

In naam van de Koning  
**vonnis**



**RECHTBANK AMSTERDAM**

Afdeling privaatrecht, voorzieningenrechter civiel

zaaknummer / rolnummer: C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV

**Vonnis in kort geding van 29 februari 2016**

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid  
[REDACTED] B.V.,  
gevestigd te Amsterdam,  
eiseres bij dagvaarding van 10 december 2015,  
advocaat mr. drs. P.L. Tjiam te Amsterdam,

tegen

de vennootschap naar Amerikaans recht  
**GOOGLE INC.**,  
gevestigd te Mountain View, California (Verenigde Staten),  
gedaagde,  
advocaat mr. D. Verhulst te Amsterdam.

Partijen zullen hierna [REDACTED] en Google worden genoemd.

**1. De procedure**

Ter terechtzitting van 26 januari 2016 heeft [REDACTED] gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding met dien verstande dat zij haar eis heeft gewijzigd overeenkomstig de eveneens aan dit vonnis gehechte akte. Google heeft verweer gevoerd met conclusie tot weigering van de gevraagde voorzieningen. Beide partijen hebben producties en een pleitnota in het geding gebracht. Google heeft tevens een conclusie van antwoord in het geding gebracht.

Ter zitting waren aanwezig:

Aan de zijde van [REDACTED]: [REDACTED] en [REDACTED] met mr. Tjiam en met zijn kantoorgenoten mrs. B.J. Berghuis van Woortman en N. Groenendijk.

Aan de zijde van Google: M. Antic met mr. Verhulst en zijn kantoorgenoot mr. R.D. Chavannes.

Na verder debat is vonnis bepaald op 29 februari 2016. Google is hierbij in de gelegenheid gesteld uiterlijk 5 februari 2016 een akte te nemen. [REDACTED] is vervolgens in de gelegenheid gesteld hierop uiterlijk op 15 februari 2016 bij akte te

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

2

reageren. Beide aktes zijn door de voorzieningenrechter ontvangen. Nadien heeft de voorzieningenrechter van beide partijen twee brieven ontvangen die alle zijn gedateerd op 16 februari 2016. Op de inhoud van deze brieven zal geen acht worden geslagen.

## 2. De feiten

2.1. [REDACTED] is een kinderdagverblijf voor kinderen van 0 tot 4 jaar.  
[REDACTED] is 23 jaar geleden opgericht.

2.2. Een van de producten die Google aanbiedt is Google Maps, een plattegrond en routeplannerdienst. Binnen Google Maps wordt de dienst Google-recensie aangeboden. Internetbezoekers kunnen met behulp van deze dienst een recensie schrijven over locaties die zij hebben bezocht. Deze recensie wordt direct door Google op het internet geplaatst en is dan voor iedereen zichtbaar.

2.3. Als productie 1 heeft [REDACTED] de zogenaamde Google 'Review and photopolicies' in het geding gebracht. Vier van de regels luiden:  
*Don't spam or post fake reviews intended to boost or lower ratings*  
*Don't post or link to content that is abusive or hateful or threatens or harasses others*

*Don't impersonate any person, or falsely state or otherwise misrepresent your affiliation with a person or entity*  
*Don't violate any other applicable law or regulation*

Google behoudt zich het recht voor de recensie te verwijderen bij schending van de regels.

Google heeft als productie 2 'Review content policies' in het geding gebracht (die tevens door [REDACTED] als productie 1 in het geding zijn gebracht). Hierin is onder meer het volgende opgenomen:

*We'll remove content that violates any of the content policies below:*

(...)

**Spam:** *Please don't spam. Write a genuine report of your experience with the place.*

(...)

**Off-topic reviews:** *Don't post reviews based on someone else's experience, or that are not about the specific place you're reviewing. Reviews aren't meant to be a forum for (...) personal rants.*

**Keep it clean:** *Don't use (...) offensive language. We'll also remove reviews that represent personal attack on others.*

**Illegal content:** *Don't post reviews that contain or link to unlawful content, (...)*

**Copyrighted content:** *Don't post reviews that infringe others' rights – including copyright.*

**Impersonation:** *Don't post reviews on behalf of others or misrepresent your identity or connection with the place you're reviewing.*

