

In naam van de Koning

vonnis



RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht

zaaknummer / rolnummer: C/13/672492 / KG ZA 19-985 FB/JD

Vonnis in kort geding van 11 november 2019

in de zaak van

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

gevestigd te Amsterdam,
eiseres bij dagvaarding van 20 september 2019,
advocaat mr. P.L. Tjiam te Amsterdam,

tegen

de vennootschap naar Amerikaans recht,
GOOGLE INC.,
gevestigd te California,
gedaagde,
advocaat mr. R.D. Chavannes te Amsterdam.

Partijen zullen hierna de kleermakerij en Google worden genoemd.

1. De procedure

1.1. Ter zitting van 22 oktober 2019 heeft de kleermakerij gesteld en gevorderd overeenkomstig de in fotokopie aan dit vonnis gehechte dagvaarding met dien verstande dat zij haar eis heeft gewijzigd overeenkomstig de eveneens aan dit vonnis gehechte akte. Google heeft, aan de hand van een op voorhand ingezonden conclusie van antwoord, verweer gevoerd met conclusie tot weigering van de gevraagde voorziening. Beide partijen hebben producties en een pleitnota in het geding gebracht. Na verder debat hebben partijen verzocht vonnis te wijzen.

Ter zitting waren aanwezig:

aan de zijde van de kleermakerij:

- met mr. Tjiam en mr. J.L. van Schuijlenburgh,

aan de zijde van Google:

- met mr. Chavannes en
mr. A. Strijbos.

2. De feiten

2.1. Eiseres is een kleermakerij gevestigd te Amsterdam, gespecialiseerd in het maken en ontwerpen van maatkleding voor dames en heren, met name pakken en overhemden. De maatkleding wordt in het eigen atelier van de kleermakerij gemaakt.

2.2. Google is een Amerikaans bedrijf dat verscheidene internetdiensten aanbiedt. De plattegrond- en routeplannerdienst Google Maps is één van deze diensten. In de context van Google Maps wordt de dienst Google-recensie aangeboden. Ingelogde gebruikers van Google-diensten kunnen met behulp van deze dienst een recensie schrijven over bedrijven die een vermelding in Google Maps hebben. Als onderdeel van de recensie kunnen gebruikers bedrijven beoordelen aan de hand van een scoresysteem van één tot vijf sterren. De recensie wordt direct door Google op het internet geplaatst en is dan voor iedereen zichtbaar.

2.3. De kleermakerij heeft het inhoudsbeleid van Google, inzake de door Google Maps-gebruikers bijgedragen content, in het geding gebracht. Hierin is onder meer het volgende bepaald.

"Bijdragen moeten zijn gebaseerd op echte ervaringen en informatie. Opzettelijke valse content, gekopieerde of gestolen foto's, niet-relevante reviews, lasterlijk taalgebruik, persoonlijke aanvallen en overbodige of onjuiste content zijn allemaal in strijd met ons beleid. We vragen u dergelijk gedrag te melden."

2.4. Op 7 april 2019 is een Google-recensie verschenen van "Fiona L". Deze recensie luidt als volgt.

"I bought my wedding dress in to be tailored almost four weeks ago and when I picked up my dress last week I found the waistline was way too lose and the owner did NOT do a good job at all. I went to the place because the good review on Google however, I was SO disappointed!! The owner even joked saying "I lost weight because wedding planning must be very stressful". This was definitely not an appropriate joke and he was trying to avoid admit on his own mistake. I don't feel comfortable with the joke not even mentioned he ruined my wedding dress. Paid over price for such low job quality. I had to use pin on the day of my wedding..... Haven't had chance to leave an honest feedback till now but I hope no one would ever experience the things like the way I did especially on your big day!

Too add: my mistake of not reading the reviews in full. I started to read reviews from other customer (starting with the lowest stars) then I soon realize it was not just me who had really bad experience with the owner [REDACTED] He really has anger control issue and a BIG WARNING – avoid this place and please read other customer's comments and his response to them. Hope you make a right decision.

