

Vzgr Rb Amsterdam, 26 januari 2009, Up2Date v Tros



PUBLICATIE

Gerechtigd belang bij uitzending met klachten die ook al in 2006 aan de orde waren

- [Los van de vraag hoe Tros aan de klachten komt, in voldoende mate staat vast om welke klachten het gaat en dat het dezelfde klachten betreffen die ook al in de uitzending van 23 januari 2006 aan de orde zijn geweest. De omstandigheid dat de klachten nog steeds bestaan, roept vraag op of – zoals destijds door de medewerkers van Up2Date is toegezegd - voldoende is gedaan om de dienstverlening te verbeteren.](#)

Mede in het licht van de uitzending van 23 januari 2006 heeft Tros derhalve belang bij uitzending van dit programma-onderdeel. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van Up2Date bij bescherming tegen lukrake beschuldigingen. Up2Date wet immers als sinds 2006 om welke klachten het gaat en kan zich daartegen voldoende verweren. Niet noodzakelijk is derhalve dat Tros alle namen van de individuele klagers verstrekt om Up2Date in de gelegenheid te stellen de dossiers van deze klagers te bestuderen om zo een weerwoord te kunnen voeren. De klachten die op de zitting aan de orde zijn gekomen lenen zich ook zonder gedetailleerde informatie voor een weerwoord en Up2Date heeft zich hier voldoende op kunnen voorbereiden. Daargelaten de vraag hoe ver het recht op wederhoor reikt, voldoende aannemelijk is dat onder deze omstandigheden dit recht vooralsnog niet wordt geschonden.

Daarbij komt dat ieder commercieel bedrijf dat zich op het terrein van relatiebemiddeling gaat begeven, kan verwachten dat zij kritisch zal worden gevolgd door haar cliënten, consumenten in het algemeen en de journalistiek in welke vorm dan ook. Up2Date kon in dit verband ook verwachten dat Tros Radar zou terugkomen op haar programma van 23 januari 2006.

Vindplaatsen:

Vzgr Rb Amsterdam, 26 januari 2009

(W. Tonkens-Gerkema)

Rechtbank Amsterdam

Sector civiel recht, voorzieningenrechter

Zaaknummer / rolnummer: 417988 / KG ZA 09-146 WT/TF

Vonnis in kort geding van 26 januari 2009

In de zaak van

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid UP2DATE B.V., gevestigd te Den Haag,

Eiseres bij dagvaarding van 26 januari 2009, Advocaat mr. J.P. van Rossum te Amsterdam, Tegen

1. de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid TROS,
2. de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid TROS LABEL B.V., Statutair gevestigd te Amsterdam, Gedaagden,

Advocaat mr. H.A.J.M. van Kaam te Amsterdam.

1. De procedure

Ter terechtzitting van 26 januari 2009 heeft eiseres – hierna Up2Date genoemd -, de vordering jegens Tros Interstar B.V. en Tros Label B.V. ingetrokken, zodat alleen de vereniging Tros (hierna Tros) nog als gedaagde overblijft. Up2Date heeft gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding. Tros heeft verweer gevoerd met conclusie tot weigering van de gevraagde voorziening. Beide partijen hebben producties in het geding gebracht.

Ter zitting waren aanwezig:

Aan de zijde van Up2Date: L.G. Goedkoop, manager ledenservice, en mr. Van Rossum.

Aan de zijde van Tros: E. Schievink, eindredacteur van Tros Radar, A. van Trigt van de juridische afdeling en mr. Van Kaam.

Na verder debat hebben partijen verzocht vonnis te wijzen. In verband met de spoedeisendheid van de zaak is heden mondeling de beslissing gegeven en is ter zitting meegedeeld dat de schriftelijke uitwerking daarvan op 5 februari 2009 zou volgen. Dit is die schriftelijke uitwerking.

2. De feiten

2.1 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 producten en diensten.

2.2 Up2Date is een commercieel relatiebemiddelingsbureau met vier vestigingen in Nederland en 52 personen in dienst. Up2Date richt zich op het tegen betaling bemiddelen bij het tot stand komen van een duurzame relatie tussen bij haar ingeschreven personen (hierna cliënten).

2.3 Op 23 januari 2006 is Up2Date onderwerp van kritiek geweest in het programma van Tros Radar waarin onder meer een ex-werkneemster aan het woord kwam en een aantal cliënten van Up2Date die klachten over Up2Date hadden.

