

Vggr Rb Alkmaar, 19 juli 2007, Pretium v HDC Media

De Gooi- en Eemlander

PUBLICATIE

Zorgvuldigheidsnorm ombudsman

Zorgvuldigheidsnorm strenger voor ombudsman dan voor journalist

In dit kader stelt de voorzieningenrechter voorop dat onder de titel van het (concept-) artikel staat vermeld dat het artikel afkomstig is van de ombudsredactie. Zoals hij ter zitting desgevraagd heeft verklaard, heeft de betreffende journalist dit artikel niet uitsluitend geschreven in zijn hoedanigheid van journalist, maar mede uit hoofde van zijn functie van ombudsman bij HDC. Op grond hiervan mag van de schrijver van het artikel een grotere mate van zorgvuldigheid in onderzoek en weergave worden vereist dan in de journalistiek gebruikelijk is. De schrijver van het onderhavige artikel heeft aan deze mate van zorgvuldigheid echter niet voldaan.

Onvolledig en suggestief

Conceptartikel onvolledig en daardoor suggestief over terug kunnen van Pretium klanten naar KPN

In het concept-artikel staat vermeld dat klanten niet terug kunnen naar KPN. Ook staat in het concept dat degenen die zich weer proberen aan te melden bij KPN ontdekken dat KPN daar sinds kort niet meer aan meewerkt. Deze informatie is echter onvolledig en daardoor suggestief. KPN mag op basis van een eerder kort geding vonnis weliswaar niet meer klanten aanzetten tot ontbinding van hun overeenkomst met Pretium door uit eigen beweging formulieren aan (voormalige) klanten te sturen wanneer zij kunnen aangeven dat zij terugwillen naar KPN. Dit betekent echter niet dat KPN op verzoek van de desbetreffende klant in het geheel niet meer kan of mag meewerken aan het overstappen van klanten van Pretium naar haar. Aan KPN staat derhalve niets in de weg om de nieuwe aanmeldingen van klanten in behandeling te nemen en om de klanten die zichzelf melden weer te aanvaarden. In het licht van het door de journalist zelf omschreven doel van het artikel, is de vermelding van deze onvolledige informatie als onzorgvuldig aan te merken. Bovendien is het artikel op zodanige wijze opgebouwd dat daarin de suggestie besloten ligt dat Pretium de kwade genius is, terwijl tot nu toe geen bewijs van de gegrondheid van de tegen Pretium ingediende klachten is bijgebracht. Daarmee zijn voormelde onderdelen van het (concept-) artikel als onrechtmatig jegens Pretium aan te merken, zodat het artikel zoals dat thans ter beoordeling voorligt, niet kan worden gepubliceerd.

Bevel tot wijzigen

- Geen verbod maar verplichting het artikel te wijzigen

Op basis van het voorgaande bestaat er onvoldoende aanleiding om HDC te verbieden om het artikel te publiceren, maar is er wel reden om HDC te verplichten om het artikel te wijzigen. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter wordt genoegzaam tegemoet gekomen aan de gerechtvaardigde belangen van Pretium indien de navolgende passages uit het artikel worden verwijderd (...). Daarnaast ligt het in de rede dat HDC in het te publiceren artikel ruimhartiger moet zijn in de weergave van de reactie van Pretium op het artikel, in die zin dat daaraan tenminste toegevoegd zal moeten worden dat het KPN verboden is om opzegging door klanten van hun overeenkomst met Pretium uit te lokken, maar dat het haar wel is toegestaan om, zoals hiervoor reeds is overwogen, nieuwe aanmeldingen van klanten in behandeling te nemen en te aanvaarden.

- Ten slotte wordt overwogen dat het niet aan de voorzieningenrechter is om zich te buigen over de vraag of, na verwijdering van voormelde passages, een lezenswaardig artikel overblijft.

Het is in deze aan HDC om, met in achtneming van het voorgaande, het artikel te wijzigen.

Vindplaatsen: [boek9](#)

Vggr Rb Alkmaar, 19 juli 2007

(L.J.L. Koster)

(...).

