

# Vonnis (geanonimiseerd)

---

## RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht

zaaknummer / rolnummer: C/13/616002 / HA ZA 16-996

### Vonnis van 18 oktober 2017

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid  
**X [“Het Kinderdagverblijf”]**  
gevestigd te Amsterdam,  
eiseres,  
advocaat mr. P.L. Tjiam te Amsterdam,

tegen

**N.**,  
wonende te Amsterdam,  
gedaagde,  
advocaat mr. I.M.C.A. Reinders Folmer te Amsterdam.

Partijen zullen hierna Het Kinderdagverblijf en N. worden genoemd.

#### 1. De procedure

1.1. Het verloop van de procedure blijkt uit:

- de dagvaarding van 16 september 2016, met producties,
  - de conclusie van antwoord, met producties,
  - het tussenvonnis van 23 november 2016, waarbij een comparitie van partijen is gelast, - het proces-verbaal van comparitie van 6 september 2017, met de daarin genoemde processtukken,
  - de brief van 14 september 2017 zijdens Het Kinderdagverblijf met opmerkingen over het proces-verbaal,
  - de brief van 19 september 2017 zijdens N. in reactie op bovenvermelde brief zijdens Het Kinderdagverblijf,
- de brief van 19 september 2017 zijdens Het Kinderdagverblijf in reactie op bovenvermelde brief zijdens N..

1.2. Ten slotte is vonnis bepaald.

---

## 2. De feiten

2.1. Het Kinderdagverblijf is een kinderdagverblijf voor kinderen van 0 tot 4 jaar. Het Kinderdagverblijf is 23 jaar geleden opgericht. Indirect bestuurders van Het Kinderdagverblijf zijn S. en H. T. (hierna ook: het echtpaar T.).

2.2. N. is een bekende van het echtpaar T. N. kampt sinds eind 2014 met burn-out-, concentratie- en geheugenklachten. Hij is bij een therapeute in behandeling voor zijn psychische klachten. N. heeft geen werk en leeft van een IAOW-uitkering. Tevens heeft hij een schuld in verband met een doorlopend krediet bij Rabobank.

2.3. Eind 2014, begin 2015 is onenigheid ontstaan tussen N. en het echtpaar T. over onder meer wederzijds op social media geplaatste berichten.

2.4. Google Inc. (verder: Google) biedt internetdiensten aan. Een van die producten is Google Maps, een plattegrond en routeplannerdienst. Binnen Google Maps kunnen internetbezoekers een Google Review schrijven over locaties die zij hebben bezocht. Deze recensies worden direct door Google op het internet geplaatst en zijn dan voor iedereen zichtbaar.

2.5. Op 28 april 2015 is een Google Review verschenen over Het Kinderdagverblijf van "Bart Vranken". Deze recensie luidt als volgt:

*Onbeschofte directie. Lieten bij de opening bijna alle kindjes tegelkijktijd wennen waardoor het een hysterische bedoeling was. Ze hebben onze zoon ruim 40 min.. in zijn bedje laten huilen alles ondergespuugd volledig overstuur. ze hadden het zo druk en daardoor hem niet gehoord. Alles draait om geld en goedkoop. Onze zoon destijds 4 maanden had een beetje moeite met wennen en daardoor kregen wij het advies iets anders te zoeken. Hebben we gedaan hij is daar heel tevreden wennen ging echt top. Moeten we wel 400 Euro betalen.. echt ongelooflijk! Eigenaren rijden wel in hele dure super de luxe auto's. Schandalig verder is het er super klein en peuters rennen door de baby's heen. totaal geen overzicht!*

2.6. In 4 augustus 2015 is een Google Review verschenen over Het Kinderdagverblijf van "Hilde Claas". Deze recensie luidt als volgt:

*Ik schrijf namens de ervaringen die ik heb meegemaakt met mijn kleinkinderen op dit vreselijke dagverblijf Mijn dochter wil er niets meer mee te maken hebben. Schijn bedriegt en achter het ogenschijnlijk zo vriendelijke en professionele beleid. Wij zijn zeer teleurgesteld en vreselijk behandeld en willen mensen hierbij waarschuwen.*

2.7. Op 30 oktober 2015 is een Google Review verschenen over Het Kinderdagverblijf van "Helen Dijkmeijer". Deze recensie luidt als volgt:

*Hallo iedereen,*

*Ik weet niet of ik dit op een goede plek heb geplaatst maar ik loop hier al een hele poos mee rond. Mijn ventje van anderhalf bracht ik naar dit kinderdagverblijf en ik weet niet of ik hem moet verplaatsen. Als we ernaar toe gingen was hij meestal erg blij om daar aan te komen. Maar er zat mij iets niet lekker wat deze opvang betreft. Misschien was ik overbezorgd? Het is meerdere malen voorgekomen dat als ik mn kindje ophaalde bij de Het Kinderdagverblijf dat ik een kind zag huilen (helemaal overman) en dal dit werd genegeerd en niet getroost. Toen ik mijn zoontje een keertje bracht en een praatje maakte met een leidster was er een kindje van ongeveer 4 maanden denk ik, volledig genegeerd toen hij (link aan het huilen was in bed. Als ik binnen stapte en mn kleine zn jas en schoentjes uit deed, werden meestal na het open doen van de deur niet echt aandacht besteed dat ik als ouder hun kind bracht.*

