



# vonnis

## RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht, voorzieningenrechter civiel

zaaknummer / rolnummer: C/13/687962 / KG ZA 20-687 MDvH/TF

### Vonnis in kort geding van 8 september 2020

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

X

eiseres bij dagvaarding van 5 augustus 2020,  
advocaat mr. P.L. Tjiam te Amsterdam,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

**RAC2 B.V.**,  
gevestigd te Rotterdam,  
gedaagde,  
advocaat mr. S. Meeuwsen te Gorinchem.

Partijen zullen hierna X en RAC worden genoemd.

#### 1. De procedure

1.1. Op de zitting van 24 augustus 2020 heeft X de vorderingen zoals omschreven in de dagvaarding toegelicht. RAC heeft verweer gevoerd. Beide partijen hebben producties en een pleitnota ingediend. Na verder debat is vonnis bepaald op heden.

1.2. Ter zitting waren aanwezig:

aan de zijde van X:   
 met mr. Tjiam en zijn kantoorgenoot mr. L.M. van Schuylenburch,  
aan de zijde van RAC: met mr. Meeuwsen.

#### 2. De feiten

2.1. X houdt zich bezig met vastgoedbeheer en daarmee samenhangende activiteiten, zoals de administratie en het bestuur van verenigingen

---

van eigenaren en het leveren van juridisch en bouwkundig advies. Zij werkt daarin samen met haar partners.

2.2. Eigenaar en bestuurder van X [ ] is U [ ],  
waarvan X [ ] enig aandeelhouder en bestuurder is.

2.3. RAC is een autodealer. Zij biedt auto's aan van het merk Jaguar en Land Rover en verricht onderhoud en reparaties.

2.4. X [ ] in privé heeft een auto van het merk Jaguar in bezit gehad, die hij bij RAC in onderhoud had. Het voertuig heeft op 31 maart 2017 vlam gevat. Op 8 april 2017 heeft RAC een nieuwe Jaguar aan X [ ] verkocht. In de loop van 2018 zijn er door RAC diverse reparaties aan de auto verricht. Op een bepaald moment is X [ ] naar een andere garage gegaan.

2.5. RAC en X [ ] hebben een geschil over de door RAC uitgevoerde reparaties en X [ ] heeft zijn rechtsbijstandsverzekeraar Achmea ingeschakeld, die via een expert zal onderzoeken of de reparaties aan de gestelde eisen voldeden. X [ ] heeft de betaling van een deel van de door RAC in rekening gebrachte reparatiekosten opgeschort.

2.6. Bedrijven kunnen een Google-account aanmaken, waarmee zij hun bedrijfsprofiel op Google kunnen beheren en zichtbaar zijn op de plattegrond- en routeplannerdienst Google Maps. Onderdeel van Google Maps zijn de 'Google reviews'. Via deze dienst kunnen internetbezoekers een eigen recensie (een 'review') schrijven over de locatie die zij hebben bezocht, zoals bedrijven. In de richtlijn "Reviews lezen en erop reageren" staat, voor zover van belang, het volgende:

"(...) Klanten kunnen reviews over uw bedrijf achterlaten. Reviews van uw klanten kunnen waardevolle feedback voor uw bedrijf bevatten en door op reviews te reageren, wint u het vertrouwen van klanten. (...)"

In het "Maps-beleid inzake door gebruikers bijgedragen content" is, voor zover van belang het volgende bepaald:

"(...) Bijdragen moeten zijn gebaseerd op echte ervaringen en informatie. Opzettelijk valse content, gekopieerde of gestolen foto's, niet-relevante reviews, lasterlijk taalgebruik, persoonlijke aanvallen en overbodige of onjuiste content zijn allemaal in strijd met ons beleid."

In de richtlijn "Verboden content en content waarvoor beperkingen gelden" van Google staat dat alleen content mag worden geplaatst over eigen ervaringen over een locatie en dat Maps niet is bedoeld voor persoonlijke tirades.

