

PFU-SAK NR. 341/13

KLAGER: Q-Park v. adm.dir. John Lien
ADRESSE: Pb. 6514 Etterstad, 0606 Oslo
TELEFON:
PUBLIKASJON: Dine Penger
PUBLISERINGSDATO: 31.10.2013
STOFFOMRÅDE: Næringsliv
GENRE: Nyhetsartikler
SØKERSTIKKORD: Kontroll av opplysninger, saklighet og omtanke, samtidig imøtegåelse
REGISTRERT: 03.12.2013
BEHANDLET I SEKR.: 05.12.2013
BEHANDLES I PFU: 25.02.2014
FERDIGBEHANDLET: 25.02.2014
BEHANDLINGSTID: 82 dager
KLAGEGRUPPE: Bedrift
PFU-KONKLUSJON:
HENVISNING VVPL.:
RETTSBEHANDLING:
OMTALE/ANONYM.:
MERKNADER: Parallell klage 342/13 mot VG

SAMMENDRAG:

Dine Penger publiserte torsdag 31. oktober en nyhetsartikkel med følgende tittel:

**«Klagenemnda: Parkeringsvaktene trenger ikke gå rundt bilen
Tones (68) p-billett var ikke "kvalifisert synlig" - fikk bot»**

Artikkelen er illustrert med et bilde av frontruten på den omtalte bilen, med p-billett og bot synlig. I bildeteksten står det:

«BOT OG AVSLAG: Her er parkeringsbilletten som ga Tone Melvar (68) bot. Selv om billetten både var gyldig og lå synlig i frontruten, ble hennes klage til Parkeringsklagenemnda avslått.»

Videre står det at den omtalte kvinnen kom ut og møtte parkeringsvakten, pekte på den gyldige billetten, og fikk bot:

«- Han sa at jeg hadde lagt billetten feil. Så skrev han ut bot.»

Det fremgår at Melvar klaget, først til Q-park, deretter til Parkeringklagenemnda, og at bildet gjengitt i artikkelen var vedlagt klagen. Hun fikk avslag på klagen begge steder. I artikkelen står det om avslaget i nemnda:

«I begrunnelsen vedgår saksbehandlerne at bildet viser en synlig billett, men at den ikke møter kravet til «kvalifisert synlighet»: "De skriver i Deres henvendelse

at parkeringslappen lå godt synlig innenfor frontruten (...). Standardvilkårenes § 4 første ledd krever at billetten skal ligge godt synlig bak frontruten ved kontroll. I dette ligger et krav om kvalifisert synlighet." "Parkeringsklagenemnda har tidligere vurdert lignende tilfeller og da funnet at dette er å anse som en forsenkning, og at dette ikke er vurdert som godt synlig bak frontruten.", fortsetter begrunnelsen.»

Det står videre at Melvar ba om en forklaring på ordene brukt i begrunnelsen, og fikk følgende svar, «uten at det dempet frustrasjonen»:

«Med kvalifisert synlig menes at den skal være godt synlig. [...] Deres plassering strider dessverre mot hva nemnda anser som «godt synlig». (...) Dagen etter forklarer samme saksbehandler at "forsenking" er det samme som "fordypning" i dashbordet, som gjør at billetten da ikke blir synlig hvis man stiller seg rett foran bilen.»

Avslutningsvis uttaler kvinnen:

«- Parkeringsvakten så jo billetten straks han tok noen skritt nærmere frontruten. Han gikk til og med rundt hele bilen og tok bilder, og da er det umulig å ikke se lappen som ligger der. Men så velger de altså å legge vekt på en vinkel hvor den ikke er synlig nok. Det er helt hårreisende, mener Tone.»

Det fremgår at kvinnen vil ta saken til retten. Og videre:

«- Jeg synes ikke det går an at Parkeringsklagenemnda har en egen definisjon for hva som er "godt synlig" som vanlige mennesker ikke aner noe om.»

Det står også at «Q-Park besvarte ikke Dine Pengers henvendelser onsdag ettermiddag».

