

## PFU-SAK NR. 192/12

**KLAGER:** Adv. Carl Bore pva. Snap Drive AS  
**ADRESSE:** Dalan Advokatfirma, Pb. 1214 Vika, 0110 Oslo  
**TELEFON:** 23308600  
**PUBLIKASJON:** TV 2  
**PUBLISERINGSDATO:** 03.05.2012  
**STOFFOMRÅDE:** Diverse  
**GENRE:** Forbrukertest  
**SØKERSTIKKORD:** Kildekritikk og kontroll av opplysninger, saklighet og omtanke, samtidig imøtegåelse  
**REGISTRERT:** 02.07.2012  
**BEHANDLET I SEKR.:** 02.07.2012; tilsvaarsrunden innledet  
**BEHANDLES I PFU:** 25.09.2012  
**FERDIGBEHANDLET:**  
**BEHANDLINGSTID:** 83 dager  
**KLAGEGRUPPE:** Bedrift (advokatklage)  
**PFU-KONKLUSJON:**  
**HENVISNING VVPL.:**  
**RETTSBEHANDLING:**  
**OMTALE/ANONYM.:**  
**MERKNADER:**

### SAMMENDRAG:

TV 2 presenterte **torsdag 3. mai 2012** i *TV 2 hjelper deg* en test av fem bilverksteder. Reporteren forklarte innledningsvis hva testen gikk ut på:

«– Vi sjekka hva fem verksteder fant av feil på denne 11 år gamle Forden våre eksperter mener har en verdi på 30.000 kroner. Vi leverte bilen inn for å finne feil, for kostnadsoverslag på utbedring, og spurte om hva som var mest prekært.»

TV 2 hadde hentet inn to eksperter – Benny Christensen fra Broom.no og Audun Bergerud, teknisk konsulent i NAF – til gjennomføringen av testen.

Snap Drive er et av verkstedene som er testet, og i innslaget heter det om verkstedet:

«Reporter: – Vi leverte bilen blant annet hos Snap Drive, som mente reparasjoner for 21.000 var prekært. Også forrige gang vi testa verksteder ville Snap Drive fikse mye på gammel bil.

Benny (TV 2s bilekspert): – Det er en 10-12 år gammel bil vi kommer med, som har gått langt, som har lite igjen, hadde jeg nær sagt. Og nok en gang så har Snap Drive klint til og lagt på altfor mye.

Reporter: – Dette er Snap Drive uenig i, og mener kunden har rett til å vite hva det koster å gjøre bilen trafikksikker før man begynner å koste på bilen.»

I innslaget uttalte TV 2s bilekspert seg også om hva han mente man skulle kunne forvente av bilverkstedene. Derpå ble det opplyst:

**«Reporter: – Etter endt verkstedrunde henter vi inn igjen Benny, for å se hva verkstedene har gitt oss. Noen sjokkerer Benny.**

**Benny: – Det er jo, det er jo krise. Det er sånn at man får lyst å dra opp igjen dit og få igjen penga.»**

Avslutningsvis blir det opplyst hvilket verksted Benny er mest fornøyd med. I denne sammenheng uttaler han:

**«– De har en god pris. De har ikke det flotteste og det beste tilbudet, men det er forståelig. Dette skjønner du. Du reparerer ikke en sånn bil for 20. 000 kroner. Denne bilen har kanskje to til tre år igjen.»**

Etter innslaget henviste programlederen i studio til TV 2s nettsider for en oversikt over resultatene for alle de fem verkstedene som ble testet.

Artikkelen på TV 2s nettsider hadde tittelen **«Vi tok med oss én bil til fem verksteder...»** og ingressen:

**«Sjekk hvilke verksteder vi er mest og minst fornøyd med.»**

Og videre:

**«Finner fem verksteder de samme feilene på en og samme bil? Og hvor mye koster det eventuelt å reparere det viktigste? Det ville vi finne ut av, og leverte en Ford Focus fra 2001 inn til fire kjedeverksteder og ett merkeverksted.»**

Under mellomtittelen **«Dette ba vi dem sjekke»** ble det opplyst:

