



PRESSENS
FAGLIGE UTVALG

PFU-SAK NR. 154/18

KLAGER:	Adv. Jan Fredrik Sand pva Vita Pura AS og daglig leder André Hefner
PUBLIKASJON:	TV 2 (Helsekontrollen)
PUBLISERINGSDATO:	17.05.2018
STOFFOMRÅDE:	Forbruker
SJANGER:	TV-innslag/nettartikkel
SØKERSTIKKORD:	Kildebruk og kontroll av opplysninger, gjengivelse av meningsinnhold, privatliv
REGISTRERT:	28.06.2018
BEHANDLET I PFU:	26.09.2018
BEHANDLINGSTID:	88 dager
KLAGEGRUPPE:	Bedrift/bedriftsleder (advokatklage)
PFU-KONKLUSJON:	
HENVISNING VVPL.:	
OMTALE/ANONYM.:	
MERKNADER:	

SAMMENDRAG:

TV 2 publiserte **torsdag 17. mai 2018** et innslag i programmet **Helsekontrollen** som handlet om slankepillene «Royal Burner». Programmet startet med en «stand up» fra programleder (PL):

«Har du angret på noe du har kjøpt noen gang? Det tipper jeg. Det har jo de aller fleste. Jeg er på vei for å møte en mor og datter som føler seg lur. De har nemlig rotet seg borti et firma som de absolutt ikke vil ha noe med å gjøre.»

Programlederen dro deretter hjem til omtalte datter, som var 19 år gamle Frida og hennes mor, Nina.

Frida:

«Det er litt sånn stressende situasjon på en måte. At du ikke ... du vet at det stopper ikke, det bare fortsetter å komme og komme.»

PL på voice:

«Nitten år gamle Frida bestilte slankepillene Royal Burner på nett. Det har hun angret på i ettertid.»

Det fremgikk av innslaget at Frida har slitt med spiseforstyrrelser, og hadde bestilt piller for å hjelpe til ved siden av mat.

Frida:

«Hvor lang tid gikk det da før du angret på det her?»

Frida:

«Etter hvert så begynte det å komme fler og fler. Og jeg hadde såpass mange at jeg fant ut at jeg skulle si opp abonnementet, for da hadde jeg lest om at det bare var å sende dem en mail om det.»

PL:

«Og det gjorde det?»

Frida:

«Nei. Det gjorde det ikke. Det fortsatte å komme.»

PL på voice:

«Med slankepillene fulgte det nemlig et abonnement, som det skulle vise seg vanskelig å få avsluttet.

Frida:

«Det stopper ikke, det bare fortsetter å komme og komme.»

Mor oppdaget pillene og fikk også vite at datteren hadde forsøkt å avbestille de.

Nina:

«[..]Men det kom jo bare mere piller.»

PL på voice:

«17. januar avbestiller Frida abonnementet. Hun følger oppskriften på Royal Burners nettside, og får bekreftelse på at abonnementet er sagt opp. Likevel fortsetter Royal Burner å komme i posten. 13. februar sender mamma Nina en ny mail til kundeservice. Hun får da kun et standard svar tilbake. Frida får nå et inkassovarsel. 12. april sender Nina en ny mail. Via inkassofirmaet får hun tak i daglig leder i Royal Burner. Han skriver tilbake at han har andre ansatte som tar seg av slikt.»

Nina:

«Så forteller jeg også at Frida er syk. Og at det er viktig for oss å få stoppet Royal Burner. Og han svarer da "Hva du gjør med pakkene etter mottak, om du gir dem til din tante eller andre eller returner dem, det er helt opp til deg. Vi har uansett fulgt våre plikter med å levere produktet og kravet vil uansett bli stående"».

Mor og datter ble skuffet over denne håndteringen, og svært provoserte, og tenkte at dette ville de ikke gi seg på.

PL - på voice:

«Daglig leder i Royal Burner kunne ikke, eller ville ikke, hjelpe Frida og Nina ut av dette abonnementet. Og kundeservice kunne heller ikke få det til. Så da lurte jeg på: Hva slags selskap er det her egentlig?»

Programlederen sjekket deretter Instagram-profilen til Royal Burner, der det var «**veldig mange glade kroppsbilder**».

PL:

«Når vi gjør et bildesøk, oppdager vi at Royal Burners Instagram-bilder er hentet fra andres profiler. Vi kontakter instagrammerene og oppdager at flere ikke er klar over at deres bilder blir brukt som reklame for slankepiller.»

To av instagrammerene svarer at de verken er tilknyttet firmaet eller produktet, og at det kun er hardt arbeid som har gitt det resultatet man ser på bildet.

PL voice:

«Kort oppsummering: Det er altså ikke så lett å komme seg ut av abonnementet på Royal Burner, hvis du først har kommet inn. Og de bruker andres private Instagram-bilder, som ikke handler om fettbinding i det hele tatt, til å reklamere for sitt produkt.

Men, det stopper heller ikke der. Firmaeieren, André Hefner, drifter også en nettside om trening og kosthold: Hardworkout.no. Og på Hardworkout.no har han kåret Royal Burner, sitt eget produkt, som best i test.»

PL stand up:

«Nå er det jo litt mye her. Det å drive å kåre sitt eget produkt best i test - det henger ikke på greip. Og heller ikke det å gjøre det så vanskelig å skulle avbestille et slankeprodukt som man likevel ikke vil ha. Jeg skal snakke med en som virkelig kan forbrukerrettigheter.»

