



vonnis

RECHTBANK MIDDEN-NEDERLAND

Civiel recht
kantonrechter

locatie Almere

Vonnis van 11 april 2018

in de zaak met zaaknummer / rolnummer 5739489 / MC EXPL 17-2191 van

wonende te Wateringen,
eiser, hierna ook te noemen: A
gemachtigde mr. F.P. Holthuis,

tegen

de vereniging
OMROEPVERENIGING BNN-VARA,
gevestigd te Hilversum,
gedaagde, hierna ook te noemen: BNN-VARA,
gemachtigde mr. J.A. Schaap.

1. De procedure

- 1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:
- het incidenteel vonnis van 26 juli 2017
 - de conclusie van repliek
 - de conclusie van dupliek
 - de pleidooien en de ter gelegenheid daarvan overgelegde stukken.

- 1.2. Ten slotte is vonnis bepaald.

2. De feiten

2.1. A heeft met zijn bedrijf gehandeld in de verkoop van matrassen. Klanten konden de matrassen 60 dagen kosteloos proberen. Aan klanten werd wel een aanbetaling gevraagd. Indien klanten niet tevreden waren kon het matras kosteloos worden opgehaald en zou het betaalde worden terugbetaald.

2.2. Tot 28 februari 2015 was het bedrijf van A CBW-erkend.

2.3. BNN-VARA is een publieke omroep die wekelijks het consumentenprogramma Kassa uitzendt. De Belbus is een wekelijks terugkerend onderdeel in dat tv-programma. In de Belbus worden individuele consumenten geholpen bij een probleem met een bedrijf of instantie. De Belbus duurt altijd tussen de vier en zes minuten.

2.4. Op 6 juli 2014 heeft mevrouw G bij A twee matrassen gekocht voor een totale aankoopwaarde van € 1.850,00. Omdat G gebruik wilde maken van de mogelijkheid om de matrassen (kosteloos) uit te proberen, heeft zij € 620,00 aanbetaald.

2.5. De door A toegezegde levering van de matrassen in de week van 6 oktober 2014 is niet nagekomen. Ook de nadien toegezegde levering op vrijdag 12 december 2014 is niet nagekomen.

2.6. Bij e-mail van 9 december 2014 heeft A aan G het volgende meegedeeld:

"Geachte heer/ mevrouw,

Ik kan u helaas nog niet leveren en hoop dat u deze e-mail goed wil doornemen.

U bent reeds geheel of gedeeltelijk op de hoogte van wat ons is overkomen. Het is nu zoveel tegenslag op een rij dat ik kan begrijpen dat het voor diverse mensen ongelooftwaardig wordt. Ik zou willen dat het niet waar was. Ik ben echt bereid om t.z.t. naar u toe te komen om u recht in de ogen te kijken en om alle bewijzen mee te nemen zodat u helaas zal zien dat alle details van vorige correspondentie kloppen.

Het vervelende is dat 1 tegenslag acceptabel is maar velen ongelooftwaardig worden terwijl dan juist de steun het hardst nodig is. Misschien kent u de uitspraak de **wet van Murphy**.

Afgelopen vrijdag heb ik een erg negatief bericht ontvangen m.b.t. mijn gezondheid. Volgens de arts goed behandelbaar maar toch, het hakt er flink bij me in.

Ook de leverplanning die u ontvangen heeft is gebaseerd op een financiering die wij zouden ontvangen. Ik was dolgelukkig dat ik eindelijk alle achterstand kon weg werken die door schade via derden is ontstaan. Ik zal zelf ongetwijfeld vele fouten hebben gemaakt door te goed van vertrouwen te zijn en ben erg naïef geweest in mijn handelen.

De financiering had ik veel eerder verwacht maar komt door allerlei bureaucratische redenen pas in januari vrij.

Ik word er moedeloos van. Als het aan mij zou liggen zou ik er het liefst mee stoppen maar dat kan niet vanwege mijn verplichtingen en mijn vertrouwen in de Klimatras.