Sekretariatsleder i Parkeringsklagenemnda uttaler seg i artikkelen, og hun sier Melvars sak var «et opplagt avslag i sekretariatet basert på lignende saker». Videre står det:

«- Å legge billetten i en grop på dashbordet er et typisk forhold hvor den da ikke er godt nok synlig forfra, avhengig av dybden på gropen.
- Men det tar vel ikke så lang tid å gå bort til bilen og få øye på billetten?
- Nei, og parkeringsselskapene sier at de pleier å ta en ekstra titt rundt bilen. Jeg syne sikke de bør ilegge kontrollavgift hvis de ser en gyldig billett, men dette er en vurdering som blir opp til selskapene selv (...).»

Leserne kunne kommentere artikkelen. I kommentarfeltet står det blant annet:

«De klarer til og med å flytte på skilt hvis det medfører at de kan gi bot. Opplevde det med Q-park som drifter en av SIB parkeringsplassene her i Bergen.»

Og:

«Hvorfor får private selskaper lov til å finne opp sine egne regler og definisjoner, og så bøtelegge oss for å bryte dem? På tide at myndighetene rydder opp i denne røverbransjen.»

Lørdag 2. november publiserte **Dine Penger** en oppfølgende nyhetsartikkel med tittelen:

«Fikk bot med gyldig p-billett i frontruten - klagen avslått: Står i kø for å kjempe for Tone (68)»

I ingressen står det:

«Tone Melvar (68) ble bøtelagt med gyldig p-billett - og møtte veggen når hun klaget. Nå står rasende advokater, bedrifter og én privatetterforsker parat til å ta opp kampen.»

En advokat som ønsker å bistå, uttaler seg om forholdet. Videre heter det blant annet:

«Q-Parks kontrolldirektør Lars Monsen avviser blankt at de har betjenter som gir bot selv om de oppdager gyldig billett. Han viser til at Q-Park fører "solide bildebevis som ikke alltid harmonerer med det som kundene har".»

I artikkelen går det fram at redaksjonene har gjennomgått reglene i standardvilkårene for privatparkering, **«som ikke stiller noen krav til hvor synlig p-billetter må være»**. Men at et slikt krav er **«tatt med i kortversjonen av reglene, som er gjengitt på de fleste parkeringsplasser»**.

I en undersak til artikkelen følger Q-Parks imøtegåelse, under tittelen **«Q-Park avviser alt: - Gir ikke bot om vi ser gyldig billett.»**

I ingressen gjentas dette, og videre i artikkelen gjengis kontrolldirektøren blant annet på at han mener saken **«gir et ensidig og feilaktig bilde av virkeligheten»**. Videre står det:

«- Er det mulig at noen betjenter bør ta seg en ekstra titt før de gir bot? - Det skal de, og det mener vi at de gjør allerede. I noen tilfeller ser vi at vår dokumentasjon ikke er god nok, og da gir vi klageren medhold. (...) Billetten skal være godt synlig i frontruten. Når billetten sklir langt ned, er den ikke synlig utenfra. Men det betyr ikke at vi nærmest manipulerer bildebevis for å gi bot. (...) I dette tilfellet ble vi ikke tilsendt noe foto som viste billetten, mens vi hadde bilder hvor billetten ikke er synlig, forklarer Monsen.»

Torsdag 7. november publiserte **Dine Penger** nok en oppfølger, med tittelen **«Nordmenns skrekkmøter med parkeringsselskapene: Slik får vi bot med gyldig p-billett»**.

Her er det vist til fem personer som **«plasserte p-billetten synlig i frontruten på hver sin bil»** og der **«alle fikk bot»**. Et av disse eksemplene, samt fire andre eksempler, er illustrert med innsendte bilder av frontruter med bot og p-billett. **I bildeteksten står det:**

«BILLETT OG BOT: Innsendte bilder fra Asgeir Mickelson, Espen Selbæk, Håvard Haugeberg, Janina Bohmer og Jørn Mikalsen viser p-billetter som ga bot fordi de ikke var synlige nok.»

