

Vzgr Rb Amsterdam, 22 september 2008, Pretium v TROS



PUBLICATIE

Gebruik verborgen camera rechtmatig

- Voor wat betreft het gebruik van de verborgen camera geldt dat degene, die over een ander een programma maakt of materiaal verzamelt voor dat programma, in beginsel die ander met 'open vizier' tegemoet dient te treden, in die zin dat hij zijn hoedanigheid bekend maakt. Slechts indien sprake is van zeer bijzondere omstandigheden kan een rechtvaardiging bestaan voor het niet naleven van deze regel.

Dergelijke omstandigheden kunnen zijn gelegen in het maatschappelijk belang dat met een publicatie wordt gediend. Dit belang betreft niet alleen het aan de kaak stellen van misstanden, teneinde te bewerkstelligen dat die onderzocht worden, doch het betreft tevens het informeren van het publiek over feiten en omstandigheden die een maatschappelijk verschijnsel scherper naar voren doen komen en die zonder de gevolgde werkwijze niet aan het licht gebracht zouden kunnen worden.

- In dit geval is sprake van een bijzondere omstandigheid in laatst genoemde zin. In het item wordt het maatschappelijk verschijnsel, agressieve benadering bij telemarketing, behandeld en wordt getoond hoe het (soms) in een bepaald callcenter toegaat. Het is belangrijk dat het publiek geïnformeerd wordt over hoe het (soms) in een callcenter toegaat. Dit kan op allerlei manieren onderzocht worden, maar de werkwijze in dit geval met de verborgen camera geeft een beeld dat bij een andere werkwijze niet snel naar voren zou zijn gekomen.

De getoonde gang van zaken bij het callcenter is negatief voor Pretium, maar niet gezegd kan worden dat de beelden onnodig grievend of diffamerend voor Pretium zijn. Er wordt een kijkje gegeven in een callcenter dat voor Pretium werkt en het item is op die ervaring geënt. De voice-over voorziet de beelden van commentaar en gegeven de beelden kan ook van de voice-over niet ge-

zegd worden dat het commentaar onrechtmatig is jegens Pretium

Ruimhartig ruimte weerwoord gerechtvaardigd
Wel heeft het gebruik een keerzijde. Nu het gaat om een situatie, die in het geheim is op genomen, dient aan Pretium ruimhartig de gelegenheid te worden gegeven om weerwoord te geven in de uitzending en om dit weerwoord te kunnen voorbereiden.

Tros heeft Pretium op 19 september 2008 de mogelijkheid van een weerwoord in de studio geboden, maar heeft Pretium toen niet geïnformeerd over de geheime opnamen in het callcenter, die dateren van 16 september 2008. Pretium moet in staat worden gesteld te onderzoeken of de beelden een eenmalig incident bevatten of dat dit een structurele situatie betreft binnen callcenters, die voor haar telefonisch klanten werven. Zij is door de Tros onvoldoende in de gelegenheid gesteld om een dergelijk onderzoek te doen. Pretium heeft tot nu toe geen gegevens ontvangen op basis waarvan zij de door Tros gestelde klachten van consumenten, de gang van zaken in het callcenter (welk callcenter?) en de klacht van de in beeld getoonde [persoon 3] kan verifiëren. Pretium dient hiertoe alsnog in de gelegenheid te worden gesteld. Weliswaar heeft Tros te kennen gegeven het niet prettig te vinden de naam van de in beeld getoonde opleider en het desbetreffende callcenter te noemen, maar gegeven het gebruik van een verborgen camera moeten deze gegevens worden verstrekt, anders ontbreekt elke mogelijkheid van controle op de echtheid van de getoonde beelden. Behalve om zich voor te bereiden op het weerwoord, dient Pretium ook te kunnen onderzoeken of, zoals zij als mogelijkheid heeft aangevoerd, de beelden niet in scene zijn gezet, maar op waarheid berusten en of, waar Pretium niet zeker van is, [persoon 3] ook daadwerkelijk is benaderd door het callcenter en of zij een contract met Pretium heeft gesloten.