**«Til verkstedene sa vi at vi vurderte å kjøpe bilen, og at vi ville se hva som var feil på den. Vi ba verkstedene sjekke hvilke feil det var på bilen og hva eventuelt utbedringer vil koste. I tillegg spurte vi om hva som var mest prekært å reparere da vi hentet bilen.»**

Under mellomtittelen **«Mange feil fra Snap Drive og Bilja»** het det:

**«Både hos Snap Drive Sandaker og merkeverkstedet Bilja Økern fikk vi lange og oversiktlige lister med feil. Begge verksteder fant det våre eksperter mente var viktigst, samt en god del annet. Tilbudet på totale reparasjoner fra Bilja var på 23.200 kr, hos Snap Drive var det drøyt 21.000 kr. Hos Bilja Økern fikk vi klare råd om at skifting av endeledd og lys var det mest prekære (...) Snap Drive mente alt på listen var viktig.»**

TV 2s ekspert kommenterer:

**«– Det synes jeg er en litt arrogant holdning av Snap Drive. På en slik bil må man differensiere hva som er viktig, og hva som er litt mindre viktig, mener Benny.»**

Snap Drive får også komme til orde idet det refereres fra en e-post:

**«I en e-post sier Snap Drive [til] TV 2 hjelper deg at de er opptatt av at kunden skal få et riktig bilde av hva det koster å få bilen i trafikksikker stand, før man begynner å koste på den. Snap Drive opplyste uoppfordret ved henting at det var mye feil på bilen, og at den ikke burde kjøpes med mindre kjøpesummen ble skrudd betraktelig ned.»**

#### **KLAGEN:**

**Klager** er Snap Drive ved advokat, som mener TV 2 har brutt god presseskikk både i tv-innslaget om verksted-testen og i den tilhørende nettartikkelen. Klager anfører: «I korthet blir Snap Drive fremstilt som et verksted som "skor seg" på kunden ved å anbefale en rekke unødvendige reparasjoner av brukte biler, hvilket ikke er riktig.» Slik klager ser det, er det imidlertid en forskjell mellom tv-innslaget og nettartikkelen: «Nettartikkelen er (...) også interessant fordi den, sett i forhold til TV-innslaget, gir et noe mer utfyllende bilde av testen. På den måten kaster nettartikkelen også lys over presseetiske feil og mangler ved TV-innslaget.»

Klager mener TV 2 har brutt tre punkter i Vær Varsom-plakaten: 3.2 (kildekritikk og kontroll av opplysninger), 4.1 (saklighet og omtanke) og 4.14 (samtidig imøtegåelse).

Når det gjelder innvendingene knyttet til punkt 3.2, heter det i klagen: «Både på TV og nett hevdes det at verkstedene ble spurt om å angi hvilke av feilene på bilen som var å anse som "prekære". Dette er selve kjernen i det som testes, slik testen er fremstilt på TV og nett. Det påstås videre at Snap Drive mente at alle punktene på Snap Drives tilbud var prekære, og Snap Drive får på denne bakgrunn meget sterk kritikk i innslaget[.]» Klager opplyser at verkstedet aldri ble spurt hva som var mest prekært: «Snap Drive ble bare spurt om å angi hva som var feil med bilen.» Klager viser til at PFU tidligere har uttalt at påstander som publiseres må sannsynliggjøres. Slik klager ser det, har TV 2 ikke dokumentert /sannsynliggjort at Snap Drive ble spurt om hva som var prekært.

Etter klagers mening er budskapet i tv-innslaget «at Snap Drive (angivelig) anbefalte kunde å bestille mange dyre og unødvendige reparasjoner hos Snap Drive – reparasjoner som egentlig er "tull" og ufornuftige», og at «Snap Drive som verksted ikke er til å stole på». Klager anfører: «Spørsmålet er da om denne påstanden er riktig/dokumentert. Allerede nettartikkelen viser at dette ikke stemmer. Der fremkommer det nemlig at Snap Drive frarådet bilkjøp (...) Dette samsvarer godt med hva Snap Drive selv meldte tilbake til TV-selskapet i sitt tilsvarende (bilag 4). Det var ikke slik – som man får inntrykk av fra TV-innslaget – at eier av bilen ønsket å reparere bilen, og at Snap Drive da anbefalte denne å foreta masse reparasjoner hos Snap Drive. Heller tvert imot (se bilag 4) (...) Faktum – hvilket også fremgår av sitatet fra nettartikkelen – er med andre ord stikk motsatt av hva som opplyses på TV, bl a påstanden om at Snap Drive angivelig "vil fikse mye på gammel bil" mv.»

