



PRESSENS  
FAGLIGE UTVALG

## PFU-SAK NR. 188/19

**KLAGER:** Verd Begravelse AS ved daglig leder  
**PUBLIKASJON:** Drammens Tidende (papir og nett)  
**PUBLISERINGSDATO:** 03.07.2019  
**STOFFOMRÅDE:** Næringsliv  
**SJANGER:** Nyhetsartikkel  
**SØKERSTIKKORD:** Kontroll av opplysninger, retting av feil, samtidig imøtegåelse  
**REGISTRERT:** 23.09.2019  
**BEHANDLET I PFU:** 26.02.2020  
**BEHANDLINGSTID:** 123 dager  
**KLAGEGRUPPE:** Næringsdrivende  
**PFU-KONKLUSJON:**  
**HENVISNING VVPL.:**  
**OMTALE/ANONYM.:**  
**MERKNADER:**

### SAMMENDRAG:

**Drammens Tidendes (DT)** papiravis hadde **onsdag 3. juli 2020** et forsideoppslag med tittelen «**Lavprisselskap dyrest på begravelser**».

DT hadde gjort egne undersøkelser av tre begravellesbyråer, og anførte i omtalen at lavprisselskapet ikke var billigere enn konkurrentene, til tross for at selskapet hadde hevdet å være billigst.

Artikkelen ble også publisert på [nett](#) samme dag.

**KLAGEN:**

**Klager** er det omtalte lavprisselskapet Verd ved daglig leder, som mener at artikkelen endte opp med å gi et misvisende bilde av de faktiske forhold på grunn av faktafeil, utelatelser, utilstrekkelig adgang til samtidig imøtegåelse og uklare premisser.

Klager viser til følgende avsnitt i den påklagede artikkelen:

**«Drammens Tidendes prissammenligning viser at innholdet i pakkene fra de tre byråene har mye til felles. Pakkene handler om enkle seremonier, hvor alle tre har kiste, stell, transport, program og administrative gjøremål som del av prisen. Selv om Verd er dyrest i denne sammenligningen, er annonsering og pynt i kirken ikke med i prisen. Begge deler er inkludert hos konkurrentene. Verd har derimot inkludert streaming av begravelsen, noe de to andre ikke har. Priser og innhold har vi hentet fra byråenes nettsider, og er forelagt byråene.»**

Klager anfører at avsnittet inneholder følgende faktafeil/utelatelser:

- Annonsering og pynt i kirken inngår i pakken til Verd.
- Annonsering i avis er ikke inkludert hos begge konkurrentene.
- Verds pakke inkluderer også urne, gravmarkør og leie av musikkanlegg.
- Innhentede priser og innhold ble ikke forelagt alle byråene.

Klager viser til vedlagt e-postkorrespondanse for å dokumentere at innholdet i avsnittet ovenfor ikke ble forelagt klager før publisering. Klager understreker at han da ville ha imøtegått faktiske opplysninger og korrigert fremstillingen av pakkeprisen. Klager fikk tilsendt hele den foreløpige artikkelen på e-post da han skulle få sitatsjekk. I den sto det:

*«Drammens Tidende har innhentet pakkepriser fra tre byrået i Drammen (se egen faktaboks). Avisen har ikke vurdert hva man får og ikke får i de ulike pakkene.»*

Siste setning inngår ikke i den publiserte artikkelen. Klager svarte blant annet:

*«– Det er håpløst å sammenligne de ulike pakkene uten å se hva som er innholdet i dem. Det hjelper ikke å kjøpe en begravelse til pakkepris hvis du må legge på 15.000 kr for å det tilpasset familiens ønsker. Dette handler om hva som ligger i pakkene og fleksibilitet som ligger i dem. Vi mener vi har en rausere pakke som er mer fleksibel for å imøtekomme familiens behov og ønsker[.]»*

Den første setningen av klagers svar ble ikke tatt med i den publiserte artikkelen. Klager fremholder at han aldri fikk vite at redaksjonen valgte å sammenligne innholdet i pakkene likevel, og at han ville ha hatt mer på hjertet om han hadde visst det.

Klager mener videre at følgende tre publiserte overskrifter/ingresser manglet dekning i stoffet, jf. VVP 4.4:

- «Drammens Tidende har sjekket prisene: Lavprisselskap dyrest på begravelser»
- «Nytt begravelsesbyrå hevder de er billigst, men blir slått på pris [...]
- «Eierne av hurtigklippkjeden Cutters står bak et nytt begravelsesbyrå i Drammen som skal være enklere og rimelige. Men foreløpig er det konkurrentene som opererer med lavest pris.»

Klager mener at konkurrentenes pakker krever ekstra innhold med ekstra kostnader for å kunne tilby det samme som Verds pakke, og at påstandene derfor er misvisende. Klager mener at han tydeliggjorde dette overfor journalisten før publisering.