Wij gaan enkele mensen inwerken waaronder mijn zoon om alles van mij over te nemen zodat ik alles helder op een rijtje kan zetten en om de toekomst te plannen.

Ik verzoek u daarom vriendelijk doch dringend om de allerlaatste verschuiving tot januari.

Aan het begin van januari wordt er direct contact met u opgenomen.

Natuurlijk heeft u recht om te annuleren en om uw geld terug te vragen inclusief een eerlijk vergoeding. Houdt u er wel rekening mee dat een matras zoals de Klimatras dan nooit meer beschikbaar zal zijn tegen de aan u verstrekte voorwaarden.

Wilt u zo vriendelijk zijn om op deze e-mail te reageren? Mocht u nog vragen en/of opmerkingen hebben, wilt u dit ook per e-mail te doen. Ik kan u dan antwoord geven zodra ik tussen alle gebeurtenissen door de ruimte heb.

Hopende op uw geduld, vertrouwen en medewerking,

Hoogachtend,



-
- 2.7. In reactie op voormelde e-mail heeft G op 9 december 2014 aan A verzocht het door haar betaalde geld terug te betalen.
- 2.8. Op 10 december 2014 heeft A aan G het volgende gemeld:
"Geachte mevrouw

Ik begrijp uw reactie goed.

Ik zal uw tegoed overmaken maar heb daar een week voor nodig.

Met vriendelijke groeten,

A"
- 2.9. Vervolgens is er herhaaldelijk contact tussen A en G geweest, waarbij A de door hem (herhaaldelijk) toegezegde terugbetaling dan wel de (herhaaldelijk) gedane toezeggingen de bestelde matrassen alsnog te leveren niet is nagekomen.
- 2.10. Op 7 maart 2015 heeft G aangifte bij de politie gedaan en contact opgenomen met het programma Kassa.
- 2.11. Tussen 7 en 10 maart 2015 is er contact geweest tussen BNN-VARA en G over het te maken item in de Belbus. Ook is A op 16 maart 2015 door BNN-VARA telefonisch benaderd om een reactie op de klacht te kunnen geven en is er meegedeeld dat zij op 20 maart 2015 met een cameraploeg bij hem langs zou komen.
- 2.12. Op 17 maart 2015 heeft A het door G betaalde bedrag van € 620,00 terugbetaald, vermeerderd met een compensatie van € 310,00.
- 2.13. Bij e-mail van 17 maart 2015 heeft G het volgende aan A geschreven:
"Beste meneer A, het geld is gestort dank u!
Ik heb de aangifte ingetrokken en de belbus op de hoogte gebracht.
Mvg Mw G"
- 2.14. In de televisie-uitzending van 11 april 2015 van Kassa heeft BNN-VARA aandacht besteed aan A en zijn onderneming Nederland. In de uitzending worden beelden gebruikt van geluids- en beeldopnames in respectievelijk bij het huis van A. Het uitgezonden en vier minuten en dertien seconden (4m 13s) durende item is enkel gebaseerd op de klacht van G.
- 2.15. Na de uitzending van het item heeft BNN-VARA tientallen soortgelijke klachten over ontvangen. Tevens hebben mensen gereageerd op het forum van Kassa.
- 2.16. Op 20 oktober 2015 heeft AVROTROS in haar tv-programma Opgelicht?! ook aandacht besteed aan het bedrijf van A.

2.17. Naar aanleiding van diverse aangiftes van derden tegen A van oplichting heeft strafrechtelijk onderzoek plaatsgevonden. In een op 29 september 2016 gedateerde terugkoppeling van een aangifte wordt tijdens de politie van de eenheid Den Haag, district Westland-Delft, Basisteam Westland onder meer het volgende meegedeeld:

