

Vonnis

AFSCHRIFT

RECHTBANK AMSTERDAM

Sector civiel recht

zaaknummer / rolnummer: C/13/538301 / HA ZA 13-316

Vonnis van 20 november 2013

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
PRETIUM TELECOM B.V.,
gevestigd te Haarlem,
eiseres,
advocaat mr. A. Killan te 's-Gravenhage,

tegen

de vereniging
OMROEPVERENIGING VARA,
gevestigd te Hilversum,
gedaagde,
advocaat mr. R.S. Le Poole te Amsterdam.

Partijen zullen hierna Pretium Telecom en Vara genoemd worden.

1. De procedure

- 1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:
- het tussenvonnis van 12 juni 2013
- het proces-verbaal van comparitie van 7 oktober 2013 en de daarin genoemde stukken.

1.2. Ten slotte is vonnis bepaald.

2. De feiten

- 2.1. Pretium Telecom is een telecom aanbieder die aan gebruikers van het vaste telefoonnet abonnementen aanbiedt voor gebruik van het vaste telefoonnetwerk van KPN.
- 2.2. Pretium Telecom werft haar abonnees door middel van telemarketing.
- 2.3. Vara is een publieke omroep. Vara zendt een wekelijks consumentenprogramma uit onder de naam *Kassa*.
- 2.4. Bij email van 28 februari 2012 heeft Vara aan Pretium Telecom bericht dat *Kassa* in de uitzending van 10 maart 2013 (hierna: de uitzending) aandacht zou besteden aan klachten die zij over Pretium Telecom had ontvangen. Daarbij heeft Vara kort aangegeven wat

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

2

de opzet van de uitzending was en wat de aard was van de in de uitzending te behandelen klachten.

2.5. Naar aanleiding van de email is tussen (de raadsman van) Pretium Telecom en Vara uitgebreid gecorrespondeerd. Daarbij is tussen partijen afgesproken dat de directeur van Pretium Telecom, de [REDACTED], ten kantore van Pretium Telecom zou worden geïnterviewd en in de gelegenheid zou worden gesteld op de in de uitzending te behandelen onderwerpen te reageren.

2.6. Bij email van 5 maart 2012 heeft Vara aan Pretium Telecom een samenvatting gestuurd van de klachten waarop de uitzending zou worden gebaseerd. De samenvatting houdt, voor zover thans van belang, in:

"CASUS GEDUPEERDEN IN HET FILMPJE

1. [REDACTED]

Hij is ongewild overgezet, dacht dat het KPN was en heeft daarom op de vragen ja gezegd en ook zijn rekeningnummer gegeven. Hij voelt zich beetgenomen door Pretium. Heeft tijdig telefonisch opgezegd, Pretium zei toen echter niet dat dat schriftelijk (aangete-kend) moet. Hij heeft dat toch voor de zekerheid gedaan, maar volgens Pretium te laat en hij zou nu vastzitten aan een ongewilde overeenkomst. Hij heeft vervolgens geprobeerd aanspraak te maken op de coulance regeling, maar dat lukt niet, want hij is niet handelings-onbekwaam en kan dus geen verklaring daarvoor overleggen. Op 3-2 is er abonnements-geld afgeschreven van zijn rekening door Pretium, maar hij heeft nooit een handtekening gezet voor een incassomachtiging.

2. [REDACTED]

Ze is ongewenst lid gemaakt. De tijdig aangekondigde verhuizing naar Woon- en Zorgcen-trum Heidehiem is niet op afgesproken datum uitgevoerd waardoor ze tot groot ongenoe-gen een paar weken zonder telefoon zat, haar enige communicatiemiddel met de buiten-wereld in de laatste fase van haar leven. Vanwege het niet nakomen van de overeenkomst, is het contract opgezegd. Half december is tante overleden, dat heb ik toen meteen doorge-geven. Het duurde telkens lange tijd voordat Pretium inhoudelijk inging op de brieven. Op 23 februari heeft Pretium nog een brief aan [REDACTED] gestuurd in verband met diverse openstaande kosten en haar online 'Persoonlijke Omgeving', maar tante is al een poosje overleden en had als 87-jarige nooit een computer of internet.

3. [REDACTED]

voor deze twee bejaarde bewoners tevergeefs is geprobeerd van de ongewenste overeen-komsten met Pretium af te komen. Ze wilden namelijk helemaal niet weg bij hun oude leverancier. Ik heb daar diverse keren over gebeld, aangezien er geen familieleden zijn of waren die dat voor hun konden doen. Het contact met Pretium was erg onaangenaam en ben klantvriendelijk te woord gestaan. [REDACTED] is inmiddels overleden, maar [REDACTED] behelpt helaas nog tegen zijn wil met Pretium. Heidehiem vindt het verder zeer vervelend dat haar kwetsbare bewoners op deze wijze worden benaderd. Van de week is er helaas nog een bewoner ongewild klant gemaakt door Pretium.

CASUSSEN OVERIGE GEDUPEERDEN

4. [REDACTED]

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

3

Mijn hardhorende moeder wist niet waar het om ging en waar ze ja op had gezegd. Dochter heeft opgezegd bij Pretium op grond van de coulance regeling, maar moest een bewijs van handelingsonbekwaamheid overleggen. Na opzegging zou ze wel tot 1-11-2012 abonnementskosten moeten betalen. Nadat de dochter om de voice log had gevraagd, gaf Pretium toe dat de opname niet voldeed en dat moeder mocht teruggaan naar KPN. Nu is er nog gedoe over de facturen en over Privilege, dat onrechtmatig 65 van haar rekening heeft afgehaald.

5. [REDACTED]
Mijn moeder is verward en is onlangs door Pretium overgezet, zonder dat ze goed begreep waar het gesprek over ging. Tot mijn grote verontwaardiging vraagt Pretium om een verklaring van wilsonbekwaamheid om aanspraak te kunnen maken op de coulance regeling, dat gaat echt heel ver. Het hele traject van opzeggen gaat heel erg lastig. Ik ben verbijsterd over de wijze waarop Pretium zich opstelt.

6. [REDACTED]
Onze tante is op 7 februari overleden en is de laatste 2 maanden van haar leven erg overstuurd geweest van Pretium. Ze heeft nooit willen overstappen en dacht met KPN te spreken. Dat heeft de familie met lede ogen moeten aanzien. Het proces van opzeggen wordt opzettelijk onnodig lang gerekt door Pretium door niet in een keer duidelijk en transparant te zijn.

7. [REDACTED]
Onze (schoon)moeder is op misleidende wijze door Pretium als nieuwe klant binnengehaald. Ze wilde namelijk bij KPN blijven en voelt zich erin geluisd. Opzeggen gaat heel lastig, het wordt zo goed als onmogelijk gemaakt door Pretium.

8. [REDACTED] schoonzoon gaat misschien het woord voeren in de uitzending Dit bedrijf heeft mijn schoonmoeder een abonnement "aangesmeerd", ze dacht dat ze met KPN sprak. Ik vraag mij af hoe dit bedrijf haar banknummer, hiermee werd de indruk gewekt dat ze een betrouwbaar bedrijf zijn.

9. [REDACTED] dochter gaat misschien het woord voeren in de uitzending Moeder werd vorige week benaderd door Pretium. Ze kreeg een heel verhaal te horen, maar ze zei dat ze geen interesse had. Ze vroegen haar of ze dan wel informatie mochten toesturen en om eraf te zijn heeft ze toen daarop ja gezegd. Tot haar verbijstering blijkt ze nu lid te zijn gemaakt, daar is ze nu helemaal overstuurd van. De kinderen zijn hier dan ook heel erg verontwaardigd over.

10. [REDACTED]
Mijn vrijgezelle oom is op een asociale manier benaderd door Pretium. Hij wilde namelijk helemaal niet overstappen. Het contact met Pretium verliep uiterst onaangenaam. Toen ik naar de voice log vroeg, zei Pretium: "Wil u het zo gaan spelen? voor u de geluidsopname hebt zijn we een aantal weken verder en dan zit u aan het contract vast." Mijn oom moest per se zelf opzeggen, terwijl hij bang geworden was voor Pretium. Dat is met hulp van de familie uiteindelijk wel gelukt, maar de gang van zaken is schandelijk.

11. [REDACTED]

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

4

Weliswaar is de klacht direct opgelost, want heb telefonisch kunnen opzeggen binnen de bedenkttermijn. Maar de schoonzoon is echter boos over de misleiding van het verkoopgesprek, want zijn schoonvader dacht met KPN te spreken. Het was het absoluut niet duidelijk dat hij zou overstappen naar een andere provider.

12. [REDACTED]
Zijn hoogbejaarde moeder is ongewild klant gemaakt, ze wilde gewoon bij KPN blijven. Na veel gedoe (oa meerdere aangetekende brieven) heeft de zoon gelukkig aanspraak gemaakt op de coulance regeling. Dat zijn moeder daar mogelijk voor in aanmerking zou kunnen komen, is nooit in eerdere contacten door Pretium vermeld, daar is hij zelf achter gekomen. Zij staat bij het Bel-me-niet-register ingeschreven, dus ze had helemaal niet gebeld mogen worden door Pretium.

13. [REDACTED]
Moeder is nu in totaal 4x door Pretium gebeld, dochter heeft gelukkig steeds tijdig weten te annuleren, maar ondanks haar inschrijving bij het Bel-Me-Niet-Register blijft Pretium haar ongevraagd lastigvallen, dat moet nu echt stoppen.
Nog samenvatten :

14. [REDACTED]
dochter gaat misschien het woord voeren in de uitzending Ik heb vorige jaar vele malen gebeld en trof zeer agressieve reacties van Pretium. Na heel veel gedoe is het me uiteindelijk gelukt het telefoonabonnement te beëindigen. Wat een schande dat ouderen zo benaderd worden. Mijn moeder is inmiddels verhuisd naar een instelling voor dementerenden. In het najaar van 2011 bleek ze ook lid te zijn gemaakt van 'Privilege'. Er waren drie aangetekende brieven a € 20 voor nodig om dat rare, dure abonnement met blaadje op te zeggen. Overigens kreeg ik geen serieus antwoord op mijn brieven brief. In de correspondentie wordt mijn moeder consequent mevrouw [REDACTED] genoemd, de naam van mijn reeds 18 jaar geleden overleden vader, dat is zeer pijnlijk. Pogingen om dit aan te passen, zijn evenmin gelukt. Mijn schoonmoeder van 88 jaar is ook in deze praktijken getuind.

15. [REDACTED]
Tot grote ontsteltenis van de familie is moeder nu voor de 2de keer lid gemaakt. De 1ste keer was in 2008, ze bleek toen 2 abonnementen te hebben, ook een bij Tele2. Bij Tele2 kon het contract wel gemakkelijk worden opgezegd itt bij Pretium. Dit ondanks haar inschrijving bij het Bel-Me-Niet-register. Ze heeft er wakker van gelegen. Het contact met Pretium verliep zeer stroef. Om aanspraak te maken op coulance regeling moet er echter een verklaring van wilsonbekwaamheid worden overlegd, maar die hebben ze niet. Moeder is echter wel vergeetachtig en heeft het niet meer goed op een rijtje, ze weet niet precies meer waar ze ja tegen zegt. Het is een waardeloze gang van zaken van Pretium naar oudere mensen toe.