*Bijvoorbeeld: Als hun zoontje slaapt bij binnenkomst dan wordt er keihard geroepen: ..... is hier!!!*

*Waardoor hij dus niet rustig op bed wordt gelegd maar wakker schrikt. Hij lekt vaak door (Poepluiers op rompertje) een paar keer per wk. Ik wist niet was ik hier echt mee moest en vind het toch belangrijk te melden. Ik lees hier meer verontruste berichten. Met de hoofdleidster van de opvang heb ik absoluut geen binding. Maar hun kleine was toch ook meestal wel blij ernaar toe te gaan. Soms vraag ik me of In hoeverre je dat bij zo een klein kind kan merken. Het zijn verder jonge meiden en stralen geen warmte uit op I leidster na daar was hij helemaal gek op, zo lief. Uiteindelijk hebben we nu een andere opvang gevonden. Gelukkig.*

*Door de houding van de directie ben ik bang geworden. Ze zijn niet zo aardig als er problemen zijn.*

2.8. Onder de recensie van Bart Vranken is een reactie van Het Kinderdagverblijf geplaatst. Deze luidt als volgt:

*Deze recensent blijkt geen klant te zijn van Het Kinderdagverblijf. Het is een verzonnen recensie.*

2.9. Naar aanleiding hiervan is op 7 januari 2016 een recensie geplaatst door "Jennifer Claes". Deze luidt als volgt:

*Je onttrekken aan elke vorm van verantwoording. Typisch commentaar van dit bedrijf Gewaarschuwd mens telt voor twee.*

2.10. Google heeft geweigerd de hiervoor vermelde recensies op verzoek van Het Kinderdagverblijf te verwijderen. Daarop heeft Het Kinderdagverblijf op 10 december 2015 een kort gedingdagvaarding uitgebracht tegen Google. Deze zaak is op de zitting van de Voorzieningenrechter van deze rechtbank van 26 januari 2016 behandeld.

2.11. Na de zitting heeft Google de recensies van Bart Vranken, Hilde Claas, Helen Dijkmeijer verwijderd.

2.12. Op 20 februari 2016 is nog een Google Review verschenen over Het Kinderdagverblijf, dit keer van "Annelies Verwoerd". Deze recensie luidt als volgt:

*Niet veilig ! Wees voorzichtig. Mijn zoon werd meestal ziek bij deze kinderopvang. Dit komt door de onhygienische omgeving. Het was niet een toeval maar in 6 maanden werd hij iedere week na bezoek van het kinderdagverblijf ziek omdat hij te lang buiten was gebleven of iets anders. Hij ging 2 dagen naar kdv en rest van de dag moesten wij voor hem zorgen in omdat hij ziek werd. Wanneer hij toevallig thuis bleef werd hij niet ziek. Deze nalatigheid werd ook*

*voor mij bewezen Coen wij meerdere malen constateerden dat de kleren van mijn zoon vervuild waren doordat de luier niet tijdig werd verschoond en in zijn gezicht was het snot opgedroogd. Naast nalatigheid ook onhygienisch handelen. Uiteindelijk heb ik mijn zoon weggehaald. Nu zit hij op andere creche en daar wordt hij niet meer ziek (gelukkig). Hierdoor blijkt dat het niveau van dit kinderdagverblijf niet goed is. Kortom, voor mij is het een slecht kdv geweest. Wees dus voorzichtig!*

2.13. In eerder genoemde kort gedingprocedure is Google bij vonnis van 29 februari 2016 geboden om aan de advocaat van Het Kinderdagverblijf de IP adressen te verschaffen van de computers waarmee de accounts van Bart Vranken, Hilde Claas, Helen Dijkmeijer en Jennifer Claes zijn gemaakt en waarmee hun recensies zijn geplaatst alsmede alle informatie (telefoonnummers, namen en e-mailadressen) die deze personen hebben opgegeven bij het aanmaken van hun Google-accounts. Verder diende Google de reactie van Jennifer Claes te verwijderen.

2.14. Google heeft voldaan aan dit gebod door op 15 maart 2016 de gebruikte e-mailadressen en bijbehorende telefoonnummers en IP adressen van de genoemde Google-accounts aan Het Kinderdagverblijf te verschaffen. Daarnaast heeft Google de reactie van Jennifer Claes verwijderd.

2.15. De recensie van "Annelies Verwoerd" maakte geen onderdeel uit van genoemde kort gedingprocedure. De NAW-gegevens van Annelies Verwoerd heeft Het Kinderdagverblijf tot op heden niet.

2.16. Het Kinderdagverblijf heeft de (wel) aan haar verschaft e-mailadressen aangeschreven en gevraagd om een reactie. Daarop is geen antwoord gekomen.