Vindplaatsen: LJN: [BF5214](#)

Vzgr Rb Amsterdam, 22 september 2008

(Sj.A. Rullmann)

vonnis

RECHTBANK AMSTERDAM

Sector civiel recht, voorzieningenrechter

zaaknummer / rolnummer: 407817 / KG ZA 08-1767 SR/LW

Vonnis in kort geding van 22 september 2008

in de zaak van

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

gevestigd te Haarlem,

eiseres bij concept-dagvaarding,

advocaat mr. O.G. Trojan te Den Haag,

tegen

de vereniging TROS,

gevestigd te Hilversum,

gedaagde,

vrijwillig verschenen,

advocaat mr. A.A.H. Bruinhof te Amsterdam.

Partijen zullen hierna Pretium en Tros worden genoemd.

1. De procedure

Ter terechtzitting van 22 september 2008 heeft Pretium gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding. Tros heeft weer gevoerd met conclusie tot weigering van de gevraagde voorziening. Ter zitting zijn de beelden van de uitzending waar het hier over gaat getoond. Na verder debat hebben partijen verzocht vonnis te wijzen. In verband met spoedeisendheid is op 22 september 2008 een verkort vonnis worden gewezen. Dit is de nadere schriftelijke uitwerking hiervan.

2. De feiten

2.1. Pretium is een Nederlands telecommunicatiebedrijf dat sinds 1996 actief is als aanbieder van vaste telecommunicatiediensten in Nederland. Pretium werft haar klanten via telemarketing. Deze telefonische werwing wordt namens haar uitgevoerd door een aantal telemarketingcenters.

2.2. Tros is een publieke omroepvereniging die onder andere het televisieprogramma Tros Radar uitzendt. Tros Radar is een consumentenprogramma dat consumenten op kritische wijze beoogt te informeren over tal van producten en actualiteiten.

2.3. Op 18 september 2008 heeft Tros op haar website www.trosradar.nl aangekondigd dat zij in de uitzending van Tros Radar van maandag 22 september 2008 om 20.30 uur aandacht zal schenken aan telemarketing door Pretium.

2.4. Op 19 september 2008 heeft een medewerkster van de redactie van Tros Radar telefonisch contact opgenomen met de directeur van Pretium, [persoon 1] (hierna te noemen [persoon 1]). In de transcriptie van dit gesprek is het volgende, voor zover hier van belang, opgenomen:

“EH (medewerkster, vzr.) Ja, wij gaan aandacht besteden aan Pretium Telecom. We hebben item gemaakt over telefonische verkoop en wij willen u bij deze uitnodigen om na afloop van dat item in de studio een live gesprek te voeren met de presentatrice [persoon 2] en ja, om op dat item te reageren. (...) Wat wij hebben gedaan. Is, wij hebben de werkwijze van callcentra onderzocht en we hebben een aantal gesprekken gehoord die daar gevoerd zijn en daar hebben wij een item over gemaakt. (...)”

NH ([persoon 1], vzr.) En u, en u heeft dat item beschikbaar?

EH Dat is pas maandag klaar, dus dat kunnen wij u pas maandagavond laten wij u dat zien, voor de uitzending.

HN Dat kan niet.”

2.5. Bij brief van 19 september 2008 heeft de advocaat van Pretium aan Tros het volgende bericht:

“Ik verzoek u (...) uiterlijk vandaag voor 17.00 uur Pretium de volgende informatie toe te zenden:

v Indien sprake is van klachten door consumenten, de details (...) van de betreffende klachten, met alle relevante informatie inclusief persoonsgegevens;

v Al het volledige opnamemateriaal van gesprekken met of over Pretium, die u voor de uitzending van a.s.

maandag wilt gebruiken met alle relevante informatie inclusief persoonsgegevens;

v De gemonteerde beelden incl. geluid, die zij in de uitzending van a.s. maandag wilt laten zien.

Alleen op die manier wordt Pretium in staat gesteld daarop, indien gewenst, inhoudelijk in de uitzending te reageren.”

2.6. Op maandag 22 september 2008 om 10.00 uur heeft [persoon 1] de montage van de uitzending van Tros Radar van 's avonds 20.30 uur bekeken.

