

BESLUT

2022-02-28 Dnr: 21/04192

## SAKEN

*Plånboken*, P1, 2021-10-27, inslag om ett företag med näthandel; fråga om opartiskhet och saklighet

## BESLUT

Inslaget frias. Det strider inte mot kraven på opartiskhet och saklighet.

---

## INSLAGET

Inslaget handlade om ett företag som bedriver näthandel. Namnet på företaget nämndes och dess nätbutik beskrevs specialisera sig på produkter såsom elcyklar, växthus och utomhuspooler samt locka med låga priser. En kund som köpt en elcykel via nätbutiken intervjuades i inslaget. Kunden var missnöjd med leveranstiden och framförde kritik mot företagets sätt att hantera ärendet. Kunden redogjorde för händelseförloppet och delar av mejlkorrespondensen med företaget. Reportern i inslaget sa att företaget la över ansvaret för den sena leveransen på speditörsföretaget. Reportern sa också att det hade kommit hundratals anmälningar och klagomål till Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden mot det berörda företaget, samt att Konsumentverket med anledning av detta hade startat ett tillsynsärende mot företaget. En jurist från Konsumentverket samt en konsumentrådgivare intervjuades och gav exempel på andra situationer där det aktuella företaget fått kritik av konsumenter. Juristen sa bland annat att företaget kritiserats för bristfälliga varor, att varorna inte motsvarar det som marknadsförs på webbplatsen, att leveranser dröjer och att företaget undviker att ta emot reklamationer. Vidare påtalade den intervjuade juristen att företagets köpvillkor inte har några brister, men att de bristfälliga varorna och långa leveranstiderna kunde betraktas som vilseledande.

Av inslaget framgick även att programföretaget mejlat och ringt företaget i fråga utan att få svar.

## ANMÄLAN

Anmälaren representerar det aktuella företaget och anför sammanfattningsvis följande.

Kunden som intervjuades var en före detta mångårig medarbetare inom Sveriges Radio (SR), vilket inte framgick av inslaget. Kritiken som riktades mot företaget kom alltså från en företrädare för programföretaget vilket medför att inslaget strider mot kravet på opartiskhet. Inslaget var därtill osakligt. Detta genom att SR dels hävdar att företaget begått avtalsbrott utan att närmare specificera exakt på vilket sätt, dels att kunden inte fått varan levererad, vilket han tidigare uppgett att han har fått.

Trots att juristen på Konsumentverket bekräftade att det inte fanns några brister i företagets köpvillkor framförde både den aktuella kunden och SR negativ kritik mot företagets köpvillkor. I programmet sades att Konsumentverket startat ett tillsynsärende mot företaget, vilket leder lyssnarna till att tro det redan fanns ett tillsynsärende hos myndigheten. Det som i själva verket hände var att Konsumentverket startade ett tillsynsärende efter att SR tagit kontakt med myndigheten.

## PROGRAMFÖRETAGETS YTTRANDE

SR anser att inslaget överensstämmer med kraven på opartiskhet och saklighet och anför sammanfattningsvis följande.

Reportaget handlade om att många kunder har varit missnöjda med det aktuella företagets kundservice, leveranser och produkter. En kund beskrev att företaget inte levererat i tid, och framförde kritik mot hur företaget hanterat ärendet. Kunden mejlade redaktionen i juni 2021 och beskrev historien som han senare återgav i reportaget. Producenten kände inte till honom eller hans yrke sedan tidigare, utan betraktade detta som ett vanligt lyssnar mejl. Producenten gjorde en bakgrundskoll av företaget och noterade då att många kunder anmält företaget till Konsumentverket, samt att det på en omdömessajt fanns många berättelser som liknade den kunden återgav i sitt mejl till redaktionen.

När en reporter ringde upp kunden framkom det att han var kulturjournalist och arbetade på ett produktionsbolag som bland annat gjorde uppdrag åt Sveriges Television. SR diskuterade då om detta skulle påverka möjligheterna att intervjua honom om upplevelsen av företaget, men gjorde bedömningen att hans yrkesroll som kulturjournalist inte inverkar på hans upplevelse av företaget.