“Er is in de zaak sprake geweest van het op grote schaal niet leveren van matrassen na betaling van de consument. Als dit een vooropgesteld plan is geweest van de verdachte, om bestellingen met betalingen te ontvangen zonder te leveren, dan zou er sprake zijn geweest van het aannemen van een valse hoedanigheid (te weten je voordoen als zijnde bonafide verkoper). We hebben op dit punt dan ook nauwkeurig onderzoek uitgevoerd, er is ons echter niet gebleken dat hier op enig moment sprake is geweest van een vooropgesteld plan. Uit onderzoek blijkt dat er ook leveringen en anders terugbetalingen hebben plaatsgevonden door verdachte in of rond de periode dat u uw matras heeft besteld. Onderzoek wijst uit dat het gaat om een ondernemer die in zwaar weer terecht is gekomen en een (groot) aantal verkeerde zakelijke beslissingen heeft genomen. Waarvan u en vele anderen met u, de dupe bent geworden. Er kan echter op grond van het onderzoek, niet worden bewezen dat verdachte het oogmerk heeft gehad om u op te lichten, hetgeen wel vereist is voor een succesvolle vervolging.”

3. Het geschil

3.1. A vordert, na vermindering van eis, dat bij vonnis, uitvoerbaar bij voorraad:

- a. voor recht wordt verklaard dat de inhoud van de uitzending van het televisieprogramma “Kassa Belbus”, waarin de privacy van A werd geschonden, uitgezonden door BNN-VARA op 11 april 2015, op gronden als in de inleidende dagvaarding gesteld, onrechtmatig is;
- b. BNN-VARA wordt veroordeeld tot het betalen aan A van een bedrag aan schadevergoeding, ter zake de door hem geleden materiële schade als gevolg van het onrechtmatige handelen, op de gronden als in de inleidende dagvaarding gesteld, op te maken bij staat en te vereffenen volgens de wet, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf de dag der dagvaarding tot aan de dag der algehele voldoening, met dien verstande dat het schadebedrag op voorhand wordt beperkt tot € 15.000,00;
- c. BNN-VARA wordt veroordeeld tot het betalen aan A van schadevergoeding, ter zake de door hem geleden immateriële schade als gevolg van het onrechtmatige handelen, op de gronden als in de inleidende dagvaarding gesteld, ten bedrage van € 5.000,00, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf de dag der dagvaarding tot aan de dag der algehele voldoening;
- d. BNN-VARA wordt bevolen om binnen twee werkdagen na betekening van dit vonnis te doen bewerkstelligen dat alle fragmenten van de gewraakte uitzending waarin A of worden genoemd (alsmede al haar publicaties waarin soortgelijke suggesties worden gewekt) worden verwijderd en verwijderd worden gehouden van de website van BNN-VARA www.kassa.vara.nl en van alle andere pagina's onder haar beheer, op straffe van een dwangsom van € 500,00 per dag dat gedaagde weigert aan het bevel gehoor te geven, een en ander tot een maximum van € 25.000,00;
- e. BNN-VARA wordt bevolen om binnen twee dagen na de betekening van het vonnis over te gaan, tot het gedurende een relevante periode, duidelijk leesbaar plaatsen van de hieronder opgenomen rectificatie op de website van BNN-VARA www.kassa.vara.nl en op alle andere pagina's onder haar beheer, op straffe van een dwangsom van € 500,00 per dag dat BNN-VARA weigert aan het bevel gehoor te geven met een maximum van € 25.000,00;

rectificatie:

In onze uitzending van 11 april 2015 hebben wij een item gewijd aan de heer A "zijn bedrijf". In dat item hebben wij ten onrechte de suggestie gewekt dat de heer A een oplichter zou zijn die zijn klanten niet zou terugbetalen. Deze onjuiste suggestie is onder meer gewekt doordat wij hebben geknipt in een heimelijk opgenomen gespreksopname, waardoor de woorden van de heer A moedwillig uit hun context zijn gehaald. Bovendien is niet de volledige inhoud van een interview, waaraan de heer A wel had meegewerkt, weergegeven waardoor onvermeld is gebleven dat de heer A naar eigen zeggen niet te kwader trouw handelde, maar werd geconfronteerd met leveringsproblemen en hij er alles aan heeft gedaan om tot een redelijke oplossing van de problemen te komen. De rechtbank Almere heeft op (datum vonnis) onder anderen geoordeeld dat het uitzenden van het item onrechtmatig is geweest, omdat wij daarmee op onrechtmatige wijze inbreuk hebben gemaakt op de persoonlijke levenssfeer en de eer en goede naam van de heer A. Zij heeft BNN-VARA onder meer tot het plaatsen van deze rectificatie veroordeeld.

