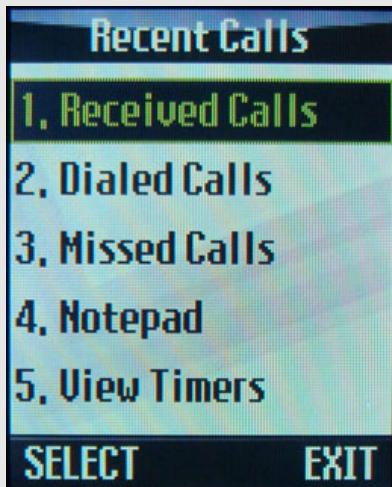


Vzgr Rb Den Haag, 11 november 2008, X v Consumentenautoriteit



PUBLICATIE

Geen inzage onderzoeksrapport in handhavingfase

- Het voorgaande, in onderling verband en samenhang beschouwd, leidt tot de slotsom dat er naar voorlopig oordeel geen juridische grondslag bestaat op grond waarvan gedaagde bevoegd is het onderzoeksrapport in het handhavingstraject voor derde-belanghebbenden, zoals de Consumentenbond en de Stichting de Ombudsman, ter inzage te leggen. Dit geldt evenzo ten aanzien van de uitnodiging van derde belanghebbenden voor de hoorzitting in het kader van het te nemen sanctiebesluit. Het onder 1 gevorderde zal daarom worden toegewezen.

BEDRIJFSGEHEIMEN

- Vooropgesteld wordt dat uit vaste jurisprudentie volgt dat, indien en voor zover uit gegevens wetenswaardigheden kunnen worden afgelezen of afgeleid met betrekking tot de technische bedrijfsvoering of het productieproces dan wel met betrekking tot de afzet van producten of de kring van afnemers en leveranciers, deze gegevens als bedrijfsvertrouwelijk aangemerkt dienen te worden.
- Call scripts en voicelogs zijn bedrijfsvertrouwelijke gegevens: zijn na langdurig en intensief marketingonderzoek zijn opgesteld en voortdurend worden aangepast omdat zij onderhevig zijn aan de wisselende commerciële strategie van eiseres

4.8. Gedaagde heeft bepleit dat de bescheiden die staan vermeld onder 11 niet voldoen aan voornoemd criterium en daarom niet als bedrijfsvertrouwelijk aangemerkt hoeven te worden. Eiseres heeft dit gemotiveerd bestreden. Gedaagde heeft onweersproken gelaten dat de call scripts tezamen met de voicelog teksten een stroomschema betreffen voor allerlei gesprekken die, afhankelijk van de antwoorden van de klanten, met hen gevoerd worden. Evenmin heeft hij bestreden dat de call scripts en voicelog teksten na langdurig en intensief marketingonderzoek zijn opgesteld en voortdurend worden aangepast omdat zij

onderhevig zijn aan de wisselende commerciële strategie van eiseres. Hieruit volgt dat het aannemelijk is dat marketingdeskundigen in staat zullen zijn om aan de hand van deze bescheiden de commerciële strategie – lees technische bedrijfsvoering – van eiseres af te leiden. Het verweer van gedaagde dat deze call scripts en voicelog teksten reeds bekend zijn, althans kunnen zijn, bij iedere beller van eiseres, treft geen doel. Uit een enkel telefoongesprek met eiseres is immers niet het volledige stroomschema in kaart te brengen. Gegeven het onder 4,7 vermelde criterium dienen deze bescheiden dan ook in beginsel als bedrijfsvertrouwelijk te worden aangemerkt. Dit geldt echter niet voor de passages c.q. zinsneden uit de call scripts en voicelog teksten waarop een eventueel sanctiebesluit (mede) zal worden gebaseerd. Deze passages of zinsneden zijn dan immers cruciaal voor het kunnen beoordelen van het sanctiebesluit. Ter zitting heeft eiseres verklaard zich daar ook niet tegen te verzetten.