Programlederen dro på besøk til Forbrukertilsynet. Direktøren er intervjuet:

PL:

«Når man har bestilt et produkt på nett, har man mulighet til å angre seg?»

Tilsynet:

«Ja, det har man. Angrerettloven gir en god mulighet til at du kan angre deg.»

PL:

«Nå har jo den unge jenta prøvd å avbestille Royal Burner og moren har prøvd å avbestille for henne. De har ikke fått det til. Hvordan kan det skje?»

Tilsynet:

«Ja, det er jo en ting som ikke skal skje. Forbrukeren skal ikke være nødt til å forklare hvorfor, eller at det ligger en årsak, eller begrunne hvorfor abonnementet skal avsluttes. Det har de en helt ubetinget rett til å gjøre.»

PL:

«Daglig leder har jo også kåret sitt eget produkt til best i test på en nettside som han er ansvarlig redaktør for, høres det ut som god praksis?»

Tilsynet:

«Nei, det er det ikke. Da gjør han seg fort skyldig i markedsføringslovens bestemmelser om villedende reklame.»

Deretter ble det opplyst at Helsekontrollen hadde kontaktet daglig leder i Royal Burner, André Hefner, flere ganger, men at han ikke ville stille til intervju. Men reporteren i programmet Helsekontrollen, viste da programlederen en bunke med eposter og sa: «**Vi har fått noen skriftlige svar**». Programlederen intervjuet deretter reporteren, som gjenfortalte

det Hefner skrev i eposten.

PL:

«Hva er det han sier da? For eksempel til dette her med at han driver og kårer sitt eget produkt til best-i-test?»

Reporter:

«Det han sier er jo at disse topplistene og best-i-testene på Hardworkout.no er skrevet av uavhengige Fitness-skribenter – som ikke har noe med produktet eller firmaet å gjøre.»

PL:

«Så er det Instagram-bildene da. Dette her med at han driver og deler andres bilder uten lov. Hva sier han til det?»

Reporter:

«Han sier jo at disse her bildene kun er ment som en motivasjonsfaktor, da. Også sier han og det at kontoen deres blir styrt av en tredjepart. Også sier han at de har ingen tilknytning til markedsføringen av Royal Burner. Men, det han også sier er at han skal undersøke påstandene som vi kommer med da.»

PL:

«Abonnementet, det at det er vanskelig å få sagt opp – hva sier han til det?»

Reporter:

«Abonnementet skulle ha vært avsluttet tidligere, men det er kundeservice som må rette opp i dette.»

PL:

«Ja. Så har det vært kommunikasjon mellom han og Nina og Frida. Han sa jo at de bare kunne gi disse pillene videre til en tante eller en venninne, sant? Kommenterer han det eller?»

Tekst som ligger på TV-skjermen:

[«Hefner sier at saken ble avklart før vi tok kontakt og at kunden ikke har lidd noe økonomisk tap.]

Reporter:

«Ja, han sier jo at det er beklagelig at de oppfatter han som uprofesjonell, men at det fortsatt er kundeservice som må fikse opp i dette.»

PL:

Så hvordan oppsummerer vi da?

Reporter:

«Nei, altså, Nina og Frida har jo fått fikset opp i dette her gjennom å gå gjennom inkassobyrået. Så de har gjort en ryddig jobb. Men, når det gjelder Royal Burner og André Hefner – så har de fortsatt en ryddejobb å gjøre»

En nettartikkel som omhandlet samme sak ble publisert samme dag. Tittelen var «Frida (19) bestilte slankepiller på nett - det angret hun på» og ingressen:

«19-åringen sliter med spiseforstyrrelser, men å si opp abonnementet skulle vise seg å bli svært vanskelig»

[24. mai ble det endret til: «HELSEKONTROLLEN (TV 2): 19-åringen sliter med spiseforstyrrelser, men å si opp abonnementet opplevde hun som svært vanskelig.»]

- Jeg har slitt en liten stund med spiseforstyrrelser. Derfor ville jeg prøve med noen piller for å hjelpe til litt ved siden av det her med mat, sier Frida Kristengård til Helsekontrollen.

I et svakt øyeblikk bestilte 19-åringen slankepillene Royal Burner på nett. Med slankepillene fulgte det et abonnement som skulle vise seg å være vanskelig å komme seg ut av.

[24. mai ble det endret til: I et svakt øyeblikk bestilte 19-åringen slankepillene Royal Burner på nett. Med slankepillene fulgte det et abonnement hun opplevde som vanskelig å komme seg ut av.]

«Sammen med moren Nina prøvde Frida flere ganger å avbestille abonnementet, uten å lykkes. Det endte med et inkassovarsel adressert til Frida.»

Under mellomtittelen «Opplevde å ikke bli hørt»

«Etter flere e-poster til kundeservice og inkassofirma fikk Nina kontakt med firmaeier André Hefner. - Han svarte da at «hva du gjør med pakkene etter mottak, om du gir dem til din tante eller andre eller returnerer, det er helt opp til deg. Vi har uansett fulgt våre plikter med å levere produktet og kravet vil uansett bli stående», sier Nina til Helsekontrollen. Familien har, ved flere anledninger, fortalt firmaet at de ikke kan ha slankepiller i hus på grunn av datterens sykdom. De opplever likevel å ikke bli hørt. - Det at de bryr seg så lite, når vi er åpne og sier at dette her er et problem, det hjelper ikke akkurat på. Jeg synes det er veldig skremmende, sier Frida.»

