



BESLUT

2014-10-30

Dnr: 14/00781 och
1261

SAKEN

Plus, SVT1, 2014-03-20, inslag om ett företag; fråga om opartiskhet och saklighet

BESLUT

Inslaget frias. Granskningsnämnden anser att det inte strider mot kraven på opartiskhet och saklighet.

INSLAGET

I inslaget granskades ett företag som fakturerat personen NN. Det aktuella företaget beskrevs ha kopplingar till ett annat företag som fått ett föreläggande från Konsumentverket. I programmet talade programledaren bland annat med en konsumentvägledare och den ställföreträdande konsumentombudsmannen (KO). I programmets inledning sa programledaren bland annat följande.

(Programledare) – När det knackade på dörren var det för sent för NN att avboka fläktrengöringen, men hade hon någonsin något avtal? Personerna bakom bolaget visar sig ha varit ute i snålblåsten, just vad det gäller missnöjda kunder, förut. [...]

(Programledare) – Nä, NN tänker inte betala. Vare sig till Kompetentum eller Svensk VVS Support eller vilka det nu är som har skickat fakturan. Men när vi kontaktar Kompetentum så säger de att jodå NN har ett avtal. Och som bevis för det här skickar de en ljud-fil. Där låter det nog som att NN faktiskt ingår ett avtal men vad man också hör där är det samtalet äger rum i november. Besöket får NN först åtta månader senare. Och då är ju frågan om ett avtal ingås om en träff i november, gäller det fortfarande i juli påföljande år. Vad är det egentligen för företag som NN har kommit i kontakt med? [...]

Senare i programmet pratade programledaren med ställföreträdande KO. Bland annat sades följande.

(Programledare) – Vi har nämligen hittat ett annat företag som på pappret är ett helt annat företag än Svensk VVS Support men det finns ändå en del lite bekymmersamma

kopplingar. För det första så är det, den som är VD på Svensk VVS Support när ni gjorde det här föreläggandet, den är nu vd på Kompetentum. Och sen då om du tittar här, här är räkningar från en kund. Ena månaden här då så är organisationsnumret på räkningarna Svensk VVS Support sen nästa månad så är räkningarna, då är organisationsnumret till Kompetentum. Helt plötsligt utan att kunden har fått någon information om det här. Samma när Kompetentums kunder försöker söka deras support så hamnar de hos Svensk VVS Support i stället och den mest oroväckande kopplingen av de alla är väl att Kompetentums kunder berättar liknande berättelser som du just har dragit här om Svensk VVS Support. Vad tänker du om det här?

ANMÄLNINGARNA

Inslaget har anmälts av Kompetentum AB Ventilations Service samt ytterligare en person. Båda anför att fakturorna som visades i bild inte kom från Svensk VVS support utan från Kompetentum och att det ledde till att inslaget blev osakligt. En av anmälarna är också kritisk till att programledaren ifrågasatte om ett avtal hade ingåtts mellan NN och företaget och om avtalet var giltigt.

PROGRAMFÖRETAGETS YTTRANDE

Sveriges Television (SVT) anser att inslaget inte strider mot sändningstillståndet och anför bland annat följande.

Avtalet

Företaget betraktade samtalet som ett bindande avtal trots att NN, när de återkom hela 8 månader senare för att boka tid, försökte avboka. Hon uppfattade den hon talade med som mycket påstridig, blev osäker, och gick till slut med på att de skulle komma. Svensk VVS Support är bifirma till TM Direkt. NN fick en faktura på 1 625 kronor, trots att de avbeställde rengöringen på plats. I programmet läste sonen upp specificeringen på fakturan från Kompetentum: Uppkörning servicebil en timme, 650 kronor plus moms och förlorad arbetstid tekniker 650 kronor. De beskrev också att de försökte bestrida fakturan. Breven kom tillbaka oöppnade och påminnelser fortsatte ändå att komma. Till slut fick de svar men då från Svensk VVS Support. I inslaget beskrevs att Kompetentum hade starka kopplingar till ett annat företag, Svensk VVS Support, som blivit förelagt att sluta med liknande försäljningsmetoder. Av programmet framgick att NN förmodligen hade ingått ett avtal och det var oklart om hon hade förstått det. I programmet refererades att redaktionen hade fått en ljudfil som Kompetentum hade bandat: ”Där låter det som att NN faktiskt ingår ett avtal...”. Orsaken till att programledaren uttryckte sig så är att redaktionen endast fick tillgång till en redigerad ljudfil där de inte kunnat höra resten av samtalet mellan företaget och NN. Kompetentum hänvisade till att de ville skydda sina anställda. Av den del av ljudfilen som redaktionen fick framgick att det handlade om en engångsrengöring á 995 kronor som skulle utföras i november månad. Orsaken till att frågan ställdes om avtalet fortfarande var giltigt efter 8 månader berodde på att researchen visade att avtalet kunde vara ogiltigt. Tidsspannet mellan avtalet i november och nästa samtal från företaget

(för tidbokning av fläktrengöringen) i juli skulle kunna vara ett dröjsmål av väsentlig betydelse som kunde innebära ett avtalsbrott från företagets sida. Då skulle det första avtalet eventuellt inte ha gällt längre och NN borde ha kunnat få ta sig ur avtalet. Företaget Kompetentum ville inte ge redaktionen tillgång till ljudfilen med det andra samtalet. På grund av detta kunde frågan inte besvaras i programmet.

Fakturorna

Samtalet mellan programledaren och ställföreträdande KO handlade om kopplingarna mellan företagen och om att tjänster från Kompetentum kunde faktureras av Svensk VVS Support och tvärt om. Kopplingarna hade framkommit i ett flertal fall i den research som redaktionen gjort om företagen. I ett fall hade en kund till Svensk VVS Support fått fakturor från både Svensk VVS Support och Svensk VVS, den senare hade Kompetentums organisationsnummer. Exemplet skulle illustreras med fakturorna. Det är dock korrekt som anmälarna påpekar att den ena fakturan i stället visades två gånger. På fakturan syntes en summa och namnet Svensk VVS. Misstaget uppdagades inte förrän efter sändning. Båda fakturorna lades ut på *Plus* hemsida och uppgiften rättades i programpresentationen den 27 mars till nästföljande *Plus* program, kl. 21.00 enligt följande.

– En rättelse: I förra veckans *Plus* kritiserades företaget Kompetentum och Svensk VVS support. I en intervju med Konsumentverket kring företagets faktureringar visades av misstag bilder på fel faktura vid ett tillfälle. De rätta fakturorna finns på *Plus* hemsida.

AKTUELL BESTÄMMELSE

SVT ska utöva sändningsrätten opartiskt och sakligt samt med beaktande av att en vidsträckt yttrande- och informationsfrihet ska råda i televisionen (13 § i sändnings-tillståndet). 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. SVT ska före sändning av program så noggrant som omständigheterna medger kontrollera sakuppgifter i programmet (13 § andra stycket i sändningstillståndet).

GRANSKNINGSNÄMNDENS BEDÖMNING

Granskningsnämnden konstaterar att SVT i sitt yttrande bekräftat att en av fakturorna av misstag visades två gånger, när det egentligen skulle visats två olika fakturor. En rättelse sändes i nästföljande program av *Plus*. Nämnden anser inte att vad anmälarna anför medför att inslaget strider mot kraven på opartiskhet och saklighet.

Detta beslut har fattats av granskningsnämndens andra vice ordförande Dag Mattsson efter föredragning av Petter Holmgren.

Dag Mattsson

Petter Holmgren