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

3

2.4. In juni 2015 is een Google-recensie verschenen over [REDACTED] van "Bart Vranken". Deze recensie luidt als volgt:  
*Onbeschofte directie. Lieten bij de opening bijna alle kindjes tegelijkertijd wennen waardoor het een hysterische bedoeling was. Ze hebben onze zoon ruim 40 min. in zijn bedje laten huilen alles ondergespuugd volledig overstuur. ze hadden het zo druk en daardoor hem niet gehoord. Alles draait om geld en goedkoop. Onze zoon destijds 4 maanden had een beetje moeite met wennen en daardoor kregen wij het advies iets anders te zoeken. Hebben we gedaan hij is daar heel tevreden wennen ging echt top. Moeten we wel 400 Euro betalen. echt ongelooflijk! Eigenaren rijden wel in hele dure super de luxe auto's. Schandaligverder is het er super klein en peuters rennen door de baby's heen. totaal geen overzicht!*

2.5. In augustus 2015 is een Google-recensie verschenen over [REDACTED] van "Hilde Claas". Deze recensie luidt als volgt:  
*Ik schrijf namens de ervaringen die ik heb meegemaakt met mijn kleinkinderen op dit vreselijke dagverblijf. Mijn dochter wil er niets meer mee te maken hebben. Schijn bedriegt en achter het ogenschijnlijk zo vriendelijke en professionele beleid. Wij zijn zeer teleurgesteld en vreselijk behandeld en willen mensen hierbij waarschuwen.*

2.6. Eind oktober/begin november 2015 is een Google-recensie verschenen over [REDACTED] van "Helen Dijkmeijer". Deze recensie luidt als volgt:  
*Hallo iedereen,  
Ik weet niet of ik dit op een goede plek heb geplaatst maar ik loop hier al een hele poos mee rond.  
Mijn ventje van anderhalf bracht ik naar dit kinderdagverblijf en ik weet niet of ik hem moet verplaatsen. Als we ernaar toe gingen was hij meestal erg blij om daar aan te komen.  
Maar er zat mij iets niet lekker wat deze opvang betreft. Misschien was ik overbezorgd?  
Het is meerdere malen voorgekomen dat als ik mn kindje ophaalde bij de [REDACTED] dat ik een kind zag huilen (helemaal overstuur) en dat dit werd genegeerd en niet getroost. Toen ik mijn zoontje een keertje bracht en een praatje maakte met een leidster was er een kindje van ongeveer 4 maanden denk ik, volledig genegeerd toen hij flink aan het huilen was in bed.  
Als ik binnen stapte en mn kleine zn jas en schoentjes uit deed, werder meestal na het open doen van de deur niet echt aandacht besteed dat ik als ouder mn kind bracht.  
Bijvoorbeeld: Als mn zoontje slaapt bij binnenkomst dan wordt er keihard geroepen: ..... is hier!!!  
Waardoor hij dus niet rustig op bed wordt gelegd maar wakker schrikt.  
Hij lekt vaak door (Poepluiers op rompertje) een paar keer per wk.  
Ik wist niet wat ik hier echt mee moest en vind het toch belangrijk te melden. Ik lees hier meer verontruste berichten. Met de hoofdleidster van de opvang heb ik absoluut*

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

4

*geen binding. Maar mn kleine was toch ook meestal wel blij om ernaar toe te gaan. Soms vraag ik me af: In hoeverre je dat bij zo een klein kind kan merken. Het zijn verder jonge meiden en stralen geen warmte uit op 1 leidster na daar was hij helemaal gek op, zo lief! Uiteindelijk hebben we nu een andere opvang gevonden*

*Gelukkig*

*Door de houding van de directie ben ik bang geworden. Ze zijn niet zo aardig als er problemen zijn.*

2.7. Onder de recensie van Bart Vranken is een reactie van [REDACTED] geplaatst. Deze luidt als volgt:  
*Deze recensent blijkt geen klant te zijn van de [REDACTED]. Het is een verzonnen recensie.*

2.8. Naar aanleiding hiervan is een recensie geplaatst door "Jennifer Claes". Deze luidt als volgt:  
*Je onttrekken aan elke vorm van verantwoording. Typisch commentaar van dit bedrijf. Gewaarschuwd mens telt voor twee.*

2.9. Bij de recensies van "Hilde Claas" en "Jennifer Claes" zijn kleine portretfoto's geplaatst.

2.10. Bij brief van 22 juni 2015 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar van [REDACTED] Google – kort gezegd – gesommeerd de recensie van "Bart Vranken" te verwijderen, dan wel onzichtbaar te maken en de NAW-gegevens van "Bart Vranken" toe te zenden.