Vonnis van de voorzieningenrechter, rechtdoende in kort geding in de zaak van:

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid PRETIUM TELECOM B.V.,

statutair gevestigd te Haarlem,

EISERES IN KORT GEDING,

procureur mr. C.H.P. de Boer,

advocaten mrs. D.P. Kuipers en R. de Mol te 's-Gravenhage,

tegen:

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid HDC MEDIA B.V.,

statutair gevestigd en kantoor houdende te Alkmaar,

GEDAAGDE IN KORT GEDING,

advocaat mr. R.J. Wiebosch te Haarlem.

Partijen zullen verder worden genoemd "Pretium" respectievelijk "HDC".

1. HET VERLOOP VAN HET GEDING

Ter terechtzitting van 19 juli 2007 heeft Pretium gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding. HDC heeft de vordering bestreden. Na verder debat hebben partijen de stukken, waaronder van de zijde van Pretium de originele dagvaarding en van beide zijden pleitnotities, overgelegd en vonnis gevraagd. De inhoud van alle stukken wordt als hier ingelast beschouwd.

2. DE UITGANGSPUNTEN

2.1 Pretium is een Nederlands telecommunicatiebedrijf dat sinds 1996 actief is als aanbieder van vaste telecommunicatiediensten in Nederland.

2.2 Tot januari 2007 bood Pretium haar klanten de mogelijkheid om hun uitgaande telefoongesprekken via

haar af te wikkelen. Het telefoonabonnement op het vaste net werd in dat geval aan die klanten nog steeds geleverd door KPN.

2.3 Vanaf januari 2007 biedt Pretium haar klanten naast bovengenoemde service de mogelijkheid hun vastnetabonnement op het netwerk van KPN via haar te laten verlopen.

2.4 Sinds januari 2007 hebben zich ruim 110.000 klanten aangemeld voor een vastnetabonnement via Pretium.

2.5 De afgelopen periode is Pretium meermalen negatief in de publiciteit geweest. Pretium heeft in dat verband diverse kort geding procedures gevoerd tegen verschillende instanties.

2.6 Op 18 juli 2007 is door HDC aan Pretium een conceptartikel toegezonden met het verzoek hierop eventueel commentaar te leveren. HDC was voornemens genoemd artikel te publiceren in haar editie van De Gooi en Eemlander van 19 juli 2007. Na protest van Pretium heeft HDC een aangepast tekstvoorstel gedaan. De inhoud van dit aangepaste concept-artikel luidt als volgt:

*"Klanten gegijzeld tussen belbedrijven
(Van onze ombudsredactie)*

Hilversum - De geschillencommissie telecommunicatie heeft meer dan ISO klachten gekregen over belbedrijf Pretium Telecom. De klagers vinden in veel gevallen dat ze tegen hun wil in klant zijn gemaakt. Terug naar KPN kunnen zo momenteel niet, omdat die de terughaalprocedure noodgedwongen heeft stilgelegd. De situatie leidt ertoe dat mensen min of meer gegijzeld raken tussen twee aanbieders. Volgens een woordvoester van de geschillencommissie komen nog dagelijks klachten over Pretium Telecom binnen. Het zijn er inmiddels zo uitzonderlijk veel dat maanden vertraging in de afhandeling is ontstaan en de klachten niet allemaal individueel behandeld zullen worden. De bedoeling is dat de commissie binnenkort een reeks proeflaken doet en de rest in het najaar collectief afhandelt. De commissie heeft over de klachten contact met toezichthouder OPTA en de Consumentenautoriteit. Beide doen momenteel onderzoek naar de handelwijze van Pretium Telecom. Voornaamste klacht is volgens de geschillencommissie dat mensen zich misleid voelen in het verkooptelefoontje van Pretium Telecom. Vervolgens lukt het vaak niet om snel en probleemloos terug te keren naar KPN Telecom. Ook de ombudsredactie van deze krant krijgt nog wekelijks verschillende telefoontjes van vooral oudere lezers die wanhopig worden. Wie probeert zichzelf weer aan te melden bij KPN Telecom, ontdekt sinds kort dat die daar niet meer aan meewerkt. Het bedrijf heeft half juni een rechtzaak van Pretium Telecom verloren. Met succes had Pretium Telecom afgedwongen dat KPN zich op straffe van forse dwangsommen moet houden aan een overeenkomst uit het verleden. Toen is afgesproken dat telefoonaanbieders zich niet negatief over elkaar uitlaten en ook niet actief meewerken aan het opzeggen van contracten bij andere aanbieders, KPN is daarom gestopt met het toesturen van formulieren waarmee mensen kunnen aangeven dat ze terugwillen naar KPN Telecom. In een