BTW: To Google – please kindly stop only displaying high reviews at the top – this is very misleading! Customer deserve the true story. After reading all reviews and I strongly believe this store should go out of business.”

2.5. Op 7 april 2019 is tevens een Google-recensie verschenen van “Luc van de Lang”. Deze recensie luidt als volgt.

“Ik zag de eigenaar ruzie maken met een klant voor een kleine opmerking en de eigenaar vertoont een sterk teken van geweld. Ik raad niemand aan daarheen te gaan om uw eigen veiligheidsredenen! De keuze is echter altijd leugens in uw handen.

Om de opmerking van de eigenaar te beantwoorden:

De politie was gisteren betrokken en ik was ernstig geschokt door de manier waarop je een dame en een klant behandelt. Schaam je om een Nederlandse man te zijn. Ook een bijgevoegde schermafbeelding van een andere client die is geclaimd over uw probleem met betrekking tot geweld. Ik plaats hier opnieuw omdat je de negatieve feedback op je sterrenclassificatie hebt kunnen verwijderen, maar de klant op Google verdient de ware kant van jou!

GROTE waarschuwing.”

2.6. Op 10 april 2019 is een Google-recensie verschenen van “Mar Charles”. Deze recensie luidt als volgt.

“I have ordered a classic suit a while ago and paid over 1200 euro, owner claimed he already gave me a good price. However, just found exactly the same material & similar style suit at another high end suit tailor shop in Amsterdam for only around 800 euro... Go this place only if you want to burn extra cash as the owner did provide very nice service (probably for the amount of money I paid). Not worth it and would not recommend.”

2.7. Op 10 april 2019 is tevens een Google-recensie verschenen van “Annie Craig”. Deze recensie is daarna op enig moment verwijderd. De recensie luidde als volgt.

“I am in Amsterdam for a business trip and I accidentally bought a wrong size shirt with me so I ended up in here to try to get a quick fix as this place is very close to the hotel I stay. The store is by appointment but owner still took me in (I really wish that he didn't)... Owner promised me to turn it around in 2 days and I didn't really check the shirt as I was in a rush... however, he did a very sloppy job – he shorted one side of the shirt too much! When I called the store later to confront and asked him to compensate for my shirt, the owner started to get extremely angry and accuse me to be a liar and start to use inappropriate and abusive expression and I really

had to hang up in the end as the conversion is going to nowhere!!!!... This place is indeed a horrible place and when I checked the reviews online, apparently it wasn't just me who encounter this... piece of advice: AVOID THIS PLACE!!!

After going through all reviews and noticed a the funny thing – this store owner accuse every negative reviews he get either as a lie / fake or he fight back with aggressive language... you need to learn how to run business and improve your tailor skills, otherwise I wish you luck on getting any new client."

2.8. Op 21 april 2019 is een Google-recensie verschenen van "Ella Terry". Deze recensie is daarna op enig moment verwijderd. De recensie luidde als volgt.

"JUST AVOID THIS PLACE!! Owner was extremely rude and with bad service quality. Can not believe where those good reviews on Google was coming from – DID YOU PAY PEOPLE TO WRITE FAKE FEEDBACKS SO YOU CAN KEEP ON DOING SHITY BUSINESS"

2.9. Op 21 april 2019 is tevens een Google-recensie verschenen van "Gregory Hansen", waarvan de naam later is gewijzigd naar "Hester Wolters". Deze recensie luidt als volgt.

"Bad quality and services, don't waste your time"

2.10. Op 29 augustus 2019 is een Google-recensie verschenen van "Maged Abaza". Deze recensie luidt als volgt.

"The owner is extremely rude and aggressive and very hard to talk to, also very condescending and talked own to me as though he has authority, when in face he is just the owner of a tailoring store. Extremely unprofessional and I do not understand how he is getting good reviews"

2.11. Op 3 oktober is een Google-recensie verschenen van "Benjamin Weide". Deze recensie luidt als volgt.

"worst service I have ever received in my life. unfriendly and rude to the extent where I just walked out of the store.... "

2.12. Op 5 oktober 2019 is een Google-recensie verschenen van "Guy Manuel". Deze recensie luidt als volgt.

"Meh, just meh... quality definitely not worth it, also [REDACTED] the owner needs to calm down and treat people with respect and not be condescending since end of day all you are is just a tailor."

