

Vzgr Rb Den Haag, 15 augustus 2007, Eye Center v Consumentenbond*Eyecentereurope.nl***Oogcorrectie door laserbehandeling**
Veilig, goed en vertrouwd**PUBLICATIE****Norm consumentenbond voorlichting dient op een zorgvuldige wijze te geschieden en wel zodanig dat hetgeen naar buiten wordt gebracht niet verder mag gaan dan door de feiten is gerechtvaardigd.**

Voorop staat dat het met de doelomschrijving van de Consumentenbond strookt dat hij consumenten voorlicht omtrent productkeuzen. Voorop staat voorts dat, om te verzekeren dat een deskundige en objectieve voorlichting wordt gegeven, een vergelijkend warenonderzoek aan hoge eisen moet voldoen. Die hoge eisen betreffen zowel het onderzoek in eigenlijke zin en de daarbij te hanteren maatstaven en methoden alsook de wijze waarop de resultaten ervan onder de aandacht van de consument wordt gebracht.

Gezien de grote invloed en het gezag dat de Consumentenbond heeft, dient die voorlichting dan ook op een zorgvuldige wijze te geschieden en wel zodanig dat hetgeen naar buiten wordt gebracht niet verder mag gaan dan door de feiten is gerechtvaardigd. Publicaties van de Consumentenbond dienen aan de hiervoor vermelde norm te voldoen.

Geen representatief 'groot' consumentenonderzoek waar de Consumentenbond zelf stelt dat in Nederland jaarlijks 20- tot 25-duizend mensen hun ogen laten laseren, is met een onderzoek onder het -in vergelijking daarmee wel erg summiere- aantal van 31 mensen, die zich nota bene (ook) zelf hebben aangemeld, van een representatief aantal ondervraagde consumenten geenszins sprake

De Consumentenbond heeft een vragenlijst opgesteld met behulp van 31 consumenten die in het verleden een ooglaser behandeling hebben ondergaan. Met een deel daarvan -een 9-tal- is een diepte-interview gehouden op basis waarvan de keuze-factoren uiteindelijk zijn vastgesteld. Vervolgens is die lijst toegestuurd aan alle 54 ooglaserklinieken die behandelingen in Nederland uitvoeren. Dat daarmee een groot consumentenonderzoek is gedaan, zoals de Consumentenbond heeft betoogd en zoals ook in de Consumentengids is vermeld, is allerm minst overtuigend. Immers, daar waar de Consumentenbond zelf stelt dat in Nederland jaarlijks

20- tot 25-duizend mensen hun ogen laten laseren, is met een onderzoek onder het -in vergelijking daarmee wel erg summiere- aantal van 31 mensen, die zich nota bene (ook) zelf hebben aangemeld, van een representatief aantal ondervraagde consumenten geenszins sprake. Niet geoordeeld kan dan ook worden dat daarmee de vragenlijst representatief kan worden geacht voor de consument in het algemeen. Evenmin staat daarmee vast dat uit die vragenlijst het profiel van de voor de consument ideale ooglaser kliniek kan worden afgeleid. Het betoog van de Consumentenbond dat het onderzoek als voldoende representatief is aan te merken omdat alle ooglaserklinieken bij het onderzoek zijn betrokken, maakt dit oordeel niet anders.

Kwalificatie**Kwalificatie gebaseerd op onderzoek naar randvoorwaarden en eigen mening Consumentenbond over BIG-registratie**

Vaststaat dat uitsluitend onderzoek is gedaan naar de randvoorwaarden. Voorts staat vast dat de randvoorwaarden een indicatie -kunnen- geven betreffende de kwaliteit van de kliniek, doch dat het onderzoek zich niet heeft gericht op de kwaliteit van de daadwerkelijke zorg als het uitvoeren van ooglaser behandelingen. Geoordeeld wordt dan ook dat de vermelding van Eye Center in het gewraakte artikel onder de categorie 'slecht', alsmede de vermelding 'matig' daar waar het de behandelend artsen betreft, als te vergaand en niet door de feiten ondersteund is aan te merken. Immers: Prof. [B.] heeft weliswaar geen BIG registratie, doch daarmee is niet gezegd dat de ooglaser behandelingen die hij uitvoert onder de maat zijn. Dat de BIG registratie iets zegt over de kwaliteit van de geregistreerde, zoals de Consumentenbond heeft betoogd, moge juist zijn, doch daarmee is niet gezegd, dat een niet BIG geregistreerde arts niet kundig is. Het predikaat 'matig' wordt dan ook niet gesteund door de feiten daar waar enkel de randvoorwaarden zijn onderzocht zoals hiervoor weergegeven. Het lijkt er dan ook veeleer op dat de Consumentenbond zich in deze heeft laten (ver)leiden door zijn eigen mening dat de consument het meest gebaat is bij een kliniek die verifieerbare waarborgen biedt dat de behandelend artsen voldoende zijn gekwalificeerd om hun gezichtsvermogen aan toe te vertrouwen. Het moge duidelijk zijn dat de publicatie weliswaar is ingegeven door het algemeen belang, namelijk het belang dat de consument de zorg kan kiezen die hem het beste lijkt, althans de Consumentenbond het beste lijkt, doch dat doet niet af aan hetgeen hiervoor is overwogen.

