



vonnis

RECHTBANK MIDDEN-NEDERLAND

Civiel recht

Zittingsplaats Lelystad

Zaaknummer: C/16/574765 / KL ZA 24-112

Vonnis in kort geding van 10 mei 2024

in de zaak van

██████████
h.o.d.n. ██████████ en ██████████,
te Amstelveen,
eisende partij,
hierna te noemen: ██████████
advocaat: mr. Y.V. Ridley,

tegen

OMROEPVERENIGING MAX.

te Hilversum,
gedaagde partij,
hierna te noemen: Omroep MAX.
advocaten mrs. L. van Schuylenburch en D.E. Stols.

1. De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- de op 8 mei 2024 betekende dagvaarding met dertien producties.
- de akte overlegging producties 1-13 van Omroep MAX.
- de akte overlegging aanvullende producties 14-18 van Omroep MAX.
- de mondelinge behandeling van 10 mei 2024, waarvan door de griffier aantekeningen zijn gemaakt.
- de akte wijziging van eis van ██████████
- de pleitnota van ██████████
- de pleitnota van Omroep MAX.

1.2. Ten slotte is vonnis bepaald.

1.3. In verband met de spoedeisendheid van de zaak is op 10 mei 2024 vonnis uitgesproken. Het onderstaande vormt hiervan de nadere schriftelijke uitwerking en is op 22 mei 2024 vastgesteld.

2. De feiten

2.1. [REDACTED] is vanaf 2015 werkzaam als zelfstandig dienstverlener op het gebied van informatietechnologie. Hij voert deze werkzaamheden uit onder de namen "[REDACTED]" en "[REDACTED]". Onderdeel van die dienstverlening is onder andere computerhulp aan huis en de verkoop van internetabonnementen.

2.2. Op 29 september 2023 heeft Omroep MAX in haar programma 'Meldpunt' (een consumentenprogramma, vooral gericht op senioren) een reportage gewijd aan de dienstverlening van [REDACTED]. Hierin is aandacht geschonken aan verschillende negatieve ervaringen van klanten van [REDACTED]. Het ging daarbij met name over ervaren onduidelijkheid over de aard en inhoud van al dan niet opgedragen diensten, geld dat daarvoor automatisch werd geïncasseerd door [REDACTED] het ontbreken van schriftelijke contracten en machtigingen, problemen bij de opzegging van de dienstverlening en de bejegening door [REDACTED]. In de uitzending is één keer de naam van [REDACTED] genoemd, niet de naam van [REDACTED] of één van zijn andere handelsnamen. [REDACTED] heeft voorafgaand aan deze uitzending een schriftelijke reactie gegeven op de vragen die door Omroep MAX aan hem zijn gesteld. Deze reactie is integraal op de website van het programma 'Meldpunt' geplaatst en ook in de uitzending van het programma is aan deze reactie aandacht besteed.

2.3. Omroep MAX heeft aan [REDACTED] in een e-mail van 3 mei 2024 medegedeeld dat zij op 10 mei 2024 in 'Meldpunt' opnieuw aandacht zal schenken aan de dienstverlening van [REDACTED]. Omroep MAX schrijft onder meer dat na de uitzending in september 2023 tientallen nieuwe klachten zijn binnengekomen over het bedrijf van [REDACTED] en dat het erop lijkt dat [REDACTED] met zijn handelswijze op meerdere fronten het consumentenrecht en de wet overtreedt. In de brief kondigt Omroep MAX aan dat zij in de uitzending van 10 mei 2024 twee concrete casussen zal uitlichten (deze casussen worden in de brief genoemd). Ook kondigt Omroep MAX aan in de nieuwe uitzending ook de handelsnaam [REDACTED] en de voornaam van [REDACTED] te zullen noemen. Omroep MAX heeft in de brief een aantal vragen geformuleerd, zowel algemeen als specifiek over de uitgelichte casussen, en [REDACTED] uitgenodigd daarop te reageren. Ook wordt [REDACTED] uitgenodigd in de uitzending zelf zijn woord te doen. Van beide mogelijkheden heeft [REDACTED] geen gebruik gemaakt.