Directie BNN-VARA

f. BNN-VARA wordt veroordeeld in de kosten van deze procedure.

3.2. A heeft ter onderbouwing van het gevorderde - kort gezegd - aangevoerd dat op grond van het geheel van de feiten en omstandigheden, in combinatie met het maken en het selectieve gebruik van heimelijke opnamen zonder een daarvoor aanwezig zijnde rechtvaardigingsgrond en het tendentieuze en suggestieve karakter van de uitzending, BNN-VARA jegens A onrechtmatig heeft gehandeld. De kijker wordt door de professionele programmamakers bij de hand genomen en tot de gewenste maar ook onjuiste eindconclusie van oplichting geleid. Dit bovendien zonder dat A feitelijk een mogelijkheid is geboden om weerwoord te geven.

3.3. BNN-VARA voert verweer met conclusie tot het niet-ontvankelijk verklaren van A. zijn vordering, dan wel tot afwijzing van het gevorderde. Een en ander voor zover mogelijk uitvoerbaar bij voorraad en met veroordeling van A in de kosten van deze procedure.

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

4. De beoordeling

4.1. In deze zaak gaat het om een botsing van fundamentele rechten. Dit betreft enerzijds het recht van A op eerbiediging van de eer en goede naam door niet op lichtzinnige wijze te worden blootgesteld aan ernstige verdachtmakingen en beschuldigingen die gebaseerd zijn op onjuiste dan wel onvolledige feiten of suggesties. Anderzijds betreft dit het belang van BNN-VARA om als omroeporganisatie gebruik te kunnen maken van de haar toekomende persvrijheid en om in dat kader door het uitzenden van het item in het programma Kassa van 11 april 2015 invulling te kunnen geven aan een consumentenprogramma. In het programmaonderdeel de Belbus wordt aandacht gevraagd voor individuele consumenten die problemen hebben met een bedrijf of instantie.

4.2. Het antwoord op de vraag welk van deze beide rechten in het concrete geval zwaarder weegt, moet worden gevonden door een afweging van alle ter zake dienende

omstandigheden van het geval. Bij deze afweging geldt niet als uitgangspunt dat voorrang toekomt aan het door artikel 10 Gw en artikel 8 EVRM gewaarborgde recht. Voor de door artikel 7 Gw en artikel 10 EVRM beschermde rechten geldt hetzelfde. Dit brengt met zich dat het hier niet gaat om een in twee fasen te verrichten toetsing (aldus dat eerst aan de hand van de omstandigheden moet worden bepaald welk van beide rechten zwaarder weegt, waarna vervolgens nog moet worden beoordeeld of de noodzakelijkheidstoets als neergelegd in artikel 8 lid 2 respectievelijk 10 lid 2 EVRM zich verzet tegen het resultaat van die afweging), maar dat deze toetsing in één keer dient te geschieden, waarbij het oordeel dat een van beide rechten, gelet op alle ter zake dienende omstandigheden, zwaarder weegt dan het andere recht, meebrengt dat de inbreuk op het andere recht voldoet aan de noodzakelijkheidstoets van het desbetreffende lid 2 (zie HR 18 januari 2008, ECLI:NL:HR:2008:BB3210 Van Gasteren/Hemelrijk; HR 5 oktober 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW9230, Endemol en SBS/A). Welk van de beide genoemde wederzijdse belangen in het concrete geval zwaarder weegt, hangt zoals gezegd af van de concrete omstandigheden van het geval. Daarbij is onder meer relevant (i) de aard van de gepubliceerde uitlatingen en de ernst van de te verwachten gevolgen voor degene op wie die uitlatingen betrekking hebben, (ii) de ernst - bezien vanuit het algemeen belang - van de misstand die aan de kaak wordt gesteld, (iii) de mate waarin de uitlatingen steun vinden in het beschikbare feitenmateriaal ten tijde van de publicatie, (iv) de totstandkoming en inkleding van de uitlatingen, (v) het gezag dat het medium waarop de uitlatingen zijn gepubliceerd geniet en (vi) de maatschappelijke positie van de betrokken persoon. Genoemde omstandigheden wegen niet allen even zwaar. Welke omstandigheden van toepassing zijn en welk gewicht daaraan moet worden gehecht, hangt af van het concrete geval.