2.7. In de uitzending van 22 september 2008 van Tros Radar zullen beelden worden getoond van een cursus bij een callcenter, die met de verborgen camera zijn opgenomen. Ter zitting heeft de Tros 'de voice-overteksten onder voorbehoud' van die uitzending overgelegd. In de voice-over is ? onder meer ? het volgende opgenomen:

“BETA 1 (...) (voice-over, vzr.:) Vroeger was het een voet tussen de deur, nu is het de telefoon. Volgens veel consumenten is het niets meer dan telefoonterreur. (...) Veel bedrijven huren callcenters in.(.) De radarmail loopt vol met klachten. Vaak komen dezelfde bedrijven terug. Het laatste anderhalf jaar staat er een met stip bovenaan: Pretium Telecom. (...)”

BETA 2 Q (cursusleider, vzr.) ?(...) Het is gewoon een broodjes smeren. Echt waar. (...) Mensen die voor Pretiumtraining komen mogen meelopen.?

(voice-over, vzr.:) Dit callcenter belt alleen maar voor Pretium Telecom. (...) We volgen een tweedaagse cursus. (...) Het gaat om verkopen. (...) De verkopers weten dat alleen de voice-log telt, de rest van het gesprek is oncontroleerbaar. Dat weten ze maar al te goed? (...) De gekwiekste telemarketier aast op bonussen. Maar is het hiermee dan een wetteloze branche? Nee, er bestaat een duidelijke wet: (...)”

Q: ?Je moet de klant gewoon niet gewoon niet laten praten als jij aan het woord bent probeer dat ie er niet trossen door kan. Dat betekent gewoon geen gezeur.? (...) ?Als je nu een sale maakt dan gaat dat door naar de opta. De Opta luistert het en het gaat door naar de KPN. Vier tot zes weken duurt het voordat de klant wordt overgenomen. En na die zes weken beginnen de tikken bij Pretium Telecom.?

(voice-over, vzr.) De OPTA, de telecomwaakhond, zou de verkoop dus controleren. Maar is dat wel zo? (...) De gesprekken gaan dus niet automatisch naar een toezichthouder. De voicelogs, de mondelinge handtekeningen, slechts 20 seconden van het gesprek, kunnen dus worden opgevraagd. De rest van het gesprek is vaak verdwenen. Er is dus nauwelijks controle over HOE het verkoopgesprek gevoerd is. En daar heeft ieder callcenter een keurig uitgeschreven bescrypt voor, maar daar heeft de cursusleider niet zoveel mee. (...)”

Q ?Na twee weken kun je je eigen script gaan maken. Want een normaal koud script duurt 5 minuten maar dat kun je gewoon afkorten naar een script van anderhalve minuut.? (...)”

BETA 3 (voice-over, vzr.)De lievelingsdoelgroep van de pretiumbellers is duidelijk. Terwijl in de advertentie Pretium Telecom trots zijn coulanteregeling voor ou-

deren presenteert, lijkt er in de verkoop weinig geduld en respect voor ouderen te zijn. (...) Mp3spelers, flinke bonussen daar worden de jongens en meisjes van het callcenter mee lekker gemaakt. Klanten scoren, de feiten slim naar je hand zetten. Geef de klant geen bedenktijd, zo snel mogelijk naar een bandopnamen. (...)

Q Ik heb hier? [persoon 3] staan (...) Nou dan start ik nu de opname. (...)

(voice-over, vzr.) Een kort gesprekje en dan hup naar de voice log. Dat gaat snel. Een paar dagen later zoeken we dezelfde [persoon 3] op. Q ([persoon 3], vzr.) ?Bepaalde dingen drongen niet tot mij door. Maar om er af te wezen heb ik gezegd: doemaar dan ben ik er vanaf."