2.13. Op 7 oktober 2019 is een Google-recensie verschenen van "Thomas Bangaltar". Deze recensie luidt als volgt.

"[REDACTED] seems like the kind of guy who would tell on you if he catches you cheating in class. regards TB"

2.14. Op 7 april 2019, 9 april 2019, 10 april 2019, 22 april 2019, 25 april 2019, 15 mei 2019, 21 mei 2019, 28 mei 2019 en 29 augustus 2019 heeft de kleermakerij aan Google melding gemaakt van juridische of beleidsschendingen door de recensenten in de categorie 'haat' en 'spam' door middel van het online markeren van recensies als 'ongepast'. Op genoemde data heeft de kleermakerij ontvangstbevestigingen van een melding ontvangen van Google.

2.15. Op 12 juli 2019 heeft de kleermakerij een brief met concept-dagvaarding verzonden aan Google. Google heeft per e-mail van 29 juli 2019 gereageerd dat er op dat moment geen technische aanwijzingen zijn dat gewraakte recensies (vermeld onder 2.4 – 2.10) in strijd zijn met het beleid van Google of anderszins onrechtmatig zijn.

3. Het geschil

3.1. De kleermakerij vordert - kort gezegd en na wijziging van eis - het volgende.

I. Google te gebieden om binnen 14 dagen na betekening van het te wijzen vonnis aan de advocaat van de kleermakerij volgende gegevens te verschaffen ten aanzien van de personen die onder de namen "Fiona L" (https://www.[REDACTED]), "Luc van der Lang" (https://www.[REDACTED]), "Annie Craig", "Mar Charles" (https://www.google.com/maps/place/[REDACTED], 38°54'N, 114°55'W), "Ella Terry", "Hester Wolters" (https://www.google.com/maps/place/[REDACTED], 40°54'N, 114°55'W), "Maged Abaza" (https://www.google.com/maps/place/[REDACTED], 40°54'N, 114°55'W), "Benjamin Weide", "Guy Manuel" (https://www.google.com/maps/place/[REDACTED], 40°54'N, 114°55'W).

■ en "Thomas Bangaltar", de Google-recensies hebben geplaatst zoals omschreven onder 2.4 – 2.12:

- a. de IP adressen van de computers waarmee de accounts zijn aangemaakt onder voornoemde gebruikersnamen,
- b. de IP adressen van de computers waarmee de Google-recensies zijn geschreven en/of geplaatst,
- c. alle informatie (waaronder telefoonnummers, namen, e-mail adressen) die "Fiona L", "Luc van de Lang", "Annie Craig", "Mar Charles", "Ella Terry", "Hester Wolters", "Maged Abaza", "Benjamin Weide", "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" hebben opgegeven bij het aanmaken van hun Google-accounts,
- d. de exacte datum en tijdstippen waarop de Google-recensies zijn geplaatst; en
- e. alle overige informatie waarover Google beschikt en die tot het achterhalen van de identiteit van "Fiona L", "Luc van de Lang", "Annie Craig", "Mar Charles", "Ella Terry", "Hester Wolters", "Maged Abaza", "Benjamin Weide", "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" kunnen leiden,

II. Google te gebieden om binnen 48 uur na betekening van het in dezen te wijzen vonnis de Google-recensies van "Fiona L"

([\[redacted\]](#) 5 [redacted]
[redacted]
[redacted]=en-NL), "Luc van de
Lang" (<http://www.google.com/maps/contrib/1052057>
[redacted]
[redacted]), "Mar Charles"
(
[redacted]
[redacted]), "Hester
Wolters"
([http://\[redacted\]](#)
[redacted]
[redacted]N), "Maged Abaza"
([http://www.\[redacted\]](#)
[redacted]
[redacted]) en "Guy
Manuel"
[redacted]
@ [redacted]
[redacted]), zoals omschreven in Hoofdstuk 3 van het lichaam van de dagvaarding

en in de Akte houdende wijziging eis, van het internet te verwijderen en verwijderd te houden,