16. [REDACTED]
Hij voelt zich bedonderd door Pretium, want hij dacht dat hij door KPN werd gebeld en heeft daarom de vragen positief beantwoord. Hij wil helemaal niet op deze wijze overstappen, maar opzeggen gaat heel erg moeilijk, het lijkt wel onmogelijk om er vanaf te komen. Hij is al op leeftijd en zit in een rolstoel, dus al die moeite die hij moet ondernemen door dat ene belletje van Pretium is hem eigenlijk teveel.

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

5

17. [REDACTED] zoon gaat misschien het woord voeren in de uitzending Mijn dementerende moeder wordt toevallig op 10 maart 94 jaar. Ze weet niet meer of er gebeld is, door wie waarover. Zoon vond op 26-2 echter de welkomstbrief van Pretium. en begreep onmiddellijk wat er aan de hand was en heeft toen meteen gebeld om de overzetting tegen te houden. De overstap was nota bene al op 27-2 een feit, terwijl de welkomstbrief er op zijn vroegst maandag 20-2 was. Het vermeende abonnement is aan m'n moeder gericht (naam verkeerd gespeld), maar het telefoonabonnement staat op naam van mijn vader.

18. [REDACTED]
Ondanks dat wij moeder hebben aangemeld bij het Bel-me-niet-register is zij toch gebeld door Pretium. De welkomstbrief waarin staat dat het abonnement binnen zeven werkdagen kan worden opgezegd, heeft zij nooit ontvangen. Na lang en hardnekkig aandringen heeft Pretium gelukkig laten dat ze alles gaat terug brengen naar zoals het was. Wij blijven echter heel boos dat Pretium een vrouw van 91 jaar überhaupt heeft gebeld om een abonnement aan te smeren.

19. [REDACTED]
Ben vanaf december bezig om voor mij oude tante het ongewenste contract ongedaan te maken. Ondanks diverse telefoongesprekken en aangetekende brieven lukt dat niet. We stranden nu op de Couance Regeling Ouderen, waarbij Pretium "bewijs" wil ontvangen van handelingsonbekwaamheid. Pretium heeft zelf een couance regeling in het leven geroepen, maar heeft die dus weer aan de achterkant dicht getimmerd. Hoe arrogant ben je als je zo met je klanten omgaat? Kennelijk is dit de enige manier is om mensen een jaar aan zich te "binden", waarna diezelfde klanten weer heel hard teruggaan naar hun vorige provider.

20. [REDACTED]
Mijn vader dacht dat het om KPN ging, hij is erin geluisd. Heb de voice log beluisterd. De man die belde, sprak héél snel en had een buitenlands accent. De naam Pretium Telecom kwam in ieder geval niet hoorbaar of duidelijk niet ter sprake. Hij gaf stellig de indruk dat hij namens KPN belde en aangezien hij ook alle gegevens van mijn vader wist op te dreunen, inclusief zijn bankrekeningnummer, rees er geen vermoeden dat het om een telemarketinggesprek ging van een concurrent van KPN. Opzeggen is echter niet gelukt, er moet voor het hele jaar betaald worden. Ondanks zijn leeftijd van 93 jaar kon mijn vader geen gebruik maken van hun Couance Regeling Ouderen, omdat hij 'niet handelingsbekwaam' dient te zijn.

21. [REDACTED]
Mijn hulpbehoevende schoonmoeder (de ziekte van Parkinson) is ook een beetje vergeetachtig aan het worden. Ze is het slachtoffer geworden van Pretium, ze heeft nooit begrepen dat ze zou worden overgezet. Haar alarminstallatie die via KPBN loopt, werkte daardoor niet meer, daar zijn wij allen zeer boos en verontrust over. Heb aangetekende brieven verzonden, maar daar wordt inhoudelijk niet op ingegaan. Zij stond bij het Bel-me-niet-register ingeschreven, is toch gebeld. Zij bleek in 2007 ook al klant te zijn gemaakt. Verder zou ze nog geld verschuldigd zijn, maar dat hebben wij allang namens haar overgemaakt."

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

6

2.7. Bij email van eveneens 5 maart 2012 heeft Vara aan (de raadsman van) Pretium Telecom onder meer meegedeeld wat de strekking zou zijn van de bij het interview aan te stellen vragen. De betreffende email luidt, voor zover van belang:

"Hieronder vindt u de strekking van de vragen die we woensdagmiddag graag willen stellen aan meneer [REDACTED]"

REACTIE OP CASUSSEN

-Reactie op de ervaring van meneer [REDACTED] [..]

-Reactie het verhaal van [REDACTED] [..] En een reactie op de ervaring van Heidehiem met Pretium namens [REDACTED] en [REDACTED] [..] kwetsbare ouderen zijn ongewild lid gemaakt en opzeggen lukt niet).

TELEMARKETING

-De gedupeerden geven nog steeds aan dat ze dachten dat ze met KPN spaken en daarom ja zeiden op de vragen. Ze hebben hoe dan ook niet begrepen dat hun abonnement door een andere aanbieder zou worden overgenomen. Wat gaat er toch mis bij Pretium met het telefonisch werven? (Zie lijst met alle gedupeerden.) -Als er zoveel klachten over uw telefonische werving zijn en zelfs politieke beroering, waarom gaat u er nog mee door? Waarom neemt u niet het hele verkoopgesprek op om discussie te vermijden?

-Er komt wetgeving aan waardoor er eerst een handtekening gezet moet worden. Hoe kijkt u daar tegen aan? Gaat u er al op vooruit lopen om dit soort problemen te voorkomen?

LEEFTIJD GEDUPEERDEN

-De gemiddelde leeftijd van de gedupeerden is opvallend hoog. Maar liefst ruim 82 jaar van de 22 gedupeerden die aan onze uitzending meewerken. Hoe komt dat? (Zie alle gedupeerden uit de lijst.)

COULANCE REGELING

-Waarom wordt er een nieuwe voorwaarde aan Couulance Regeling Ouderen gesteld door te vragen naar een verklaring van wilsonbekwaamheid? Daardoor blijft er toch niets van enige couulance over? Zo'n verklaring gaat namelijk heel erg ver en zal bijna niemand kunnen overleggen. De hoog bejaarde gedupeerden zijn daar boos en teleurgesteld over. Begrijpt u dat? (Zie [REDACTED])

OPZEGGEN

-Mensen geven massaal aan dat opzeggen heel moeilijk gaat: brieven die niet aangetekend worden verstuurd, komen veelal niet aan, het duurt heel lang voordat er inhoudelijk gereageerd wordt, de klantenservice aan de telefoon is niet transparant over de gang van zaken, de omzetting van een betwiste overeenkomst wordt toch altijd meteen in gang gezet.

Waarom is dat, waar ligt dat aan? (Zie [REDACTED])

C/13/538301 / HA.ZA.13-316
20 november 2013

7

INCASSOMACHTIGINGEN en REKENINGNUMMERS

-Hoe zit het met incassomachtigingen bij het 1ste verkoopgesprek? Er zijn nog steeds klachten van gedupeerden die zeggen geen geldige machtiging hebben afgegeven of een kaartje hebben ondertekend, terwijl Pretium wel geld van de rekening aftaakt. Hoe zit dat?
-Men begrijpt in een aantal gevallen niet hoe het kan dat Pretium in het 1ste verkoopgesprek al over het rekeningnummer van zijn of haar familielid beschikt. We hebben ook meldingen over dat dat rekeningnummer helemaal niet klopt. Hoe komt Pretium aan die gegevens? [REDACTED]

BEL-ME-NIET-REGISTER

-Wordt er altijd op het Bel-me-niet-register gecontroleerd? Gedupeerden zeggen dat is gebeld ondanks de inschrijving, hoe kan dat? Wat doet u als mensen melden dat het is overtreden? [REDACTED]

PRIVILEGE

-Wat is Privilege precies en hoe wordt men daarvan lid gemaakt? Zijn telefoonabonnees automatisch lid? Wordt er een aparte incassomachtiging voor gevraagd? Veel gedupeerden geven aan geen idee te hebben (gehad) dat ze daar ook lid van waren en weten niet wat het inhoudt. Hoe kan dat? Waarom stopt dat lidmaatschap niet ook als de betwiste telefoonovereenkomst wordt opgezegd? [REDACTED]

ALGEMENE VOORWAARDEN -reserve vraag

-Wat doet Pretium precies met alle NAW-gegevens van haar klanten? (Zie algemene voorwaarden mbt persoonlijke informatie: 11.3. [REDACTED])

2.8. Op 7 maart 2012 heeft een opname plaatsgevonden van het interview met [REDACTED] door de presentatrice van *Kassa*. Het totale interview, inclusief enkele korte onderbrekingen, heeft blijkens de daarvan door Pretium Telecom gemaakte in het geding gebrachte eigen opname, ca. 70 minuten geduurd. Niet alle in email van 5 maart 2012 (zie r.o. 2.7) genoemde onderwerpen zijn in het interview met [REDACTED] aan bod gekomen.

2.9. Bij brieven van 8 maart 2012 en 9 maart 2012 is (de raadsman van) Pretium Telecom nader ingegaan op de door Vara voorgenomen uitzending en heeft uiteengezet waarom Vara naar de visie van Pretium Telecom van uitzending zou moeten afzien. In de brief van 9 maart 2012 heeft Pretium Telecom aangevoerd dat de door Vara genoemde klachten, op één na (de klacht van [REDACTED]) ongegrond waren. Daarbij heeft Pretium Telecom per klacht het navolgend commentaar gegeven:

"[...]

Ad. 1. [REDACTED]

[REDACTED] heeft zich aangemeld op 29 december 2011. De voicelog is goed. [REDACTED] heeft vervolgens tijdig naar de opt out lijn van Pretium Telecom gebeld, maar die opt out melding is vervolgens door een intern misverstand niet doorgevoerd ondanks het feit dat daarop standaard meerdere controles worden uitgevoerd. Met [REDACTED] is inmiddels zoals besproken contact opgenomen en hij zal nog deze maand naar KPN worden overgezet. Kosten gemaakt bij Pretium Telecom worden gerestitueerd. [REDACTED] was boos over het niet-honoreren van zijn opt-out melding, maar gaf expliciet aan geen klachten te

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

8

hebben over de wijze waarop bij door Pretium Telecom te woord werd gestaan. Hij is tevreden met deze afhandeling.

Ad. 2. [REDACTED]

De aanmelding van [REDACTED] dateert van 5 november 2009. Zij is gaan bellen via Pretium Telecom met ingang van 9 december 2009. Zij heeft niet opgezegd en alle rekeningen altijd zonder problemen betaald. Op 3 augustus 2011 heeft [REDACTED] nog gebruik gemaakt van een aanbod om haar abonnement met een jaar te verlengen, waarbij zij profiteerde van één maand gratis bellen. Op 18 oktober 2011 ontving Pretium Telecom een verhuisbericht van [REDACTED] die verzocht om de aansluiting te verhuizen naar een appartement van Zorgcentrum Heidehiem [...]. Achtereenvolgens zou [REDACTED] verhuizen naar appartement 39 en vervolgens in de tweede week van januari 2012 naar appartement 374. Op 20 oktober 2011, dat wil zeggen binnen 2 dagen, stuurt Pretium Telecom de bevestiging van de ontvangst van de verhuisberichten, waarbij de stappen worden uitgelegd en wordt aangegeven dat het verhuisproces ongeveer 3 weken in beslag zal nemen [...]. De brief van [REDACTED] vermeldde een onjuiste postcode van het eerste adres waarnaar verhuisd werd. Deze onjuiste postcode is door Pretium Telecom zelf gecorrigeerd, zodat het verhuisproces daardoor geen vertraging heeft opgelopen. Direct op 20 oktober 2011 dient Pretium Telecom ook het verzoek in bij KPN om de verhuizing te realiseren [...]. KPN bevestigt nog diezelfde dag dat de verhuizing in gang is gezet [...].