Rectificatie**rectificatie toegewezen**

met dien verstande dat het gevorderde bevel een rectificatie te plaatsen in landelijke en regionale dagbladen als te verstrekkend zal worden afgewezen.

Vindplaatsen: **BB1714**

Vzgr Rb Den Haag, 15 augustus 2007

(R.J. Paris)

Vonnis in kort geding van 15 augustus 2007, gewezen in de zaak met rolnummer KG 07/893 van: de besloten vennootschap Eye Center Europe B.V., gevestigd te Rijswijk (Z-H), eiseres,

procureur mr. P.J.M. von Schmidt auf Altenstadt, advocaat mr. J.P. Koets te Haarlem, tegen:

de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid De Consumentenbond,

gevestigd te 's-Gravenhage, gedaagde,

procureur mr. A.J.J.G. Schijns,

advocaten mr. A.J.J.G. Schijns en mr. A.C. de Die te 's-Gravenhage.

Partijen worden hierna genoemd: 'Eye Center' en 'de Consumentenbond'.

1. De feiten

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting van 1 augustus 2007 wordt in dit geding van het volgende uitgegaan.

1.1. Eye Center is een ooglaserkliniek met twee vestigingen in Nederland, te weten te Nijmegen en Schiphol. Alle ooglasers behandelingen bij Eye Center worden verricht onder direct toezicht van drs. [oogarts A.], een BIG geregistreerde oogarts en uitgevoerd door hem en door prof. dr. [oogarts B.].

1.2. De Consumentenbond houdt zich bezig met consumentenbelangenbehartiging en voorlichting omtrent productkeuze en diensten door middel van onderzoek, informatieverstrekking en advisering.

1.3. In vervolg op een in 2003 gehouden onderzoek naar klinieken die refractiechirurgie (refractie is ooglasering) uitvoeren heeft de Consumentenbond in verband met de sedertdien verder ontwikkelde techniek, het groeiende aantal klinieken en de gedaalde prijzen van ooglasering, wederom een onderzoek naar klinieken die laser-oogcorrecties uitvoeren ingesteld. Doel van dit onderzoek was 'om de klinieken in te delen in groepen zodat consumenten bij het kiezen van een kliniek een weloverwogen keuze kunnen maken op een aantal door consumenten als belangrijk ervaren aspecten.'

1.4. Om te bepalen op welke basis van welke keuze-informatie consumenten een keuze voor een bepaalde laserkliniek maken is door de Consumentenbond een vooronderzoek uitgevoerd, zo blijkt uit het onderzoeksverslag van de Consumentenbond. Personen die reeds een laserbehandeling hadden ondergaan konden zich melden via een oproep op de website van de Consumentenbond en op de website ooglasertrefpunt.nl. Er hebben zich naar aanleiding van die oproep 31 personen gemeld. Daarvan is met 9 personen een diepte-interview gehouden. Het eerste deel van dat interview bestond uit een aantal open vragen hoe de betreffende persoon tot zijn keuze voor een laserkliniek is gekomen en voorts hoe de ervaring met het ooglaseren is geweest.

1.5. Met de 9 respondenten is een groslijst doorgenomen met mogelijk belangrijke aspecten bij de keuze van een laserkliniek. De respondenten mochten daarnaast ook aspecten noemen die niet vermeld waren op de groslijst. De totale groslijst, inclusief nieuwe aspecten, is door middel van een thuistest voorgelegd aan alle 31 personen die zich aanvankelijk hadden opgegeven voor een interview. Het resultaat van de thuistest is vervolgens gebruikt bij het bepalen van de aspecten die de Consumentenbond in ieder geval zou onderzoeken alsmede bij het bepalen van de wegingsfactor van die aspecten.

1.6. Ten slotte heeft de Consumentenbond in het onderzoeksverslag onder de kop: 'Normbepaling/oordeel' de zogenaamde doorslagfactoren vermeld alsmede de indeling in groepen, te weten: 'zeer goed', 'goed', 'redelijk', 'matig' en 'slecht'. Daarbij is vermeld dat de beoordeling 'slecht' wordt gegeven indien niet aan het criterium matig wordt voldaan.

