



PRESSENS  
FAGLIGE UTVALG

## PFU-SAK NR. 354/15

**KLAGER:** Ice Norge AS (ice.net)  
**ADRESSE:**  
**PUBLIKASJON:** Troms Folkeblad (papir og nett)  
**PUBLISERINGSDATO:** 09.11.2015  
**STOFFOMRÅDE:** Forbruker  
**SJANGER:** Nyhetsartikkel  
**SØKERSTIKKORD:** Kildebruk og kontroll av opplysninger, feilaktige opplysninger, rettelse og beklagelser, bildebruk  
**REGISTRERT:** 20.11.2015  
**BEHANDLET I PFU:** 21.01.2015  
**BEHANDLINGSTID:** 61 dager  
**KLAGEGRUPPE:** Bedrift  
**PFU-KONKLUSJON:**  
**HENVISNING VVPL.:**  
**OMTALE/ANONYM.:**  
**MERKNADER:**

### SAMMENDRAG:

Troms Folkeblad publiserte **mandag 9. november 2015** en artikkel på nett og papir med tittelen «**Dekningen var ikke så overlegen likevel**» og ingressen:

«Sjekk en gang. Sjekk helst en eller to ganger til før du bestiller mobilt bredbånd fra Ice net.»

Artikkelen startet slik:

«**Sjøvegan:** Folkebladet sjekket i forrige uke ice.net mobilt bredbånd 4G smartruter på avdelingskontoret på Sjøvegan»

Under mellomtittelen «**Meget god dekning**» stod det:

«Alt er i sin skjønneste orden når du sjekker dekningen. Selskapets nettside har et dekningskart det er bare å klikke inn på adressen. Og du kan også skrive inn postnummeret for å sjekke. Her lyste det uansett den skarpeste gulfargen for Sjøvegan og den oppgitte adressen, noe som betyr meget god dekning. Men så enkelt ble det ikke. Ingenting virket når alt var montert opp og bruksanvisningen for oppkobling var fulgt.»

Journalisten tok etter hvert kontakt med kundeservice. Etter hvert spurte han om kundeservice var sikker på at det var dekning, og «Etter noen titalls sekunder kom svaret at på Sjøvegan er det meget god dekning».

(...) «Slik gikk dagene med ulike forsøk der bannskapen satt løser og løser, til tross for hyggelige kundebehandlere som gjorde så godt de kunne.» (...) «Et siste forsøk var nok en telefon til selskapet. [...]. Etter mye frem og tilbake og rådene ikke førte frem, ringte de tilbake og beklaget at i dette området er det likevel ingen dekning.»

Under mellomtittelen «Lyser fortsatt» stod det:

«- Hvorfor går dere da ut med at det er meget god dekning? Kundebehandleren svarte bare at hun ikke kunne gi et godt svar på det. [...] Ei uke etter lyser det fortsatt gult og Sjøvegan skal ha meget god dekning. På selskapets nettside står det: "Hos ice.net skal du få mer igjen for pengene dine - mer data, mer dekning, mer fart, mer ærlighet og mer åpenhet". Kanskje ikke helt det Folkebladet opplevde.

Journalisten tok etter dette kontakt med ledelsen:

«Folkebladet tok saken opp med Kristian Eliassen i ice.net. - Jeg skal ta opp denne saken på mandag med de som har ansvaret for web-siden vår slik at det forbedres. Vi er ikke interessert i å ha det slik at det misforstås hvor vi har dekning, sier han.»