Op 27 oktober 2011 bevestigt Pretium Telecom schriftelijk aan [REDACTED] dat de verhuizing op 10 november 2011 zal worden doorgevoerd [...]. Op 14 november 2011 ontvangt Pretium Telecom een telefonische storingsmelding dat [REDACTED] na de verhuizing nog niet kon bellen. Pretium Telecom heeft de storingsmelding direct onderzocht en is tot de conclusie gekomen dat zij deze zelf niet kon oplossen. Op 16 november 2011 wordt een storingsmelding ingediend bij KPN ("klant kan niet bellen en gebeld worden na verhuizing") [...].

Diezelfde dag ontvangt Pretium Telecom de terugkoppeling waaruit blijkt dat het probleem zit bij de technische dienst van het verzorgingshuis ("getest/gelabeld op isra. td verzorghuis gaat lijn doorpatchen naar kamer") [...]. Ingeval van verhuizingen van telefoonaansluitingen naar een appartement van Heidehiem of naar een ander appartement van Heidehiem dient de technische dienst van het verzorgingshuis namelijk zelf voor het doorpatchen van de telefoonaansluiting te zorgen. De technische dienst van Heidehiem heeft in dit geval echter nagelaten om daar tijdig voor zorg te dragen. Op 6 december 2011 ontvangt Pretium Telecom een brief van [REDACTED], waarbij het abonnement bij Pretium Telecom "wegens het niet nakomen van uw verplichtingen" in verband met de verhuizing wordt opgezegd. In die brief wordt tevens geklaagd over een "ongewenst trage" gang van zaken [...]. Op 8 december 2011 bevestigt Pretium Telecom de opzegging, met daarbij het verzoek om aan te geven of het de bedoeling is dat de aansluiting wordt opgegeven of dat deze dient te worden overgezet naar een andere aanbieder [...]. Op 21 december 2011 ontvangt Pretium Telecom een brief, ditmaal ondertekent door [REDACTED] zelf, dat zij wenst over te stappen naar KPN [...]. Op 2 januari 2012 bericht Pretium Telecom dat zij niet gerechtigd is om namens haar een contract aan te gaan met KPN en dat zij dit derhalve zelf dient te regelen [...]. Op 10 januari 2012 ontvangt Pretium Telecom haar brief van 2 januari 2012 retour met de handgeschreven opmerking dat [REDACTED] is overleden [...]. Op 23 januari 2012 bevestigt Pretium Telecom de ontvangst van het bericht van overlijden van [REDACTED], waarbij de gebruikelijke informatie wordt gevraagd (kopie overlijdensakte en bevestiging dat de telefoonlijn kan worden opgeheven). Tevens wordt in

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

9

deze brief aangekondigd dat vanaf het moment van opheffing van de aansluiting geen verdere kosten in rekening worden gebracht [...].

Uit de feiten blijkt dus dat van enige niet nakoming van verplichtingen door Pretium Telecom geen sprake is. [redacted] heeft tijdelijk niet kunnen bellen door een fout van de technische dienst van Heidehiem zelf. Bovendien blijkt uit de feiten dat van een "ongewenst trage" gang van zaken geen sprake is. Pretium Telecom heeft steeds snel en adequaat gereageerd en heeft daarbij de fout van [redacted] bij de vermelding van de postcode gecorrigeerd en de nalatigheid van Heidehiem zelf bij het doorpatchen aan bet licht gebracht en gecorrigeerd voorzover dit in haar vermogen lag. Daarbij is door Pretium Telecom steeds snel, adequaat en beleefd gereageerd.

Ad. 3.a D [redacted]

De aanmelding van [redacted] dateert van 19 oktober 2011. De voicelog is goed. Het abonnement is geactiveerd op 22 november 2011.

[redacted] heeft zijn eerste factuur betaald met een acceptgiro en heeft tevens op 11 januari 2012 het door hem ondertekende machtigingsformulier opgestuurd. Het bewijs van betaling en het ondertekende machtigingsformulier zijn door Pretium Telecom ontvangen op 13 januari 2012 [...]. De drie volgende facturen zijn door [redacted] betaald via automatische incasso zonder dat stornering heeft plaatsgevonden. Op 23 november 2011 heeft mevrouw [redacted] gebeld naar het service center van Pretium Telecom ten behoeve van [redacted] en verzocht om informatie over de coulanceregeling. De gevraagde informatie is toegestuurd aan [redacted] op 24 november 2011. Naar aanleiding daarvan heeft Pretium Telecom geen enkele reactie meer ontvangen.

Ad.3.b [redacted]

Mevrouw [redacted] heeft zich aangemeld op 19 november 2010. De voicelog is goed. Het abonnement is geactiveerd op 23 december 2010.

Op 28 december 2010 stuurt mevrouw [redacted] van Verzorgingshuis Heidehiem twee brieven.

(i) Zij zendt een verzoek om terugzetting naar KPN van het abonnement van de [redacted] en vermeldt daarbij het telefoonnummer van [redacted] ([redacted]) [...].

Deze [redacted] was op dat moment echter helemaal geen abonnee bij Pretium Telecom.

(ii) Zij zendt een verzoek om terugzetting naar KPN van het abonnement van [redacted] [redacted] [...]. In die betreffende brief wordt een verkeerd telefoonnummer genoemd [redacted]. Dit is niet het telefoonnummer van mevrouw [redacted] en dit telefoon-

nummer is onbekend bij Pretium Telecom [...].

Pretium Telecom heeft vervolgens de onjuistheden in de brieven van mevrouw [redacted] uitgezocht en achterhaald wat de bedoeling was. Op 31 januari 2011 heeft Pretium Telecom in antwoord op de brief van mevrouw [redacted] van 28 december 2010 informatie gezonden aan mevrouw [redacted] over de stappen die moeten worden gezet om gebruik te maken van de coulance regeling [...].

Op 8 februari 2011 belt de bewindvoerder van mevrouw [redacted] mevr. Mr. [redacted] van het advocatenkantoor [redacted] waarbij zij aangeeft dat [redacted] onder curatele staat en de bewijsstukken zal toezenden. Om die bewijsstukken voor toepassing van de coulanceregeling was door Pretium Telecom niet gevraagd. Op 10 februari 2011 ontvangt Pretium Telecom die informatie van [redacted] [...].

Op 15 februari 2011 bevestigt Pretium Telecom dat het beroep op de Coulanceregeling wordt gehonoreerd en een herstelorder voor het terugzetten van het vastnetabonnement

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

10

naar de vorige telecomaangebieder is uitgevoerd [...] en wordt verzocht om betaling van de nog openstaande facturen ad. EUR 51,62. Dit laatste bedrag is op 22 februari 2011 aan Pretium Telecom overgemaakt [...]. Op 25 mei 2011 bellen de erven van [REDACTED] om mede te delen dat [REDACTED] is overleden en dat de notaris zal zorgen voor betaling van de nog openstaande kosten. Deze betaling van EUR 9,27 heeft op 7 juni 2011 plaatsgevonden [...]

Evenals in het geval van [REDACTED] blijkt dat Verzorgingshuis Heideheim hier problemen veroorzaakt (in dit geval fouten van mevrouw [REDACTED]) die door Pretium Telecom op adequate wijze zijn opgelost.

Ad. 8. [REDACTED]
[REDACTED] heeft zich aangemeld op 13 februari 2012. De voicelog is goed. De geplande activatiedatum is 16 maart 2012.

[REDACTED] kan desgewenst van de Coulancregeling Ouderen gebruik maken. Zoals reeds tijdens de opname van 7 maart 2012 is aangegeven, wordt in dat verband geen bewijs van handelingsonbekwaamheid door Pretium Telecom gevraagd. Pretium Telecom zal [REDACTED] of haar gemachtigde op deze mogelijkheid wijzen.

Ad. 9. [REDACTED]
[REDACTED] heeft zich aangemeld op 17 januari 2012. De voicelog is goed. Op 23 januari 2012 heeft zij telefonisch gebruik gemaakt van de mogelijkheid van opt-out. Op 24 januari 2012 heeft Pretium Telecom schriftelijk de acceptatie van de opt-out bevestigd. Er heeft geen activatie van het abonnement plaatsgevonden en [REDACTED] is nooit abonnee geworden en zij ontvangt derhalve ook geen facturen [...].

Ad. 14. [REDACTED]
[REDACTED] heeft zich aangemeld op 13 juli 2010. De voicelog is goed. Op 16 augustus 2010 is het abonnement geactiveerd. Op 29 september 2010 doet [REDACTED] een beroep op de Coulancregeling Ouderen [...]. Op 7 oktober 2010 bevestigt Pretium Telecom dat het abonnement naar KPN zal worden teruggezet en dat zij daarvoor niets hoeft te doen [...]. Op 25 oktober 2010 bevestigt Pretium Telecom dat het vastnetabonnement per 25 oktober 2010 is teruggezet [...]. Facturen voor verleende diensten zijn door [REDACTED] zelf betaald en derhalve niet via automatische incasso [...]

De feiten bieden (ook) in dit geval derhalve geen enkele steun voor het verwijt dat het pas na "heel veel gedoe" gelukt zou zijn om het telefoonabonnement te beëindigen. Ook een verwijt dat sprake zou zijn van "agressieve reacties" van Pretium Telecom vindt geen enkele steun in de feiten. In tegendeel, de behandeling door Pretium Telecom is voortvarend en consumentvriendelijk geweest.

Ad. 17. [REDACTED]
De aanmelddatum is 23 januari 2012. Activatiedatum is 27 februari 2012. Op 27 februari 2012 heeft Pretium Telecom een brief van [REDACTED] ontvangen dat hij de overstap van zijn 93-jarige dementerende moeder naar Pretium Telecom ongedaan wil maken [...]. Pretium Telecom heeft uit coulancregeling zonder beroep op de Coulancregeling Ouderen gevolg gegeven aan dit verzoek. Bij brief van 1 maart 2012 is dit aan [REDACTED] bevestigd [...]. De geplande datum van terugzetting van het abonnement naar de vorige aanbieder is 23 maart 2012."

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

11

2.10. Bij email van 9 maart 2012 heeft Vara aan KNP voor zover van belang het volgende geschreven:

"[...]

Pretium zegt dat ze op 14 november 2011 een storingsbericht heeft doorgegeven aan KPN van nummer [REDACTED] (op naam van [REDACTED]) een paar dagen nadat haar nummer naar dat adres verhuisd was. Pretium beweert dat het verder niet aan haar heeft gelegen dat die telefoonlijn het vervolgens een paar weken niet heeft gedaan, het zou aan KPN of de technische dienst van het verzorgingshuis hebben gelegen. Heidehiem zegt dat de lijn het voor de verhuizing altijd gewoon heeft gedaan en heeft de bedrading na de verhuizing ook nog gecontroleerd maar niets gevonden. Is het voor KPN mogelijk om na te gaan wat hier aan de hand is geweest?

Als jullie in de loop van de volgende week een antwoord zouden kunnen geven, zou dat heel fijn zijn.

Bij voorbaat dank!