- Wat betreft de standaardbrieven kan het naar voorlopig oordeel zo zijn dat, bij beschikking over het hele standaardbrievenboek van eiseres, daar enige technische bedrijfsvoering uit te construeren valt.

Of alle standaardbrieven van eiseres deel uitmaken van het onderzoeksrapport is ongewis, omdat partijen zich daarover niet hebben uitgelaten en het desbetreffende onderzoeksrapport door geen van partijen is overgelegd. Gedaagde heeft echter geen belang aangevoerd die noopt tot volledige terinzagelegging van alle brieven, terwijl eiseres gemotiveerd heeft gesteld dat die brieven eveneens door middel van marketingonderzoek zijn ontwikkeld. Een en ander leidt ertoe dat gedaagde vooralsnog geen rechtens te respecteren belang heeft bij volledige terinzagelegging van de standaardbrieven. Ook hier geldt dat indien passages c.q. zinsneden uit een brief mede ten grondslag liggen aan een eventueel sanctiebesluit, dat deze passages c.q. zinsneden wel ter inzage gelegd mogen worden.

Vindplaatsen: Mediaforum 2009, nr. 9, p. 133, m.nt. Wildeboer

Vzgr. Rb Den Haag, 11 november 2008

(R. J. Paris)

Vzr. Rechtbank 's-Gravenhage 11 november 2008

Vonnis in de zaak van:

[Eiseres], gevestigd en kantoorhoudende te [plaats], eiseres, advocaat mr. R. van Neek te 's-Gravenhage, tegen:

de Staat der Nederlanden (het Ministerie van Economische Zaken, althans de Consumentenautoriteit) zetelende te 's-Gravenhage, gedaagde, advocaat mr. I.M.C. van Leeuwen te 's-Gravenhage.

1. Relevante wetgeving

1.1. In de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) staan, met betrekking tot de regeling inzake bestuursrechtelijke handhaving, onder meer de volgende artikelen:

[...]

Artikel 2.8

1. Indien ambtenaren of andere personen bedoeld in artikel 2.4, van oordeel zijn dat een overtreding heeft plaatsgevonden, maken zij een rapport op.

[...]

3. Een afschrift van het rapport wordt uiterlijk bij de bekendmaking van de beschikking tot oplegging van de last onder dwangsom of de bestuurlijke boete aan de overtreder toegezonden of uitgereikt.

[...]

Artikel 2.11

1. De Consumentenautoriteit stelt de overtreder desgevraagd in de gelegenheid de gegevens waarop het opleggen van de last onder dwangsom dan wel het voornemen daartoe berust, in te zien en daarvan afschriften te vervaardigen.

Artikel 2.12

De Consumentenautoriteit stelt de overtreder in de gelegenheid over het voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom zijn zienswijze naar voren te brengen. Het rapport wordt reeds bij de uitnodiging daartoe aan de overtreder toegezonden of uitgereikt. Indien blijkt dat de verdediging van de overtreder dit redelijkerwijs vergt, zorgt de Consumentenautoriteit voor bijstand door een tolk. Indien de Consumentenautoriteit, nadat de overtreder zijn zienswijze naar voren heeft gebracht, beslist dat:

- a. voor de overtreding geen last onder dwangsom zal worden opgelegd, of
- b. de overtreding alsnog aan de officier van justitie zal worden voorgelegd, wordt dit schriftelijk aan de overtreder medegedeeld.

Artikel 2.17

1. De Consumentenautoriteit stelt de overtreder desgevraagd in de gelegenheid de gegevens waarop het opleggen van de bestuurlijke boete dan wel het voornemen daartoe berust, in te zien en daarvan afschriften te vervaardigen.

[...]

3. De Consumentenautoriteit stelt de overtreder in de gelegenheid over het voornemen tot het opleggen van een bestuurlijke boete zijn zienswijze naar voren te brengen. Het rapport wordt reeds bij de uitnodiging daartoe aan de overtreder toegezonden of uitgereikt. Indien blijkt dat de verdediging van de overtreder dit redelijkerwijs vergt, zorgt de Consumentenautoriteit voor bijstand door een tolk.