2.17. De van Google verkregen IP adressen bleken gekoppeld te zijn aan de internetproviders KPN, Ziggo en T-Mobile. Na aanschrijving door Het Kinderdagverblijf heeft KPN bij e-mail van 18 mei 2016 aan Het Kinderdagverblijf bericht dat het IP adres dat betrekking heeft op de recensie van Jennifer Claes behoort bij een door N. afgesloten internetverbinding.

2.18. Het Kinderdagverblijf heeft vervolgens verschillende pogingen ondernomen om in contact te komen met N. In reactie daarop schreef N. op 15 mei 2016 een e-mail met de volgende inhoud aan de toenmalige advocaat van Het Kinderdagverblijf:

*Via dhr. R. [van KPN, rb] ontving ik onderstaand bericht lk betreur deze gang van zaken ten zeerste. Echter momenteel zit ik in een hersteltraject van mijn langdurige ziekte en ben derhalve beschikbaar vanaf 30 mei. Schikt het u dan om verder contact op te nemen?*

2.19. Rondom diezelfde periode heeft Het Kinderdagverblijf Ziggo en T-Mobile aangeschreven om de NAW gegevens te verkrijgen van de abonnee die behoorde bij de aan deze internetproviders gekoppelde IP adressen. Ziggo weigerde die gegevens te verstrekken. Daarop heeft Het Kinderdagverblijf op 13 juni 2016 een kort gedingdagvaarding uitgebracht tegen zowel Ziggo als T-Mobile (hierna ook: de procedure tegen Ziggo/T-Mobile).

2.20. Voorafgaand aan de zitting in deze kort gedingprocedure heeft Ziggo de NAW gegevens waarover zij de beschikking had aan Het Kinderdagverblijf verstrekt. Daaruit bleek dat N. via een abonnement bij Ziggo de accounts voor Bart Vranken, Hilde Claas en Helen Dijkmeijer had aangemaakt. T-Mobile heeft voor de zitting aan Het Kinderdagverblijf bericht dat

---

zij de NAW-gegevens niet meer in haar systemen kon terugvinden. Daarna heeft Het Kinderdagverblijf de procedure tegen Ziggo/T-Mobile ingetrokken.

2.21. Het Kinderdagverblijf heeft een rechtsbijstandverzekering bij DAS en heeft uit die verzekering vergoeding ontvangen van de door haar gemaakte juridische kosten in verband met de kort gedingprocedures tegen Google en Ziggo/T-Mobile. In de polisvoorwaarden van DAS is over de door DAS vergoede kosten opgenomen:

*(...) 4. Welke kosten betaalt DAS?*

*Maakt DAS kosten bij het verlenen van juridische hulp? En kunt u die kosten van iemand anders (...) terugkrijgen? Dan schiet DAS deze kosten aan u voor. Als u deze kosten later van iemand anders (...) vergoed krijgt, moet u dit bedrag aan DAS terugbetalen. Dat geldt ook voor proces- en andere kosten die u volgens een definitief eindoordeel of uitspraak (zoals een vonnis van een rechter ontvangt. En ook voor buitengerechtelijke (incasso) kosten die aan u worden betaald (...)*

### **3. Het geschil**

3.1. Het Kinderdagverblijf vordert bij vonnis, voor zover mogelijk uitvoerbaar bij voorraad:

- I. voor recht te verklaren dat N. onrechtmatig jegens Het Kinderdagverblijf heeft gehandeld door de in de dagvaarding genoemde Google Reviews op het internet te plaatsen;  
voor recht te verklaren dat N. aansprakelijk is voor de schade als gevolg van het onder I beschreven onrechtmatig handelen en gehouden is deze schade aan Het Kinderdagverblijf te vergoeden;  
N. te veroordelen tot betaling van de materiele schade van 2.702,00, welke schade het gevolg is van het onrechtmatig handelen jegens Het Kinderdagverblijf, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 10 december 2015;
- IV. N. te veroordelen tot betaling van de immateriele schade van € 10.000,00 althans een door de rechtbank in goede justitie te bepalen bedrag, welke schade het gevolg is van het onrechtmatig handelen jegens Het Kinderdagverblijf, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 28 april 2015;
- I. N. te veroordelen tot betaling van de buitengerechtelijke kosten van € 26.000,00, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 20 mei 2016;
- II. N. te verbieden om zich publiekelijk, op enige wijze grievend of beledigend uit te laten over Het Kinderdagverblijf en de aan haar verbonden personen, daaronder begrepen S. en H. T., of door enig andere feitelijke gedraging de reputatie van Het Kinderdagverblijf aan te tasten, zulks op straffe van een dwangsom van 10.000,-, althans een door de rechtbank in goede justitie te bepalen dwangsom, voor iedere overtreding en een bedrag van 1.000,- voor iedere dag (een gedeelte van een dag daaronder begrepen) dat die overtreding voortduurt, met een maximum van € 100.000,-;
- III. N. te veroordelen in de (na)kosten van dit geding, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf de dag van dagvaarden tot aan de dag der algehele voldoening.

