

Vzgr Rb Amsterdam, 10 september 2009, Proximedia v Tros Radar



Datum	Site onderdeel	
25-8-2009	Forum	Re: Proximedia Hoi allemaal, Ik ben zelf ook opge opdracht gegeven om een website gemaakt, maar deze stond boorde
25-8-2009	Forum	Re: Proximedia Hoi allemaal, Ik ben zelf ook opge opdracht gegeven om een website gemaakt, maar deze stond boorde
19-8-2009	Forum	proximedia Wij hebben het gewonnen!!!!!! Pr dochter aan haar contract te houd aan hen door gaf dat haar vader..

PUBLICATIE

Inhoud berichten op Forum niet onrechtmatig

- [De Tros heeft terecht aangevoerd dat Proximedia door het hanteren van de hiervoor geschetste verkoopmethoden en contracten zelf het risico heeft genomen onderwerp van discussie te worden. Daarbij kon Proximedia, in het huidige tijdsgewricht, verwachten dat deelnemers aan die discussie ook hun mening zouden ventileren op internetsites.](#)

Dat de Tros met haar Forum ruimte biedt aan deelnemers aan die discussie is op zichzelf niet onrechtmatig. Ook de omstandigheid dat het hier gaat om kleine ondernemers en – strikt genomen – niet om consumenten, maakt niet dat het aan de orde (laten) stellen van kwesties als deze op de website van TROS Radar, niet rechtmatig zou zijn.

- [Anders dan Proximedia heeft betoogd, is niet aannemelijk geworden dat de topic op het Forum geen ander doel heeft dan het hinderen van de bedrijfsvoering van Proximedia en dat sprake is van een hetze.](#)

Bij nadere beschouwing van de inhoud van de berichten en gezien het aantal, ook in andere media geuite, klachten moet immers worden geconcludeerd dat het gaat om reële klachten, die zich stelselmatig voordoen. Weliswaar zijn de op het Forum geplaatste berichten anoniem, althans zijn de namen van de afzenders door Proximedia niet te traceren, maar de verhalen staan in een zodanige context dat ze authentiek aandoen en dat niet aannemelijk is dat ze van niet klanten of van concurrenten afkomstig zijn. Slechts van het onder 2.15

aangehaalde bericht kan worden aangenomen dat dit van een – overigens met naam genoemde – concurrent afkomstig is. Tegen de handhaving van dit bericht kan Proximedia, zoals door de Tros ook is aangeboden, wegens strijd met de door de Tros gehanteerde gebruiksvoorwaarden, bezwaar maken.

Bovendien zijn in een aantal andere publicaties wel gegevens van de betrokken ondernemers bekend gemaakt. Ook de inzender met de naam [naam 1] is bij Proximedia bekend en deze heeft ook namens anderen het woord gevoerd. Verder is de berichtgeving niet louter negatief, maar staan er ook positieve berichten op het Forum en is sprake van discussie tussen de deelnemers. Aldus en in de context gezien kan de inhoud van de berichten in het Forum voorshands niet onrechtmatig jegens Proximedia worden genoemd.

- [Het publiceren van voorbeeldbrieven op het Forum met verwijzing naar de Colportagewet kan, anders dan Proximedia heeft gesteld, evenmin als onrechtmatig worden aangemerkt.](#)

Het is een kwestie van (juridische) interpretatie of deze wet in de onderhavige zaken wel of niet van toepassing is en het staat een ieder vrij hierin het standpunt in te nemen dat dit wel het geval is, zoals inmiddels ook door enige rechters is gedaan, en anderen in die zin te adviseren

Gebruik van zware termen in context van de discussie niet als onrechtmatig aangemerkt

- [Aan Proximedia moet worden toegegeven dat de termen ‘oplichters’, ‘boevenbende’ en/of ‘bandieten’ zware termen zijn die een ernstige beschuldiging in-houden \[...\] desbetreffende termen zijn gehanteerd door mensen die zich ernstig gedupeerd voelen, in het vuur van de discussie. Onder die omstandigheden moet het bezigen van dergelijke termen anders worden beoordeeld dan bijvoorbeeld in een journalistiek artikel, een juridische context of een consumentenonderzoek. De gehanteerde termen moeten in dit geval niet al te letterlijk worden genomen.](#)

Beperken omvang topic?

- [Daarnaast wordt de Tros in overweging gegeven om de omvang van de topic te beperken. Uit de berichtgeving kan worden afgeleid dat de ernstigste klachten dateren van enige jaren geleden en dat Proximedia te kennen heeft gegeven klachten serieus te willen behandelen en naar oplossingen te zullen zoeken voor de meest nijpende problemen. Als er daadwerkelijk verbetering in de werkwijze optreedt is het in het belang van Proximedia en haar medewerkers om niet tot in lengte van jaren met oude klachten te worden geconfronteerd. In dat verband en omdat een topic met een dergelijke omvang nauwelijks meer te overzien valt, is wellicht mogelijk dat de Tros oude berichten, bijvoorbeeld die van een jaar of langer geleden, verwijdert, althans in een archief plaatst.](#)

Voor een veroordeling van de Tros tot het treffen van een dergelijke maatregel bestaat op dit moment echter onvoldoende aanleiding.

