

Vzgr Rb Den Haag, 13 februari 2009, Pretium v Tros

Deels vernietigd in hoger beroep: [IEPT20090721, Hof Den Haag, Tros v Pretium](#)



PUBLICATIE

Agressieve telefonische wervingsmethode

- [Goede gronden dat consumenten zich overrompeld, overvallen en misleid voelen door de wijze waarop zij door Pretium worden benaderd.](#)

3.6. Ten aanzien van het eerste verwijt is de conclusie in dit kort geding dat de Tros aannemelijk heeft gemaakt - in een mate die in een kort geding voldoende is te achten - dat zij hiervoor goede gronden heeft. In de door haar getoonde beelden, opgenomen met een verborgen camera, is te zien hoe nieuwe callcentermedewerkers worden getraind om telefonisch abonnees voor Pretium te werven. De beelden tonen een cursus waarin een snelle, agressieve belmethode wordt gepropageerd en waarin forse beloningen in het vooruitzicht worden gesteld bij een succesvolle toepassing van deze methode. De handelwijze van de cursusleider (volgens Pretium: een assistent-cursusleider), ook in de door hem gevoerde telemarketinggesprekken, overschrijdt zonder meer de grenzen van het betamelijke, zo erkent ook Pretium. Pretium kan niet worden gevolgd in het door haar gemaakte onderscheid tussen datgene wat aan nieuwe callcentermedewerkers binnen dan wel buiten de cursustijden wordt verteld (de zogeheten 'pauzepraat'). Immers, al deze opmerkingen dragen het gezag van een naar eigen zeggen ervaren opleider die een voorbeeldfunctie heeft en zijn cursisten, al dan niet op informele wijze, vertelt hoe zij het beste te werk kunnen gaan. De beelden bieden steun voor de stelling van de Tros dat andere callcentermedewerkers op een vergelijkbare wijze zijn getraind. Kennelijk hield Pretium niet een zodanig (toe)zicht op de opleidingen dat zulke gedragingen konden worden voorkomen. Niet van belang is hierbij dat het een extern callcenter betrof. Aannemelijk is voorts dat de gewraakte belmethode ingang heeft gevonden bij het werven van abonnees voor Pretium,

hetgeen ook wordt ondersteund door de klachten hierover die bij de redacties van Tros Radar en andere consumentenprogramma's zijn binnengekomen. In zoverre is het door de Tros gemaakte (eerste) verwijt in voldoende mate plausibel. De in dit opzicht gebezigde beelden en bewoordingen zijn daarom, ofschoon stevig aangezet, niet nodeloos grievend of diffamerend voor Pretium. Dat de Tros bij het gebruik van de verborgen camera en het samenstellen van de uitzendingen onzorgvuldige journalistiek heeft bedreven, is niet aannemelijk geworden. Er is geen aanleiding om op basis van het nadere, thans beschikbare materiaal op dit punt anders te oordelen dan in het vonnis van de voorzieningenrechter te Amsterdam van 22 september 2008 is gebeurd. Pretium heeft voorts in voldoende mate de gelegenheid gekregen om de beelden vooraf te bekijken en nadien in de studio haar weerwoord te geven. Het maatschappelijke belang, zoals door de Tros toegelicht, geeft hier de doorslag.

Kwetsbare consumenten, ouderen

- [Niet aannemelijk dat Pretium zich met name op kwetsbare consumenten, ouderen in het bijzonder richt.](#)

De ernst van dit verwijt, dat op allerlei wijzen in de uitzendingen doorklinkt, maakt dat hiervoor duidelijke aanwijzingen moeten bestaan. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter is de Tros er niet geslaagd deze in voldoende mate aannemelijk te maken. Pretium heeft gemotiveerd en met klem betwist dat zij in ouderen een gemakkelijke prooi ziet voor de verkoop van haar diensten. De Tros heeft tegenover dit verweer onvoldoende documenten overgelegd ter onderbouwing van haar aantijgingen op dit punt, en zij heeft deze ook overigens niet in voldoende mate aannemelijk gemaakt. Zo is de in de uitzending te beluisteren vraag/opmerking van de undercovermedewerker "Heb jij ook alleen maar ouderen aan de lijn, of niet? Alleen maar ouderen, hè?" bepaald te suggestief; een voldoende feitelijke grondslag hiervoor ontbreekt. De beschikbare documentatie wijst uit - de Tros heeft dit ook niet weersproken - dat deze medewerker ten tijde van de opname van het bewuste fragment van zijn negen telemarketinggesprekken er slechts één met een oudere persoon heeft gevoerd. Ook de lengte van de voicelog blijkt in werkelijkheid gemiddeld veel langer te zijn dan twintig seconden, zoals de Tros herhaaldelijk heeft beweerd, namelijk tussen de één en anderhalve minuut. Daarnaast staat vast dat Pretium als enige telecomunicatiebedrijf een coulancregeling voor ouderen boven de 72 jaar in het leven heeft geroepen. De slotsom is dan ook dat hier het belang dat de Tros voorstaat, moet wijken voor het belang van Pretium.

Vorderingen - rectificaties

- [Geen aanleiding voor oproep contractbeëindiging](#)
Ten aanzien van de voorbeeldbrief op www.trosradar.nl wordt overwogen dat deze brief consumenten onmiskenbaar aanzet tot het beëindigen van hun contract met Pretium, naar ook blijkt uit de door laatstgenoemde overgelegde, veelal onaangepaste stan-

daardbrieven. Voor deze verregaande oproep van Tros Radar bestaat evenwel onvoldoende aanleiding. Het plaatsen van deze modelbrief op de website is in de gegeven omstandigheden onzorgvuldig tegenover Pretium en daarmee onrechtmatig. De Tros is daarom gehouden de voorbeeldbrief van haar website te verwijderen.

- Het verwijderen van de uitzendingen zoals gevorderd in onderdeel I, voert te ver; de gewraakte uitzendingen zijn een historisch feit en belangrijke delen van deze uitzendingen zijn niet onrechtmatig.

- De gevorderde rectificatie in landelijke dagbladen (onderdeel V) zal ook worden afgewezen, nu de toe te wijzen rectificaties toereikend worden geacht.

Hetgeen in 3.7 is overwogen, is onvoldoende aanleiding voor sluiting van de forumpagina's over Pretium op www.trosradar.nl, zodat onderdeel VI zal worden afgewezen. Ook voor toewijzing van onderdeel VII bestaat geen grond; een dergelijk algemeen verbod tast de vrijheid van meningsuiting van de Tros ontoelaatbaar aan, nu zij bij nieuw aan het licht gekomen feiten zich tegenover derden moet kunnen uiten over Pretium.

Vindplaatsen: LJN: [BH2777](#)

Vzgr Rb Den Haag, 13 februari 2009

(H.F.M. Hofhuis)

Uitspraak

RECHTBANK 'S-GRAVENHAGE

Sector civiel recht - voorzieningenrechter

Vonnis in kort geding van 13 februari 2009,

gewezen in de zaak met zaak- / rolnummer: 325380 / KG ZA 08-1545 van:

de vennootschap met beperkte aansprakelijkheid PRETIUM TELECOM B.V., gevestigd te Haarlem, eiseres, advocaten mr. D.P. Kuipers en O.G. Trojan te 's-Gravenhage,

tegen:

de vereniging met volledige rechtsbevoegdheid TROS, gevestigd te Hilversum, gedaagde,

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

Partijen zullen worden aangeduid als 'Pretium' en 'de Tros'.

1. De feiten

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting van 28 januari 2009 wordt in dit geding van het volgende uitgegaan.

1.1. Pretium exploiteert een telecommunicatiebedrijf dat sinds 1996 actief is als aanbieder van vaste telecommunicatiediensten in Nederland. [HN] (hierna: [HN]) is directeur van Pretium.

1.2. Pretium werft haar klanten via telemarketing. Deze telefonische werving wordt namens haar uitgevoerd door een aantal callcenters, waaronder CPM Nederland (hierna CPM). Overeenkomstig de door de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) en marktpartijen opgestelde gedragsregels wordt daarbij gebruikgemaakt van zogeheten 'voicelogs'. De voicelog is het laatste gedeelte van het telemarketinggesprek, waarin de eerder in dat gesprek gesloten overeenkomst tussen aanbieder en consument wordt bevestigd en opgenomen.

1.3. Naar aanleiding van berichten in de media over het misleiden van ouderen bij haar telefonische klantenwerving heeft Pretium met een advertentie in enkele landelijke dagbladen op 6 en 20 september 2008 een 'coulanceregeling' bekendgemaakt. Met deze regeling biedt Pretium consumenten van 72 jaar en ouder de mogelijkheid tot drie maanden na het aangaan van hun overeenkomst met Pretium zonder opgaaf van redenen het jaarabonnement te beëindigen.

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

1.5. In de uitzending van Tros Radar van 22 september 2008 zouden beelden, die met de verborgen camera zijn opgenomen, worden getoond van een cursus bij een callcenter van CPM, dat telefonisch klanten werft voor Pretium.

1.6. In een kort geding op 22 september 2008 ten overstaan van de voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam heeft Pretium primair een verbod gevorderd om deze beelden dan wel enig ander beeldmateriaal van dezelfde aard uit te zenden en om in enige andere uitzending te stellen dan wel te insinueren dat Pretium zich schuldig maakt aan onfatsoenlijke telemarketing of derden daartoe een platform biedt. Subsidiair vorderde zij uitstel van de uitzending van de beelden.

1.7. Bij [vonnis van 22 september 2008 \(KG ZA 08-1767\)](#) heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam de Tros geboden de uitzending van het aangekondigde item over telemarketing uit te stellen tot ten minste zeven dagen nadat de Tros de naam van het callcenter, de naam van de opleider van de bedoelde cursus, inzage in de drie ordners met klachten, althans klachten waarnaar wordt verwezen, en de gegevens van mevrouw [MB] (wier voicelog in de uitzending aan bod komt, voorzieningenrechter) aan Pretium heeft verschaft.

