

BESLUT

2016-04-18

Dnr: 15/01881

SAKEN

Nyheter, Sveriges Radio P4 Kronoberg, 2015-07-06, kl. 6.30, 7.30 och 17.30 samt *Eftermiddag i P4*, Sveriges Radio P4 Kronoberg, 2015-07-06, inslag om en inställd flygresor; fråga om saklighet

BESLUT

Inslagen i *Nyheter* fälls. Granskningsnämnden anser att de strider mot kravet på saklighet. Inslaget i *Eftermiddag i P4* kritiserar men frias. Granskningsnämnden anser att det brister i förhållandet till kravet på saklighet.

FÖRELÄGGANDE

Sveriges Radio AB ska på lämpligt sätt offentliggöra nämndens beslut i fråga om inslagen i *Nyheter*.

INSLAGEN

Inslagen handlade om att en familj hade anmält ett reseföretag till Allmänna Reklimationsnämnden (ARN) för en inställd flygresor. Kortare inslag sändes i programmet *Nyheter* och ett längre inslag i programmet *Eftermiddag i P4*.

Nyheter den 6 juli 2015 klockan 6.30

Inslaget inleddes med att nyhetspresentatören sa följande.

Precis, för [A] och [B] skulle åka med sina två söner till Teneriffa på semester. Men när de kom till flygplatsen fick de reda på att deras biljetter inte längre gällde. Det visade sig att biljetterna blivit ogiltiga på grund av att de inte hade svarat på ett mejl om ändrade flygtider som skickades ut dagen innan julafton.

B läste därefter upp delar av det mejl som A och B hade fått av reseföretaget. I mejlet stod bland annat att det hade skett en tidtabelländring och att A och B skulle återkomma med bekräftelse senast den 26 december. Därefter sa reportern följande.

Mejlet kom på kvällen den 23 december och de hade tre dagar på sig att svara. [A] och [B] var bortresta över jul och hade inte möjlighet att kolla sin e-post. När de upptäcker mejlet flera veckor senare tror de att resan fortfarande är giltig. Det är inte förrän när de kommer till flygplatsen den 6 februari som de upptäckte att biljetterna blivit ogiltiga. De får inget svar av resebyrån som de har bokat flyget via och till slut åker de hem till Växjö igen. [A] säger att händelsen är helt ologisk.

A sa därefter att han ifrågasatte hur reseföretaget tänkte, om att man ska observera sina mejl under julledigheten. Reportern sa sedan följande.

Resan var bokat via resebyrån Flygpoolen.se. De vill inte medverka men svarar på mejl att som kund har man ansvar att själv hålla koll på sin e-post och att kolla sin bokning på deras hemsida. De skriver också att de förutsatte att man skulle förstå av mejlet att resan skulle bli inställd. [A] och [B] har anmält händelsen till Allmänna reklamationsnämnden och vill nu ha ersättning från företaget.

Inslaget i *Nyheter* klockan 7.30 var likalydande som inslaget klockan 6.30.

Nyheter den 6 juli 2015 klockan 17.30

I inledningen av inslaget sa nyhetspresentatören följande.

Vi berättade i morse om familjen som inte kunde åka på sin drömmresa som de hade betalat på grund av att de inte svarade i tid på ett mejl från reseföretaget. Men att svarstiden på det här mejlet bara var några dagar, det behövde inte nödvändigtvis vara fel. Det säger [namn] från Konsument Södra Småland.

En reporter intervjuade därefter en konsumentvägledare. Bland annat sades följande.

(Konsumentvägledare) – Själv kan man tycka att det är väldigt kort tid men det behöver inte vara så att det är fel bara för att man tycker att det låter orimligt.

(Reporter) – Men hur ska man då resonera när ett bolag har många anmälningar på sig? Jag tänker på, den här Flygpoolen har ju 92 anmälningar till ARN. Hur ska man tänka som kund där? (Konsumentvägledare) – Ja, det är klart man kan väl tycka att det är väl en liten signal om att man kanske som bolag där inte kanske gör rätt alla gånger. Sedan kan det ju ibland faktiskt också vara så att konsumenten har missförstått eller gjort fel. Så att anmälningar rakt av betyder ju inte jämt att företaget i fråga alltid gör fel. Men det kan ju klart vara en signal om att allting inte går rätt till i fall de har jättemånga anmälningar. Självklart så kan det vara det.

Eftermiddag i P4 den 6 juli 2015

Inslaget påannonserades genom att en programledare sa att A:s och B:s flygbiljetter hade blivit ogiltiga för att de hade missat att svara på ett mejl. Programledaren bad sedan reportern redogöra för vad som hade hänt. Reportern sa följande.

Jo, det var så att den här familjen hade bokat en resa via en resebyrå på internet som heter Flygpoolen.se för att de skulle åka till Teneriffa. Dagen innan julafton så fick de ett mejl där det stod att flygtiderna var ändrade och att de var tvungna att bekräfta det här mejlet inom tre dagar. Det stod ingenting i mejlet om vad som skulle hända om de inte svarade på det. Och så var det så att familjen var bortresta under jul och de såg

inte det här mejlet förrän långt senare. Och då trodde de fortfarande att resan var okej och giltig så att de åkte till flygplatsen i tron att de skulle åka till Teneriffa men de kunde inte checka in för att biljetterna hade blivit ogiltiga.

