akkoord is gegaan met een contract met Pretium. Hieronder een voorbeeld van een deel van zo'n voicelog. De verkoper raffelt de vragen in sneltreinvaart af. 'Wilt u met Pretium Telecom bellen met dit telefoonnummer waarop ik u nu bel?' 'Ja, dat wil ik wel proberen'. 'Gaat u ermee akkoord dat u met het door u opgegeven telefoonnummer automatisch met Pretium Telecom belt naar alle bestemmingen en dat de gesprekskosten automatisch worden geïncasseerd?' 'Ik ga het proberen'. 'Oké, dus ja toch?' 'Ja, oké'. Het probleem met voicelogs is, dat je niet het gehele verkoopgesprek hoort, dus ook niet de suggesties die zijn gewekt. [...] De Wet Koop op Afstand geeft u altijd bedenktijd [...] De wet geeft u een bedenktijd van 7 werkdagen. Geeft het bedrijf u niet alle inlichtingen dan wordt de bedenktijd automatisch drie maanden. Pretium voldoet op z'n minst niet aan drie inlichtingen. Daardoor is de bedenktijd dus drie maanden. Is uw bedenktijd van drie maanden nog niet voorbij en wilt u van deze telefoonprovider af? Gebruik dan onze voorbeeldbrief. [...]

2.10. Op de homepage van de website van Stichting de Ombudsman is voorts het volgende stuk, voor zover van belang, gepubliceerd: De ombudsman in de media Zaterdag 7 april 2007 in Vara Kassa: Klachten over Pretium Telecom [...] Uit de klachten kwam naar voren dat mensen zich misleid voelen en ongewild aan een contract vastzitten. Van de verplichte bedenktijd blijft in de praktijk nauwelijks iets over. De Ombudsman heeft in een brief aan Pretium Telecom om opheldering gevraagd. Pretium Telecom lijkt zich niet aan alle bepalingen in de Wet koop op afstand te houden. Daarmee is de bedenktijd automatisch verlengd tot drie maanden. Spijtoptanten kunnen dus nog van hun contract af. Heeft u minder dan drie maanden geleden een contract afgesloten met Pretium Telecom, en wilt u dit ongedaan maken? Gebruik dan de voorbeeldbrief Pretium Telecom. Wilt u meer weten over koop op afstand, wordt dan donateur. Van de website kan de hiervoor genoemde opzeggings-voorbeeldbrief aan Pretium worden gedownload.

2.11. Sinds de Kassa-uitzending heeft Pretium ruim 1500 opzeggingsbrieven volgens het voorbeeld van Stichting de Ombudsman ontvangen.

### 3. Het geschil

3.1. Pretium vordert – samengevat –:

- I. Stichting de Ombudsman te verbieden onjuiste en/of misleidende mededelingen te doen over Pretium;
- II. Stichting de Ombudsman te gebieden elke klacht die zij over Pretium ontvangt binnen twee werkdagen aan Pretium door te geleiden;

III. Stichting de Ombudsman te gebieden elke verwijzing naar en/ of elk bericht betreffende Pretium, waaronder de hierboven onder 2.9 en 2.10 vermelde artikelen en de 'voorbeeldbrief' van haar website te verwijderen en verwijderd te houden en Stichting de Ombudsman te verbieden een bericht en/of brief van soortgelijke strekking te publiceren en/of daarnaar te verwijzen;

IV. Stichting de Ombudsman te verbieden klanten van Pretium te adviseren om hun overeenkomst met Pretium te beëindigen, behoudens het geval dat Pretium van dit concrete geval op de hoogte is gebracht en er geen twijfel over kan bestaan dat Pretium in dat geval bij het aangaan van de overeenkomst de wet heeft overtreden;

V. Stichting de Ombudsman te gebieden de in de dagvaarding opgenomen rectificatietekst op de in de dagvaarding opgenomen wijze op de homepage van haar website te plaatsen;

VI. Stichting de Ombudsman te gebieden direct voortgaand aan en direct volgend op het eerstkomende VARA tv-programma Kassa in de vorm van televisie-reclameblokken telkens gedurende 30 seconden dan wel – ter keuze van Stichting de Ombudsman – op een halve pagina in de eerstkomende zaterdageditie van alle landelijke dagbladen, de in de dagvaarding opgenomen rectificatietekst op de in de dagvaarding opgenomen wijze te plaatsen;

