

Beslissing van de Raad voor de Journalistiek

over de klacht van

Flancco (Flanders Cleaning Company)

tegen

RTV en Daniel

Met een brief van 16 oktober 2019 dient meester Tom Van de Voorde namens zijn cliënt, bvba Flancco (Flanders Cleaning Company), een klacht in tegen RTV en journalist Niels Daniel. Aanleiding is een reportage van 26 september 2019 onder de titel *Opgepast voor agressieve verkoop van rookmelders*. Meester Bart van Besien antwoordt namens RTV en Niels Daniel met een brief van 18 mei 2020, waarop Tom Van de Voorde reageert met een brief van 5 juni en Bart van Besien opnieuw repliceert met een brief van 8 juni 2020.

Een rapporteringscommissie van de Raad voor de Journalistiek heeft een hoorzitting gehouden op 14 september 2020. Meester Van de Voorde woonde de hoorzitting bij namens Flancco. Voor RTV waren hoofdredacteur Jeroen Verlooy en meester van Besien aanwezig.

DE FEITEN

De reportage laat een man aan het woord die vertelt dat hij gecontacteerd werd door het bedrijf Rookmelders Vlaanderen (een divisie van Flancco) om rookmelders bij hem te komen plaatsen, terwijl hij die niet besteld had. Hij had al rookmelders en was niet geïnteresseerd. Toch kreeg hij telefoon en een mail van een verkoper en stond er uiteindelijk een bestelwagen voor zijn deur om rookmelders te plaatsen. De man spreekt van bedrog op zeer grote schaal.

De journalist zegt in zijn commentaar dat nogal wat verkopers brood zien in de verplichte plaatsing van een rookdetectiesysteem en dat Rookmelders Vlaanderen niet opgeeft, ondanks het duidelijke ‘njet’ van de man. Hij vraagt zich af of het bedrijf de man uitgekozen heeft vanwege zijn hoge leeftijd en besluit dat de man de Mechelaars wil waarschuwen voor de ondoorzichtige praktijken van het bedrijf.

DE STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

KLAGER zegt dat de reportage fouten en valse beschuldigingen bevat. De journalist heeft de feiten niet gecheckt en geen kans op wederhoor gegeven.

Het huis waar de man uit de reportage woont, is eigendom van zijn zoon. De eigenaar/zoon had bij klager een bestelling voor rookmelders geplaatst, maar gevraagd om te wachten met plaatsing zodat hij eerst de bewoner/vader op de hoogte kon brengen. De eigenaar stuurde daarop een aangetekende brief naar de bewoner om te melden dat klager hem zou contacteren over de plaatsing, maar de brief werd door de bewoner geweigerd.

In opvolging van de bestelling belde en mailde klager naar de bewoner om te melden dat de plaatsing zou gebeuren op 25 september. Van zijn kant mailde de eigenaar op 24 september een herinnering naar de bewoner, die hij forwardde naar klager.

Uit deze contacten blijkt dat de rookmelders wel degelijk besteld waren door de eigenaar van de woning en dat de eigenaar de bewoner daarvan op de hoogte had gebracht, met de melding dat de bewoner niets zou moeten betalen. Op 25 september ging een techniekter ter plaatse, maar die mocht van de bewoner de rookmelders niet plaatsen.

RTV stelt met de reportage de feiten fout voor en beschuldigt klager van ‘agressieve verkoop van rookmelders’, terwijl daar geen sprake van is. De journalist zegt in zijn commentaar dat klager ‘wilde verkopen’ en ‘niet opgaf’ en spreekt van ‘ondoorzichtige praktijken’. Maar hij heeft klager niet gecontacteerd om het verhaal van de bewoner te checken of om wederhoor te vragen, ondanks de ernstige beschuldigingen. Had hij dat wel gedaan, dan had hij de ware toedracht gekend en een heel andere reportage gemaakt.

RTV heeft klager achteraf een kans op wederwoord gegeven, maar dat heft de inbreuken op de Code van de Raad voor de Journalistiek niet op.

RTV betreurt dat de zender voor publicatie geen wederhoor heeft gegeven, maar zegt dat dit niet nodig was en dat het uitblijven ervan geen inbreuk betekent op de Code.