- III. Google te veroordelen tot het betalen van een onmiddellijk opeisbare dwangsom van € 10.000,- per overtreding van een veroordeling op grond van hetgeen onder I en II is gevorderd, alsmede € 2.000,- voor iedere dag (een gedeelte van een dag daaronder begrepen) dat deze overtreding voortduurt;
- IV. Google te veroordelen in de kosten van het geding, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW vanaf veertien dagen na de datum van het vonnis.

3.2. De kleermakerij stelt hiertoe - samengevat weergegeven - dat sinds 7 april 2019 *fake reviews* bij haar bedrijfsvermelding op Google Maps verschijnen die schadelijk zijn voor haar reputatie. Deze recensies zijn jegens haar onrechtmatig en zijn bovendien in strijd met het inhoudsbeleid van Google inzake de content die door gebruikers van Google Maps wordt geüpload (hierna: het Maps-beleid). De kleermakerij heeft diverse meldingen gemaakt van schendingen van het Maps-beleid maar heeft, na ontvangstbevestiging, niets meer van Google gehoord. De *notice-and-takedown* procedure van Google is niet transparant. Dit maakt het verwijderen van inbreuk makende recensies op Google Maps erg lastig en in sommige gevallen onmogelijk, zonder tussenkomst van de rechter.

De namen "Fiona L", "Luc van de Lang", "Annie Craig", "Mar Charles", "Ella Terry", "Hester Wolters", "Maged Abaza", "Benjamin Weide", "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" zijn de kleermakerij niet bekend en onderzoek op internet naar de identiteit van de personen achter deze Google gebruikersnamen heeft niets opgeleverd. Onderzoek naar de namen "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" leverde wel de volgende informatie op: dit zijn de namen van de oprichters van de beroemde popband Daft Punk.

De kleermakerij herkent evenmin de gebeurtenissen die worden beschreven in de recensies onder de naam van voornoemde gebruikersnamen. Volgens haar lijdt het geen twijfel dat de recensies vals zijn. Ze zijn verschenen na een incident in de winkel van de kleermakerij op 6 april 2019 waarbij een klant heeft gedreigd met het plaatsen van negatieve recensies.

De recensie van "Fiona L" beschrijft het op maat maken van een bruidsjurk door de kleermakerij terwijl dit niet een dienst is die de kleermakerij aanbiedt. Na de aantoonbaar valse recensie van "Fiona L" volgden in dezelfde maand april nog vijf negatieve recensies en daarna nog eens vier recensies met een gelijkend patroon (zie hierna in 4.3).

3.3. Google heeft -samengevat weergegeven- het verweer gevoerd dat zowel zij als de internetgebruikers een groot belang hebben bij de integriteit van de diensten die Google aanbiedt. De diensten van Google spelen een cruciale rol in het ordenen en ontsluiten van de onmetelijke hoeveelheid informatiebronnen op het internet. Vanwege de belangrijke maatschappelijke functie die Google daarmee vervult is

terughoudendheid geboden bij het opleggen van beperkingen aan de werking en integriteit van de diensten die Google aanbiedt.

Google heeft naar aanleiding van de meldingen die de kleermakerij heeft gedaan, besloten om de recensie van "Ella Terry" te verwijderen. De recensie van "Annie Craig" is niet meer beschikbaar, omdat deze Google-account is *geblacklist*. Na de sommatiebrief van de kleermakerij in juli 2019 heeft Google opnieuw onderzoek gedaan naar de overige gewraakte recensies. Dit leidde tot de conclusie dat er geen technische aanwijzingen zijn voor misbruik. Google heeft daarom besloten de overige gewraakte recensies niet te verwijderen en de identificerende gegevens van degenen die de recensies hebben gedeeld, niet te verstrekken.