VII. op straffe van een dwangsom voor het onder I tot en met V gevorderde van EUR 100.000,- per keer of per dag, ter keuze van Pretium;

VIII. op straffe van een dwangsom van EUR 500.000,- voor het onder VI. gevorderde, per keer dan wel per dag ter keuze van Pretium;

IX. Stichting de Ombudsman te veroordelen tot betaling van EUR 25.000,- als voorschot op de schadevergoeding;

X. althans zodanige voorzieningen te treffen die de voorzieningenrechter passend en doeltreffend lijken;

XI. met veroordeling van Stichting de Ombudsman in de proceskosten.

3.2. Pretium stelt daartoe, samengevat, het volgende. Stichting de Ombudsman heeft onrechtmatig jegens Pretium gehandeld door haar, zonder zelf enig onderzoek te doen of kennis van zaken te hebben, te beschuldigen van misleidende en onbehoorlijke wervingsmethodes. Hierdoor wordt Pretium in haar goede naam en bedrijfseer aangetast. De door Stichting de Ombudsman geuite beschuldigingen worden niet gesteund door het gepresenteerde feitenmateriaal. Van Stichting de Ombudsman mag juist verwacht worden dat zij zorgvuldig te werk gaat. Zij heeft een eigen verantwoordelijkheid om te voorkomen dat zij in een televisieprogramma onjuiste en beschadigende mededelingen doet. Door haar beschuldigingen heeft Stichting de Ombudsman schade toegebracht aan Pretium, terwijl bij summier onderzoek is gebleken dat van de beschuldigingen weinig of niets overbleef. Indien Stichting de Ombudsman in het bezit was van klachten had zij in ieder geval Pretium een reële mogelijkheid moeten geven hierop te reageren, voordat zij media-aandacht zocht. Stichting de Ombudsman heeft zelfs welbewust

een klacht en voicelog van de heer Lijnse misbruikt om Pretium in een kwaad daglicht te stellen. Stichting de Ombudsman heeft moedwillig een onjuist beeld geschetst van de bedrijfsuitvoering van Pretium, nu zij wist dat de klacht van Lijnse op een CPS-overeenkomst zag en niet een WLR-overeenkomst, en deze klacht al lang was opgelost. Aan de hand van de in de uitzending te horen voicelog van Lijnse heeft Stichting de Ombudsman de ongenueanceerde, onvolledige en daarmee onrechtmatige uitlatingen gedaan. Kennelijk wil Stichting de Ombudsman met haar werkwijze over de rug van Pretium donateurs werven. Om haar schade te beperken en verdere schade te voorkomen heeft Pretium belang bij het gevorderde.

3.3. Stichting de Ombudsman voert verweer waarop hierna, voor zover nodig, zal worden ingegaan.

#### 4. De beoordeling

4.1. Stichting de Ombudsman verricht haar werkzaamheden, waaronder ook het deelnemen aan televisieprogramma's voor consumenten, in het licht van de in haar statuten opgenomen doelstelling (zie hierboven onder 2.2). Gezien deze doelstelling mag en moet Stichting de Ombudsman kritisch kijken naar (onder andere) de wijze waarop bedrijven hun producten aanbieden aan consumenten. Bij het verstrekken van mededelingen over haar bevindingen ter zake dient Stichting de Ombudsman zorgvuldig te werk te gaan, waarbij zij dient te beoordelen of zij in de gegeven omstandigheden, uitgaande van de gegevens waarover zij beschikt en alle belangen in aanmerking genomen, met het oog op bescherming van de consumentenbelangen in redelijkheid tot de conclusie heeft kunnen komen dat de door haar gegeven voorlichting over een bepaald bedrijf of een bepaalde verkoopmethode noodzakelijk is. Zij dient bij haar eigen dienstverlening, de informatieverstrekking aan de consument, tenminste dezelfde zorgvuldigheid in acht te nemen, die zij van de door haar bekritiseerde producenten of dienstverleners verlangt.

4.2. In dit geding is voldoende aannemelijk geworden dat een groot aantal klachten van consumenten over de wervingsmethode van (nieuwe) klanten via telemarketing en de mate van informatieverstrekking door Pretium is binnen gekomen bij diverse bedrijven en organisaties, waaronder Stichting de Ombudsman. In beginsel kan Stichting de Ombudsman, indien zij een (voor haar relatief) groot aantal klachten krijgt, hiervan mededeling doen aan het publiek via haar website of door haar medewerking te verlenen aan een televisie-uitzending, zoals het programma Kassa. Op deze wijze kan Stichting de Ombudsman waarschuwen voor de gevolgen en de mogelijke valkuilen die aan deze manier van klantenwerving voor consumenten kunnen zijn verbonden.