Uit het uitgezonden interview met de bewoner blijkt duidelijk dat hij niet, of althans niet voldoende op de hoogte was van de bestelling en plaatsing van de rookmelders, noch van het feit dat de eigenaar dit zou betalen. Klager toont niet aan dat de eigenaar/zoon daarover een aangetekende brief stuurde naar de bewoner/vader en uit het mailverkeer blijkt dat de relatie tussen de twee verre van optimaal was. De bewoner was kennelijk in het ongewisse over de bestelling en de geplande plaatsing.

Er was duidelijk een ernstige vorm van miscommunicatie tussen bewoner, eigenaar en klager, en dat had klager als bedrijf deels aan zichzelf te wijten. Klager maakte geen correcte afspraak met de bewoner. De mail over de geplande plaatsing van de rookmelders, die de journalist inkeek en in beeld bracht, was onpersoonlijk en verwarrend, zeker gezien de hoge leeftijd van de bewoner. Klager was ook op de hoogte van het gebrek aan communicatie tussen bewoner en eigenaar. De mail van klager aan de bewoner vermeldde niet dat de eigenaar de rookmelders besteld had en zou betalen. De bewoner was terecht wantrouwig. Daarom is de formulering ‘ondoorzichtige praktijken’ misschien ongelukkig, maar niet incorrect of foutief.

RTV betreurt dat hij klager niet op voorhand heeft gecontacteerd, maar betwist dat dit een inbreuk uitmaakt op het principe van wederhoor.

De reportage laat vooral de bewoner aan het woord, waarbij de journalist enkele opmerkingen maakt. Die gaan over concrete feiten, maar houden geen ernstige beschuldigingen in. Bepaalde woorden van de journalist waren misschien ongelukkig gekozen, zoals dat klager ‘niet opgaf’ en ‘wou verkopen’ en de verwijzing naar ‘ondoorzichtige praktijken’, maar in de feitelijke context van het dossier zijn dit geen ernstige beschuldigingen die de eer en goede naam betreffen.

Verder is volgens de Code wederhoor *in principe* nodig als de journalist zelf ernstige beschuldigingen uitbrengt en *aangewezen* als hij personen aan het woord laat die zulke beschuldigingen uiten. In dit geval was wederhoor slechts *aangewezen* en niet verplicht. Daarom kan er geen sprake zijn van een inbreuk op de Code.

RTV wijst er ten slotte op dat hij zich heeft verontschuldigd en na overleg met klager de reportage offline heeft gehaald en wederwoord heeft gegeven. Dat is, na gesprekken over de

modaliteiten, acht weken later uitgezonden onder de vorm van een interview, waarin klager zijn kant van het verhaal heeft kunnen geven.

BESLISSING

RTV is gecontacteerd door de bewoner van het pand, waarvoor de eigenaar rookmelders had besteld bij klager, en heeft de man aan het woord gelaten met zijn versie van de feiten. De redactie en de journalist hebben klager, die het voorwerp uitmaakt van de reportage, niet gecontacteerd, noch om het verhaal te checken, noch met het oog op wederhoor, ondanks de ernstige beschuldigingen die de eer en goede naam betreffen. Dat strookt niet met artikels 1 en 2 van de Code over waarheidsgetrouw berichten en checken van informatie en met artikel 20 over wederhoor.

Wederhoor was aangewezen, gezien de ernstige beschuldigingen die de eer en goede naam van klager betreffen. De intro heeft het over ‘een man die waarschuwt voor agressieve verkoop van rookmelders’ en ‘een nogal opdringerige manier om de toestellen aan de man te brengen’, de journalist zegt in zijn commentaar dat klager ‘wilde verkopen’ en ‘niet opgaf’ en spreekt van ‘ondoorzichtige praktijken’, en de bewoner die zijn verhaal doet, spreekt van ‘bedrog op zeer grote schaal’. Ondanks deze beschuldigingen is geen kans op wederhoor geboden, terwijl er geen enkele gegronde reden was om daarvan af te zien. Het gebrek aan wederhoor strookt dan ook niet met artikel 20 van de Code en de bijhorende richtlijn.

Het wederwoord dat RTV achteraf heeft uitgezonden, toen de procedure bij de Raad voor de Journalistiek al liep, maakt deze initiële inbreuken op de beroepsethiek niet ongedaan.

Om die redenen is de Raad voor de Journalistiek van oordeel:

De klacht is gegrond.

Brussel, 15 oktober 2020