Vindplaatsen: LJN: [BJ7440](#)

Vzgr Rb Amsterdam, 10 september 2009

(S.P. Pompe)

vonnis

RECHTBANK AMSTERDAM

Sector civiel recht, voorzieningenrechter

zaaknummer / rolnummer: 431161 / KG ZA 09-1340 SP/MB

Vonnis in kort geding van 10 september 2009

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid PROXIMEDIA NEDERLAND B.V.,

gevestigd te Utrecht,

eiseres bij dagvaarding van 7 juli 2009,

advocaten mr. C. van Oosten en mr. M. Teekens te Leiden,

tegen

de vereniging TROS,

gevestigd te Hilversum,

gedaagde,

advocaat mr. R. Klötters te Amsterdam.

1. De procedure

De behandeling van deze zaak is voor de aanvang van de zitting van 17 juli 2009 verplaatst naar 27 augustus 2009. Ter terechtzitting van 27 augustus 2009 heeft eiseres, verder Proximedia, gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding. Gedaagde, verder de Tros, heeft verweer gevoerd met conclusie tot weigering van de gevraagde voorziening. Beide partijen hebben producties en pleitnota's in het geding gebracht.

Na verder debat hebben partijen verzocht vonnis te wijzen.

Ter zitting waren aanwezig, voor zover hier van belang, aan de zijde van Proximedia:

[persoon 1], [persoon 2], algemeen directeur/statutair bestuurder, [persoon 3], directie assistente, [persoon 4], commercieel directeur, mr. Van Oosten en mr. Teekens;

aan de zijde van de Tros:

[persoon 5], internet redacteur Tros Radar, [persoon 6], hoofd juridische zaken en mr. Klötters.

2. De feiten

2.1. Proximedia is een bedrijf dat zich bezig houdt met het leveren van internet- en aanvullende (service-)diensten, het ontwikkelen en hosten van websites, het ter beschikking stellen van computers, aan met name kleine ondernemers.

2.2. Proximedia benadert zelf haar klanten, eerst telefonisch en vervolgens via een bezoek. De looptijd van de contracten die zij haar klanten aanbiedt bedraagt vier jaar.

2.3. In oktober 2001 heeft in Brussel een kort geding plaats gevonden, aangespannen door Proximedia tegen het TV-programma Ombudsjan om te voorkomen dat Ombudsjan in een uitzending een onderwerp wijdt aan

klachten over het bedrijf. In De Standaard heeft daarover op 19 oktober 2001 een artikel gestaan. Hierin valt onder meer te lezen dat een groot aantal klachten tegen Proximedia is ontvangen waarvan een deel in de uitzending zal worden behandeld. De klachten betreffen vooral dat de klanten bij bezoek van een vertegenwoordiger onmiddellijk een contract moeten tekenen, omdat anders het 'uitzonderlijk aanbod' van Proximedia aan hun neus voorbij gaat, dat de kosten niet in verhouding staan tot het geleverde en dat de meeste handelaren er niet op bedacht zijn dat ze 4 jaar aan een contract vast zitten.

De rechter in Brussel heeft de uitzending niet verboden. 2.4. In het dagblad Spits heeft op 22 september 2005 een artikel gestaan gewijd aan Proximedia, met de strekking dat veel kleine ondernemers zich opgelicht voelen door dit bedrijf. Twee concrete gevallen werden beschreven en twee oud-medewerkers geciteerd. De toenmalige directeur van Proximedia heeft in het artikel de beschuldigingen van de hand gewezen en gezegd dat er relatief weinig klachten zijn, dat Proximedia altijd tracht de klachten te verhelpen en er alles aan doet om de klanten tevreden te stellen.

2.5. TROS Radar is een programma van de Tros, waarin vooral consumentenzaken worden behandeld. TROS Radar heeft een eigen website: www.trosradar.nl. Onderdeel van die website is het Forum van TROS Radar (hierna het Forum). Voor het Forum heeft de Tros gedragsregels ontwikkeld, die op de website vermeld staan. Daarin is onder meer het volgende vermeld:

"Dit forum is bedoeld voor consumenten, die willen praten over onderwerpen die in de uitzendingen van TROS Radar behandeld zijn en over andere onderwerpen op het gebied van consumentenkwesties of dienstverleningen.

Om dit forum beschaafd, informatief, aangenaam en interessant te houden, hebben wij gebruikersvoorwaarden/gedragsregels opgesteld waaraan iedere bezoeker van dit forum zich dient te houden.