1.8. In de uitzending van 22 september 2008 heeft de presentatrice van Tros [AH] (hierna: [AH]), aangekondigd dat het item een week zal worden uitgesteld en in de uitzending van 29 september 2008 om 20.30 uur zal worden behandeld. Een aantal personen uit het publiek is hierbij in beeld gebracht en heeft daarbij op een vraag van de presentatrice bevestigd wel eens te maken te hebben gehad met (agressieve) telefonische verkoop door Pretium. Deze personen hebben voorts bevestigd tijdens die uitzending een week later opnieuw aanwezig te zullen zijn.

1.9. In een kort geding op 29 september 2008 heeft Pretium ten overstaan van de voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam gevorderd "de Tros te gebieden de uitzending van het voor die dag aangekondigde item over telemarketing uit te stellen tot ten minste zeven dagen nadat de Tros aan Pretium inzage heeft verschaft in alle klachten waarnaar de Tros voorafgaand aan of tijdens de uitzending heeft verwezen c.q. zal verwijzen, waaronder in ieder geval te begrijpen de klachten van de in de conceptdagvaarding bedoelde personen uit het

publiek voor zover die op schrift zijn gesteld en, voor zover niet op schrift gesteld, de persoonsgegevens van die personen heeft verstrekt". Daarnaast vorderde Pretium de Tros te veroordelen om opgave te doen van de naam van de eerste persoon die op de beelden, gemaakt met de verborgen camera, de cursisten te woord staat alsmede aan Pretium de beelden van de verborgen camera op dvd ter beschikking te stellen voor nader onderzoek.

1.10. Bij [vonnis van 30 september 2008 \(KG ZA 08-1798\)](#) heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam de door Pretium gevraagde voorzieningen geweigerd. In verband met de spoedeisendheid van de zaak heeft de voorzieningenrechter partijen reeds op de zitting van 29 september 2008 mondeling medegedeeld wat de uitspraak zou zijn.

1.11. Pretium heeft tegen beide vonnissen hoger beroep ingesteld bij het gerechtshof te Amsterdam. In hoger beroep is nog geen beslissing genomen.

1.12. Op 29 september 2008 om 20.30 uur is het programma Tros Radar uitgezonden. De uitzending is terug te zien op de websites www.uitzendinggemist.nl en www.trosradar.nl. In de uitzending zijn de in 1.5 bedoelde beelden getoond. Na vertoning van de beelden heeft [HN] in de studio, en in de uitzending, gereageerd. Aan het slot van de uitzending wordt verwezen naar een voorbeeldbrief op de website van Tros Radar waarmee consumenten hun overeenkomst met Pretium kunnen ontbinden. Bijlage 1 bij dit vonnis bevat een transcriptie van het desbetreffende deel van de uitzending.

1.13. Op 18 oktober 2008 heeft Pretium in vier landelijke dagbladen een paginagrote advertentie geplaatst met als kop "De andere kant van het TROS Radar verhaal over Pretium Telecom".

1.14. Naar aanleiding van deze advertenties is in de uitzending van Tros Radar van 29 september 2008 om 20.30 uur opnieuw aandacht besteed aan Pretium. Bijlage 2 bij dit vonnis bevat een transcriptie van het desbetreffende deel van deze uitzending.

1.15. Op 20 oktober 2008 heeft [AH] een column op de website van Tros Radar gepubliceerd. De tekst van deze column is opgenomen als bijlage 3 bij dit vonnis.

2. De vorderingen, de gronden daarvoor en het verweer

2.1. Pretium vordert, zakelijk weergegeven:

I. de Tros te gebieden binnen een week na de betekening van dit vonnis de uitzending van het programma Tros Radar van 29 september 2008 alsmede de op Pretium betrekking hebbende onderdelen uit de uitzendingen van Tros Radar van 22 september en 20 oktober 2008 blijvend te verwijderen, althans voor verwijdering zorg te dragen, van de websites van Tros Radar en [uitzendinggemist.nl](http://www.uitzendinggemist.nl) evenals elke beschrijving op die websites van hetgeen is getoond door middel van het in die uitzending opgenomen beeldmateriaal, alsmede de column van [AH] van 20 oktober 2008;

II. de Tros te gebieden binnen een week na de datum van dit vonnis de voorbeeldbrief waarin wordt opgeroepen tot ontbinding van de overeenkomst met

Pretium, van de website te verwijderen en verwijderd te houden;

III. de Tros te gebieden tijdens de eerstvolgende uitzending van Tros Radar na de betekening van dit vonnis direct na de introductie door de presentatrice en vóór de behandeling van de voor die uitzending geplande items de in de inleidende dagvaarding opgenomen rectificatietekst schermvullend en goed leesbaar in beeld te brengen (waarbij de aanhef "RECTIFICATIE" driemaal groter dient te zijn dan de overige tekst) en die rectificatietekst in beeld te houden terwijl de tekst op neutrale toon en in normaal tempo door een voice-over door de presentatrice wordt uitgesproken;

IV. de Tros te gebieden binnen een week na de datum van dit vonnis op de website van Tros Radar op dezelfde plaats als waar zich nu de negatieve uitlatingen over Pretium bevinden, met een link op de homepage trosradar.nl in het blok van gekleurde links op de rechterbovenhelft van de pagina, gedurende zes maanden de in de inleidende dagvaarding opgenomen rectificatietekst, goed leesbaar, evenwichtig verspreid en in normaal lettertype (waarbij de aanhef "RECTIFICATIE" driemaal groter dient te zijn dan de overige tekst), zonder weglatingen of aanvullingen, gecentreerd en geëncadreerd te plaatsen en geplaatst te houden;

V. de Tros te gebieden binnen een week na de datum van dit vonnis in de zaterdageditie van De Telegraaf, het AD, de Volkskrant en NRC Handelsblad, althans in één of meerdere door de voorzieningenrechter te bepalen landelijke dagbladen, de in de inleidende dagvaarding opgenomen rectificatietekst, goed leesbaar, evenwichtig verspreid en in normaal lettertype (waarbij de aanhef "RECTIFICATIE" driemaal groter dient te zijn dan de overige tekst), zonder weglatingen of aanvullingen, geëncadreerd en ter grootte van 1/8 van een pagina te plaatsen;

VI. de Tros te gebieden binnen een week na de datum van dit vonnis de forumpagina's op www.trosradar.nl betreffende Pretium te sluiten en niet langer een platform te bieden aan anonieme, ongefundeerde lasterberichten van derden over Pretium, dan wel de lasterlijke berichten over Pretium binnen 48 uur na plaatsing blijvend te verwijderen;

VII. de Tros te verbieden zonder deugdelijke grondslag in enige uitzending of publicatie te stellen dan wel te insinueren dat Pretium zich schuldig maakt aan onfatsoenlijke telemarketing of derden daartoe een platform te bieden;

VIII. te bepalen dat de Tros bij het niet of niet-volledig voldoen aan het onder I tot en met VII gevorderde een onmiddellijk opeisbare dwangsom zal verbeuren van € 25.000,- per dag;

IX. voorts zodanige voorzieningen te treffen als de voorzieningenrechter passend en doeltreffend oordeelt;

X. de Tros te veroordelen in de kosten van dit geding.

2.2. Daartoe voert Pretium het volgende aan.
De Tros heeft welbewust een lasterlijke televisie-uitzending van ongeveer 30 minuten over Pretium gemaakt en op 29 september 2008 in haar consumentenprogramma Tros Radar uitgezonden. De

Tros heeft Pretium in dit programma beschuldigd van onfatsoenlijke werving van klanten, in het bijzonder ouderen, waarbij zij onder meer termen gebruikte als "misdadige praktijken Pretium", "misselijke wervingsacties" en "Pretium moet verdwijnen". Voorts heeft de Tros heimelijk opnamen met een verborgen camera gemaakt bij een extern, voor Pretium werkend callcenter en deze opnamen onder toevoeging van onrechtmatige uitlatingen en beschuldigingen zodanig gemonteerd dat een onjuist en uitermate negatief beeld van Pretium is geschapen en uitgezonden. Bovendien heeft de Tros voorafgaand aan de uitzending maatregelen genomen waarmee werd voorkomen dat Pretium de onjuistheid en onvolledigheid van de jegens haar geuite beschuldigingen kon onderzoeken en weerleggen en heeft de Tros een serieus weerwoord van Pretium in de uitzending onmogelijk gemaakt.

Op haar website www.trosradar.nl heeft de Tros na de uitzending de beschuldigingen en verdachtmakingen aan het adres van Pretium als in de uitzending herhaald en roept de Tros consumenten (Pretiumklanten) op om hun verplichtingen uit de overeenkomsten met Pretium niet na te komen. Daartoe heeft de Tros op haar website een modelbrief gepubliceerd waarmee kijkers worden aangezet tot een ongeldige ontbinding van hun (rechtsgeldig gesloten) overeenkomst met Pretium en die inmiddels door honderden consumenten aan Pretium is verzonden. De brieven zijn nagenoeg in alle gevallen gezonden door consumenten die:

- (i) een rechtsgeldige overeenkomst hebben met Pretium en voorafgaand aan de uitzending van de Tros hun facturen van Pretium betaalden, of
- (ii) een rechtsgeldige overeenkomst hebben gesloten met Pretium en voorafgaand aan de uitzending hun facturen aan Pretium betaalden en bovendien van de coulanceregeling van Pretium gebruik hadden kunnen maken om hun overeenkomst met Pretium rechtmatig te beëindigen in plaats van over te gaan tot een ongeldige ontbinding op grond van de modelbrief van de Tros, of
- (iii) überhaupt geen klant van Pretium zijn geworden of geweest omdat zij al van de wettelijke opt-out mogelijkheid gebruik hadden gemaakt en in meerdere gevallen zelfs nooit door Pretium zijn benaderd.