[...]

1.2. In de Memorie van Toelichting op de artikelen 2.11 tot en met 2.15 van de Whc (Kamerstukken II 2005-2006, 30 411, nr. 3) wordt voor een toelichting op deze artikelen, die onder meer zien op het naar voren brengen van een zienswijze op het te nemen sanctiebesluit, verwezen naar het wetsvoorstel voor de Vierde Tranche Algemene wet bestuursrecht. In de latere wetsgeschiedenis (Kamerstukken II 2006-2007, 31 124, nr. 3, p. 45) dienaangaande staat met betrekking tot de zienswijze het volgende vermeld:

2.4.3.11 Zienswijze

Omdat het gewenst is dat de overtreder bij zwaardere boeten in alle gevallen de gelegenheid krijgt om zich

tegen de tegen hem ingebrachte beschuldigingen te verweren, is in artikel 5.4.2.6, derde lid bepaald dat de overtreder in afwijking van afdeling 4.1.2 steeds in de gelegenheid wordt gesteld om zijn zienswijze naar voren te brengen. Hij kan dat op grond van artikel 4:9 naar keuze schriftelijk of mondeling doen.

1.3. Artikel 7.2 van de Whc luidt:

Consumentenorganisaties worden aangemerkt als belanghebbenden bij besluiten krachtens deze wet.

1.4. In de toelichting op het onder 1.3. aangehaalde artikel in Kamerstukken II, 2005-2006, 30 411, nr. 6, p. 27 (Regels omtrent instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (Wet handhaving consumentenbescherming); Nota naar aanleiding van het verslag) staat voor zover thans van belang vermeld: Artikel 7.2

[...]

De leden van de fractie van het CDA vroegen naar de verhouding tussen het voorgestelde artikel 7.2 en artikel 61, vierde lid, van de Gaswet en artikel 82, vierde lid, van de Elektriciteitswet 1998. In artikel 61, vierde lid, van de Gaswet en artikel 82, vierde lid, van de Elektriciteitswet 1998 wordt geregeld dat representatieve organisaties worden geacht belanghebbenden te zijn in respectievelijk de Gaswet en de Elektriciteitswet 1998. Het doel van deze bepalingen is gelijk aan het doel van artikel 7.2 van het wetsvoorstel; namelijk om zeker te stellen dat organisaties die een bepaald collectief vertegenwoordigen bezwaar kunnen indienen en beroep kunnen instellen tegen bepaalde overheidsbesluiten. In zoverre is artikel 7.2 van het wetsvoorstel dus inhoudelijk afgestemd op artikel 61, vierde lid, van de Gaswet en artikel 82, vierde lid, van de Elektriciteitswet 1998. [...]

De leden van de fractie van de VVD vroegen waarom het noodzakelijk is dat consumentenorganisaties worden aangewezen als belanghebbende. De Consumentenautoriteit is alleen dan bevoegd om op te treden tegen inbreuken indien collectieve consumentenbelangen zijn geschonden. Gezien deze taakomschrijving zal een individuele consument niet worden aangemerkt als belanghebbende op grond van het bepaalde in artikel 1:2 Algemene wet bestuursrecht. Om ervoor te zorgen dat consumenten – weliswaar indirect – toch enige invloed kunnen uitoefenen op de besluiten genomen op grond van deze wet, is ervoor gekozen consumentenorganisaties aan te merken als belanghebbenden bij besluiten die krachtens de wet worden genomen. [...]

2. De feiten

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting van 4 november 2008 wordt in dit geding van het volgende uitgegaan.

2.1. Gedaagde is sinds 29 december 2006 ingesteld als toezichthouder als bedoeld in artikel 5.11 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), naar aanleiding van de implementatie van Verordening (EG) Nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004. Hij ziet toe op het bevorderen van eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten en handhaaft de gel-

dende wettelijke bepalingen op het gebied van het consumentenrecht.