Artikkelen var illustrert med følgende bilde Ice nets nettside:



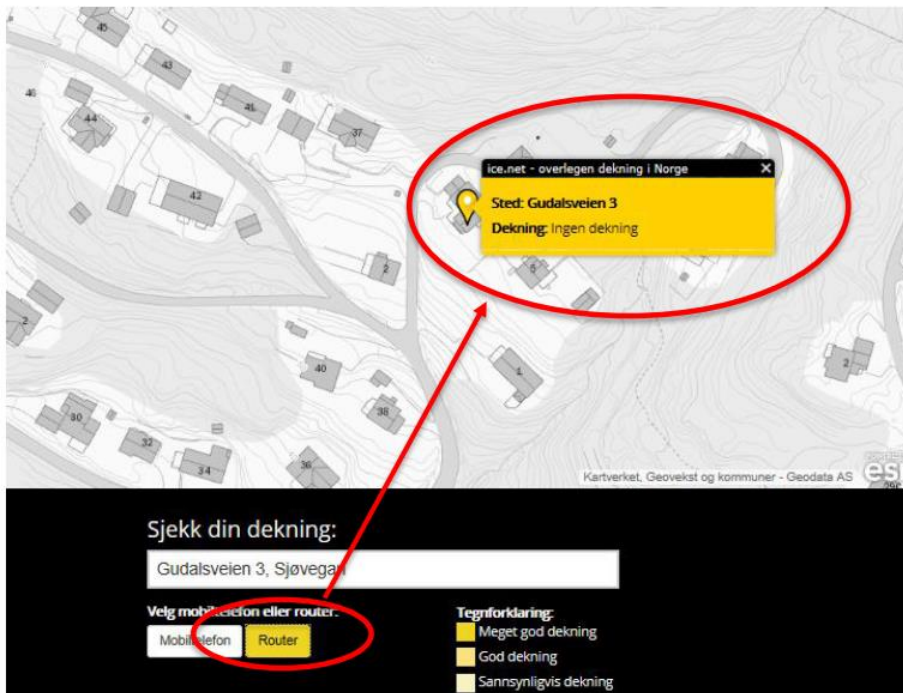
Bildetekst:

«MISVISENDE Sjøvegan skal ifølge dekningskartet ha meget god dekning, men det skulle vise seg at dette var langt fra sannheten. Foto: Morten Dokka»

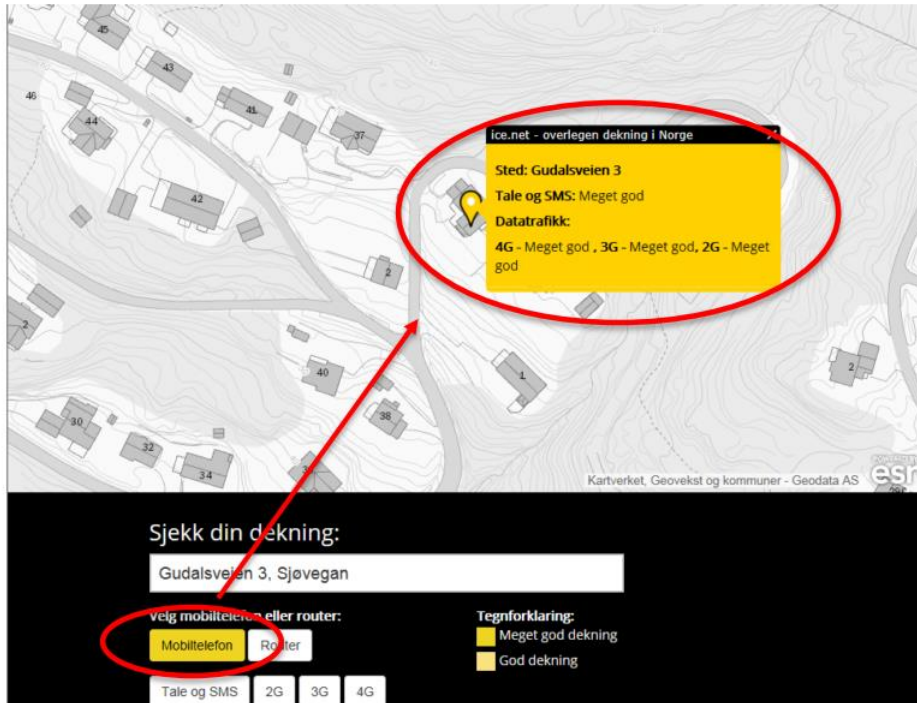
#### KLAGEN:

**Klager** er det omtalte selskapet, Ice Norge AS (heretter ice.net). Det opplyses at ice.net er leverandør av både: a) mobilt bredbånd (via router) b) mobiltelefon tjenester. Ice net har altså to forskjellige nett - ett for mobilt bredbånd og ett for mobiltelefoni. Folk kan sjekke dekningsforholdene for begge nett på denne nettsiden: <https://www.ice.no/private/coverage/> For å sjekke dekningen for a) mobilt bredbånd, må man trykke på «router»-knappen.