Gebruiksvoorwaarden

- Agressieve, onwettelijke, bedreigende, lasterlijke, vulgaire, obscene, racistische, misleidende of anderszins ongepaste of irrelevante bijdragen, naar interpretatie van de redactie, zijn niet toegestaan.

- Bezoekers mogen slechts gebruik maken van een (1) identiteit; het gebruik van een 'valse' identiteit is niet toegestaan.

(...)

- Het is niet toegestaan advertenties te plaatsen op het forum, of om allerlei commerciële, danwel non-commerciële bedrijven en organisaties te promoten.

- Bezoekers zullen elkaar en anderen respecteren.

(...)

- Heeft u een bijdrage opgemerkt die niet aan de gebruiksvoorwaarden voldoet,

e-mail dit dan aan de redactie: radarinternet@tros.nl.

Modereerbeleid

Het modereerbeleid is er in eerste instantie op gericht om alle bijdragen, onafhankelijk van de inhoud, te la-

ten staan. Een (scherpe) discussie moedigt TROS Radar alleen maar aan. Daar is een forum per slot van rekening voor bedoeld. Als blijkt dat een bezoeker zich niet aan bovenstaande Gebruikersvoorwaarden houdt, wordt deze bezoeker zonder nadere aankondiging van het forum verwijderd.”

2.6. Sinds medio 2004 is er op het Forum een topic gewijd aan Proximedia. Als bij Google ‘proximedia’ wordt ingetoetst, verwijzen het derde en vierde zoekresultaat naar het Forum. De topic is inmiddels zeer omvangrijk. De in het geding gebrachte papieren uitdraai van de topic tot en met 9 juni 2009, bevat 244 pagina’s. De ‘gasten’ die over Proximedia discussiëren zijn niet met naam en toenaam vermeld, maar presenteren zich als: ‘Tobir’, ‘Winning’, ‘Dalina’, ‘ttest’, ‘kraai4’, ‘[naam 1]’, ‘Puter’, ‘Binkiebill’, ‘Reb’ en andere namen.

2.7. De berichten over Proximedia op het Forum zijn veelal negatief van toon. Termen als ‘oplichters’, ‘bandieten’ en ‘boeven’ worden meermaals gebruikt.

Zo vermeldt ‘Winning’ op 11 september 2006:

“Ook ik heb bijna 2 jaar geleden zo’n wurgcontract getekend bij die oplichters die over lijken van iedereen rijk willen worden op z’n zachtst uitgedrukt. Zij hebben nog geen website gemaakt, maar ondertussen ben ik meer dan 3500 euro armer met een gigantische hoop stress, ik kan het niet meer betalen en heb daar nog eens van hen financiële problemen bovenop gekregen. Ik deed op heel kleine schaal een extra bijverdienste/hobby. Mijn plezier daarin ben ik verloren en heb mij en mijn gezin hiermee in de problemen gebracht. Er zijn een hele hoop onredelijke dingen, iedereen herkent het verhaal wel. Ik kan het niet meer betalen heb hierdoor een grote betalingsachterstand bij hen ook, maar zij zouden mij geld moeten betalen. Want die website kost 3500 euro staat in het contract en die is er niet en ik heb ook niks meer aan een website. Wie o wie wil met mij hierover praten. Ik ben het zo zat. Ik wil hier van af. En jullie ook! We moeten hier gezamenlijk iets tegen doen.”

2.8. ‘Marja56’ heeft op 18 april 2007 op het Forum vermeld:

“Ook ik ben door Proximedia in december 2006 overdonderd met mooie verhalen. In mijn drukste tijd tijdens een verbouwing en verhuizing naar een ander pand, ben ik er na een eerste afwijzing, toch ingestapt om een gesprek te hebben met XXXX van Proximedia. Hun smerige verkoop tactiek (wat later is gebleken) heeft mij een contract opgeleverd wat mij niets zou kosten behalve reclame maken voor en feedback geven op hun website ontwerp wat een landelijke uitstraling voor mijn winkel zou moeten worden. Niets van dit moois is waarheid geworden. Een tweede persoon (degene die hem zogenaamd moest opleiden) zorgde voor de afleiding. Al het aangeboden zou op kosten van Proximedia zijn omdat dit bedrijf mij had uitgekozen om in te investeren. Om het verhaal kort te maken. Na het contract weer bestudeerd te hebben, kwam ik er tot mijn verbazing achter dat er een maandelijkse last van 200 euro voor een periode van 48 maanden verbonden was. Onder het contract uit te komen was niet mogelijk.