2.11. Bij e-mail 23 juni 2015 heeft Google medegedeeld op dit moment geen actie te ondernemen. In de e-mail is onder meer opgenomen:  
*Google+ local host inhoud van derden. Het is niet de maker van of een tussenpersoon voor die inhoud. We raden u aan geschillen rechtstreeks op te lossen met het individu die de inhoud heeft gepost. Als u niet tot overeenstemming kunt komen en besluit juridische stappen te nemen tegen de individu die de inhoud heeft gepost, en als die stappen leiden tot een juridisch besluit dat het materiaal illegaal is of moet worden verwijderd, stuurt u ons een rechterlijk bevel waarin de verwijdering wordt geëist. In gevallen waarin de individu die de inhoud heeft gepost, anoniem is, kunnen we gebruikersgegevens aan u verstrekken op grond van een geldige dagvaarding van derden of andere juridische procedure tegen Google Inc.*

2.12. Bij brief van 12 november 2015 heeft de rechtsbijstandsverzekeraar van [REDACTED] Google – kort gezegd – gesommeerd de recensies van "Bart Vranken", "Hilde Claas" en "Helen Dijkmeijer" te verwijderen, de Google-recensiefunctie bij [REDACTED] te verwijderen en de IP-adressen en NAW-gegevens van "Bart Vranken", "Hilde Claas" en "Helen Dijkmeijer" toe te zenden, dan wel overige informatie die

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

5

tot hun identiteit kan leiden. Bij de brief is een conceptdagvaarding gevoegd.

2.13. Bij e-mail 17 november 2015 heeft Google medegedeeld op dit moment geen actie te ondernemen. De e-mail is gelijkloidend aan de e-mail van 23 juni 2015 (zie 2.11).

### 3. Het geschil

3.1. [REDACTED] vordert – kort gezegd en na wijziging van eis – het volgende.

I. Google te gebieden de volgende gegevens te verstrekken:

a. de IP adressen van de computers waarmee de accounts van “Bart Vranken”, “Hilde Claas”, “Helen Dijkmeijer” en “Jennifer Claes” zijn gemaakt;

b. de IP adressen van de computers waarmee de Google-recensies zijn geschreven en/of geplaatst;

c. alle informatie (waaronder telefoonnummers, namen, e-mailadressen) die “Bart Vranken”, “Hilde Claas”, “Helen Dijkmeijer” en “Jennifer Claes” hebben opgegeven bij het aanmaken van hun Google-accounts;

d. de exacte datum en tijdstippen waarop de Google-recensies zijn geplaatst;

e. alle overige informatie waarover Google beschikt en die tot het achterhalen van de identiteit van “Bart Vranken”, “Hilde Claas”, “Helen Dijkmeijer” en “Jennifer Claes” kan leiden;

II. Google te gebieden de vier recensies te verwijderen, alsmede die recensies die tot de datum van dit vonnis worden geplaatst en waarvan aannemelijk is dat ze onrechtmatig en schadelijk zijn jegens [REDACTED], zulks ter beoordeling van [REDACTED];

III. Google te gebieden de Google-recensie functie bij [REDACTED] te verwijderen en verwijderd te houden en – voor het geval dit onmogelijk is – Google te gebieden steeds op eerste verzoek van [REDACTED] onrechtmatige en schadelijke recensies te verwijderen, onder gelijktijdige toezending van de hiervoor onder I bedoelde informatie;

IV. een en ander op straffe van dwangsommen; en

V. met veroordeling van Google in de kosten van dit geding, te vermeerderen met de wettelijke rente.

3.2. [REDACTED] stelt hiertoe – samengevat weergegeven – dat zij het slachtoffer is van een lastercampagne via de Google-recensietool. Het is voor [REDACTED] een raadsel wie de recensies heeft geplaatst. Het verwijderen van een Google-recensie blijkt echter aanzienlijk minder eenvoudig te zijn dan het plaatsen ervan. Indien men een recensie wil (doen) verwijderen, kan via de website van Google melding gemaakt worden van een *policy violation* of er kan een verzoek worden verstuurd naar [removals@google.com](mailto:removals@google.com). Meestal volgt een standaardreactie van Google, die ook [REDACTED] twee keer heeft ontvangen (zie 2.11 en 2.13). Volgens [REDACTED] faalt dan ook het zogenoemde *notice and takedown*-beleid van Google. [REDACTED] heeft dit ondervonden nadat zij ontdekte dat het in dit geval gaat om *fake reviews*. De

