

# vonnis

---

## 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. J.M.K. Nyks (hierna: Nyks) 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.

325380 / KG ZA 08-1545

13 februari 2009

2

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 Brouwer (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 Radar, Antoinette Hertsenberg (hierna: Hertsenberg), 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.

325380 / KG ZA 08-1545

13 februari 2009

3

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](http://www.uitzendinggemist.nl) en [www.trosradar.nl](http://www.trosradar.nl). In de uitzending zijn de in 1.5 bedoelde beelden getoond. Na vertoning van de beelden heeft Nyks 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 Hertsenberg 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://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 Hertsenberg 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](http://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. te 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

325380 / KG ZA 08-1545

13 februari 2009

4

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](http://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](http://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

325380 / KG ZA 08-1545  
13 februari 2009

5

(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 coulancregeling.

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.

325380 / KG ZA 08-1545

13 februari 2009

6

### 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 Hertsenberg de naam van Pretium beschadigen. In soms stellige bewoordingen 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 Hertsenberg 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.

325380 / KG ZA 08-1545  
13 februari 2009

7

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 geburd. 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

325380 / KG ZA 08-1545  
13 februari 2009

8

coulanceregeling 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](http://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](http://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](http://www.trosradar.nl) van Antoinette Hertsenberg van 20 oktober 2008, getiteld "*Column Antoinette Hertsenberg: 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](http://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



325380 / KG ZA 08-1545  
13 februari 2009

9

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, Antoinette Hertsenberg, 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 onderhouden 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](http://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, Antoinette Hertsenberg, 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 onderhouden 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,--

325380 / KG ZA 08-1545  
13 februari 2009

10

- 
- 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.

mlh