3.2. Het Kinderdagverblijf stelt daartoe — samengevat — het volgende. N. heeft jegens Het Kinderdagverblijf een onrechtmatige daad gepleegd door het kinderdagverblijf in een

periode van tien maanden via Google Maps valselijk te beschuldigen van de volgende feiten en omstandigheden:

- baby's van nog geen 4 maanden oud zouden 40 minuten lang huilend en overstuurd alleen worden gelaten,
- kinderen zouden worden genegeerd,
- medewerkers zouden kinderen aan het schrikken maken,
- kinderen zouden vaak doorlekken,
- door de houding van de directie zouden klanten bang zijn geworden,
- kinderen zouden steeds ziek worden als ze bij Het Kinderdagverblijf zijn geweest.

Deze onrechtmatige daad kan N. worden toegerekend. N. is verplicht de schade die Het Kinderdagverblijf dientengevolge heeft geleden te vergoeden.

3.3. N. voert verweer.

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

#### **4. De beoordeling**

##### *Vorderingen I en II*

4.1. Het Kinderdagverblijf heeft haar stelling dat N. jegens haar een onrechtmatige daad heeft gepleegd als volgt toegelicht. N. heeft de Google Reviews die onderwerp zijn van deze procedure (hierna ook: de recensies) opgemaakt en op Google Maps geplaatst. Daarvoor gebruikte N. aliassen, portretfoto's van anderen en oude (negatieve) recensies van andere kinderdagverblijven die hij vond op internetfora of in rechterlijke uitspraken. Vervolgens paste N. de recensies zo aan, dat het leek alsof ze betrekking hadden op Het Kinderdagverblijf. Bovendien voegde N. nare opmerkingen toe over de directie van Het Kinderdagverblijf. Door portretfoto's van willekeurige vrouwen bij de recensies te plaatsen gaf N. de recensies (nog) meer legitimiteit. Voor elke recensie maakte N. een nieuw Gmail-account aan. Nadat N. de recensies had geplaatst, wachtte hij steeds circa twee maanden en deed daarna zijn "kunstje" opnieuw. Zo is N. tien maanden lang heimelijk in het nadeel van Het Kinderdagverblijf te werk gegaan.

4.2. N. heeft deze stellingen van Het Kinderdagverblijf niet gemotiveerd weersproken en in dit kader evenmin gerefereerd aan zijn recht op vrije meningsuiting. In plaats daarvan heeft N. de hem verweten gedragingen erkend en daar spijt voor betuigd.

4.3. Omdat N. niet gemotiveerd heeft weersproken dat hij in strijd heeft gehandeld met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, en hij daarmee jegens Het Kinderdagverblijf een onrechtmatige daad heeft gepleegd, is de vordering onder I toewijsbaar. Dat geldt in het bijzonder nu Het Kinderdagverblijf onweersproken heeft gesteld belang te hebben bij het uitspreken van de gevorderde verklaring voor recht omdat die verklaring het sluitstuk vormt waarmee zij tegenover haar klanten en anderen (afnemers, beleidsmedewerkers en overige geïnteresseerden) duidelijk kan maken dat deze periode van valse recensies is afgerond en dat de rechter heeft vastgesteld dat een bepaald persoon, N., de recensies heeft geplaatst.

4.4. N. heeft niet weersproken dat de onrechtmatige daad hem kan worden toegerekend. Dat betekent dat N. op grond van artikel 6:162 Burgerlijk Wetboek (BW) verplicht is de schade te vergoeden die Het Kinderdagverblijf door de onrechtmatige daad van

---

N. heeft geleden. Omdat Het Kinderdagverblijf in deze procedure betaling van die schadevergoeding heeft gevorderd (zie hierna) en niet gebleken is dat Het Kinderdagverblijf daarnaast nog belang heeft bij toewijzing van de onder II gevorderde verklaring voor recht, zal die vordering worden afgewezen.

*Vordering vergoeding materiële schade*

4.5. Het gevorderde bedrag aan materiele schade is volgens Het Kinderdagverblijf het loon van haar bestuurders die zich in totaal 15 werkdagen hebben moeten bezighouden met de gevolgen van de door N. onrechtmatig geplaatste recensies. N. heeft daartegen aangevoerd dat niet gebleken is dat het echtpaar T. 15 dagen heeft gemist en dat daarvoor ander personeel moest worden ingezet en dat, als al komt vast te staan dat er extra personeel moest worden ingezet, moet worden uitgegaan van het bruto maandloon van dat personeel omdat Het Kinderdagverblijf het loon van haar bestuurders hoe dan ook moest betalen.

4.6. Het Kinderdagverblijf heeft uitvoerig gesteld, ter zitting heeft het echtpaar T. daarover aanvullend verklaard, dat haar bestuurders in reactie op de valse recensies op Google Maps veel tijd hebben moeten besteden aan het informeren van ouders en buurtbewoners (zij zouden door 400 personen hierover zijn benaderd) en dat zij verder veel tijd hebben moeten besteden aan het beantwoorden en begeleiden van de inspectiedienst. Voorts is volgens Het Kinderdagverblijf veel tijd opgegaan aan de gevoerde kort gedingprocedures en het contact met de advocaat. Het enkele verweer van N. dat van dit alles niet is gebleken, is naar het oordeel van de rechtbank een onvoldoende betwisting van deze gemotiveerde stelling van Het Kinderdagverblijf. Daarom wordt uitgegaan van de juistheid van het door Het Kinderdagverblijf gestelde.