Under mellomtittelen «Forbrukertilsynet: - Trenger ikke forklare» stod det:

«- Forbrukeren skal ikke være nødt til å begrunne hvorfor et abonnement skal avsluttes, det har de en helt ubetinget rett til å gjøre, sier direktør i Forbrukertilsynet Elisabeth Lier Haugseth.»

[24. mai ble nettartikkelen oppdatert med følgende: «André Hefner sier til Helsekontrollen at selskapet aldri har bedt Kristengård om en begrunnelse for å si opp abonnementet. Han sier også at individuelle forhold som sykdom er noe verken selskapet eller andre forretningsdrivende i netthandel har mulighet til å fange opp eller legge vekt på.»]

«Nina og Frida Kristengård fikk til slutt avsluttet abonnementet og inkasso-saken - og dette uten hjelp av Royal Burner.»

[24. mai ble det endret til: Nina og Frida Kristengård fikk til slutt avsluttet abonnementet og inkasso-saken – og dette uten hjelp av selskapet.]

«– Vi sendte inn dokumentasjon på at vi hadde avsluttet abonnementet, forteller Nina Kristengård. Kristengård er likevel skuffet over håndteringen fra Royal Burner.»

[24. mai ble det endret til: Kristengård er likevel skuffet over håndteringen.]

«Firmaeier André Hefner sier til Helsekontrollen at det er beklagelig at Kristengård-familien har oppfattet han som uprofesjonell. – At kundene opplevde dette som uprofesjonelt tar vi til etterretning, men forholdet er rettet, fakturaen er kreditert og vi har latt de beholde produktet uten å kreve noe i retur. Videre ønsker jeg ikke å diktere hva kunder gjør med produktet etter at de har kjøpt det, annet enn å komme med anbefalt bruk og dosering, sier Hefner. Han sier til Helsekontrollen at abonnementet skulle vært avsluttet en måned tidligere. – Det er kundeservice som håndterer slike henvendelser. Saken ble avklart før Helsekontrollen tok kontakt, og kundene har ikke lidd noe økonomisk tap. Vi anser saken som avklart, sier Hefner til Helsekontrollen.»

[...] «Når det gjelder Royal Burners Instagram-konto sier Hefner til Helsekontrollen at profilen bare er ment som en «motivasjonsfaktor». Han påpeker også at kontoen blir styrt av en tredjepart som ikke har noen tilknytning til markedsføringen av Royal Burner. – Instagram-kontoen har kun delt bilder videre slik bilder deles på sosiale medier. Deling av åpne og offentlige profiler er lovlig og hele poenget med tjenesten, hevder Hefner. Han sier at han skal undersøke påstandene om at bildene er av personer som ikke vet om at bildene har blitt delt på den sosiale medie-plattformen.»

[...] «Til Helsekontrollen forklarer firmaeier André Hefner at topplistene er skrevet av uavhengige fitness-skribenter som ikke har tilknytning til firmaet Vita Pura AS eller produktet Royal Burner.»

Artikkelen var illustrert med et bilde av Frida og mor, og følgende bildetekst:

«Frida Kristengård angret på at hun bestilte slankepillen "Royal Burner". Til høyre mamma Nina Kristengård.»

Artikkelen slik den ligger ute på nett i dag: <https://www.tv2.no/a/9859400/>

KLAGEN:

Klager er advokat Jan Fredrik Sand som klager på vegne av daglig leder André Hefner og selskapet som selger slankepillene, Vita Pura AS. Hefner er også deleier i selskapet Vita Pura og driver nettsiden Hardworkout.no som publiserer artikler og annonser om trening og kostholdrelatert innhold.

Klager mener TV 2 har begått tre brudd på Vær Varsom-plakaten (VVP):

1) -TV 2 har ikke vist respekt for Hefners privatliv (brudd på VVP punkt 4.3.)

Klager mener TV 2s journalist var svært pågående og opptrådte truende i sitt forsøk på å få Hefner til å stille til et TV-intervju, noe Hefner ikke ville. Han ønsket å svare på alle spørsmål TV 2 måtte ha skriftlig. Se vedlagt epostkorrespondanse (bilag 1- må leses «bakfra» for riktig kronologi).

TV 2 truet med å filme utenfor Hefners private bopel, der han driver den nettbaserte virksomhet fra. Ifølge klager måtte Hefner da oppsøke advokat (klageskriver) for å få stoppe TV 2. Da advokaten tok kontakt med journalisten og viste til regelverket for filming på privatadresse ble Hefners ønske respektert. Det vises til vedlagt epostkorrespondanse i bilag 2 (må leses «bakfra» for riktig kronologi).

Klager mener likevel TV 2 med sin opptreden har brutt VVP punkt 4.3, siste setning: «Fremhev ikke personlig og private forhold når dette er saken uvedkommende».

2) - TV 2 har ikke gjengitt meningsinnholdet i klagers uttalelser (brudd på VVP pkt 3.7)

Klager viser til vedlagt epostkorrespondanse mellom ham og journalisten, bilag 3 viser kommunikasjonen fra 9.-15. mai (bilag 1 viser kommunikasjonen fra 4.-7. mai - i forkant av avslag om filming).