Google verdedigt de vrijheid van meningsuiting van haar gebruikers en de vrijheid van het internetpubliek in het algemeen om in vrijheid kennis te nemen van de meningen van haar gebruikers. Google is daarom terughoudend met het verwijderen van recensies, met name wanneer zij niet kan vaststellen dat deze in strijd zijn met haar eigen beleid. Google is hogere mate terughoudend bij het verstrekken van identificerende gebruikersgegevens aan derden. Dit raakt de privésfeer van haar gebruikers en dit kan verstrekkingen gevolgen hebben.

Het relevante juridische beoordelingskader voor de vordering tot verwijdering van de recensies wordt gevormd door artikel 6:196c lid 4 BW. Op grond hiervan is Google als hostingprovider niet aansprakelijk voor de inhoud van de recensies tenzij zij wordt gewezen op het onmiskenbaar onrechtmatige karakter van de informatie en zij vervolgens niet prompt handelt om die informatie te verwijderen of ontoegankelijk te maken, aldus Google. In de zaak Lycos/Pessers hebben de Hoge Raad en het hof Amsterdam verduidelijkt dat het vereiste van onmiskenbare onrechtmatigheid bij beweerdelijk smadelijke publicaties een zeer hoge drempel vormt.

De vordering tot afgifte van identificerende gegevens van de gebruikers die de recensies hebben gedeeld dient te worden getoetst aan de criteria die volgen uit het Lycos/Pessers arrest, begrepen en toegepast in overeenstemming met het EU Handvest van grondrechten. Daarbij moet een mogelijk *chilling effect* van het onthullen van identificerende gegevens op de vrijheid van meningsuiting van gebruikers worden voorkomen.

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

4. De beoordeling

4.1. Van de tien recensies waarop de vorderingen van de kleermakerij zijn gericht, zijn inmiddels vijf recensies niet meer online beschikbaar. Google heeft ter zitting toegelicht dat de recensie van "Ella Terry" is verwijderd na de melding van de kleermakerij. De recensie van "Annie Craig" is niet meer beschikbaar omdat zij door Google is *geblacklist*. De recensies van "Benjamin Weide", "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" zijn door het 'Trust and Safety team' van Google aangemerkt als *abusive* in het kader van een spamcontrole, waarna ze – alsnog – zijn verwijderd.

Google heeft niet toegelicht welke criteria zijn gehanteerd, en hoe deze zijn gewogen, in het kader van het *blacklisten* van gebruiker "Annie Craig". De gehanteerde criteria in het kader van de *notice-and-takedown* procedure zijn ook niet toegelicht. Hetzelfde geldt voor de criteria bij de toetsing in het kader van de spamcontrole, als gevolg waarvan drie recensies als "*abusive*" zijn aangemerkt. Op vragen van de voorzieningenrechter ter zitting heeft Google evenmin duidelijk willen maken wat wordt verstaan onder "*technische aanwijzingen*", aan de hand waarvan Google strijd met eigen beleid of onrechtmatigheid van recensies vaststelt.

4.2. Wat betreft deze vijf advertenties dient dus het volgende tot uitgangspunt:

- al deze advertenties zijn door Google verwijderd, hetzij vanwege de inhoud daarvan, hetzij vanwege de bezwaren tegen de persoon van de recensent;
- Google heeft geen enkele openheid van zaken willen geven over de specifieke redenen die haar tot deze besluiten heeft geleid, noch over de daarbij gehanteerde criteria.