Hva gjelder punkt 4.14 i Vær Varsom-plakaten, mener klager at retten til samtidig imøtegåelse er utløst ved at verkstedet er utsatt for sterke beskyldninger, idet det hevdes at Snap Drive «vil fikse mye på gammel bil», har «klint til og lagt på alt for mye, mv.» Klager opplyser også at TV 2 innhentet verkstedets kommentar før publisering (se vedlegg merket bilag 4). Klager anfører imidlertid: «Det beklagelige (...) er at vesentlige bemerkninger i tilsvaret fra Snap Drive ikke ble gjengitt i TV-innslaget. Dette betyr at Snap Drive i realiteten ble nektet samtidig imøtegåelse[.]»

Etter klagers syn burde TV 2 referert at Snap Drive aldri ble spurt om å angi hva som var prekärt, at journalisten presenterte seg som en som skulle kjøpe bilen og trengte kjøpsråd, og ikke som en som ville reparere bilen, samt at Snap Drive frarådet kjøp og således også reparasjoner. Slik klager ser det, er det «innlysende» at TV 2 i tv-innslaget skulle ha opplyst at Snap Drive frarådet bilkjøp, ettersom dette ble inntatt i nettartikkelen. For øvrig tilføyer klager «at det er åpenbart at tilleggsopplysninger gitt i en nettartikkel ikke reparerer presseetiske brudd i et forutgående TV-innslag».

Klager reagerer også på hvordan TV 2 oppgir pristilbudene fra verkstedene som er testet, og mener Snap Drive i tv-innslaget blir fremstilt som det dyreste, noe det i realiteten ikke er. Klager skriver: «Når TV 2 i stedet underslår prisen fra Bilja, medfører det en villedende og urimelig skadelig fremstilling av Snap Drive i testen. Det gis inntrykk av at Snap Drive er betydelig dyrere enn resten, mens realiteten altså er at Snap Drive ikke en gang er dyrest. TV 2 har da ikke hatt tilstrekkelig hensyn til saklighet og omtanke ved utarbeidelse av innslaget. Det fremstår som om man har ønsket å "spisse" fremstillingen inn mot å henge ut Snap Drive, uten at TV 2 har hatt saklig grunnlag for det. Det annet punkt i innslaget som går i samme retning, er reporters opplysning om at "Noen [av verkstedene] sjokkerer Benny", og Benny som deretter sier "Det er jo krise... man får lyst til å dra opp igjen dit og få igjen penga."» Klager påpeker at Benny deretter omtaler to verksteder negativt, deriblant Snap Drive, før Benny avslutter med å si: «Du reparerer ikke en sånn bil for 20.000 kroner. Denne bilen har kanskje to til tre år igjen.» Slik klager ser det, er Bennys siste kommentar «en klar referanse til TV-innslagets forutgående omtale av Snap Drive». Når man sammenligner nettartikkel og tv-innslag, er det også tydelig, etter klagers mening, at inntrykket som skapes i tv-innslaget, om at Benny er «sjokkert» over Snap Drive, er villedende, da «sjokket» egentlig handler om et annet verksted. På denne bakgrunn anføres brudd på Vær Varsom-plakatens punkt 4.1.

Avslutningsvis skriver klager: «[D]et synes som om TV 2 på flere punkter i innslaget (...) bevisst har "spisset", vinklet og "redigert" fremstillingen for å henge ut Snap Drive, uten at TV 2 har nødvendig grunnlag for det.»

#### **TILSVARSRUNDEN:**

**TV 2** kan ikke se å ha brutt god presseskikk. Ifølge tv-kanalen fikk alle verkstedene likelydende oppdrag, og alle ble vurdert ut fra samme kriterier. TV 2 anfører: «Oppdraget var; Hvilke feil og mangler har bilen, og hva vil det koste å utbedre disse? Samtidig ble alle verkstedene, ved henting av bilen, spurt hvilke feil og mangler som er mest prekære.»