Spesielt peker klager på journalistens spørsmål sendt Hefner i epost den 9 mai, kl 12.19, og Hefners svar, sendt journalisten den 11. mai kl 20.41. Ut fra dette svaret utledet journalisten et «meningsinnhold» som hun sendte Hefner den 14. mai. Hefner tok igjen kontakt med journalisten og påpekte det han mente var feil i gjengivelsen, men journalisten tok ikke dette til følge. Klager skriver: «Som et siste forsøk på å få [journalisten] til å oppfatte hva som er meningsinnholdet, skriver Hefner et forslag til utsagn[...]» Journalisten gjør imidlertid ingen endringer i sin gjengivelse og programmet blir sendt den 17.mai.

Klager mener meningsinnholdet ikke ble presist gjengitt i reportasjen, og at TV 2 har brutt punkt 3.7 i VVP.

Etter publiseringer tok klager igjen kontakt med TV 2 og fortsatte å påpeke det han mente var feil, både i innslaget og artikkelen. Etter en del frem og tilbake, blir artikkelen - etter en uke (24.mai)- endret noe. Klager mener likevel endringene omfatter bare deler av de feil som fremgår av artikkelen, og at inntrykket som skapes er uriktig.

3) - TV 2 gjengir faktum feil og skaper et uriktig inntrykk (brudd på VVP punkt 3.2)

Klager viser til kommunikasjonen med TV 2 som ligger i bilagsform, men oppsummerer i korte trekk følgende punkter:

1) Hefners svar

Gjengivelsen av Hefners svar ble fremført rotete, raskt og ufullstendig. Klager reagerer på formen, et slags intervju, hvor reporteren (uriktig) gjengir hans svar på programlederens spørsmål. Hefners krav var å få sine svar gjengitt som sitater og klager mener TV 2 skulle publisert plakater der svarene stod. Den korte tekstbiten der også deler av Hefners svar ble publisert, mener klager forsvant fort.

2) Intervjuet med Frida og mor

Klager reagerer sterkt på at TV 2 hevder at abonnementet var vanskelig å komme seg ut av, noe klager mener det ikke er dekning for å hevde. Klager påpeker at dette er Frida og hennes mors opplevelse av saken. Etter påtrykk fra Hefner ble dette etterhvert presisert i nettartikkelen.

Videre påstås det i innslaget at Frida og hennes mor flere ganger forsøkte å avbestille uten å lykkes. Klager påpeker at det kun er dokumentert ett forsøk på å avslutte abonnementet som ikke ble fanget opp. Da kunden tok kontakt på nytt, ble saken løst etter noen oppklaringsrunder, skriver klager.

Det reageres også på at svarene som Hefner ga til mor i eposten i april, ikke ble gjengitt i sin helhet. Klager mener TV 2 har trukket ut enkeltsetninger uten å ta med den delen av dialogen som oppklarer saken. Det vises til at saken også var oppklart før Helsekontrollen tok kontakt med Vita Pura.

I innslaget påstås det at mor gjennom inkassoselskapet fikk avsluttet avtalen, og «det uten hjelp av selskapet». Dette er også feil, ifølge klager: Det var selskapet som ba inkassoselskapet avslutte saken. Klager mener framstillingen gir et uriktig inntrykk av en motvilje mot å hjelpe kunden, som det ikke er dekning for.

3) Intervjuet Forbrukertilsynet

Klager reagerer på at TV 2 har klippet ut deler av generelle uttalelser fra Forbrukertilsynets direktør, og benyttet disse til å skape et inntrykk av at Vita Pura har brutt regler om god handelsskikk og markedsføring.

Klager mener Helsekontrollen bruker tilsynets uttalelser - som han hevder er gitt generelt - som en konklusjon for at han skal ha brutt flere regler. Tilsynet har ikke behandlet noe klagesak mot verken Vita Pura eller han, men det fremstår som om tilsynet konkluderer.

Klager mener tilsynet også skulle ta selvkritikk for å uttale seg på denne måte, men klager ser at klipping og sitater som er gjengitt er tatt ut av sin sammenheng.

Tilsynet har i ettertid presisert overfor klager at tilsynet uttalte seg på generelt grunnlag.

4) Instagram

Klager reagerer også på at det fremstilles som om Hefner/Vita Pura har delt bilder fra Instagram uten samtykke. Det var først da vi gjorde oppmerksom på at bildene ikke er delt utover deling på Instagram (som er hele poenget med Instagram, skriver klager), at Helsekontrollen tok med Hefners korreksjon og forklaring.

Klager mener at det samlet sett er det så mange feil i gjengivelse av faktum, og så mange inntrykk forsøkt skapt på uriktig grunnlag, at både innslaget og artikkelen må anses som brudd på VVP punkt 3.2.

Klager mener Helsekontrollen skaper et inntrykk av selskapet det ikke er dekning for. Klager hevder omtalen har fått store konsekvenser: «Det er mottatt avbestillinger utover det vanlige, det er tilkommet færre kunder enn før den siste måned, og de omtales negativt i sosiale medier».

Det vedlegges flere eksempler på hvordan publikum har oppfattet programmet, blant annet vises det til bilag 4, der Hefner i etterkant av programmet ble kontaktet av en sint kunde som sier det samme skjer med ham, som jenta i programmet: pillene fortsetter å komme etter abonnementet er sagt på. Han har ikke oppfattet at avtalen har en måneds oppsigelse (vanlige vilkår). Klager skriver: «Dette viser at den feilaktige framstillingen får folk til å reagere på feil grunnlag når de blir servert en type «falske nyheter» som dette i realiteten er».