4.3. Voorts is wat betreft de inhoud van de recensies van belang dat deze, volgens opgave van de recensenten, door verschillende personen zijn geplaatst. Dit neemt niet weg dat deze recensies alle, in elk geval grotendeels, voldoen aan de volgende, door de kleermakerij genoemde kenmerken:

(i) de recensies zijn geschreven in de Engelse taal; (ii) ze zijn geschreven door Google-gebruikers die in totaal slechts één of twee recensies hebben geplaatst; (iii) alle namen zijn onbekend bij de kleermakerij en de identiteit van de betreffende gebruikers is niet op internet te achterhalen; (iv) in de recensies wordt opvallend veel verwezen naar de Google-Recensie-Tool en naar andere recensies; (v) de recensies richten zich bijna altijd mede op de persoon van de eigenaar; (vi) in de recensies wordt steeds gesproken over "*the owner*"; (vii) de recensies waarschuwen om niet naar de kleermakerij te gaan; (viii) de recensies spreken over "*bad quality*" en "*[bad] services*"; (ix) de recensies spreken denigrerend over de kleermaker van de kleermakerij ("*he is just the owner of a voorts is wat betreft de inhoud van de recensies van belang dat deze tailoring store*", "*all you are is just a tailor*"). Deze zeer specifieke combinatie van identificerende gegevens rechtvaardigt voorshands het vermoeden dat de recensies afkomstig zijn van dezelfde persoon of personen.

4.4. Verder is bij de beoordeling van belang dat de vijf verwijderde recensies de in 4.3 genoemde kenmerken gemeen hebben (in elk geval grotendeels) met de recensies van "Fiona L", "Luc van de Lang", "Mar Charles", "Hester Wolters" en "Maged Abaza", die nog wél online beschikbaar zijn. Maar in elk geval met betrekking tot de in 2.4 aangehaalde recensie van "Fiona L" is aannemelijk dat deze (eveneens) vals is omdat de kleermakerij ter zitting heeft gesteld geen trouwjurken op maat te maken. In het verleden heeft zij dit wel een aantal keer gedaan, maar sinds een wisseling in het personeel in oktober 2018 doet zij dit niet meer. Daarbij wordt verder opgemerkt dat de recensie van "Luc de Lang" weliswaar is opgesteld in de Nederlandse taal, maar dat het, gezien het taalgebruik, voldoende aannemelijk is

dat deze recensie een letterlijke vertaling uit het Engels is. Verder zijn in elk geval de namen "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" kennelijk vals.

4.5. Voorts is bij de beoordeling van belang dat in de jaren voorafgaand aan het incident op 6 april 2019, online slechts drie negatieve recensies over de kleermakerij zijn verschenen. Maar met ingang van 7 april 2019 zijn er tien negatieve recensies bijgekomen voor het jaar 2019, die bovendien aan de hiervoor vermelde kenmerken voldoen. Dat is een abnormaal patroon.

4.6. Op grond van hetgeen hiervoor in 4.2 - 4.5 is overwogen is, in elk geval in de verhouding tussen partijen, voorshands aannemelijk dat alle tien recensies, zoals de kleermakerij gemotiveerd heeft gesteld, door een en dezelfde persoon of groep van personen zijn geplaatst die een wrok koestert tegen (de eigenaar van) de kleermakerij. Daarom is eveneens aannemelijk dat deze persoon of personen met de negatieve inhoud van de recensies geen werkelijke gebeurtenissen beschrijft, maar tot opzet heeft/hebben schade toe te brengen aan de goede naam van de kleermakerij. Een dergelijke handelwijze is onrechtmatig tegenover de kleermakerij.

4.7. Tegen deze achtergrond zullen nu de vorderingen worden beoordeeld. Daarbij dient tot uitgangspunt dat de vordering tot afgifte van identificerende gegevens van de desbetreffende recensenten en de vordering tot verwijdering van de recensies, dient te worden beoordeeld aan de hand van de artikelen 6:162 en 6:196c lid 5 Burgerlijk Wetboek (BW). Weliswaar heeft Google bepleit dat de vorderingen (mede) aan de hand van artikel 6:196c lid 4 BW moeten worden beoordeeld, maar zij wordt daarin niet gevolgd. Deze bepaling betreft immers de aansprakelijkheid van een internettussenpersoon voor de inhoud van op haar platform geplaatste informatie die van een ander afkomstig is. Dat is in dit geding niet aan de orde.