2.4 Tros Radar is voornemens op 26 januari 2009 wederom in haar programma aandacht te besteden aan Up2Date.

2.5 In een e-mail van 22 januari 2009 van E. Schievink aan de advocaat van Up2Date staat voor zover van belang het volgende:

“Zoals zojuist besproken hierbij de onderwerpen die aanstaande maandag aan bod komen bij het Up2Date-item:

Radar ontving zonder daartoe op te roepen tientallen klachten van teleurgestelde klanten van Up2Date. De klachten spitsen zich vooral toe op de volgende punten:

- Tijdens het aanmeldingsgesprek voelen velen van hen zich door de consulenten ernstig onder druk gezet om te tekenen.

- Deze mensen hebben of geen date gekregen of een date die niet aansluit bij de bij hen gewekte verwachtingen

- Bij klachten kregen velen van hen bij Up2Date geen gehoor

De gedupeerde cliënten vinden de prijs/kwaliteitsverhouding ver te zoeken

- In de uitzending van 2006 zegde mevr. Bongenaar toe open te staan voor verbeteringen. Radar zet hier drie jaar later vraagtekens bij.

- Graag verneem ik morgen voor 12:00 uur of u gebruik maakt van onze uitnodiging om in onze live-uitzending van maandagavond hierop commentaar te geven. (...)"

2.6 In een e-mail van 23 januari 2009 van E. Schievink aan de advocaat van Up2Date staat voor zover van belang het volgende:

"(...) Zoals al toegelicht heeft TROS Radar spontaan klachten ontvangen van personen die client zijn / zijn geweest bij Up2Date. Deze klachten bleken allemaal hetzelfde kenmerk te hebben: de door Up2Date gewekte hoge verwachtingen bleken bij lange na niet te worden nagekomen. Concreet betekent dit dat mensen een bepaald beeld voorgespiegeld krijgen – door de informatie op de website, de programma's waar het bedrijf bij betrokken is, de informatie van de consulenten – dat in de praktijk niet of nauwelijks ingelost blijkt te worden. Mensen worden voor het aangaan van de overeenkomst ervan overtuigd dat ze zeer bemiddelbaar zijn en dat er daarom binnen no time verschillende geschikte matches geregeld kunnen worden, terwijl daarna blijkt dat mensen in het contractjaar vaak niet meer dan een of zelfs helemaal geen date hebben gehad via het bureau, terwijl men een behoorlijk fors bedrag voor deze dienstbetrekking betaald heeft.

In 2006 heeft Radar ook aandacht besteed aan Up2Date waarbij soortgelijke klachten aan de orde zijn gekomen. Uw cliënten zijn indertijd in de studio geweest om toelichting te geven en hebben toen aangegeven een oplossing te zoeken voor de klachten. Drie jaar na dato blijven wij soortgelijke klachten ontvangen. In het kader daarvan hebben wij met verschillende mensen gesproken die bovengenoemde klachten hebben geuit. Het leek ons dan ook juist om uw cliënten te vragen toelichting te geven op het feit dat tussen de voorgespiegelde verwachtingen en de praktijk zoveel verschil blijkt te zitten voor veel mensen, die daarvoor veel geld hebben betaald. Ik verzoek u daarom om uw cliënten nogmaals de uitnodiging over te brengen om toelichting te geven op deze zaken (...)"

3. Het geschil

3.1 Up2Date vordert – samengevat – Tros op straffe van een dwangsom te verbieden om op 26 januari 2009 het door haar gemaakte programma aangaande “de klachten over Up2Date” uit te zenden, alsmede te bepalen dat Tros ook de dwangsom verbeurt zonder dat dit vonnis aan haar is betekend. Up2Date vordert eveneens

Tros te veroordelen aan Up2Date een bedrag van EUR 500.000,- te voldoen als voorschot op de schade die zij zal ondervinden als Tros het gewraakte programma over Up2Date toch uitzendt. Up2Date vordert tot slot Tros te veroordelen in de kosten van dit geding.

3.2 Up2Date stelt hiertoe het volgende.

Op 22 januari 2009 werd Up2Date door Tros op de hoogte gesteld van het voornemen van Tros Radar om in haar programma van 26 januari 2009 opnieuw aandacht te besteden aan de klachten van cliënten van Up2Date. Up2Date heeft aan Tros gevraagd of er voorafgaande aan het programma hoor en wederhoor kon worden toegepast door haar te informeren over welke cliënten bij Tros Radar hadden geklaagd. Op die manier zou zij de dossiers van deze cliënten kunnen bestuderen en van repliek kunnen dienen. Daarnaast heeft Up2Date aan Tros gevraagd waar het programma-onderdeel over Up2Date verder uit zou bestaan en of zij de gehele uitzending vooraf zou mogen zien. Up2Date heeft dit alles geweigerd en Up2Date slechts het aanbod gedaan dat zij naar de opnamen van het programma kon komen om daar een weerwoord te voeren. Up2Date weet echter dat van een adequaat weerwoord niets terechtkomt door de aard van het programma van Tros Radar. Haar directie was immers uitgenodigd in de uitzending van Tros Radar van 23 januari 2006. De directie werd toen geconfronteerd met filmopnamen waarin onder meer een onherkenbaar gemaakt oud personeelslid lasterlijke onzin uitkraamde, een vijftal cliënten die op gespannen voet met de waarheid ‘ervaringen’ met Up2Date vertelden en een vijandig publiek. Tros frustreert dan ook ten aanzien van Up2Date het ook de journalistiek geldende adagium van hoor en wederhoor.