"[...]"

2.11. De uitzending van 10 maart 2012 hield, ten aanzien van het item Pretium Telecom, het volgende in:
(Studio)

Presentatrice: "Nog steeds klachten over telefoonbedrijf Pretium. Wij gingen er mee naar de directeur.

[...]bent u klant bij Pretium Telecom, praat dan mee op Twitter via #Kassatv.

We krijgen al tijden klachten over het telefoonbedrijf Pretium Telecom. Tussen 2007 en 2009 hebben we er al een paar keer aandacht aan besteed, maar nog steeds gaat er in veel gevallen iets mis."

Dan volgt een filmpje over de zaak [REDACTED]. Het filmpje bestaat uit beelden van de nicht van [REDACTED], (hierna: nicht [REDACTED]) die, terwijl stemmige muziek onder de beelden is gemonteerd, het graf bezoekt van [REDACTED], afgewisseld met beelden van een interview met nicht [REDACTED], een foto van [REDACTED], een bordje op de begraafplaats met haar naam en haar geboorte- en sterfdatum en opnamen gemaakt in verzorgingshuis Heidehiem.

Nicht [REDACTED]: "Ze was heel verdrietig dat zij niet kon bellen. Ze had echt het idee ik verlies alle contact met mijn familie, met de wereld."

Het was eigenlijk heel jammer dat ze op deze manier haar contacten verloor."

Voice over: "Het nichtje van [REDACTED] kan er nog niet over uit. Haar 87-jarige tante heeft noodgedwongen de laatste weken van haar leven zonder telefoon gezeten. Ze heeft daarvoor geen goed afscheid van haar naasten kunnen nemen."

Nicht [REDACTED]: "Toen hebben we het geprobeerd met een heel klein mobiel toestel, maar daar kon ze niet mee werken. Dat was haar gewoon te moeilijk en dan deed ie het weer niet en dan was ze het weer vergeten. Dat ging gewoon niet."

Voice over: "De telefoon van tante [REDACTED] werk niet meer na een verhuizing naar het woonzorgcentrum Heidehiem in [REDACTED]."

Nicht [REDACTED]: "En toen moest ook de telefoon uiteraard meeverhuizen."

Voice over: "Wanneer [REDACTED] de verhuizing wil doorgeven, komt de familie er achter dat [REDACTED] abonnee is bij Pretium."

Nicht [REDACTED]: "Zij zei: 'ze hebben toen gebeld of ik telefoon wilde hebben en dat ze een leuk aanbod hadden voor mij en toen heb ik ja gezegd. En het was van de KPN'."

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

12

Voice over: "Tante blijkt, zonder dat ze het zelf wist, al veel langer klant te zijn van Pretium. Wanneer nicht [REDACTED] met Pretium belt met het verzoek om tantes telefoon in Heidehiem zo snel mogelijk te activeren, krijg ze de volgende reactie."

Nicht [REDACTED]: "Krijg je daar een hele onaardige meneer vind ik aan de lijn, die je dus eigenlijk heel onheus bejegent en die zegt dan 'Weet u de geboortedatum van uw tante?' Nou ik zeg, dat weet ik zo niet. 'Mevrouw wij spelen geen lotto, wij spelen geen bingo.' Nou ik zeg, moet ik even kijken. Ik zeg, ik heb het nu hoor. Dat is dan en dan 'Oh Bingo! maar ik trap hier niet in,' zegt ie 'iedereen kan wel zeggen dattie voor z'n tante belt.' Hij zegt: 'mevrouw daar doen we niet aan' klets boem de haak d'r op."

Voice over: "Door die behandeling stuurt ze een aangetekende brief naar Pretium, met het vriendelijke verzoek om het abonnement ongedaan te maken."

Nicht [REDACTED]: "Uiteindelijk hebben wij met een aangetekende brief door de tante laten ondertekenen en hebben wij de gewoon opgezegd dat wij niet langer bij hun wilden zijn en dat wij naar een andere provider gingen, dat wij maar de KPN teruggingen."

Voice over: "De reactie van Pretium Telecom bevreemdt haar zeer."

Nicht [REDACTED]: "Ze hebben daar helemaal niet op gereageerd verder in de goeie zin van, prima mevrouw dit is opgezegd, nee ze deden net of hun neus bloedde gewoon. Dus dat is gewoon volkomen genegeerd."

Voice over: "Omdat Pretium wel geld wil zien, maar geen werkende telefoonlijn levert, trekt de familie de machtiging tot inning van het Pretium abonnementsgeld in."

Nicht [REDACTED]: "Pretium vond dat helemaal niet fijn dus die schrijft dan weer brieven dat wij moeten betalen en die beginnen dus te zeggen dat je de deurwaarder wel eens kunt krijgen, maar het was gewoon een heel, heel vervelend geheel."

Voice over: "Pretium weet dat tante [REDACTED] half december is overleden, toch is de rekening voor februari al in de bus gevallen."

Nicht [REDACTED]: "Toen heb ik tegen die mevrouw gezegd die aan de telefoon zat, waar ik zei mijn tante is overleden, dan moet u dus een akte van overlijden sturen, ik zeg dat doe ik niet, ik zeg maar u kunt ook drie keer ja zeggen, ik zeg dan is het ook klaar, want zo krijgt u ook de klanten binnen, drie keer ja zeggen."

(Beeld Studio)

Presentatrice: "Na zeven brieven van zijn advocaat mocht we de directeur van Pretium interviewen".

(Opname interview met de heer [REDACTED])

Presentatrice: "Waarom neemt u zo'n klacht niet serieus, een opzegging?"

[REDACTED]: "Dat verhaal is compleet anders. [REDACTED] is abonnee sinds 2009. En [REDACTED] heeft sinds 2009 alle facturen betaald en zij is dus 2009, 2010, 2011 is zij abonnee.

Ik vind het buitengewoon vervelend dat u vertelt dat [REDACTED] die drie jaar lang gedacht heeft dat ze met KPN belde. Ik kan het me nauwelijks voorstellen."

Voice over: "Volgens [REDACTED] heeft Pretium de verhuizing correct doorgevoerd en kon hij er niets aan doen dat er een storing was, waardoor de telefoon niet werkte."

[REDACTED]: "Deze verhuizing is daadwerkelijk doorgevoerd binnen de drie weken die er voor staan, namelijk op 10 november. Op 14 november is er een, een storingsbericht gekomen van dit telefoonnummer..."

Presentatrice: Maar het gaat even niet om de feiten het gaat om het gevoel, mevrouw heeft dus de ervaring dat ze door Pretium niet gehoord wordt."

[REDACTED]: "Das dus onjuist."

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

13

Presentatrice: "Maar een ervaring is per definitie lijkt me niet onjuist, dat is haar gevoel, dus hoe komt het dat Pretium haar het gevoel geeft dat zij tegen dichte deuren aanloopt. Kunt daar dat, heeft u daar een verklaring voor?"

█: "Nee."

(Studio gesprek met een dame in het publiek)

Presentatrice: "█, dat gevoel dat je tegen een dichte deur aanloopt, als je een klacht hebt over Pretium, herkent u dat?"

█: "Ja, dat herken ik zeker."

Presentatrice: "Hoe ging dat bij u."

█: "Ik zag bij mijn moeder, een demente hoog bejaarde dame, ineens rekeningen komen van een bedrijf dat ik niet kende. Dus die ben ik zelf gaan bellen en verteld 'Nee maar mevrouw wilde abonnee worden hoor, bij ons.' Ik zeg 'ja maar het gaat om een demente hoog bejaarde dame, weliswaar een dame, maar zeer dement, dus die weet niet wat ze zegt. Kan ik het terugdraaien.' Nou op een gegeven moment, 10 minuten aan de telefoon en toen werd er gezegd: nu we hebben wel genoeg alles besproken en de telefoon werd er opgelegd. Ik heb toen opnieuw weer gebeld. En toen kreeg ik het verhaal van oh maar dat kan ook via de coulanceregeling. Nou uiteindelijk, er zijn vele brieven zijn er heen en weer gegaan, tot dat ik het uiteindelijk voor mekaar kreeg, maar het is net als of je in de Engelse pudding trapt. Je krijgt helemaal geen houvast. Ze praten een beetje met je mee, ze praten een beetje tegen je in en als ze er genoeg van hebben wordt de telefoon erop gelegd."

Presentatrice: "Ja. Meneer █ begrijpt het niet, zulke ervaringen, zegt hij."

█: "Ja kijk, als hij op de klachten gaat zeggen van deze mevrouw is keurig behandeld en het wordt teruggeluisterd, ja wat ik al zei, mijn moeder is een keurige dame, dus die zegt keurig: 'ja meneer, nee meneer, goed meneer, best meneer' die weet niet waar het over gaat. Maar als er iemand komt, en daar maak ik mij zo boos over, iemand die weerloos is, daar wordt zo'n abonnement door de strot gedouwd, maar als iemand komt die gaat vertellen: 'hé kan dat niet even anders' en 'dit is toch niet helemaal zo als het hoort', dan zijn ze niet thuis."

Presentatrice: "We hebben nog meer klachten gekregen ook vanuit Heidehiem, waar █ heeft gewoond. Daar zijn nog meer mensen door Pretium abonnee gemaakt, zonder dat ze dat wilden."

(Opnamen Heidehiem)

Voice over: "█ is door verschillende bewoners van het woonzorgcentrum Heidehiem, in █ om hulp gevraagd, nadat ze door Pretium abonnee waren gemaakt, zonder dit zelf te beseffen."

█: "Op het moment dat ze gebeld werden hadden ze het niet in de gaten, waar het over ging en hadden ze dat dus absoluut niet in de gaten tot dat ze dus de brief kregen met de post, waarin dus stond dat hun nieuwe provider dus de Pretium was en niet KPN. Die voelden zich dus beetgenomen en bedonderd door dingen die zij dus op dat op dat moment niet hebben geaccepteerd en waarvan zij niet in de gaten hadden dat het gebeurde."

Voice over: "Omdat de bewoners zich schamen tegenover hun familie, vragen ze █ om te proberen hun Pretiumcontract te ontbinden. Dus belt █ vol goede moed naar Pretium."

█: "Ik heb dus verschillende keren moeten bellen met Pretium, om dus voor hun te regelen, te proberen te regelen, want het is dus allemaal uiteindelijk niet gelukt, en ik heb dus schriftelijk ook een brief gestuurd naar Pretium om het dus de beide abonnementen op te zeggen."

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

14

Voice over: "De behandeling aan de telefoon door de klantenservice van Pretium is volgens [REDACTED] beneden alle peil."

[REDACTED] "Toen dus de telefoniste begreep waarvoor ik belde, werd ze niet vriendelijk en was ze niet aardig aan de telefoon. Waar ik mij mee bemoeide en of ik gemachtigd was voor die bewoner om dit telefoontje te plegen en waarom de bewoner niet zelf belde en dat soort zaken werd mij dus gezegd."

(Studio)

Presentatrice: "De reactie van Pretium."

(Interview)

[REDACTED] "We hebben van [REDACTED] hebben we op 28 december 2010, ik kan u hier de brieven laten zien, hebben wij een brief gekregen waarin verzocht wordt om het telefoonnummer van deze mevrouw terug te zetten naar KPN. Daarbij geeft ze een verkeerd telefoonnummer. Dat telefoonnummer, deze mevrouw was op dat moment bij ons abonnee, dat hele telefoonnummer was bij ons niet bekend. Ze geeft met precies dezelfde brief, in dezelfde enveloppe, stuurt ze ons een verzoek, om de persoon waar we het nu nog over moeten hebben..."