4.8. In HR 25 november 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU4019 (Lycos/Pessers) is overwogen dat, ook indien de op een website gepubliceerde informatie niet onmiskenbaar onrechtmatig is, een serviceprovider onder omstandigheden onrechtmatig kan handelen door de bij haar bekende NAW-gegevens van de desbetreffende websitehouder niet op verzoek aan een belanghebbende derde bekend te maken. Indien voldoende aannemelijk is dat de gepubliceerde informatie jegens de derde wel onrechtmatig zou kunnen zijn en dat deze daardoor schade kan lijden, zou het maatschappelijk gezien ongewenst zijn indien die derde geen enkele reële mogelijkheid heeft de websitehouder daarop – zo nodig in rechte - aan te spreken. Onder omstandigheden kan dan ook een weigering van de serviceprovider om de NAW-gegevens van de websitehouder aan de derde bekend te maken in strijd komen met de zorgvuldigheid die de serviceprovider jegens een zodanige derde in acht dient te nemen. Dit kan met name het geval zijn indien zich de volgende omstandigheden voordoen:

- a. de mogelijkheid dat de informatie, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk is, is voldoende aannemelijk;
- b. de derde heeft een reëel belang bij de verkrijging van de NAW-gegevens;

c. aannemelijk is dat er in het concrete geval geen minder ingrijpende mogelijkheid bestaat om de NAW-gegevens te achterhalen;

d. afweging van de betrokken belangen van de derde, de serviceprovider en de websitehouder (voor zover kenbaar) brengt mee dat het belang van de derde behoort te prevaleren.

4.9. Uit hetgeen hiervoor is overwogen, volgt dat de mogelijkheid dat de recensies jegens de kleermakerij onrechtmatig en schadelijk zijn, voldoende aannemelijk is.

De kleermakerij heeft voorts een reëel belang bij verkrijging van de gevorderde gegevens die ertoe strekken om de auteur(s) van de 10 recensies te kunnen identificeren. Het is immers aannemelijk dat zij door de recensie schade lijdt. Gelet op het aantal advertenties en het tijdsbestek waarover zij zijn geplaatst, is bovendien aannemelijk dat hier het om een hardnekkig volgehouden wraakactie gaat, zodat ook vrees voor herhaling bestaat.

Verder is aannemelijk dat geen minder ingrijpende mogelijkheid bestaat om de NAW-gegevens van de recensent te achterhalen; de kleermakerij heeft dit immers gesteld en is daarin door Google niet tegengesproken.

Ten slotte dient het belang van de kleermakerij te prevaleren boven het belang van Google om de opgevorderde gegevens niet openbaar te maken. Zij moet immers in de gelegenheid worden gesteld op te treden tegen degene(n) die de desbetreffende advertenties heeft geplaatst. Dit belang weegt in de concrete omstandigheden van het geval zwaarder dan het belang van de recensent(en) bij anonimiteit en het belang van Google als internettussenpersoon om niet tegen haar wil de identiteit van een gebruiker van haar platform kenbaar te maken. Indien de auteur(s) van de recensies door de kleermakerij (in rechte) wordt aangesproken, zal/zullen hij of zij in de gelegenheid zijn zich tegen de beschuldigingen te verdedigen. De gestelde vrees voor een *chilling effect* op het plaatsen van kritische recensies is niet voldoende aannemelijk gemaakt. Het is immers niet de kritische inhoud van de recensies, maar het vermoeden dat deze vals zijn, en geïnspireerd door een onzuiver motief, dat de hierna te geven bevelen rechtvaardigt.

4.10. De vorderingen om de IP adressen te verschaffen waarmee de desbetreffende Google-accounts zijn aangemaakt, alsmede de gegevens die de gebruikers bij het aanmaken van deze accounts hebben ingevuld, voor zover nuttig en nodig om de identiteit en verblijfplaats van de personen achter deze Google-recensies te achterhalen, en alle overige informatie waarover Google beschikt die redelijkerwijs tot het achterhalen van de identiteit en verblijfplaats van deze personen kan leiden, zullen worden toegewezen.