4.3. Ter onderbouwing van zijn standpunt dat BNN-VARA hem in de uitzending bewust heeft willen neerzetten als een oplichter die bovendien het kwade van zijn handelen niet inziet, beroept A zich onder meer op de in de uitzending gedane opmerking (vanaf 1m 29s) dat uit navraag bleek dat A niet geregistreerd staat bij het CBW. Deze opmerking wordt door de voice-over gemaakt terwijl de site van A in beeld wordt gebracht waarop rechts bovenin het CBW-keurmerk prijkt. De suggestie dat het CBW-keurmerk ook ten tijde van de bestelling door G ten onrechte door A op de website werd getoond volgt uit de opmerking van de voice-over dat op grond van de aanwezigheid van het CBW-keurmerk G dacht geen enkel risico te lopen, 'maar helaas, dat viel tegen'. De kantonrechter is het met A eens dat deze handelwijze als onzorgvuldig en ook als suggestief kan worden aangemerkt. Tot 28 februari 2015, en derhalve ook ten tijde van de bestelling door G, was A namelijk gewoon CBW-erkend en niet gebleken is dat hij nadien nog het CBW-keurmerk op de website van heeft getoond. De gemaakte koppeling tussen de bestelling van G op 6 juli 2014 en het ten onrechte tonen van het keurmerk wordt bovendien gedaan terwijl BNN-VARA middels een e-mail van 26 maart 2015 van een medewerker van Consumenten CBW-erkend al van de juiste feiten op de hoogte was gebracht. Dit kan BNN-VARA worden aangerekend, maar het betekent nog niet dat daarmee vast is komen te staan dat BNN-VARA A in de uitzending bewust heeft willen neerzetten als een oplichter die bovendien het kwade van zijn handelen niet inziet. Zonder bijkomende omstandigheden kan er immers ook sprake zijn van niet meer dan een onzorgvuldige berichtgeving. Met betrekking tot de vraag of er bijkomende omstandigheden zijn die de uitzending onrechtmatig jegens A maken wordt het volgende overwogen.

4.4. In de vanaf 1m 52s getoonde beelden met betrekking tot de door G gedane aangifte van oplichting wordt een directe koppeling gelegd tussen A en internetoplichting. In beeld wordt gebracht dat een persoon aangifte doet, waarbij de internetpagina van de politie getoond wordt en de knop 'internetoplichting' wordt aangeklikt. A gaat in zijn kritiek op deze beelden echter geheel voorbij aan het feit dat G inderdaad (op deze wijze) aangifte van oplichting jegens hem gedaan heeft en dat er kennelijk vele anderen zijn geweest die dit ook gedaan hebben. Het door BNN-VARA getoonde beeld is feitelijk dan ook niet onjuist. Dat vervolgens na een strafrechtelijk onderzoek op 29 september 2016 wordt meegedeeld dat op grond van het politieonderzoek niet kan worden bewezen dat A oogmerk heeft gehad om zijn klanten op te lichten maakt de inhoud van de televisiebeelden niet alsnog onjuist.