TILSVARSRUNDEN:

TV 2 viser innledningsvis til viktigheten av å ha fokus på markedsføring og salg av slankeprodukter på nett. Når produktene også kjøpes av unge personer i en sårbar situasjon tilsier det økt oppmerksomhet. Videre når salget skjer i form av løpende abonnement reises det viktige forbrukerspørsmål, skriver mediet.

Slik TV 2 ser det, belyser det påklagede programmet opplevelsen av den konkrete kundebehandlingen, samt noen prinsipper for abonnementshandel og oppsigelse av slike avtaler. TV 2 mener innslaget gir grunnleggende faktisk informasjon av både spesiell og generell betydning for forbrukerne.

TV 2 viser også til Hefners mange roller, og at han må akseptere at det settes fokus på hans virksomhet.

Det vies også til den omfattende dialogen mellom klager og redaksjon, både før og etter publisering. Spesielt vises det til klagers manglende vilje til deltagelse.

TV 2 mener at grunntrekket frem mot publisering er at klager gjennom sin kontakt med redaksjonen og manglende vilje til deltagelse, heller har ønsket å hindre debatt, kritikk og nyhetsformidling: «Klager kunne naturligvis selv gjennom bredere medvirkning (som han hadde stående tilbud om) påvirket form og innhold og oppklart eventuelle misforståelser (om slike skulle foreligge). Dette har klager ikke ønsket. Redaksjonen forsøkte flere veier for å tilby klager å komme til orde.»

Trusler og privatliv - VVP punkt 4.3

TV 2 kan ikke «akseptere den fargede fremstilling av «faktum» som gjøres i klagen legges til grunn for behandlingen», og mener utvalget må bygge på det som konkret ble skrevet og publisert. Påstander om trusler er for eksempel – slik TV 2 ser det - ikke dekkende for virkeligheten. Det foreligger ingen trussel, hevder TV 2, men det gis en konkret forhåndsunderretning. Det vises til epostkorrespondansen.

Det er heller ikke her snakk om brudd på noens privat forhold i denne klagesaken, skriver TV 2: «TV 2 diskuterer ikke dette videre idet man ikke gjorde opptak eller tok bilde, men bemerker generelt at å gjøre slike opptak – også om virksomhetens forretningsadresse hevdes å være en «privat» adresse, naturligvis ikke i seg selv er strid med god presseskikk.» Det påpekes at klagers såkalte private adresse står oppført under Kundeservice i selskapets «Kjøpsbetingelser» på nett, sammen med organisasjonsnummer etc.

TV 2 avviser brudd på punkt 4.3.

Meningsinnholdet - VVP 3.7

TV 2 skriver: «Når daglig leder og majoritetseier Hefner ikke vil stille til intervju (og det meddeles fra klagers advokat at klager «ønsker ikke å bidra til produksjon av tv-programmer» må redaksjonen lojalt gjengi meningsinnholdet i de uttalelser som kommer til de spørsmål redaksjonen velger å rette oppmerksomheten mot, herunder gjennomføre slik kontroll med faktum som god presseskikk tilsier. Dette har redaksjonen oppfylt.»

Videre mener TV 2 at redaksjonen må stå fritt til å velge den form som benyttes i gjengivelsen. TV 2 valgte å la reporteren som mottok mailene fra klager, gjengi klagers

synspunkter i en samtale med programleder. Kanalen mener gjengivelsen er både dekkende og lojal i forhold til klager.

Videre mener TV 2 at det å legge inn noe av svarene i en tekst som en «super» åpenbart ikke kan være kritikkverdig, men må sees som et tjenlig virkemiddel i den situasjonen som forelå.

TV 2 mener meningsinnholdet er gjengitt i tråd med kravet som stilles i VVP punkt 3.7.

Kildebruk og fakta i saken – VVP 3.2

TV 2 anfører at redaksjonen gjennomført undersøkelser og kildekontroll i tråd med god presseskikk, og påpeker at der det har vært forskjeller i fremstilling eller oppfatning av saken, så har begge synspunkter blitt referert. Slik TV 2 ser det, er det publiserte korrekt: «Både den konkrete håndteringen fra klager og Frida Kristengård og morens opplevelse, er dekkende og korrekt gjengitt.»

Etter TV 2s mening, er det åpenbart er korrekt å karakterisere abonnementet som «vanskelig å komme ut av». Det vises blant annet til tidslinjen, som også gjengitt i programmet: «Hvorvidt det foreligger konkrete dokumenterte «avbestillinger» er ikke temaet alene. Kontakten med og reaksjonen fra selger og selgers representanter er poenget.» Se vedlagt kommunikasjon. Gitt Fridas situasjon, mener TV 2, at selskaper bak slankeprodukter bør ha et særlig ansvar. TV 2 hevder også at kunden mottok nok et inkassovarsel etter at redaksjonen hadde begynt arbeidet, men at dette ikke ble omtalt i innslaget. At redaksjonen justerte nettsaken slik at opplevelsen ble ytterligere fokusert, for å komme klager i møte, endrer ikke sakens realitet, skriver TV 2.

TV 2 mener klager gjennomgående distanserer seg fra problemene: Han forklarer problemene som Frida og mor opplevde i kundebehandlingen, med at han har satt ut den konkrete driften av «kundeservice» til en ikke angitt virksomhet utenfor eget selskap. Det samme gjelder Instagramkontoen som ifølge klager «blir styrt av en tredjepart og har ingen tilknytning til markedsføringen av Royal Burner». Og når Hardworkout – som han selv står bak – kårer dette produktet til «best i test», så er også dette utenfor hans kontroll fordi dette «blir satt opp av uavhengige fitness skribenter som da ikke har noen tilknytning til Vita Pura og Royal Burner».