Ik heb de bank opdracht gegeven de betalingen aan Proximedia te storneren. Inmiddels heeft Proximedia de vorderingen uit handen gegeven aan een incassobureau in Weert. Dit Nederlands Incasso & Adviesbureau zegt als intermediair op te willen treden, maar blijft druk uitoefenen om tot betaling over te gaan. Na 4 maanden heb ik nog steeds geen website, zelfs geen testsite die was toegezegd. Wederom heb ik bezwaar aangetekend op dit dwangbevel en heb de Kamer van Koophandel ingelicht en heb daar een klachtenformulier aangeboden. Dit raadt de KvK iedere gedupeerde aan, te gaan doen. Als meerdere klachten binnen komen, kunnen zij stappen ondernemen. Ook heb ik dit bij justitie neergelegd. Zij gaan hier op zeer korte termijn aan werken.”

2.9. Op 26 oktober 2007 heeft ‘Tobir’ het volgende verhaal op het Forum geplaatst:

“Na opgelicht, wordt ik nu gestalkt door de bandieten van Proximedia. Nadat ze me al een keer hadden belazerd voor 4000 euro. Wordt ik nu ongeveer elk jaar opnieuw benaderd of ik gebruik wil maken van die fantastische aanbieding van hun organisatie. Zo gretig zijn ze om te verkopen dat ze zelfs geen administratie bijhouden van hun eerder slachtoffers, die hun bloed wel kunnen drinken.

De eerste keer gaf ik aan geen tijd te hebben. Zelfs geen vijf minuten. Opvallend is de hoeveel agressie aan de andere kant van de lijn als je tegenstribbelt. Brutaal vroeg de verkoper of ik dan de hele dag met mijn agenda op schoot zat. Einde gesprek dus!

Gisteren weer opgebeld, weer een fantastische aanbieding. Had wel zin in een spelletje dus laat maar komen die lui. Dit keer kwamen ze met twee man. Ik zei dat ik maar weinig tijd had en dat vonden ze niet leuk. Ze zagen zich gedwarsboemd om hun hele kul verhaal af te draaien. En op mijn gerichte vragen hoe dat contract nu eigenlijk precies in elkaar zat wilde ze al helemaal geen antwoord geven. Ik mocht niet over het aanbod nadenken en de glossy folder die ze mij hadden overhandigd moest ik weer teruggeven. Het zijn oplichters dat werd opnieuw bevestigd. Weg met die lui en heb daarna meteen mijn kantoor ontsmet.

Conclusie: Proximedia hangt nog steeds hetzelfde kul verhaal op als voor 3 jaar geleden en het is onbegrijpelijk dat die bandieten dat al zolang mogen doen in Nederland. Zelfs de rechtspraak in ons land werkt mee aan hun smerige praktijken. En ik kan het weten wat ik ben met deze zaak naar het Kantongerecht geweest en de uitspraak was in mijn nadeel.”

2.10. Op 12 november 2007 en op 25 maart 2008 heeft [naam 1] voorbeeldbrieven op het Forum geplaatst, waarmee betrokkenen hun contracten met Proximedia zouden kunnen opzeggen, ontbinden of vernietigen, onder verwijzing naar de Colportagewet en naar een uitspraak van de kantonrechter te Utrecht van 5 maart 2008.

2.11. Op het Forum staan ook enkele positieve reacties van klanten en medewerkers van Proximedia, met name in 2008.

2.12. Op 10 november 2008 heeft ‘kraai4’ het volgende bericht geplaatst:

“uit betrouwbare bron vernomen dat de directeur XXXX is ontslagen omdat hij wanbeleid voerde. Er zijn maatregelen genomen vanuit België, waar het hoofdkantoor van proximedia gevestigd is. De ‘grote’ baas XXXX was het zat dat zijn bedrijf afgeschilderd werd als oplichters bedrijf en heeft nu dus maatregelen genomen. Beetje laat...maar beter laat dan nooit.”

En op diezelfde dag [naam 1]:

“Voor zover ik weet is XXXX niet ontslagen, maar heeft hij de eer aan zichzelf gehouden. Als hij dat niet had gedaan, dan was hij er wel uitgeschopt. En het is idd zo, dat ze in België niet in de gaten hadden wat voor een zootje het in Nederland was met PM. Vanavond dus een (naar verwachting constructief) gesprek met de nieuwe directeur.”

2.13. Op 21/22 maart 2009 heeft een artikel gestaan in het Belgische Nieuwsblad, Regio Limburg, met de kop: ‘Lanaken Winkelier waarschuwt voor verkoopspatiën van de websitebouwer “Proximedia wordt de ondergang van mijn winkel”’.

Het artikel gaat over een geschil tussen een ondernemer uit Lanaken met Proximedia. Een medewerkster van Proximedia heeft in het artikel commentaar gegeven en gezegd steeds bereid te zijn geweest naar een oplossing te zoeken. De ondernemer in kwestie zou volgens haar niet tot enig overleg bereid zijn geweest.