For å sjekke dekningen for b) mobiltelefon tjenester, må man trykke på «Mobiltelefon»-knappen. Klager viser at søk på Gudalsveien 3 i Salangen, som var gjenstand for artikkelen i Troms Folkeblad, viser at det på dekningskart for router/mobilt bredbånd tydelig står «Ingen dekning».



Mens det på dekningskart for mobiltelefon på Gudalsveien 3, Salangen, står «Meget god»:



Klager hevder journalisten har trykket feil. Journalisten valget ikke knappen «Router», men knappen «Mobiltelefon», og dermed ble det feil. Ifølge klager viser også bildet som illustrerer artikkelen at journalisten har trykket feil.

**Før publiseringen:**

Ifølge klager ble journalisten opplyst to ganger før publisering om at han ikke hadde bredbåndsdekning på sin adresse.

Det opplyses: «Tirsdag 3. november ringte journalisten ice.nets kundeservice fordi han ikke kom på nett med sin nye 4G router. Kundebehandler mistenkte at problemene skyldes aktivering av PIN-koden, og sendte derfor veiledning per epost til Dokka.

Onsdag 4. november ringte Morten Dokka på nytt og fortalte om de samme problemene. Kundebehandler ønsket da å feilsøke, men fordi Dokka ikke hadde routeren tilgjengelig der og da avtalte de at han skulle bli ringt opp igjen om en liten stund. Kundebehandler ringte opp Morten Dokka etter cirka 45 minutter og informerte han om at han var på et sted uten dekning.»

Klager skriver at selv om journalisten allerede onsdag var klar over at han ikke hadde dekning, tok han likevel - lørdag 7. november - kontakt med teknisk direktør i ice.net, Kristian Eliassen, for å få samtidig imøtegåelse på sin artikkel, se vedlegg 2.

Klager skriver: «Journalisten «hadde altså allerede bestemt seg for vinkling og skrevet ferdig artikkelen, men siden kritikken utløste (imøtegåelseretten) kontaktet han Eliassen for en kommentar.» Eliassen forklarte journalisten at den aktuelle adressen ikke hadde bredbåndsdekning, men at mobiltelefoni var meget bra dekket. «Eliassen oppfordret journalist Morten Dokka til å gå inn og sjekke dette selv på ice.nets hjemmesider.»

«Klokken 18:01 sendte Morten Dokka en ny epost til Eliassen, med to lite fullstendige skjermdumper og spørsmålet «Ser jeg det samme som deg?» Eliassen ringte umiddelbart journalist Morten Dokka opp igjen og forklarte at bildene han sendte ikke var representative for det hjemmesiden viser. Eliassen forklarte igjen hvilke knapper han må trykke på og at han må se på kartet med zoom på Sjøvegan. Eliassen presiserte at dekningskartene viser helt riktig informasjon og at det var ingen ting som tydet på at det hadde vært annerledes i dagene før.»

Mandag 9. november publiserte Troms Folkeblad likevel artikkelen, skriver klager.

**Etter publiseringen:**

Samme dag, mandag 9. november, tok administrerende direktør i ice.net, Eivind Helgaker, kontakt med journalisten. Helgaker reagerte på forvrenging av fakta, og at journalisten hadde publisert en artikkel han da visste var misvisende og feilaktig. Helgaker ba avisen om å publisere en beklagelse og rettelse. Det opplyses også at klager måtte purre på denne. Se Vedlegg 3 for epost-utvekslingen.

Fredag 13. november kom det en presisering i form av en liten notis i papiravisen (se vedlegg 4).