[...] verboden worden het programma-onderdeel over Up2Date uit te zenden, totdat Up2Date in de gelegenheid is gesteld haar weerwoord voor te bereiden.

Up2Date stelt bovendien dat zij een succesvol relatiebemiddelingsbureau is en relatief veruit de minste klachten heeft in vergelijking met andere relatiebureaus in Nederland. Up2Date is bovendien actief op een gevoelig terrein waar de emoties hoog kunnen oplopen en het is onmogelijk om het iedereen naar de zin te maken. In een bestand van 25.000 cliënten is het makkelijk een paar personen te vinden die rancuneus reageren. Up2Date geeft bovendien toe dat er wel eens wat mis gaat. Zij is echter altijd bereid zoveel mogelijk ongenoegen bij haar cliënten weg te nemen. Tros Radar heeft in tegenstelling tot wat zij beweert actief gezocht naar klagers.

Up2Date verwacht da zij enorme schade zal ondervinden van het programma-onderdeel. De aanwas van nieuwe cliënten zal dalen. Een belangenafweging dient ertoe te leiden dat Tros Radar dit programma-onderdeel niet mag uitzenden. Het belang van Tros bij het uitzenden van een smeug programma van Tros Radar ter stimulering van de kijkcijfers hoort niet te prevaleren boven het belang van Up2Date, haar personeel en haar cliënten. Tros heeft ook geen ander algemeen belang bij uitzending.

3.3 Tros voert verweer. Hierop wordt hierna voor zover van belang, nader ingegaan.

4. De beoordeling

4.1 Het gaat in deze zaak om een botsing van twee fundamentele rechten, namelijk aan de zijde van Up2Date 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 Het belang van Tros is dat zij zich openbaar kritisch, informerend, opiniërend en waarschuwend moet kunnen uitlaten over misstanden die de samenleving raken. Het belang van Up2Date is erin gelegen dat zij niet lichtvaardig wordt blootgesteld aan voor haar negatieve en ongewenste publiciteit.

4.3 De misstand die Tros via haar programma Tros Radar aan de kaak wil stellen is kort gezegd dat cliënten van Up2Date diverse klachten over haar hebben en dat deze klachten ook al aan de orde zijn gekomen in de vorige uitzending van Tros Radar van 23 januari 2006, terwijl in deze uitzending van drie jaar geleden Up2Date heeft beloofd dat zij deze klachten zou gaan oplossen.

4.4 Ter zitting heeft Tros om principiële redenen geen volledige openheid van zaken willen geven over waar het programma-onderdeel over Up2Date van Tros Radar uit zou bestaan. Tros heeft wel verklaard dat in het programma-onderdeel kort wordt teruggeblikt op de uitzending van 23 januari 2006 en filmpjes worden getoond waarop een aantal cliënten van Up2Date hun klachten uiten. Tros Radar legt in de uitzending ook uit dat zij een onderzoek heeft uitgezet bij haar testpanel van 40.000 personen waaruit bleek dat Up2Date nog steeds veel klachten kreeg.

Tros heeft verder verklaard dat er geen opgenomen (telefoon)gesprekken worden uitgezonden tussen de klagers en Up2Date, tussen rancuneuze ex-werknemers van Up2Date en Tros Radar en dat Up2Date vóór de uitzending om 20:30 uur, om 19:00 uur, delen van het programma-onderdeel mag zien om zich voor te bereiden op haar optreden in de uitzending.

4.5 In dit geschil zal op grond van het voorgaande alleen kunnen worden beoordeeld of de terugblik op de uitzending van 2006, het via filmpjes aan het woord laten van klagers en de informatie die over Up2Date wordt gegeven een algemeen uitzendverbod rechtvaardigen, danwel opschorting van de uitzending van het programma-onderdeel over Up2Date totdat Up2Date in de gelegenheid is gesteld zich op haar weerwoord te kunnen voorbereiden. Mocht later blijken dat het programma-onderdeel andere elementen bevat dan zal nadien in een nieuwe procedure moeten worden geoordeeld over de (on)rechtmatigheid daarvan.