3. Het geschil

3.1. [REDACTED] vordert, na wijziging van eis, uitvoerbaar bij voorraad:

“Primair

- I. Omroep MAX onmiddellijk te verbieden (gedeelten van) de aflevering van het programma Meldpunt, via welk medium en op welke wijze dan ook te openbaren, voor zover (gedeelten van) de aflevering betrekking heeft op [REDACTED] en daarin ten onrechte de navolgende aantijgingen, verdachtmakingen en onnodig grievende opmerkingen worden geuit:
 - a. dat [REDACTED] declaraties en/of handtekening zou hebben vervalst; en/of
 - b. dat [REDACTED] contracten naar eigen inzicht verlengt en (ten onrechte) blijft incasseren; en/of

- c. dat [REDACTED] klanten chanteert, intimideert en/of bedreigt; en/of
 - d. dat [REDACTED] incassomachtigingen zonder toestemming gebruikt; en/of
 - e. die [REDACTED] in verband brengen met of beschuldigen van oplichterij, dwaling, bedrog en/of fraude.
- II. Omroep MAX onmiddellijk te verbieden via welk medium en op welke wijze dan ook camerabeelden te openbaren waarbij ten onrechte impliciet dan wel expliciet de suggestie wordt gewekt dat daarop [REDACTED] te zien zou zijn, dan wel dat [REDACTED] op die camerabeelden zou handelen:
- III. te bepalen dat Omroep MAX een dwangsom van € 50.000,- aan [REDACTED] verbeurt voor iedere dag of gedeelte daarvan dat Omroep MAX met één van de hiervoor onder I en/of II genoemde verboden overtreedt, met een maximum van € 500.000,-;

Subsidiair

- IV. Omroep MAX onmiddellijk te verbieden (gedeelten van) de aflevering van het programma Meldpunt, via welk medium en op welke wijze dan ook te openbaren, voor zover de voornaam en/of achternaam en/of portret van [REDACTED] daarmee wordt openbaard:
- V. Omroep MAX onmiddellijk te verbieden (gedeelten van) de aflevering van het programma Meldpunt, via welk medium en op welke wijze dan ook te openbaren, voor zover de in de mail van 3 mei 2024 (zie daartoe productie 8) bedoelde telefoonopname daarmee wordt openbaard:
- VI. Omroep MAX onmiddellijk te verbieden (gedeelten van) de aflevering van het programma Meldpunt, via welk medium en op welke wijze dan ook te openbaren, voor zover de handelsnaam [REDACTED] daarmee wordt openbaard:
- VII. te bepalen dat Omroep MAX een dwangsom van € 50.000,- aan [REDACTED] verbeurt voor iedere dag of gedeelte daarvan dat Omroep MAX met één van de hiervoor onder IV tot en met VI genoemde verboden overtreedt, met een maximum van € 500.000,-;

Primair en subsidiair

- VIII. Omroep MAX te veroordelen tot betaling aan [REDACTED] van de kosten van dit geding, alsmede Omroep MAX op voorhand te veroordelen in de nakosten van deze procedure, een en ander te voldoen binnen veertien (14) dagen na dit kort geding vonnis en — voor het geval voldoening van de (na)kosten niet binnen de gestelde termijn plaatsvindt te vermeerderen met de wettelijke rente over de (na)kosten te rekenen vanaf bedoelde termijn voor voldoening.”

3.2. Omroep MAX voert verweer. Omroep MAX concludeert tot afwijzing van de vorderingen van [REDACTED], met veroordeling van [REDACTED] in de kosten van deze procedure.

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

4. De beoordeling

4.1. Het gaat hier om een in kort geding gevorderde voorlopige voorziening. De rechter moet daarom eerst beoordelen of [REDACTED] en tijde van dit vonnis bij die voorziening een spoedeisend belang heeft. Het spoedeisend belang vloeit voort uit de aard van de vorderingen. De vorderingen zullen daarom hierna inhoudelijk beoordeeld worden.

4.2. In deze zaak gaat het om een botsing van fundamentele rechten. Aan de kant van [REDACTED] het recht op eerbiediging van de goede naam (art. 10 Gw en art. 8 EVRM). Het belang van [REDACTED] daarbij is dat hij niet al te gemakkelijk mag worden blootgesteld aan beschuldigingen die gebaseerd zijn op onjuiste dan wel onvolledige feiten of suggesties. Aan de kant van Omroep MAX gaat het om het recht op vrijheid van meningsuiting (art. 7 Gw en art. 10 EVRM). Voor Omroep MAX is van belang dat zij met haar programma een voorlichtende, oplossende en soms waarschuwende rol vervult over problemen waar vooral ouderen als consument tegenaan lopen in het maatschappelijk verkeer en dat zij de vrijheid heeft om hier aandacht aan te geven op de manier zoals zij dat wil.