Det sades därefter att familjen fick boka en ny sista minuten-resa några dagar senare i stället och att A och B hade anmält företaget Flygpoolen till ARN. Därefter sades följande.

(Reporter) – Ja, de vill ha 17 000 kronor i ersättning, bland annat för de förlorade flygbiljetterna och för de nya flygbiljetterna som de fick boka igen då. Och [A] och [B], som de heter, paret här, de är inte de enda som har anmält det här företaget Flygpoolen, utan sen 2005 har de fått 92 anmälningar till Allmänna reklamationsnämnden. Sen har det varit även flera klagomål till Konsument Europa om det här bolaget. (Programledare) – Flygpoolen då, alltså? (Reporter) – Ja, precis.

Sedan spelades en intervju med A upp. Därefter svarade reportern följande på frågan vad ”resebyrån Flygpoolen” sa om situationen.

Ja, jag var i kontakt med dem förra veckan men de vill inte ställa upp på någon intervju här i radion men de skriver, skrev ett mejl till mig och där sa de att deras kunder måste själva hålla koll på sin e-post och att man måste hålla koll på sin egen bokning på deras hemsida då. Så skriver de också att de hade meddelat [A] redan i september. Och det man kan säga är att liksom korrespondensen mellan [A] och resebyrån har varit ganska otydlig. För att de fick ett mejl i september där det stod att det hade skett tidtabelländringar och att de måste ha kontakt med flygbolaget eller uppgradera sig till en högre servicenivå och då skulle resebyrån sköta den här kontakten. Och då gjorde de det, uppgraderade, och sen så fick de inte reda på något mer förrän i december då när de fick det här ultimatumet då på tre dagar.

Därefter intervjuades konsumentvägledaren som bland annat sa att hon måste veta detaljerna i ärendet innan hon kunde svara på om allt hade gått rätt till. Konsumentvägledaren sa vidare att det lät lite brutalt att biljetterna hade blivit ogiltiga och att en konsument ska få en skälig tid för att svara på ett mejl. Konsumentvägledaren kände inte till något regelverk som sa exakt vad en skälig tid var, att det inte var prövat. Programledaren sa sedan att Flygpoolen hade 92 anmälningar mot sig hos ARN.

ANMÄLAN

Inslagen har anmälts av Uvet Nordic AB (tidigare Flygpoolen i Stockholm AB). Företaget anser sammanfattningsvis att uppgifter i inslagen och i en artikel på Sveriges Radios (SR) webbsida var felaktiga och att väsentlig information utelämnades. På närmare anförda grunder anser företaget följande.

- Det angavs felaktigt i inslagen att A bokat en resa av Flygpoolen.se. A bokade en resa av Doodle.se.
- Det framgick inte av inslagen att A fått flera mejl från Doodle och att A inte hade svarat på dessa mejl på drygt fyra månader.

Uvet Nordic AB har anmält flera inslag under dagen. Granskningsnämnden har valt att granska inslagen där reseföretaget namngavs.

PROGRAMFÖRETAGETS YTTRANDE

SR anser att inslagen överensstämmer med kravet på saklighet och anför i huvudsak följande.

Reseföretaget ville inte vara med i inslagen vilket framgick. Bakgrunden till inslagen var som ovan nämnts en anmälan till ARN från den drabbade familjen mot Flygpoolen. Familjen uppgav i samtal med P4 Kronobergs reporter att de köpt resan av Flygpoolen. I sidfoten på fakturan står också Flygpoolen angivet både som webbadress och mejlmottagare.

Ägarstrukturen är sådan att Flygpoolen äger ett antal varumärken för on-linebokning av resor, däribland Doodle.se. Flygpoolen har också, via anmälaren, före sändning i mejl med e-postadressen x.x.@flygpoolen.se svarat på frågor och avböjt att medverka. Även detta talar för att Flygpoolen anser sig kunna yttra sig i ärendet.

SR anser mot bakgrund av detta att det inte var felaktigt att i inslagen tala om Flygpoolen som den ansvariga resebyrån.

I det längre inslaget i eftermiddagsprogrammet redovisades den mejlväxling som ägt rum mellan parterna. Reportern redogjorde för att familjen i september fått mejl från resebyrån där de uppmanats att betala in extra pengar för att uppgradera sig till en så kallat ”plus servicenivå” för att få hjälp att hantera eventuella förändringar av flygtider. Det mejl som är av central betydelse för tvisten i ARN är emellertid det som inslagen handlade om, nämligen det från dagen före julafton. Det var i det mejlet familjen gavs tre dagar på sig att bekräfta sina nya flygtider.

Detta mejl är att betrakta som det avgörande dokumentet i konsumenttvisten och det är därför relevant att fokusera på det. Varken i nyhetsinslagen eller i det längre inslaget har väsentlig fakta utelämnats om tvisten på så sätt att framställningen blivit osaklig.