---

2.7. Op enig moment heeft RAC de volgende Google-recensie geplaatst bij de bedrijfsvermelding van X op Google Maps:

“De heer X leren kennen als een volstrekt (financieel) onbetrouwbaar persoon. Let heel goed op als je hiermee “in zee gaat”.”

2.8. Bij e-mail van 6 juli 2020 heeft X, via zijn rechtsbijstandsverzekeraar, RAC gesommeerd deze recensie te verwijderen. Na discussie heeft RAC omstreeks 8 juli 2020 daaraan gevolg gegeven.

2.9. Op 14 juli 2020 heeft RAC de volgende Google-recensie geplaatst:

“De enige aandeelhouder, directeur en werknemer, de heer X leren kennen als een volstrekt (financieel) onbetrouwbaar persoon. Let heel goed op als je met hem “in zee gaat”.”

2.10. Bij brief van 21 juli 2020 heeft de advocaat van X RAC gesommeerd deze recensie te verwijderen en zich in de toekomst te onthouden van het plaatsen van dit soort valse recensies.

2.11. Per e-mail van 29 juli 2020 heeft RAC aan de advocaat van X voor zover van belang, meegedeeld:

“(…) Inmiddels hebben wij terugkoppeling ontvangen van onze rechtsbijstandverzekeraar inzake deze kwestie. De vraag die staat is of X privé te vereenzelvigen is met X waarin deze enig aandeelhouder, enig werknemer en statutair directeur is. Wij zijn van mening dat dit een zeer verdedigbaar standpunt is. Evenwel hebben wij betere dingen te doen dan procederen en zijn daarom uit praktische overweging bereid om de review te verwijderen doch enkel op voorwaarde dat daarmee de kwestie ten aanzien van deze review definitief is afgewikkeld. Uw eis dat wij ons in de toekomst van commentaar zullen onthouden jegens X is volstrekt onredelijk en wordt door ons niet gehonoreerd. Mag ik per omgaande de bevestiging van uw akkoord ontvangen. Wij zullen vervolgens de review verwijderen. (...)”

2.12. Per e-mail van dezelfde datum heeft de advocaat van X aan RAC, voor zover van belang, geschreven:

“(…) U hebt de brief met de eis van cliënte niet correct gelezen. De eis is niet dat RAC zich in de toekomst zal onthouden van commentaar jegens X, de eis is RAC geen recensies op het internet over X plaatst die niet zijn gebaseerd op een daadwerkelijke ervaring met het bedrijf X. (...)”

2.13. In een e-mail van 30 juli 2020 van RAC aan de advocaat van X staat, voor zover van belang, het volgende:

---

“(…) De recensie zal ik heden verwijderen, waarmee voor ons deze kwestie is afgedaan en onzes inziens de grond voor het aanhangig maken van een kort geding is weggenomen. De intentie om een nieuwe recensie te schrijven is er niet, echter de toezegging zoals door u gevraagd zullen wij niet doen noch zal uw schrijven worden ondertekend. (…)”

2.14. RAC heeft de Google-recensie verwijderd.

### 3. Het geschil

3.1.  vordert – samengevat – RAC op straffe van een dwangsom:

I te gebieden om de recensies zoals omschreven in 2.7 en 2.9 verwijderd te houden van alle (online-) diensten en -platforms van Google;

II te verbieden om recensies over  op het internet of social media te plaatsen die niet zijn gebaseerd op een daadwerkelijke ervaring met het bedrijf.

vordert daarnaast RAC te veroordelen in de proceskosten, te vermeerderen met de wettelijke rente.