Klager hevder det er hans selskap som ber inkassoselskapet avslutte saken, og at Helsekontrollen dermed har rapportert feil faktum: «TV 2 kan ikke se at dette - eller hvordan kommunikasjonen internt mellom klager og inkassoselskapet gikk - er relevant. Det sier seg selv at det er klienten som må avgjøre om en inkassosak skal avsluttes. Poenget er imidlertid det Nina Kristengård i mail til redaksjonen, forteller om inkassoselskapets mellomkomst: «Det var inkassobyrået som hjalp oss. Vi måtte sende all dokumentasjon til dem. Etter at det var gjort, kom omsider kundeservice på banen. Første oppsigelse var i midten av januar. Det løste seg ikke før slutten av april, og hadde ikke løst seg om ikke jeg hadde fått tak i Hefner via Collectio.»

TV 2 anfører at klagers påstand om at saken ble løst «etter noen oppklaringseposter», ikke er i tråd med hva Frida og hennes mor oppfattet skjedde.

Intervjuet med Forbrukertilsynet

Etter TV 2 s mening, stilles det helt konkrete spørsmål til Forbrukertilsynet om sentrale rettsregler og disse besvares, noe kanalen mener er alminnelig folkeopplysning. TV 2 skriver at dette dreier seg om relevante og viktige spørsmål som mange seere vil lure på.

TV 2 hevder at tilsynet har uttalt seg på bakgrunn av klargjorte premisser: «De aktuelle fakta ble fremlagt korrekt og man ba om direktør Elisabeth Lier Haugseths generelle vurdering av problemstillingene. Dette er en både forsvarlig og en helt normal tilnærming til slike intervjuer». Intervjuet er videre korrekt gjengitt, og tilsynet har verken klaget eller sagt til TV 2 at de opplever seg feilsitert.

TV 2 viser til publiseringen av testresultatene av klagers produkt på klagers nettsted, og den ufullstendige informasjonen om hvem som har utført denne testen, og TV 2 hevder det er forskjell på redaksjonelle undersøkelser og tester – og det her.

Omtalen av Instagram

TV 2 mener at når bilder legges ut på sosiale medier, så innebærer ikke dette at de avbildedes rettigheter til eget bilde og fotoretten til fotografiene oppheves - slik at tredjeparter fritt kan benytte bildene i markedsføring: «At TV 2 omtaler dette, særlig i lys av budskapet som publiseres på profilen (*«Løsstilendringer er krevende og kan virke umulig, så her viser vi folk sine prestasjoner! Den neste er deg!»*) er åpenbart ikke i strid med god presseskikk.»

Til slutt skriver TV 2 at dersom klager skulle ønske å komme med et etterfølgende tilsvare i tråd med VVP 4.15, vil gjerne redaksjonen følge saken opp.

Klager mener TV 2 gir et mangelfullt bilde av saken fordi sentral informasjon er utelatt slik at helheten ikke kommer fram.

Om fakta i saken

Klager ønsker å redegjøre følgende: Frida bestilte abonnement i desember 2017. Et abonnement med visse vilkår. Hennes oppsigelse i januar 2018 medfører derfor at hun skulle motta og betale for 3 bokser (desember – februar). Hun sa opp etter utløpet av fristen med 14 dagers angreterett, og hadde derfor ikke returrett eller fritak fra betalingsplikt.

Den opprinnelige oppsigelsen til Frida - sendt i januar - ble ikke fanget opp, kun morens oppsigelse i februar, og da stanset kundeservice abonnementet.

Ved stans i februar så skulle abonnementet var til slutten av mars. Totalt 4 bokser (desember til mars). Klager mener imidlertid at morens henvendelse til klager/kundeservice den 13. februar gir inntrykk av at hun ikke har forstått at det dreier seg om et abonnement med oppsigelsestid, da hun i eposten ber om øyeblikkelig stans og retur av «det som har hopet seg opp» hjemme. Se epost.

Da Frida i april får inkassovarsel, sender moren e-post til kundeservice, men også til Hefners adresse, på et av hans andre selskaper, Hardworkout.no. Klager skriver: «Hefner fanger i farten ikke opp at henvendelsen også er sendt kundeservice (dette står det heller ikke noe om i teksten), og tolker dette som en mors oppsigelse og klage på vegne av en datter, sendt direkte til ham og ikke til kundeservice. Han finner tonen i eposten aggressiv, og dialogen etter dette «er preget av begges oppgitthet med hverandre og går over noen timer den 12. april. Det er kun denne dialogen som er lagt frem av Kristengård og bygget på av TV2.»

Etter noen oppklaringsrunder, så finner man ut at Frida hadde sendt en oppsigelse i januar. Klager skriver: «Det er ikke bestridt at dette er en gyldig oppsigelse, men det var altså behov for en ekstra oppklaringsrunde for å fange opp og registrere denne riktig. Forsinkelsen førte til at abonnementet løp en måned ekstra, og da det ble oppfattet av partene i april, ble saken

løst og kreditert.» Til da hadde Frida mottatt 4 bokser (des-mars)- men endte opp med å betale for 2 bokser. Alt dette, var ifølge klager, ferdig og avklart før TV 2 kom inn i saken.