Flere personer forteller sine historier, noen har også klaget og fått avslag. Videre står det:

«Q-Park er selskapet som navngis mest i de omlag 150 henvendelsene Dine Penger har mottatt. Dette er samme selskap som ga Tone bot. (...) Q-Park selv nekter for at noen av deres betjenter bøtelegger hvis de oppdager gyldig billett. - Parkeringsbetjentene våre skal ikke gi bot når de kan se gyldig billett. Det gjør de ikke heller, sier kontrolldirektør i Q-Park (...).»

Artikkelen lenker til de foregående publiseringene i samme kompleks.

KLAGEN:

Klager er Q-Park ved administrerende direktør. Han skriver om den første påklagede publiseringen: «Slik det fremgår av artikkelen, oppnådde Dine Penger ikke kontakt med Q-Park innen saken ble publisert. I en undersak har Dinepenger.no intervjuet sekretariatsleder Elin Greiff i Parkeringsklagenemnda. (...) I ettertid har Greiff informert oss om at hun gjentatte ganger gjorde det klart for journalisten at han måtte se Q-Parks egne bilder før han skrev saken, fordi disse bildene ville stille saken i et annet lys. (...) Journalisten innhentet ikke våre bilder (...) før publisering.» Bildene er vedlagt klagen «slik at PFU lettere kan vurdere den pressetiske betydningen av at bildene ikke ble innhentet».

Videre står det om Tone Melvars sak: «Den aktuelle parkeringsbetjenten opplyser til oss at han ikke husker episoden (...), men han er klar på at han ikke ville ha skrevet ut kontrollavgift dersom han var blitt gjort oppmerksom på en gyldig billett inne i bilen. Når vi studerer bildene han tok (bilag 2-4), er det vanskelig for oss å forstå at det kan ha ligget en parkeringsbillett i frontruten slik Melvar hevder. (...) Artikkelen bygger kun på Melvars versjon av hendelsen. Det tas ingen forbehold. (...) Journalisten har ikke tilstrekkelig kildemateriale for å presentere hennes versjon som ubestridte fakta. Dette forsterkes av at journalisten ikke kom i kontakt med Q-Park før publisering.»

Klager mener publiseringen er i strid med Vær Varsom-plakatens krav til kildekontroll, punkt 3.2. Han skriver videre: «Hvis journalisten hadde sett Q-Parks bilder, antar vi at saken ville ha falt fordi det ville være umulig å si hva som egentlig hadde hendt, eller så hadde saken blitt presentert med den saklighet og omtanke som følger av VVP punkt 4.1, nemlig ved at det ville kommet tydelig frem at det står påstand mot påstand.»

Klager mener Dine Penger enten skulle innhentet bildene og ventet med publisering til kontakt med Q-Park var oppnådd, eller artikkelen skulle inneholdt klare forbehold om fakta. Det vises til Vær Varsom-plakatens punkter 3.2, 4.1 og 4.14 (samtidig imøtegåelse).

Om den første oppfølgende artikkelen (2. november), skriver klager: «Selv om Q-Park her kommer med tilsvar, retter ikke det opp den konstaterende og forbeholdløse presentasjonen av kvinnens versjon. (...) Også her gjentas de presseetiske bruddene nevnt ovenfor.»

Også i den siste artikkelen mener klager «påstandene fra en rekke bøtelagte sjåfører» fremstilles «som ubestridte fakta». Han skriver: «Dette må være et klart brudd på VVP punkt 3.2 og 4.1. (...) For det første skulle det fremgått at dette er påstander, og ikke fakta. Videre skulle journalisten ha oversendt tilstrekkelig informasjon om de sakene som gjaldt Q-Park, slik at Q-Park kunne (...) kommentere disse spesielt. Q-Park skulle vært gitt anledning til å se om våre egne bilder kan belyse om de innsendte bildene viser den samme situasjonen som vi har sett. Og har journalisten kontrollert at det er manglende billett som er årsakene til en kontrollavgift? Kan det for eksempel tenkes at bilen står utenfor det oppmerkede feltet?»