Videre beskriver klager kommunikasjonen med DT etter publisering slik:

«Kort tid etter publisering samme dag sendte Verd en e-post til journalisten som hadde skrevet saken. Etter seks timer svarte journalisten at hun var på ferie, men at e-posten var videresendt til desken. Morgenen etter har ikke saken blitt endret og Verd sender nok en ny e-post, der vi påpeker direkte feil og mangler ved saken. Først etter mange e-postutvekslinger og etter saken var tatt av fronten til DT.no kom følgende endring nederst i saken i nettutgaven:

**‘Presisering fra Verd: Selskapet har i ettertid presisert at annonsering (på nett) og pynt i kirken er inkludert i prisen. Verd bemerker også at takkekort, urne, gravmarkør og leie av musikkanlegg er inkludert i prisen.’»**

Klager mener at endringen kom for sent og er kritisk til at avisen ikke har kommet med presisering eller beklagelse i papirutgaven, med tanke på at saken var forsideoppslag. Videre er klager sterkt kritisk til at redaksjonen ikke har rettet den tidligere nevnte påstanden om at de innhentede opplysningene om priser og innhold i pakkene var blitt forelagt byråene.

Klager fremholder at omtalen har fått forretningsmessige konsekvenser, og viser til at NTB laget en sak med utgangspunkt i DTs fremstilling, og at denne saken igjen har ledet til omtale i en rekke andre aviser i landet.

I klagen anføres det brudd på Vær Varsom-plakatens (VVP) punkt 3.2, 3.3, 4.1, 4.4, 4.13 og 4.14.

#### **TILSVARSRUNDEN:**

**Drammens Tidende (DT)** skriver at Verd i forbindelse med nyetableringen reklamerte med at de var billigst på pakkepris, mens DTs sjekk viste at byrået var dyrest. Videre skriver redaksjonen at artikkelen ikke ga seg ut for å være en test, men bare en undersøkelse av hvorvidt Verd faktisk var billigst på pakkepris. Videre skriver redaksjonen:

«I denne saken har Verd fått en utvidet sitatsjekk med tilgang til all artikkeltekst om Verd. Verd har levert en rekke innspill før publisering. Dette er hensyntatt i den ferdige artikkelen. Drammens Tidende finner det påfallende at Verd reklamerer med at de er billigst, men i artikkelen skifter argumentasjon til at de er best på kvalitet, når utfallet ble som det ble i prissammenlikningen.»

Redaksjonen avviser at artikkelen vurderte innholdet i standardpakkene som ble omtalt. Den mener å ha vært tro mot det opprinnelige premisset om å sammenligne pris på standard seremoni. Redaksjonen skriver:

«Pakkenes innhold er kort referert til i artikkelen. I tillegg er tilleggsinformasjon om disse vist fram for leseren i faktabokser. Artikkelen framhever ikke på noen måte innhold i pakkene som kriterium for konklusjon på hvem som er billigst [...] Som det er henvist til fra begge parter, ble artikkeltekst med henvisning til priser og innhold forelagt Verd. Verd har selv svart ut dette i sitatssjekken. Det er verdt å legge merke til at pakken fra Verd - som den eneste - er detaljert beskrevet gjennom sitering av Verds talsmann i artikkelen. Denne utførlige beskrivelsen er sitatsjekk og godkjent av Verd. Det Verd ikke er forelagt er en grafikkboks hvor deler av innhold og priser er listet opp. Det er i denne boksen Verd i ettertid påpekte momenter de ønsket at skulle tas med. Skal man helt ned i detaljene her, er det å bemerke at 'gratis musikkanlegg' som Verd ønsket å ha med, er musikkanlegg som står til fri disposisjon ved de kirker/kapell/krematorier som normalt benyttes lokalt, helt uavhengig av hvilket byrå man benytter til gravferd. Vi er uansett nede på detaljer som ikke omhandler sakens kjerne. Det er mindre forhold som ikke ble riktig med en gang, men som ble rettet opp da Verd tok kontakt. Dette er mindre forhold, som verken kvalifiserer til brudd på 3.2 eller diskreditering av journalistikken.»

Redaksjonen mener at klager overser at artikkelens konklusjon utelukkende er basert på kriteriet pris. Redaksjonen etterkom likevel Verds forslag om å inkludere basisinformasjon om innholdet i pakkene. Etter redaksjonens syn fremstår dette som garnityr til saken. Forutsetningene/premissene ble aldri endret, slik redaksjonen ser det.

Redaksjonen avviser å ha tatt stilling til hvilken pakke som gir best kvalitet eller mest valuta for pengene. Redaksjonen mener simpelthen å ha skrevet hvilken pakke som er billigst.

DT mener at det er god dekning for titlene og ingressen klager viser til, nettopp fordi de utelukkende omhandler pris. Når det gjelder klagers anførsel om at konkurrentenes pakker vil kreve ekstra innhold med ekstra kostnader for å kunne tilby det samme som Verds pakke, kan ikke redaksjonen se at den hadde grunnlag for å ta inn dette i teksten.