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

6

naam Bart Vranken is bij niemand van het personeel van [REDACTED] bekend en deze naam komt niet voor in haar klantenbestand. De aantijgingen die "Bart Vranken" doet in zijn recensie zijn onjuist. Hij verwijst naar de opening van [REDACTED], maar dat is al 23 jaar geleden. De peuters en de baby's verblijven bovendien in gescheiden afdelingen op verschillende verdiepingen. Nadien is gebleken dat de recensie van "Bart Vranken" afkomstig is van de website [www.kinderopvang-amsterdam.nl](http://www.kinderopvang-amsterdam.nl). De recensie is op die website geplaatst door "Marlies" en had betrekking op het kinderdagverblijf met de naam Malika Daycare in de Zeilstraat in Amsterdam. "Bart Vranken" heeft de recensie van "Marlies" klakkeloos gekopieerd en niet de moeite genomen typfouten ("tegelijkertijd") te herstellen. Ook Hilde Claas, Helen Dijkmeijer en Jennifer Claes zijn onbekend bij het personeel en niet traceerbaar in het klantenbestand van [REDACTED]. Na enig onderzoek op internet is gebleken dat de recensie van Helen Dijkmeijer vrijwel volledig geplakt en gekopieerd is van een recensie die meer dan vijf jaar geleden op de website [www.zwangerschapspagina.nl](http://www.zwangerschapspagina.nl) is verschenen (onder de naam Motherlove) en die geen betrekking had op [REDACTED]. De recensie van "Helen Dijkmeijer" is dan ook evident onjuist. De foto die "Jennifer Claes" als profielfoto heeft geplaatst blijkt, na onderzoek op het internet, de portretfoto van Dr. Jennifer Muehlenkamp, verbonden aan de University of Wisconsin-Eau Claire. De profielfoto van Hilde Claas blijkt afkomstig te zijn van de website [www.lindagrave.com](http://www.lindagrave.com) en is van Marian Hilda Claassen Franz, uit Washington D.C., die is overleden op 17 november 2006. Het lijkt dan ook naar de mening van [REDACTED] geen twijfel dat alle vier de recensies *fake* zijn en om die reden in strijd zijn met de regels van Google. Door het plaatsen van de portretfoto's bij de recensies van "Hilde Claas" en "Jennifer Claes", worden die recensies bovendien voorzien van een schijn van legitimiteit.

De recensies zijn bijzonder schadelijk voor [REDACTED] en zullen onherroepelijk van invloed zijn op potentiële klanten. De recensies zijn dan ook evident onrechtmatig. Dit vormt de grondslag van de vorderingen van [REDACTED]. [REDACTED] heeft al de nodige stappen gezet op de recensies verwijderd te krijgen, maar gebleken is dat Google zich niet houdt aan haar eigen *policies*. Het is [REDACTED] dan ook niet gelukt de persoon die zich schuilhoudt achter de namen Bart Vranken, Hilde Claas, Helen Dijkmeijer en Jennifer Claes te traceren. Daarnaast heeft [REDACTED] verschillende keren melding gemaakt van een *policy violation* en heeft zij een en ander gemeld via het e-mailadres [removals@google.com](mailto:removals@google.com), maar dit leidde slechts tot standaardafwijzingen. Uit die afwijzingen blijkt dat Google consequent weigert om de lasterlijke recensies te verwijderen (en de NAW-gegevens te verstrekken), tenzij zij wordt gedagvaard. Dit is voor veel bedrijven een zeer hoge drempel. Google handelt hierdoor in strijd met haar maatschappelijke en juridische verantwoordelijkheid. [REDACTED] vordert in dit kort geding de NAW-gegevens van de recensent(en). Aan de criteria die de Hoge Raad heeft gesteld in het Lycos/Pessers arrest van 25 november 2005 is in dit geval voldaan. Het is voldoende aannemelijk dat de recensies onrechtmatig zijn jegens [REDACTED], [REDACTED] heeft een reëel belang bij het verkrijgen van de NAW-gegevens, aannemelijk is dat er geen minder ingrijpende maatregel is om de NAW-gegevens te achterhalen en het belang van [REDACTED] behoort in dit geval te prevaleren boven het (privacy)belang

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

7

van de recensenten om anoniem te blijven en het belang dat Google heeft bij vrijheid van meningsuiting. Ook heeft [REDACTED] er een groot belang bij, met name omdat het zo moeilijk is om recensies te kunnen verwijderen, dat Google de gehele recensiefunctie ten aanzien van [REDACTED] verwijdert.