1.7. Voorts heeft de Consumentenbond vastgelegd dat een kliniek om een beoordeling 'matig' te krijgen tenminste moet voldoen aan de eisen dat alle behandelend artsen een geldige BIG-registratie als oogarts hebben en er geen sprake is van een verlengde armconstructie (het werken van -kort gezegd- een niet geregistreerde arts onder toezicht van een geregistreerde arts). Daarnaast dienen alle behandelend artsen op de lijst van refractiechirurgen te staan. Indien hieraan niet wordt voldaan krijgt een kliniek de beoordeling slecht, ongeacht de uitkomsten op andere doorslagfactoren.

1.8. Naast de doorslagfactoren heeft de Consumentenbond een oordeel geveld over de aspecten: 'Oordeel artsen', 'Oordeel informatievoorziening', 'Oordeel behandelaanbod en procedure ingreep' en de 'Feitelijke informatie'.

1.9. Onder het kopje 'Oordeel artsen' staat in het onderzoeksverslag vermeld: 'Dit oordeel is gebaseerd op de gegevens met betrekking tot de artsen over de BIG-registratie. Hierin wordt meegewogen of de BIG-registratie van de artsen altijd wordt gecontroleerd door de instelling en of de directie dit doet. De BIG-inschrijffnummers van al de behandelend artsen in de kliniek zullen worden opgevraagd en gecontroleerd. Er zijn klinieken in Nederland die (deels) met buitenlandse artsen werken. Consumenten kunnen van deze artsen niet nagaan of zij de juiste papieren en registraties hebben, zij staan immers niet in het BIG-register. Veel belangrijker nog is het feit dat de consument deze buitenlandse arts bij problemen niet persoonlijk voor de tuchtcommissie kan dagen. In plaats daarvan zal de arts die verantwoordelijkheid neemt via een verlengde-arm constructie worden gedaagd. Dit is een Nederlandse arts die eindverantwoordelijk is voor de buitenlandse arts. Conform de wet BIG moet de verantwoordelijk arts de buitenlandse arts onder zijn supervisie laten werken met mogelijkheid tot direct ingrijpen als er iets niet goed gaat.

Voor dit aspect wordt ook meegenomen of alle behandelend artsen Nederlands spreken en of alle behandelend artsen lid zijn van de NGRC (Nederlands Gezelschap voor Refractiechirurgie). Dit is een onder-

deel van de beroepsvereniging van oogartsen (NOG) voor artsen die specifiek bezig houden met refractiechirurgie in Nederland. Zij houden een lijst bij van artsen die zijn toegelaten tot deze groep.

Indien niet alle artsen een BIG-registratie hebben kan niet hoger dan een matig (-) worden gescoord. Om een zeer goed (++) te scoren dienen alle onderdelen positief te zijn bij de kliniek.'

1.10. Onder de kop 'Methode van onderzoek' staat in het onderzoeksverslag tenslotte vermeld dat voor een gedeelte van het onderzoek de gegevens zijn ingekocht bij Mediquest. (Deze gegevens zijn door middel van een controle/vragenlijst aan de klinieken toegezonden.) Extra vragen zijn toegevoegd op basis van het vooronderzoek. De vragenlijst is aan alle klinieken die in Nederland behandelingen uitvoeren opgestuurd. Er zijn 54 klinieken aangeschreven, waarvan 43 klinieken hebben gereageerd.

1.11. In de uitgave van juli/augustus 2007 van het magazine 'Consumentengids' heeft de Consumentenbond een special geplaatst onder de aanduiding 'Ooglaseren'. De inleiding daaronder vermeldt: 'De duurste ooglaserklinieken scoren het best in het grote Consumentenbondonderzoek, de goedkoopste het slechtst. Toch moet je voor kwaliteit verder kijken dan de prijs.' In het artikel betreffende het onderdeel 'ooglaserklinieken' komen twee ooglasertechnieken aan de orde, te weten de Lasik-methode en de Lasek/PRK-methode. Voorts worden de door de klinieken gehanteerde prijzen besproken. Vervolgens concludeert de Consumentenbond dat de consumenten die hun ogen willen laten laseren er goed aan doen een kliniek te kiezen waarbij de diverse randvoorwaarden in orde zijn, daar dit een zekere indicatie geeft van de kwaliteit van de kliniek. Het artikel eindigt met een opsomming van 'tien punten om op te letten vÃ³r het laseren' met daarnaast vermeld de beoordeling van de ooglaserklinieken die hebben meegedaan aan het onderzoek. Vermeld wordt dat de beoordeling heeft plaatsgevonden op de volgende onderwerpen: 'Artsen', 'Kwaliteit informatievoorziening', 'Behandelaanbod en procedure ingreep', 'Lasek/PRK beide ogen(circa)' en 'Lasik beide ogen (circa).'