2.2. Eiseres exploiteert een onderneming die zich onder meer bezighoudt met het aanbieden van telefoondiensten aan consumenten.

2.3. Het handhavingstraject van gedaagde valt uiteen in twee fasen. De eerste fase is de onderzoeksfase, waarin ambtenaren van de afdeling Toezicht onderzoek verrichten naar mogelijke overtredingen van het consumentenrecht door bedrijven. Indien zij een of meerdere overtredingen constateren maken zij daarvan een rapport op. Dit rapport wordt met de daaraan ten grondslag liggende bescheiden toegezonden aan de beweerde overtreder en aan de Juridische Dienst van gedaagde. Bij overdracht aan de Juridische Dienst start de tweede fase van het handhavingstraject, de sanctiefase. In de Whc is ten aanzien van deze fase bepaald dat gedaagde binnen dertien weken na dagtekening van het rapport al dan niet een sanctiebesluit dient te nemen en dat de beweerde overtreder in de gelegenheid moet worden gesteld om een zienswijze te geven op het rapport. Dit noemt gedaagde de zienswijzeprocedure.

2.4. Gedaagde heeft deze zienswijzeprocedure in de praktijk als volgt vormgegeven. Na overdracht van het onderzoeksrapport aan de Juridische Dienst wordt het onderzoeksrapport met de daaraan ten grondslag liggende bescheiden, zij het geschoond van bedrijfsvertrouwelijke informatie, ter inzage gelegd voor de duur van vier weken. Deze stukken liggen ter inzage voor de beweerde overtreder en de consumentenorganisaties in de zin van artikel 1.1 sub d Whc. In de regel nodigt gedaagde slechts de Consumentenbond en de Stichting de Ombudsman per brief uit om het onderzoeksrapport in te zien. Afhankelijk van de zaak worden ook sectorale consumentenorganisaties in de zin van de Whc uitgenodigd. Na afloop van de terinzagelegging vindt een hoorzitting plaats waarvoor de beweerde overtreder, de Consumentenbond, de Stichting de Ombudsman en eventueel de sectorale consumentenorganisaties worden uitgenodigd. Gedaagde neemt vervolgens aan de hand van het onderzoeksrapport en de zienswijzen van alle partijen een besluit tot het al dan niet opleggen van een sanctie.

2.5. Op 29 februari 2008 hebben ambtenaren van gedaagde een bezoek gebracht aan eiseres om een bedrijfsonderzoek te verrichten in het kader van de aan gedaagde wettelijk toegekende toezicht- en onderzoekstaak op grond van de Whc. Dit heeft geresulteerd in een onderzoeksrapport waarin de ambtenaren hun bevindingen hebben gerelateerd aangaande vermoedens van overtredingen van de geldende wettelijke bepalingen op het gebied van het consumentenrecht.

2.6. Bij brief van 28 augustus 2009 heeft gedaagde, naast overlegging van het onderzoeksrapport, eiseres het volgende meegedeeld:

Hierbij zend ik u de ongetekende, definitieve versie van het rapport en het rapportdossier inzake [eiseres]. U wordt in een later stadium in de gelegenheid gesteld om uw zienswijze te geven op dit rapport.

[...] De Consumentenautoriteit kan op advies van de afdeling Juridische Dienst, naar aanleiding van dit rap-

port besluiten een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete op te leggen. De Algemene wet bestuursrecht geeft aan dat informatie als vertrouwelijk kan worden aangemerkt indien daar gewichtige redenen voor aanwezig zijn. Aanmerken als vertrouwelijk betekent dat de betreffende informatie door de Consumentenautoriteit wordt verwijderd uit de stukken die bij de zaak ter inzage wordt gelegd. Ter inzage leggen betekent dat specifieke derde belanghebbenden, zoals in dit geval de Consumentenbond en Stichting de Ombudsman, bij een zaak inzage in de stukken krijgen. Er is geen sprake van algemene openbaarmaking. De Consumentenautoriteit houdt daarom bij haar onderzoeken rekening met de mogelijkheid dat bedrijven bepaalde informatie als vertrouwelijk willen aanmerken, bijvoorbeeld met het oog op hun concurrentiepositie. In het kader van vertrouwelijkheid heb ik enkele gegevens in de bijgevoegde stukken met roze gemarkeerd. Deze gegevens zijn daarmee door de Consumentenautoriteit aangemerkt als vertrouwelijk voor derde belanghebbenden.