Klager viser til vedlagte bilder (bilag 7), som er Q-Parks egne i et av eksemplene Dine Penger brukte (bilag 8). Klager skriver: «Det er vanskelig for oss å forstå at den billetten som bilfører viser på sine bilder, skal ha ligget der da våre bilder ble tatt. Det presseetiske poenget er imidlertid at journalisten ikke hadde gjort noen kildekontroll (...). (...) Q-Park skulle etter VVP punkt 3.2 vært oversendt et tilstrekkelig omfattende materiale (...) til å komme med et reelt tilsvaer basert på egne undersøkelser. Og det skulle vært klargjort at det står påstand mot påstand. Saken har ikke vektlagt saklighet og omtanke i innhold og presentasjon (...).»

Avslutningsvis peker klager på kommentarer under artikkelen 31. oktober, og skriver: «Slike negative oppslag som er et resultat av manglende kildekontroll og ingen/begrenset mulighet for reelt tilsvaer, er selvsagt skadelig for vårt renommé. I skrivende stund er det 1100 negative kommentarer til den første innklagede artikkelen (...).»

FORSØK PÅ MINNELIG LØSNING:

Det fremgår ikke om partene har vært i kontakt med sikte på å løse saken i minnelighet, uten at dette har ført fram.

TILSVARSRUNDEN:

Dine Penger viser til at artiklene omhandler «en lite kjent praksis i parkeringsbransjen, også utøvet av Q-Park» - at kunder som kan dokumentere gyldig billett idet boten skrives ut, likevel kan bøtelegges dersom billetten ikke er «kvalifisert synlig». Dine Penger skriver: «Hverken Q-Park eller bransjens egen klageinstans bestrider at Melvar hadde gyldig billett. Det bestrides heller ikke at billetten lå plassert et sted mellom dashbordet og bilens frontrute. Det er den presise plasseringen av gyldig billett (...) som var tema i Parkeringsklagenemnda og som Q-Park bygget sin argumentasjon på. Og det er også dette spørsmålet Q-Parks klage til PFU i stor grad omhandler - uavhengig av om Melvar hadde gyldig billett eller ikke.»

Dine Penger mener det er «underlig» at klager mener det står påstand mot påstand om fakta i denne saken, «all den tid Dine Pengers fremstilling av sentrale fakta ikke bestrides og selskapets parkeringsbetjent sier han ikke husker episoden».

Om forsøket på å innhente samtidig imøtegåelse, står det: «For et selskap som definerer seg selv i kategorien "profesjonelle aktører", er det overraskende og skuffende at det ikke evner å respondere på våre henvendelser i løpet av et tidsrom på 17 timer fra første henvendelse til (...) publisering.»

Videre påpeker nettavisen at det foreligger «en omfattende tredjepartsvurdering» av Melvars sak, som følge av behandlingen i nemnda: «Dine Penger har fått oversendt e-poster (...) som bekrefter at det er manglende synlighet av billett plassert i frontruten som er sakens problemstilling (...). Det reises altså ingen tvil om sakens faktiske forhold fra noe hold under klagesaken.»

Det vises også til siste del av VVP punkt 4.14. Dine Penger skriver: «Dine Pengers journalist [var] i kontakt med Q-Park sentralbord like etter lunsj dagen før publisering. Sentralbordet ble kontaktet da Q-Park ikke oppgir hverken pressekontakt eller andre kontaktpersoner på sine hjemmesider. Journalisten (...) ble henvist til kontrolldirektør Lars Monsen. Han ble forsøkt oppringt gjentatte ganger - uten å svare. Journalisten kontaktet derfor på nytt Q-Parks sentralbord med beskjed om at det hastet å få tilsvaer (...). Men hverken Monsen eller

noen andre meldte seg tilbake, og etter ytterligere forsøk på å få kontakt med Q-Park ble saken publisert morgenen etter. (...) Dine Penger hørte ingenting fra (...) Q-Park etter publisering. Vi tok på nytt kontakt på formiddagen påfølgende dag for å innhente kommentarer til oppfølgingssaken. Denne gangen, altså to hele dager etter første henvendelse, fikk vi et intervju med Monsen. (...) Intervjuet ble publisert i sin helhet (...).»