Daarbij komt dat ook uit de door Pretium zelf in het geding gebrachte stukken naar voren is gekomen dat zij niet steeds aan de (wettelijke) voorschriften met betrekking tot de telefonische verkoop van een telecomdienst heeft voldaan, althans dat met de telefonische verkoopactiviteiten namens Pretium soms onduidelijkheid wordt geschapen (of niet wordt wegge-

nomen) ter zake de identiteit van de aanbieder van de betreffende telecomdiensten, mede door het ten onrechte noemen of bevestigen van de naam KPN wanneer een consument vraagt of het een dienst van KPN betreft.

4.3. Stichting de Ombudsman heeft terecht op die onduidelijkheden gewezen, maar dat brengt niet mee dat zij dan – via haar medewerker Van Marle – zonder meer van misleiding door Pretium van consumenten kan en mag spreken in de context waarin zij dit tijdens de uitzending van Kassa heeft gedaan. Dat veel consumenten zich misleid voelen is geen gunstig teken voor de verkooptechniek van Pretium, maar betekent nog niet dat zij door Pretium misleid zijn. Echter, Van Marle was bekend met het dossier Lijnse, omdat hij daarin eerder had bemiddeld en hij wist, althans kon weten dat deze klacht inmiddels was afgehandeld door het alsnog betalen van facturen van Pretium door Lijnse, omdat er wel een rechtsgeldige (CPS-) overeenkomst tot stand was gekomen. Door, zonder deze omstandigheden bekend te maken, op de vraag van de presentator gesteld ná die voicelog te antwoorden dat het 'op zijn minst een behoorlijke misleidende manier van werven van klanten' is, heeft Stichting de Ombudsman in de context waarin deze mededeling werd gedaan, namelijk een kritische benadering van het programma Kassa van de klantenwerving door Pretium voor WLR waarop die voicelog niet zag, op onzorgvuldige wijze jegens Pretium gehandeld.

4.4. Stichting de Ombudsman heeft terecht aangevoerd dat Pretium ten onrechte stelt dat de in de uitzending van Kassa gebruikte voicelog van de heer Lijnse door haar is misbruikt om media-aandacht te krijgen voor de activiteit van Stichting de Ombudsman. Stichting de Ombudsman ontkent immers dat zij de betreffende voicelog aan Kassa ter beschikking heeft gesteld en Pretium heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat het Stichting de Ombudsman is geweest en niet de heer Lijnse zelf die de voicelog aan het programma beschikbaar heeft gesteld. Het is verder aan de redactie van het programma Kassa, niet aan Stichting de Ombudsman, om deze voicelog al dan niet uit te zenden. Pretium heeft evenmin haar suggestie aannemelijk kunnen maken dat het Stichting de Ombudsman bij het signaleren van de klachten ten aanzien van Pretium (slechts) te doen is om donateurs dan wel fondsen te verkrijgen.

4.5. Verder brengt het (enkele) bestaan van klachten van consumenten over onduidelijkheid over de identiteit van de telecomaandbieder niet zonder meer mee dat Pretium zich schuldig maakt aan misleiding van consumenten. Immers, het begrip misleiding suggereert het doelbewust op het verkeerde been zetten van de consumenten door of namens Pretium teneinde deze tot het sluiten van een contract over te halen. Daarvan is voornog niet gebleken. Uit de stukken volgt dat door of namens Pretium zodanige instructies aan de telemarketeers worden gegeven over het bekend maken van de aanbieder en van het product (via vaste scripts) dat die onduidelijkheden zoveel mogelijk worden vermeden. Verder heeft Pretium aannemelijk gemaakt dat zij controle uitoefent op het gebruik van de scripts en dat,

indien wordt geconstateerd dat er door een telemarketeer een onduidelijkheid wordt veroorzaakt, hiertegen wordt opgetreden en de betreffende persoon van de verkoop van die diensten van Pretium wordt gehaald.