3.2.  stelt hiertoe het volgende.  heeft in privé een geschil met RAC. Op 31 maart 2017 is door toedoen van RAC de Jaguar van  in brand gevlogen, omdat een onderhoudsbeurt niet zorgvuldig was uitgevoerd en vanaf half 2018 zijn er gebreken ontstaan aan de tweede Jaguar die  bij RAC in onderhoud had. Dit heeft geleid tot vele, dure reparaties zonder bevredigend resultaat. Op 10 februari 2020 vond de laatste reparatie door RAC plaats.  is vervolgens naar een ander garage gegaan, die constateerde dat reparaties niet goed waren uitgevoerd. Hiernaar zal onderzoek worden verricht.

was onaangenaam verrast toen zij via een potentiële klant hoorde dat door RAC een negatieve Google-recensie bij haar bedrijfsvermelding was geplaatst. Ten eerste omdat het niet waar is wat er staat (het is juist RAC dat als garagebedrijf en dealer onbetrouwbaar is) en ten tweede omdat de recensie op het bedrijfsaccount van  is geplaatst en de kwestie rond de auto privé is. RAC handelt hierdoor onrechtmatig. Dit geldt ook voor de tweede recensie. RAC probeerde daarin een link te leggen met  door  aan te duiden als “De enige aandeelhouder, directeur en werknemer”. Dit maakt het echter niet minder erg. Deze recensie is nog steeds zeer schadelijk voor de reputatie van . Het schrikt potentiële klanten af. Als via de Google zoekmachine wordt gezocht naar  wordt verwezen naar deze recensie. De recensie is bovendien in strijd met eisen die Google daaraan stelt. De eisen zijn dat de recensent de plaats moet hebben bezocht, de recensie over het bedrijf moet gaan, de recensie moet weerspiegelen hoe de recensent het bedrijf heeft ervaren en de recensie niet is bedoeld voor persoonlijke tirades. De recenties van RAC voldeden hier niet aan. Na discussie was RAC wel bereid de tweede recensie te verwijderen, maar wilde zij geen onthoudingsverklaring tekenen voor de toekomst. Gelet op de onbetrouwbare houding van RAC en het gebrek aan inzicht dat de recensie onrechtmatig is, wil

---

x [ ] zekerheid hebben dat een dergelijke schadelijke recensie niet meer wordt geplaatst.

3.3. RAC voert als volgt verweer x [ ] in privé betaalt structureel de facturen voor het reparatiewerk te laat. De bewering dat hij financieel onbetrouwbaar is, is dan ook juist. Hij is een wanbetaler. Bovendien kunnen x [ ] en x [ ] worden vereenzelvigd. Het geschil rond de auto betrof feitelijk een zakelijke kwestie, althans RAC heeft dat zo ervaren. De feiten omtrent de twee auto's, de gebreken en de verrichte reparaties liggen heel anders dan x [ ] heeft gesteld. Primair heeft RAC heeft dan ook niet onrechtmatig gehandeld door het plaatsen van de recensie. Subsidiar heeft RAC toegezegd niet opnieuw een recensie te plaatsen. Hiermee is de zaak afgedaan.

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

#### 4. De beoordeling

4.1. Toewijzing van de vorderingen van x [ ], houdt een beperking in van het in artikel 10 lid 1 EVRM (Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden) vastgelegde recht op vrijheid van meningsuiting. Een dergelijke beperking is alleen toegestaan, indien deze bij de wet is voorzien en noodzakelijk is in een democratische samenleving ter bescherming van de in artikel 10 lid 2 EVRM genoemde belangen, waaronder de bescherming van de goede naam of rechten van anderen. Van een beperking die bij wet is voorzien is sprake, indien de recensie van RAC onrechtmatig is in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarnaast moet een dergelijke beperking proportioneel zijn. Bij de beantwoording van de vraag of aan deze voorwaarden is voldaan dienen alle omstandigheden van het geval te worden betrokken.

4.2. Voorop staat dat het een ieder is toegestaan om eigen ervaringen ten aanzien van een aanbieder van producten of diensten op het internet te delen. Dat geldt ook voor negatieve ervaringen voor zover die op feiten zijn gebaseerd.