In het artikel wordt ook een adviseur van Unizo (de Belgische Unie voor Zelfstandige Ondernemers, vzr.) [persoon 7] geciteerd. Zij zegt:

‘Jaarlijks krijgen wij 20 à 25 klachten binnen over Proximedia. De manier van verkopen is volgens getuigenissen vaak op de rand van het toelaatbare, maar dat kunnen we moeilijk bewijzen.’

2.14. Op 7 april 2009 heeft ‘Luijs’ het volgende bericht geplaatst:

“ik heb net een vertegenwoordiger van proximedia over de vloer gehad.. hij had een super aanbieding maar was zelf super lomp..hij dacht mijn even te kunnen imponeren (...) dus hij wilde de website en onderhoud etc wel doen

koete maar 169 euro plus 90 euro eenmalig moest dan wel positief over ze doen als referentiepunt zei dat ik t veel geld vond”

en op 13 mei 2009 een zekere ‘Mupkes’:

“Beste Proximedia slachtoffers. Gisteren kwam er een hele aardige dame hier die me de hemel in prees om mijn geweldige bedrijf. Hun product was zo goed en helemaal gratis omdat ze marktleider zijn (...) in België en ze hier ook marktleider wilden worden mocht ze mij geheel gratis een website + shop aanbieden en ik kreeg er nog een laptop bij ook. Ik heb heel hard gelachen en gevraagd hoeveel het nou werkelijk kostte. Nee, helemaal gratis, geen kosten. En hoeveel kost het dan per maand? En na een jaar, moet ik dan wel gaan betalen? Nee, geen kosten zei ze weer. (...)

’s Avonds met mijn compagnon lopen googelen op hun bedrijf (ALTIJD doen, als iemand je zoiets wil verkopen) en zo dit forum over ze gevonden. Ze belt me vandaag om een nieuwe afspraak te maken en ik heb er helemaal geen zin in om dat gesprek met haar aan te gaan.”

2.15. Een concurrent van Proximedia, CND Online (verder: CND), heeft op haar website verwezen naar Tros Radar en haar diensten aangeboden als alternatief. CND heeft op 11 april 2007 zich ook op het Forum zelf gemeld, met de mededeling:

“Internet is niet zo duur als Proximedia wil doen geloven. Eventueel kunnen wij u KOSTENLOOS adviseren wat u nodig hebt om op internet aan de slag te kunnen. Indien een bedrijf niet doet wat u mag verwachten voor dat geld, dan kunt u een ingebrekestelling sturen, waarna de klacht binnen een bepaalde tijd opgelost moet zijn. Als dat niet gebeurt naar behoren, dan kunt u onder dat contract uitkomen, omdat er dan verzaakt wordt vanuit de andere partij.

Neem vrijblijvend contact met ons op via contact@CNDonline.nl en zet daarbij Proximedia in het onderwerp. Wij zullen u dan proberen zo goed mogelijk te helpen.”

2.16. Proximedia heeft een aantal (recente) opzeggingsbrieven in het geding gebracht waarin wordt verwezen naar het Forum en/of waarin gebruik wordt gemaakt van de standaard opzeggingsbrieven. In een aantal van deze brieven komt ook naar voren dat de betrokkenen waren benaderd voor een ‘speciale aanbieding’ en/of dat zij bezwaren hebben tegen de duur van het contract (48 maanden) en tegen het ontbreken van een opzegmogelijkheid.

2.17. Onder de gedingstukken bevinden zich voorts brieven van vier medewerkers van Proximedia, gedateerd 19 en 20 mei 2009, waarin deze verklaren hinder te ondervinden van de volgens hen onterecht negatieve en anonieme berichtgeving op het Forum, terwijl zij naar eer en geweten hun werk doen en klachten van klanten altijd serieus nemen.

2.18. Op de website van Vara Kassa-online is een groot aantal klachten over Proximedia te vinden. Op deze website komt 10 april 2009 ook een medewerkster van Proximedia aan het woord die de negatieve berichten bestrijdt en toelicht dat en waarom Proximedia in haar ogen wel degelijk (deugdelijke) waar voor haar geld levert.

2.19. In juni 2009 is op het Forum het idee geopperd om een advertentie te plaatsen in een landelijk dagblad, om potentiële klanten te waarschuwen ‘voor de praktijken van Proximedia’.

2.20. Tussen partijen heeft (e-mail-)correspondentie plaatsgevonden, waarin Proximedia de Tros heeft verzocht het aan Proximedia gewijde onderdeel van het Forum te verwijderen, dan wel de namen en adressen van de deelnemers aan Proximedia bekend te maken. Bij e-mail van 15 april 2009 heeft de Tros aan Proximedia meegedeeld het Forum te hebben bekeken en de berichten die naar haar mening in strijd waren met de gedragsregels te hebben verwijderd. Voorts heeft de Tros verzocht om indien Proximedia van mening was dat het topic of andere berichten in strijd zijn met de gedragsregels, dit gemotiveerd aan haar kenbaar te maken. Zodra deze informatie van Proximedia zou worden verkregen zou de Tros dit verzoek in behandeling nemen en daarop beslissen.