4.5. Doel van het item van de Belbus is dat door bemoeienis van de Belbus een (langlopend) conflict tussen een individuele consument en een bedrijf of instantie wordt opgelost. Dit doel wordt ook ten aanzien van G gerealiseerd. Vast staat dat A het betaalde bedrag van € 620,00 vermeerderd met een vrijwillige bonus van € 310,00 feitelijk heeft (terug)betaald aan G direct nadat BNN-VARA contact met hem heeft opgenomen en dus nog voordat de opnames van het programma afgerond waren. Weliswaar heeft BNN-VARA ondanks deze betaling er kennelijk voor gekozen om met enige kunstgrepen het item toch geschikt voor uitzending te maken (getoond wordt bijvoorbeeld de mededeling van de verslaggever bij de woning van G dat het geldbedrag wordt terugbetaald, terwijl G van dit feit reeds op de hoogte was), maar daarmee wordt niet bewust het beeld gecreëerd van een oplichter die niet het kwade van zijn handelen inziet. Sterker, in de uitzending wordt op ongeveer 2m 48s een geluidsfragment ten gehore gebracht waarbij A duidelijk aangeeft de gehele gang van zaken te betreuren voor G

4.6. Ook de door A gestelde omstandigheid dat zijn weerwoord veel uitgebreider is geweest dan het door BNN-VARA in het item gebruikte deel, maakt niet dat de uitzending onrechtmatig jegens hem is. Het is aan de programmamaker om te beslissen welk deel van het aanwezige materiaal gebruikt wordt voor de uitzending. Gelet op de omstandigheid dat het item zeer beperkt in tijd is, is het goed verdedigbaar dat veel materiaal uiteindelijk buiten de uitzending wordt gelaten. Dat BNN-VARA in die keuze onzorgvuldig gehandeld heeft, is niet aannemelijk geworden. Daarbij komt dat BNN-VARA A nadrukkelijk de gelegenheid heeft geboden om later op camera weerwoord te geven, maar dat A in zijn woning heeft meegedeeld daar op grond van gezondheidsklachten geen gebruik van te maken.

4.7. Verder geldt dat ook indien A wordt gevolgd in zijn standpunt dat BNN-VARA geluidsopnames gebruikt heeft in het item terwijl A er niet (volledig) van op de hoogte was dat er opnames gemaakt werden, waarbij ook de woorden 'het zij zo' in een bepaalde context hoorbaar waren, dit niet automatisch betekent dat daarmee de (gehele) uitzending onrechtmatig jegens A is en dat hij recht op en belang bij het gevorderde heeft.

4.8. Bij de beoordeling van de vordering is verder van belang dat uit de latere uitzending van Tros Opgelicht van 20 oktober 2015 over A onmiskenbaar een beeld naar voren komt van een ondernemer die niet alleen met vele klachten van klanten te

maken heeft, maar ook aanzienlijke zakelijke geschillen heeft met investeerders (geld en rente zouden niet (terug)betaald zijn), met verhuurders (A zou bedrijfspanden met huurschuld hebben verlaten), met een verspreider van reclame en met een leverancier van het materiaal voor de buitenkant van matrassen (uitgevoerde opdrachten zouden niet betaald zijn).

4.9. Gelet op al het vorenstaande dient de onder 4.2 bedoelde belangenafweging in het voordeel van BNN-VARA uit te vallen en komt het gevorderde niet voor toewijzing in aanmerking.

4.10. A zal als de in het ongelijk gestelde partij in de kosten worden veroordeeld. De kosten aan de zijde van BNN-VARA worden begroot op € 800,00 voor salaris gemachtigde (4 punten x tarief € 200,00).

5. De beslissing

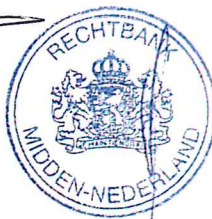
De kantonrechter

wijst het gevorderde af;

veroordeelt A¹ tot betaling van de proceskosten aan de zijde van BNN-VARA, tot de uitspraak van dit vonnis begroot op € 800,00;

verklaart dit vonnis wat betreft de kostenveroordeling uitvoerbaar bij voorraad.

Dit vonnis is gewezen door mr. J.M. van Wegen en in het openbaar uitgesproken op 11 april 2018.



Voorafschrift
De griffier van de
rechtbank
Midden-Nederland