4.6. Uit hetgeen op de zitting naar voren is gekomen en de inhoud van het dossier volgt dat één klacht die in de uitzending naar voren komt gaat over de slechte kwaliteit/prijs verhouding van de door Up2Date aangeboden diensten. Meer specifiek wordt erover geklaagd dat er te weinig "matches" uit de bemiddeling voortkomen, dat er "matches" zijn die totaal niet beantwoorden aan

de van te voren opgegeven verwachtingen door Up2Date en dat er te hoge aanvangsprijzen moeten worden betaald. De overige klachten zijn dat er nauwelijks wat met de klachten van ontevreden cliënten wordt gedaan en potentiële cliënten onder druk worden gezet zich aan Up2Date te binden. Partijen verschillen van mening over hoe Tros aan de klachten komt. Up2Date stelt dat Tros gericht heeft gezocht naar ontevreden klanten die bij een relatiebemiddelingsbureau altijd wel te vinden zijn en Tros heeft aangevoerd dat zij de klachten via een algemeen onderzoek naar relatiebemiddelingsbureaus via haar testpanel heeft ontvangen.

Los van de vraag hoe Tros aan de klachten komt, in voldoende mate staat vast om welke klachten het gaat en dat het dezelfde klachten betreffen die ook al in de uitzending van 23 januari 2006 aan de orde zijn geweest. De omstandigheid dat de klachten nog steeds bestaan, roept de vraag op of – zoals destijds door de medewerkers van Up2Date is toegezegd - voldoende is gedaan om de dienstverlening te verbeteren. Mede in het licht van de uitzending van 23 januari 2006 heeft Tros derhalve belang bij uitzending van dit programma-onderdeel. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van Up2Date bij bescherming tegen lukrake beschuldigingen. Up2Date weet immers als sinds 2006 om welke klachten het gaat en kan zich daartegen voldoende verweren. Niet noodzakelijk is derhalve dat Tros alle namen van de individuele klagers verstrekt om Up2Date in de gelegenheid te stellen de dossiers van deze klagers te bestuderen om zo een weerwoord te kunnen voeren. De klachten die op de zitting aan de orde zijn gekomen lenen zich ook zonder gedetailleerde informatie voor een weerwoord en Up2Date heeft zich hier voldoende op kunnen voorbereiden. Daargelaten de vraag hoe ver het recht op wederhoor reikt, voldoende aannemelijk is dat onder deze omstandigheden dit recht vooralsnog niet wordt geschonden.

Daarbij komt dat ieder commercieel bedrijf dat zich op het terrein van relatiebemiddeling gaat begeven, kan verwachten dat zij kritisch zal worden gevolgd door haar cliënten, consumenten in het algemeen en de journalistiek in welke vorm dan ook. Up2Date kon in dit verband ook verwachten dat Tros Radar zou terugkomen op haar programma van 23 januari 2006.

4.7 Alle ter zake dienende omstandigheden van het geval in aanmerking genomen weegt het recht op vrijheid van meningsuiting van Tros zwaarder dan het recht van Up2Date op bescherming van eer en goede naam. Het gevraagde verbod om het onderdeel van het programma Tros Radar dat betrekking heeft op Up2Date uit te zenden is derhalve niet toewijsbaar en ook voor opschorting van de uitzending is geen grond aanwezig.

4.8 Up2Date vordert eveneens een bedrag van EUR 500.000,- aan schadevergoeding in geval Tros het gewraakte programma uitzendt. Nu op grond van de hiervoor besproken omstandigheden vooralsnog niet kan worden geoordeeld dat Tros onrechtmatig jegens Up2Date zal handelen door het programma-onderdeel over Up2Date – voorzover het de onderdelen bevat die op de zitting aan de orde zijn gekomen – uit te zenden,

bestaat evenmin grond voor toewijzing van de gevorderde schadevergoeding.

4.9 Up2Date zal als de in het ongelijk gestelde partij in de proceskosten worden veroordeeld. De kosten aan de zijde van Tros worden begroot op:

- vast recht	EUR	254,00
- salaris advocaat		<u>816,00</u>
Totaal	EUR	1.070,00

5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1 Stelt vast dat de vorderingen tegen Tros Interstar B.V. en Tros Label B.V. zijn ingetrokken.

5.2 Weigert de gevraagde voorzieningen.

5.3 Veroordeelt Up2Date in de proceskosten, aan de zijde van Tros tot op heden begroot op EUR 1.070,00.

Dit vonnis is gewezen door mr. W. Tonkens-Gerkema, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. G.H. Felix, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 26 januari 2009.
