

## **Beslissing van de Raad voor de Journalistiek**

### **over de klacht van**

#### **Keytrade Bank tegen P-Magazine & Lambrechts**

Met mails van 5 en 11 september 2024 dient meester Caroline Selleslagh namens haar cliënt, Keytrade Bank, een klacht in tegen P-Magazine en journalist/hoofdredacteur Stefan Lambrechts. Aanleiding is een artikel van 4 september 2024 op de website van P-Magazine met als titel:

- *Keytrade Bank aast op staatsbonmiljarden, maar .... laat klanten hun geld verdwijnen.*

Meester Dirk De Keuster antwoordt namens P-Magazine en Stefan Lambrechts met een brief van 8 oktober.

Een rapporteringscommissie van de Raad voor de Journalistiek heeft op 18 november 2024 een hoorzitting via videoconferentie gehouden. Voor Keytrade Bank namen legal advisor Paul Falaise, meester Selleslagh en meester Bart Van den Brande deel. Voor P-Magazine waren hoofdredacteur Stefan Lambrechts en meester Dirk De Keuster aanwezig.

#### **DE FEITEN**

Het artikel begint met een verwijzing naar de banken die staan te trappelen om de 22,6 miljard euro binnen te halen zodra de fiscaalvriendelijke staatsbon in september 2024 vervalt. De journalist schrijft dat Keytrade Bank (klaagster) een termijnrekening van een jaar met een bruto rente van 3,4 procent lanceert.

Vervolgens focust de journalist op de beursrekening die Keytrade Bank aanbiedt. De journalist schrijft over X, een jongeman en lezer van P-Magazine, die zo'n beursrekening heeft. Op 29 augustus stelde hij vast dat hij geen aandelen meer kon kopen omdat zijn beursrekening zo goed als leeg was. Aangekochte aandelen waren wel gedebiteerd, maar het geld van verkochte aandelen was niet op zijn rekening teruggestort. Toen de jongeman hierover naar de bank belde, vertelde de bankmedewerker dat hij geen tijd had voor zulke bagatellen. Toen hij via mail om een oplossing vroeg, kreeg hij als antwoord dat de bank besloten had zijn rekeningen af te sluiten. Pas op 3 september kreeg hij een mail van de bank waarin stond dat het een 'technisch probleem' betrof en dat ze hoopten de situatie zo snel mogelijk op te lossen. In het artikel staat dat de jongeman anoniem wenst te blijven omdat hij vreest dat hij anders misschien definitief naar zijn centen zal kunnen fluiten.

De journalist besluit dat hij op internet merkte dat er nog heel wat klachten zijn over Keytrade Bank, maar dat het gros daarvan gaat over mensen die hun rekening willen afsluiten, waarbij de bank vertikt dit te doen.

Onderaan het artikel roept P-Magazine lezers op om te getuigen over mistoestanden die ze meemaakten, met de melding dat het een nieuwe rubriek lanceert waarin het die consumentenverhalen wil delen.

Bij het artikel is een recht van antwoord van Keytrade Bank opgenomen. Daarin schrijft de bank dat het artikel manifeste onwaarheden bevat. Ze schrijft ook dat het artikel het gevolg is van een vooraanstaand persoon binnen P-Magazine die zijn positie misbruikte om een persoonlijk geschil op een onterechte wijze als feit voor te stellen. Keytrade Bank benadrukt dat er sprake was van een technisch probleem dat zo snel mogelijk werd opgelost.

P-Magazine voegt onder het recht van antwoord nog een noot van de redactie toe. Daarin staat dat de redactie van P-Magazine onafhankelijk werkt van 'vooraanstaande personen binnen het bedrijf'.

## **DE STANDPUNTEN VAN PARTIJEN**

**KLAAGSTER** vindt dat het artikel onwaarheden bevat en dat er onterecht geen loyaal wederwoord werd geboden om relevante feitelijke informatie recht te zetten. Tevens bevat het artikel ernstige beschuldigingen waarvoor onterecht geen kans op wederhoor werd geboden. Voorts stelt klaagster dat er sprake is van belangenvermenging en inbreuken op de onafhankelijkheid van de journalist.

Klaagster merkt op dat het artikel op 4 september werd gepubliceerd op de site van P-Magazine, maar gedateerd werd in de toekomst, namelijk op 6 september.

Het artikel is manifest onjuist en de journalist heeft de inhoud niet gecheckt bij klaagster. Het laat een 'jongeman' getuigen die zagezegd zijn beleggingsgelden kwijt zou zijn. Nazicht door klaagster wijst uit dat daarover bij de bank in die periode maar één klacht is binnengekomen. Er was maar één klant bij wie een technisch probleem ervoor had gezorgd dat een transactie wel degelijk juist was doorgevoerd, maar niet te zien was in de applicatie. Dat dossier betreft de CEO van het bedrijf boven P-Magazine. Er is geen enkel ander dossier bekend dat in enigerlei mate lijkt op het relaas in het artikel.