Aangezien Pretium pas na de uitzending in staat was het beeldmateriaal en daarmee de uitzending te onderzoeken, heeft Pretium kort na de uitzending getracht de door de Tros aangerichte schade aan Pretium zoveel mogelijk te beperken met een publiek weerwoord dat haar door de Tros was onthouden. In dit weerwoord werd alle relevante informatie, die door de Tros moedwillig was weggelaten, alsnog verstrekt en werden ongerechtvaardigde beschuldigingen weerlegd. Pretium heeft hiertoe op 18 oktober 2008 in vier landelijke dagbladen een paginagrote advertentie geplaatst met als kop "De andere kant van het TROS Radar verhaal over Pretium Telecom". Aangezien Pretium niet over zendtijd op televisie kan beschikken, waren deze kostbare paginagrote advertenties de enige manier voor Pretium om zo goed mogelijk de (twee miljoen) kijkers te bereiken die de Tros uitzending over Pretium gezien

hadden en aan hen de "Pretiumkant" van het verhaal uit de doeken te doen. De Tros heeft niet geaccepteerd dat Pretium zich verweerde en met paginagrote advertenties de Tros van weerwoord diende. De Tros heeft na het weerwoord van Pretium in de landelijke dagbladen Pretium een 'trap na' gegeven door zich opnieuw zeer negatief en beschuldigend over Pretium uit te laten in de uitzending van Tros Radar van 20 oktober 2008 en in een column van de presentatrice van deze uitzending op de website van de Tros dezelfde dag. Daarbij baseerde de Tros zich met name op de anonieme klachten over Pretium op haar Radar Internetforum. De Tros heeft Pretium over deze uitzending op 20 oktober 2008 en de internetpublicatie van dezelfde dag niet geïnformeerd, laat staan haar de mogelijkheid van een weerwoord geboden.

De Tros heeft met meerdere uitzendingen op televisie en publicaties op haar Tros Radar website Pretium gestigmatiseerd. Steeds opnieuw heeft de Tros een onjuist en misleidend beeld van Pretium geschetst waarbij Pretium publiekelijk is neergezet als een onbetrouwbaar bedrijf dat met name oudere consumenten tegen hun zin en via slinkse verkoopmethoden zou verlokken een abonnement te nemen. Deze gedragingen van de Tros, in het bijzonder de onjuiste, onvolledige en misleidende berichtgeving over Pretium in de uitzendingen van 22 september 2008, 28 september 2008, 29 september 2008 en 20 oktober 2008 en op de Tros Radar website, zijn onrechtmatig jegens Pretium. Pretium heeft als gevolg van deze onrechtmatige uitlatingen door Tros aanzienlijke schade geleden en lijdt nog steeds aanzienlijke schade, omdat de uitzendingen en publicaties op internet nog altijd kunnen worden bekeken.

Rode draad in de uitingen van de Tros vormt de beschuldiging dat Pretium vooral ouderen zou misleiden en op onfatsoenlijke wijze zou benaderen. Hiervoor is echter geen enkele steun te vinden in de feiten waarop de Tros zich baseert. Integendeel, Pretium is de enige van telemarketing gebruikmakende onderneming die kwetsbare ouderen publiekelijk tegemoetkomt met een speciale coulanceregeling.

Het is voor Pretium van groot belang dat er een eind komt aan deze beschuldigingen en stigmatisering door de Tros en dat de onjuiste negatieve indruk die door de Tros is gewekt, en nog steeds wordt gewekt op internet, zo spoedig mogelijk wordt weggenomen en rechtgezet.

2.3. De Tros voert gemotiveerd verweer, dat hierna, voor zover nodig, zal worden besproken.

3. De beoordeling van het geschil

3.1. De Tros voert in de eerste plaats het formele verweer dat dit kort geding neerkomt op een schending van het beginsel van ne bis in idem, althans op een verkapt hoger beroep van Pretium tegen de [vonnissen van de voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam van 22 en 30 september 2008](#). Volgens de Tros leidt toewijzing van de onderdelen I, III, IV, V en VII van het gevorderde in het licht van een mogelijk afwijkend oordeel van het gerechtshof te Amsterdam in het hoger beroep tegen deze vonnissen daarnaast alleen maar tot executiegeschillen. Deze vorderingen reeds

hierom niet voor toewijzing in aanmerking, aldus de Tros.

3.2. Dit verweer treft geen doel. Aan een vonnis in kort geding komt geen gezag van gewijsde toe als bedoeld in artikel 236 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De vonnissen van de voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam van 22 en 30 september 2008 bevatten slechts voorlopige oordelen en beslissingen waaraan partijen niet in de bodemprocedure en evenmin in een later kort geding gebonden zijn (vergelijk Hoge Raad 16 december 1994, NJ 1995, 213). Indien zich na het wijzen van deze vonnissen nieuwe feiten voordoen - zoals met de bestreden tv-uitzendingen en internetcolumn thans het geval is - kan Pretium haar mede daarop gebaseerde vorderingen door de rechter hernieuwd laten beoordelen. Verder valt niet goed in te zien waarom een eventuele toewijzing van de vorderingen in dit kort geding zou botsen met de eerdere afwijzing door de voorzieningenrechter te Amsterdam en zo aanleiding zou kunnen geven tot executiegeschillen.

3.3. Aan de orde is dan de zaak zelf. Buiten twijfel staat dat de tv-uitzendingen van Tros Radar van 29 september 2008 en 20 oktober 2008 en de column van [AH] de naam van Pretium beschadigen. In soms stellige beoordelingen worden haar ernstige verwijten gemaakt. Anderzijds is het onderwerp, een (te) agressieve benadering bij telemarketing, een kwestie van onmiskenbaar maatschappelijk belang.

3.4. Het antwoord op de vraag of een tv-uitzending of publicatie onrechtmatig is en rectificatie geboden is, ligt in het spanningsveld tussen het recht op de vrijheid van meningsuiting enerzijds en het recht op bescherming van de eer en goede naam en de persoonlijke levenssfeer anderzijds. Hier staan dus twee hoogwaardige belangen tegenover elkaar: aan de ene kant het belang dat Pretium heeft om niet door uitingen in de pers te worden aangetast in haar eer en goede naam, aan de andere kant het belang dat Tros Radar heeft om zich in het openbaar kritisch, informerend, opiniërend en/of waarschuwend te kunnen uitlaten, bijvoorbeeld om te voorkomen dat door een gebrek aan bekendheid bij het grote publiek misstanden die de samenleving raken, kunnen blijven voortbestaan.

3.5. Bij de hier beschreven botsing van belangen komt grote betekenis toe aan het antwoord op de vraag of de verwijten waargemaakt kunnen worden of - op zijn minst genomen - op goede gronden voor waar kunnen worden gehouden. In de uitzendingen van Tros Radar van 29 september 2008 en 20 oktober 2008 en de internetcolumn van [AH] staan in de kern twee verwijten op de voorgrond: allereerst dat consumenten zich overrompeld, overvallen en misleid voelen door de wijze waarop zij door Pretium worden benaderd en in de tweede plaats dat Pretium zich met name richt op kwetsbare consumenten, ouderen in het bijzonder.

3.6. Ten aanzien van het eerste verwijt is de conclusie in dit kort geding dat de Tros aannemelijk heeft gemaakt - in een mate die in een kort geding voldoende is te achten - dat zij hiervoor goede gronden heeft. In de door haar getoonde beelden, opgenomen met een ver-

borgen camera, is te zien hoe nieuwe callcentermedewerkers worden getraind om telefonisch abonnees voor Pretium te werven. De beelden tonen een cursus waarin een snelle, agressieve belmethode wordt gepropageerd en waarin forse beloningen in het vooruitzicht worden gesteld bij een succesvolle toepassing van deze methode. De handelwijze van de cursusleider (volgens Pretium: een assistent-cursusleider), ook in de door hem gevoerde telemarketinggesprekken, overschrijdt zonder meer de grenzen van het betamelijke, zo erkent ook Pretium. Pretium kan niet worden gevolgd in het door haar gemaakte onderscheid tussen datgene wat aan nieuwe callcentermedewerkers binnen dan wel buiten de cursustijden wordt verteld (de zogeheten 'pauzepraat'). Immers, al deze opmerkingen dragen het gezag van een naar eigen zeggen ervaren opleider die een voorbeeldfunctie heeft en zijn cursisten, al dan niet op informele wijze, vertelt hoe zij het beste te werk kunnen gaan. De beelden bieden steun voor de stelling van de Tros dat andere callcentermedewerkers op een vergelijkbare wijze zijn getraind. Kennelijk hield Pretium niet een zodanig (toe)zicht op de opleidingen dat zulke gedragingen konden worden voorkomen. Niet van belang is hierbij dat het een extern callcenter betrof. Aannemelijk is voorts dat de gewraakte belmethode ingang heeft gevonden bij het werven van abonnees voor Pretium, hetgeen ook wordt ondersteund door de klachten hierover die bij de redacties van Tros Radar en andere consumentenprogramma's zijn binnengekomen. In zoverre is het door de Tros gemaakte (eerste) verwijt in voldoende mate plausibel. De in dit opzicht gebezigde beelden en beoordelingen zijn daarom, ofschoon stevig aangezet, niet nodeloos grievend of diffamerend voor Pretium. Dat de Tros bij het gebruik van de verborgen camera en het samenstellen van de uitzendingen onzorgvuldige journalistiek heeft bedreven, is niet aannemelijk geworden. Er is geen aanleiding om op basis van het nadere, thans beschikbare materiaal op dit punt anders te oordelen dan in het vonnis van de voorzieningenrechter te Amsterdam van 22 september 2008 is gebeurd. Pretium heeft voorts in voldoende mate de gelegenheid gekregen om de beelden vooraf te bekijken en nadien in de studio haar weerwoord te geven. Het maatschappelijke belang, zoals door de Tros toegelicht, geeft hier de doorslag.

3.7. Anders ligt dit met het (tweede) verwijt, te weten dat Pretium zich met name richt op kwetsbare consumenten, ouderen in het bijzonder. De ernst van dit verwijt, dat op allerlei wijzen in de uitzendingen doorklinkt, maakt dat hiervoor duidelijke aanwijzingen moeten bestaan. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter is de Tros er niet geslaagd deze in voldoende mate aannemelijk te maken. Pretium heeft gemotiveerd en met klem betwist dat zij in ouderen een gemakkelijke prooi ziet voor de verkoop van haar diensten. De Tros heeft tegenover dit verweer onvoldoende documenten overgelegd ter onderbouwing van haar aantijgingen op dit punt, en zij heeft deze ook overigens niet in voldoende mate aannemelijk gemaakt. Zo is de in de uitzending te beluisteren vraag/opmerking

van de undercovermedewerker "Heb jij ook alleen maar ouderen aan de lijn, of niet? Alleen maar ouderen, hè?" bepaald te suggestief; een voldoende feitelijke grondslag hiervoor ontbreekt. De beschikbare documentatie wijst uit - de Tros heeft dit ook niet weersproken - dat deze medewerker ten tijde van de opname van het bewuste fragment van zijn negen telemarketinggesprekken er slechts één met een oudere persoon heeft gevoerd. Ook de lengte van de voicelog blijkt in werkelijkheid gemiddeld veel langer te zijn dan twintig seconden, zoals de Tros herhaaldelijk heeft beweerd, namelijk tussen de één en anderhalve minuut. Daarnaast staat vast dat Pretium als enige telecommunicatiebedrijf een coulanteregeling voor ouderen boven de 72 jaar in het leven heeft geroepen. De slotsom is dan ook dat hier het belang dat de Tros voorstaat, moet wijken voor het belang van Pretium.

