

Beslissing 2011-11 van de Raad voor de Journalistiek

over de klacht van

de N.V. Mobistar

tegen

Humo en Raf Weverbergh, journalist

Met een brief van 26 januari 2011 dient de heer Benoit Scheen, CEO van de N.V. Mobistar, klacht in tegen Humo en journalist Raf Weverbergh. Aanleiding is een artikel dat is gepubliceerd in Humo van 28 december 2010 onder de titel 'Undercover bij de helpdesk'. Met een nota, die per mail is verstuurd op 2 februari 2011, antwoordt hoofdredacteur Sam De Graeve op de klacht. Klager repliceert daarop met een brief van 16 februari 2011. De rapporteringscommissie van de Raad voor de Journalistiek heeft de zaak behandeld op 14 juni 2011. Namens de klagende partij waren Benoit Scheen, CEO, Nathalie Job, director legal affairs, en Mathieu Van Overstraeten, press relations manager, aanwezig. Journalist Raf Weverbergh van Humo is persoonlijk verschenen. Hoofdredacteur Sam De Graeve heeft zich verontschuldigd voor de hoorzitting.

DE FEITEN

In Humo van 28 december 2010 wordt een uitgebreid artikel gepubliceerd onder de titel 'Undercover bij de helpdesk'. In het artikel brengt journalist Raf Weverbergh verslag uit over de dagen die hij als undercoverjournalist op de helpdesk van Mobistar heeft doorgebracht. Weverbergh heeft zich onder eigen naam maar met een verzonden cv aangeboden bij enkele uitzendkantoren, en hij is op die manier een tijd in dienst genomen op de helpdesk van Mobistar. In zijn artikel beschrijft hij de opleiding en een aantal ervaringen die hij meemaakte als medewerker van de helpdesk.

DE STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

Mobistar voert aan dat Humo een artikel heeft gepubliceerd dat niet enkel schadelijk is voor de reputatie van het bedrijf, maar dat eveneens een inbreuk uitmaakt op de code van de Raad voor de Journalistiek. Mobistar is van mening dat journalist Weverbergh ten onrechte de undercovermethode heeft gebruikt om aan zijn informatie te geraken. Weverbergh heeft een vals cv ingediend, heeft zijn ware intenties verzwegen en heeft op die manier zijn omgeving misleid. Humo probeerde op die manier de vermeende gebrekkige dienstverlening aan te kaarten. Maar daarvoor was het niet nodig terug te vallen op de undercovermethode. Hetzelfde debat was bijvoorbeeld al op een open en transparante wijze gevoerd in het radioprogramma 'Peeters & Pichal'. Alle informatie die Weverbergh in het artikel heeft gebracht, bijvoorbeeld over de samenwerking met het bedrijf Euphony en over het feit dat aan klanten via de helpdesk ook andere abonnementsformules worden aangeboden, is bovendien publiek en kon even goed via de persdienst van Mobistar verkregen worden. Mobistar verwijt de journalist dan ook dat hij geen contact met het bedrijf heeft opgenomen om op die manier aan zijn informatie te geraken. De undercovermethode mag enkel in zeer uitzonderlijke

gevallen worden gehanteerd, en die omstandigheden waren hier niet aanwezig, betoogt Mobistar.

Humo en journalist Weverbergh voeren aan dat, als het artikel schadelijk is voor de reputatie van Mobistar, dit het gevolg is van de betwiste handelspraktijken en niet van de berichtgeving erover. Zij betogen dat zij op een onafhankelijke manier aan hun informatie wilden geraken. Informatie inwinnen bij de persdienst van Mobistar zou erop neerkomen dat de journalist zich zou lenen tot reclame en propaganda, wat in strijd zou zijn met artikel 11 van de code. Volgens Humo is de berichtgeving maatschappelijk relevant, omdat ze een inzicht biedt in de praktijken van grote ondernemingen, zoals Telecom- en energiebedrijven. De enige manier om hierover objectief verslag uit te brengen, is door er zich in te dompelen. Humo weigert aan het handje van de public relations afdeling te lopen, en ex-werknemers interviewen houdt het risico in om gekleurde verhalen te krijgen, die geen inzicht geven in de complexe organisatie van het systeem van de helpdesk. De informatie die het artikel bracht was wel degelijk nieuw, betoogt Humo nog. Zo wordt er in het artikel duidelijk gemaakt dat via de helpdesk ook nieuwe artikelen worden verkocht, en dat de klanten worden ingedeeld in risicocategorieën. Humo wijst er nog op dat het niet de bedoeling is geweest om Mobistar te viseren, maar wel om een algemeen probleem aan te kaarten, dat bij veel consumenten leeft. Het is via het interimkantoor waar journalist Weverbergh zich had ingeschreven, dat hij bij Mobistar is terecht gekomen. Maar de ervaringen op de helpdesk van Mobistar zijn wel symptomatisch voor de praktijken in de sector.

BESLISSING

Journalist Weverbergh heeft voor zijn nieuwsgaring gebruik gemaakt van de undercovermethode. Hij heeft weliswaar zijn eigen naam gebruikt bij de sollicitatie, maar heeft bewust zijn hoedanigheid van journalist verzwegen, alsook het feit dat het zijn werkelijke bedoeling was om een reportage te maken.

De richtlijn bij artikel 17 van de code van de Raad voor de Journalistiek bepaalt dat dergelijke vorm van aliasjournalistiek slechts verantwoord is (1) als de informatie niet op een andere manier kan worden verkregen en (2) indien er een gewichtig maatschappelijk belang is. Bovendien is (3) overleg met de hoofdredactie aangewezen en (4) moet zorgvuldig worden afgewogen of er geen overdreven risico's worden genomen voor de veiligheid van de journalist en de omstanders.

Uit het artikel zelf en uit de argumenten die Humo naar voren heeft gebracht, blijkt dat de redactie andere mogelijkheden van nieuwsgaring heeft onderzocht en terecht van mening is geweest dat de undercovermethode andere en bijkomende relevante informatie aan het licht kon brengen, meer bepaald over de interne organisatie en de werkmethodes van de helpdesk. Die informatie is van gewichtig maatschappelijk belang omdat veel consumenten van energie- en telecombedrijven, zoals Mobistar, zich vaak machteloos voelen tegenover de anonieme stem aan de helpdesk, vooral als het gaat om facturatieproblemen. Op het moment dat tot de reportage werd beslist, was er over het functioneren van helpdesks een breed maatschappelijk debat aan de gang.

Uit de elementen van de zaak blijkt ook dat de beslissing om undercover te gaan op redactieniveau en dus in overleg met de hoofdredactie is genomen. De operatie bracht ook geen veiligheidsrisico's met zich mee.

Hierbij komt nog dat de journalist er in zijn artikel zorg voor heeft gedragen om de personen met wie hij bij zijn reportage in aanraking kwam, zowel consumenten als medewerkers van de

helpdesk, onherkenbaar te maken. Uit het artikel blijkt ook dat het niet de bedoeling is geweest om specifiek Mobistar te viseren, maar dat de journalist via het interimkantoor naar dit bedrijf werd verwezen.

Om die redenen is de Raad voor Journalistiek van oordeel:

De klacht is ongegrond

Brussel, 23 juni 2010