De vorderingen betreffende de IP-adressen van de computers waarmee deze recensies zijn geschreven en/of geplaatst en met betrekking tot de exacte datum en tijdstippen waarop de recensies zijn geplaatst, zullen niet worden toegewezen nu niet aannemelijk is dat deze gegevens toegevoegde waarde hebben in het kader van het achterhalen van de identiteit en verblijfplaats van de personen achter de recensies, naast de vorderingen die zullen worden toegewezen.

(https://www.[REDACTED]3[REDACTED]36[REDACTED].[REDACTED]
4 [REDACTED]), "Maged

Abaza"

(h [REDACTED]), "Benjamin Weide", "Guy Manuel" ([REDACTED]) en "Thomas Bangaltar" de Google-recensies hebben geplaatst zoals omschreven onder 2.4 – 2.14 van dit vonnis:

- a. de IP adressen van de computers waarmee de accounts van "Fiona L", "Luc van de Lang", "Annie Craig", "Mar Charles", "Ella Terry", "Hester Wolters", "Maged Abaza", "Benjamin Weide", "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" zijn aangemaakt,
- b. de telefoonnummers, namen en e-mail adressen die "Fiona L", "Luc van de Lang", "Annie Craig", "Mar Charles", "Ella Terry", "Hester Wolters", "Maged Abaza", "Benjamin Weide", "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" hebben opgegeven bij het aanmaken van hun Google-accounts, voor zover die informatie nuttig en nodig is om de identiteit en verblijfplaats van de personen achter deze Google gebruikers te achterhalen,
- c. alle overige informatie waarover Google beschikt die redelijkerwijs tot het achterhalen van de identiteit en verblijfplaats van "Fiona L", "Luc van de Lang", "Annie Craig", "Mar Charles", "Ella Terry", "Hester Wolters", "Maged Abaza", "Benjamin Weide", "Guy Manuel" en "Thomas Bangaltar" kunnen leiden,

5.2 gebiedt Google om binnen 48 uur na betekening van dit vonnis de Google-recensies van "Fiona L"

([REDACTED] S/ [REDACTED]), "Luc van de Lang"
([REDACTED] 6 [REDACTED])
[REDACTED] 498687150!3m1! [REDACTED]), "Mar Charles"
([REDACTED] [REDACTED]), "Hester Wolters"
([REDACTED] [REDACTED])
[REDACTED]), "Maged Abaza"
([REDACTED] [REDACTED]) en "Guy Manuel"

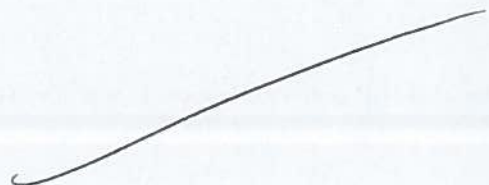
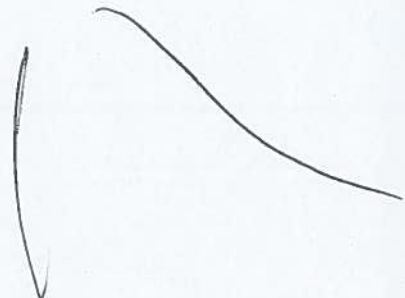
(ht [REDACTED]), zoals omschreven in Hoofdstuk 3 van het lichaam van de dagvaarding en in de Akte houdende wijziging eis van het internet te verwijderen en verwijderd te houden,

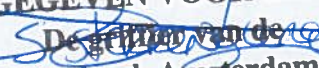
5.3 veroordeelt Google in de kosten van dit geding, tot op heden aan de zijde van de kleermakerij begroot op € 81,83 aan dagvaardingskosten, € 639,- aan griffierecht en € 980,- aan salaris advocaat, te vermeerderen met de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW vanaf veertien dagen na betekening van dit vonnis tot aan de dag van voldoening,

5.4 verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad,

5.5 wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. F.B. Bakels, bijgestaan door mr. J. Dekker, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 11 november 2019.



UITGEGEVEN VOOR GROSSE

De griffier van de
rechtbank Amsterdam