3.8. Op grond van het voorgaande is de vordering toewijsbaar op onderdeel I ten aanzien van de internetcolumn, waarin de bejegening van ouderen en de duur van de voicelog een prominente plaats innemen, en op de onderdelen II, III, IV en VIII, een en ander op de hierna te vermelden wijze en met inachtneming van hetgeen hiervoor is overwogen. Ten aanzien van de voorbeeldbrief op www.trosradar.nl wordt overwogen dat deze brief consumenten onmiskenbaar aanzet tot het beëindigen van hun contract met Pretium, naar ook blijkt uit de door laatstgenoemde overgelegde, veelal onaangepaste standaardbrieven. Voor deze verregaande oproep van Tros Radar bestaat evenwel onvoldoende aanleiding. Het plaatsen van deze modelbrief op de website is in de gegeven omstandigheden onzorgvuldig tegenover Pretium en daarmee onrechtmatig. De Tros is daarom gehouden de voorbeeldbrief van haar website te verwijderen.

3.9. De vordering faalt voor het overige. Het verwijderen van de uitzendingen zoals gevorderd in onderdeel I, voert te ver; de gewraakte uitzendingen zijn een historisch feit en belangrijke delen van deze uitzendingen zijn niet onrechtmatig. De gevorderde rectificatie in landelijke dagbladen (onderdeel V) zal ook worden afgewezen, nu de toe te wijzen rectificaties toereikend worden geacht. Hetgeen in 3.7 is overwogen, is onvoldoende aanleiding voor sluiting van de forumpagina's over Pretium op www.trosradar.nl, zodat onderdeel VI zal worden afgewezen. Ook voor toewijzing van onderdeel VII bestaat geen grond; een dergelijk algemeen verbod tast de vrijheid van meningsuiting van de Tros ontoelaatbaar aan, nu zij bij nieuw aan het licht gekomen feiten zich tegenover derden moet kunnen uiten over Pretium.

3.10. De toe te wijzen onderdelen van het gevorderde zullen worden versterkt met een beperkte en gemaximeerde dwangsom. Verder zal worden bepaald dat deze vatbaar is voor matiging door de rechter, voor zover handhaving daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, mede in aanmerking genomen de mate waarin aan de veroordeling is voldaan, de ernst van de overtreding en de mate van verwijtbaarheid daarvan.

3.11. In de omstandigheid dat partijen over en weer deels in het ongelijk zijn gesteld, wordt aanleiding gevonden te bepalen dat iedere partij de eigen kosten draagt.

4. De beslissing

De voorzieningenrechter:

- gebiedt de Tros om binnen een week na de betekening van dit vonnis de column op www.trosradar.nl van [AH] van 20 oktober 2008, getiteld "Column [AH]: Reactie op Pretium", blijvend te verwijderen;

- gebiedt de Tros om binnen een week na de betekening van dit vonnis de voorbeeldbrief op www.trosradar.nl waarin wordt opgeroepen tot ontbinding van de overeenkomst met Pretium, te verwijderen en verwijderd te houden;

- gebiedt de Tros om tijdens de eerstvolgende uitzending van Tros Radar waarin dit na de betekening van dit vonnis redelijkerwijs mogelijk is, na de introductie door de presentatrice en vóór de behandeling van de voor die uitzending geplande items, de volgende rectificatietekst schermvullend en goed leesbaar in beeld te brengen (waarbij de aanhef "RECTIFICATIE" driemaal groter dient te zijn dan de overige tekst) en die rectificatietekst in beeld te houden terwijl de tekst op neutrale toon en in normaal tempo door een voice-over door de presentatrice wordt uitgesproken:

" RECTIFICATIE

Tijdens de uitzending van TROS Radar van 29 september 2008 en in een column op de website van TROS Radar van haar presentatrice, [AH], hebben wij ons negatief uitgesproken over de verkoopmethoden van Pretium Telecom. Daarbij is de suggestie gewekt dat Pretium Telecom zich voornamelijk zou richten op kwetsbare consumenten, ouderen in het bijzonder.

De voorzieningenrechter van de rechtbank 's-Gravenhage heeft bij vonnis van 13 februari 2009 geoordeeld dat wij deze suggestie niet voldoende met feiten hebben onderbouwd en dat TROS Radar daarom in dit opzicht onzorgvuldig en daarmee onrechtmatig tegenover Pretium Telecom heeft gehandeld.

De voorzieningenrechter heeft de TROS daarom gelast deze rectificatie uit te zenden en te plaatsen op de website van TROS Radar."

- gebiedt de Tros om binnen een week na de betekening van dit vonnis op de website van Tros Radar op dezelfde plaats als waar zich nu de negatieve uitingen over Pretium bevinden, met een link op de homepage www.trosradar.nl in het blok van gekleurde links op de rechterhelft van de pagina, gedurende zes maanden de navolgende rectificatietekst, goed leesbaar, evenwichtig verspreid en in normaal lettertype (waarbij de aanhef "RECTIFICATIE" driemaal groter dient te zijn dan de overige tekst), zonder weglatingen of aanvullingen, gecentreerd en geëncadreerd te plaatsen en geplaatst te houden:

" RECTIFICATIE

Tijdens de uitzending van TROS Radar van 29 september 2008 en in een column op de website van TROS Radar van haar presentatrice, [AH], hebben wij ons negatief uitgesproken over de verkoopmethoden van Pretium Telecom. Daarbij is de suggestie gewekt dat

Pretium Telecom zich voornamelijk zou richten op kwetsbare consumenten, ouderen in het bijzonder.

De voorzieningenrechter van de rechtbank 's-Gravenhage heeft bij vonnis van 13 februari 2009 geoordeeld dat wij deze suggestie niet voldoende met feiten hebben onderbouwd en dat TROS Radar daarom in dit opzicht onzorgvuldig en daarmee onrechtmatig tegenover Pretium Telecom heeft gehandeld.

De voorzieningenrechter heeft de TROS daarom gelast deze rectificatie uit te zenden en te plaatsen op de website van TROS Radar."

- bepaalt dat de Tros voor elke dag dat zij één of meer van deze geboden niet nakomt, een dwangsom verbeurt van €10.000,--, met een maximum van €500.000,--

- bepaalt dat deze dwangsom vatbaar is voor matiging op de wijze zoals onder 3.10 is vermeld;

- verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad;

- bepaalt dat iedere partij de eigen kosten draagt;

- wijst af het meer of anders gevorderde.

Dit vonnis is gewezen door mr. H.F.M. Hofhuis en in het openbaar uitgesproken op 13 februari 2009.

Bijlage 1

Transcript uitzending TROS Radar van 29 september 2008

Gebruikte afkortingen:

P Publiek

AH [AH], presentatrice van TROS Radar

K Kind

M Moeder

FM [FM], presentator van het TV-programma Kassa

LS [LS], presentatrice van het TV-programma MAX & Lorretta

MJ De heer [MJ]

CL1 Cursusleider 1 (noemt zich in gesprekken [X])

CL2 Cursusleider 2

JJ [JJ]

MT Medewerker van Tros Radar

OPTA Medewerker van de OPTA

CA Medewerker van de Consumentenautoriteit

MB Mevrouw [MB]

OS Onbekende stem

HN [HN], directeur van Pretium Telecom

MV [MV], lid Tweede Kamer voor de Partij van de Arbeid

De filmfragmenten zijn hieronder cursief weergegeven. (Promo TROS Radar, uitgezonden voor STER-blok)

AH Je wordt bij voorkeur tijdens het eten gebeld telefonische verkoop, soms op een agressieve overrompelende manier. Wie kent het niet. Maar hoe werkt dat nou bij zo'n callcenter, aan welke regels moeten zij zich houden en wie controleert dat? En wat wordt mensen wijsgemaakt zodat ze contracten kunnen verkopen. Radar dringt door tot het hart van callcenter dat werkt voor telecom aanbieder Pretium, met de verborgen camera. U ziet het straks in Radar, na de STER.

(Leader van TROS Radar)

P [Applaus]

AH Dank u wel. Goede avond, welkom bij Radar. U ziet het, [W] zit er weer helemaal klaar voor om samen met het telefoonteam al uw consumentenproblemen te noteren. Gratis tot een uur na de uitzending op [nummer].

Telefoonterreur, zo worden de telefoontjes van callcenter medewerkers ook wel genoemd. Maar hoe werkt het nu op zo'n belvloer.

(Film wordt gestart, stem van wat later een cursusleider van CPM blijkt te zijn)

CL1 Je moet de klant gewoon niet laten praten. Als jij aan het woord bent, probeer dat hij er niet tussendoor kan. Dat betekent gewoon geen gezeur. Het is gewoon een broodje smeren, echt waar.

AH Goede doelen, energiemaatschappijen, kabelaanbieders, maken er allemaal gebruik van. Callcentra. Mensen die zich misleid of overrompeld voelen zijn d'r genoeg. De afgelopen anderhalf jaar springt er een bedrijf echt uit. Pretium Telecom, waarbij opvalt dat vooral veel ouderen zich gedupeerd voelen.

(Start van beelden bij mevrouw thuis)

K (niet te verstaan...)

M We gaan eten.

(Telefoon gaat over)

M We gaan nog even niet eten.

AH Telefonische verkoop is een grote ergernis.

M Goedenavond, nou ik zit eigenlijk net te eten...een aanbieding...

AH Als u ophangt bent u suf gepraat en weet u niet zeker of u iets is aangesmeerd en het eten is koud.