3. Het geschil

3.1. Proximedia vordert – samengevat – om de Tros te veroordelen om binnen 24 uur na betekening van het vonnis de topic en elk ander topic over Proximedia te verwijderen en verwijderd te houden, een rectificatie te plaatsen op de website www.trosradar.nl, als nader omschreven in punt 3 in het petitum van de dagvaarding en om binnen 24 uur alle NAW-(Naam, Adres, Woonplaats)gegevens, e-mailadressen en IP-adressen van de gasten van de topic, met uitzondering van [naam 1], aan Proximedia bekend te maken. Dit alles op straffe van dwangsommen en met veroordeling van de Tros in de proceskosten.

3.2. Proximedia heeft haar vorderingen, samengevat, als volgt toegelicht.

Op het Forum wordt Proximedia systematisch aangegevoerd als en in verband gebracht met een criminele organisatie die (kleine) ondernemers met illegale en onrechtmatige verkoopmethoden structureel zou oplichten, terwijl de anonieme gasten die dat beweren daarvoor geen specifieke, concrete of controleerbare feiten of bewijzen aandragen. Proximedia kan zich niet tegen deze anonieme aantijgingen verweren. Ook worden mensen op het Forum aangespoord om hun contracten met Proximedia te verbreken, op grond van de Colportagewet, terwijl die hier helemaal niet van toepassing is, aangezien de klanten van Proximedia ondernemers en geen consumenten zijn. Ook concurrenten van Proximedia hebben de mogelijkheid om berichten op het Forum te plaatsen. Het valt niet te controleren of klachten van zogenaamde klanten niet ook van concurrenten afkomstig zijn, omdat alles anoniem is. Het topic over Proximedia leidt tot veel negatieve reacties en tot het niet aangaan en opzeggen van contracten. Proximedia lijdt daardoor schade in de vorm van aantasting van haar eer en goede naam en winstderving.

De Tros handelt in strijd met de zorgvuldigheid die zij in acht dient te nemen en onrechtmatig jegens Proximedia met het in stand houden van het Forum. Het Forum is bedoeld voor consumenten, maar de Tros laat toe dat ondernemers over andere bedrijven, in dit geval Proximedia, klagen. De Tros heeft een verzwaarde zorgplicht, aangezien TROS Radar een bekend consumentenprogramma is, dat geacht wordt betrouwbare en waarheidsgetrouwe informatie te verschaffen. De topic op de website geeft echter een vertekend en misleidend beeld en is volledig uit de hand gelopen. Het enige doel ervan is om de bedrijfsactiviteiten van Proximedia te hinderen. Onlangs is zelfs een medewerker van Proximedia gegijzeld door een klant die een overeenkomst had afgesloten en daarna de website van TROS Radar had bekeken. Op deze manier wordt Proximedia het werken bijna onmogelijk gemaakt. De Tros heeft een volledige verantwoordelijkheid voor het Forum, aangezien geen sprake is van het enkel technisch doorgeven van informatie. De Tros heeft zelf gedragsregels opgesteld, maar houdt zich daar niet aan. De enige adequate maatregel is om de gehele topic over Proximedia te schrappen en geschrapt te houden. De vrijheid van meningsuiting gaat niet zover dat dit inhoudt dat anoniem allerlei ongefundeerde beschuldigingen geuit kunnen

worden. De Tros dient de NAW-gegevens van de betrokkenen aan Proximedia te verstrekken, zodat Proximedia rechtsmaatregelen kan treffen tegen degenen die zich onrechtmatig jegens haar uiten. Alleen van de deelnemer aan het Forum '[naam 1]' zijn bij Proximedia de gegevens bekend. Dit heeft ook geleid tot gesprekken, tot tevredenheid van beide betrokkenen.

3.3. De Tros voert verweer, waarop hierna, voor zover van belang, wordt ingegaan.

4. De beoordeling

4.1. Toewijzing van de vorderingen van Proximedia tot het verwijderen van de topic en het plaatsen van een rectificatie houden een beperking in van het in artikel 10 lid 1 EVRM (Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden) vastgelegde recht op vrijheid van meningsuiting. Een dergelijke beperking is ingevolge art.10 lid 2 EVRM slechts toegestaan, indien deze bij de wet is voorzien en noodzakelijk is in een democratische samenleving ter bescherming van de in art.10 lid 2 genoemde belangen, waaronder de bescherming van de goede naam of rechten van anderen. Daarnaast dient een dergelijke beperking proportioneel te zijn. Bij de beantwoording van de vraag of aan deze voorwaarden is voldaan dienen alle omstandigheden van het betrokken geval in ogenschouw te worden genomen.