3. Het geschil

3.1. Pretium vordert - samengevat - primair Tros op straffe van een dwangsom te verbieden de op 22 september 2008 om 10.00 uur aan [persoon 1] getoonde montage dan wel enig ander beeldmateriaal van dezelfde aard uit te zenden en haar te verbieden tijdens de uitzending van Tros Radar van 22 september 2008 om 20.30 uur dan wel in enige andere uitzending te stellen dan wel te insinueren dat Pretium zich schuldig maakt aan onfatsoenlijke telemarketing of derden daartoe een platform te bieden. Subsidiar vordert Pretium Tros op straffe van een dwangsom te gebieden de uitzending van het aangekondigde item over telemarketing, althans de uitzending van het hiervoor bedoelde beeldmateriaal, uit te stellen met tenminste een week en de voor de uitzending gebruikte klachten, de opnames van gesprekken die in de uitzending worden gebruikt en de persoonsgegevens van de desbetreffende klanten binnen 48 aan Pretium te verstrekken. Een en ander met veroordeling van Tros in de proceskosten.

3.2. Pretium stelt hiertoe het volgende. In de beelden van de voorgenomen uitzending van 22 september 2008 liggen ernstige beschuldigingen besloten aan het adres van Pretium, welke beschuldigingen onvoldoende steun vinden in het beschikbare feitenmateriaal. De uitzending is om die reden onrechtmatig jegens haar. De voice-over bij de beelden is erg negatief. Bovendien wil Tros Radar gebruik maken van een overvaltechniek door Pretium tijdens de uitzending te confronteren met beelden die zijn opgenomen in een callcenter met een verborgen camera tijdens een cursus telemarketing waarbij voor Pretium werd geworven. Het gebruik van een verborgen camera is echter niet toegestaan. Het enkele feit dat telefonische werving in al dan niet brede kring als onplezierig wordt ervaren, betekent immers niet dat er sprake is van onfatsoenlijk (of zelfs onrechtmatig) gedrag, in die mate dat gesproken kan worden van een misstand, die publiekelijk aan de kaak dient te worden gesteld. Pas als er sprake is van een dergelijke misstand is het gebruik van een verborgen camera gerechtvaardigd. In ieder geval geldt dat gezien het gebruikte middel van Pretium niet verwacht kan worden dat zij onvoorbereid in de uitzending live een weerwoord geeft. Pretium heeft er recht op haar weerwoord te kunnen voorbereiden. Daarvoor ontbreken echter de mogelijkheden. Pretium heeft er primair een

spoedeisend belang bij dat de uitzending van 22 september 2008 van Tros Radar wordt verboden. Het heeft haar veel tijd en geld gekost om in het verleden gedane onterechte beschuldigingen aan haar adres te weerleggen. Er zijn veel uitspraken ten gunste van Pretium geweest. Uitzending van de beelden van Tros Radar zou Pretium opnieuw in een verdachte hoek plaatsen.

Subsidiar heeft Pretium er belang bij dat de uitzending wordt uitgesteld en dat Tros haar alle relevante gegevens overhandigt, zodat zij op grond van voldoende informatie in de gelegenheid wordt gesteld om een deugdelijk weerwoord te geven. Voor het eerst op 19 september 2008 heeft Tros aan Pretium meegedeeld dat zij onderzoek heeft gedaan naar de wervingsmethoden voor Pretium en dat deze methoden op 22 september 2008 in de uitzending van Tros Radar aan de orde zullen worden gesteld. [persoon 1] is vervolgens op 22 september 2008 om 10.00 uur in de gelegenheid gesteld om de beelden van de uitzending van diezelfde avond 20.30 uur te bekijken. Tros heeft tot op heden geweigerd enige informatie op grond waarvan de gemonteerde beelden zijn gemaakt voor onderzoek aan Pretium ter beschikking te stellen. Het is voor Pretium van belang om vast te stellen of er daadwerkelijk sprake is van een misstand of van een enkel incident. Pretium overtreedt de regels niet. De scripts voor de telemarketeers worden heel precies voorgeschreven en deze worden in de praktijk ook gevolgd. Niet valt in te zien waarom Tros niet op 19 september 2008 alle relevante gegevens aan Pretium kon verstrekken. Pretium heeft ook een spoedeisend belang bij haar subsidiaire vordering. Om de schade zo veel mogelijk te beperken, dient zij het weerwoord goed te kunnen voorbereiden.