reactie laat Pretium Telecom weten dat deze de geschillencommissie heeft gevraagd de behandeling aan te houden, om klachten die hen vaak niet bekend waren onderling op te lossen. Inmiddels zou met meer dan de helft van de klagers een schikking zijn getroffen."

2.7 Pretium heeft eveneens bezwaar gemaakt tegen publicatie van deze versie van het conceptartikel. In verband met dit kort geding heeft HDC ermee ingestemd de publicatie van het artikel 24 uur uit te stellen.

2.8 De schrijver van het artikel is een journalist bij de Gooi en Eemlander die tevens is aangesteld als ombudsman. Op deze manier wil HDC haar lezers extra service bieden door haar lezers nader te informeren omtrent bepaalde consumentenproblemen. Tevens wordt geprobeerd zo mogelijk voor lezers te bemiddelen bij conflicten en bij te dragen aan de oplossing daarvan.

2.9 HDC heeft meerdere klachten ontvangen van lezers die problemen ondervinden met Pretium.

2.10 Ter zitting heeft de desbetreffende journalist/ombudsman betoogd dat de strekking van het artikel is om mensen te waarschuwen dat zij feitelijk tussen wal en schip kunnen raken indien zij hun contract met Pretium beëindigen en zich opnieuw aanmelden bij KPN.

3. DE VORDERING EN DE STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

3.1 Pretium vordert - kort weergegeven - primair dat aan HDC wordt verboden om het concept-artikel te publiceren, dan wel subsidiair dat HDC wordt veroordeeld om een artikel te publiceren waarin meer recht wordt gedaan aan de feitelijke situatie en meer objectief verslag wordt gedaan omtrent de inspanningen van Pretium om de negatieve publiciteit over haar te ontcrachten en dan in het bijzonder door publicatie van een in de dagvaarding door Pretium voorgestelde tekst, een en ander op straffe van verbeurte van een dwangsom en met veroordeling van HDC in de kosten van het geding.

3.2 Pretium legt hieraan ten grondslag dat HDC met de door haar voorgenomen publicatie van het conceptartikel onrechtmatig handelt jegens Pretium en dat Pretium hierdoor in haar eer en goede naam wordt aangetast en zeer grote schade zal lijden. Pretium stelt dat de reeds door haar geleden schade steeds verder oploopt omdat de negatieve publicaties over haar de stroom van klachten vergroten en al haar pogingen om de klachten op te lossen frustreren. Voorts betoogt Pretium dat zij bij publicatie van het artikel het risico loopt dat dit artikel door andere media wordt overgenomen waardoor de negatieve spiraal zich verder uitbreidt.

3.3 HDC heeft verweer gevoerd. Zij benadrukt dat de feiten juist zijn en voldoende grondslag vinden in de informatie waarover zij beschikte ten tijde van de voorgenomen publicatie. Voorts voert zij aan dat zij hoor en wederhoor heeft toegepast en dat de inhoud van het artikel niet als onnodig grievend of defamerend kan worden beschouwd. Zij heeft er in dit verband nog op gewezen dat de mediavorlichter van KPN haar heeft meegedeeld dat KPN, na de uitspraak van de I t juni 2007 in het kort geding tussen Pretium en KPN, nog aan het bekijken is hoe zij klanten van Pretium die te-

rugwillen naar KPN weer kunnen aansluiten bij KPN. HDC heeft haar standpunt toegelicht aan de hand van overgelegde pleitnotities. Voorzover nodig Voor de beslissing wordt daarop hierna uitdrukkelijk ingegaan.