TV 2 kommenterer videre: «Hva gjelder klagen bemerker vi at man her ikke kan legge klagers etter TV 2s oppfatning – fortolkende utlegning av hva som er publisert til grunn – men må se hen til det som faktisk ble publisert. Da må man (...) ta utgangspunkt i de krav man mener må oppfylles for å være blant testens beste.»

Med hensyn til klagers innvendinger knyttet til punkt 3.2 i Vær Varsom-plakaten, anfører TV 2: «Den faktiske situasjonen er at da reporteren som laget reportasjen hentet bilen hos de ulike verkstedene fikk han utlevert skriftlige oversikter over hva verkstedene hadde funnet av mangler/feil på bilen. Samtidig som reporteren hentet bilen og rapportene spurte han verkstedenes representanter muntlig om hva som var mest prekärt. Dette spørsmålet fikk alle verkstedene. Hos Snap Drive var svaret, da bilen ble hentet den 25. april: "alt er viktig".

For øvrig er det et poeng (...) at en kunde sammen med rapporten fra undersøkelsen og en oversikt over registrerte feil – på en bil av denne karakter – skal få opplyst hvilke av feilene som må tas, og hvilke man kan vente med, eventuelt hva som bare er "tull" å gjøre[.]» Etter TV 2s mening er de faktiske opplysningene korrekte og «de vurderingene som gjøres av klagerens tilbakemelding (...) velbegrunnet».

Når det gjelder klagers gjengivelse at hva som blir uttalt, innvender TV 2 at klager «har sammenstilt uttalelser som i reportasjen har tidsmessig avstand», og at det ut fra klagen derfor kan «synes som om generelle rammebetraktninger og oppsummeringer, samt kommentarer rettet mot en annen verkstedkjede, er rettet alene mot Snap Drive».

Hva gjelder prissammenligningene, mener TV 2 at det ikke er prisingen som er det sentrale, «men evnen til å finne de vesentlige feil, avgrense og gi råd om omfang av reparasjon, og så gi et tilbud som er forståelig og fornuftig». TV 2 påpeker: «Det fremgår også at det verkstedet [som gis] ros fra Benny Christensen ikke får rosen for "det beste tilbudet", men fordi listen over feil tar for seg det mest prekære og at rapporten er forståelig for forbrukeren[.]»

Slik TV 2 ser det, går det også klart frem at man «opererer med to forskjellige arbeidsomfang». TV 2 anfører: «Snap Drives liste er mer omfattende (det er jo det man kritiseres for) enn Mekonomens, som i hovedsak er begrenset til "det mest prekære"[.]» TV 2 skriver også: «Kjernen i oppsummeringen er etter TV 2s oppfatning at Snap Drive kan kritiseres for ikke i tilstrekkelig grad å ha klargjort hva som var tvingen[d]e nødvendig å gjøre for at bilen fortsatt skulle fungere, og hva som var mindre viktig. Dette gjør at Snap Drive kommer dårlig ut av testen, hvilket fremgår av innslag og artikkel. Det kan ikke være i strid med god presseskikk å angi premissene som i det publiserte og trekke konklusjon man her gjør.»

Når det gjelder kommentarene klager har sendt til TV 2 per e-post, mener tv-kanalen at selv om klager frarådet kunden å kjøpe bilen hvis ikke prisen ble betydelig redusert, ettersom verkstedet anså 21.000 kroner som for mye påkost på denne bilen, så betyr ikke det «at man uttaler at reparasjoner for 21.000 ikke var nødvendige for å ha en "trafikksikker" bil». TV 2 anfører: «Tvert om gir de en anbefaling som totalt sett kanskje gir en fornuftig pris for eier/den som skal reparere bilen, men fortsatt med utgangspunkt i reparasjonskostnader på 21.000. Når det gis en uttalelse som i tilsvaret må man også helt naturlig legge til grunn at det som Snap Drive mener skal til for å få en "trafikksikker" bil, må anses å være det som er prekært. Samtidig fikk, som tidligere nevnt, reporteren beskjed om at "alt dette er viktig" da han spurte Snap Drives representant, ved henting av bilen, hva som var prekært å utbedre.»