Videre står det: «Vi kan bekrefte at Parkeringsklagenemnda (...) oppfordret journalisten til å se Q-Parks bilder. Det gjorde vi da også så snart vi fikk kontakt med Lars Monsen i Q-Park. (...) Det endret ingen av våre journalistiske vurderinger. Tvert i mot er bildene illustrerende for problemstillingen i artiklene.»

Dine Penger mener man må kunne forvente svar på en mediehenvendelse til en aktør som Q-Park i løpet av 17 timer, og understreker at selskapets tilsvaer ble publisert så snart det var redaksjonen i hende: «Det er viktig at PFU ikke oppmuntrer manglende evne og vilje til å håndtere medier i virksomheter som kan ha interesse av å trenere henvendelser (...).»

Når det gjelder den andre påklagede artikkelen, viser Dine Penger igjen til at «[i]ngen part bestrider at Tone Melvar hadde gyldig billett», men at det er begrepet «kvalifisert synlighet» som står sentralt i saken.

Om den siste artikkelen, står det: «Hvert år mottar Parkeringsklagenemnda rundt 1000 klager der billettens synlighet er tema. Omfanget av parkeringsbransjens praksis med "kvalifisert synlighet" er viktig å belyse. (...) I denne artikkelen er vi tydelige på at problemstillingen gjelder en rekke parkeringsselskaper. Men det er naturlig å fremheve at Q-Park går igjen i 46 av de rundt 150 sakene leserne våre tipset oss om. Dette får selskapet anledning til å kommentere. Når det gjelder utvalget av kilder, så er det bredt, alle står frem med fullt navn og bildebevis.»

Dine Penger avviser brudd på god presseskikk.

Klager skriver: «Selvsagt er det påstand mot påstand om fakta i denne saken. Vår betjent har tatt bilder som ikke viser noen billett i bilen. Han kan ikke huske den aktuelle saken, men han er klar på at han ikke ville ha ilagt avgift dersom han hadde blitt gjort oppmerksom på en gyldig billett i bilen. (...) Nemnda forholdt seg til Melvars beskrivelse av fakta, men ga avslag fordi billetten ikke hadde vært godt synlig, slik nemnda vurderte det. Det presseetiske poenget er imidlertid at når Dine Penger omtaler saken, må jo journalisten kontrollere opplysningene fra kilden Melvar (...). Uttalelsen fra nemnda sier jo ikke noe om Melvars syn på fakta gjenspeiler virkeligheten. Dine Penger kan jo ikke (...) si at de forutsetter at nemnda har foretatt en faktakontroll som sammenfaller med de presseetiske reglene.»

Videre står det: «Vi er enig i at vi skulle ha klart å besvare henvendelsene fra Dine Penger (...). Dessverre ble henvendelsene ikke fanget opp av rette vedkommende. (...) Det virker kanskje noe anstrengt når Dine Penger gjentatte ganger trekker frem at det tok 17 timer fra første henvendelse til publisering - all den tid publiseringen var kl. 06:10. (...) Det må være rom for at det selv i en stor organisasjon kan skje at en pressehenvendelse ikke blir fanget opp i løpet av en ettermiddag/kveld. Uansett skulle Dine Penger på bakgrunn av de sterke beskyldningene ha ventet med publisering til kontakt med oss var oppnådd/tatt klare forbehold (...). Dine Penger skulle dessuten ha ventet med å publisere til de hadde innhentet Q-Parks bilder (...).» Klager fastholder alle tidligere anførte brudd på Vær Varsom-plakaten.

Klager understreker at det står ord mot ord om fakta i alle artiklene, og at det ikke tas forbehold i noen av artiklene. Klager påpeker også: «Dine Penger har endret presentasjonen av de samme lesertipsene i en ny sak publisert 3. januar 2014. Nå heter det at "Dine Penger har mottatt en rekke tips fra lesere som sier de fikk bot tross gyldig p-billett (...)". (...) Presseetisk er dette en stor og viktig endring.» Klager ser endringen som en innrømmelse fra Dine Pengers side.

Dine Penger har ikke hatt mer å tilføye.