3.3. Tros voert verweer waarop hierna, voor zover van belang, nader zal worden ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. Het gaat in deze zaak om een botsing van twee fundamentele rechten, namelijk aan de zijde van Tros het recht op vrijheid van meningsuiting en aan de zijde van Pretium Telecom haar recht op (bescherming van) eer en goede naam. Het antwoord op de vraag welk van deze beide rechten in het onderhavige geval zwaarder weegt, moet worden gevonden door een afweging van alle ter zake dienende omstandigheden van het geval.

4.2. In de voorgenomen uitzending van Tros Radar van 22 september 2008 om 20.30 uur zal aandacht worden besteed aan de telefonische werving van klanten voor Pretium. Centraal in het item staat hoe callcenters klanten werven en er wordt een filmpje getoond van de training van een nieuwe medewerker in een bepaald callcenter. Dat filmpje is met een verborgen camera gemaakt. Het gaat in het item over een callcenter dat volgens Tros voor Pretium werft en de belangen van Pretium zijn derhalve bij dit item betrokken. In het item wordt een negatief beeld van Pretium geschetst, met name door genoemd filmpje en door hetgeen de voice-over daarover zegt. Pretium vindt dat zij hierdoor in haar eer en goede naam wordt geschaad en dat het gebruik van de verborgen camera niet gerechtvaardigd is.

4.3. Voor wat betreft het gebruik van de verborgen camera geldt dat degene, die over een ander een

programma maakt of materiaal verzamelt voor dat programma, in beginsel die ander met 'open vizier' tegemoet dient te treden, in die zin dat hij zijn hoedanigheid bekend maakt. Slechts indien sprake is van zeer bijzondere omstandigheden kan een rechtvaardiging bestaan voor het niet naleven van deze regel. Dergelijke omstandigheden kunnen zijn gelegen in het maatschappelijk belang dat met een publicatie wordt gediend. Dit belang betreft niet alleen het aan de kaak stellen van misstanden, teneinde te bewerkstelligen dat die onderzocht worden, doch het betreft tevens het informeren van het publiek over feiten en omstandigheden die een maatschappelijk verschijnsel scherper naar voren doen komen en die zonder de gevulde werkwijze niet aan het licht gebracht zouden kunnen worden. In dit geval is sprake van een bijzondere omstandigheid in laatst genoemde zin. In het item wordt het maatschappelijk verschijnsel, agressieve benadering bij telemarketing, behandeld en wordt getoond hoe het (soms) in een bepaald callcenter toegaat. Het is belangrijk dat het publiek geïnformeerd wordt over hoe het (soms) in een callcenter toegaat. Dit kan op allerlei manieren onderzocht worden, maar de werkwijze in dit geval met de verborgen camera geeft een beeld dat bij een andere werkwijze niet snel naar voren zou zijn gekomen. De getoonde gang van zaken bij het callcenter is negatief voor Pretium, maar niet gezegd kan worden dat de beelden onnodig grievend of diffamerend voor Pretium zijn. Er wordt een kijkje gegeven in een callcenter dat voor Pretium werkt en het item is op die ervaring geënt. De voice-over voorziet de beelden van commentaar en gegeven de beelden kan ook van de voice-over niet gezegd worden dat het commentaar onrechtmatig is jegens Pretium.