4.2. Anders dan de Tros heeft aangevoerd lenen de vorderingen van Proximedia zich in beginsel wel voor behandeling in kort geding. Proximedia heeft er een spoedeisend belang bij dat het doen van voor haar nadelige uitlatingen, voor zover deze jegens haar onrechtmatig worden geacht, op zo kort mogelijke termijn wordt gestaakt.

4.3. Al enige jaren is Proximedia onderwerp van diverse publicaties in de media en op internet, waarbij telkens weer de door haar gehanteerde verkooppraktijken – die Proximedia zelf 'enthousiast' noemt, maar die evengoed als 'opdringerig' kunnen worden aangegevoerd – aan de orde komen. Niet in geschil is dat Proximedia zich met name richt op kleine ondernemers, dat zij zelf de klanten benadert, dat de klanten dezelfde dag nog moeten beslissen of zij op het aanbod van Proximedia in willen gaan en dat de looptijd van de aangeboden contracten 48 maanden bedraagt, zonder tussentijdse opzegmogelijkheid (behalve, onder omstandigheden, tegen betaling van 60% van de contractswaarde). Verder is voldoende aannemelijk, namelijk uit diverse bronnen naar voren gekomen en door Proximedia onvoldoende gemotiveerd betwist, dat aan klanten wordt meegedeeld dat zij een 'speciale aanbieding' krijgen en dat Proximedia hun bedrijf bij uitstek heeft uitgekozen om in te investeren, zodat de betrokken bedrijven als referent voor Proximedia kunnen optreden, en dat Proximedia haar product als zeer voordelig presenteert.

4.4. De Tros heeft terecht aangevoerd dat Proximedia door het hanteren van de hiervoor geschetste verkoopmethoden en contracten zelf het risico heeft genomen onderwerp van discussie te worden. Daarbij kon Proximedia, in het huidige tijdsgewricht, verwachten dat deelnemers aan die discussie ook hun mening zou-

den ventileren op internetsites. Dat de Tros met haar Forum ruimte biedt aan deelnemers aan die discussie is op zichzelf niet onrechtmatig. Ook de omstandigheid dat het hier gaat om kleine ondernemers en – strikt genomen – niet om consumenten, maakt niet dat het aan de orde (laten) stellen van kwesties als deze op de website van TROS Radar, niet rechtmatig zou zijn.

4.5. Anders dan Proximedia heeft betoogd, is niet aannemelijk geworden dat de topic op het Forum geen ander doel heeft dan het hinderen van de bedrijfsvoering van Proximedia en dat sprake is van een hetze. Bij nadere beschouwing van de inhoud van de berichten en gezien het aantal, ook in andere media geuite, klachten moet immers worden geconcludeerd dat het gaat om reële klachten, die zich stelselmatig voordoen. Weliswaar zijn de op het Forum geplaatste berichten anoniem, althans zijn de namen van de afzenders door Proximedia niet te traceren, maar de verhalen staan in een zodanige context dat ze authentiek aandoen en dat niet aannemelijk is dat ze van niet klanten of van concurrenten afkomstig zijn. Slechts van het onder 2.15 aangehaalde bericht kan worden aangenomen dat dit van een – overigens met naam genoemde – concurrent afkomstig is. Tegen de handhaving van dit bericht kan Proximedia, zoals door de Tros ook is aangeboden, wegens strijd met de door de Tros gehanteerde gebruiksvoorwaarden, bezwaar maken.

Bovendien zijn in een aantal andere publicaties wel gegevens van de betrokken ondernemers bekend gemaakt. Ook de inzender met de naam [naam 1] is bij Proximedia bekend en deze heeft ook namens anderen het woord gevoerd. Verder is de berichtgeving niet louter negatief, maar staan er ook positieve berichten op het Forum en is sprake van discussie tussen de deelnemers. Aldus en in de context gezien kan de inhoud van de berichten op het Forum voorshands niet onrechtmatig jegens Proximedia worden genoemd. Het publiceren van voorbeeldbrieven op het Forum met verwijzing naar de Colportagewet kan, anders dan Proximedia heeft gesteld, evenmin als onrechtmatig worden aangemerkt. Het is een kwestie van (juridische) interpretatie of deze wet in de onderhavige zaken wel of niet van toepassing is en het staat een ieder vrij hierin het standpunt in te nemen dat dit wel het geval is, zoals inmiddels ook door enige rechters is gedaan, en anderen in die zin te adviseren.