4.3. Het antwoord op de vraag welk van deze beide rechten in het concrete geval zwaarder weegt, moet worden gevonden door een afweging van alle relevante omstandigheden van het geval. Bij die relevante omstandigheden valt bijvoorbeeld te denken aan de misstand die aan de kaak wordt gesteld, de manier waarop dat wordt gedaan en de mate waarin beschuldigingen steun vinden in de feiten. Bij de afweging komt in beginsel geen voorrang toe aan één van beide grondrechten. Maar als de gevorderde voorziening neerkomt op een verbod van (delen van) een uitzending bij voorbaat, dus nog voordat daadwerkelijk is uitgezonden, dan geldt voor toewijsbaarheid van die vordering nog wel een aanvullende eis. Dan moet, in het kader van de hiervoor geschetste afweging van de omstandigheden, niet alleen de onrechtmatigheid van de voorgenomen uitzending aannemelijk zijn, maar moet daarnaast ook aannemelijk zijn dat die uitzending tot onherstelbare schade voor eiser, in dit geval [REDACTED], zal leiden. Schade die dus niet hersteld kan worden door bijvoorbeeld een schadevergoeding en/of een rectificatie. Dat vloeit onder meer voort uit het verbod op censuur en de grote waarde die toegekend wordt aan de vrijheid van meningsuiting. De (on)rechtmatigheid van een publicatie wordt doorgaans achteraf getoetst. Een verbod op uitzending vooraf zal dus slechts in uitzonderlijke gevallen toewijsbaar zijn.

4.4. Alle vorderingen van [REDACTED] komen neer op een verbod – bij voorbaat - op (delen van) de uitzending. Alleen die delen van de uitzending die voldoen aan de voorwaarden van [REDACTED] mogen volgens [REDACTED] worden uitgezonden en de rest niet. Overigens heeft Omroep MAX verklaard dat in de uitzending van een beschuldiging van vervalsing, of van een mededeling dat [REDACTED] een fraudeur of oplichter is, geen sprake zal zijn. Voor zover de vorderingen strekken tot een verbod op deze uitlatingen, zullen die worden afgewezen omdat [REDACTED] daar geen belang bij heeft.

Schade?

4.5. Dat de gevolgen van de uitzending ernstig zijn, heeft [REDACTED] op geen enkele manier onderbouwd. Hij heeft bijvoorbeeld geen enkele opzegging laten zien van klanten naar aanleiding van de eerdere uitzending. Dat de gevolgen zich niet laten herstellen of beperken door een schadevergoeding en/of rectificatie als achteraf de uitzending toch onrechtmatig mocht blijken te zijn jegens [REDACTED] is ook niet aannemelijk gemaakt. Alleen hierop stranden de vorderingen van [REDACTED] al.

Onrechtmatig?

4.6. Maar ook in het kader van de belangenafweging tussen partijen is door [REDACTED] niet aannemelijk gemaakt dat de delen van de uitzending waarvoor hij vreest, gelet op de gevorderde verboden, jegens hem onrechtmatig zullen zijn. Daarvoor is het volgende van belang.

4.7. Meldpunt is een consumentenprogramma dat zich vooral richt op ouderen. Op de zitting is door Omroep MAX toegelicht dat digitale vaardigheden en het gebrek daaraan een belangrijk onderwerp is voor haar doelgroep. Ouderen hebben vaak computerhulp nodig, zeker als de partner die dat soort dingen deed wegvalt. In de uitzending van 29 september 2023 is ingezoomd op [REDACTED] omdat er opvallend veel meldingen over hem binnen kwamen. Vervolgens kwamen na die uitzending heel veel nieuwe meldingen binnen, ook klachten over gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden ná de eerste uitzending. In de kern komen de klachten over (het bedrijf van) [REDACTED] erop neer dat [REDACTED] zich in zijn handelwijze niet laat leiden door het belang van zijn cliënten en stelselmatig voorbijgaat aan consumentenrechten. Het gaat daarbij – ook bij klachten over de periode na 29 september 2023 – om ervaren onduidelijkheid over de aard en inhoud van al dan niet opgedragen diensten, geld dat daarvoor automatisch wordt geïncasseerd door [REDACTED] het ontbreken van schriftelijke contracten en machtigingen, problemen bij de opzegging van de dienstverlening en de bejegening door [REDACTED] met name bij opzegging door de klant. Dat is een misstand die aan de kaak gesteld mag worden.

4.8. Voor de verwijten die (waarschijnlijk) in de uitzending gemaakt worden, is voldoende steun in het beschikbare feitenmateriaal. Omroep Max heeft ter zitting verklaard dat zij na de eerste uitzending 50 verschillende klachten heeft ontvangen en dat er meerdere aangiftes zijn gedaan tegen [REDACTED] vanwege zijn handelwijze. Maar ook vóór de uitzending van 29 september 2023 zijn op TrustPilot al negatieve reviews over het bedrijf van [REDACTED] terug te vinden met vergelijkbare klachten als waar zowel de eerste als de aangekondigde uitzending aandacht aan schenken. Daarnaast zijn in relatief korte periode (2022-2024) door verschillende (voormalige) klanten van [REDACTED] vier civiele procedures tegen [REDACTED] gevoerd vanwege vergelijkbare klachten. Tot nu toe heeft geen van die procedures een voor [REDACTED] positieve uitkomst gehad.