Presentatrice: "Ja."

[REDACTED] "die dus bij wijze van spreken met ons bekt en weg wil, om deze ook terug te zetten naar KPN, al hoewel hij op dat moment geen abonnee bij ons was, maar daarbij zetten ze het telefoonnummer van deze betreffende mevrouw. Ik heb hier de twee brieven. Dus met andere woorden. [REDACTED]..."

Presentatrice: "Maar als dan zo iets mis gaat hè is er dan een werknemer van Pretium die contact opneemt met [REDACTED] van goh we zien dat u een verkeerd nummer heeft door gegeven, vergist u zich niet en kunnen we u helpen om het goeie nummer te zoeken?"

[REDACTED] "Moeten wij.."

Presentatrice: "U ziet in uw eigen administratie dat het nummer niet correspondeert met de naam. Daar kan u [REDACTED] toch van op de hoogte stellen? Ik zie dat u wilt opzeggen, maar zullen we even kijken of we het goeie nummer voor ogen hebben."

[REDACTED] "Maar [REDACTED] heeft daarna voor mevrouw, de betreffende mevrouw, helemaal niet meer opgetreden. Wij hebben te maken gehad met anderen en met de erven en helemaal niet met [REDACTED]"

Presentatrice: "Dit is een opzegging alleen heeft ze het verkeerde nummer doorgegeven. Waarom heeft u dan niet even contact opgenomen?"

[REDACTED] "Het is geen opzegging."

Presentatrice: "Wat is dit dan?"

[REDACTED] "Het is een verzoek tot het tot het overzetten van een nummer naar KPN."

Presentatrice: "Ja, dat is dan toch een opzegging bij Pretium.."

[REDACTED] "Nee het is geen opzegging."

Presentatrice: "...als je vraagt kan ik naar KPN, is toch een opzegging bij Pretium?"

[REDACTED] "Nee, een opzegging bij Pretium is, bij wijze van spreken, dat iemand zegt: 'ik zeg hierbij mijn abonnement op' en die kan dan een verzoek doen om, bij wijze van spreken, naar KPN gezet te worden."

(Studio)

Presentatrice: "Volgens meneer [REDACTED] valt Pretium dus niets te verwijten.

Hier zitten Frank van der Aa van de ouderenbond ANBO en Sharon Gesthuizen van de SP in de Tweede Kamer. Hartelijk welkom. Mevrouw Gesthuizen, wat denkt u als u dit ziet?"

Gesthuizen: "Nou ja, je hart breekt natuurlijk als je meekrijgt wat deze oude mensen overkomt op hun, ja soms zelfs op hun sterfbed. Het is heel erg triest. Ik ben er blij mee dat de meeste ondernemers in Nederland zich realiseren dat dit echt geen fatsoenlijke manier van

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

15

zaken doen is. Dit is echt heel onfatsoenlijk. Het komt toch heel erg over van als zo gauw als we je geld binnen hebben dan kun je wat dat betreft daarna barsten, zo komt het op mij over. Ik vond het heel erg."

Presentatrice: "Meneer Van der Aa beide gevallen spelen zich af in een zorgcentrum voor ouderen, is dat toeval?"

Van der Aa: "Ja, het is natuurlijk wel heel opvallend als een bedrijf zo veel klachten krijgt uit een groep die boven de 80 is. Want dat is de praktijk. En ja ik denk dat, het is ook niet voor niets dat ze ook een coulance regeling voor ouderen hebben dus dat zegt wel wat."

Presentatrice: "Met het belabonement zelf van Pretium is niets mis, maar veel mensen hebben een klacht over de manier waarop ze benaderd zijn door Pretium."

(Filmpje met)

Voice over: " wordt op 27 december thuis gebeld door een voor hem onbekende beller."

 : "Toen werd ik benaderd, ik dacht door KPN, voor een actie, dat ik goedkoper uit was en daar ben ik in meegegaan."

Voice over: " gaat dus akkoord met het telefonische aanbod, maar hij krijgt later argwaan en hij vermoedt dat hij wel eens door Pretium Telecom benaderd kon zijn."

 : "Dus toen heb ik 2 januari meteen gebeld dat ik niet wou veranderen en dat ik bij KPN wou blijven."

Voice over: "Maar de toegezegde schriftelijke bevestiging van zijn opzegging komt maar niet met de post binnen."

 : "Het duurde dagen en ik hoorde maar niks en ik kreeg ook geen post van Pretium, dus ik dacht laat me eens bellen. Toen zeien ze mij: 'We hebben niks doorgekregen van een afzegging'."

Voice over: "Dus stuurt direct een aangetekende brief naar Pretium, waarin hij weer zijn abonnement opzegt."

 : "11 januari kreeg ik dus van Pretium bericht dat het abonnement per 1 februari inging."

Voice over: "Dus in plaats van een opzegging krijgt ie een nota in de bus. hoopt nog dat hij gebruik kan maken van Pretiums coulanceregeling voor ouderen vanaf 72 jaar."

 : "Ik dacht als ik nu kenbaar maak dat ik in '34 geboren ben met een afdruk van mijn identiteitsbewijs, dan voldoe ik aan de voorwaarden die hun stellen. Maar omdat ik niet aan de voorwaarden voldeed, heb ik weer bericht gekregen dat die coulanceregeling van mij niet van toepassing was."

Voice over: "Iedere oudere die van de coulanceregeling gebruik wil maken moet van Pretium namelijk een bewijs van handelingsonbekwaamheid overleggen. is na al zijn opzeggingsingen geen stap verder gekomen."

 : "Laat ik nu alleen maar vertellen dat ik er nachten van wakker gelegen heb. Het zat me niet lekker en dat ik er dan helemaal niet vanaf kan komen, met netjes opzeggen telefonisch, met een paar aangetekende brieven en dat ik dan gewoon een briefje binnen krijg van u abonnement gaat in per 1 februari, klaar, af, uit."

(Studio)

Presentatrice: "De reactie van de directeur."

(Interview)

 : " in alle eerlijkheid, daar kan ik kort over zijn. Daar hebben wij, daar is bij ons ook iets fout gegaan. We hebben namelijk, hij heeft tijdig gebruik gemaakt van zijn opt out alleen in ons systeem is dat verkeerd gegaan. En dus hij hoefde helemaal niet van zijn coulanceregeling gebruik te maken. We hebben het onderzocht en we gaan hem terugzetten naar zijn oude aanbieder."

C/13/S38301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

16

(Studio)

Presentatrice: "De volledige reactie van Pretium op deze zaken staat op onze site. Meneer Van der Aa de laatste tijd vraagt Pretium dus die dat bewijs van handelingsonbekwaamheid om in aanmerking te kunnen komen voor de coulanceregeling, want vindt u daarvan?"

Van der Aa: "Ja, wij vinden als ANBO dit echt te zot voor woorden. En we vinden eigenlijk dat een bedrijf die dat soort dingen vraagt echt over de schreef gaat. Want je hebt het dus over het iemand onder curatele stellen en dat doe je niet voor een dag en niet om een abonnement op te zeggen, dus ja wij vinden dit echt veel te ver gaan.."

Presentatrice: "Mag het wel?"

Van der Aa: "Officieel mag het. Een bedrijf, de coulanceregeling hebben ze ook zelf ingesteld en officieel kan een bedrijf dit soort dingen verlangen, maar het gaat echt veel te ver als je dus iemand onder curatele moet laten stellen. Dat gaat dus via de rechter, dat kost je ook geld. Maar sowieso om een abonnement op te zeggen om dat dan te vragen dat vinden wij echt veel te ver gaan."

Presentatrice: "Wij hebben Pretium gevraagd waarom een verklaring van handelingsonbekwaamheid nodig is om in aanmerking te komen voor die coulanceregeling."

(Interview [REDACTED])

[REDACTED]: "We hebben gemerkt in 2011 dat een van onze grootste concurrente oneigenlijk gebruik van onze coulanceregeling maakte om daarmee klanten terug te winnen. We hebben toen op een gegeven moment eind vorig jaar hebben we een proef gedaan om een bewijs van handelingsonbekwaamheid en dat heeft geen goeie resultaten opgeleverd. Dat heeft op een gegeven moment geleid tot verwarring en onduidelijkheid. Het was ongeveer 600 mensen. Deze mensen zijn inmiddels gebeld of worden nog gebeld en worden alsnog gebruik gemaakt kunnen nog aangeboden worden, of die worden aangeboden om van de coulanceregeling gebruik te maken. Dus onze coulanceregeling blijft gewoon opereren zoals we ook in het verleden gedaan hebben."

(Studio)

Presentatrice: "Ja, meneer [REDACTED] zegt net: 'zo'n verklaring is niet meer nodig'. Ik zie u heel hard lachen."

Tribunegast 1: "Ja zo'n verklaring, zo'n verklaring is niet nodig. Meneer [REDACTED], want ik noem hem gewoon ook [REDACTED] en ik blijf hem ook [REDACTED] noemen, die vindt het nodig dat mensen handelingsonbekwaam zijn en om dat aan te moeten tonen. Ik vraag mij af waar hij het recht vandaan haalt. Hij komt ongevraagd bij mensen binnen, sluit abonnementen af met mensen die hij niet kent, van wie hij de naam ook verkeerd spelt en vraagt dan om een handelingsonbekwaamheidsverklaring. Ik vind het te zot voor woorden."

Presentatrice: "Ik zie u knikken, ja. Vanaf nu is het dus niet meer nodig zo'n verklaring."

Tribunegast 2: "Het is gewoon te zot voor woorden. Mijn moeder is dus half doof en zij heeft dus niet goed begrepen wat er gezegd werd. Nou en dan word je gewoon zo iets aangemeerd. Ze krijgt gewoon een welkomstmap van: Hartelijk gefeliciteerd u bent welkom bij Pretium. En vervolgens probeer ik op te zeggen en dat kan helemaal niet. Dus met andere woorden als zij bijvoorbeeld ernstig ziek was geworden of zij zou zijn overleden. Wat zou der dan gebeuren? Dan kan ik dus niet opzeggen? Ik vind het echt te zot voor woorden, wat ze doen met oude mensen."

Presentatrice: "Is er iemand opgelucht die zegt nou dan kom ik misschien nu in aanmerking, wel in aanmerking, voor die coulanceregeling? Nee?"

Tribunegast 3: "Je kunt proberen wat je wilt, maar je komt er gewoon niet vanaf. We hebben twee weken geleden op maandagmorgen een hele morgen gebeld, alles geprobeerd, maar je krijgt nul op je rekest. Je komt er niet van af."

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

17

Presentatrice: "Ja meneer [REDACTED] zegt over uw klacht, want die hebben we ook voorgelegd: 'Zijn niet gegrond'."

Tribunegast 3: "Maar wat kun je dan doen, een brief schrijven het helpt allemaal niets. Je wordt afgewimpeld. D'r werd trouwens ook nog gezegd: 'Als uw schoonmoeder zelf belt dan kan ze opzeggen.' Nou, dat heeft ze gedaan, met zonder resultaat."

Presentatrice: "Meneer zegt wat kun je dan doen, mevrouw Gesthuizen, wat kun je nog doen?"