M Nou, dat is dus koud.

AH Vroeger wat het een voet tussen de deur, nu is het de telefoon. Volgens veel consumenten is het telefoonterreur. Veel bedrijven huren callcenters in. Een enorme branche van veelal jonge mensen die in de telefoon klimmen om te scoren. Want vaak is dit de enige boodschap die een callcenter medewerker meekrijgt. Klanten binnenhalen.

(TROS Radar laat diverse beelden zien met teksten over Pretium Telecom, aanvankelijk gescrolld)

AH Veel mensen hebben er genoeg van. De Radar-mail loopt vol met klachten. Vaak komen dezelfde bedrijven terug.

(Beeld zoomt in op teksten over Pretium)

AH Het laatste anderhalf jaar staat met stip bovenaan: Pretium Telecom.

(Vervolgens wordt - zonder achtergrondcommentaar - over deze teksten een 'tickertape' getoond met de teksten "misselijke wervingsacties", "mijn 85 jarige, blinde tante", Pretium moet verdwijnen" en "het zijn haaien")

(Beelden van logo en website Pretium Telecom)

AH Pretium Telecom is een prijsvechter in de telefoniebranche. Sinds augustus 2006 heeft KPN geen monopolie meer op de telefoonlijn.

(Beelden van KPN: audio: KPN sluit je aan.)

AH Net zoals bijvoorbeeld Tele2 huurt ook Pretium ruimte op het netwerk van KPN. Ze verkopen klanten telefonie abonnementen. Pretium zegt te kunnen garanderen goedkoper te zijn dan de concurrentie. Met

telefonische verkoop proberen ze hun positie op de markt te veroveren.

(Beelden Kassa, uitzending op televisie d.d. 7 april 2007)

FM In Kassa aandacht aan het telecombedrijf Pretium

AH Pretium ligt al langer onder vuur. De klachten zijn ook de andere media niet ontgaan.

(Beelden uitzending van MAX & Loretta, d.d. 3 april 2008)

LS Overrompelende telefoontjes, voordat je het weet ben je een één of andere verplichting aangegaan.

AH Omroep MAX en de VARA trekken fel van leer tegen Pretium.

(Beelden uit uitzending 'De Leugen Regeert' d.d. 12 september 2008)

AH Het bedrijf zou oude mensen misleiden maar Pretium laat het er niet bij zitten. Ze dagen Omroep MAX voor de rechter. Pretium is niet blij met de uitzending, maar MAX krijgt gelijk.

(Toont KG vonnis Pretium/AD, vervolgens stapel prints van uitspraken en dan uitspraak Pretium/KPN)

AH Ook de schrijvende pers krijgt rechtzaken aan de broek. Pretium laat duidelijk niet met zich sullen. Maar niet alleen de media, ook concurrent KPN ligt regelmatig overhoop met Pretium. Rechtszaak volgt op rechtszaak. De ene keer wint KPN en dan weer Pretium. Wat vaststaat: Pretium Telecom is veelbesproken. Maar overtreden zij nu de wet of vooral de norm van fatsoen.

(Beelden van advertentie "Cou lance Regeling Ouderen" d.d. 6 september 2008)

AH Onlangs slaat Pretium terug. Ze plaatst in verschillende dagbladen een paginagrote advertentie. KPN, de media, iedereen krijgt er van langs. Pretium ontkent in alle toonaarden dat ze ouderen zou misleiden en wil 72+ zelfs tegemoet komen. Ze willen maatschappelijk verantwoord ondernemen.

(Terug in de studio)

AH Pretium heeft vorige week via de rechter onze uitzending uitgesteld en heeft vandaag weer geprobeerd om deze uitzending tegen te houden. Nou dat is dus niet gelukt. Pretium stelt dat er niets aan de hand is maar plaatst dus wel paginagrote advertenties in de kranten om dat te onderstrepen. Ook vorig weekend nog. Ze willen het in de toekomst, zo zeggen ze, nog beter gaan doen voor hun klanten van 72 jaar en ouder. Die hebben voortaan drie maanden de tijd om van hun contract af te komen.

Meneer [MJ], uw moeder werd gebeld, hoe oud is uw moeder?

MJ Mijn moeder is 90 jaar en ze is nog heel helder maar haar reactievermogen is wel wat minder en daar hebben zij kennelijk gebruik van gemaakt. Ik heb het bandfragment gehoord. Dan hoor je dat zij totaal overrompeld is en nog wel wat weerwoord probeert te geven, ze vraagt een paar keer van wat zegt u en ik begrijp het niet goed maar ze douwen door en uiteindelijk zegt ze dan toch van nou dan geloof ik dat ik toch maar akkoord ga.

AH Ja, dus ze heeft het wel gedaan. Heeft u geprobeerd van het abonnement af te komen voor uw moeder?

MJ Ja, want ik heb ook een beroep gedaan op die cou lance regeling en ik...Ze is 90 dus ik denk dat moet lukken maar... Ze zeggen op de helpdesk ja, dat geldt alleen voor contracten die op of na 8 september zijn aangegaan.

AH Ja, en uw moeder is het contract aangegaan op?

MJ 17 juli.

AH Dit jaar?

MJ Dit jaar, dus ook nog steeds geen drie maanden, dus naar mijn idee... En ik heb toen ook schriftelijk, meer, tweemaal al gevraagd om dus beëindiging van het contract. Maar...

AH Dat krijgt u niet voor elkaar?

MJ ...ik krijg daar geen antwoord op.

AH Dank u wel. We krijgen veel reacties over de telefonische verkoop van Pretium. Voor ons een reden om toch eens te kijken hoe dat gaat op zo'n callcenter. Radar dringt met de verborgen camera door tot een callcenter dat werkt voor Pretium.

(Start item callcenter)

JJ Goedemorgen.

CL1 Geloof me nou, jongens, het is zo simpel. Echt zo simpel. Als je dat de eerste dag niet door hebt, dan kun je jezelf ophangen. Het is gewoon een broodje smeren. Echt waar.

Stem Mensen die voor de Pretium-training komen, mogen meelopen.

AH Dit callcenter belt alleen maar voor Pretium Telecom. Het verkoopt abonnementen maar doet tegelijkertijd ook de afmeldingen. We volgen een tweedaagse cursus. U hoort de cursusleiding.

CL1 Ik heb van alles gewonnen: 600 euro bonussen, Playstation 3, Nintendo Wii. Ik had de keus uit een plasmascherm voor 600 euro. Mijn kleren die ik aan heb, komen van het werk. Ja.

CL2 Eén keer in de twee weken gaan we zien van nou, wie werkt er goed door, wie heeft er de meeste sales. Want daar gaat het uiteindelijk om. Het gaat hier om verkopen. Het gaat niet om chillen achter de helpdesk. Het gaat om puur verkoop.

AH Het gaat om verkopen. Een duidelijke uitleg. Tijdens de pauze krijgen we de echte kneepjes van het vak te horen.

CL1 Snel zijn, een telemarketeer moet snel zijn. Als je langzaam gaat aanpakken, als je precies alles gaat uitleggen zoals het daar staat dan kom je niet echt ver, denk ik.

AH De verkopers weten dat alleen de voicelog telt. De rest van het gesprek is oncontroleerbaar. Dat weten ze maar al te goed.

CL1 Als je drie per uur weet te scoren, netto, zonder een afgekeurde voicelog dus dat je alles naar waarheid vertelt, dan krijg je het in je handen geteld, 600 euro. Dat heb ik vijf keer gehad of zo.

AH De gewiekste telemarketeer aast op bonussen. Maar is het hiermee dan een wetteloze branche. Nee, er bestaat een duidelijke wet.

(Beelden burgerlijk wetboek worden getoond)

AH Bij aankopen op afstand, moet u goed worden voorgelicht en de wet beschermt u ook tegen agressieve verkoop. Bovendien heeft u het recht binnen 7 dagen de

overeenkomst te ontbinden. Maar hoe gaat dat, volgens de cursusleiding?

CL1 Stel je voor, het is vandaag de 16e. Ja, jij maakt vandaag een sale. De 17e wordt dat gedagtekend bij Pretium Telecom op het hoofdkantoor en dan begint al de bedenktijd. Met de post en alles daarbij en het verzenden met alles daarbij, daar zit jouw bedenktijd in. En stel voor jij ontvangt hem de 20e, dan heb je nog maar 4 dagen te gaan.

AH Iedereen onder de 72 jaar moet dus op zijn tellen passen.

CL1 Je moet de klant gewoon niet laten praten. Als jij aan het woord bent, probeer dat hij er niet tussen door kan. Dat betekent gewoon geen gezeur.

AH Consumenten dienen beschermd te worden tegen agressieve verkoop. Maar wie controleert dan deze handige babbelaars. Het callcenter zegt:

CL1 Als jij nu een sale maakt en dat gaat door naar de OPTA. Die OPTA luistert het en het gaat door naar de KPN. Vier tot zes weken duurt het voor de klant wordt overgenomen. En na die zes weken beginnen de tikken bij Pretium Telecom.

AH De OPTA, de telecomwaakhond, zou de verkoop dus controleren. Maar is dat wel zo?

(Telefoongesprek medewerker TROS Radar (MT) met OPTA)

MT Is het zo dat wanneer een sale gesloten is, telefonisch dat die sale wordt doorgestuurd naar de OPTA?

OPTA Nee, dat klopt niet. Als de verkoop gewoon netjes volgens de regels gesloten is dan kan een bedrijf gewoon rechtstreeks zaken doen met de consument. Daar gaat de OPTA niet tussen zitten.

AH De OPTA controleert de gesprekken dus niet. De OPTA verwijst ons voor meer informatie door naar de Consumentenautoriteit.

CA Wij zijn degenen die de consumentenrechtenregels moeten controleren.

AH De Consumentenautoriteit is dus hier de aangesproken partij. Maar hoe zit het met de controle?

MT Gaan de gesprekken die worden gevoerd één op één naar de Consumentenautoriteit?

CA Nee, zo werkt het natuurlijk niet. Er worden natuurlijk in het land overal duizenden gesprekken gehouden elke dag. Dat is natuurlijk niet de praktijk. Op basis van een vermoeden van een overtreding kunnen wij allerlei materiaal opvragen. Dit zijn callscripts, dat zijn complete gesprekken. Maar in de praktijk zijn het vaak toch alleen de voicelogs die nog beschikbaar zijn.