3. De vorderingen, de gronden daarvoor en het verweer

3.1. Eiseres vordert na vermeerdering van eis – zakelijk weergegeven –:

I. gedaagde te verbieden:

a. het rapport en/of andere stukken uit het dossier aan enige derde, waaronder begrepen de Consumentenbond en Stichting de Ombudsman, gedurende de voorbereidingsfase van het in de Whc bedoelde sanctiebesluit ter inzage of anderszins ter beschikking te stellen

b. andere belanghebbenden dan eiseres uit te nodigen om in de voorbereidingsfase van het jegens eiseres te nemen besluit een mondelinge of schriftelijke zienswijze te geven dan wel aanwezig te zijn tijdens de hoorzitting,

II. gedaagde te bevelen de navolgende bescheiden aan te merken als bedrijfsvertrouwelijk en deze als zodanig te behandelen tot dat de bevoegde rechter ten gronde een oordeel heeft gegeven over de bedrijfsvertrouwelijkheid van deze bescheiden.

i. door eiseres gehanteerde call scripts;

ii. voicelog teksten van eiseres;

iii. standaardbrieven die eiseres gebruikt richting consumenten;

iv. gespreksverslag van inval door gedaagde op 29 februari 2008;

v. verslag van het gesprek tussen eiseres en gedaagde op 24 oktober 2007;

III. te bepalen dat de onderhavige uitspraak niet zal worden gepubliceerd, althans zal worden geanonimiseerd.

3.2. Daartoe voert eiseres het volgende aan.

Gedaagde handelt onrechtmatig en onzorgvuldig door het onderzoeksrapport en de daaraan ten grondslag liggende bescheiden ter inzage aan te bieden aan consumentenorganisaties, terwijl er nog geen besluit is genomen over de schuldvraag van de beweerde overtredingen. Bovendien is het onderzoeksrapport een eenzijdige belichting van die beweerde overtredingen, nu de zienswijze van eiseres op het onderzoeksrapport

ontbreekt. Dit is in strijd met de in artikel 6 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (EVRM) neergelegde onschuldpresumptie. Gedaagde meent ten onrechte dat de Whc in verbinding met de Awb een grondslag biedt om het onderzoeksrapport ter inzage te leggen voor derden, meer in het bijzonder consumentenorganisaties, in de voorbereidingsfase van een besluit tot het opleggen van een sanctie, teneinde hun zienswijze te geven over de beweerdte overtredingen. De artikelen 2.7 en verder in de Whc bieden enkel de 'overtreder' de mogelijkheid om inzage te krijgen in het onderzoeksrapport en de daaraan ten grondslag liggende bescheiden, alsmede de mogelijkheid om zijn zienswijze kenbaar te maken over het voornemen tot het opleggen van een sanctie. De Whc bepaalt in artikel 7.2 weliswaar dat consumentenorganisaties worden aangemerkt als belanghebbenden bij besluiten, maar dat ziet op de fase nadat een besluit is genomen en derhalve niet op de voorbereidingsfase tot het nemen van een sanctiebesluit. Artikel 3:2 van de Awb geeft evenmin een juridische grondslag voor het ter inzage leggen van het onderzoeksrapport voor derden. Dit artikel geeft slechts een algemene regel dat een bestuursorgaan een besluit zorgvuldig dient voor te bereiden en te nemen, waarbij alle betrokken belangen worden meegewogen. Indien de wetgever de inzagemogelijkheid van het onderzoeksrapport door consumentenorganisaties had willen bewerkstelligen, zou dit expliciet in de wet zijn opgenomen. Eiseres zal als gevolg van de handelwijze van gedaagde grote schade lijden. Gedaagde handelt voorts onrechtmatig jegens eiseres door de onder 11 van de, vordering vermelde bescheiden niet aan te merken als bedrijfsvertrouwelijk. Artikel 10, eerste lid, onder e en tweede lid onder g van de Wet openbaarheid van bestuur verzetten zich immers tegen verstreking van deze bescheiden aan derden. Zo bevatten call scripts en voicelog teksten veel informatie over de commerciële strategie van een onderneming. Dit geldt evenzo voor de standaardbrieven die bedoeld zijn als wervingsmethode. In de beide voornoemde verslagen wordt de commerciële strategie van eiseres besproken en wordt voorts financiële informatie verstrekt.