Gesthuizen: "Ja, je zou natuurlijk op een gegeven moment de krachten kunnen bundelen en zeggen van we gaan hier toch mee naar de rechter. Maar dat zou eigenlijk niet nodig moeten zijn. We zijn hier ook in de politiek, en daarom ben ik hier ook heel erg verbolgen over, echt al jaren mee bezig. Sinds 2009 al ligt er een uitspraak van de Kamer die zegt wij willen dat mensen hun handtekening zetten, als ze op zo'n manier benaderd worden en een contract aangesmeerd krijgen.."

Presentatrice: "Een handtekening op papier?"

Gesthuizen: "Een handtekening op papier of digitaal, dat zou dan ook nog mogen. Maar bij deze doelgroepen zal het meestal om een handtekening op papier daarom gaan. Het is belachelijk dat dit nog steeds kan. Ik bedoel wij hebben niet voor niets een OPTA, een Consumentenautoriteit en die moeten hier gewoon handhavend optreden."

Presentatrice: "Maar gaat dat nog een keer gebeuren, dat idee van u om die handtekening te moeten zetten alvorens je aan een contract vastzit?"

Gesthuizen: "Ja, dat gaat wel gebeuren, maar ik moet heel eerlijk zeggen dat er door het kabinet niet heel veel haast mee wordt gemaakt. Ik heb nog even de papieren der weer bij gepakt. Met de meest recente berichten van de minister van economische zaken, want die gaat erover en die heeft eigenlijk ja voor zichzelf de tijd gesteld tot november 2013. Ja ik denk dat wij echt niet zo lang kunnen wachten. Zoals ik al zei in 2009 heeft de Tweede Kamer gezegd: 'Dit kan niet meer, dit willen we niet meer, het gaat iedere keer fout, het blijft ook fout gaan.' Dit moet gewoon heel erg snel opgelost worden."

Presentatrice: "Stel nu dat dat in 2013 dan wel geregeld wordt, hebben deze mensen daar dan nog iets aan?"

Gesthuizen: "Nou ja dat is natuurlijk mosterd na de maaltijd. Dus dat is heel erg triest en zeker ook, nou ja dat eerste filmpje dat hakt er natuurlijk flink in. Als je dan mee krijgt dat zo'n oude dame de laatste paar weken dat ze hier op aarde was beroofd was van haar telefoon, Ja Nee daar doe je niets meer aan dus.."

Presentatrice: "Kan de ANBO nog iets betekenen hierin, als organisatie?"

Van der Aa: "Nou ja wij springen natuurlijk op de bres, in de bres voor mensen en tot nu toe is het ons meestal gelukt om dingen terug te draaien, maar in principe kan een bedrijf als Pretium zelf doen wat ze willen met zo'n coulanceregeling. En ja het blijft voor ons onbegrijpelijk hoe je zo klantvriendelijk bent. Dat je niet luistert naar je klanten en dat je dit imago naar zet. Je zou veel meer kunnen investeren in mensen helpen. Mensen die achteraf zeggen: ik wil hier mee stoppen, regel dat dan."

Presentatrice: "Nou in het gunstigste geval moeten we nog wel twee jaar wachten tot je echt pas na een handtekening ergens aan vastzit. Dat is behoorlijk lang. Wat te doen tot die tijd?"

Tribunegast 4: "Nou bij ons is het wel gelukt om op te zeggen. En wij hebben dat gedaan om door Pretium op hun fouten te wijzen.."

Presentatrice: "En dat hielp?"

Tribunegast 4: "En dat hielp. Want uiteindelijk als je maar blijft volhouden dus als ze geen welkomstbrief sturen en dat ze dus een afspraak maken over het betalen en niet duidelijk

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

18

maken dat je een financiële transactie voert, nou dan zo zijn er meer dingen die je kunt nagaan.”

Presentatrice: “Wat zijn nog ander dingen? Heeft u nog ideeën.”

Tribunegast 5: “Ja. Telefonisch kun je ze niet benaderen, dat werkt niet. Ik heb op een gegeven moment maar een stuk of 70 faxen aan ze gestuurd en ...”

Presentatrice: “70 faxen?!”

Tribunegast 5: “Ja ik heb gewoon de blaadjes aan elkaar geplakt en een soort loop gemaakt en de faxmachine maar laten draaien. En ze hebben uiteindelijk gereageerd dat ze die fax hebben ontvangen. Maar ik hoorde net nog van iemand anders, die had een nog veel beter idee. Die zei je moet een brief met niks sturen aan hun antwoordnummer. Dan moeten ze in elk geval moeten ze daar de postzegels voor betalen.”

Presentatrice: “Nou der worden hier wat ideeën van de hand gedaan. Wat u allemaal kunt doen als u ongewenst abonnee bent gemaakt kunt u op onze site nalezen en als u geen internet heeft kunt u die informatie ook per post aanvragen natuurlijk, postbus 3000, 1200 CZ in Hilversum. Mag ik u allemaal heel hartelijk danken?”

[..]

2.12. Bij email van 23 maart 2012 heeft KPN op de hiervoor in r.o. 2.10 aangehaalde email van Vara, voor zover hier van belang, geantwoord:

[...]

Het nummer in de email is niet correct. Het moet zijn ([REDACTED])

[...]

Op 9-12-2009 gaat klant van Tele 2 naar Pretium

Op 10-11-2011 krijgen wij van Pretium een verhuisverzoek naar [REDACTED]
KPN moet testen en labelen naar kamer 39

Op 16-11-2011 16.24 uur is er een ticket binnen gekomen bij Wholesale toestel 28600 dat klant niet kan bellen en gebeld worden na verhuizing

Op 17-11-2011 8.57 is het ticket afgemeld dat KPN getest en gelabeld heeft op ISRA td en dat het verzorgingshuis de lijn verder gaat doorpatchen naar kamer. (M.a.w. KPN heeft de lijn idd netjes geleverd tot in het pand; de technische dienst van het tehuis moest vervolgens in actie komen om de lijn en kamer aan elkaar te koppelen zodat de telefoon gebruikt kan worden).

[...]

3. Het geschil

3.1. Pretium Telecom vordert dat de rechtbank, bij vonnis uitvoerbaar bij voorraad:

- I. voor recht verklaart dat Vara met de uitzending van 10 maart 2012 en/of de wijze van voorbereiding (met inbegrip van de wijze van wederhoor) van die uitzending onrechtmatig heeft gehandeld jegens Pretium Telecom en te bepalen dat de Vara de schade als gevolg van deze onrechtmatige gedraging dient te vergoeden, nader op te maken bij staat;
- II. Vara gebiedt om binnen een (1) week na betekening van het vonnis de litigieuze uitzending, de bespreking ervan of de verwijzing daarnaar te verwijderen en ver-

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

19

wijderd te houden uit de diverse media (zoals bijvoorbeeld het internet, de Vara *Kassa* website, de Vara website, haar elektronisch nieuwsbrief- archief, forums en sociale media zoals twitter) die de Vara direct of indirect beheert of waar zij verantwoordelijk is voor de plaatsing (zoals bijvoorbeeld YouTube of websites waar gemiste uitzendingen beschikbaar zijn) en op diezelfde plekken te verwijzen naar de rectificatie in haar uitzending en op haar website en de Vara voorts te gebieden om binnen een (1) week na betekening van het vonnis de hiervoor bedoelde media die de litigieuze uitzending, de bespreking ervan of de verwijzing daarnaar en die de Vara niet direct of indirect beheert en waar zij niet verantwoordelijk is voor de plaatsing, schriftelijk te verzoeken deze te verwijderen en die media te informeren over de rectificatie in haar eerstvolgende uitzending en op haar website, zulks onder gelijktijdige verstrekking van kopieën van die verzoeken aan de advocaten van Pretium Telecom;

- III. Vara gebiedt na betekening van het vonnis de rectificatie ten minste tweemaal (2x) op de hiernavolgende manier voor aan te kondigen op televisie (in duidelijk leesbare en beeldvullende tekst die ten minste 10 seconden op het beeld verschijnt of duidelijk en in normaal tempo voorgelezen, zonder begeleidend commentaar, muziek, beelden e.d. die de aankondiging over de rectificatie kunnen verstoren) in zogeheten programma-teasers (voorfilmpjes) op televisie, in Vara zendtijd en wel tussen 20.30 en 21.00 uur, in de week voorafgaand aan de eerstvolgende uitzending van het programma *Vara Kassa*:

"Wij hebben in de uitzending van 10 maart 2012 een onjuist en misleidend beeld neer-gezet van Pretium Telecom. De Vara is door de rechtbank Amsterdam veroordeeld om dat te rectificeren. In de eerstvolgende uitzending van *Vara Kassa*, op onze website en in onze nieuwsbrief zullen wij onze berichtgeving over Pretium Telecom gaan rectificeren"

- IV. Vara gebiedt binnen een (1) week na betekening van vonnis de navolgende banner van (op het scherm tenminste 3 bij 10 centimeter) te plaatsen gedurende zestig (60) ononderbroken dagen en ononderbroken vierentwintig (24) uur per dag op de openingspagina van de *Vara Kassa* website (www.kassa.vara.nl) en de openingspagina van de *Vara* website (www.vara.nl), zulks boven de page break en centraal op het scherm zoals de bezoeker dat ziet als hij de website bezoekt en zonder dat voor bezoekers enig verder naar beneden scrollen noodzakelijk is, in zwart (bold) lettertype tegen een neutrale witte achtergrond, in goed leesbaar lettertype en zonder enig verder commentaar en zonder de mogelijkheid om daarbij reacties te (laten) plaatsen op die website(s):

RECTIFICATIE INZAKE PRETIUM TELECOM

Lees de rectificatie inzake Pretium Telecom van de onrechtmatige uitzending van 10 maart 2012 van *Vara Kassa* over Pretium Telecom. [Klik hier!](#)

en waarbij, wanneer deze banner wordt aangeklikt onmiddellijk de navolgende rectificatie gedurende zestig (60) ononderbroken dagen en ononderbroken vierentwintig (24) uur per dag zichtbaar wordt in een apart (centraal op het scherm te openen) frame (op het scherm tenminste 10 bij 15 centimeter op het scherm), waarbij de tekst evenwichtig is verdeeld over het frame en zonder dat voor bezoekers enig verder naar beneden scrollen noodzakelijk is, in zwart (bold) lettertype tegen een neutrale witte achtergrond, in goed leesbaar lettertype en zonder enig

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

20

verder commentaar en zonder de mogelijkheid om daarbij reacties te (laten) plaatsen op die website(s) of in dat frame:

RECTIFICATIE INZAKE PRETIUM TELECOM

Op last van de rechtbank Amsterdam berichten wij u dat wij in de uitzending van *Vara Kassa* van 10 maart 2012 onterechte beschuldigingen hebben geuit en daarmee een onjuist en misleidend beeld hebben gegeven van de bedrijfsvoering van Pretium Telecom. Wij hebben geen behoorlijk onderzoek gedaan en hebben de door Pretium Telecom aangereikte feiten genegeerd dan wel onjuist weergegeven. Van de 22 klachten die door ons ter voorbereiding op de uitzending aan Pretium Telecom zijn voorgelegd bleek slechts één klacht gegrond te zijn en de overige 21 klachten waren ongegrond. Uit de dossiers van deze 21 gevallen blijkt dat klanten adequaat van de *Coulance Regeling Ouderen* van Pretium Telecom gebruik konden maken en opzeggingen naar behoren werden verwerkt. Verwijten van klagers betroffen in meerdere gevallen fouten van anderen die waar mogelijk door Pretium Telecom werden opgelost. Wij hebben verder niet aannemelijk gemaakt dat wij "tientallen" dan wel "doorlopend vele" gegronde klachten over Pretium Telecom hebben ontvangen. Door onze uitzending hebben wij onterecht Pretium Telecom in een kwaad daglicht gesteld en daardoor onrechtmatig jegens haar gehandeld.