3.3. Google heeft – samengevat weergegeven – het verweer gevoerd dat zowel zij als de internetgebruikers een groot belang hebben bij de integriteit van de diensten die Google(-maps) aanbiedt. Recensies zijn openbaar en kunnen in beginsel alleen door de auteur worden aangepast of verwijderd. Vanwege de maatschappelijke functie van Google is terughoudendheid geboden bij het opleggen van beperkingen. Google kan zich maar in beperkte mate mengen in een discussie over de rechtmatigheid van de door haar klanten gepubliceerde recensies. Google verdedigt het recht van haar klanten op vrije meningsuiting, ook wanneer de recensies kritisch zijn over derden of anoniem of onder een pseudoniem zijn verschenen. Uiteindelijk bepaalt niet Google maar de rechter waar de grens ligt tussen toelaatbare kritiek en onaanvaardbare reputatieschending. Nog meer terughoudend moet Google zijn met het verstrekken van NAW-gegevens van klanten aan derden. Dit alles betekent niet dat Google een wetteloze vrijstaat is. Google hanteert immers een *notice and takedown*-beleid; met een webformulier kan geklaagd worden over de inhoud van een recensie. Google onderzoekt die klachten stuk voor stuk en neemt waar nodig passende maatregelen, bijvoorbeeld door recensies te blokkeren of te verwijderen.

In dit geval wordt het juridische beoordelingskader gevormd door artikel 6:196c lid 4 BW. Op grond hiervan is Google als hostingprovider niet aansprakelijk voor de inhoud van de recensies tenzij zij nadien wordt gewezen op het evident onrechtmatig karakter ervan en zij vervolgens niet prompt handelt om die informatie te blokkeren of ontoegankelijk te maken. Een evidente onrechtmatigheid kan niet te snel worden aangenomen omdat een internettussenpersoon hierop doorgaans geen goed zicht heeft. In dit geval zijn de recensies niet evident onrechtmatig in bovenbedoelde zin. Dat gebruikt wordt gemaakt van pseudoniemen of van portretfoto's van derden is hiervoor niet voldoende. Recensies mogen stevig worden aangezet en in een recensie mag ook enigszins worden overdreven. Dat een recensie is gekopieerd wil nog niet zeggen dat de ervaring niet echt is. Bovendien dient elk bedrijf zich er in deze tijd aan te onderwerpen dat er recensies (leuk of niet) op het internet verschijnen. Verder is in dit geval niet voldaan aan de criteria die volgen uit het Lycos/Pessers arrest van de Hoge Raad die gelden bij de afgifte van NAW-gegevens. Van toewijzing van deze vordering zou een *chilling effect* uitgaan. Ook hier geldt dat Google een hostingprovider is als bedoeld in artikel 6:196c lid 4 BW. Mocht deze vordering overigens worden toegewezen dan verzoekt Google om hieraan (in het kader van hoor en wederhoor) een opschortend of voorwaardelijk karakter te geven in die zin dat zij de betrokken gebruiker eerst de gelegenheid moet kunnen geven om een inhoudelijk verweer naar voren te brengen over de rechtmatigheid van de door hem geplaatste recensie. De gebruiker zou hiervoor veertien dagen de tijd moeten krijgen. Het doorbreken van iemands anonimiteit is immers onomkeerbaar. Het verwijderen van de recensiefunctie is technisch niet

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

8

---

mogelijk en zou een disproportionele inbreuk vormen op de vrijheid van meningsuiting.

3.4. Op de stellingen van partijen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### 4. De beoordeling

4.1. Ter zitting zijn beide partijen in de gelegenheid gesteld een akte te nemen. Het is Google als eerste toegestaan uiterlijk 5 februari 2016 een akte te nemen waarin zij een nadere toelichting kan geven over de (on)mogelijkheid om een bedrijfsvermelding in zijn geheel (derhalve niet alleen de recensiefunctie) van Google-maps, Google-search en Google+ te verwijderen. Ook zou Google in haar akte, naar aanleiding van het verhandelde ter zitting, ingaan op een eventuele herbeoordeling van het verzoek van [REDACTED] om de vier recensies te verwijderen.