3.3. Gedaagde voert gemotiveerd verweer, dat hierna, voor zover nodig, zal worden besproken.

4. De beoordeling van het geschil

4.1. Eiseres legt aan haar vorderingen ten grondslag dat gedaagde jegens haar onrechtmatig handelt. Daarmee is in zoverre de bevoegdheid van de burgerlijke rechter – in dit geval de voorzieningenrechter in kort geding – tot kennisneming van de vorderingen gegeven. Eiseres is in haar vorderingen ook ontvankelijk, nu voor hetgeen zij daarmee wil bereiken geen andere mogelijkheden – in het bijzonder ook geen bestuursrechtelijk beroep – ten dienste staan. Gedaagde heeft dit ook niet bestreden.

4.2. Partijen zijn in de eerste plaats verdeeld over het antwoord op de vraag of gedaagde bevoegd is het onderzoeksrapport ter inzage te leggen voor de consumentenorganisaties. Eiseres stelt zich op het

standpunt dat de wet die mogelijkheid niet biedt. Gedaagde bepleit het tegendeel.

4.3. Als uitgangspunt heeft te gelden dat het onderzoeksrapport kan leiden tot een sanctiebesluit betreft dat aangemerkt dient te worden als een criminal charge als bedoeld in artikel 6 EVRM. Dit heeft tot gevolg dat openbaarmaking van het onderzoeksrapport aan derden, zij het naar de stelling van gedaagde beperkt, in beginsel op gespannen voet staat met de in dit artikel neergelegde onschuldpresumptie. De zaak wordt in het onderzoeksrapport immers eenzijdig belicht zonder de zienswijze van de beweerdte overtreder daarbij te vermelden. Gedaagde stelt zich op het standpunt dat uit de Whc, in samenhang met de Awb, een verplichting voortvloeit om consumentenorganisaties in de zin van de Whc actief te betrekken bij de voorbereiding van een sanctiebesluit. Dit standpunt vindt echter noch steun in de wettelijke regeling van de Whc betreffende het handhavingstraject, noch in de parlementaire geschiedenis dienaangaande. De wettekst van de Whc vermeldt enkel dat de overtreder zijn zienswijze mag geven op het onderzoeksrapport. Gezien de Memorie van Toelichting, deels weergegeven onder 1.2, is het volstrekt aannemelijk om aan te nemen dat de wetgever slechts een systeem voor ogen heeft gestaan waarin alleen de beweerdte overtreder zijn zienswijze op het onderzoeksrapport naar voren kan brengen. Dit klemt temeer nu de wetgever in aanverwante wetgeving inzake consumentenbescherming, zoals in artikel 15.9 van de Telecommunicatiewet en in de artikelen 60 en 62 van de Mededingingswet, wel uitdrukkelijk heeft voorzien in de mogelijkheid dat ook (derde) belanghebbenden inzage kunnen krijgen in het onderzoeksrapport en dat zij daar hun zienswijze op kunnen geven. Gesteld noch gebleken is dat tijdens de behandeling van het wetsvoorstel van de Whc gedebatteerd is over het ter inzage leggen van het onderzoeksrapport voor derde belanghebbenden, teneinde ook hun zienswijze daarop te verkrijgen. Het feit dat consumentenorganisaties op grond van artikel 7.2. van de Whc als belanghebbenden zijn aan te merken brengt niet als vanzelfsprekend mee dat deze organisaties ook in de voorbereidingsfase van een sanctiebesluit hun zienswijze naar voren moeten kunnen brengen. In de parlementaire geschiedenis, deels vermeld onder 1.4, wordt immers als doel van artikel 7.2 gegeven dat deze organisaties namens individuele consumenten bezwaar en beroep moeten kunnen instellen tegen bepaalde besluiten van gedaagde.