Klager skriver «For det første tar det altså fem dager før noe som helst står på trykk. I tillegg: det er altså ikke en snakk om en rettelse eller beklagelse, slik VVP 4.13 krever, men en ganske tilfeldig oppsummering av hva ice.net mener.»

Følgende punkter i Vær Varsom-plakaten (VVP) anføres brutt:

**VVP punkt 3.2. (kildebruk og kontroll av opplysninger)**

Klager hevder at journalisten ble opplyst (to ganger) om at ice.net ikke hadde dekning for mobilt bredbånd på den aktuelle adressen. Denne informasjonen stod også på ice.nets nettsider. Journalisten ble også opplyst om at det er han som har klikket på feil valg på nettsidene, skriver klager, og fortsetter: «Informasjonen på ice.nets nettsider er altså 100% korrekt. Den viser tydelig at ice.net ikke har dekning for mobilt bredbånd på den aktuelle adressen. Ice.net kan ikke stå til ansvar for at Morten Dokka ikke evner å trykke på riktig knapp på nettsidene. Vi henviser for øvrig til kommentarfeltet til artikkelen på nettsidene til folkebladet.no, hvor en leser påpeker det akkurat det samme.»

Det reageres derfor på at avisen likevel velger å publisere en misvisende artikkel som sier at ice.net hevder at selskapet har bredbåndsdekning i Gudalsveien 3. «Journalisten har altså bevisst valgt å publisere informasjon som han ved to tilfeller er blitt forklart er feilaktig. Etter all sannsynlighet har journalisten bevisst valgt å ignorere faktaopplysningene han mottok fra teknisk direktør Kristian Egeland Eliassens 48 timer før publisering ettersom de ville sparket beina under hele nyhetsartikkelen. Det er utvilsomt et brudd på god presseskikk.»

Slik klager ser det, handler ikke dette om imøtegåelsesrett, men om hvorfor journalisten bevisst har valgt å ignorere faktainformasjonen, og i stedet publiserer informasjon som journalisten vet er feil. Etter klagers mening har ikke avisen handlet i tråd med kravet i VVP punkt 3.2, å kontrollere at opplysninger som gis er korrekte.

**VVP punkt 4.10. og 4.12. (bildebruk):**

Det vises til illustrasjonsbildet som ble benyttet, både på nett og på papir. Det publiserte dekningskartet viser deknningen for mobiltelefon «– altså ikke dekningskartet for mobilt bredbånd, som artikkelen omtaler» Klager skriver «Journalisten bruker bevisst ikke bildet av dekningskartet for mobilt bredbånd da dette ville sparke beina under nyhetsvinklingen hans. I stedet velger han bevisst å bruke bildet av dekningskartet for mobiltelefoni, som ikke har noen sammenheng eller relevans for dekningsgraden for mobilt bredbånd. Dette har journalisten ettertrykkelig blitt opplyst om, men likevel velger han på en kynisk og misvisende måte å koble dekningskartet for mobiltelefoni opp mot en sak som handler om noe annet; nemlig mobilt bredbånd. Troms Folkeblad har derfor brutt Vær Varsom Plakatens paragraf 4.10: «Vær varsom med bruk av bilder i annen sammenheng enn den opprinnelige.»), samt paragraf 4.12: «For bruk av bilder gjelder de samme aktsomhetskrav som for skriftlig og muntlig fremstilling.»

**VVP punkt 4.13. (feilaktige opplysninger):**

«Ice.net kontaktet Troms Folkeblad mandag 9. november og ba om at avisen umiddelbart trykket en rettelse/beklagelse i papiravisen samt fjernet den sterkt misvisende artikkelen fra nettsiden, Folkebladet.no. Fredag 13. november – altså fem dager senere – trykket avisen en unøyaktig presisering av deler av synspunktene til ice i papiravisen. Ikke var det en rettelse, ikke var det en beklagelse, og det tok også unødvendig lang tid før den kom på trykk. I skrivende stund, 20. november 2015, ligger fremdeles nettartikkelen ute på Folkebladet.no. Ingenting er korrigerert eller beklaget. Troms Folkeblad har derfor brutt Vær Varsom Plakaten paragraf 4.13: «Feilaktige opplysninger skal rettes og eventuelt beklages snarest mulig.»

