

Kassa moet uitzendingen over Pretium rectificeren



Pretium is een telecombedrijf. Consumenten worden namens Pretium door een telemarketingbureau gebeld, en wanneer ze telefonisch akkoord gaan worden ze klant bij Pretium. Achteraf klagen heel wat klanten over Pretium, en daar berichten programma's als Tros Radar en Vara's Kassa regelmatig kritisch over. Maar het is de vraag of de klachten over het telefonisch sluiten van overeenkomsten met Pretium terecht zijn. Dat kan alleen worden beoordeeld door het telefoongesprek – dat verplicht moet worden opgenomen – terug te luisteren. Dan kan worden vastgesteld of de consument misleid is en dus terecht klaagt, of dat de consument welbewust telefonisch akkoord is gegaan met het aanbod van Pretium, maar daar later, om wat voor reden dan ook, op terug wil komen.

Kassa besteedt in een aantal tv-uitzendingen ruim aandacht aan Pretium. In een uitzending in 2007 komen de Consumentenautoriteit en de Ombudsman aan het woord, die meer dan 1000 klachten zouden hebben ontvangen, en wordt verwezen naar KPN, dat 2500 klachten zou hebben gekregen. Pretium spant in 2007 direct procedures aan en wint van de Consumentenautoriteit, de Ombudsman en KPN, omdat deze onzorgvuldig hebben gehandeld nu overtreding van de regelgeving niet vaststaat. Ook tegen Kassa procedeerde Pretium eerder met succes. Ondertussen legt de Consumentenautoriteit eind 2008 een boete op aan Pretium, omdat van de 1000 onderzochte klachten Pretium bij 41 gesprekken onvoldoende duidelijke informatie aan de consument heeft verschaft. Pretium heeft tegen dat besluit bezwaar ingediend. Die procedure loopt nog. Tegen deze achtergrond maakt Kassa begin 2009 vier uitzendingen over Pretium. In die uitzendingen refereert Kassa aan grote hoeveelheden klachten, zonder daarbij toe te lichten dat de gegrondheid van die klachten niet is komen vast te staan. Kassa heeft weliswaar contact opgenomen met 300 van de 1200 klagers, maar van slechts twee telefoongesprekken heeft Kassa daadwerkelijk de opname in handen. Die twee opgenomen telefoongesprekken zijn duidelijk in strijd met de regels, dat heeft Pretium erkend. Pretium heeft maatregelen genomen tegen de callcentrum-medewerkers, en stelt dat dit twee incidenten zijn waaruit niet mag worden geconcludeerd dat alle andere klachten ook gegrond zijn. Kassa overhandigt de Staatssecretaris 'een paar kilo klachten', maar geeft Pretium geen kopie van die klachten. Pretium krijgt in de uitzending van Kassa kort de gelegenheid om een reactie te geven op de beschuldigingen.

Naar aanleiding van deze uitzendingen spant Pretium een kort geding aan tegen de Vara. Pretium wint de procedure op de meeste punten, zie het vonnis van de [Voorzieningenrechter Den Haag, 29 juni 2009](#). Kassa moet de uitzendingen verwijderen van haar website, en moet een rectificatie uitzenden en op de website zetten, met de volgende tekst:

RECTIFICATIE INZAKE PRETIUM TELECOM

Tijdens uitzendingen van Kassa van 14 februari en 4 april 2009 heeft Vara zich herhaaldelijk negatief en beschuldigend uitgelaten over de verkoopmethoden van Pretium Telecom. De

Vara heeft zonder objectief onderzoek te hebben verricht en zonder dat daaraan voldoende feiten ten grondslag liggen Pretium Telecom in een kwaad daglicht gesteld. De voorzieningenrechter van de rechtbank 's-Gravenhage heeft bij vonnis van 29 juni 2009 geoordeeld dat de Vara aldus onzorgvuldig en daarmee onrechtmatig heeft gehandeld jegens Pretium Telecom. De voorzieningenrechter heeft de Vara daarom gelast deze rectificatie uit te zenden en te plaatsen op de website van Kassa.

Deze rectificatie moet vier weken op de website blijven staan. De belangrijkste overweging van de rechter is dat Kassa meermaals refereert aan grote hoeveelheden klachten, zonder uiteen te zetten dat de gegrondheid van de klachten nog niet is komen vast te staan. Telemarketing is in de telecom-markt een aanvaarde wijze van werving van nieuwe abonnees, mits aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Kassa had Pretium meer gelegenheid moeten geven voor wederhoor. Een reactie van 20 seconden in een uitzending van 20 minuten doet geen recht aan het aan Pretium toekomende wederhoor.

Niet alle vorderingen van Pretium worden toegewezen. Het gevorderde verbod dat de Vara in de toekomst niet zonder deugdelijke grondslag en eigen onderzoek weer te stellen dat Pretium zich schuldig maakt aan onfatsoenlijke werving wordt afgewezen. De rechter vindt dat te algemeen geformuleerd: het zou leiden tot een te grote beperking van de vrijheid van meningsuiting. Ook wijst de rechter de vordering af dat Kassa zich zou moeten houden aan de journalistieke normen met betrekking tot het geven van gelegenheid tot wederhoor (zoals vastgelegd in de Leidraad voor de Journalistiek). De rechter respecteert voorts dat Kassa zijn bronnen niet wil openbaren. En de Vara hoeft geen advertenties in landelijke dagbladen te zetten met de rectificatie. De rectificatie moet op dezelfde manier openbaar worden gemaakt als de oorspronkelijke publicatie, namelijk via televisie en internet.

De Vara heeft aangekondigd in hoger beroep te gaan. Wordt vervolgd!

Otto Volgenant – gepubliceerd op Mediareport op 6 juli 2009