4.4. Het voorgaande, in onderling verband en samenhang beschouwd, leidt tot de slotsom dat er naar voorlopig oordeel geen juridische grondslag bestaat op grond waarvan gedaagde bevoegd is het onderzoeksrapport in het handhavingstraject voor derdebelanghebbenden, zoals de Consumentenbond en de Stichting de Ombudsman, ter inzage te leggen. Dit geldt evenzo ten aanzien van de uitnodiging van derde belanghebbenden voor de hoorzitting in het kader van het te nemen sanctiebesluit. Het onder 1 gevorderde zal daarom worden toegewezen.

4.5. Partijen verschillen voorts van mening over welke bescheiden in het onderzoeksrapport en de daaraan ten grondslag liggende stukken aangemerkt dienen te worden als bedrijfsvertrouwelijk.

4.6. Gedaagde heeft ter zitting verklaard dat het onder II sub v. vermelde gesprekverslag van 24 oktober 2007 alsnog als vertrouwelijk wordt aangemerkt, zodat dat stuk geen nadere bespreking behoeft.

4.7. Vooropgesteld wordt dat uit vaste jurisprudentie volgt dat, indien en voor zover uit gegevens wetenswaardigheden kunnen worden afgelezen of afgeleid met betrekking tot de technische bedrijfsvoering of het productieproces dan wel met betrekking tot de afzet van producten of de kring van afnemers en leveranciers, deze gegevens als bedrijfsvertrouwelijk aangemerkt dienen te worden.

4.8. Gedaagde heeft bepleit dat de bescheiden die staan vermeld onder 11 niet voldoen aan voornoemd criterium en daarom niet als bedrijfsvertrouwelijk aangemerkt hoeven te worden. Eiseres heeft dit gemotiveerd bestreden. Gedaagde heeft onweersproken gelaten dat de call scripts tezamen met de voicelog teksten een stroomschema betreffen voor allerlei gesprekken die, afhankelijk van de antwoorden van de klanten, met hen gevoerd worden. Evenmin heeft hij bestreden dat de call scripts en voicelog teksten na langdurig en intensief marketingonderzoek zijn opgesteld en voortdurend worden aangepast omdat zij onderhevig zijn aan de wisselende commerciële strategie van eiseres. Hieruit volgt dat het aannemelijk is dat marketingdeskundigen in staat zullen zijn om aan de hand van deze bescheiden de commerciële strategie – lees technische bedrijfsvoering – van eiseres af te leiden. Het verweer van gedaagde dat deze call scripts en voicelog teksten reeds bekend zijn, althans kunnen zijn, bij iedere beller van eiseres, treft geen doel. Uit een enkel telefoongesprek met eiseres is immers niet het volledige stroomschema in kaart te brengen. Gegeven het onder 4,7 vermelde criterium dienen deze bescheiden dan ook in beginsel als bedrijfsvertrouwelijk te worden aangemerkt. Dit geldt echter niet voor de passages c.q. zinsneden uit de call scripts en voicelog teksten waarop een eventueel sanctiebesluit (mede) zal worden gebaseerd. Deze passages of zinsneden zijn dan immers cruciaal voor het kunnen beoordelen van het sanctiebesluit. Ter zitting heeft eiseres verklaard zich daar ook niet tegen te verzetten.