1.12. Eye Center is in zijn totaliteit beoordeeld als 'Slecht'. Locatie Nijmegen heeft voor de onderdelen artsen, kwaliteit informatievoorziening en behandelplan en procedure ingreep het testoordeel 'matig' gekregen. Locatie Schiphol heeft voor het onderdeel behandelplan en procedure ingreep het testoordeel 'slecht' gekregen en het oordeel 'matig' voor de onderdelen artsen en kwaliteit informatievoorziening.

1.13. De publicatie in de Consumentengids is gepaard gegaan met een persbericht van de zijde van de Consumentenbond d.d. 12 juli 2007. Het bericht vermeldt onder de aanhef: 'Zeven ooglasercentra krijgen predikaat matig of slecht' de tekst: 'Inspectie moet ingrijpen bij ooglaserklinieken'. Daaronder geeft de Consumentenbond aan: 'De Consumentenbond eist dat de Inspectie voor de gezondheidszorg ingrijpt bij ooglaserklinieken waar niet-geregistreerde artsen werken. Uit onderzoek van de bond blijkt dat dat in ieder geval bij

drie klinieken (van Eye Center Europe) en wellicht bij meerdere het geval is. De resultaten van het onderzoek verschijnen vandaag in de Consumentengids van juli/augustus.'

1.14. Het RTL Nieuws van 12 juli 2007 heeft melding gemaakt van de uitkomsten van het onderzoek. Diverse dagbladen maken op 13 juli 2007 melding van de resultaten van het onderzoek. In een radio-uitzending op 29 juli 2007 vindt een vraaggesprek plaats met een medewerker van de Consumentenbond, [medewerker C.], eveneens betreffende de uitkomsten van het gepubliceerde onderzoek van de Consumentenbond naar ooglaserklinieken.

2. De vordering, de gronden daarvoor en het verweer

Eye Center vordert na wijziging van eis -zakelijk weergegeven- de Consumentenbond te bevelen:

- ieder gebruik van het onderzoek alsmede iedere toelichting daarop of verwijzing daarnaar te staken en gestaakt te houden, op straffe van een dwangsom;
- het onderzoek in de Consumentengids alsmede het persbericht ontoegankelijk te maken en te houden voor bezoekers van de websites van de Consumentenbond en overige websites waarop de artikelen staan gepubliceerd, op straffe van een dwangsom;
- een rectificatie te plaatsen in landelijke en regionale dagbladen, zonder toevoeging van tekst of commentaar, op straffe van een dwangsom;
- een rectificatie te plaatsen in de Consumentengids, zonder toevoeging van tekst of commentaar, met verwijzing naar de rectificatie op de cover van de Consumentengids, op straffe van een dwangsom;
- een rectificatie te publiceren, zonder toevoeging van tekst of commentaar, op de homepages van alle websites van de Consumentenbond, op straffe van een dwangsom.

Daartoe voert Eye Center volgende aan.

Ten onrechte is Eye Center als slecht beoordeeld. Eye Center heeft nieuwe klinieken die beschikken over de nieuwste behandelkamers en zijn voorzien van de nieuwste laserapparatuur. Alle behandelingen worden verricht onder direct toezicht van een Nederlandse BIG geregistreerde oogarts, drs. [oogarts A.] en worden uitgevoerd door hem en prof. dr. [oogarts B.]. Prof. [B.] behoort op het gebied van de laserchirurgie tot de wereldtop.

De Consumentenbond heeft uitsluitend de randvoorwaarden onderzocht die consumenten belangrijk vinden bij het ondergaan van een laserbehandeling. Het onderzoek van de Consumentenbond betreft een vragenlijst die is opgesteld met behulp van zoã™n 30 consumenten die een laserbehandeling hebben ondergaan. Niet duidelijk is hoe die vragenlijst tot stand is gekomen. Het aantal van 30 consumenten is geen representatieve groep. Er heeft geen onderzoek plaatsgevonden naar de kwaliteit van de artsen, de behandelruimten en de gebruikte laserapparatuur. Er zijn conclusies getrokken die onvoldoende grond vinden in de onderliggende feiten. Zo suggereert het onderzoek dat slechts BIG geregistreerde artsen een waarborg zijn voor kwaliteit en dat de kwaliteit van de zorg bij Eye Center dan ook

