

Aan de bel

Klachten of kritische stukken over telecombedrijf **Pretium** kunnen je zomaar op een fax van een van hun advocaten komen te staan, merkten *De Telegraaf*, KPN, de Ombudsman, *De Gooi- en Eemlander*, MAX, *Radar*, de Consumentenautoriteit – wat is er aan de hand met die firma? Renzo Veenstra, als *Kassa*-eindredacteur ervaringsdeskundig, legt uit.

Tekst **Renzo Veenstra** Illustratie **Jan van der Veken**

Er zijn maar weinig bedrijven waar ik, alleen bij het noemen van de naam al, een nare smaak van in de mond krijg. Sterker nog, als ik erover nadenk is het er eigenlijk maar één. Pretium Telecom. Een bedrijf dat de kroon spant als het gaat om klantvriendelijk gedrag. Tenminste: als je de klachtenstroom mag geloven. En een bedrijf dat een vaste plek lijkt te hebben gereserveerd bij de rechtbank, voor het voeren van zaken.

In 2007 kwamen dagelijks meerdere mails in de *Kassa*-box met een steeds terugkerende klacht: 'Ik ben zonder dat ik dat wil, klant geworden bij Pretium Telecom en voel mij misleid'. De hoeveelheid klachten, en de plotselinge start ervan waren opvallend. 'Eén klacht is geen klacht' wordt nogal eens als motto op de redactie gebruikt. Maar in het geval van Pretium hoefde daarover niet getwijfeld te worden. Er moest dus wel iets aan de hand zijn.

Om dit onderwerp echter bij de kop te pakken was lef nodig. *Kassa* had namelijk al een voorgeschiedenis met Pretium, en die ervaringen stemden niet vrolijk. Een jaar eerder, in 2006, waagden we het om de praktijken van dit bedrijf aan een vooronderzoek te onderwerpen. We waagden een aantal telefoontjes aan Pretium, spraken met mensen die een klacht hadden over het bedrijf, en plaatsten een oproep in de *Kassa*-nieuwsbrief. Dat leverde direct een aangetekende brief van een duur advocatenkantoor op. Of we ogenblikkelijk de voorbereiding

van dit onderwerp wilden staken. Het was stemmingmakerij en zou Pretium ernstige schade berokkenen, die (zo werd toegevoegd) geheel en al op *Kassa* verhaald zou worden. Deze fax bleek kenmerkend voor hun werkwijze. Wie tegen hen durfde in te gaan, kon rekenen op een gepeperde advocatenbrief of werd voor de rechter gesleept.

Het weerhield *Kassa* er niet van om in april 2007 een uitzending te maken, geheel gewijd aan Pretium. Wat was er precies aan de hand? De verhalen van gedupeerden waren gelijklopend: na een telefoontje van iemand die zich volgens klagers voordeed als KPN-medewerker bleek de klant opeens vast te zitten aan een contract. Het bedrijf nam de telefoonlijn over en de vaak langlopende relatie van de klant met KPN werd verbroken. We maakten een uitzending waarin we lieten zien dat honderden mensen ongewild in de verkooppraatjes getrapt waren. Ze konden met geen mogelijkheid terug naar KPN. Want zo gemakkelijk als zij klant

waren geworden bij Pretium, zo onmogelijk bleek het te zijn om onder dit contract uit te komen. En was de overgang dan een achteruitgang voor de klanten? Ze waren toch goedkoper uit? Ja. Maar het bleek bij nagehoeg alle klagers geen argument. Ze hadden het gevoel dat ze waren beetgenomen.

Wetende dat Pretium zich laat omringen door advocaten, werd de *Kassa*-uitzending met de grootst mogelijke zorgvuldigheid voorbereid. Alle gevoerde telefoongesprekken werden uitgetypt, elk contact werd genoteerd en elke beweging van betrokken redacteurs vastgelegd. We wisten namelijk dat Pretium zich niet zou neerleggen bij onze uitzending, en haar ongenoegen middels een gang naar de rechter zou uiten.

Ook de net aangetreden Consumentenautoriteit, de waakhond op de consumentenmarkt, werd overspoeld met klachten en KPN meldde in een maand tijd al 2.500 onvrijwillige ex-klanten aan de lijn te hebben gehad. Aantallen die niet vaak voorkomen. Alle partijen waren aanwezig in de bewuste *Kassa*-uitzending. Behalve Pretium. Directeur Hans Nyks had ons per advocatenfax laten weten alle schade van de uitzending op de VARA te verhalen (we kenden de zinsnede inmiddels), en 'geen zin' te hebben aan dergelijke commerciële onzin mee te werken. Pretium deed niets fout. Het waren de klanten die het niet snapten, en vooral ook de grote boze KPN die klanten ophitste om te klagen. Ook de belofte om in de uitzending te verschijnen, na het overleggen

Pretium deed niets fout. Het waren de klanten die het niet snapten



van een aantal klachten, werd verbroken. De klachten werden overhandigd, maar de komst van Nyks in de uitzending bleef uit.