4.3. Het gebruik van een verborgen camera wordt in het onderhavige geval niet onrechtmatig geacht. Wel heeft het gebruik een keerzijde. Nu het gaat om een situatie, die in het geheim is opgenomen, dient aan Pretium ruimhartig de gelegenheid te worden gegeven om weerwoord te geven in de uitzending en om dit weerwoord te kunnen voorbereiden. Tros heeft Pretium op 19 september 2008 de mogelijkheid van een weerwoord in de studio geboden, maar heeft Pretium toen niet geïnformeerd over de geheime opnamen in het callcenter, die dateren van 16 september 2008. Pretium moet in staat worden gesteld te onderzoeken of de beelden een eenmalig incident bevatten of dat dit een structurele situatie betreft binnen callcenters, die voor haar telefonisch klanten werven. Zij is door de Tros onvoldoende in de gelegenheid gesteld om een dergelijk onderzoek te doen. Pretium heeft tot nu toe geen gegevens ontvangen op basis waarvan zij de door Tros gestelde klachten van consumenten, de gang van zaken in het callcenter (welk callcenter?) en de klacht van de in beeld getoonde [persoon 3] kan verifiëren. Pretium dient hiertoe alsnog in de gelegenheid te worden gesteld. Weliswaar heeft Tros te kennen gegeven het niet prettig te vinden de naam van de in beeld getoonde opleider en het desbetreffende callcenter te noemen, maar gegeven het gebruik van een verborgen camera moeten deze gegevens worden verstrekt, anders ontbreekt elke

mogelijkheid van controle op de echtheid van de getoonde beelden. Behalve om zich voor te bereiden op het weerwoord, dient Pretium ook te kunnen onderzoeken of, zoals zij als mogelijkheid heeft aangevoerd, de beelden niet in scene zijn gezet, maar op waarheid berusten en of, waar Pretium niet zeker van is, [persoon 3] ook daadwerkelijk is benaderd door het callcenter en of zij een contract met Pretium heeft gesloten.

4.5 Daarnaast zijn ter zitting drie ordners van Tros met klachten van consumenten over Pretium aan de orde gekomen. Indien deze ordners in de uitzending van Tros Radar worden getoond, dient Tros de klachten, die zich daarin bevinden in het kader van wederhoor aan Pretium ter hand te stellen. Indien in de uitzending slechts naar een paar van deze klachten uit de ordners zal worden verwezen, dan zal Tros slechts deze klachten aan Pretium dienen te overhandigen. Tros heeft ter zitting toegezegd dat [persoon 1] in de uitzending tenminste 6 minuten spreektijd zal krijgen voor het weerwoord van Pretium.

4.6 Wanneer Pretium in de gelegenheid wordt gesteld haar weerwoord voor te bereiden en de hiervoor genoemde gegevens kan controleren, weegt alle ter zake dienende omstandigheden van het geval in aanmerking genomen het recht op vrijheid van meningsuiting van Tros zwaarder dan het recht van Pretium op bescherming van eer en goede naam. Er is voorts geen aanleiding Tros te verbieden te stellen, dan wel te insinueren dat Pretium zich schuldig maakt aan onfatsoenlijke telemarketing of derden daartoe een platform biedt, nu het onderwerp van de uitzending is de werkwijze van telemarketeers die voor Pretium werven en dat onderwerp voldoende steun vindt in het beschikbare feitenmateriaal.

4.4. Tros kan zelf beslissen of zij de gegevens aan Pretium wil geven. Nadat Tros dit heeft gedaan, heeft Pretium zeven dagen de tijd voor haar onderzoek. Vervolgens verzet niets zich meer tegen de uitzending van het item in Tros Radar. Het subsidiair gevorderde zal dan ook als na te melden worden toegewezen, met dien verstande dat de dwangsom op EUR 50.000,00 zal worden vastgesteld.

4.5. Nu partijen over en weer deels in het gelijk en ongelijk zijn gesteld zullen de proceskosten tussen hen worden gecompenseerd, in die zin dat iedere partij de eigen kosten draagt.

5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1. gebiedt Tros de uitzending van het aangekondigde item over telemarketing uit te stellen tot tenminste zeven dagen nadat de Tros aan Pretium heeft verschaft de naam van het callcenter, de naam van de opleider, inzage in de drie ordners met klachten, althans klachten waarnaar wordt verwezen en de gegevens van [persoon 3],

5.2. bepaalt dat Tros indien zij in strijd handelt met het onder 5.1. bepaalde aan Pretium een dwangsom verbeurt van EUR 50.000,00,

5.3. compenseert de proceskosten tussen partijen, in die zin dat iedere partij de eigen kosten draagt,

5.4. verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad,

5.5. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. Sj.A. Rullmann, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. L.E. van der Weij, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 22 september 2008.