4. DE GRONDEN VAN DE BESLISSING

4.1 In het onderhavige geschil staan twee belangen tegenover elkaar. Enerzijds het recht van HDC op vrije meningsuiting, anderzijds het recht van Pretium op bescherming van de eer en goede naam. In dat kader ligt de vraag voor of HDC met de publicatie van het artikel de grenzen van de vrijheid van meningsuiting op ontoelaatbare wijze zal overschrijden. Het recht op meningsuiting vindt zijn begrenzing onder meer in de zorgvuldigheid en betamelijkheid die in het maatschappelijk verkeer jegens anderen in acht genomen moet worden.

4.2 In dit kader stelt de voorzieningenrechter voorop dat onder de titel van het (concept-) artikel staat vermeld dat het artikel afkomstig is van de ombudsredactie. Zoals hij ter zitting desgevraagd heeft verklaard, heeft de betreffende journalist dit artikel niet uitsluitend geschreven in zijn hoedanigheid van journalist, maar mede uit hoofde van zijn functie van ombudsman bij HDC. Op grond hiervan mag van de schrijver van het artikel een grotere mate van zorgvuldigheid in onderzoek en weergave worden vereist dan in de journalistiek gebruikelijk is. De schrijver van het onderhavige artikel heeft aan deze mate van zorgvuldigheid echter niet voldaan.

4.3 Van de zijde van HDC is betoogd dat de informatie van de journalist afkomstig is van lezers die hem als journalist hebben benaderd. Zo heeft hij onder meer een brief ontvangen van een klager, waarin verwezen werd naar een brief van de geschillencommissie waarin staat dat de afhandeling van de klacht nog even op zich zou laten wachten. Hierop heeft hij zich met die klacht gewend tot de geschillencommissie in zijn hoedanigheid van ombudsman De Gooi en Eemlander. Hij heeft vervolgens verzocht of het juist is dat de klachtenafhandeling nog enige tijd op zich zou laten wachten, waarop hij van de geschillencommissie nadere informatie heeft ontvangen. Ter zitting heeft hij verder verklaard dat hij zich uitvoerig in de kwestie heeft verdiept en zodoende een gedegen beeld heeft geschapen van de verschillende rechten en plichten van de klanten van telecomaandbieders. Ook heeft hij verklaard dat hij met het artikel de lezers beoogt te waarschuwen dat zij als gevolg van de feitelijke situatie tussen Pretium en KPN als het ware tussen wal en het schip dreigen te geraken.

4.4 In het concept-artikel staat vermeld dat klanten niet terug kunnen naar KPN. Ook staat in het concept dat degenen die zich weer proberen aan te melden bij KPN ontdekken dat KPN daar sinds kort niet meer aan meewerkt. Deze informatie is echter onvolledig en daardoor suggestief. KPN mag op basis van een eerder kort geding vonnis weliswaar niet meer klanten aanzetten tot ontbinding van hun overeenkomst met Pretium door uit eigen beweging formuleren aan (voormalige) klanten te sturen wanneer zij kunnen aangeven dat zij terugwillen naar KPN. Dit betekent echter niet dat KPN op

verzoek van de desbetreffende klant in het geheel niet meer kan of mag meewerken aan het overstappen van klanten van Pretium naar haar. Aan KPN staat derhalve niets in de weg om de nieuwe aanmeldingen van klanten in behandeling te nemen en om de klanten die zichzelf melden weer te aanvaarden. In het licht van het door de journalist zelf omschreven doel van het artikel, is de vermelding van deze onvolledige informatie als onzorgvuldig aan te merken. Bovendien is het artikel op zodanige wijze opgebouwd dat daarin de suggestie besloten ligt dat Pretium de kwade genius is, terwijl tot nu toe geen bewijs van de gegrondheid van de tegen Pretium ingediende klachten is bijgebracht. Daarmee zijn voormelde onderdelen van het (concept-) artikel als onrechtmatig jegens Pretium aan te merken, zodat het artikel zoals dat thans ter beoordeling voorligt, niet kan worden gepubliceerd.