Videre opplyses: «Neste virkedag svarer kundeservice på henvendelsen. Jeg legger ved dialogen Kristengård har hatt med disse. [...] Tonen er god, og misforståelser oppklares, krav slettes, og høflighetsfraser utveksles. Dialogen viser at Kristengård fikk løst sin sak i løpet av noen dager, så snart henvendelse ble gjort på riktig måte.»

Dialogen med kundeservice i uken mellom 13. og 20. april viser ifølge klager at det ikke er dekning for å hevde at «det var vanskelig å komme seg ut av abonnementet» og at «det var inkassofirmaet som måtte rydde opp». Klager skriver: «Det er forståelig at Kristengård ikke oppfatter at kundeservice er satt ut til Direct House, men vi må kunne forvente at Mastiff skjønner dette og forklarer forskjellen. Fremstillingen etterlater en oppfatning av at Vita Pura er «skurken» og at Kristengård er «reddet av inkassofirmaet». Denne holdningen går igjen i reportasjen som helhet.»

Slik klager ser det, har det skjedd en feil som Fridas mor fikk forklart og oppklart innenfor den rammen hun med rimelighet kunne forvente. Kundeservice løste saken, og den nye purringen som oppsto den 20. april er en følge av den naturlige tregheten i systemet.

Om tilsynet

Klager har fått innsyn i korrespondansen mellom TV 2 og Forbrukertilsynet som pågikk før TV 2 intervjuet tilsynet. Klager ser at Forbrukertilsynet til TV 2 opplyser at de hadde sjekket ut nettsiden til Royal Burner, og skriver til TV 2 at det virket greit både når det gjelder informasjon om at forbrukeren inngår en abonnementsavtale, og informasjon og muligheten til å avbestille abonnementet. Det ble også opplyst til TV 2 at tilsynet ikke hadde mottatt noen klager på selskapet. Se vedlagt epost-korrespondanse mellom TV 2 og tilsynet. Bilag 3.

Klager mener at TV 2 gikk mot bedre vitende videre overfor forbrukertilsynet, og ga tilsynet feil premisser. Klager skriver: «Det bemerkes fra denne side at denne saken ikke dreier seg om angrerett. Kristengård hadde et løpende abonnement, som ikke var avsluttet innenfor 14-dagers fristen, og det var snakk om en normal oppsigelse. Intervjuet med tilsynet blir derfor et skjult premiss – om at det handler om angrerett. Effekten forsterkes når Kristengård får anledning til å fremføre og bygge på sine uriktige premisser om at de skulle hatt rett til «umiddelbar avslutning og retur», noe de ikke hadde.»

Videre blir tilsynet presentert for et premiss om at Frida og mor har forsøkt å si opp abonnementet en rekke ganger, uten at det ble stoppet: «Sannheten er som vi sa over, at abonnementet ble stanset en måned for sent og med dertil hørende en enkelt forsendelse/krav for mye. I tillegg ble forholdet ryddet opp i med en gang, og saken løst i løpet av få dager, av Vita Pura sin egen kundeservice.»

Klager mener også at spørsmålsstillingen til forbrukertilsynet etterlater et inntrykk av at Vita Pura har krevd en grunn for at abonnementet skal kunne sies opp, noe det ikke er dekning for å hevde. Det er Fridas mor som uoppfordret har gitt en grunn, og som problematiserte dette i ettertid.

For balansens skyld mener klager at det også skulle vært opplyst at verken Forbrukertilsynet eller Forbrukerrådet hadde mottatt noen klager på produktet. Klager skriver: «Fremstillingen utelater sentral informasjon som er relevant for å vurdere hvor alvorlig denne saken egentlig (ikke) er.

Gjengivelsen av Hefners svar

Klager avviser at Hefner har manglet vilje til å delta: «Denne fremstillingen stemmer ikke. Hefner har ved flere anledninger før programmet gjentatt sitt tilbud om å svare på alle spørsmål TV2 måtte ha, men han har villet gjøre det skriftlig. Det har da også vært en omfattende skriftlig korrespondanse i forkant av publiseringen.» Se vedlegg.

Ifølge klager var det ikke noe å ta ham for, og han ville ikke la seg «lokke til å være programmets nyttige idiot», og avsto derfor fra å stille opp i et intervju. TV 2 skulle imidlertid publisert hans svar skriftlig som en plakate på skjermen. Klager mener redaksjonens spørsmål ikke var formet som spørsmål, men som påstander og forutsetninger som la feil premisser for faktum. Tekstbiten på skjermen går ifølge klager så raskt at det ikke var mulig å lese.

Redaksjonen blander også sin egen miks av e-postkorrespondanse, og benytter noen av de tidligste svarene, i stedet for de siste. Klager mener f.eks. det skapes et inntrykk av at saken pågår, idet det gjengis at han «skal undersøke påstandene som vi kommer med» og at «det fortsatt er kundeservice som må rette opp i dette», til tross for at kundeservice var ferdig med saken og den var «fikset» en måned før programmet ble sendt.

Hva gjelder Instagram, skriver klager at bildene kun er delt videre på instagram, «slik også andre private og kommersielle aktører deler bilder av mer eller mindre kjente personer i aktivitet relatert til sin virksomhet». Ifølge klager fremgår det av brukervilkårene til Instagram at formålet er å dele bilder. Klager mener TV 2 forsøker å skape et inntrykk av at delingen er uønsket, ulovlig og urettmessig.