4.3. Niet in geschil is dat er tussen RAC en x [ ] geen zakelijke relatie bestaat, in die zin dat RAC geen diensten heeft afgenomen van x [ ]. De recensie van RAC ziet dan ook niet op een ervaring die zij met het bedrijf of de diensten van x [ ] heeft gehad, maar op een ervaring van RAC in haar eigen dienstverlening met x [ ], meer in het bijzonder het geschil dat tussen hen is ontstaan over de door RAC geboden kwaliteit van het onderhoud van zijn auto en de betaling daarvan. Nu de recensie niet ziet op (de dienstverlening van) x [ ] en door de recensie de goede naam van x [ ] wordt aangetast, waardoor waarschijnlijk is dat zij schade zal lijden, doordat potentiële

8 september 2020

klanten van  hierdoor kunnen worden afgeschrikt, is de recensie onrechtmatig jegens . De vraag of  en  vereenzelvigd kunnen worden, is verder niet relevant. Immers ook al zou dat zo zijn geweest dan gaat het in deze zaak niet om de zakelijke dienstverlening van   maar om de zakelijke dienstverlening van RAC. De vraag of de recensie op  is gebaseerd kan eveneens onbeantwoord blijven.

4.4. Vaststaat dat RAC de recensie inmiddels heeft verwijderd. De volgende vraag is of dit afdoende is of dat  belang heeft bij een voorziening die voorkomt dat opnieuw dergelijke recensies worden geplaatst. Uit het feit dat RAC heeft gekozen voor het plaatsen van een tweede recensie (na discussie over de eerste recensie) en dat in een van haar laatste e-mails van 29 juli 2020 heeft verdedigd, kan worden afgeleid dat RAC niet overtuigd is van de onrechtmatigheid van haar handelen. Ook op de zitting heeft zij haar standpunt daarover niet genuanceerd. Nu RAC in het eerder heeft geweigerd om een onthoudingsverklaring te ondertekenen, kan niet kan worden uitgesloten dat RAC lichtvaardig weer een soortgelijke Google-recensie zal plaatsen. De verklaring van RAC dat zij die intentie niet heeft, is niet voldoende. Nu daarnaast een nieuwe Google-recensie opnieuw schadelijk voor  kan zijn, heeft zij voldoende (spoedeisend) belang bij een verbod op het plaatsen van een dergelijke recensie voor zover die niet is gebaseerd op een daadwerkelijke ervaring met haar bedrijf.

4.5. Gelet op alle omstandigheden van het geval wordt een dergelijke beperking van de vrijheid van meningsuiting gerechtvaardigd en proportioneel geacht. Het verbod is niet onredelijk bezwarend voor RAC. De vordering onder II zal dan ook worden toegewezen, met dien verstande dat het RAC (slechts) wordt verboden opnieuw een recensie te plaatsen op het platform van Google. Dat RAC ook op andere sociale media advertenties kan of zal plaatsen is voorshands niet aannemelijk geworden.

4.6. De gevorderde dwangsom zal worden beperkt en gemaximeerd als in de beslissing vermeld.

4.7. RAC zal als de in het ongelijk gestelde partij in de proceskosten worden veroordeeld. De kosten aan de zijde van  worden begroot op:

- betekening dagvaarding	€	87,99
- griffierecht		656,00
- salaris advocaat		980,00
Totaal		€ 1.723,99,

te vermeerderen met wettelijke rente zoals gevorderd.

## 5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1. verbiedt RAC om recensies te plaatsen bij de bedrijfsvermelding van   op het platform van Google, Google Maps, voor zover die niet zijn gebaseerd op een daadwerkelijke ervaring met het bedrijf/de dienstverlening van

5.2. veroordeelt RAC om aan   een dwangsom te betalen van € 1.000,00 voor iedere overtreding van het onder 5.1 vermelde verbod en voor elke dag dat de overtreding voortduurt totdat een maximum van € 10.000,00 is bereikt,

5.3. veroordeelt RAC in de proceskosten, voor   tot op heden begroot op € 1.723,99, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf veertien dagen na betekening van dit vonnis tot de dag van volledige betaling,

5.4. verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad,

5.5. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. R.A. Dudok van Heel, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. G.H. Felix, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 8 september 2020.

**UITGEGEVEN VOOR GROSSE**

De griffier van de  
rechtbank Amsterdam