onder de maat is. Het gepubliceerde artikel met daarin de onderzoeksresultaten vindt dan ook geen dan wel onvoldoende grond in het onderzoek zelf. De Consumentenbond heeft op onzorgvuldige wijze de publiciteit gezocht met een onzorgvuldig persbericht waarin de Inspectie voor de Gezondheidszorg is opgeroepen om in te grijpen. Eye Center heeft onmiddellijk de gevolgen van het persbericht en de media aandacht ondervonden. Diverse patiënten hebben hun afspraak afgezegd. Personen die blijk hadden gegeven van hun interesse, hebben niets meer van zich laten horen. Eye Center lijdt als gevolg van de onrechtmatige publicatie grote schade, zodanig dat het voortbestaan van de klinieken in gevaar is. Eye Center heeft dan ook spoedeisend belang bij een rectificatie.

De Consumentenbond heeft betoogd dat voor het onderzoek en de publicatie alle geldende zorgvuldigheidsnormen in acht zijn genomen. De Consumentenbond heeft daartoe aangevoerd dat het onderzoek zich uitsluitend heeft gericht op indicatieve randvoorwaarden en dat hem vrijheid toekomt in product, methode en maatstaven van onderzoek. De Consumentenbond is uitgegaan van aspecten waarvan de consument heeft aangegeven die belangrijk te vinden. Het onderzoek is voldoende representatief geweest want alle klinieken zijn bij het onderzoek betrokken.

Uit het vooronderzoek volgde dat de consument geholpen wilde worden in een kliniek die alle behandelmethoden aanbiedt, met BIG geregistreerde artsen die Nederlands spreken.

Aan de hand van de resultaten van het vooronderzoek is de normering en weging vastgesteld om de klinieken in te kunnen delen. De wijze van normering is informeel besproken met de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De belangrijkste doorslagfactor betrof de BIG registratie van de behandelende oogartsen. Indien een kliniek niet aan dat criterium voldeed kreeg de kliniek de beoordeling slecht, ongeacht de uitkomsten op andere doorslagfactoren.

De BIG registratie is eveneens doorslaggevend geweest op het aspect 'arts'. De BIG registratie neemt in het onderzoek een centrale plaats in. In de eerste plaats omdat het overgrote deel van de vooraf geraadpleegde consumenten de BIG registratie een belangrijke randvoorwaarde noemde. Los daarvan bestaat er geen discussie over dat de BIG registratie een belangrijke voorwaarde is, dit staat zonder onderzoek ook wel vast. De registratie beoogt een kwalitatief goede beroepsuitoefening door gekwalificeerden te bevorderen. Primair is het aan drs. [A.] om te beoordelen of hij het uitvoeren van de oogheekundige handelingen door prof. [B.] verantwoord acht. De vraag dringt zich daarbij echter op hoe [A.] steeds kan voorzien in toezicht en de mogelijkheid van tussenkomst. Door prof. [B.] werkzaam te laten zijn in de kliniek stelt Eye Center haar patiënten bewust bloot aan een behandelaar waarvan niet wettelijk vaststaat of hij aan een gelijkwaardig kwaliteitsniveau voldoet als een oogarts die wel aan de Nederlandse eisen voldoet.

Niet valt in te zien waarom de oproep van de Consumentenbond tot ingrijpen van de Inspectie voor de

Gezondheidszorg onrechtmatig is. Er is immers aanleiding te veronderstellen dat de wettelijke bepalingen niet of onjuist worden nageleefd. De Inspectie voor de Gezondheidszorg ziet immers toe op de naleving van de Wet BIG

en kan zo nodig ingrijpen. Dit temeer nu uitsluitend drs. [A.] en niet prof. [B.] tuchtrechtelijk is aan te spreken.

De publicaties van de zijde van de Consumentenbond vinden voldoende rechtvaardiging in de feiten, de onderzoeksresultaten en het recht. De Consumentenbond is vrij in de weergave van onderzoeksresultaten en vrij in het geven van kwalificaties als 'slecht' en 'goed'.

3. De beoordeling van het geschil

3.1. Voorop staat dat het met de doelomschrijving van de Consumentenbond strookt dat hij consumenten voorlicht omtrent productkeuzen. Voorop staat voorts dat, om te verzekeren dat een deskundige en objectieve voorlichting wordt gegeven, een vergelijkend warenonderzoek aan hoge eisen moet voldoen. Die hoge eisen betreffen zowel het onderzoek in eigenlijke zin en de daarbij te hanteren maatstaven en methoden alsook de wijze waarop de resultaten ervan onder de aandacht van de consument wordt gebracht.

