

# LEGAL UPDATE

*In samenwerking met RWW Advocaten houden we u op de hoogte van actueel juridisch nieuws*

## Negatieve of onterechte recensie op Google? U kunt deze mogelijk laten verwijderen

Volg RWW



Recensies op review platforms zoals Google (Maps), Facebook, TripAdvisor, Yelp en Trustpilot kunnen voor ondernemingen een grote rol spelen. Positieve recensies maken het voor potentiële klanten aantrekkelijker om een product of dienst af te nemen. Negatieve recensies, ongeacht of het gaat om eerlijke recensies of 'neprecensies', kunnen aan de andere kant het goede imago van uw onderneming ruïneren en u kunt er klanten door mislopen of verliezen. Het kan voor u dan ook van grote waarde zijn om iets tegen negatieve recensies te doen. En dat kan, afhankelijk van onder meer de aard, de inhoud en de afkomst van de desbetreffende recensie(s). Zo ook in een recente zaak die speelde voor de Rechtbank Oost-Brabant, waarbij de voorzieningenrechter oordeelde dat de geplaatste recensies onrechtmatig waren en verwijderd moesten worden.

## Vordering tot verwijdering van een negatieve recensie

In een kortgedingprocedure vorderde een gerechtelijk deskundige dat enkele recensies offline gehaald zouden worden en dat deze offline zouden blijven. Gedaagden in deze procedure waren twee ondernemers die in het verleden een meubelzaak hadden geëxploiteerd. Zij waren een tijd eerder in een rechtszaak met een klant beland, waarbij de rechtbank de gerechtelijke deskundige in kwestie had aangewezen om een deskundigenonderzoek uit te voeren naar vermeende gebreken bij een verkochte loungebank. In het verlengde van het onderzoek werden de vorderingen van de klant afgewezen, omdat de gestelde gebreken niet waren vastgesteld.

De gerechtelijke deskundige had wel een ander gebrek geconstateerd, maar dit deed voor de rechtszaak niet ter zake, omdat de klant daar niet over had geklaagd. De twee ondernemers hoefden de aankoop prijs dus niet terug te betalen aan de klant. Desondanks waren de twee ondernemers niet te spreken over de gerechtelijk deskundige. Zij plaatsten op Google diverse negatieve recensies over zijn dienstverlening en kosten. Ook deden zij hierin relatief serieuze aantijgingen tegen de gerechtelijk deskundige. De gerechtelijke deskundige zou volgens hen onder meer liegen in zijn expertiserapport en in strijd met de waarheid verkondigen dat hij erkend Register-Expert zou zijn.

## Een belangenafweging door de rechtbank

De rechtbank heeft in deze kwestie een afweging gemaakt tussen de vrijheid van meningsuiting van de twee ondernemers en de bescherming van de goede naam en rechten van de gerechtelijke deskundige. Daarbij heeft de rechtbank verwezen naar het Gemeenteraadslid-arrest van de Hoge Raad, waarin enkele gezichtspunten zijn genoemd die een rol kunnen spelen bij de belangenafweging. Vertaald naar negatieve recensies op review platforms zijn die gezichtspunten:

- de aard van de verwijten in de recensie en de ernst van de te verwachten gevolgen ervan;
- de ernst van de vermeende 'misstanden' die met de recensie aan de kaak worden gesteld;
- de mate waarin, ten tijde van de recensie, de verwijten steun vonden in de toen bekende feiten;
- de inkleding van de verdenkingen;
- de waarschijnlijkheid dat het doel van de recensie ook bereikt had kunnen worden op een andere manier die minder schadelijk zou zijn voor (het imago van) de betrokkene; en
- een mogelijke beperking van de imagoschade, in verband met de kans dat de 'misstanden' ook zonder de recensie publiekelijk bekend zouden worden.

## Bij de beoordeling kijkt de rechtbank naar alle omstandigheden van het geval

Deze lijst van gezichtspunten uit het Gemeenteraadslid-arrest is niet-limitatief en laat de rechter dus ruimte om alle omstandigheden die in een specifiek geval spelen in het oordeel mee te nemen. De rechtbank achtte de omstandigheden in de onderhavige kwestie voldoende om de recensies aan te merken als ontoelaatbaar:

- van de in de recensies gestelde feiten zou niet objectief en met voldoende mate van aannemelijkheid vast zijn komen te staan dat deze juist waren. Desondanks zouden de twee ondernemers in hun recensies sterk belastende termen als 'leugenaar', 'charlatan' en 'ondeskundig' hebben gebruikt;
- de twee ondernemers zouden bewust hebben gekozen voor Google om een zo groot mogelijk publiek te bereiken, met mogelijk ingrijpende gevolgen voor de perceptie van de deskundigheid en de integriteit van de gerechtelijk deskundige; en
- uit de reacties van de twee ondernemers op sommaties van de gerechtelijke deskundige zou blijken dat persoonlijke gekrenktheid en rancunegevoelens tegenover de gerechtelijke deskundige de voornaamste drijfveer zou zijn geweest om de recensies te plaatsen.

## Heeft u last van negatieve (nep)recensies op internet? Neem contact op

Is er een negatieve recensie over u en/of uw onderneming op internet geplaatst en vraagt u zich af hoe u hiermee moet omgaan? Zoekt u advies of begeleiding bij het verwijderen krijgen van recensies? Neem dan contact met ons op. Wij helpen u graag verder.



Jasper Schnezler

[j.schnezler@rww.nl](mailto:j.schnezler@rww.nl)  
071-750 22 23  
06-40 80 33 17