Angående retting av feil i etterkant, skriver redaksjonen:

«Verd viser til feil i faktaboks. Det er helt riktig at det på grunn av ferieavvikling og dårlig kommunikasjon tok litt tid å få gjort de mindre endringene det ble bedt om. Men det ble gjort. Det må stresses at artikkelteksten var til utvidet sitatsjekk hos Verd. Det man ønsket rettet var i hovedsak elementer i faktaboksen, og det utgjorde ikke kjernegrunnlaget for artikkelen eller dens konklusjon.»

Redaksjonen mener at klager fikk imøtegå anklagen om høyere pakkepris, og at dette fremgår av både artikkel og klagers eget vedlegg.

**Klager** ønsker å knytte kommentarer til redaksjonens tilsvare, og avviser DTs påstand om at Verd har hevdet å være billigst på pakkepris. I den påklagede artikkelen sto det følgende:

**«Til E24 har Verd uttalt at selskapet kan ligge 20-30 prosent lavere i pris enn konkurrentene [...] Drammens Tidende har tatt Verd på ordet, og har innhentet pakkepriser på enkle seremonier fra Verd og to andre byråer i Drammen.»**

Klager viser til E24-artikkelen fra 2018 som DT-lenket til i den påklagede publiseringen. Der var han sitert slik:

*«Sammenligner du prisene på to like begravelser hos oss og de større aktørene kommer vi til å ligge mellom 20 og 30 prosent lavere»*

Videre skriver klager:

«Vi viste journalisten i DT at dette fortsatt stemmer, dersom man sammenlignet to *like* begravelser. Det er store variasjoner på kostnader på for eksempel kister, pynteutstyr og leie av anlegg. Vi har aldri hevdet at vi er billigere dersom man sammenligner to ulike begravelser, slik DT hevder.»

Dermed mener klager at artikkelen er basert på en feiltolkning om at Verd har hevdet å være billigst på pakkepriser. I tillegg påpeker klager at Verds uttalelse om at de er billigere enn konkurrentene (som DT tok utgangspunkt i), er over et år gammel, og at andre byråer har tilpasset seg konkurransen siden den gang.

Klager mener det fremgår klart at innholdet i pakkene er en del av artikkelen, selv om redaksjonen skriver i tilsvaret at den ikke vurderte innholdet. Slik klager ser det, er det et faktum at saken fremstår som en prissammenligning der innholdet er drøftet.

Når det gjelder redaksjonens påstand om at musikkanlegget Verd tilbyr i sin pakke, uansett står til fri disposisjon i kirker/kapeller/krematorier, skriver klager:

«Dette er løgn. For det første: Det er ikke riktig at det er musikkanlegg som er brukbart i alle kapeller. For det andre: I vår pakke er det inkludert leie av et BOSE L1 Compact anlegg [...] Det er vanlig at pårørende ønsker musikkavspilling. Leie av anlegg hos konkurrentene det refereres til i saken koster kr 2.270 kr [...] og kr 1.900 [.]»

Klager fastholder at han aldri fikk forelagt innholdet i pakkene som redaksjonen innhentet og publiserte. Klager påpeker også at dette ikke er blitt rettet.

Endelig argumenterer klager for at redaksjonen hadde gode forutsetninger for å sammenligne «epler med epler» ved å undersøke konkurrentenes priser på nett, og det vises igjen til at klager gjorde DT oppmerksom på dette før publisering.

**Drammens Tidende** ønsker å komme med et tilsvarende svar til klagers kommentarer, og fastholder at redaksjonen har sammenlignet pris, ikke innhold. DT henstiller PFU om å lese den publiserte artikkelen på ny.

Redaksjonen viser til at klager innledningsvis i brødteksten beskriver en forretningsmodell som skal gjøre det mulig for Verd å tilby rimeligere gravferder enn konkurrentene. Redaksjonen opplever at klager tåkelegger dette i tilsvarende runden.

Når det gjelder E24-artikkelen det lenkes til i den påklagede artikkelen, og som klager viser til i sine kommentarer, skriver redaksjonen:

«I saken fra E24 uttaler Verd *“Vi oppfatter bransjen som ‘fat and happy’. Den har fått holde på som en rev i en hønssegård”*. I saken fra E24 er det en pakke til kroner 28.000 som lanseres av Verd. Dette er samme pakke som er omtalt av Drammens Tidende. Drammens Tidende har - helt riktig - konkludert med at du får billigere begravelse andre steder. I artikkelen fra E24 slår Verd fast at de er billigere enn andre (20-30 prosent), slik de skriver. At Verd ikke liker konklusjonen i Drammens Tidende, og ikke liker at avisa gjør undersøkelser, er ikke klagegrunnlag. Verd har ingen grunn til å framstå overrasket, all den tid de har lest og i betydelig grad justert teksten deres representant fikk til gjennomlesing [...] Et av spørsmålene Verd har besvart er: *“Hvordan forklarer dere at konkurrentene leverer billigere pakker”*? I artikkelen de fikk til gjennomsyn står det at *“avisa har innhentet pakkepriser fra tre byråer”*, og at dette er lagt i faktaboks.»