

Beslissing van de Raad voor de Journalistiek

over de klacht van

Herbalife

tegen

Knack.be en Daems

Met een brief van 20 juli 2017 dient mevrouw Karen Sleurs van communicatiebureau RCA Group een klacht in tegen Knack.be en journaliste Ebe Daems. Ze doet dat namens de heer Kobe Vanhaecke, countrymanager van Herbalife. Aanleiding zijn twee artikels op Knack.be:

- van 26 juni 2017 onder de titel *Over de (il)legaliteit van Herbalife: iedereen verkoper, niemand consument*;
- van 29 juni 2017 onder de titel *'Het effect van voeding is niet te verwaarlozen, maar ook niet oneindig'*.

Verantwoordelijk uitgever Sophie Van Iseghem van Roularta Media Group, hoofdredacteur Jago Kosolovsky van Knack.be en journaliste Ebe Daems antwoorden met een brief van 15 januari 2018, waarop Kobe Vanhaecke repliceert met een mail van 19 januari 2018.

Een rapporteringscommissie van de Raad voor de Journalistiek heeft een hoorzitting gehouden op 27 maart 2018. Voor Herbalife waren de heer Kobe Vanhaecke (countrymanager), mevrouw Ilse Vanesch (member), de heer Patrick Mattheeussen (member) en de heer Jan Van der Cruysse (RCA Group) aanwezig. Voor Knack.be woonden Sophie Van Iseghem (verantwoordelijk uitgever) en Ebe Daems (journaliste) de hoorzitting bij.

DE FEITEN

Het eerste artikel opent met een reportage over een bijeenkomst van distributeurs of verkopers van producten van Herbalife, een Amerikaans bedrijf dat via netwerk- of multilevelmarketing afslankproducten, voedingssupplementen en cosmetica verkoopt. Na dat verslag gaat de journaliste uitgebreid in op de juridische vragen rond het verkoopsysteem. Ze vermeldt dat Herbalife in België en de Verenigde Staten beschuldigd is van piramideverkoop, met vrijspraak in België en een schikking van 200 miljoen dollar in de VS. In het derde deel laat ze specialisten aan het woord over multilevelmarketing, waarbij terloops ook een Nederlands bedrijf genoemd wordt dat hetzelfde verkoopsysteem toepast.

Het tweede artikel is een opiniebijdrage van de hoofddiëtist van een universitair ziekenhuis. Hij waarschuwt voor onlineverkoop en valse verkooppraatjes rond dieetproducten en verwijst onder meer naar onderzoek dat leverschade bij Herbalife-gebruikers zou aantonen.

DE STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

KLAGER noemt het artikel eenzijdig en suggestief en is kwaad omdat Knack.be geen reactie heeft gevraagd, ondanks de beschuldigingen tegen Herbalife. Hij vindt het ook ongehoord dat de journaliste incognito heeft deelgenomen aan een bijeenkomst van distributeurs.

De journaliste heeft zich voor die bijeenkomst aangemeld als copywriter en niet als journalist, wat helemaal niet nodig was. Herbalife communiceert open en transparant en is altijd

beschikbaar voor de pers, rechtstreeks of via een communicatiebureau. Klager weet niet of er vroeger al journalisten bijeenkomsten van distributeurs hebben bijgewoond, maar in dit geval heeft de journaliste het niet eens gevraagd. Ze zegt dat ze aan een distributeur toestemming gevraagd heeft, maar Herbalife kent die distributeur niet en de journaliste had Herbalife zelf moeten contacteren.

Het artikel en vooral de titel en de inleiding suggereren dat Herbalife illegaal handelt en stellen de ethiek van het bedrijf in vraag. De titel heeft het over illegaliteit en de inleiding vermeldt dat Herbalife beschuldigd werd van piramideverkoop, maar schrijft niets over de vrijspraak. Nog volgens de inleiding gebruikt Herbalife de term multilevelmarketing om piramideverkoop te verhullen. Dat zijn zware beschuldigingen die niet worden bevestigd in het artikel zelf. Bovendien was maar een deel van het artikel te zien op het publieke gedeelte van Knack.be en zat de rest achter de *pay wall*, wat maakt dat de meeste lezers alleen de beschuldigingen te lezen kregen en de rest niet.

Klager noemt het artikel eenzijdig. Knack.be zegt dat het over multilevelmarketing in het algemeen gaat, maar alle voorbeelden, een foto en een video gaan alleen over Herbalife. Ook de experts zijn eenzijdig gekozen.

Gezien de aard van de beschuldigingen had Knack.be Herbalife om een reactie moeten vragen. Herbalife heeft dat overigens twee keer aangeboden. Door haar vragen tijdens de bijeenkomst van distributeurs vermoedde Herbalife dat de journaliste effectief journaliste was, waarop het bedrijf haar een interview aanbood. Daar is ze niet op ingegaan omdat ze het niet nodig vond en omdat het nog niet zeker was of er een artikel zou komen.

Dat de journaliste twee distributeurs aan het woord heeft gelaten, vindt Herbalife onvoldoende. Dat zijn louter getuigenissen en geen antwoorden op de vragen over het bedrijf. Knack.be had het bedrijf zelf om een reactie moeten vragen.

Na publicatie heeft Herbalife de hoofdredacteur gecontacteerd om de situatie recht te zetten, bijvoorbeeld door een opiniestuk. De hoofdredacteur zei dat dat niet mogelijk was en dat het bedrijf een recht van antwoord kon sturen. Herbalife heeft dat gedaan en Knack.be heeft het gepubliceerd, maar op een onvindbare pagina, niet in de normale structuur van de site. Na aandringen is het wel zichtbaar gemaakt, maar toen was de discussie niet meer actueel.