AH 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 belscript voor. Maar daar heeft de cursusleiding niet zo veel mee.

CL1 Na twee weken weet je wel een beetje je eigen script te maken. Want een normaal script, een koud script, duurt vijf minuten. Maar dat kun je gewoon afkorten naar een script van anderhalve minuut.

AH En dat de verkopers zich niet aan het script houden, is iets wat Pretium zou moeten weten.

CL1 Want Pretium luistert vanuit het hoofdkantoor, ze kunnen gewoon met jullie meeluisteren. Ze kunnen niet elke dag langskomen. Je zult ze misschien één keer in de week zien. Ik denk dat ie vandaag binnenkomt zelfs.

AH Kopen op afstand met internet en telefoon al lang niet meer weg te denken. De vraag is: wanneer is dan een koopovereenkomst gesloten? Bedrijven bewijzen dat door middel van een voicelog. Een opname van een deel van het gesprek waarin de consument de overeenkomst mondeling toezegt en er dus aan vast zit. Maar hoe regel je zo'n voicelog?

CL1 Ik zeg: u woont daar en daar en daar. Wat is uw geboortedatum? "Baf" Dit is uw Telefoonnummer? Dit is uw rekeningnummer? En dan ga je de bandopname starten. En als u vragen heeft, graag na de bandopname. Dan

stellen ze na de voicelog nog een vraag, bijvoorbeeld van: ja wat gebeurt er met KPN dan? Ja, meneer, mevrouw, u krijgt geen rekening meer van de KPN, alleen van Pretium Telecom. En toch blijft u op het netwerk bellen van de KPN. Ik wens u nog een hele fijne dag verder.

(Call script Pretium in beeld getoond)

AH Een verkooppraatje duurt vaker niet langer dan anderhalf tot twee minuten. Dit is vaak niets meer dan een opmaak naar de voicelog: de overeenkomst en juist die 20 seconden zijn essentieel voor de verkoop. Want dit is je handtekening.

CL1 Het is gewoon een broodje smeren. Echt waar.

(Terug in de studio met AH)

AH Twintig seconden zijn essentieel. Maar hoe zit het met de rest van het gesprek. Wat wordt aan de mensen verteld? Klopt dat eigenlijk wel en worden mensen daar op het verkeerde been gezet. Op dit punt hebben de marketeers vrij spel. En dan gaat het om de vraag: hoe simpel is het om de klant te overrompelen?

(Beelden van cursus bij callcenter)

CL1 Wij zijn op dit moment, wat ik te horen heb gekregen van de operational manager van Pretium, zijn wij het strengste op dat gebied.

AH Nou, da's fijn om te weten. Wij gaan bellen. De cursusleider, staand links in beeld, doet een paar keer voor.

JJ Nou ga jij even bellen.

CL1 Een hele goede middag. U spreekt met [naam] van Pretium Telecom. De heer of mevrouw [Q]? Mevrouw [Q], fijn dat ik u tref. Ik bel u in verband met uw telefoonrekening. Verstaat u mij? Oké, ik heb namelijk heel goed nieuws. Het goede nieuws is dat uw telefoonrekening vanaf volgende maand wordt verlaagd, mevrouw [Q]. Ja. Dat komt namelijk door de nieuwe regeling van de OPTA. Dat is de Nederlandse telecomtoezichthouder. Die heeft bepaald zowel uw abonnementskosten als uw gesprekskosten namens Pretium Telecom te verlagen.

AH Pardon, dat heeft de OPTA helemaal niet bepaald.

CL1 Zodat u dus niet meer hoeft te betalen dan nodig is. Het rekeningnummer moet ik eenmalig noteren, mevrouw [Q]. U heeft geen interesse, tot ziens.

JJ Wat een sport, man. Maak je er ook een sport van om te verkopen?

CL1 Tuurlijk. Als je het in je hebt, geloof me, dan barst het er gewoon uit.

...Ik heb namelijk goed nieuws en dat goede nieuws is dat uw telefoonrekening vanaf volgende maand wordt verlaagd meneer [X]. Ja, dat komt namelijk door de nieuwe regels van de OPTA. Bent u een beetje bekend bij de OPTA?

...Meneer [Y], als u dus nu op het netwerk wilt blijven bellen, zoals u dat jaren gewend bent, zijn wij dus genoodzaakt van Pretium Telecom om uw administratie te doen. Vanaf volgende maand.

AH Genoodzaakt? Wat een onzin!

JJ Jij geeft ze dus echt niet de gelegenheid om antwoord terug te geven.

CL1 Nee, natuurlijk niet.

JJ Heb jij ook alleen maar ouderen aan de lijn, of niet? Alleen maar ouderen, hè?

CL1 ...En wat is uw geboortedatum? [datum]. U bent de jongste die vandaag aan de lijn krijg, meneer [Y].

CL1 1945. Mevrouw, u bent de jongste die ik vandaag tegenkom.

(Beelden advertentie "Coulance Regeling Ouderen")

AH De lievelingsdoelgroep van de Pretium-bellers is duidelijk. Terwijl in de advertentie Pretium Telecom trots een Coulancregeling voor ouderen presenteert, lijkt er in de verkoop weinig geduld en respect voor ouderen te zijn.

CL1 Het enige wat ik nu doe is uw gegevens doornemen en ik verlaag het. Dus u wilt de dubbel tarieven blijven betalen. Ja? Geld teveel, meneer? Heeft u geld te veel? Ja, maar u betaalt nu te veel. Dat ga ik dus nu voor u verlagen. Moet ik het bij een ander doen? Dan bel ik wel even, bel ik wel even uw broer op.

JJ Hoe vaak scoor jij op een dag?

CL1 Als ik nu een uurtje bel, heb ik er vijf, zes.

AH MP3-spelers, 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 de bandopname. Twintig seconden, rekeningnummer en een twijfelachtig ja. En dan ben je klant. Na een aantal pogingen heeft ook de cursusleider [naam], wat overigens niet zijn eigen naam is, beet.

CL1 En als extra voordeel gaat u in de weekenden gratis bellen naar alle vaste nummers binnen Nederland, mevrouw [MB]. Dan krijgt u vanaf vandaag nota's dus van Pretium Telecom waardoor u minder mag betalen voor uw abonnements- en gesprekstarieven, mevrouw [MB]. Dat is toch mooi? Ik heb hier staan [MB] nog steeds, klopt dat? En dat is uw man? O, dat bent u zelf. Het spijt me, sorry. Betaalt u momenteel uw rekeningen per bank of per giro, mevrouw [MB]?

OS Waarom moet je dat weten?

AH De cursusleider drukt mevrouw [MB] even weg voor een dansje.

CL1 Waar gaat dit heen, waar gaat dit toch nou naar toe. Iedereen doet gek. Wat zegt u, mevrouw? Ik dacht dat u nog een vraag wou stellen, daarom was ik even

stil. Nou, dan start ik dus nu de opname. Het is vandaag dus 16 september 2008.

(Beelden van huis en omgeving)

AH Een kort gesprekje en dan hup naar de voicelog. Dat gaat snel. Een paar dagen later zoeken we dezelfde mevrouw [MB] op. Het is inmiddels vrijdag. Dinsdag had de 63-jarige mevrouw [MB] de brave [naam] van Pretium nog aan de lijn.

(In beeld verschijnt mevrouw [MB])

MB Bepaalde dingen drongen eigenlijk ook niet helemaal goed tot mij door. Maar om er af te wezen van nou, doen dan maar. Het gesprek gaat heel snel. Dat ervaar je dus als vervelend. Je begrijpt amper waar ze het over hebben. Zo snel wordt er gesproken.

(Beelden callcenter)

CL1 Een Pretium Weekend Vrij met een opzegtermijn van 30 dagen voor maar 16 euro 75 inclusief de BTW per maand. Nee, dat is een blijvend verlaagd bedrag. Nou, hiertoe neemt Pretium Telecom het bestaande vastnetabonnement van uw huidige aanbieder over. Daar hoeft u zelf niets voor te doen. Dat wordt voor u geregeld. Dat krijgt u dus thuis gestuurd. Daar gaat u mee akkoord hè?

MB Nee dus. Ja dat is de bevestiging die zij willen hebben, maar ja, is dat ook een officiële bevestiging vraag ik me dan af. Je hebt geen handtekening gezet.

(Beelden callcenter)

JJ He thanks!

CL1 Doe je best. Dan klik je door. Kijk, doe je einde gesprek. Deze sale wordt nu naar de OPTA gestuurd.

JJ Oké.

(Beelden mevrouw [MB])

MB Ik bel u om te annuleren.

Stem Waarom wilt u het annuleren?

MB Omdat ik eigenlijk achterna helemaal niet van plan was om deze dingen te gaan doen.

Stem Oké, jammer, want u betaalt minder voor hetzelfde, mevrouw.

MB Ja, dat zal best. Maar wat ik nu heb, ben ik tevreden mee. En ik ben eigenlijk helemaal niet van plan om over te stappen.

Stem Maar u stapt alleen maar over met uw factuur, hè. Want de aansluiting en de lijnen blijven gewoon bij KPN, hè.

MB Ja, dat is waar maar ik ben heel tevreden met wat ik heb. En bij jullie moet ik dat eigenlijk maar af gaan wachten en...

Stem Wat bedoelt u? U behoudt hetzelfde. U blijft hetzelfde behouden.

MB Ja.

Stem De lijnen en de aansluitingen blijven toch van de KPN. Dus als u nu tevreden bent, blijft u dat bij ons ook want dat is hetzelfde. Wij sturen u alleen elke maand de rekening toe, mevrouw.

MB Ja, nou dat is heel best aangeboden maar ik wil dat eigenlijk helemaal niet.

(Terug in de studio met presentatrice aan tafel.)

AH Tja, en dat terwijl je zonder opgaaf van redenen mag opzeggen. Mevrouw [MB] heeft wel de toezegging gekregen overigens dat zij van het Pretiumabonnement af is.

(Gesprek met [HN]; tijdsaanduiding in minuten en seconden)

18:15 AH Bij ons in de studio is de heer [HN], directeur van Pretium Telecom.