4.2. Uit de akte van 5 februari 2016 volgt dat Google *na* de terechtzitting van 26 januari 2016 tot de conclusie is gekomen dat de recensies van "Bart Vranken", "Helen Dijkmeijer" en "Hilde Claas" als *spam* moeten worden beoordeeld (*Please don't spam. Write a genuine report of your experience with the place*). Deze drie recensies heeft Google inmiddels verwijderd. Google heeft de exacte detectiesignalen waarom deze drie recensies als *spam* kunnen worden aangemerkt niet bekend gemaakt, omdat dat *spammers* zou helpen deze detectie te omzeilen.

4.3. De eerste vraag die de voorzieningenrechter in dit kort geding zal beantwoorden is of Google er in dit geval tevens toe gedwongen kan worden ook de recensie van "Jennifer Claes" te verwijderen. Hierover wordt het volgende overwogen. [REDACTED] is sinds geruime tijd het slachtoffer van valse, evident onrechtmatige recensies. [REDACTED] heeft een en ander meerdere keren aangekaart bij Google, maar heeft moeten ervaren dat het *notice and takedown*-beleid van Google in haar zaak onvoldoende heeft gewerkt. Pas na de zitting in dit kort geding heeft Google kennelijk ontdekt dat er aanwijzingen bestonden om aan te nemen dat sprake was van *spam*, overigens zonder te onthullen wat die aanwijzingen inhielden. Dit terwijl (bijvoorbeeld) de recensie van "Helen Dijkmeijer" voor het overgrote deel is gekopieerd van een recensie die reeds in 2010 is geplaatst op [www.zwangerschapsforum.nl](http://www.zwangerschapsforum.nl), hetgeen reeds vóór de zitting van 26 januari 2016 door [REDACTED] voldoende aannemelijk is gemaakt. Ook is ter zitting aangetoond dat de recensie van "Bart Vranken" een gekopieerde recensie overeen ander kinderdagverblijf betrof en dat de portretfoto van "Hilde Claas" vals was. Desalniettemin heeft Google ter zitting volgehouden dat er geen aanleiding was deze drie recensies te verwijderen. Dit toont aan dat de lat die Google aanlegt in het kader van haar *notice and takedown*-beleid erg hoog ligt, zeker voor een klein bedrijf als [REDACTED]. Thans heeft Google drie van de vier recensies verwijderd vanwege *spam*, maar zij lijkt hierbij uit het oog te verliezen dat ook de recensie van "Jennifer



C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

9

---

Claes" evident in strijd is met andere *polities* van Google zelf. Verwezen wordt naar de regels:

**Impersonation:** *Don't post reviews on behalf of others or mispresent your identity or connection with the place you're reviewing.*

**Copyrighted content:** *Don't post reviews that infringe others' rights - including copyright.*

De voorzieningenrechter is dan ook van oordeel dat ook de recensie van "Jennifer Claes" moet worden verwijderd. Bij deze recensie is aantoonbaar gebruik gemaakt van een valse portretfoto, hetgeen ook door Google is bevestigd. Hiermee wordt inbreuk gemaakt op de portretrechten van een derde, hetgeen niet is toegestaan.

4.4. Voor zover de vordering tot verwijdering van de recensies ook ziet op andere recensies dan de vier die in dit geding centraal staan, is die vordering niet toewijsbaar. Elke keer zal immers opnieuw (door de rechter) de afweging moeten worden gemaakt of een recensie al dan niet evident onrechtmatig is.