4.7. De loonkosten van de bestuurders voor de tijd die zij niet hebben kunnen besteden aan hun eigenlijke werkzaamheden voor Het Kinderdagverblijf komen, anders dan N. meent, voor vergoeding door N. in aanmerking nu deze schade N. als gevolg van zijn onrechtmatige daad kan worden toegerekend. Dat Het Kinderdagverblijf die loonkosten toch zou hebben moeten maken, ook zonder het plaatsen van de valse recensies, zoals N. heeft betoogd, is niet van belang. De door Het Kinderdagverblijf gestelde schade is immers dat het echtpaar T. de tijd waarvoor zij loon hebben ontvangen niet hebben kunnen besteden aan de benodigde werkzaamheden voor Het Kinderdagverblijf. Omdat N. de hoogte van de gevorderde loonkosten verder niet heeft betwist, en de hoogte daarvan onder de gegeven omstandigheden redelijk is, wordt deze schadevergoeding toegewezen als gevorderd. De vermeerdering met wettelijke rente (als bedoeld in artikel 6:119 BW) is eveneens toewijsbaar als gevorderd.

*Vordering IV: vergoeding immateriële schade*

4.8. Het Kinderdagverblijf heeft immateriële schadevergoeding gevorderd op grond van reputatieschade. Het Kinderdagverblijf heeft daartoe gesteld dat de valse recensies van N. ernstige aantijgingen betreffen (die er betrouwbaar uitzagen) over een bedrijf in een zeer gevoelige branche, dat N. opzettelijk heeft gehandeld en tien maanden tang berekenend te werk is gegaan, dat zijn lastercampagne een maximaal bereik heeft gehad doordat zijn recensies op een eenvoudig toegankelijke en veel bezochte internetwebsite zijn geplaatst en die recensies onmiddellijk werden getoond als iemand zocht op de term Het Kinderdagverblijf, dat die recensies langdurig op die website hebben gestaan (1 tot 10 maanden) en dat de bestuurders van Het Kinderdagverblijf veel last hebben ondervonden van de door N. geplaatste valse recensies.

4.9. N. heeft daartegen aangevoerd dat Het Kinderdagverblijf onvoldoende heeft gesteld waaruit kan worden afgeleid dat haar bedrijfsvoering risico heeft opgelopen, dan wel dat zij reputatieschade heeft geleden. Verder heeft N. gewezen op andere, positieve, recensies over Het Kinderdagverblijf op Google Maps. Het Kinderdagverblijf heeft geen immateriële schade geleden, aldus N.

4.10. Voor toewijzing van de door Het Kinderdagverblijf gevorderde immateriële schadevergoeding als bedoeld in artikel 6:106 BW is noodzakelijk dat kan worden vastgesteld dat sprake is van ander nadeel dan vermogensschade. Hiervoor heeft Het Kinderdagverblijf echter onvoldoende gesteld. Dat, zoals Het Kinderdagverblijf stelt, sprake is van reputatieschade die voor vergoeding in aanmerking komt, volgt, niet uit haar stellingen als opgenomen onder 4.8. Het in dat kader door Het Kinderdagverblijf gestelde nadeel dat haar bestuurders veel last hebben ondervonden van de door N. geplaatste valse recensies vertaalt zich reeds in de vermogensschade die onder 4.7 toewijsbaar is geoordeeld. De overige door Het Kinderdagverblijf gestelde feiten hebben betrekking op een risico dat nadeel *kan* ontstaan door het opzettelijk plaatsen van valse recensies op Google Maps. Uit de door Het Kinderdagverblijf gestelde feiten volgt echter niet dat dit risico zich daadwerkelijk heeft gemanifesteerd. Gelet op de betwisting door N. had het daarom op de weg van Het Kinderdagverblijf gelegen dit gestelde nadeel nader toe te lichten, bijvoorbeeld door kwantificering van het aantal kinderen dat van het kinderdagverblijf is afgehaald door de ouders, de daling van inschrijvingen op Het Kinderdagverblijf ten opzichte van andere relevante lokale cijfers (zoals geboortecijfers en inschrijvingen van kinderen op andere kinderdagverblijven in de regio/buurt), of door een peiling onder de ouders over het imago van het kinderdagverblijf. Nu Het Kinderdagverblijf dit heeft nagelaten en in het geheel niet inzichtelijk heeft gemaakt in hoeverre de reputatie van Het Kinderdagverblijf in de regio Amsterdam Noord (daadwerkelijk) is geschaad, wordt het onder IV gevorderde afgewezen. Onder deze omstandigheden vormt de onder I toegewezen verklaring voor recht een afdoende genoegdoening voor het immateriële nadeel dat Het Kinderdagverblijf stelt te hebben geleden.