P-Magazine betwist niet dat de jongeman uit het artikel de CEO is. P-Magazine gaat er wellicht van uit dat lezers een individuele klacht van de CEO helemaal anders zouden situeren dan een klacht van 'een jongeman die een van de velen is die zijn geld gestolen ziet door Keytrade Bank'. Het artikel laat valselijk uitschijnen dat het om een systematisch probleem ging bij klaagster, waardoor veel andere mensen ook hun geld kwijt zouden zijn. Maar niemand was zijn geld kwijt en de CEO heeft zijn geld nog diezelfde week opnieuw op zijn rekening zien verschijnen.

De CEO heeft zijn hoofdredacteur opgedragen om een lasterlijk artikel te schrijven. De journalist schreef het artikel om de belangen van zijn broodheer te dienen. Hier is duidelijk sprake van belangenvermenging. De journalist misbruikt het medium om een persoonlijk geschil van zijn CEO in de pers te gooien en zo klaagster onder druk te zetten.

Het klopt niet dat klaagster de 'jongeman' onrespectvol zou hebben behandeld. Uit e-mails met de CEO en uit interne communicatie bij klaagster blijkt dat de CEO altijd op een respectvolle manier werd behandeld. Klaagster mailde op 30 augustus al aan de CEO dat zijn rekening zou worden afgesloten. De stopzetting van de klantenrelatie houdt geen enkel verband met de klacht.. Die beslissing werd genomen door de compliance-afdeling KYC (Know Your Customer), die toeziet op de antiwitwaswetgeving en die afdeling is geenszins betrokken bij klachtenbehandelingen.

De titel van het artikel laat uitschijnen dat klaagster het geld van de klanten laat verdwijnen. In het artikel staat dat de jongeman anoniem wenst te blijven omdat hij vreest dat hij anders misschien definitief naar zijn centen zal kunnen fluiten. Het artikel beschuldigt de bank van diefstal. Dat is een bijzonder ernstige beschuldiging die de eer en de reputatie van klaagster schendt.

De journalist zegt dat hij klaagster op 4 september verschillende keren probeerde te bellen om wederhoor te bieden, maar dat hij niet binnengeraakte. De journalist belde naar het nummer van het contactcenter. Dat was in die periode, met de staatsbon die verviel, overbevraagd. Het klopt dat er geen telefoonnummer van een persdienst op de website van

klaagster staat, maar de meeste journalisten hebben nummers van de persverantwoordelijken. En de journalist had zijn vraag ook kunnen mailen. Op de website staan wel mailadressen. Een mail van de journalist was zeker doorgestuurd naar de bevoegde dienst. Maar het artikel werd dan maar zonder wederhoor gepubliceerd.

Op 5 september stuurde klaagster een ingebrekestelling naar P-Magazine met de vraag om het artikel te verwijderen en te vervangen door een recht van antwoord. P-Magazine publiceerde eerst maar een deel van het recht van antwoord. Na aandringen van klaagster verscheen het volledige recht van antwoord. Klaagster vindt het ongepast dat P-Magazine nog een noot toevoegde aan dit recht van antwoord.

## **P-MAGAZINE EN STEFAN LAMBRECHTS**

De journalist had kennis gekregen van de klacht over Keytrade Bank. P-Magazine was al een tijdje van plan om een rubriek te starten met klachten van lezers over banken en andere instanties. Naar aanleiding van het vervallen van de staatsbon kwam Keytrade Bank in het nieuws met een actie. De journalist zag daarin een mooie gelegenheid om zijn informatie over de klacht aan de actualiteit te koppelen, met onderaan het artikel een oproep aan lezers om te getuigen over mistoestanden die ze meemaakten. Het artikel is vooral een aanklacht tegen een gebrek aan klantvriendelijkheid bij klaagster en tegen de beëindiging van de klantenrelatie met de betrokkene. De journalist wou het artikel op 4 september bovenaan de website plaatsen. Om technische redenen kon dat alleen door het in de toekomst te dateren.

Het artikel is waarheidsgetrouw. De feiten uit het artikel worden niet betwist door klaagster en dat blijkt ook uit het gepubliceerde wederwoord: er heeft zich een technisch probleem voorgedaan met de beursrekening van de klant. Daardoor was op de applicatie het geld op de beursrekening van die klant verdwenen. Dit wordt erkend door klaagster, waar zij stelt dat de transactie niet was te zien in de applicatie. Nergens staat er in het artikel dat er veel soortgelijke klachten zijn. De journalist schrijft alleen dat hij op het internet nog andere klachten over klaagster vond.