4.9. De wijze waarop Omroep Max te kennen heeft gegeven aandacht aan het onderwerp te willen geven is niet bij voorbaat als onzorgvuldig aan te merken. De achternaam van [REDACTED] wordt niet genoemd en hij wordt niet herkenbaar in beeld gebracht. Bij het beeldmateriaal dat in de uitzending wordt gebruikt, zal volgens Omroep Max duidelijk worden gemaakt dat het gaat om de vader van [REDACTED] en niet om [REDACTED] zelf. Bovendien zal het beeld geblurd worden zodat op basis van het beeld geen herkenning kan plaatsvinden. De stem uit de telefoonopname die wordt afgespeeld wordt vervormd, zodat op basis daarvan ook geen sprake zal zijn van herkenning. Dat Omroep Max nu ook de voornaam en de handelsnaam [REDACTED] wil noemen, is gelet op de toelichting van Omroep MAX niet te verstrekking. De eerdere uitzending heeft niet tot gevolg gehad dat [REDACTED] zijn handelwijze heeft aangepast, terwijl [REDACTED] zich juist onder zijn handelsnaam [REDACTED] met zijn dienstverlening richt op de consument. Omroep MAX wil haar publiek voorlichten en waarschuwen voor problemen die kunnen ontstaan bij computerhulp aan huis en zij maakt die problemen met de door haar gepresenteerde en gecontroleerde casussen concreet. [REDACTED] heeft gesteld dat het Omroep MAX enkel te doen is om hem en zijn bedrijf 'kapot te maken' en dat Omroep MAX helemaal niet met oplossingen komt.

Maar [REDACTED] heeft op de zitting desgevraagd verklaard zelf ook geen contact te hebben gezocht met de (voormalige) klanten die klachten hebben over zijn dienstverlening om met hen te zoeken naar oplossingen. Dat [REDACTED] na de uitzending geconfronteerd wordt met negatieve uitlatingen of acties van individuen kan niet zonder meer aan Omroep MAX worden toegeschreven; ook het handelen van [REDACTED] kan daaraan ten grondslag liggen.

4.10. Omroep MAX heeft [REDACTED] een week van te voren ingelicht dat op 10 mei 2024 opnieuw aandacht zal worden geschonken aan het bedrijf van [REDACTED]. Hoewel aan [REDACTED] nagegeven kan worden dat de termijn kort was, zeker nu ook nog een feestdag in die week viel, was er voor hem voldoende gelegenheid om zijn kant van het verhaal te delen. Voor de uitzending van 29 september 2023 heeft [REDACTED] een schriftelijke reactie opgesteld naar aanleiding van vragen van Omroep MAX. Vergelijkbare vragen zijn hem nu opnieuw gesteld, terwijl het ging om verwijten van dezelfde aard als in de eerdere uitzending. In die zin waren de klachten voor [REDACTED] niet nieuw. [REDACTED] heeft ervoor gekozen deze keer niet (schriftelijk) te reageren, maar enkel in te zetten op deze procedure en dat is zijn goed recht. Maar dat betekent niet dat de door Omroep Max gegeven reactietijd te kort was. Het gevolg van de keuze van [REDACTED] is wel dat er deze keer geen (schriftelijk) weerwoord van [REDACTED] beschikbaar is waaraan in de uitzending aandacht kan worden besteed.

4.11. Alles afwegend kan niet bij voorbaat geoordeeld worden dat de aanstaande uitzending van het programma 'Meldpunt' van Omroep MAX onrechtmatig is jegens [REDACTED]. Zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

proceskosten

4.12. [REDACTED] is in het ongelijk gesteld en moet daarom de proceskosten (inclusief nakosten) betalen. De proceskosten van Omroep MAX worden begroot op:

- griffierecht	€	688,00	
- salaris advocaat	€	1.107,00	
- nakosten	€	178,00	(plus de verhoging zoals vermeld in de beslissing)
Totaal	€	1.973,00	

5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1. wijst de vorderingen van [REDACTED] af.

5.2. veroordeelt [REDACTED] in de proceskosten van € 1.973,00, te betalen binnen veertien dagen na aanschrijving daartoe, te vermeerderen met € 92,00 plus de kosten van betekening als [REDACTED] niet tijdig aan de veroordelingen voldoet en het vonnis daarna wordt betekend.

Dit vonnis is geweest door mr. J.M. van Jaarsveld en in het openbaar uitgesproken op 10 mei 2024.

4403



Voor afschrift
De griffier van de
rechtbank
Midden-Nederland