4.9. Wat betreft de standaardbrieven kan het naar voorlopig oordeel zo zijn dat, bij beschikking over het hele standaardbrievenboek van eiseres, daar enige technische bedrijfsvoering uit te construeren valt. Of alle standaardbrieven van eiseres deel uitmaken van het onderzoeksrapport is ongewis, omdat partijen zich daarover niet hebben uitgelaten en het desbetreffende onderzoeksrapport door geen van partijen is overgelegd. Gedaagde heeft echter geen belang aangevoerd die noopt tot volledige terinzagelegging van alle brieven, terwijl eiseres gemotiveerd heeft gesteld dat die brieven eveneens door middel van marketingonderzoek zijn ontwikkeld. Een en ander leidt ertoe dat gedaagde vooralsnog geen rechtens te respecteren belang heeft

bij volledige terinzagelegging van de standaardbrieven. Ook hier geldt dat indien passages c.q. zinsneden uit een brief mede ten grondslag liggen aan een eventueel sanctiebesluit, dat deze passages c.q. zinsneden wel ter inzage gelegd mogen worden.

4.10. Thans resteert nog het gesprekverslag van 29 februari 2008. Eiseres heeft ten aanzien van dit verslag onvoldoende concreet onderbouwd uit welke specifieke gegevens derden eventuele bedrijfsgegevens van eiseres kan afleiden. Dit deel van de vordering zal daarom worden afgewezen.

4.11. Tegen de vordering van eiseres om te bepalen de onderhavige uitspraak, naar de voorzieningenrechter begrijpt dit vonnis, niet openbaar te maken, althans niet ongeanonimiseerd, is geen verweer gevoerd. Dat laat onverlet dat niet bepaald kan worden dat dit vonnis niet openbaar gemaakt mag worden, nu dit vonnis immers in het openbaar wordt uitgesproken. Bepaald zal worden dat bij publicatie van dit vonnis dit ten aanzien van eiseres geanonimiseerd dient te geschieden. Deze vordering is in zover toewijsbaar.

4.12. Gedaagde zal, als de in het ongelijk gestelde partij, worden veroordeeld in de kosten van dit geding.

5. De beslissing

De voorzieningenrechter:

– verbiedt gedaagde:

a. het rapport en andere stukken uit het dossier aan enige derde, waaronder begrepen de Consumentenbond en Stichting de Ombudsman, gedurende de voorbereidingsfase van het in de Whc bedoelde besluit ter inzage of anderszins ter beschikking te stellen;

b. andere belanghebbende dan eiseres uit te nodigen om in de voorbereidingsfase van het jegens eiseres te nemen besluit een mondelinge of schriftelijke zienswijze te geven dan wel aanwezig te zijn tijdens de hoorzitting,

– beveelt gedaagde de navolgende bescheiden aan te merken als bedrijfsvertrouwelijk en deze als zodanig te behandelen, met dien verstande dat passages c.q. zinsneden uit de onder i, ii en iii genoemde bescheiden ter inzage gelegd mogen worden voor zover een te nemen sanctiebesluit daar (mede) op is gebaseerd, totdat de bevoegde rechter ten gronde een oordeel heeft gegeven over de bedrijfsvertrouwelijkheid van deze bescheiden.

i. de door eiseres gehanteerde call scripts;

ii. de voicelog teksten van eiseres;

iii. de standaardbrieven die eiseres gebruikt richting consumenten;

iv. het verslag van het gesprek tussen eiseres en gedaagde op 24 oktober 2007;

– bepaalt dat dit vonnis bij publicatie ten aanzien van eiseres geanonimiseerd dient te worden;

– veroordeelt gedaagde in de kosten van dit geding, tot dusverre aan de zijde van eiseres begroot op € 1.141,80, waarvan € 816,- aan salaris advocaat, € 254,- aan griffierecht en € 71,80 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 in het openbaar uitgesproken

op 11 november 2008.