Gezien de grote invloed en het gezag dat de Consumentenbond heeft, dient die voorlichting dan ook op een zorgvuldige wijze te geschieden en wel zodanig dat hetgeen naar buiten wordt gebracht niet verder mag gaan dan door de feiten is gerechtvaardigd. Publicaties van de Consumentenbond dienen aan de hiervoor vermelde norm te voldoen.

3.2. De Consumentenbond heeft al in 2003 eerder een onderzoek gedaan naar ooglaserklinieken in Nederland. De voortschrijdende techniek, het groeiende aantal klinieken alsmede de prijzen van de behandelingen zijn - onder andere- aanleiding geweest voor de Consumentenbond om een onderzoek uit te voeren naar de diverse randvoorwaarden bij alle ooglaserklinieken in Nederland.

Vast staat dat de Consumentenbond vrijheid toekomt in het product, de methode en de maatstaven van onderzoek. Beoordeeld dient allereerst te worden of het onderzoek binnen die grenzen van vrijheid juist en zorgvuldig is geweest. De Consumentenbond heeft een vragenlijst opgesteld met behulp van 31 consumenten die in het verleden een ooglaserverhandeling hebben ondergaan. Met een deel daarvan -een 9-tal- is een diepte-interview gehouden op basis waarvan de keuzefactoren uiteindelijk zijn vastgesteld. Vervolgens is die lijst toegestuurd aan alle 54 ooglaserklinieken die behandelingen in Nederland uitvoeren. Dat daarmee een groot consumentenonderzoek is gedaan, zoals de Consumentenbond heeft betoogd en zoals ook in de Consumentengids is vermeld, is allerm minst overtuigend. Immers, daar waar de Consumentenbond zelf stelt dat in Nederland jaarlijks 20- tot 25-duizend mensen hun ogen laten laseren, is met een onderzoek onder het -in vergelijking daarmee wel erg summiere- aantal van 31 mensen, die zich nota bene (ook) zelf hebben aangemeld, van een representatief aantal ondervraagde consumenten geenszins sprake. Niet geoordeeld kan

dan ook geworden dat daarmee de vragenlijst representatief kan worden geacht voor de consument in het algemeen. Evenmin staat daarmee vast dat uit die vragenlijst het profiel van de voor de consument ideale ooglasers kliniek kan worden afgeleid. Het betoog van de Consumentenbond dat het onderzoek als voldoende representatief is aan te merken omdat alle ooglasersklinieken bij het onderzoek zijn betrokken, maakt dit oordeel niet anders.

3.3. Ten aanzien van het door de Consumentenbond in zijn publicatie alsmede het persbericht gestelde betwist Eye Center dat de feiten de daarin vermelde conclusies rechtvaardigen.

De Consumentenbond heeft betoogd dat uit het onderzoek volgde dat de consument geholpen wil worden in een kliniek waar artsen werken die BIG geregistreerd zijn en die Nederlands spreken. Dientengevolge neemt de BIG registratie van de behandelend arts in het onderzoek een centrale plaats in, aldus de Consumentenbond. De omstandigheid dat prof. [B.] niet BIG geregistreerd is, heeft dan ook geleid tot de beoordeling 'matig' onder het kopje 'artsen' en is eveneens de voornaamste reden waarom de klinieken Eye Center staat vermeld onder de categorie: 'slecht'.

Vaststaat dat uitsluitend onderzoek is gedaan naar de randvoorwaarden. Voorts staat vast dat de randvoorwaarden een indicatie -kunnen- geven betreffende de kwaliteit van de kliniek, doch dat het onderzoek zich niet heeft gericht op de kwaliteit van de daadwerkelijke zorg als het uitvoeren van ooglasers behandelingen. Geoordeeld wordt dan ook dat de vermelding van Eye Center in het gewraakte artikel onder de categorie 'slecht', alsmede de vermelding 'matig' daar waar het de behandelend artsen betreft, als te vergaand en niet door de feiten ondersteund is aan te merken. Immers: Prof. [B.] heeft weliswaar geen BIG registratie, doch daarmee is niet gezegd dat de ooglasers behandelingen die hij uitvoert onder de maat zijn. Dat de BIG registratie iets zegt over de kwaliteit van de geregistreerde, zoals de Consumentenbond heeft betoogd, moge juist zijn, doch daarmee is niet gezegd, dat een niet BIG geregistreerde arts niet kundig is. Het predikaat 'matig' wordt dan ook niet gesteund door de feiten daar waar enkel de randvoorwaarden zijn onderzocht zoals hiervoor weergegeven.

