

PFU-SAK NR. 205/11

KLAGER: International Trade Service AS (ITS)
ADRESSE: Nytorvet 1, 4550 Farsund
TELEFON/TELEFAX:
PUBLIKASJON: TV 2 (nett)
PUBLISERINGSDATO: 27.09.2011
STOFFOMRÅDE: Forbrukerstoff
GENRE: Nyhetsartikkel
SØKERSTIKKORD: Premissene, kildebruk og kontroll av opplysninger, saklighet og omtanke

REGISTRERT: 29.09.2011
BEHANDLET I SEKR.: 10.10.2011
BEHANDLES I PFU: 24.01.2012
FERDIGBEHANDLET: 24.01.2012
BEHANDLINGSTID: 115 dager
KLAGEGRUPPE: Privatperson
PFU-KONKLUSJON:
HENVISNING VVPL.:
RETTSBEHANDLING:
OMTALE/ANONYM.:
MERKNADER:

SAMMENDRAG:

TV 2 publiserte 27. september 2011 en artikkel på nettstedet **TV 2 hjelper deg** med tittelen «**Lokker med supertilbud – kan ikke bevise førprisen**». Ifølge ingressen har firmaet annonsert en kjøkkenmaskin til 1/6 av den opprinnelige prisen: «**Problemet er bare at firmaet International Trade Service AS (ITS) ikke kan dokumentere at kjøkkenmaskinen som tilbys for 990 kr noensinne har hatt en førpris på 5890 kroner, slik de hevder i sitt 'Ekstratilbud til leserne av Motor'**».

Av brødteksten går det frem at TV2 også tidligere har omtalt firmaet, og at firmaet også har

«... vært i Forbrukerombudets søkelys siden 2007».

Ifølge artikkelen har firmaet tidligere svart Forbrukerombudet at de skal endre førprisene:

«**Snart fire år senere har Nesbø tydeligvis ennå glemt å fjerne førprisene fra nettbutikken Nettpris.eu.**»

Videre går det frem at firmaet ikke ønsker å dokumentere førprisen til TV 2, og det siteres fra hans e-post:

«Vi kan dessverre ikke fremlegge dokumentasjon som viser at maskinene har kostet 5890 kroner; da dette er sensitiv informasjon med kundeopplysninger som vi ikke kan utlevere til TV 2 hjelper deg.»

En fagdirektør i Forbrukerombudet uttaler dette:

«- Hvis de fortsetter med sin villedende markedsføring vil vi se på saken igjen, og da kan sanksjoner bli aktuelt. Det kan dreie seg om forbudsvedtak med tvangsmulkt på noen hundre tusen kroner...»

Firmaet får ifølge artikkelen nå ikke lenger annonsere spesielt til kundene i Motor og alt samarbeid mellom Egmont Hjemmet Mortensen (eier av Motor) og firmaet er stoppet.

Avslutningsvis opplyses det at daglig leder i ITS ikke har ønsket å kommentere saken.

KLAGEN:

Klageren er det omtalte firmaet, som mener artikkelen bryter med god presseskikk på flere punkter.

For det første viser klageren til at TV2 hjelper deg ikke er en organisasjon, men et program, og at han har fått henvendelse fra en organisasjon kalt Mastiff AS: "Selskapet benytter seg av TV 2 hjelper som en 'skremsel' for og få uttalelser og får bedriften til å føle en forpliktelse til samarbeid."

For det andre peker klageren på enkelte påstander i artikkelen som etter hans syn ikke er korrekte, eller ikke kan dokumenteres. To av formuleringene er ifølge klageren blitt endret etter påtrykk fra firmaet.

Avslutningsvis føler klageren seg urettmessig kritisert: "Vi blir hengt ut for at vi ikke vil utlevere kundelister/faktura kopi til Mastiff AS (tv2hjelperdeg.no) Vi ber om forståelse for at vi behandler kundeopplysninger som sensitiv informasjon."

TILSVARSRUNDEN:

TV 2 avviser klagen og viser innledningsvis til at forholdet mellom produsenten Mastiff AS og TV 2 er godt avklart gjennom 17 års samarbeid og at programmet er velkjent. Kanalen presiserer: "Redaksjonens medlemmer – og også programmet som sådant – presenterer seg alltid i tråd med de faktiske forholdene og absolutt i tråd med god presseskikk."