Klager neemt ten slotte aanstoot aan de opiniebijdrage vier dagen na het eerste artikel, waarin Herbalife opnieuw op de korrel werd genomen en vraagt zich of daar een bewuste strategie achter zit.

KNACK.BE zegt dat het artikel gaat over het gebrek aan duidelijke regelgeving over verkoopstechnieken als die van Herbalife en over de vraag of die methodes stroken met de wetgeving op marktpraktijken. Dat heeft nieuwswaarde en Knack.be is geen PR-tool of communicatiebureau voor bedrijven.

Het artikel stelt kritische vragen, maar is niet eenzijdig of beschuldigend. Het vermeldt de vrijspraak van Herbalife na een gerechtelijke procedure en laat verschillende experts aan het woord. De journaliste nagelt Herbalife niet aan de schandpaal, maar bericht over een bestaande problematiek.

De titel en de inleiding zijn niet van de journaliste zelf, maar van de eindredactie. De journaliste had een meer algemene titel voorgesteld, die luidde: *'Huidige wetgeving is*

ontoereikend om piramideverkoop te bestrijden'. De inleiding begon met de beschrijving van de bijeenkomst van distributeurs. De eindredactie heeft de titel aangepast, maar ook de nieuwe titel weerspiegelt de inhoud van het artikel. Hij heeft het over (il)legaliteit, wat aangeeft dat het gaat over het gebrek aan transparante regelgeving en over de vraag of het verschil tussen legale multilevelmarketing en illegale piramideverkoop voldoende duidelijk is.

De journaliste heeft voor publicatie geen reactie gevraagd aan Herbalife omdat ze dat, in overleg met de redactie, niet nodig vond. Het artikel stelt kritische vragen en klaagt het gebrek aan transparante regelgeving aan, maar beschuldigt Herbalife niet. Dat Herbalife als voorbeeld wordt genomen, komt door zijn bekendheid. Bovendien komen in het reportagegedeelte twee distributeurs aan bod en gaat het artikel niet uitsluitend over Herbalife.

Incognitojournalistiek was gerechtvaardigd vanwege het gewichtig maatschappelijk belang van de problematiek. De journaliste heeft eerst via mail aan een lokale distributeur gevraagd om een bijeenkomst bij te wonen. De bijeenkomsten worden georganiseerd door onafhankelijke distributeurs, dus was het terecht om de vraag aan hen te stellen en niet aan Herbalife zelf. Omdat ze geen antwoord kreeg, kreeg de journaliste het gevoel dat ze niet welkom was en heeft ze in overleg met de redactie beslist om zich voor te doen als kandidaat verkoopster. Toen Herbalife haar na de bijeenkomst contacteerde, heeft ze zich meteen bekendgemaakt.

Knack.be heeft het recht van antwoord van Herbalife integraal en zichtbaar gepubliceerd, niet achter de *pay wall*, wat voor het artikel zelf wel het geval was.

Het tweede artikel was een opiniebijdrage van een specialist, die Knack.be mocht publiceren. Dat dat vier dagen na het eerste artikel gebeurde, is geen strategie maar louter toeval.

BESLISSING

1. Eerste artikel: Over de (il)legaliteit van Herbalife: iedereen verkoper, niemand consument.

De journaliste heeft een andere identiteit aangenomen om deel te nemen aan de bijeenkomst van distributeurs. Dat kan volgens de richtlijn bij artikel 17 van de code alleen als de informatie niet op een andere manier kan verkregen worden, als er sprake is van een gewichtig maatschappelijk belang en na overleg met de hoofdredactie. De Raad is van oordeel dat aan die voorwaarden voldaan is. De undercovermethode kon relevante gegevens aan het licht brengen over de interne organisatie en werkmethode van Herbalife en de informatie is van gewichtig maatschappelijk belang, gezien de aangekaarte problematiek en het aantal (potentiële) klanten en/of distributeurs van het bedrijf. De richtlijn bepaalt ook dat betrokkenen in beginsel niet identificeerbaar zijn. Aangezien de distributeurs enkel met een fictieve voornaam worden genoemd, is ook aan die voorwaarde voldaan.

Het artikel stelt het systeem van multilevelmarketing en/of piramideverkoop kritisch in vraag en neemt Herbalife als voorbeeld. Naast Herbalife komt maar één ander bedrijf zeer terloops ter sprake. De titel en de inleiding focussen exclusief op Herbalife en suggereren dat het bedrijf onwettig handelt. De titel heeft het over (il)legaliteit. De inleiding vermeldt enkel dat Herbalife in België en de Verenigde Staten beschuldigd werd van piramideverkoop en dat het bedrijf de term multilevelmarketing gebruikt om piramideverkoop te verhullen. De uitkomst van de gerechtelijke procedures in België (vrijspraak) en de Verenigde Staten (schikking)

komen pas veel later in het artikel aan bod. Daardoor krijgt het geheel een zodanig beschuldigend karakter ten aanzien van Herbalife, dat Knack.be het bedrijf vóór publicatie de kans had moeten geven om te reageren, zoals bepaald in artikel 20 van de code.

De Raad is bijgevolg van oordeel dat de klacht met betrekking tot dit artikel deels gegrond is, meer bepaald wat het recht op wederhoor betreft.

2. Tweede artikel: ‘Het effect van voeding is niet te verwaarlozen, maar ook niet oneindig’.

Dit artikel is een opiniebijdrage van een specialist. Het staat de redactie vrij om ingezonden bijdragen al dan niet te publiceren en de Raad is dan ook van oordeel dat de klacht met betrekking tot dit artikel ongegrond is.

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

De klacht over het eerste artikel is deels gegrond wat het recht op wederhoor betreft.
De klacht over het tweede artikel is ongegrond.

Brussel, 17 mei 2018