Welkom meneer [HN].

18:20 HN Dank u.

18:21 AH En ik wil even met u terugkijken naar de reportage, vindt u nou ook niet dat daar wel heel snel gesproken wordt tegen de mensen?

18:26 HN Ik vind ehm om u eerlijk te zeggen, ik vind dit net zo erg als u.

18:31 AH Dat vindt u net zo erg als mij?

18:32 HN Absoluut, ik vind dat verschrikkelijk wat daar gebeurt.

18:35 AH Ja, laten we het maar even over de reportage hebben dan kunnen we het na de uitzending hebben over mezelf hebben.

18:38 HN Nee nee nee...

18:39 AH ...vindt u het ook niet onbeschoft wat daar gebeurt meneer [HN]?

18:41 HN Wat zegt u?

18:42 AH Vindt u het ook niet onbeschoft hoe daar tegen ouderen gepraat wordt, er wordt gezegd...

18:44 HN ... wat ik net zeg is...

18:44 AH ... er wordt gezegd, u...

18:45 HN ...wat ik net zeg...

18:46 AH Heeft u geld teveel, euh, zal ik uw broer bellen?

18:50 HN Ik vind het net zo erg als u...

18:51 AH Oké.

18:52 HN omdat we ehm...

18:53 AH ... vindt u het niet erg dat daar niet alleen maar waarheden maar ook onwaarheden verteld worden in die gesprekken meneer [HN]?

19:00 HN Ik kan alleen maar voor u herhalen, ik heb ehm, het filmpje zitten kijken en ik vind het net zo erg als u. Ik zou... Dit is iets niet wat wij willen.

19:08 AH Dit is niet wat u wil?

19:09 HN Nee absoluut niet.

19:10 AH Nee.

19:11 HN Wij willen...

19:11 AH ... wat...

19:12 HN ... Wij willen onze klanten... Wij hebben inmiddels hebben we tweehonderdduizend te klanten... euh klanten die tevreden zijn. Na een jaar gaan ongeveer 10% van die klanten weg. Dat gaat niet omdat ze klachten hebben maar die gaan bijvoorbeeld naar kabel en euh... voor bellen met kabel en en en euh en internet via kabel...

19:32 AH ...maar...

19:32 HN ... of naar internet plus bellen...

19:33 AH ...ja maar dat is het punt niet. Wij hebben een reportage gemaakt niet over het feit dat uw bestaande klanten euh, tevreden of ontevreden zijn want wij hebben het ook niet over uw product gehad, of dat deugt of niet deugt. Wij hebben het gehad over uw verkoopmethode, of die deugt of niet. Wij zijn bij uw callcenter geweest, u heeft dat ook gezien en het punt is meneer [HN], uw callcentermedewerkers zijn 100% voorbereid op zo'n gesprek en die mensen thuis die worden ineens gebeld en zijn 0% voorbereid en daar maken uw me-

dewerkers heel gewiekst gebruik van. Daar gaat het over.

20:05 HN Eum... ik vind het... Het zijn niet onze callcentermedewerkers. Wij maken gebruik van vijf verschillende callcenterbedrijven. Daarmee hebben wij overeenkomsten die moeten zich aan de code telemarketing houden en als deze euh, zoals hier gebeurt euh, absoluut dingen doen die niet mogen, dan willen wij hun ter verantwoording roepen. Helaas was het zo dat bij die geheime opname in in dat callcenter niemand van Pretium Telecom aanwezig is geweest. We hebben dit filmpje hebben wij zelf één keer gezien, we hebben het zelf nooit gekregen, we kunnen nu naar dit...

20:42 AH ... wij hebben het u ook bij de rechter laten zien vorige week...

20:45 HN ... jawel maar ik heb niet de moge...

20:46 AH ... dus u heeft het tenminste drie keer gezien...

20:47 HN ...ik heb niet de moge...

20:48 AH ... u heeft alle informatie die wij hadden hierover gekregen, u weet over welk callcenter het gaat en u weet...

20:53 HN ... nee dat weet ik euh dat weet ik dus...

20:54 AH ... ook dat dat callcenter voor Pretium werkt.

20:57 HN Ja maar ik weet dus, ik heb dit filmpje da's het vervelende natuurlijk ik heb het filmpje niet aan het callcenter kunnen voorleggen. Ik heb op dit moment hebben wij, vermoeden wij, één persoon weten wij van de twee die daar... En de tweede die kennen wij niet en uiteraard willen wij ook dit callcenter hiermee confronteren want we, wat ons betreft, want, is dit, naar onze mening een incident. Maar we willen absoluut weten wat daar gebeurt want dit willen wij niet...

21:24 AH ... nee...

21:25 HN ... en ...

21:25 AH ... maar in de...

21:25 HN ...nou ...

21:26 AH ... algemeen nog ...

21:26 HN ... nou...

21:26 AH ... maar ik heb nog even...

21:27 HN ... maar mag ik nog even iets daar aan toevoegen?

Degene die die geheime opname gemaakt heeft, heeft, werkt ook al in een ander callcenter dat gew... dat een volledig ander callcenter is dat voor ons werkt en is daar nog steeds werkzaam. En werkt daar al meer dan een jaar en blijkbaar was daar niet het materiaal dat geschikt was voor deze uitzending...

21:49 AH ... nee het gaat...

21:50 HN ... dus...

21:50 AH ... nu over deze reportage...

21:51 HN ... ik hoop...

21:51 AH ... meneer [HN]...

21:52 HN ... dat dit een incident is...

21:53 AH ... U hoopt dat dit een incident is...

21:54 HN ... absoluut...

21:55 AH Wij hebben daar andere informatie over maar daar gaat het vanavond niet over.

21:58 HN Maar...

21:58 AH ... heeft de beloning

21:59 HN ... ik...

21:59 AH ... structuur
21:59 HN ... zou...
22:00 AH ... heeft die, ja dat krijgt u ook wel...
22:01 HN ... graag...
22:01 AH ... Ja.
22:02 HN Als u andere informatie heeft moet u die met mij delen...
22:04 AH ... ja, nee u komt ook met andere informatie nu ineens op de proppen. U heeft het... U heeft daar een beloningstructuur met jongens en meisjes met MP3 spelers met Wii's met...
22:14 HN ... is niet waar...
22:15 AH ... geld in het handje...
22:15 HN ... is gewoon niet waar...
22:16 AH ... die mensen krijgen als ze scoren...
22:17 HN ... nee nee nee, geen sprake van...
22:18 AH Ok, dus dat ontkent u?
22:19 HN Ja absoluut ...
22:20 AH ... we hebben het net gezien...
22:21 HN Nee maar dat is, dat mag misschien daar iemand zeggen maar dat is gewoon grootspraak, helaas...
22:26 AH Ja, laten we naar de oplossing gaan.
22:28 HN Graag.
22:28 AH U zegt 72 jaar en ouder heeft voortaan 3 maanden de tijd, kan dat nou niet een beetje met terugwerkende kracht zoals mevrouw [J], van meneer [MJ]'s moeder?
22:36 HN We hebben, we hebben toen wij deze euh met 6 september zijn we hiermee begonnen, en we hebben meteen gezegd, want we zijn al ongeveer een maand bezig voordat we om ervaringen mee op te doen en we hebben meteen gezegd dat we indien er gevallen zijn daarvoor en dus binnen die 3 maanden vallen dan zullen wij die gewoon per geval bekijken en ik wil graag van deze meneer zou ik graag de informatie willen hebben want we zullen absoluut bekijken hoe we dat kunnen oplossen.
23:05 AH Nou...
23:06 HN En als u mij na de uitzending de informatie wil geven dan zal ik kijken hoe we dit kunnen oplossen.
23:11 AH Ja. Mensen jonger dan 72 jaar gaat u daar net zo coulant mee om als met meneer [MJ] z'n moeder?
23:17 HN Wij... de... de... de... als we kijken naar de problematiek zit de problematiek, ben ik helemaal met u eens, met name bij ouderen omdat zelfs indien wij ons volledig aan de regels houden en dat is ook, dat wordt door uitspraken van de rechters, van de Geschillencommissie, van de Reclame Code Commissie wordt allemaal, wordt bevestigd dat we ons aan de regels houden en dat is desalniettemin voor met name kwetsbare ouderen niet goed.
23:42 AH Nee.
23:43 HN En dat...
23:43 AH Maar waarom...
23:44 HN ... is de reden...
23:44 AH ... is de grens dan op 72 gesteld en niet op 70 of 68 dat kunnen toch ook kwetsbare mensen zijn.
23:49 HN Ehm...
23:51 AH Niet?
23:52 HN Uiteraard is die leeftijd arbitrair.

23:54 AH Daarom vraag ik, gaat u met die gevallen dan net zo coulant om als met de moeder van...
23:57 HN Als wij...
23:57 AH ... meneer [MJ]...
23:58 HN ... die gevallen bekijken en het blijkt dat het een kwetsbare oudere is, willen wij daar absoluut coulant mee omgaan.
24:02 AH Ja...
24:02 HN Wij zijn helemaal niet geïnteresseerd, wij willen graag onze klanten zo lang mogelijk houden, en daarnaast is het ook zo dat als wij in staat zijn om een klacht op te lossen dan is dat ook in ons voordeel.
24:15 AH Ja.
24:16 HN Wij houden niet van mensen die een negatief beeld over ons hebben.
24:19 AH Nee, maar als het zo zou zijn dat er op deze manier voor Pretium gebeld is, in het geval van mevrouw [Z], euh, [MB] heeft u dat trouwens wel kunnen controleren en dat dat is, dat dat een Pretium callcenter geweest is, kunt u zich dan voorstellen dat dat reacties van mensen losmaakt dat is de laatste vraag aan u. Kunt u zich voorstellen dat mensen zich overdonderd voelen, dat mensen het onbeschoft vinden, dat mensen vinden dat ze toch niet helemaal eerlijk worden voorgelicht. Kunt u zich dat voorstellen?
24:44 HN Ik kan me voorstellen dat op een gegeven moment, en ik vind het heel vervelend dat, als ik zoiets zie, dat het gebeurt en dat er bewijs van spreken mensen overdonderd worden. Gelukkig is het zo dat wij in een jaar tijd 180.000 klanten gewonnen hebben en dat er in de tussentijd ook tienduizenden van de opt-outmogelijkheid, dus gelukkig is het zo dat dat het grootste gedeelte van de mensen...
25:05 AH ... tevreden zegt u...
25:06 HN ... die die gaan goed door het proces heen, maar...
25:08 AH ... ja ja...
25:09 HN ... helaas is het zo, ik ben het met u eens, het is heel vervelend als er zoiets gebeurt, en dat willen we absoluut...
25:14 AH ...ja...
25:15 HN ...niet...
(Interview met [MV])
AH Ja, ik moet dit even afronden want we gaan heel ras door de tijd heen. Ik ga naar mevrouw [MV] 2de Kamerlid voor de Partij van de Arbeid, euh, u heeft de beelden ook gezien, wat vindt u ervan?
MV Ja, daar uhm, schrik je toch echt van. Ik vind het echt onbeschoft en ehh, ja dat er op die manier zeg maar producten worden verkocht daar kan je gewoon bijna niet bij.
AH Moet de bewijslast van een voicelog, die twintig seconden van dat hele gesprek...zou het niet beter zijn die hele gesprekken op te nemen.
MV Nou dat kan je doen je zou kunnen zeggen dat alle gesprekken, maar dan worden natuurlijk ook heel veel producten verkocht waar niks mis mee is op een manier waar ook niets mis mee is. Als we dat nu weer op bedrijven gaan leggen dan gaan we de regels misschien