4.5. Vanwege het evident onrechtmatige karakter van de vier recensies (waarbij geldt dat Google dit voor drie van de vier recensies heeft toegegeven) is er tevens aanleiding Google te veroordelen tot het afgeven van de onder I van het petium gevorderde gegevens. Aannemelijk is immers dat [REDACTED] schade lijdt als gevolg van de onrechtmatige recensies en dat zij hier tegenop moet kunnen treden. Zij heeft dan ook een reëel belang bij het verkrijgen van de NAW-gegevens. Bovendien is voldoende aannemelijk dat voor [REDACTED] geen minder ingrijpende mogelijkheden bestaan om de gevorderde gegevens te achterhalen. Tot slot geldt dat een afweging van de betrokken belangen in het voordeel van [REDACTED] uitvalt. [REDACTED] moet tegen het onrechtmatig handelen kunnen optreden hetgeen zwaarder weegt dan de vrijheid van meningsuiting om evident valse recensies te kunnen plaatsen. Vanwege het evident onrechtmatige karakter van de vier recensies is er onvoldoende aanleiding de veroordeling voorwaardelijk uit te spreken, zoals door Google verzocht. Indien de persoon achter de recensies door [REDACTED] (in rechte) wordt aangesproken, zal hij of zij hoe dan ook in de gelegenheid worden gesteld wederhoor te bieden. De vordering onder I sub e zal niet worden toegewezen; Google heeft voorshands terecht aangevoerd dat dit onderdeel van de vordering te onbepaald is.

4.6. De vordering tot verwijdering van de recensiefunctie kan niet worden toegewezen. Google heeft voorshands aannemelijk gemaakt dat dit technisch gezien niet mogelijk is, evenals het verwijderen van de gehele bedrijfsvermelding van [REDACTED] van de internetpagina's van Google. Bovenal zou toewijzing van een dergelijke vordering een te grote inbreuk vormen op de vrijheid van meningsuiting en bestaat er geen afzonderlijk belang voor verwijdering van alleen déze recensiefunctie terwijl er op allerlei andere plaatsen op het internet óók meningen kunnen en worden gegeven over een bepaalde onderneming. Ook wordt thans voldoende aan de spoedeisende belangen van [REDACTED] tegemoetgekomen door toewijzing van de vordering tot het afgeven van de gevraagde gegevens en

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

10

verwijdering van de recensie van "Jennifer Claes". Mocht [REDACTED] opnieuw "slachtoffer" worden van *fake* recensies, dan zal [REDACTED] Google opnieuw, in het kader van het *notice and takedown*-beleid, moeten benaderen.

4.7. Google heeft bezwaar gemaakt tegen de gevorderde dwangsommen en aangevoerd dat zij een veroordelend vonnis vrijwillig zal nakomen. Om die reden zal de voorzieningenrechter Google geen dwangsommen opleggen.

4.8. Als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij zal Google in de proceskosten van [REDACTED] worden veroordeeld.

## 5. De beslissing

### De voorzieningenrechter

5.1. gebiedt Google om binnen veertien dagen na betekening van dit vonnis aan de advocaat van [REDACTED] de volgende gegevens te verschaffen ten aanzien van de persoon of de personen die de vier recensies zoals omschreven in de dagvaarding en in de akte wijziging eis hebben geplaatst:

- a. de IP adressen van de computers waarmee de accounts van "Bart Vranken" (<https://plus.google.com/116478089641799311774>), "Hilde Claas" (<https://plus.google.com/107077258421066482346>), "Helen Dijkmeijer" (<https://plus.google.com/116192952381559608106>) en "Jennifer Claas" (<https://plus.google.com/105841100163337796703>) zijn gemaakt en waarmee de desbetreffende recensies zijn geplaatst;
- b. alle informatie (telefoonnummers, namen, e-mailadressen) die "Bart Vranken", "Hilde Claas", "Helen Dijkmeijer" en "Jennifer Claes" hebben opgegeven bij het aanmaken van hun Google-accounts;
- c. de exacte datum en tijdstippen waarop de Google-recensies zijn geplaatst;

5.2. gebiedt Google om binnen veertien dagen na betekening van dit vonnis de recensie van "Jennifer Claes" (<https://www.google.com/maps/contrib/105841100163337796703/reviews>) te verwijderen en verwijderd te houden van de internetpagina's van Google Maps, Google Search en Google+;

5.3. veroordeelt Google in de kosten van dit geding, tot op heden aan de zijde van [REDACTED] begroot op € 77,84 aan dagvaardingskosten, € 619,- aan griffierecht en € 816,- aan salaris advocaat, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW vanaf veertien dagen na betekening van dit vonnis tot aan de dag van voldoening,

5.4. verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad,

C/13/598372 / KG ZA 15-1475 CB/MV  
29 februari 2016

---

11

5.5. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. C.M. Berkhout, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. M. Veraart, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 29 februari 2016.



UITGELEEN VOOR GROSSE  
15-02-2016  
Rechtsbank Amsterdam