**TILSVARSRUNDEN:**

**Troms Folkeblad** avviser å ha brutt god presseskikk. Det anføres at avisens utgangspunkt var kundeperspektivet, «hvor man opplever unødvendig frustrasjon for kunder, og ikke minst forbruk av unødvendig tid på et produkt.»

Journalisten forklarer: «Som det kom frem i saken i Folkebladet var jeg i kontakt med to kundebehandlere etter jeg fikk veiledning på e-post fra kundebehandler Alexander Aakerman. Den første var jeg i kontakt med før jeg hadde kontakt med den ICE omhandler i sin klage. Etter diverse utprøving for å finne feilen fikk kundebehandleren spørsmålet fra meg om det var dekning. Og det ble bekreftet at det var dekning. Det er også betenkelig at den kundebehandleren som Ice omtaler må gå flere runder med utprøving før de faktisk finner ut at det mangler dekning.»

«Da jeg hadde Eliassen på tråden gikk vi begge inn på siden. Han geleidet meg videre (forbi omtalte knapper) inn på kartet. Jeg kom inn på et kart, men det låste seg med en gang. Jeg fikk ikke engang brukt zoomknappen... Mitt utgangspunkt var da at de hadde et system som ikke fungerte godt nok. Da spurte jeg Eliassen om hva han ville gjøre med det, uttalte han: «- Jeg skal ta opp denne saken på mandag med de som har ansvar for web-siden vår slik at det forbedres. Vi er ikke interessert å ha det slik at det misforstås hvor vi har dekning». (Dette er også sitert i artikkelen).

Redaktøren skriver: «Det er korrekt at teknisk direktør Kristian Eliassen forklarte at adressen ikke hadde mobilt bredbåndsdekning, noe det allerede var brakt klarhet i da vår journalist snakket med Eliassen.» [...] «Vår journalist ser i ettertid at han burde gjøre mer enn å stoppe ved de gule knappene og tro at de indikerte meget god dekning. Men hans utgangspunkt var opplysningene fra ICE Norges kundebehandler om at det var dekning på Sjøvegan.»

Avisen avviser å ha brutt paragraf 3.2 i VVP. Videre hevdes at «Illustrasjonene som er brukt er de som vår journalist faktisk fikk fram da han søkte på «mobilt bredbånd». Vi mener derfor at vi ikke har brutt paragrafene 4.10 og 4.12.»

Hva gjelder det som skjedde i etterkant, skriver avisen: «Det er korrekt at Ice.net kontaktet avisa mandag 9. november og ba om en rettelse/beklagelse. Vår journalist måtte naturlig nok gå nye runder i saken. Etter nye vurderinger kom vi to dager senere til at vi skulle presisere innholdet i saken, [...] Med denne presiseringen mener vi at opplysningene er korrigert, og at Folkebladet derfor ikke har brutt paragraf 4.13»

**Klager** mener avisen tilsvar styrker bevisene i at Troms Folkeblad har brutt god presseskikk.

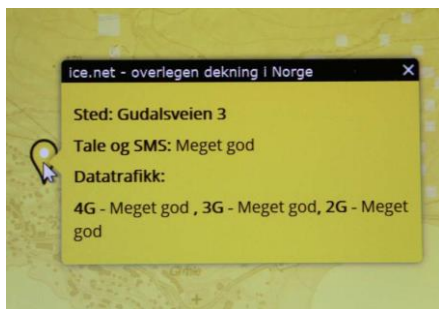
«Troms Folkeblad innrømmer at journalist Morten Dokka hadde mottatt informasjon fra kundebehandler om at adressen ikke hadde mobilt bredbåndsdekning allerede før han ringte teknisk direktør Kristian Eliassen, som bekreftet det samme. Likevel velger journalist Morten Dokka å skrive en artikkel som hevder det motsatte, basert på en tidligere samtale med en annen kundebehandler.»