Kunden har haft uppdrag för SR, men dessa ligger flera år tillbaka i tiden och saknar koppling till konsumentfrågor och programmet *Plånboken*, som i sin tur produceras av ett annat externt produktionsbolag. I detta fall, menar SR, saknar det relevans att kunden har en koppling till public service då lyssnarna sannolikt inte

uppfattar den intervjuade som en företrädare för programföretaget, utan som en av många kunder som har negativa upplevelser av det aktuella företaget.

Vad anmälaren anför om att SR "varit pådrivande i att påverka" Konsumentverket att skapa tillsynsärendet mot företaget är felaktigt. SR hörde av sig till Konsumentverket den 25 oktober 2021, två dagar innan programmet sändes, för att ställa frågor om företaget. Programföretaget informerades då om att myndigheten granskade företaget och att ett tillsynsbrev hade sammanställts och skulle skickas ut i närtid.

Vidare anför SR att företaget i inslaget gavs möjlighet att bemöta kritiken och klargöra vad de anser var fel i det som framfördes.

## **AKTUELLA BESTÄMMELSER**

Sveriges Radio AB ska utöva sändningsrätten opartiskt och sakligt samt med beaktande av att en vidsträckt yttrande- och informationsfrihet ska råda i radion (12 § i sändningstillståndet).

Kraven på opartiskhet och saklighet tillämpas enligt granskningsnämndens praxis i princip fullt ut på programledare, reportrar och andra som genom sin ställning i ett program kan uppfattas som företrädare för programföretaget. Med hänsyn till den vidsträckt yttrandefriheten kan kraven ställas lägre i fråga om intervjuade, debattdeltagare och andra så kallade tillfälliga medverkande.

Av betydelse för bedömningen är också bestämmelsen om att SR ska stimulera till debatt, kommentera och belysa händelser och skeenden samt granska myndigheter, organisationer och företag som har inflytande på beslut som rör medborgarna (7 § i sändningstillståndet). Denna skyldighet innebär enligt granskningsnämndens praxis att ett program eller inslag kan ha en kritisk infallsvinkel utan att strida mot kravet på opartiskhet.

## **GRANSKNINGSNÄMNDENS BEDÖMNING**

Granskningsnämnden konstaterar att inslaget handlade om ett företag som fått kritik för bland annat vilseledande marknadsföring och fördröjda leveranser. I inslaget framkom det att företaget hade fått många klagomål och anmälningar mot sig hos Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden. En kritisk infallsvinkel av detta slag är i linje med SR:s granskningskyldighet och medför inte i sig att inslaget strider mot kravet på opartiskhet. Av inslaget framgick också att det aktuella företaget kontaktats för en kommentar men att det inte hörts av.

Av handlingarna i ärendet framgår att den aktuella kunden är kulturjournalist och att han för flera år sedan har haft uppdrag för SR. Nämnden anser att han i sammanhanget inte kunde uppfattas som en företrädare för programföretaget.

Hans uttalanden medför därför inte att inslaget strider mot kraven på opartiskhet och saklighet.

Vad anmälaren i övrigt anfört medför inte heller att inslaget strider mot de bestämmelser som gäller för sändningarna.

Detta beslut har fattats av Ulrik von Essen, Ulrika Hansson, Bo-Erik Gyberg, Gunnar Springfeldt och Erik Fichtelius efter föredragning av Maria Vallin.

För granskningsnämnden

Ulrik von Essen

# UNDERSKRIFTSSIDA

Detta dokument har undertecknats med elektroniska underskrifter:

NAMN:	ULRIK VON ESSEN
IDENTIFIKATIONSTYP:	Svensk e-legitimation
IDENTIFIKATIONS-ID:	_08bc017a901f7dfb8bb228b734e6dbbd4f
DATUM & TID:	2022-02-28 06:25:14 +01:00



Certifierad av Comfact Signature  
Accepterad av alla undertecknare  
2022-02-28 06:25:20 +01:00  
Ref: 32098SE  
[www.comfact.se](http://www.comfact.se)



[Validera dokumentet](#) | [Användarvillkor](#)