Het lijkt er dan ook veeleer op dat de Consumentenbond zich in deze heeft laten (ver)leiden door zijn eigen mening dat de consument het meest gebaat is bij een kliniek die verifieerbare waarborgen biedt dat de behandelend artsen voldoende zijn gekwalificeerd om hun gezichtsvermogen aan toe te vertrouwen. Het moge duidelijk zijn dat de publicatie weliswaar is ingegeven door het algemeen belang, namelijk het belang dat de consument de zorg kan kiezen die hem het beste lijkt, althans de Consumentenbond het beste lijkt, doch dat doet niet af aan hetgeen hiervoor is overwogen.

3.4. Het voorgaande leidt tot het voorlopig oordeel dat het door de Consumentenbond uitgevoerde onderzoek ten opzichte van Eye Center in onvoldoende mate zorgvuldig is geweest en dus onrechtmatig. Voorts voldoet de publicatie in de Consumentengids op dezelfde

gronden niet aan de hiervoor vermelde norm. De publicatie is derhalve eveneens onrechtmatig jegens Eye Center en behoeft dan ook naar voorlopig wordt geoordeeld rectificatie zoals hierna vermeld.

3.5. Hetgeen hiervoor is overwogen brengt tevens met zich dat het gestelde in het persbericht niet wordt gedragen door vaststaande feiten. Immers, het persbericht van 12 juli 2007 is gestoeld op bovengenoemd en naar voorlopig oordeel onzorgvuldig uitgevoerd onderzoek en verwijst uitdrukkelijk naar de publicatie in de Consumentengids. Daarenboven wekt de tekst van het gewraakte persbericht 'Inspectie moet ingrijpen bij ooglasersklinieken' met daaronder vermeld 'De Consumentenbond eist dat de Inspectie voor de gezondheidszorg ingrijpt bij ooglasersklinieken waar niet-geregistreerde artsen werken. Uit onderzoek van de bond blijkt dat dat in ieder geval bij drie klinieken (van Eye Center Europe) en wellicht bij meerdere het geval is.(...)' de suggestie dat er sprake is van een ongeoorloofde situatie. Zulks is geenszins het geval. Immers: de Wet BIG staat toe dat behandelingen door niet BIG geregistreerde artsen worden uitgevoerd op de voorwaarde dat zulks geschiedt onder direct toezicht van een BIG geregistreerde arts. Ter zitting heeft Eye Center niet -dan wel onvoldoende- weersproken betoogd dat alle door prof. [B.] uitgevoerde behandelingen worden verricht onder direct toezicht van drs. [oogarts A.], een BIG geregistreerde oogarts. Deze zogenoemde verlengde-arm constructie is -zoals hiervoor weergegeven wettelijk toegestaan. De Consumentenbond heeft dan ook ten onrechte de suggestie gewekt dat bij Eye Center ooglasers behandelingen worden uitgevoerd door een onbevoegde, en derhalve slechte oogarts en dat ingrijpen dan ook wenselijk is.

Ook het persbericht behoeft -naar voorlopig oordeel- rectificatie, zoals hierna vermeld.

3.6. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering tot het staken van ieder gebruik dan wel publicatie van het onderzoek zal worden toegewezen zoals hierna vermeld.

Het bevel tot rectificatie zal eveneens worden toegewezen, met dien verstande dat het gevorderde bevel een rectificatie te plaatsen in landelijke en regionale dagbladen als te verstrekkend zal worden afgewezen.

3.7. De dwangsommen zullen worden gematigd en gemaximeerd. Voorts zal worden bepaald dat de op te leggen dwangsom vatbaar is voor matiging door de rechter, voor zover handhaving daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, zulks mede in aanmerking genomen de mate waarin aan de veroordeling is voldaan, de ernst van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid daarvan.

3.8. De Consumentenbond zal, als de in het ongelijk gestelde partij, worden veroordeeld in de kosten van dit geding.

4. De beslissing

De voorzieningenrechter:

beveelt de Consumentenbond om binnen 24 uur na betekening van dit vonnis ieder gebruik van het onderzoek met de titel 'Special: ooglasers' in de Consumentengids van juli/augustus 2007, alsmede iedere

toelichting daarop of verwijzing daarnaar te staken en gestaakt te houden, op straffe van een dwangsom van € 25.000,-- voor iedere overtreding van dit bevel en tot een maximum van €250.000,--;