Directie Vara

- V. Vara gebiedt binnen een (1) week na betekening van het vonnis per e-mail aan alle gebruikelijke ontvangers van de *Kassa* Nieuwsbrieven en via haar Twitter account de navolgende rectificatie te sturen, zonder enige andere berichtgeving en zonder enig verder commentaar en zonder de mogelijkheid om daarbij reacties te (laten) plaatsen:

NIEUWSFLASH!

RECTIFICATIE INZAKE PRETIUM TELECOM

Op last van de rechtbank Amsterdam berichten wij u dat wij in de uitzending van *Vara Kassa* van 10 maart 2012 onterechte beschuldigingen hebben geuit en daarmee een onjuist en misleidend beeld hebben gegeven van de bedrijfsvoering van Pretium Telecom. Wij hebben geen behoorlijk onderzoek gedaan en hebben de door Pretium Telecom aangereikte feiten genegeerd dan wel onjuist weergegeven. Van de 22 klachten die door ons ter voorbereiding op de uitzending aan Pretium Telecom zijn voorgelegd bleek slechts één klacht gegrond te zijn en de overige 21 klachten waren ongegrond. Uit de dossiers van deze 21 gevallen blijkt dat klanten adequaat van de *Coulance Regeling Ouderen* van Pretium Telecom gebruik konden maken en opzeggingen naar behoren werden verwerkt. Verwijten van klagers betroffen in meerdere gevallen fouten van anderen die waar mogelijk door Pretium Telecom werden opgelost. Wij hebben verder niet aannemelijk gemaakt dat wij "tientallen" dan wel "doorlopend vele" gegronde klachten over Pretium Telecom hebben ontvangen. Door onze uitzending hebben wij onterecht Pretium Telecom in een kwaad daglicht gesteld en daardoor onrechtmatig jegens haar gehandeld.

Directie Vara

- VI. Vara gebiedt om na betekening van het vonnis in haar eerstvolgende uitzending van het programma *Vara Kassa* als eerste onderwerp na de introductie van de uitzending de navolgende rectificatie (in scrollende tekst en gelijktijdig op normale toon en in normaal tempo uitgesproken door de presentatrice mevrouw Brecht van Hulst):

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

21

Op last van de rechtbank Amsterdam berichten wij u dat wij in de uitzending van *Vara Kassa* van 10 maart 2012 onterechte beschuldigingen hebben geuit en daarmee een onjuist en misleidend beeld hebben gegeven van de bedrijfsvoering van Pretium Telecom. Wij hebben geen behoorlijk onderzoek gedaan en hebben de door Pretium Telecom aangereikte feiten genegeerd dan wel onjuist weergegeven. Van de 22 klachten die door ons ter voorbereiding op de uitzending aan Pretium Telecom zijn voorgelegd bleek slechts één klacht gegrond te zijn en de overige 21 klachten waren ongegrond. Uit de dossiers van deze 21 gevallen blijkt dat klanten adequaat van de *Coulance Regeling Ouderen* van Pretium Telecom gebruik konden maken en opzeggingen naar behoren werden verwerkt. Verwijten van klagers betroffen in meerdere gevallen fouten van anderen die waar mogelijk door Pretium Telecom werden opgelost. Wij hebben verder niet aannemelijk gemaakt dat wij "tientallen" dan wel "doorlopend vele" gegronde klachten over Pretium Telecom hebben ontvangen. Door onze uitzending hebben wij onterecht Pretium Telecom in een kwaad daglicht gesteld en daardoor onrechtmatig jegens haar gehandeld.

Directie Vara

- VII. Vara gebiedt met onmiddellijke ingang na betekening van het vonnis voor zover zij in enige uitzending, (nieuws)brief of ander medium met inbegrip van het internet (websites, forums en sociale media) aandacht wil besteden aan Pretium Telecom dat zij de redenen daarvoor onder bijvoeging van het complete relevant materiaal, zoals bijvoorbeeld klachten, ten minste vier (4) weken voor openbaarmaking in het bezit stelt van Pretium Telecom en ten minste een (1) week voor daadwerkelijke openbaarmaking de volledige en gereed zijnde opname/publicatie in het bezit stelt van Pretium Telecom teneinde haar in de gelegenheid te stellen om een tijdig weerwoord te geven;
- VIII. Bepaalt (i) dat Vara een onmiddellijk opeisbare dwangsom verbeurt van honderd-duizend Euro (€ 100.000) voor iedere dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen, dat zij het onder II genoemde gebod niet nakomt en (ii) dat Vara een onmiddellijk opeisbare dwangsom verbeurt van vijftigduizend Euro (€ 50.000) voor iedere keer of iedere dag, een gedeelte van een dag daaronder begrepen, dat Vara een der geboden als genoemd onder III t/m VII niet of niet volledig nakomt;
- IX. Vara veroordeelt in de kosten van dit geding
- 3.2. Pretium Telecom heeft daartoe kort samengevat aangevoerd, dat Vara onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld met het uitzenden van het betreffende item in *Kassa* omdat
- a. de in de uitzending van *Kassa* geuite klachten geen steun vinden in de feiten en misleidend zijn;
 - b. het recht op wederhoor van Pretium Telecom is geschonden.
- Vara heeft in de uitzending nagelaten om, in overeenstemming met de fundamentele journalistieke normen, op basis van de feiten, waarheidsgetrouw objectief en evenwichtig te berichten.
- Daarbij heeft Vara nagelaten behoorlijk feitenonderzoek te doen.
- Voorts heeft Vara Pretium Telecom niet, althans niet behoorlijk, in de gelegenheid gesteld om weerwoord te geven. Vara heeft daarbij de in de uitzending aan de orde komende onderwerpen niet, althans veel te laat, aan Pretium Telecom bekend gemaakt en van de door Pretium Telecom gegeven reactie slechts een zeer beperkt deel uitgezonden en het weer-

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

22

woord ook slechts beperkt en incompleet op haar website weergegeven. Aldus steeds Pretium Telecom

3.3. Vara voert verweer.

Vara stelt dat de klachten die zij in de uitzending van *Kassa* heeft behandeld wel degelijk gegrond waren en dat zij Pretium Telecom ruimschoots de gelegenheid heeft gegeven tot wederhoor. Het is niet aan Pretium Telecom om te bepalen op welke wijze Vara haar uitzendingen en websites inricht.

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

4. De beoordeling

4.1. In zaken als de onderhavige heeft de rechtbank twee fundamentele rechten tegen elkaar af te wegen. Enerzijds het recht op vrijheid van meningsuiting van Vara dat erkenning vindt in artikel 10 van het Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, anderzijds het recht op bescherming van de privacy, de eer en goede naam, van Pretium Telecom welk recht verankerd is in artikel 8 van dat verdrag. De vraag welk recht in het concrete geval zwaarder weegt moet beantwoord worden door afweging van alle ter zake dienenden omstandigheden van het geval.

4.2. Pretium Telecom stelt als belangrijkste grond voor haar stelling dat Vara onvoldoende rekening heeft gehouden met haar belang, dat zij onvoldoende de gelegenheid heeft gehad op de klachten waarop Vara de uitzending heeft gebaseerd te reageren, althans dat Vara bij haar beslissing de uitzending in deze vorm door te zetten met de reactie van Pretium Telecom onvoldoende rekening heeft gehouden. Daartoe stelt Pretium Telecom dat uit haar reactie naar voren kwam dat de door Vara genoemde klachten feitelijke grondslag ontberen.

Vara stelt daar tegenover, zo begrijpt de rechtbank, dat Pretium Telecom weliswaar uiteindelijk wel op de klachten heeft gereageerd en deze ook heeft afgehandeld, maar dat dat niet wegneemt dat er reden tot klagen was en dat die klachten symptomatisch zijn voor de wijze waarop Pretium Telecom met haar klanten omgaat.

4.3. Anders dan Pretium Telecom is de rechtbank van oordeel dat niet gezegd kan worden dat Pretium Telecom een behoorlijk recht op wederhoor is onthouden. Zowel in het interview met [REDACTED] als in de namens Pretium Telecom aan Vara gezonden correspondentie heeft Pretium Telecom voorafgaande aan de uitzending ample de gelegenheid gehad op de voorgenomen uitzending te reageren en zij heeft van die gelegenheid ook ruimschoots gebruik gemaakt. Dat Vara door de reactie van Pretium Telecom niet is overtuigd en de uitzending heeft doorgezet doet niet af aan de omstandigheid dat Pretium Telecom de gelegenheid tot wederhoor heeft gekregen. Het was in beginsel aan Vara om te beoordelen of hetgeen Pretium Telecom heeft aangevoerd van dien aard was dat zij in redelijkheid niet meer tot het uitzenden mocht overgaan.

4.4. Achteraf is het aan de rechter om te beoordelen of Vara in het licht van de wetenschap van de feiten die zij, of door haar onderzoek, of door de door Pretium Telecom in het kader van wederhoor verstrekte gegevens, heeft verkregen met haar uitzending de grenzen

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

23

van het betamelijke heeft overschreden en jegens Pretium Telecom onrechtmatig heeft gehandeld.

4.5. Naar het oordeel van de rechtbank heeft Vara de grenzen van hetgeen betamelijk is overschreden waar het de zaak van [REDACTED] betreft. Vara heeft er voor gekozen de betreffende zaak in het begin van het item zwaar aan te zetten door er een en ander maal op te wijzen dat [REDACTED] na de verhuizing tot aan haar dood van telefoondiensten verstoken is gebleven. Die boodschap is sterk emotioneel beladen door in het begin van de uitzending niet [REDACTED] te tonen op de begraafplaats van haar tante, waarbij geboorte- en sterfdatum van [REDACTED] in beeld worden gebracht en stemmige muziek ten gehore wordt gebracht. In de context van een uitzending over vermeende misstanden bij Pretium Telecom kan redelijkerwijze door de kijker daaruit geen andere indruk worden gekregen dan dat Pretium Telecom er voor verantwoordelijk is dat [REDACTED] in haar laatste dagen contact met de buitenwereld heeft moeten ontberen, omdat Pretium Telecom bij de verhuizing van de telefoonaansluiting steken heeft laten vallen. Die indruk wordt bevestigd door de reactie van studiogast Gesthuizen die verklaart:

“Nou ja, je hart breekt natuurlijk als je meekrijgt wat deze oude mensen overkomt op hun, ja soms zelfs op hun sterfbed. Het is heel erg triest. Ik ben er blij mee dat de meeste ondernemers in Nederland zich realiseren dat dit echt geen fatsoenlijke manier van zaken doen is. Dit is echt heel onfatsoenlijk. Het komt toch heel erg over van als zo gauw als we je geld binnen hebben dan kun je wat dat betreft daarna barsten, zo komt het op mij over. Ik vond het heel erg.”

Daaruit kan niet anders worden geconcludeerd dan dat mevrouw Gesthuizen meent dat Pretium Telecom zich als een echt heel onfatsoenlijke ondernemer heeft gedragen jegens een oudere persoon in de laatste levensfase.