KOMMENTAR FRÅN ANMÄLARE

Uvet Nordic AB vidhåller att korrekt företag ska anges och i detta fall angav SR Flygpoolen.se vilket är ett annat varumärke. Korrekt skulle då ha varit Flygpoolen i Stockholm AB. Det borde även framgått vid samtliga inslag att kunden erhållit mejl redan i september och att denne underlätit sig att återkomma. SR hävdar att det mejl som är av betydelse för ärendet i ARN ska

vara den påminnelse som sändes 23 december. Det stämmer inte då ARN ser till helheten och det faktum att kunden blivit kontaktad tidigare.

Att det inte framgår i de kortare inslagen får det att låta som att Flygpoolen endast kontaktat kunden en gång, under julhelgen, och gett denne tre dagar på sig att återkomma.

Det är programbolagets skyldighet att se till att inslaget inte blir förvrängt och att väsentligheter inte utelämnas vilket alltså gjorts i de kortare inslagen. Det bör nämnas att Flygpoolen vann ärendet i ARN just mot bakgrund av att kunden inte återkommit vare sig efter mejlet i september eller efter påminnelsen i december.

TILLÄGGSYTTRANDE FRÅN SR

Med anledning av anmälarens kommentar vill SR anföra följande.

SR konstaterar att Flygpoolen AB var part hos ARN. Mot den bakgrunden kan det inte anses vara i strid mot kravet på saklighet att benämna företaget Flygpoolen.se i det nu aktuella sammanhanget.

SR har redogjort för det mejl som skickades i september i det längre inslaget på eftermiddagen. ARN har uttryckt att det mejlet innehöll information om möjligheten att köpa en högre servicenivå, vilket också har redovisats i P4 Kronoberg. ARN konstaterade vidare i sitt beslut att mejlet från september hade kunnat vara tydligare formulerat.

P4 Kronobergs inslag hade en konsumenträttsligt granskande utgångspunkt. Det framgick tydligt för lyssnaren. Det handlade således om vad kunden uppfattat att han fått för information av bolaget. Flygpoolen erbjöds dock naturligtvis möjlighet att vara med i inslagen och hade då haft tillfälle att ta upp de omständigheter som bolaget ansåg skulle anföras. Flygpoolen avböjde dock genomgående.

AKTUELL BESTÄMMELSE

SR ska utöva sändningsrätten sakligt och med beaktande av att en vidsträckt yttrande- och informationsfrihet ska råda i radion (14 § i sändningstillståndet). Kravet på saklighet innebär främst att uppgifter som är av betydelse för framställningen ska vara korrekta och att framställningen inte får vara vilseledande, till exempel genom att väsentliga uppgifter utelämnas.

Granskningsnämnden får besluta att ett programföretag som brutit mot villkor i sitt sändningstillstånd på lämpligt sätt ska offentliggöra nämndens beslut (17 kap. 10 § radio- och tv-lagen).

GRANSKNINGSNÄMNDENS BEDÖMNING

Granskningsnämndens uppgift är att pröva om innehållet i sända program följer de regler och villkor som gäller för sändningarna. I nämndens uppgift ingår inte att pröva textinformation på programföretagens webbplatser. Anmälarens kritik i detta avseende lämnas därför utan åtgärd.

Nämnden konstaterar att reportern i inslagen i *Nyheter* klockan 6.30 och 7.30 samt programledarna i *Eftermiddag i P4* sa att A och B köpt flygbiljetterna från Flygpoolen.se. Av handlingarna i ärendet framgår att A och B köpte flygbiljetterna från Doodle.se. Att fel resetjänst nämndes utgjorde en brist i förhållandet till kravet på saklighet, vilket innebär att inslagen bör kritiseras. Av handlingarna i ärendet framgår dock att Flygpoolen i Stockholm AB ägde både Doodle.se och Flygpoolen.se samt företrädde Doodle.se i målet i ARN. Flygpoolen stod vidare på kontaktuppgifterna på fakturan från Doodle.se till A och B. Bristen var därför inte så betydande för framställningen att den medför att inslagen strider mot kravet på saklighet i denna del.

Nämnden konstaterar vidare att inslagen i *Nyheter* fokuserade på den korta svarstid som A och B hade getts av reseföretaget i december. Det framstod i dessa inslag som att detta var den enda kontakt reseföretaget hade tagit med A och B. Att det i inslagen inte nämndes att A fått ett mejl från reseföretaget i september om tidtabellsändringar gav enligt nämnden en missvisande bild av hur reseföretaget hade agerat i frågan. Denna uppgift var enligt nämndens mening av väsentlig betydelse för det som var fokus i inslagen. Inslagen i *Nyheter* strider därför mot kravet på saklighet.

Nämnden anser att inslaget i *Eftermiddag i P4* gav en mer heltäckande bild av reseföretagets agerande och strider därför inte mot kravet på saklighet.

Detta beslut har fattats av Kristina Ståhl, Elisabet Bäck, Leif Hedman, Nedjma Chaouche, Ulrika Hansson och Clas Barkman efter föredragning av Johannes Wik.

På granskningsnämndens vägnar

Kristina Ståhl

Johannes Wik