Kanalen stiller seg uforstående til at det skal ha vært tvil om hvem som henvendte seg til firmaet for kommentarer: "Redaksjonsmedarbeideren presenterte seg både i den muntlige kontakt med selskapet og ved mailkorespondansen, som medarbeider i redaksjonen for programmet TV 2 hjelper deg... I emnefeltet står det 'Ang.spørsmål fra TV 2 hjelper deg' og i reporters autosignatur står det 'Vennlig hilsen Lene Dreyer, Reporter TV 2 hjelper deg'."

De viser også til at klager selv har henvist til programmet i sitt svar på e-posten: "I denne mailen viser altså Nesbø at han har forstått at avsender av den innledende henvendelsen er 'TV 2 Hjelper deg'".

Når det gjelder påstandene som klager viser til, bekrefter TV 2 at det ble gjort enkelte justeringer av noen formuleringer: "TV 2 anser dette for å være mindre justeringer, og mener at man har behandlet dette i tråd med god presseskikk og de prinsipputtalelser som er gitt om dette."

For øvrig viser kanalen til at klager fikk god anledning til å gi tilsvaer eller imøtegå påstandene: "Daglig leder Nesbø hadde den således i hende og alle muligheter til å respondere, i hele 14 dager før publisering. Han kom aldri med noen tilbakemelding, verken på den opprinnelige overskriften, mellomtittelen eller kritikken/påstandene som fremkommer i artikkelen."

TV 2 understreker at justeringene ikke betyr at man anser å ha brutt god presseskikk: "Når man lojalt gjengir det som uttales fra omtalte i prosessen og deretter gjør justeringer kort etter publisering på bakgrunn av at omtalte omsider tar kontakt, kan ikke dette bety at man handlet eller handler i strid med god presseskikk. Tvert om har man handlet i tråd med god presseskikk her."

Til klagerens anførsel om at noen av påstandene er udokumentert, viser TV 2 til korrespondanse som kanalen har tilgang til mellom Forbrukerombudet og firmaet: "Denne delen av dekningen er faktisk korrekt og TV 2 mener dekningen – hvor det som er fremkommet fra klageren også gjengis korrekt – er i tråd med god presseskikk. Kopiene av korrespondansen kan eventuelt fremlegges – om det skulle være ønskelig."

TV 2 stiller seg undrende til at dokumentasjon på førpris skal være sensitive kundeopplysninger og avviser at firmaet er uthengt: "Artikkelen er ikke noen uthengning fordi klageren 'ikke vil utlevere kundelister/faktura kopi' til Mastiff. Derimot pekes det på en form for markedsføring som Forbrukerombudet har reagert på flere ganger."

Avslutningsvis viser TV 2 til at det er gitt god mulighet for imøtegåelse av faktiske opplysninger, men understreker: "Det er et poeng at debatt, kritikk og nyhetsformidling ikke må hindres ved at parter ikke er villig til å uttale seg eller medvirke til debatt."

Klageren opprettholder sin klage og gjentar at han oppfattet at han fikk en henvendelse fra produksjonsselskapet, siden det ikke var noen logo eller organisasjonsnummer tilhørende TV2 i henvendelsen: "Det burde være klart at dersom slike henvendelser kom fra TV 2 AS så bør de legitimere seg med arbeidsgivers LOGO, org.nr. og e-postadresse og ikke en samarbeidspartner sin adresse."

Videre viser klageren til at han ikke har noen plikt til å besvare en henvendelse.

Dessuten presiserer klageren at det ikke stemmer at det har vært flere brudd på markedsføringsloven: "Det som er tilfelle er at vi har hatt kontakt med forbrukerombudet hvor vi har hatt forskjellige oppfatninger av ord og uttrykk. Det er ikke ensbetydende med å bryte markedsføringsloven å ha en dialog med forbrukerombudet."

TV 2 påpeker at det ikke er noe som tyder på at klageren ikke visste at det var TV 2 han hadde kontakt med. Kanalen viser spesielt til at klageren ble bedt om å komme med et tilsvaer på en nettartikkel.

Videre understreker kanalen at klagerens manglende tilbakemelding "ikke betyr at TV 2 hjelper deg ikke kan eller skal publisere saken".

Deretter avviser TV 2 at det har blitt framsatt påstand om flere brudd på markedsføringsloven. For øvrig gjentar kanalen at den anser sakens fakta som korrekt presentert.