Videre mener klager at Troms Folkeblad forsøker å tåkelegge debatten med prat om gule felter og zoomknapper. «Det er irrelevant informasjon. De uomtvistelige fakta, som Troms Folkeblad bekrefter, er som følger:

- o Kundebehandler i ice.net har opplyst journalist Morten Dokka om at ice.net ikke har mobilt bredbåndsdekning på den aktuelle adressen
- o Teknisk direktør har opplyst journalist Morten Dokka om at ice.net ikke har mobilt bredbåndsdekning på den aktuelle adressen
- o Dekningskartet på ice.nets nettsider viser tydelig at ice.net ikke har mobilt bredbåndsdekning på den aktuelle adressen
- o Journalist Morten Dokka har trykket på feil knapper da han har vært på nettsiden

Likevel velger Troms Folkeblad å publisere en artikkel som sier at ice.net hevder at selskapet har bredbåndsdekning på den aktuelle adressen. Troms Folkeblad hevder de har kontaktet alle relevante kilder. Det kan vi si oss enige i. Men når journalisten bevisst ignorerer all dokumenterbar faktainformasjon som de samme kildene legger frem, kan vi ikke på noen måte se at journalisten har kontrollert at opplysninger som gis er korrekte.» jf. VVP punkt 3.2.

Når det gjelder illustrasjonen og kartutsnittet. «Det er med stor skuffelse at vi her opplever at enten en journalist eller redaktør i Troms Folkeblad bevisst farer med usannheter. Under er en faksimile av skjermdumpen som ble brukt som hovedbilde i Troms Folkeblad (papir og nett). Dialogboksen på skjermdumpen viser tydelig at man har søkt på mobiltelefoni (og ikke mobilt bredbånd) Hvordan vet vi det? Jo, fordi dialogboksen for søk på mobilt bredbånd ser veldig annerledes ut. Det er kun dekningsøk på mobiltelefon som får opp søkeparameterne Tale og SMS og oversikt over 4G/3G/2G dekning.



Dialogboksen for søk på dekning på mobilt bredbånd (router) ser slik ut:



Likevel hevder Troms Folkeblad i sitt tilsvarende svar at «illustrasjonene som er brukt er de som journalist faktisk fikk fram da han søkte på mobilt bredbånd». Som vi har bevist ovenfor så er dette en usann påstand. Klager ber PFU sjekke selv: <https://www.ice.no/private/coverage/>

«Journalisten bruker bevisst ikke bildet av dekningskartet for mobilt bredbånd da dette ville

sparke beina under nyhetsvinklingen hans. I stedet velger han bevisst å bruke bildet av dekningskartet for mobiltelefoni, som ikke har noen sammenheng eller relevans for dekningsgraden for mobilt bredbånd. Dette har journalisten ettertrykkelig blitt opplyst om, men likevel velger han på en misvisende måte å koble dekningskartet for mobiltelefoni opp mot en sak som handler om noe annet; nemlig mobilt bredbånd.» Det vises til VVP punkt 4.10 og 4.12.

VVP paragraf 4.13.

Klager mener at notisen som stod på trykk fredag ikke var en rettelse eller beklagelse, slik VVP 4.13 krever. «Notisen inneholdt i stedet en unøyaktig oppsummering av enkelte av ice.nets påstander, men overhodet ingen innrømmelse av feil fra Troms Folkeblads side. For det andre: Det tok fem dager før denne notisen kom på trykk. I følge sjefsredaktør Henriksen ble beslutningen tatt to dager tidligere. Hvorfor det deretter tok ytterligere 48 timer før saken var på trykk aner vi ikke. I skrivende stund - 4. desember 2015 - ligger fremdeles nettartikkelen ute på Folkebladet.no. Ingen rettelser eller korrigeringer er foretatt. Ingen av delene kan, i våre øyne, anses som «snarest mulig».»

**Troms Folkeblad** har ingen ytterligere kommentarer.