4.5 Niet gezegd kan echter worden dat de rest van de inhoud van het artikel ook als onrechtmatig jegens Pretium moet worden aangemerkt. Immers, de mededeling dat klanten doorgaans niet snel en probleemloos kunnen terugkeren naar KPN is niet in strijd met de waarheid. Voor het overige is het vooral een weergave van de verklaring van de woordvoerder van de geschillencommissie. Onvoldoende aannemelijk is geworden dat de weergave van die verklaring onjuist is. Op basis van het voorgaande bestaat er onvoldoende aanleiding om HDC te verbieden om het artikel te publiceren, maar is er wel reden om HDC te verplichten om het artikel te wijzigen. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter wordt genoegzaam tegemoet gekomen aan de gerechtvaardigde belangen van Pretium indien de navolgende passages uit het artikel worden verwijderd:

- a) Terug naar KPN kunnen ze momenteel niet, omdat die de terughaal-procedure noodgedwongen heeft stilgelegd. De situatie leidt ertoe dat mensen min of meer gegijzeld raken tussen twee aanbieders.
- b) Wie probeert zichzelf weer aan te melden bij KPN Telecom, ontdekt sinds kort dat die daar niet meer aan meewerkt.
- e) KPN is daarom gestopt met het toesturen van formulieren waarmee mensen kunnen aangeven dat ze terugwillen naar KPN Telecom.

4.6 Daarnaast ligt het in de rede dat HDC in het te publiceren artikel ruimhartiger moet zijn in de weergave van de reactie van Pretium op het artikel, in die zin dat daaraan tenminste toegevoegd zal moeten worden dat het KPN verboden is om opzegging door klanten van hun overeenkomst met Pretium uit te lokken, maar dat het haar wel is toegestaan om, zoals hiervoor reeds is overwogen, nieuwe aanmeldingen van klanten in behandeling te nemen en te aanvaarden. Ten slotte wordt overwogen dat het niet aan de voorzieningenrechter is om zich te buigen over de vraag of, na verwijdering van voormelde passages, een lezenswaardig artikel overblijft. Het is in deze aan HDC om, met in achtname van het voorgaande, het artikel te wijzigen.

4.7 De gevorderde dwangsom wordt gematigd.

4.8 HDC wordt als de in overwegende mate in het ongelijk gestelde partij in de kosten van dit geding veroordeeld.

5. DE BESLISSING

Oe voorzieningenrechter;

gebiedt HDC om, indien en voor zover zij tot plaatsing van het artikel over gaat, de navolgende zinsneden uit het concept-artikel te verwijderen:

a) Terug naar KPN kunnen ze momenteel niet, omdat die de terughaal-procedure noodgedwongen heeft stilgelegd. De situatie leidt ertoe dat mensen min of meer gegijzeld raken tussen twee aanbieders.

b) Wie probeert zichzelf weer aan te melden bij KPN Telecom, ontdekt sinds kort dat die daar niet meer aan meewerkt.

e) KPN is daarom gestopt met het toesturen van formulieren waarmee mensen kunnen aangeven dat ze terugwillen naar KPN Telecom;

gelast HDC om tenminste aan het artikel toe te voegen dat Pretium erop wijst dat KPN, net als andere aanbieders, degene die zichzelf aanmelden als klant weer als zodanig mag aannemen;

bepaalt dat indien HDC na betekening van dit vonnis niet of niet volledig aan dit vonnis, voldoet zij een dwangsom verbeurt van €50.000,-;

veroordeelt HDC in de kosten van het geding, tot op heden aan de zijde van Pretium begroot op €251,- aan verschotten en op €816,- aan salaris procureur;

verklaart dit vonnis uitvoerbaar bij voorraad;

weigert de meer of anders gevorderde voorziening.