beveelt de Consumentenbond om binnen 24 uur na betekening van dit vonnis het gepubliceerde onderzoek met de titel 'Special: ooglaseren' in de Consumentengids van juli/augustus 2007 alsmede het persbericht met de titel 'Inspectie moet ingrijpen bij ooglaserklinieken' d.d. 12 juli 2007 ontoegankelijk te (doen) maken en ontoegankelijk te zullen houden voor bezoekers van de websites www.consumentenbond.nl, www.consumentengids.nl en alle overige websites van de Consumentenbond waarop deze artikelen staan gepubliceerd, op straffe van een dwangsom € 25.000,-- voor elke dag dat niet (volledige) nakoming van dit bevel voortduurt en tot een maximum van €250.000,--; beveelt de Consumentenbond om na betekening van dit vonnis in de eerstvolgende editie van de Consumentengids na 1 september 2007 een paginagrote rectificatie te plaatsen zoals hierna vermeld, zonder enige toevoeging van tekst of commentaar, opgemaakt op pagina 3 van de Consumentengids en onder verwijzing naar deze rectificatie op de cover van de Consumentengids met de volledige tekst: 'Consumentenbond rectificeert in verband met onderzoek ooglaserklinieken', in dezelfde opmaak en lettergrootte als in het oorspronkelijke artikel is aangekondigd, met de volgende in de rectificatie te vermelden tekst:

'Bij vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank 's-Gravenhage van 15 augustus 2007 is de Consumentenbond veroordeeld om de hierna vermelde rectificatie te plaatsen:

In de Consumentengids van juli/augustus 2007 is een artikel gepubliceerd over ooglaserklinieken. Het artikel heeft betrekking op een onderzoek dat heeft plaatsgevonden op basis van een vragenlijst die is opgesteld met behulp van 31 consumenten die een ooglasering hebben ondergaan. De vragenlijst had uitsluitend betrekking op randvoorwaarden.

De voorzieningenrechter heeft -onder andere- geoordeeld dat een groep van 31 consumenten in het geval van ooglasering niet als representatief kan worden aangemerkt en dat aldus niet van een representatief onderzoek kan worden gesproken.

Voorts zijn in het artikel van de Consumentengids juli/augustus 2007 de resultaten van het onderzoek weergegeven met een score variërend van ++ tot --, dat wil zeggen van zeer goed tot slecht. Eye Center is in zijn totaliteit beoordeeld als 'Slecht'. Onder andere voor het onderdeel 'artsen' heeft Eye Center het testoordeel 'matig' gekregen.

De voorzieningenrechter heeft geoordeeld dat de testresultaten op een onjuiste althans onzorgvuldige wijze zijn weergegeven en dat in het artikel ten onrechte niet is vermeld dat met het onderdeel 'artsen' niet werd geïmagineerd op de kwaliteit van de artsen.

Voorts heeft de voorzieningenrechter geoordeeld dat de Consumentenbond onrechtmatig heeft gehandeld door het persbericht van 12 juli 2007 te verspreiden waarin gesteld wordt dat de Inspectie voor de gezondheidszorg

moet ingrijpen bij ooglaserklinieken waar niet BIG geregistreerde artsen werken, omdat daarmee ten onrechte de suggestie is gewekt dat in die ooglaserklinieken behandelingen worden uitgevoerd door onbevoegde, en dus slechte oogartsen.

Eveneens heeft de voorzieningenrechter geoordeeld dat de Consumentenbond zowel in de publicatie als in het persbericht er onvoldoende blijk van heeft gegeven dat het onderzoek enkel bepaalde randvoorwaarden betrof en dat het onderzoek zich niet heeft gericht op de kwaliteit van daadwerkelijke zorg als het uitvoeren van ooglasering behandelingen.'

op straffe van een dwangsom van €50.000,-- voor elke dag dat dit bevel niet (volledig) wordt nagekomen en tot een maximum van €500.000,--;

beveelt de Consumentenbond om binnen 24 uur na betekening van dit vonnis de hiervoor vermelde rectificatietekst, zonder enige toevoeging van tekst of commentaar, duidelijk leesbaar, in de gebruikelijke opmaak en lettergrootte te publiceren op de homepages van alle websites van de Consumentenbond, waaronder www.consumentenbond.nl en

www.consumentengids.nl, op straffe van een dwangsom van € 50.000,-- voor elke dag dat dit bevel niet (volledig) wordt nagekomen en tot een maximum van € 500.000,--;

bepaalt dat bovenstaande dwangsommen vatbaar zijn voor matiging op de wijze zoals onder 3.7 is vermeld; veroordeelt de Consumentenbond in de kosten van dit geding, tot dusverre aan de zijde van Eye Center begroot op € 1.137,85, waarvan € 816,-- aan salaris procureur, €251,-- aan griffierecht en €70,85 aan dagvaardingskosten;

verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad; wijst af het meer of anders gevorderde.

Dit vonnis is gewezen door mr. R.J. Paris en uitgesproken ter openbare zitting van 15 augustus 2007 in tegenwoordigheid van de griffier.