4.6. Stichting de Ombudsman heeft nog aangevoerd dat zij een consumentenorganisatie is die naar de ervaringen van consumenten luistert en deze ervaringen weergeeft, en dat het voor haar dan ook een gegeven is dat mensen zich misleid voelen. Dit doet echter niet af aan de eigen verantwoordelijkheid van Stichting de Ombudsman om de klachten van de consumenten die zich misleid voelen, te onderzoeken en een eigen oordeel te vormen over de vraag of die consumenten terecht die gevoelens hebben en daadwerkelijk misleid zijn. Stichting de Ombudsman kan zich dan ook niet achter die gevoelens verschuilen wanneer zij in de openbaarheid spreekt van een 'behoorlijk misleidende manier van over hun (rechts)verhouding met Pretium en de eventuele beëindiging daarvan.

Niet aannemelijk is dat Stichting de Ombudsman aan individuele consumenten mededelingen heeft gedaan of zal doen die de indruk zouden kunnen wekken dat Pretium zich aan misleiding van consumenten schuldig maakt bij de telefonische verkoop van haar diensten, althans zich niet aan de daarvoor geldende regels houdt. Het moet (juist) voor Stichting de Ombudsman mogelijk zijn om de individuele consumenten voor te lichten over hun rechten in dat specifieke geval, inclusief hun rechten met betrekking tot het beëindigen van een overeenkomst met Pretium en het is niet aan Pretium (alleen) om te bepalen of er in die specifieke gevallen het recht op beëindiging van de overeenkomst bestaat.

(...)

4.12. Een geldvordering is in kort geding alleen toegewezen, indien voldoende aannemelijk is dat de vordering in een eventuele bodemprocedure zal worden toegewezen en van de eiser niet gevegd kan worden dat hij de afloop van de bodemprocedure afwacht. Aan dit criterium heeft Pretium met de onder IX. opgenomen vordering, die zij niet heeft onderbouwd, niet voldaan, zodat deze moet worden afgewezen.

4.13. Het bovenstaande brengt mee dat de vorderingen onder III. en V. (deels) zullen worden toegewezen als na te melden.

4.14. De gevorderde dwangsom zal worden beperkt als volgt.

4.15. Stichting de Ombudsman zal als de in belangrijke mate in het ongelijk gestelde partij in de proceskosten worden veroordeeld. De kosten aan de zijde van Pretium worden begroot op:

- dagvaarding € 70,85
- vast recht 550,-
- salaris procureur 816,-
- Totaal € 1.436,85

## 5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1. gebiedt Stichting de Ombudsman binnen vijf (5) werkdagen na betekening van dit vonnis het bericht betreffende Pretium onder de kop 'De Ombudsman in de media' en het artikel 'Storm van klachten over Pretium

Telecom' van haar website [www.deombudsman.nl](http://www.deombudsman.nl), te verwijderen en verwijderd te houden,

5.2. gebiedt Stichting de Ombudsman binnen vijf (5) werkdagen na betekening van dit vonnis de navolgende rectificatie te plaatsen en gedurende 15 dagen ononderbroken te laten staan als nieuwsbericht op de website [www.deombudsman.nl](http://www.deombudsman.nl) – aan te kondigen onder het kopje Nieuws op de homepage van de website –, en wel goed leesbaar, in dezelfde lay-out als gebruikelijk op die homepage, evenwichtig verspreid en in normaal lettertype, gecentreerd, in zwarte letters tegen een witte achtergrond en geëncadreerd in een vlak van 8 bij 7 centimeter bemeten op een 17 inch beeldscherm en in een resolutie van tenminste 1024 x 768 pixels:

### RECTIFICATIE

*De Stichting de Ombudsman heeft zich op haar website en in het VARA tvprogramma Kassa van 7 april 2007 op verschillende manieren negatief uitgelaten over de telefonische verkoopmethoden van Pretium Telecom. De voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam heeft geoordeeld dat Stichting de Ombudsman daarbij onzorgvuldig heeft gehandeld door te verklaren dat de wijze van telefonische klantenwerving door Pretium misleidend is. De Amsterdamse voorzieningenrechter heeft ons daarom bij vonnis van 16 mei 2007 gelast dit bericht te plaatsen.*

5.3. bepaalt dat Stichting de Ombudsman voor iedere dag dat zij in strijd handelt met het onder 5.1 en/of het onder 5.2 bepaalde, aan Pretium een dwangsom verbeurt van € 2.500,-, tot een maximum van in totaal € 50.000,-,

5.4. veroordeelt Stichting de Ombudsman in de proceskosten, aan de zijde van Pretium tot op heden begroot op € 1.436,85,

5.5. verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad,

5.6. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. J.A. J. Peeters, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. S.A. Krenning, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 16 mei 2007.