*Vordering V: vergoeding buitengerechtigde kosten*

4.11. Het Kinderdagverblijf vordert voorts vergoeding van de bedragen die DAS ten behoeve van juridische bijstand aan de advocaat van Het Kinderdagverblijf heeft betaald en die niet door een verkregen proceskostenveroordeling zijn gedekt. Het Kinderdagverblijf stelt dat zij op grond van artikel 6:96 lid 2 sub a en b BW aanspraak heeft op vergoeding van deze kosten omdat DAS de juridische kosten blijkens de toepasselijke polisvoorwaarden slechts als voorschot heeft vergoed.

4.12. N. heeft in de kern hiertegen ingebracht dat Het Kinderdagverblijf geen schade heeft geleden omdat Het Kinderdagverblijf deze kosten al van DAS vergoed heeft gekregen althans dat N. geen verhaal biedt zodat de voorwaarde waaronder DAS aan Het Kinderdagverblijf heeft uitgekeerd zich niet zal manifesteren.

4.13. Uit de polisvoorwaarden van DAS volgt, dat DAS juridische kosten als voorschot zal vergoeden en dat dit voorschot dient te worden terugbetaald indien de verzekerde "*deze kosten later van iemand anders (...) vergoed krijgt*". Daaruit volgt dat de vergoeding van DAS een voorwaardelijke betaling is geweest, die moet worden terugbetaald als Het Kinderdagverblijf haar kosten van N. vergoed krijgt. Van belang is verder dat Het Kinderdagverblijf onweersproken heeft gesteld dat DAS Het Kinderdagverblijf in het kader van de onderhavige procedure heeft gewezen op de inhoud van de polisvoorwaarden.



Klaarblijkelijk gaan DAS en Het Kinderdagverblijf er in hun onderlinge verhouding vanuit dat Het Kinderdagverblijf het voorschot "moet" verhalen op N. Onder deze omstandigheden staat de betaling van DAS niet aan de vordering van Het Kinderdagverblijf in de weg. Bij de beoordeling of de vordering van Het Kinderdagverblijf kan worden toegewezen is, anders dan N. meent, voorts niet van belang of N. verhaal zal bieden voor hetgeen waartoe hij wordt veroordeeld, maar of N. gehouden is die kosten te vergoeden. Indien aan de voorwaarden van artikel 6:96 lid 2 sub a en/of b BW is voldaan, is dat het geval omdat N. onrechtmatig jegens Het Kinderdagverblijf heeft gehandeld door de valse recensies op Google Maps te plaatsen. Daarom zal nu tot de inhoudelijke beoordeling van deze vordering worden overgegaan.

4.14. Anders dan N. heeft betoogd, is op de onderhavige vordering niet het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (de door N. genoemde 'staffel') van toepassing. De vordering van Het Kinderdagverblijf vloeit niet voort uit een tussen partijen bestaande overeenkomst (maar uit de wet) en ziet niet op artikel 6:96 lid 2 sub c BW maar op artikel 6:96 lid 2 sub a en b BW. In dat geval is het Besluit niet van toepassing. Anders dan N. meent, geldt ook niet het liquidatietarief. Het gaat hier om de kosten van kort gedingprocedures waarbij N. zelf niet betrokken was. Voor de vraag of en in hoeverre een benadeelde de kosten van een procedure kan verhalen op een derde die niet in die procedure betrokken was, gelden gewoon de algemene regels betreffende aansprakelijkheid en schadevergoeding. Van die algemene regels kunnen in het bijzonder die betreffende het causaal verband (artikel 6:98 BW) van belang zijn, alsmede de in artikel 6:96 lid 2 BW besloten liggende zogenoemde dubbele redelijkheidstoets, aldus Hoge Raad 15 september 2017, ECLI:NL:HR:2017:2366, r.o. 3.5.3.

4.15. De Hoge Raad verwijst expliciet naar de in artikel 6:96 lid 2 BW besloten liggende zogenoemde dubbele redelijkheidstoets. Voor toewijzing van de vordering van Het Kinderdagverblijf is dus (wel) vereist dat, in de gegeven omstandigheden, de kosten redelijk zijn en de verrichte werkzaamheden redelijkerwijs noodzakelijk waren om de schade te beperken of schadevergoeding te verkrijgen. Indien en voor zover dit *niet* komt vast te staan, dient de vordering te worden afgewezen.

4.16. In dit kader is van belang dat N. heeft aangevoerd dat de gestelde juridische kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen omdat de kort gedingprocedures tegen respectievelijk Google en Ziggo/T-Mobile niet noodzakelijk waren. Dit verweer van N. onderschrijft de rechtbank voor zover het betreft de gestelde juridische kosten voor de procedure tegen Ziggo/T-Mobile, hetgeen als volgt wordt toegelicht.