4.6. Ook de stelling van Proximedia dat mensen geen contracten meer afsluiten en de lopende contracten opzeggen vanwege de berichten op het Forum, wordt niet gevolgd. Weliswaar heeft Proximedia een aantal brieven overgelegd waarin naar het Forum wordt verwezen, maar in het merendeel van die brieven worden ook andere oorzaken genoemd voor het beëindigen of niet aangaan van een contract, zoals het zich onder druk gezet voelen om de overeenkomst aan te gaan, de looptijd, de hoge kosten en het ontbreken van een tussentijdse opzegmogelijkheid. Het ligt overigens ook niet voor de hand dat tevreden klanten, enkel en alleen door negatieve berichtgeving op het Forum, hun contracten met Proximedia zouden willen opzeggen.

4.7. Aan Proximedia moet worden toegegeven dat de termen ‘oplichters’, ‘boevenbende’ en/of ‘bandieten’ zware termen zijn die een ernstige beschuldiging inhouden. De in de dagvaarding geciteerde berichten waar deze, of vergelijkbare, termen in voorkomen, bevatten, zoals de Tros terecht heeft aangevoerd, losse citaten die in de context van het bericht moeten worden beschouwd. Onder 2.7 tot en met 2.9 zijn enkele van deze berichten volledig weergegeven. Daaruit blijkt dat de desbetreffende termen zijn gehanteerd door mensen die zich ernstig gedupeerd voelen, in het vuur van de discussie. Onder die omstandigheden moet het bezigen van dergelijke termen anders worden beoordeeld dan bijvoorbeeld in een journalistiek artikel, een juridische context of een consumentenonderzoek. De gehanteerde termen moeten in dit geval niet al te letterlijk worden genomen. Voorshands kan het gebruik van die termen in een context als de onderhavige niet als onrechtmatig worden aangemerkt. Dat Tros Radar als een min of meer gezaghebbend consumentenprogramma geldt, maakt dat niet anders, nu het hier niet gaat om het televisieprogramma zelf, maar om een Forum op de website dat dient als discussieplatform voor particulieren en de berichten daarop niet worden gepresenteerd als bevindingen van de Tros zelf. Dat neemt niet weg dat de Tros wel de nodige zorgvuldigheid dient te betrachten als beheerder en redacteur van deze site. In dat kader is denkbaar dat de Tros, mogelijk in samenspraak met Proximedia, nog eens zou kunnen bezien in hoeverre bepaalde termen, met een wat stringenter toepassing van de gedragsregels (onder meer inhoudend dat het Forum beschaafd dient te blijven en dat bezoekers elkaar en anderen respecteren), zouden kunnen worden verwijderd. Proximedia zou dan, zoals de Tros al in een eerder stadium heeft voorgesteld en ter zitting heeft herhaald, nader moeten aangeven tegen welke berichten en welke termen haar bezwaren specifiek zijn gericht.

4.8. Daarnaast wordt de Tros in overweging gegeven om de omvang van de topic te beperken. Uit de berichtgeving kan worden afgeleid dat de ernstigste klachten dateren van enige jaren geleden en dat Proximedia te kennen heeft gegeven klachten serieus te willen behandelen en naar oplossingen te zullen zoeken voor de meest nijpende problemen. Als er daadwerkelijk verbetering in de werkwijze optreedt is het in het belang van Proximedia en haar medewerkers om niet tot in lengte van jaren met oude klachten te worden geconfronteerd. In dat verband en omdat een topic met een dergelijke omvang nauwelijks meer te overzien valt, is wellicht mogelijk dat de Tros oude berichten, bijvoorbeeld die van een jaar of langer geleden, verwijdert, althans in een archief plaatst. Voor een veroordeling van de Tros tot het treffen van een dergelijke maatregel bestaat op dit moment echter onvoldoende aanleiding.

4.9. Al met al kan niet worden gezegd dat het in stand laten van de topic als zodanig onrechtmatig is. Een wettelijke basis om de vrijheid van meningsuiting in dit geval te beperken ontbreekt dan ook. De vordering tot het verwijderen en verwijderd houden van het gehele

topic is daarom niet toewijsbaar en zou bovendien een disproportionele maatregel zijn.

4.10. Nu voorshands noch de handelwijze van degenen die de berichten op het Forum hebben geplaatst, noch die van de Tros als onrechtmatig wordt aangemerkt, bestaat evenmin een grond voor toewijzing van een rectificatie, noch voor veroordeling van de Tros tot het verstrekken van NAW-gegevens aan Proximedia.

4.11. Op grond van het voorgaande luidt de conclusie dat de gevraagde voorzieningen zullen worden geweigerd. Als de in het ongelijk gestelde partij wordt Proximedia veroordeeld in de proceskosten.

5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1. weigert de gevraagde voorziening;

5.2. veroordeelt Proximedia in de kosten van dit geding, tot heden aan de zijde van de Tros begroot op:

– € 262,- aan vastrecht en

– € 816,- aan salaris advocaat;

5.3. verklaart deze kostenveroordeling uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. S.P. Pompe, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. M. Balk, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 10 september 2009.