wel weer heel zwaar maken dan krijgen we van de andere kant weer klachten. Wat we veel beter kunnen doen is dit soort agressieve verkooppraktijken gewoon goed aanpakken. En er komt binnenkort, over twee weken, komt er eindelijk een wet komt tot, die zal komen, en dan is het makkelijker om dit soort agressieve verkooppraktijken, zeker naar zwakke consumenten om dat aan te pakken. Dat is de wet oneerlijke handelspraktijken.

AH Die mensen kunnen voortaan heel duidelijk aangeven aan de telefoon dat ze niet meer gebeld willen worden, hè?

MV Dat ook, dat is weer een andere wet. Wij zijn in de kamer erg bezig, wij zijn allemaal erg geschrokken van wat er gebeurt en hoe vaak je niet gebeld wordt 's avonds dus. Er zit een wet aan te komen dat je elk moment je abonnement kunt opzeggen. Dus dat zal ook voor alle mensen die hier een abonnement willen opzeggen, dat zal een oplossing zijn.

Er is een wetsvoorstel in de maak, waarin je gewoon heel makkelijk kunt zeggen ik wil gewoon nooit meer gebeld worden en de wet oneerlijke handelspraktijken is vanaf 15 oktober geldig. Dus aan alle kanten zijn we nu bezig om consumenten te beschermen voor dit soort praktijken.

AH Ja. Nog heel eventjes. U heeft ook eerder te maken gehad met Pretium?

MV Ja, dat was wel grappig. Ik had kamervragen gesteld over deze verkooppraktijken en toen kreeg ik een fax van de advocate van Pretium, of ik mijn kamervragen maar wilde rectificeren. En toen heb ik toch vriendelijk gevraagd aan die advocate of zij ook bekend waren met de grondwet, artikel 70. Als kamerlid moet ik juist kunnen, naar alles kunnen vragen wat mij goed dunkt. Ook naar dit soort dingen. Dus daar hebben we smakelijk om gelachen in de Tweede Kamer, ja.

AH Wat vindt u van de grote advertenties die Pretium, euh.. publiceert?

MV Ja, er druipt schuldbekenenis, druipt eraf. Ik bedoel...dat doe je niet als je op een gegeven moment bewust bent dat je toch echt heel veel mensen niet eens ouder dan 72. Ik vond het ook een rare grens als je toch weet dat er iets is misgegaan. AH U blijft vanuit uw functie deze zaak volgen.

MV Tot het is opgelost is.

AH Dank u wel voor uw gesprek. En dank u wel meneer [HN], dat u hier aanwezig wilde zijn.

HN: Graag gedaan.

AH: Als u een klacht heeft over Pretium dan kunt u die melden bij Consuwijzer.nl dat is het gezamenlijke loket van de consumentenautoriteit en de OPTA. En als u helemaal geen verkooptelefoontjes wilt ontvangen dan kunt u zich melden bij Infofilter.nl Heeft u thuis nou geen internet, laat dan uw zoon of dochter dat even doen. Dan wordt u uit alle databases gehaald. En dan nog iets. Als u vindt dat u tijdens het telefoongesprek met Pretium niet goed bent voorgelicht dan heeft u wettelijk gezien sowieso drie maanden de tijd het contract te ontbinden. Voor de mensen voor wie dit geldt, heeft [advocate], advocate bij [advocatenkantoor], een voorbeeldbrief gemaakt. U vindt 'm op onze website.

www.trosradar.nl. Alle relevante telefoonnummers en webadressen vindt u ook op teletekst pagina 230. En nogmaals beiden, heel hartelijk dank voor het gesprek.
P [Applaus]

Bijlage 2

Transcript uitzending TROS Radar van 20 oktober 2008

WV [WV] van TROS Radar

CC Callcentermedewerker

AH [AH], presentatrice van TROS Radar

Filmfragmenten zijn cursief weergegeven.

WV En dan stonden er dit weekend ineens advertenties van Pretium over ons in de kranten. Dit natuurlijk naar aanleiding van onze uitzending over Pretium van eind september. Laten we nog even kijken hoe die telefonische verkoop van Pretium, hoe dat nou in de praktijk ging.

CC 'Heeft u geld teveel. Ja, maar u betaalt nu teveel. Dat ga ik dus nu voor u verlagen. Moet ik het bij een ander doen. Dan bel ik wel uw broer even op.'

WV Ja, en die advertentie waar ik het dus net over had, daar stonden nogal een aantal onwaarheden in.

AH Ja, ik heb de indruk dat de directeur van Pretium maar niet kan begrijpen wat de crux van de zaak is. Hij blijft maar ontkennen dat er onvrede is over zijn bedrijf. Maar kijk nou eens op ons forum. Meer dan 100 topics met reacties. Wij draaiden er onlangs één uit van die meer dan 100 en kwamen op 500 pagina's. Mensen voelen zich misleid door Pretium en wij hebben laten zien hoe dat komt. En dat Pretium dat afdoet als een incident, dat vind ik ronduit ongeloofwaardig. Ik heb er een column over geschreven op de Radar website.

Nou, u kunt nog een uur bellen met het telefoonteam, [nummer], en als u een [bedrijf] klacht heeft, dan is vanavond úw avond. Of u kunt mailen natuurlijk. [W], dank je wel.

Bijlage 3

Column [AH]: Reactie op Pretium

Dit weekend plaatste Pretium Telecom paginagrote advertenties in landelijke dagbladen, als reactie op de uitzending van Radar over de telefonische verkooppraktijken van dit bedrijf. In deze column reageert Radar-presentatrice [AH] op deze advertenties.

Mijn mobiele telefoon piepte het afgelopen weekend nogal eens. "Advertentie Pretium al gezien?". Ze was ook niet te missen, paginagroot: "De andere kant van het TROS Radar verhaal over Pretium Telecom".

Tja, wat moet je als bedrijf als je geloofwaardigheid op het spel staat, en je je eigen klanten kennelijk niet meer kunt overtuigen?

Nu is dat ook lastig als mensen nu eens met eigen ogen hebben kunnen zien hoe het toegaat in een callcenter dat werkt voor Pretium (niet zo relevant of ze in dienst zijn van Pretium, ze verkopen op grote schaal abonnementen en het bedrijf is gewoon eindverantwoordelijk). Hoewel Pretium-medewerkers zeer regelmatig in het callcenter aanwezig waren, doet de directie nu diep ge-

schokt over de verkoopmethoden die gehanteerd worden: mensen overvallen, mensen onbeschoft te woord staan en de feiten verdraaien. Ik vind het niet erg geloofwaardig.

Natuurlijk heeft Pretium direct de banden met dit bedrijf verbroken en doet het bedrijf voorkomen alsof er niets aan de hand zou zijn met haar overige callcenters. Daar hebben wij andere verhalen over gehoord, van mensen die dicht bij het vuur zaten.

Niet zo gek trouwens, check voor de gein eens ons forum. Meer dan 100 verschillende topics, alleen over Pretium. Wij draaiden één zo'n topic uit, en kwamen tot 500 pagina's reacties over Pretium. Dan kun je als bedrijf wel je kop in het zand steken en blind blijven beweren dat er geen klachten zijn, maar dat roept dan toch de vraag op of het bedrijf weet wat er speelt onder zijn klanten. Het bedrijf wist in elk geval (naar eigen zeggen) niet wat er speelde in het door hem ingeschaalde callcenter.

En nu komen we natuurlijk bij de crux van de zaak: al die mensen die zich misleid voelen, al die ouderen die een abonnement hebben waar ze niet echt voor gekozen hebben, al die kinderen die hun ouders moeten bijstaan om er weer van af te komen: zij zijn de aanleiding geweest voor Radar om de verkooppraktijken van Pretium aan de kaak te stellen.

Uit onze reportage blijkt haarfijn dat de medewerkers van (of in opdracht van) Pretium in een paar seconden een enorme hoeveelheid informatie erdoor pompen tijdens de beruchte "voicelog" (uw mondelinge handtekening). In 20 seconden worden in een moordend tempo alle juridisch relevante vragen gesteld, en dit deel van het gesprek wordt opgenomen. Het komt regelmatig voor dat mensen totaal overrompeld "ja" zeggen, zonder dat ze echt bewust willen overstappen naar een abonnement van Pretium. Maar dat is geen probleem voor Pretium: heb bedrijf zit juridisch veilig. De buit is binnen. En al die klachten daarover, meneer [HN] van Pretium, vindt u kennelijk geen klachten. En wij wel. Daar zit hem het verschil.

[AH]

PS

Trouwens, meneer [HN], uw kale spreektijd was bijna vier en een halve minuut en niet 3 minuten zoals u in de krant schreef. En dat is veel meer tijd dan de 20 seconden voicelog waarin mensen worden vastgeprikt aan uw contracten.