Med hensyn til innvendingene knyttet til hva TV 2s ekspert «sjokkeres» av, mener TV 2 «det fremgår rimelig klart» at uttalelsen om at man ikke reparerer en slik bil for 20.000 kroner, ikke «kan oppfattes som annet enn et generelt forbrukerråd».

**Klager kommenterer:** «Klager har gjort gjeldende at kunden/reporter ikke bad Snap Drive om å skille ut de reparasjoner som var "mest prekært" (...) I tilsvaret inntar TV2 det motsatte standpunkt, men [er ikke] i stand til å dokumentere/sannsynliggjøre dette, jf. VVP 3.2. Det er i tilsvaret f eks ikke vedlagt bilag som dokumenterer at vår klient fikk et slikt oppdrag av TV2-kunden. (...) Når dette verken er dokumentert eller sannsynliggjort, har TV2 brutt VVP 3.2.»

Slik klager ser det, har TV 2 ikke bestridt at Snap Drives oppdrag handlet om å gi kunden kjøperåd, da kunden vurderte å kjøpe bilen. Klager mener derfor at partene er enige om at «Snap Drive i realiteten fikk et helt annet oppdrag enn det som er fremstilt i TV-innslaget». Klager bemerker: «Det er stor forskjell på om oppdraget er at en bileier vurderer hva han skal koste på den gamle bilen sin, kontra en kunde som ønsker et kjøperåd og i den forbindelse vil ha en oversikt over utbedrings- og vedlikeholdsbehovet for de neste 2-3 år.» I denne sammenheng påpeker klager også: «Snap Drive sa aldri til kunden at service måtte tas med en gang.» For øvrig avviser klager også at verkstedet skal ha uttalt at «alt er like viktig» (jf. vedlegg til klagen).

Hva gjelder retten til samtidig imøtegåelse, bemerker klager at TV 2 også er enig i at Snap Drive skulle få anledning til å ta samtidig til motmæle. Klager anfører imidlertid: «Når man ser på innholdet i tilsvaret opp mot hva som er hovedpoengene i innslaget/testen, mener klager det er åpenbart at sentrale punkter i tilsvaret er utelatt. (...) Ut fra formuleringen av tilsvaret burde produksjonsselskapet iallfall ha medtatt følgende kommentar i innslaget (eller noe i tilsvarende retning), som et fullverdig tilsvar fra Snap Drive: – Snap Drive mener verkstedet ikke ble bedt om å angi de "mest prekære" av reparasjonene. – Hos Snap Drive presenterte reporteren seg som en kunde som vurderte å kjøpe bilen. Snap Drive opplyser at kundemottaker anbefalte kunde å ikke kjøpe bilen.»

For øvrig fastholder klager sitt syn om at TV 2 skaper et svært useriøst inntrykk av Snap Drive, og at tv-kanalen ikke har dekning for dette.

**TV 2** mener klager fortsatt fremlegger «subjektive synspunkter og karakteristikk til det publiserte», og understreker derfor «nødvendigheten av (...) at Utvalget her forholder seg til det som faktisk ble publisert, i den rekkefølgen det skjedde».

TV-kanalen anfører videre: «Redaksjonen fastholder at den beskrivelse som ble gitt av prosessen i første tilsvare er korrekt. Alle verkstedene fikk likelydende oppdrag, og ble vurdert etter de samme kriteriene. Oppdraget var ikke konkret å gi et "kjøpsråd" slik klageren hevder, det ble heller ikke gitt noen spesifisering av utbedrings- og vedlikeholdsbehovet "for de neste 2-3 år". Det korrekte er at man ved innlevering [fikk] opplyst som bakgrunn, at man vurderte å kjøpe bilen. Oppdraget var å få en vurdering av bilens [tilstand] samt et anslag på pris for utbedringer som eventuelt måtte gjøres.»