Oppsummering: Innslaget og artikkelen har uriktig fremstilt saken som betydelig verre enn det den er. Klager mener TV 2 har oppkonstruert en bagatellmessig sak til å fremstå som alvorlig og uavklart, til tross for at det er klart at dette ikke er tilfelle.

De har valgt å kjøre saken til tross for klare advarsler om at det de sa de ville publisere ikke var riktig, og de avsto denne sides krav om å få se innslaget (eller i det minste den delen som omhandlet Hefners tilsvare) før sending. Fremstillingen avviser samlet sett i så stor grad fra det som faktisk er riktig at det er klart at det må anses som et brudd på god presseskikk.

TV 2 understreker nok en gang at innslaget er preget av de valg som klager selv gjorde - og disse valgene kan ikke brukes som begrunnelse for en etterfølgende klage. TV 2 skriver: «Vi legger til grunn at utvalget vil se det viktige i saken, at dette er problemstillinger i kjernen av samfunnsoppdraget og i Helsekontrollens fokus på helse og forbrukervern. At man omtaler kundebehandlingen i den konkrete situasjonen med de spesielle forholdene som lå til grunn og viser problematiske sider ved markedsføringen, må klager som næringsdrivende med stor omsetning, akseptere.»

Rot i forsendelser og en oppsigelse i januar som ikke blir fanget opp, skal ikke gå utover forbruker, skriver TV 2: «Informasjonen redaksjonen hadde, understøttet av tilsvaret til Hefner, da saken ble publisert var at abonnementet skulle vært avsluttet tidligere.»

TV 2 mener også at klager ved gjennomgangen bekrefter de faktiske opplysninger i saken: «Man skal også merke seg tiden dette tok. At saken ble «løst» betyr naturligvis ikke at mediene skal være avskåret fra å omtale det som skjer.»

TV 2 viser til korrespondansen mellom TV 2 og Forbrukertilsynet, og mener denne bare er relevant i den grad den dreier seg om de forhold som konkret ble tatt opp i det publiserte. Det vises også til at TV 2 hadde research-samtaler med tilsynet på telefon, og at tilsynet ikke føler seg feilsitert i saken: «I forholdet til Tilsynet var formålet å gi seerne en innføring i hvilke rettigheter man har som forbruker ved kjøp av slankemidler på nett og hvordan man skal kunne forholde seg til abonnementsavtaler.»

TV 2 mener at en virksomhet som driver salg naturligvis også er ansvarlig for og styrer den kundeservice-funksjonen som er oppgitt til kundene. Dette må også redaksjonen kunne legge til grunn. Klager kunne naturligvis henvist redaksjonen til Direct House, eller møtt redaksjonen for å forklare sin forretningsdrift nærmere, men det gjorde klager ikke.

TV 2 har heller ikke hevdet at selskapet har bedt om en grunn til oppsigelsen, men TV 2 skriver: «Om man må ha en grunn til å benytte sine rettigheter er imidlertid et spørsmål som er veldig relevant, spesielt for unge forbrukere. Forbrukertilsynets direktør svarer generelt på dette.»

Klagers karakteristikk av saken som bagatellmessig fordi den «dreier seg om at et abonnement på et produkt til kr. 299,- gikk en måned for lenge», er – slik TV 2 ser det – for snever; «her dreier det seg om kundebehandling i en situasjon hvor en ungdom med spiseforstyrrelser har handlet et slankemiddel og avbestiller. Dette reiser åpenbare spørsmål, som Hefner ble bedt om å medvirke til å belyse.»

Når Hefner har nektet å stille til intervju, men kun vil svare via e-post, så mener TV 2 at dette er å utvise manglende vilje til deltakelse og et å ønske å hindre debatt, kritikk og nyhetsformidling.

TV 2 skriver: «Det er et stadig tilbakevendende problem for redaksjonene som prøver å få profesjonelle aktører og næringsdrivende i tale, at disse aktørene nekter å la seg intervju og deretter klager på måten mer eller mindre tydelige imøtegåelser blir gjengitt på (fortsatt uten å benytte muligheten til tilsvaret). PFU bør ikke understøtte en slik utvikling. Når daglig leder selv ikke stiller til intervju kan han ikke få medhold i en klage på den muntlige formen framstillingen av tilsvaret ble gitt.»

Redaksjonen gjorde flere ganger endringer i Hefners tilsvaret, og «har – etter beste evne – forsøkt å formulere et tilsvaret som gjenga Hefners meninger lojalt og dekkende. De løsninger man valgte hadde også sin grunn i Hefners måte å håndtere / respondere på henvendelsene fra redaksjonen.»

Det er relevant for klagesaken at redaksjonen tok kontakt med noen av de avbildede på Instagram, og at de bekreftet at de ikke visste om dette, og heller ikke ønsket å bli brukt i markedsføring av denne typen produkter. Royalburner.no har da også endret teksten på Instagramkontoen etter at redaksjonen tok dette opp. Hvorvidt de avbildede har fulgt opp saken i ettertid, er irrelevant, mener TV 2, fordi: «Poenget er naturligvis hvordan denne markedsførende Instagram-siden ble oppfattet av publikum, som markedsføringen retter seg mot.»

TV 2 skriver oppsummert at de faktiske forhold man har bygget på er – slik TV 2 ser det – uomstridt, og TV 2 mener dette ikke er et brudd på god presseskikk. At klager etter innslaget har mottatt reaksjoner som er relatert til innslaget kan heller ikke begrunne en reaksjon mot TV 2.