4.17. Het Kinderdagverblijf is er op 18 mei 2016 mee bekend geworden dat N., met diens abonnement bij KNP, een van de recensies op Google Maps had geplaatst. In deze procedure is gebleken dat N. tot de valse recensies is gekomen naar aanleiding van de onenigheid die eind 2014, begin 2015 is ontstaan tussen N. en het echtpaar T.. Bij die onenigheid speelden wederzijds op social media geplaatste berichten (ook) een rol. Bovendien hadden alle valse recensies hetzelfde format. Het lag dan ook in de rede dat N. niet alleen schuldig was aan de via KPN geplaatste recensie, maar dat hij ook de overige valse recensies op zijn geweten had. Het Kinderdagverblijf heeft N. daarover ook bevraagd. In antwoord daarop heeft N. de toenmalige advocaat van Het Kinderdagverblijf op 15 mei 2016 bericht "*deze gang van taken*" ten zeerste te betreuren. Ook dat was een aanwijzing voor de betrokkenheid van N.. Uit de stellingen van Het Kinderdagverblijf blijkt bovendien niet dat er voor haar een redelijke aanleiding bestond om te denken dat een ander dan N. de hand zou kunnen hebben gehad in de valse recensies.

---

4.18. Van groot gewicht is voorts dat Google alle valse recensies in maart 2016 al had verwijderd. Die vergden derhalve geen nadere actie. In dat kader is voorts van belang dat N. Het Kinderdagverblijf bij eerder genoemd bericht van 15 mei 2016 heeft gewezen op de omstandigheid dat hij in een hersteltraject zat vanwege de ziekte waaraan hij lijdt. De advocaat van N. heeft in dezelfde trant gecommuniceerd met (de advocaat van) Het Kinderdagverblijf en heeft vermeld dat N. vanwege zijn gezondheidssituatie nog niet in staat was een gesprek te voeren. Omdat de druk van de ketel was, had Het Kinderdagverblijf dat gesprek met N. dienen of te wachten in plaats van nog meer kosten te maken door op 13 juni 2016 de procedure tegen Ziggo/T-Mobile te starten. Het betoog van Het Kinderdagverblijf dat zij wel met enige voortvarendheid heeft moeten optreden omdat internetproviders slechts gedurende een periode van zes maanden de NAW-gegevens van hun abonnees bewaren en N. tegenover Het Kinderdagverblijf ontkende een Ziggo-abonnement te hebben (terwijl het merendeel van de recensies wel via Ziggo was geplaatst), maakt dat niet anders. Niet gebleken is immers dat er voor Het Kinderdagverblijf geen minder ingrijpende mogelijkheden bestonden om te voorkomen dat de NAW-gegevens voor Het Kinderdagverblijf verloren zouden gaan, bijvoorbeeld door Ziggo en T-Mobile te vragen die gegevens te bewaren.

4.19. Slotsom is dat de kosten die zijn gemaakt voor de procedure tegen Ziggo/T-Mobile (van € 15.000,00) niet voldoen aan de in artikel 6:96 lid 2 BW besloten liggende zogenoemde dubbele redelijkheidstoets en daarom niet voor vergoeding in aanmerking komen.

4.20. De procedure tegen Google is (wel) noodzakelijk geweest om de IP adressen te verkrijgen waarmee de valse recensies op Google Maps waren geplaatst zodat vervolgens de identiteit van de gebruiker(s) kon worden achterhaald. Dit zijn gemaakte kosten ter vaststelling van aansprakelijkheid voor de schadeveroorzakende gebeurtenis (artikel 6:96 lid 2 sub b BW). Daarnaast zijn deze kosten noodzakelijk geweest om de valse recensies te laten verwijderen (en daarmee ter beperking van de schade als bedoeld in artikel 6:96 lid 2 sub a BW). De door Het Kinderdagverblijf gevorderde vergoeding van haar vermogensschade (van € 11.000,00) ter zake van de kortgedingprocedure jegens Google staat daarom in zodanig verband met de onrechtmatige daad van N., dat zij hem als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend als bedoeld in artikel 6:98 BW en voldoet ook overigens aan de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 lid 2 BW, zodat deze schadevergoeding zal worden toegewezen.

#### *Matiging*

4.21. N. heeft nog een beroep gedaan op matiging als bedoeld in artikel 6:109 BW en dat als volgt toegelicht. N. geniet een IAOW-uitkering en leeft op bijstandsniveau. Indien (een deel van) de gevorderde schadevergoeding zal worden toegewezen, zal dit waarschijnlijk tot zijn persoonlijke faillissement leiden. Het Kinderdagverblijf zal hier niets aan hebben, terwijl dit voor het hersteltraject van N. de nodige gevolgen zal hebben. N. wijst er verder op dat alle buitengerechtelijke kosten door DAS zijn vergoed en dat de negatieve gevolgen die een veroordeling voor N. heeft niet opwegen tegen het belang van DAS. Het Kinderdagverblijf wijst er op haar beurt op dat als het faillissement van N. dreigt, juist terughoudend met matiging moet worden omgesprongen omdat matiging dan niet ter ontlasting van N. dient maar zijn andere schuldeisers zou bevoordelen. Verder wijst zij erop dat betaling door N. gespreid kan plaatsvinden en dat Het Kinderdagverblijf het ook niet al te breed heeft. Doorslaggevend acht Het Kinderdagverblijf echter dat N. tien maanden lang heimelijk te werk is gegaan. Doordat