Daags na de uitzending zette de redactie zich schrap. Het programma was nogal vernietigend voor Pretium en we verwachtten dan ook een dagvaarding. Die volgde niet. Wel spande Pretium rechtszaken aan tegen alle partijen die in onze uitzending aan het woord waren geweest. Stichting de Ombudsman, KPN, de Consumentenautoriteit. Het advocatenkantoor leverde goed werk! Alle partijen werden veroordeeld. De Ombudsman had het woord 'misleiding' niet mogen gebruiken, de Consumentenautoriteit had voor haar beurt gesproken, en KPN kon de 2.500 klachten niet allemaal in drievoud overhandigen. Eén partij werd echter niet gedaagd: *Kassa*.

Meerdere journalisten van andere media benaderden ons na de uitzending. Ze wilden meer weten over Pretium, want ook bij hen kwamen klachten binnen. Ik herinner me nog het gesprek met een *Telegraaf*-journalist, waarin ik hem waarschuwde voor de min of meer ongebreidelde drang van directeur Nyks om alles en iedereen voor de rechter te slepen. De waarschuwing bleek niet

ongegrond. Kort na het verschijnen van een aantal artikelen in *De Telegraaf* werd de krant voor de rechter gesleept. En opnieuw won Pretium. Weer op details. Want de kern van de klacht, de uiterst twijfelachtige manier van klantenwerving, bleef overeind. De artikelen werden gerectificeerd, en zijn inmiddels op internet ook niet meer terug te vinden.

Het was de zoveelste zaak die voor de rechter werd gebracht. Ouderonomroep MAX besteedde aandacht

aan Pretium, en moest ook voor de rechter staan. De regionale kranten waagden het er een artikel over te schrijven, evenals *Algemeen Dagblad* en *Radar*. Allen werden door Nyks en zijn advocatengilde voor de rechter gesleept. Zelfs PvdA-Kamerlid Mei Li Vos, die Kamervragen stelde over de onrustbarende klachtenstroom ontving een advocatenschrijven. Of ze de vragen maar even wilde terugtrekken.

PRETIUM VERSUS DE REST

- **De Telegraaf** *Inzet*: rectificatie.
- **Consumentenautoriteit** *Inzet*: rectificatie.
- **KPN** *Inzet*: geen KPN-mededelingen meer over Pretium aan de pers.
- **Stichting De Ombudsman** *Inzet*: rectificatie.
- **Omroep Max** *Inzet*: rectificatie.
- **Radar** *Inzet*: uitstel uitzending.
- **Radar** *Inzet*: hernieuwd uitstel uitzending.
- **Internetforum 'watdoenwijmet.nl'** *Inzet*: wissen forum.
- **De Gooi- en Eemlander** *Inzet*: verbod artikel.

Enige tijd geleden werd ik uitgenodigd voor een optreden in *De leugen regeert*. Aanleiding waren de paginagrote advertenties in alle landelijke ochtendkranten waarin Pretium z'n beklag deed over de slechte berichtgeving. De bron van alle kwaad was *Kassa*, want wij stonden aan het begin van al deze negatieve publiciteit. Het bleek moeilijk praten met Nyks. De man voerde vooral alle gewonnen rechtszaken op, en een discussie over de ware aard van de klachten en de manier waarop ze hiermee omgingen, bleef uit. Kort erna ontving ik op de redactie een dikke map waaruit bleek dat Pretium een nieuw rechterlijk gevecht had ingezet: na het veroordeeld krijgen van alle media die zich aan de misstanden rond de werving hadden gewaagd, was nu het internet aan de beurt. Duidelijk werd dat Nyks zijn pijlen nu gaat richten op internetfora waarop mensen hun beklag doen over zijn werkwijze. Die fora moeten leeg. En het lijkt nog te lukken ook. De eigenaar van de betrokken website was, zo bleek, gezwicht voor de advocatendruk en had nog voor aanvang van de rechtszaak zijn forum gewist.

Twee weken geleden las ik het hoofdredactionele commentaar in het *AD*. De eerste zin luidde: 'Graag had ik iets willen schrijven over Pretium Telecom, maar collega-journalisten waarschuwden mij dat niet te doen in verband met mogelijke rechtszaken.' De angst is wijd verbreid. Ook een woordvoerder van de Consumentenbond wilde op een vraag van de *Kassa Radio*-redactie over Pretium geen antwoord geven. 'Daar doen we geen mededelingen meer over. We kijken wel uit'.

Wat is er aan de hand met dit bedrijf? Hoe kan het zijn dat een relatief klein bedrijf zoveel geld kan (en wil) steken in de vele rechtszaken? Waar haalt Nyks het lef vandaan om Kamervragen in de doofpot te krijgen?

Heb ik het antwoord op die vragen? Nee. Ik breek er mijn hoofd regelmatig over, maar kom er niet uit. Helder is wel dat Pretium het eerste bedrijf is dat lijkt te gaan tornen aan de vrijheid van meningsuiting. En dat er rechters zijn die het bedrijf daarin steunen. En dat is zorgelijk. En dát geeft een nare smaak in de mond.