In de titel staat dat klaagster klanten hun geld laat verdwijnen. P-magazine is een vorm van tabloid. Daarin mogen titels wat luchtiger, stouter en straffer geformuleerd worden.

Er is geen sprake van belangenvermenging en misbruik van een invloedrijke positie door de CEO van P-Magazine. De journalist heeft P-Magazine niet misbruikt om een persoonlijk geschil van zijn CEO in de pers te gooien. Als iemand niet tevreden is over de diensten van klaagster en dit ongenoegen via de pers kenbaar maakt, is het irrelevant wie de persoon is. In tegenstelling tot wat klaagster beweert blijft het verhaal feitelijk hetzelfde, ongeacht de bron van het artikel. De bekendmaking van de bron verandert niets aan de inhoud van het artikel. Bovendien heeft de journalist recht op geheimhouding van zijn bronnen. De journalist koos voor de term 'jongeman' omdat hij zijn CEO vaak aanspreekt als 'jongeman'.

Er is wel degelijk eerst telefonisch contact opgenomen met klaagster door de journalist, maar het lukte de journalist niet om klaagster te bereiken en zo een wederhoor te bieden vóór de publicatie van het artikel. De richtlijn bij artikel 20 van de Code stelt dat de journalist de betrokkene achteraf contacteert als het praktisch niet mogelijk is om vooraf wederhoor te verlenen. P-Magazine heeft het recht van antwoord van klaagster meteen gepubliceerd onder het artikel in kwestie. Op die manier kan de lezer ook kennis nemen van het standpunt van klaagster en is het normdoel van het wederwoord bereikt. Dat P-Magazine een reactie formuleerde op het recht van antwoord/ wederwoord valt opnieuw onder de vrijheid van meningsuiting. Het recht van antwoord/ het wederwoord verbiedt niet dat er een reactie wordt geformuleerd.

## BESLISSING

### *Waarheidsgetrouwe berichtgeving*

Het staat elk medium vrij een eigen stijl te hanteren. Titels mogen scherp, vereenvoudigend en provocerend zijn om de aandacht van de lezer te trekken. Maar dat betekent niet dat een titel onjuist mag zijn of iets anders mag zeggen dan het artikel zelf. P-Magazine respecteert dit principe niet wanneer het schrijft dat Keytrade Bank het geld van haar *klanten laat verdwijnen*. Het artikel gaat niet over klanten, maar over *één klant*. klaagster maakt aannemelijk dat ze het geld van die klant niet *liet verdwijnen*, maar dat het door een technisch probleem *niet zichtbaar* was in de applicatie van de beursrekening. De klacht is gegrond op dit punt, wat de titel betreft.

### *Wederhoor/wederwoord*

Schrijven dat Keytrade Bank het geld van haar klanten laat verdwijnen is een ernstige beschuldiging die de eer en de goede naam van de bank betreft. P-Magazine had Keytrade Bank hiervoor een loyale kans op wederhoor moeten bieden. De journalist stelt dat hij, bij gebrek aan een ander telefoonnummer, verschillende keren naar het contactcenter van de bank heeft gebeld, maar zonder resultaat omdat het contactcenter overbelast was. De journalist heeft niet geprobeerd om de bank via mail of op andere manieren te bereiken. Hij toont niet aan dat het praktisch niet mogelijk was om de bank vóór publicatie van zijn artikel te contacteren. Daarom is de Raad van oordeel dat de journalist geen loyale kans op wederhoor heeft geboden. De publicatie van een recht van antwoord maakt het gebrek aan wederhoor vooraf niet ongedaan. De klacht is op dit punt gegrond.

### *Onafhankelijkheid en belangenvermenging*

P-Magazine ontkent niet dat de aanleiding om het artikel te schrijven een slechte ervaring was die de CEO had met klaagster. Vertrekken van een persoonlijke ervaring om een bepaalde handelswijze aan de kaak te stellen, is geoorloofd, ook als die getuigenissen van medewerkers van het medium komen.

De Raad kan niet uitmaken of de publicatie van dit verhaal door P-Magazine een zelfstandige beslissing was van de redactie, of dat het gebeurde in opdracht van de CEO die zo druk wou zetten op Keytrade Bank in de context van zijn privégeschied met de bank. Bijgevolg kan de Raad zich er niet over uitspreken of hier sprake is van belangenvermenging.

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

De klacht is gegrond wat betreft waarheidsgetrouwe berichtgeving met betrekking tot de titel van het artikel en wat betreft gebrek aan wederhoor.

Brussel, 13 maart 2025