N. zeer ernstige schuld heeft aan het ontstaan van de schade, is er volgens haar geen plaats voor matiging.

4.22. Uit hetgeen hiervoor is geoordeeld, volgt dat van het totaalbedrag van de in deze procedure gevorderde schadevergoeding van € 38.702,00 een bedrag van € 25.000,00 niet toewijsbaar is. Dat toekenning van het resterende bedrag van € 13.702,00 in de gegeven omstandigheden tot kennelijk onaanvaardbare gevolgen zou leiden, kan tegenover het verweer van Het Kinderdagverblijf niet worden vastgesteld. Het beroep op matiging wordt daarom afgewezen.

*Vordering VI: verbod toekomstige publicaties*

4.23. N. heeft ter zitting spijt betuigd voor zijn handelen en heeft toegezegd zich in de toekomst niet meer op deze wijze te zullen uitlaten over Het Kinderdagverblijf. Dit betoog staat op zich niet aan toewijzing van het onder VI gevorderde in de weg. Het door Het Kinderdagverblijf gevorderde verbod houdt echter een inbreuk in op de grondrechtelijke vrijheid van meningsuiting van N. en komt in wezen neer op preventieve censuur. Het recht op vrije meningsuiting kan echter slechts worden beperkt indien dit bij de wet is voorzien en noodzakelijk is in een democratische samenleving (artikel 10 lid 2 EVRM), bijvoorbeeld ter bescherming van de eer en goede naam van Het Kinderdagverblijf. Voor het antwoord op de vraag welk recht — het recht op vrije meningsuiting of het recht op bescherming van de eer en goede naam — zwaarder weegt, moeten de wederzijdse belangen worden afgewogen, waarbij alle omstandigheden van het geval dienen te worden betrokken met inachtneming van de proportionaliteitstoets en de noodzakelijkheidstoets. Of een eventuele toekomstige uiting van N. over Het Kinderdagverblijf onrechtmatig is, dient dus, nadat die uiting heeft plaatsgevonden, onder de dan gestelde omstandigheden te worden beoordeeld. In dit geval is geen sprake van uitzonderlijke omstandigheden die een uitzondering op die regel kunnen rechtvaardigen. Het onder VI gevorderde kan om die reden niet worden toegewezen.

*Proceskosten*

4.24. N. zal als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij in de proceskosten worden veroordeeld, die aan de zijde van Het Kinderdagverblijf tot op heden worden begroot op:

– exploitkosten	77,75
- griffierecht	1.929,00
– salaris advocaat	<u>904,00</u> 2 punten tarief II
Totaal	€ 2.910,75

De gevorderde nakosten zijn toewijsbaar als na te melden. De gevorderde vermeerdering met wettelijke rente over de proceskosten, inclusief de nakosten, zal worden toegewezen vanaf veertien dagen na aanschrijving van N.

## **5. De beslissing**

De rechtbank

- 5.1. verklaart voor recht dat N. onrechtmatig jegens Het Kinderdagverblijf heeft gehandeld door de in de dagvaarding genoemde Google Reviews op het internet te plaatsen;
- 5.2. veroordeelt N. tot betaling aan Het Kinderdagverblijf van een bedrag van € 2.702,00 (zegge: tweeduizend zeventhonderdtwee euro) ter zake van vergoeding van materiele schade, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW vanaf 10 december 2015 tot de dag der voldoening,
- 5.3. veroordeelt N. tot betaling aan Het Kinderdagverblijf van een bedrag van € 11.000,00 (zegge: elf duizend euro) ter zake van vergoeding van gemaakte buitengerechtelijke kosten, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW vanaf 20 mei 2016,
- 5.4. veroordeelt N. in de proceskosten, aan de zijde van Het Kinderdagverblijf tot op heden begroot op € 2.910,75, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW vanaf veertien dagen na aanschrijving van N.,
- 5.5. veroordeelt N. in de na dit vonnis aan de zijde van Het Kinderdagverblijf ontstane nakosten, begroot op € 131,00 aan salaris advocaat, te vermeerderen, onder de voorwaarde dat betekening van de uitspraak heeft plaatsgevonden en N. niet binnen veertien dagen na aanschrijving aan het vonnis heeft voldaan, met een bedrag van € 68,00 aan salaris advocaat en de exploitkosten van betekening van de uitspraak, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW vanaf veertien dagen na de bedoelde aanschrijving tot de dag der algehele voldoening,
- 5.6. verklaart de veroordelingen onder 5.2 tot en met 5.5 uitvoerbaar bij voorraad,
- 5.7. wijst of het meer of anders gevorderde.

Dit vonnis is gewezen door mr. M.M. Korsten - Krijnen, rechter, bijgestaan door mr. R. Verloo, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 18 oktober 2017.



ii161.(;1..VH\√()OR

pc van

lcc:11 fil Sl m