Die indruk wordt niet weggenomen doordat in de uitzending naar voren wordt gebracht dat Pretium Telecom stelt dat haar op dit punt niets is te verwijten, noch door de omstandigheid dat [REDACTED] de gelegenheid heeft gekregen op de betreffende klacht te reageren en zijn reactie in de uitzending is vertoond.

Dat blijkt ook uit de omstandigheden dat Gesthuizen, nadat dit een en ander aan de orde is geweest, het volgende opmerkt:

“[...] dus dat is heel erg triest en zeker ook nou ja dat eerste filmpje dat hakt er natuurlijk flink in. Als je dan mee krijgt dat zo'n oude dame de laatste paar weken dat ze hier op aarde was beroofd was van haar telefoon, Ja Nee daar doe je niets meer aan dus..”

4.6. Vara heeft weliswaar een poging ondernomen om te achterhalen hoe de vork in de steel zat, door met de hiervoor in r.o. 2.10 aangehaalde email van 9 maart 2012 bij KPN te informeren, maar kennelijk hechtte zij onvoldoende gewicht aan de uitkomst van dat onderzoek. Zij heeft immers de reactie van KPN niet afgewacht. Kennelijk wilde zij die ook niet afwachten, omdat de email van 9 maart 2012, daags vóór de voorgenomen uitzending, vermeldt dat zij graag “in de loop van de volgende week”, dat wil dus zeggen ná de uitzending, antwoord ontvangt. Met dat antwoord, ook als het wel in de loop van de week was binnen gekomen, kón Vara derhalve geen rekening meer houden.

Vara heeft dus willens en wetens het risico aanvaard dat zij ten onrechte aan Pretium Telecom in de uitzending een ernstig en sterk diffamerend verwijt maakte.

Vara heeft niet gemotiveerd aangevoerd dat de lezing zoals die uit de email van KPN van 23 maart 2012, aangehaald in r.o. 2.12, naar voren komt en zoals die vooraf door Pretium Telecom aan Vara is voorgehouden, niet de juiste is. Het moet er dus voor worden gehouden dat Pretium Telecom, ten aanzien de omstandigheid dat [REDACTED] na haar verhuizing

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

24

naar Heidehiem niet meer van de telefoon gebruik kon maken, inderdaad niets valt te verwijten.

Onder die omstandigheden moet de handelwijze van Vara als onrechtmatig worden aangemerkt.

4.7. Ten aanzien van de overige in de uitzending behandelde klachten is de rechtbank van oordeel dat niet gezegd kan worden dat Vara door de betreffende klachten in de uitzending aan de orde te stellen jegens Pretium Telecom onrechtmatig heeft gehandeld.

Vara wenste aan de kaak te stellen dat de communicatie tussen Pretium Telecom en de vaak oudere beoogde abonnees van Pretium Telecom regelmatig tot misverstanden leidde en dat de abonnees ten onrechte meenden dat zij met KPN van doen hadden en in die veronderstelling een aanbod van Pretium Telecom hebben aanvaard. Uit het interview dat de presentatrice met [REDACTED] heeft gehad en dat door Pretium Telecom is overgelegd, blijkt dat zij een en andermaal heeft geprobeerd om deze algemene klacht, die in de individuele klachten uitdrukking vindt en die in de brief geciteerd in r.o. 2.7 ook als onderwerp van het gesprek is aangekondigd, aan de orde te stellen [REDACTED] in het interview en (de raadsman van) Pretium Telecom in de brief geciteerd in r.o. 2.9 zijn echter de reactie blijven beperken tot de individuele klachten. Daarbij heeft te gelden dat, indien een klacht op enig moment is opgelost daarmee de gegrondheid van die klacht niet komt te vervallen. Evenmin kan gezegd worden dat als de voicelog correct is, daarmee vaststaat dat de betrokken klant niet in het daaraan voorafgaande deel van het gesprek de indruk kan hebben gekregen dat hij of zij met een aanbod van KPN van doen had. De betreffende klagers hebben dat aan Vara laten weten en er was en is geen aanleiding voor Vara om aan die mededelingen te twijfelen. Daarbij dient in het oog te worden gehouden dat de abonnees waarover de betreffende klachten gaan van gevorderde leeftijd zijn.

Ten aanzien van de individuele klachten waarover in de dagvaarding wordt gerept geldt nog dat de visie van Pretium Telecom op de klachten die door mevrouw [REDACTED] van Heidehiem zijn geuit, in het uitgezonden deel van het interview met [REDACTED] is verwoord.

Verder heeft Vara verwezen naar de reactie van Pretium Telecom, zoals op haar website te vinden. Vara heeft niet betwist dat zij slechts een selectie van de reactie van Pretium Telecom op de website heeft geplaatst. Het betreft alleen de reactie op de klachten die in de filmpjes aan de orde komen. Naar het oordeel van de rechtbank was Vara tot meer ook niet gehouden.

4.8. Het stond Vara ook vrij aandacht te besteden aan de omstandigheid dat Pretium Telecom gedurende enige tijd een verklaring van wilsonbekwaamheid verlangde van abonnees die een beroep op de coulanceregeling voor ouderen wilden doen. Door Pretium Telecom is niet betwist dat zij enige tijd een dergelijk eis stelde. Zij is daarmee kort voor de uitzending opgehouden, maar dat betekent niet dat het Vara niet vrijstond aan die praktijk aandacht te besteden. In de uitzending heeft [REDACTED] de gelegenheid gehad uiteen te zetten wat de achtergrond zou zijn geweest van de eis van een dergelijke verklaring en is een en andermaal duidelijk gemaakt dat thans voor de coulanceregeling die eis niet meer wordt gesteld. Daarmee is bij dit onderwerp ruimschoots voldaan aan de eisen van evenwichtige berichtgeving.

4.9. Concluderend en na afweging van bovengenoemde omstandigheden komt de rechtbank tot het oordeel dat de uitzending van Vara's *Kassa* jegens Pretium Telecom onrechtmatig is voor zover het betreft de zaak van [REDACTED]

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

25

De rechtbank zal daarom de gevorderde verklaring voor recht, beperkt tot dat deel van de uitzending, toewijzen.

4.10. Pretium Telecom heeft gevorderd dat Vara veroordeeld zal worden tot het betalen van schadevergoeding, op te maken bij staat. Die vordering zal de rechtbank afwijzen. Voor verwijzing naar de schadestaatprocedure is vereist dat tenminste aannemelijk is dat enige (materiële) schade is geleden. Na betwisting van de schade door Vara bij conclusie van antwoord is Pretium Telecom daar niet meer op terug gekomen. Tijdens de comparitie heeft P. van Osch, de gevolmachtigde van Pretium Telecom, desgevraagd verklaard:

“[...] Pretium heeft ongeveer 200.000 abonnees. Dat aantal is niet gestegen en ook niet verminderd sedert de uitzending. Het verloop is gemiddeld 2 tot 3 duizend per maand, ongeveer 25 duizend per jaar. In de totale markt daalt het aantal mensen dat verbonden is met het vaste net. [...]”

Daaruit kan worden afgeleid dat de uitzending geen negatief effect heeft gehad op de omzet van Pretium Telecom, zodat niet aannemelijk is dat Pretium Telecom daardoor enige materiële schade heeft geleden. Hetgeen overigens door Pretium Telecom ten aanzien van de schade is gesteld is van zo algemene aard dat de rechtbank daaraan, in het licht van het gevoerde verweer, voorbij gaat.

4.11. Pretium Telecom heeft er recht en belang bij dat Vara wordt gelast op straffe van een dwangsom het (betreffende gedeelte) van de uitzending niet langer voor het publiek beschikbaar te stellen via media waarover Vara beschikkingsmacht heeft. Voorts zal Vara gelast worden om, in de eerst volgende uitzending van *Kassa* na twee weken na de betekening van het vonnis, de in het dictum opgenomen rectificatie uit te zenden.

Daarmee is in voldoende mate rechtgedaan aan de door het onderwerp door Pretium Telecom geleden reputatieschade.

4.12. De gevorderde dwangsommen zullen worden beperkt en gemaximeerd als in het dictum opgenomen.

4.13. Hetgeen overigens is gevorderd door Pretium Telecom zal bij gebrek aan grondslag worden afgewezen.

4.14. Nu Vara ten aanzien van een deel van de uitzending onrechtmatig heeft gehandeld ziet de rechtbank aanleiding Vara, als de voor een belangrijk deel in het ongelijk gestelde partij, in de proceskosten te veroordelen.

Aan de zijde van Pretium Telecom worden de proceskosten, tot aan deze uitspraak, begroot als volgt:

- dagvaarding	€	76,71	
- griffierecht		589,00	
- salaris advocaat		908,00	(2 punt x tarief € 452,00)
Totaal	€	<u>1.569,71</u>	

C/13/538301 / HA ZA 13-316
20 november 2013

26

5. De beslissing

De rechtbank:

5.1. verklaart voor recht dat Vara met de uitzending van 10 maart 2013, ten aanzien van het onderwerp dat betrekking heeft op [REDACTED] onrechtmatig heeft gehandeld jegens Pretium Telecom;

5.2. veroordeelt Vara om binnen twee (2) weken na betekening van dit vonnis het [REDACTED] betreffende deel van de litigieuze uitzending te verwijderen en verwijderd te houden uit de diverse media waarop de uitzending is terug te zien en die Vara direct of indirect beheert, of waarvoor zij voor de plaatsing verantwoordelijk is;

5.3. veroordeelt Vara om in de eerste uitzending van *Kassa* die volgt nadat twee weken na de betekening van het vonnis zijn verstreken, als eerste onderwerp na de introductie, de navolgende rectificatie uit te zenden:

"In de uitzending van 10 maart 2012 heeft *Kassa* aandacht besteed aan Pretium Telecom. In die uitzending is door de Vara de indruk gewekt dat het aan onjuist handelen van Pretium Telecom te wijten was dat de bejaarde [REDACTED] in haar laatste levensfase niet meer kon beschikken over een telefoonaansluiting. De rechtbank Amsterdam heeft in haar vonnis van 20 november 2013 vast gesteld dat er geen aanleiding is te veronderstellen dat Pretium Telecom op dat punt iets te verwijten valt. De rechtbank heeft geoordeeld dat Vara, door zonder behoorlijk onderzoek naar de feiten die indruk te wekken jegens Pretium Telecom onrechtmatig heeft gehandeld en heeft de Vara gelast deze rectificatie uit te zenden."

De rectificatie dient in scrollende tekst, in een goed leesbare letter, over het scherm te worden getoond en tegelijkertijd op normale toon en in een rustig tempo te worden uitgesproken;

5.4. bepaalt dat Vara voor iedere dag dat zij nalaat geheel aan de veroordelingen onder 5.2. en / of 5.3. te voldoen aan Pretium Telecom een dwangsom verbeurt van € 20.000,00, met een maximum van € 500.000,00;

5.5. veroordeelt Vara in de kosten van het geding, tot aan deze uitspraak aan de zijde van Pretium Telecom begroot op € 1.569,71;

5.6. verklaart dit vonnis onder 5.2., 5.3., 5.4. en 5.5. uitvoerbaar bij voorraad;

5.7. wijst af het meer of anders gevorderde.

Dit vonnis is gewezen door mr. G.H. Marcus, mr. S.E. Sijsma en mr. M.Y.C. Poelmann en in het openbaar uitgesproken op 20 november 2013.

type:
coll:

