



PRESSENS
FAGLIGE UTVALG

PFU-SAK NR. 213/17

KLAGER: Widerøe AS v. direktør for kommunikasjon og samfunnskontakt
Silje Brandvoll

PUBLIKASJON: NRK

PUBLISERINGSDATO: 28.07.2017

STOFFOMRÅDE: Samferdsel

SJANGER: Nyhet

SØKERSTIKKORD: Premissene, kontroll av opplysninger, saklighet og omtanke,
samtidig imøtegåelse

REGISTRERT: 29.09.2017

BEHANDLET I PFU: 28.11.2017

BEHANDLINGSTID: 59 dager

KLAGEGRUPPE: Bedrift

PFU-KONKLUSJON:

HENVISNING VVPL.:

OMTALE/ANONYM.:

MERKNADER:

SAMMENDRAG:

NRK Dagsrevyen sendte **fredag 28.juli 2017** (13.10 ut i sendingen) følgende innslag:
Innslaget kan sees her: <https://tv.nrk.no/serie/dagsrevyen/NNFA19072817/28-07-2017>

(Innannonsering, programleder Jon Gelius):

"Flyselskapet Widerøe har store problemer i sommer. I juni hadde Widerøe flest innstilte avganger av alle norske flyselskap, og hittil i juli har Widerøe 353 kanselleringer, altså avlyste flyturer. Til sammenligning oppgir SAS å ha innstilt 21 avganger i juli. Samferdselsministeren mener alle Widerøe-kanselleringen er sterkt beklagelig."

(Reporter Gisle Forland leser - til bilder av Widerøe-fly som lander):

*"Den er distriktenes kanskje viktigste arbeidshest. Å lande i vakre Lofoten kan være en flyvers drøm, **men mangel på nettopp piloter og mannskap** skaper nå usikkerhet hos passasjerene."*

(Intervju/sitat. passasjer i avgangshall):

"Ja, vi vil jo ha minst mulig kanselleringer hvis vi skal reise, så det er gjerne en ekstra ting vi ikke tenker på når vi er ute og reiser."

(Reporter Gisle Forland leser – til bilder av billettautomat):

*"Billettautomaten leverer som den skal, men hittil i juli har Widerøe innstilt over 350 avganger, 11 fly senest i dag her i Nord-Norge. **Widerøe skylder på at flere enn ventet har gått av med pensjon, eller***

ned i stillingsprosent.”

(Sitat, Silje Brandvoll, Widerøe – fra radiointervjuet):

”...og så tok det rett og slett for lang tid før vi oppdaget at prognosene ikke stemte overens med realitetene, og så er det jo sånn at det tar litt tid før vi klarer å få crewet operativt”.

(Reporter Gisle Forland leser – til bilder av Widerøe-fly):

”Det gjør Widerøe til verstingen i norsk flybransje i sommer, med langt flere innstillinger enn både SAS og utskjulte Norwegian sist måned. I juli har problemene fortsatt. Selv om 95 prosent av Widerøe-flyene går som planlagt, er ikke samferdselsdepartementet fornøyd. Staten kjøper tjenester hos Widerøe for å sikre tilbudet i distriktene, og sier de mange innstillingene kan få konsekvenser.”

(Intervju/sitat, Samferdselsminister Ketil Solvik-Olsen):

”På de rutene som Staten er med og finansiere, der vi kjøper tjenester, så vil vi trekke i tilskuddet hvis de ikke oppnår regularitet på 98,5 prosent, eller bedre. Sånn at hvis Widerøe ikke leverer de tjenester de ikke får betalt for, så vil de heller ikke få penger fra Staten for det.”

(Reporter Gisle Forland leser – til naturskjønne bilder av Widerøe-fly i Lofoten):

”Skal du til en stor norsk flyplass, kan du velge selskap. Men skal du til Lofoten, er det bare å håpe at arbeidshesten til Widerøe ikke står”.

(Intervju/sitat, passasjer i avgangshall):

”Nei, da måtte vi vel tydd til båter. Så det er jo litt kjedelig når man har lyst til å fly, og komme seg ut fortest mulig.”

KLAGEN:

Klager er Widerøe AS ved selskapets kommunikasjonsdirektør. Av klagen framgår det at opprinnelsen til innslaget var innslag i NRK Nordland og Dagsnytt. Klagen omfatter imidlertid kun Dagsrevy-innslaget, fordi NRK Nordland etterkom klagers anmodning om rask korrigerende av ukorrekte opplysninger. Det påklagede innslaget omhandlet Widerøes kanselleringer av 353 flyvinger i juli 2017. Klager mener NRK har opptrådt i strid med følgende punkter i Vær Varsom-plakaten: 3.2, feil fakta, 3.3, feil eller uklare premisser, 4.1, manglende saklighet og omtanke, og 4.13, manglende evne eller vilje til retting og/eller beklagelse. I tillegg ber klageren utvalget vurdere om punkt 3.7, om gjengivelse av meningsinnhold, også er brutt.

Kjernen i klagen er at det i reportasjen, etter klagers syn, skapes «et tydelig, ensidig og feilaktig inntrykk av at samtlige kanselleringer skyldes bemanningsmangel og dårlig planlegging». Det vises til at den eneste oppgitte årsaken til kanselleringene i innslaget er at flere enn ventet er gått av med pensjon eller ned i stillingsprosent.

Widerøe klargjør at man opererer med flere årsaker og at kun 100 av de omtalte 353 kanselleringene skyldes bemanningsmangel. Disse omtales av klager som forhåndskanselleringer.

Flyselskapet har oppsummert det det kaller «sentrale punkter av betydning for klagen»::

«Presentasjonen av reportasjen er lettvinnt og forenklende, og skaper et uheldig og misvisende inntrykk av Widerøe AS. Reportasjen fremstilles som at "100 varslede forhåndskanselleringer, grunnet mannskapsmangel, har vokst til 350 i juli", og det etterlater et inntrykk av et flyselskap uten noen som helst kontroll over bemanningsplaner og flyruter.» Tallene som presenteres er dessuten unøyaktige.

«Dagsrevyen kontrollerer ikke egne opplysninger som de burde visst var feil, og unnlater bevisst å presentere balanserende fakta og relevante tilleggsopplysninger om et sammensatt årsaksbilde som bakgrunn for alle kanselleringene. I reportasjen fastslås det feilaktig at "Widerøe skylder på mannskapsmangel...", som eneste årsak til alle kanselleringene - til tross for at redaksjonen vet at dette ikke stemmer.»

«Dernest redigerer reporteren inn en løsrevet bisetning, klippet fra en lengre uttalelse, og gitt i et lengre radiointervju, og da som svar på et helt annet og konkret spørsmål. Her ble undertegnede konkret forelagt premisset at Widerøe i juli hadde varslet 100 forhåndskanselleringer. Spørsmålet jeg svarte på i radioopptaket dreide seg om hva det totale antallet forhåndskanselleringer ble for juli, og hva årsaken til disse forhåndskanselleringene skyldtes. (Klagers understrekning.) Også dette visste redaksjonen. Men sitatet "Widerøe skylder på..." brukes bevisst for å styrke vinklingen som reporteren har bestemt seg for. Seerne - våre passasjerer - gis ikke anledning til å danne seg et riktig helhetsbilde av situasjonen.»

Widerøe reagerer også på Dagsrevyens bruk av uttrykket «versting».

Videre vises det til at man tviler på at samferdselsministeren ble forelagt korrekt premiss angående kanselleringer og at Widerøe ikke fikk mulighet til samtidig kommentar av hans utsagn i det påklagede innslaget.

«Redaktøren i NRK Nordland uttrykte på telefon irritasjon over feilen begått av Dagsrevyen, og beklaget denne overfor undertegnede. Han lovet å nøste videre i saken påfølgende mandag, men fulgte aldri opp som varslet. Widerøe fikk heller aldri tilbud om retting av feilen, for eksempel i påfølgende Dagsrevy-sending lørdag 29.07 eller i dagene etter.»

FORSØK PÅ MINNELIG LØSNING:

Partene har vært i kontakt med sikte på å løse saken i minnelighet, uten at dette har ført fram.

TILSVARSRUNDEN:

NRK avviser å ha opptrådt i strid med punkt 3.2 i Vær Varsom-plakaten, kontroll av opplysninger, men medgir at det ikke var «optimal kommunikasjon» om videre bruk av sitater fra radioinnslaget tidligere på dagen. Det vises til at klager (kommunikasjonsdirektøren) og andre talspersoner i Widerøe ikke var tilgjengelig, men innser at dette var problematisk i forhold til mulig brudd på punkt 3.3, premissene.