TV 2 vedgår imidlertid: «Etter en fornyet gjennomgang med reporter har imidlertid TV 2 nå sett at man i samtalen med verkstedet ved avhendelsen ikke benyttet betegnelsen "prekært". De konkrete forholdene var at man fikk utlevert den omfattende listen, og denne ble kommentert fra verkstedet uten at prioriteringer ble gjort. Etter gjennomgangen og etter at Snap Drive hadde overlevert listen med kommentar om at tilbudet på skift av disse tingene var nesten 22.0000, søkte reporter å få en angivelse av hva som var viktigst. Han spurte i denne sammenheng "dette med styreleddet er jo ganske vesentlig?" hvorpå det ble svart "Ja, ja alt dette er viktig egentlig." Dette må naturligvis da korrigeres ved fremleggelsen og i grunnlaget for PFUs vurdering av saken, noe vi ber om at blir gjort. TV 2 mener imidlertid ikke at dette endrer sakens realitet i vesentlig grad, men ser naturligvis at bruken av "prekært" i innslaget er en unøyaktighet.»

TV 2 fastholder likevel at kjernen i Snap Drives svar var at «alt dette er viktig». TV 2 mener også: «Det sentrale i forhold til innslaget og vurderingene der er at verksteder bør klargjør[e]

at reparasjoner for 21.000 ikke var nødvendige f[or] å ha en "trafikksikker" bil. Prioriteringene mangler, og listen er lang.»

For øvrig, når det gjelder retten til samtidig imøtegåelse, bemerker TV 2 at «Snap Drive i utgangspunktet ikke ønsket å kommentere reportasjen, og at redaksjonen på denne bakgrunn valgte å gjøre et utdrag fra eposten der Snap Drive sier at de ikke vil stille til intervju eller kommentere slike saker». Etter TV 2s mening er utdraget fra e-posten en dekkende imøtegåelse «sett i lys av hva som var temaet for og det som ble publisert i TV-reportasjen».

**Klager** kom etter avsluttet tilsvarsrunde med ytterligere kommentarer, spesielt knyttet til TV 2s anførsel om at betegnelsen «prekært» aldri ble brukt i samtalen med Snap Drive. Klager skriver: «Vi kan slå fast at denne samtale aldri fant sted. Snap Drive har aldri blitt spurt om dette. Snap Drive har aldri svart dette. Verkstedet er da fremstilt helt forfeilet på TV og nett – og det på et kjernepunkt i den harde kritikken som rammet Snap Drive. Det følger av dette at TV-program og nettoppslag klart har brutt VVp pkt 3.2. Redaksjonen har referert en samtale som ikke fant sted. (...) Det fremkommer heller ikke av de opplysninger Mastiff nå bekrefter om dialogen, at Snap Drive *ved bruk av andre ord og uttrykk* ble bedt om å utpeke de av reparasjonene som var akutte, mest prekære e.l. Det som derimot fremkommer, er at reporter/kunde sa: "Dette med styreledd er jo ganske vesentlig?" Vi vil anføre at dette er noe helt annet enn å be om en rangering.»

**TV 2** anfører i sin sluttkommentar «at det er feil når klager hevder at man i programmet "refererte en samtale som aldri fant sted"». TV 2 fastholder: «Samtalen fant imidlertid sted, gjennomgangen ble gjort og det ble fra reporter forsøkt å få en angivelse av hva som var vesentlig. Svaret – "Ja, ja alt dette er viktig egentlig" – var ikke og ble ikke oppfattet som en henvisning til styreleddet, men generelt til listen som man her hadde foran seg og som man snakket om. Det er etter det opplyste ikke slik at gjennomgangen "i all hovedsak" dreide seg om kjøp. Det korrekte er at man etter gjennomgangen av listen snakket kort om et eventuelt kjøp, og hva det eventuelt skulle betales for bilen. Poenget er at listen ikke ble prioritert/ redusert, Snap Drive anbefalte i stedet at man skulle betale mindre for bilen.»

Slik TV 2 ser det, kan det ikke medføre en fellelse i PFU at redaksjonen benyttet betegnelsen «prekært» når termen «viktig» ble brukt i samtalen.

For øvrig bemerker TV 2: «Man må heller ikke miste av syne at oppdraget også ble gitt ved innlevering av bilen. (...) Meca-kjedens verksted har notert dette slik (dokumentet er publisert i nettartikkelen): "...Trenger en vurdering av den, sjekk av tilstand, samt anslag på pris av evt. utbedringer som evt. *må* gjøres".» (TV 2s utheving, sekr. anm.)