«Når det gjelder VVP 3.2, 4.1 og 4.13 vil vi anføre at det ikke er publisert gale opplysninger i den innklagede saken, men vi ser at framstillingen og utvalget av faktaopplysninger kan bidra til å skape et inntrykk av at det kun er mannskapsmangel som ligger bak

kanselleringene som omtales. Her kunne vi også opplyst at faktorer som vær og tekniske problemer er årsak til rundt en tredjedel av kanselleringene.» Med hensyn til eventuelle korrigeringer i etterkant anfører NRK at redaksjonen ikke oppfattet et slikt ønske fra klagers side før man mottok PFU-klagen. Det ble da publisert en presisering og beklagelse i Dagsrevyen og i NRK Nordland 12. oktober. Den hadde følgende innhold, både lest fra studio og vist som plakat på skjermen:

"I en sak Dagsrevyen/NRK Nordland sendte 28. juli om Widerøes mange kanselleringer av fly i juli kan det ha framstått som om mannskapsmangel var eneste årsak. Vi vil presisere at en betydelig andel av kanselleringene også skyldtes dårlig vær og tekniske feil. I saken ble det dessuten brukt en uttalelse fra Widerøe som ikke var avklart for bruk i tv-reportasjen, og dette beklager vi."

NRK oppsummerer sitt tilsvare slik:

«NRK mener det var viktig å sette søkelys på de mange kanselleringene av Widerøes flyavganger og konsekvensene dette fikk for passasjerene. Mannskapsmangel var årsak til to tredjedeler av innstillingene, men vi kunne i tillegg opplyst om at vær og tekniske problemer også var årsaker til mange kanselleringer.

Vår kommunikasjon med klager om den innklagede saken var dessverre ikke god nok, og det var også svikt i kommunikasjonen om saken internt i redaksjonen. Dialogen ble vanskeliggjort av at klager var på reise, men vi burde gitt tydeligere tilbakemeldinger om hva som skjedde med saken og bruken av sitater fra klager.

NRK oppfattet ikke at klager ville at vi skulle publisere en rettelse om saken før vi mottok PFU-klagen. På bakgrunn av dette har vi i ettertid publisert en beklagelse og presisering i Dagsrevyen og NRK Nordland for å rette opp disse forholdene.»

Widerøe opprettholder klagen. I tilsvaret heter det at selskapet setter stor pris på at NRK på eget initiativ har publisert en beklagelse. «Vi kan likevel ikke se at en slik publisering, to og en halv måned etter at reportasjen ble sendt i Dagsrevyen, veier opp for en rekke overtredelser av Vær Varsom-plakaten, og de omdømmemessige utfordringer som reportasjen og den spredning har bidratt til.»

Selskapet understreker at den opprinnelige omtalen i NRK Nordlands radiosending handlet om forhåndskanselleringer og årsaken til disse, mens det påklagede innslaget i utgangspunktet handlet om alle kanselleringer i juli «der reporteren, på eget initiativ og uten faktisk belegg, kommer med påstand om at «Widerøe skylder på at flere enn ventet har gått av med pensjon eller ned i stillingsprosent».»

Klager gjentar også at kommentaren fra henne (kommunikasjonsdirektøren) var gitt i en annen sammenheng og som svar på et spørsmål om årsaken til sommerens forhåndskanselleringer - altså med et annet premiss.

Angående spørsmålet om retting og presisering mener klager at NRK på eget initiativ ha sørget for dette, og ikke ventet på Widerøes krav. Klager mener plakatens punkt 4.13 må forstås slik at dette ansvaret ligger hos redaksjonen.

Endelig gjentar klager at man skulle fått adgang til samtidig kommentar når samferdselsministeren «truer» med trekk i offentlig støtte.

NRK mener fortsatt at «selve meningsinnholdet i intervjuobjektets uttalelser er gjengitt korrekt», men sier samtidig at det ikke ble gjort en god nok jobb med å avklare om videre bruk av radiointervjuet «og hvilket inntrykk av fakta situatene bidro til å skap i den innklagede saken».

Med hensyn til intervjuet med Solvik Olsen mener NRK at dette dreide seg generelt om vilkårene for statsstøtte og at det ikke inneholdt konkrete vurderinger om Widerøes levering av lufttransport. NRK mener derfor klager hadde noe rett til samtidig imøtegåelse.