

BESLUT

2021-06-21 Dnr: 20/05528

SAKEN

Plånboken, P1, 2020-11-25, inslag om hörapparater; fråga om opartiskhet och saklighet

BESLUT

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

INSLAGET

Inslaget handlade om prisskillnader på hörapparater mellan olika regioner och vårdgivare i landet. I inslaget medverkade en man, A, som rekommenderats en hörapparat på en i inslaget namngiven hörselklinik och som bland annat var kritisk till vilken information han hade fått av kliniken i samband med detta. Inledningsvis i inslaget sa programledaren bland annat följande.

[A]:s hörapparat skulle kosta honom 14 000 och inget sades om att han kunde få en likvärdig gratis från regionen. [...] Det ska handla om en och en halv miljon svenskar som beräknas ha en hörselnedsättning. Men priset för att skaffa hörapparat skiljer sig kraftigt mellan olika regioner och många får betala tiotusentals kronor helt i onödan. Den som har nedsatt hörsel och bor i till exempel Stockholm har i dag rätt till kostnadsfria hörapparater, men det här är inget som alla hörselkliniker informerar om. I stället erbjuder de patienterna att köpa hörapparater ur det egna sortimentet. [A] gick till en hörselmottagning på ett sjukhus i södra Stockholm för att prova ut sin första hörapparat.

Därefter intervjuades A som bland annat sa att han av audionomen blev rekommenderad att köpa en hörapparat för 14 000 kronor. A berättade sedan om hur hans hörselproblem började och att han hade svårt att höra vad elever och kollegor sa på den gymnasieskola där han arbetade. Han sa också att han hade fått direktreklam i brevlådan från den aktuella hörselkliniken. A beskrev att han på kliniken fick svara på frågor om sin vardag. Bland annat följande sades sedan.

(A) – Jag fick sitta och trycka på knappar då när det pep i ena eller andra örat. Och sedan [...] när hon hade analyserat de här kurvorna så såg hon att jag hade en hörselnedsättning och därmed var berättigad till en hörapparat. Och då upplevde jag det som ganska mycket smicker, att jag är yrkesverksam och har ett krävande jobb och en rik fritid och är aktiv på alla möjliga sätt, så jag behöver en sådan här hörselapparat, och så tog hon av sin egen hörselapparat. (Reporter) – Ja, det är alltså nu som den där snäckformade hörapparaten

för 14 000 kronor dyker upp. (A) – Så hon sa att till folk i din kaliber så rekommenderar vi en sådan här. (Reporter) – [A] reagerar på det höga priset, men bestämmer sig ändå för att låna hem hörapparaten och prova. [...] När han ska gå kommer audionomen på en sak.

A sa att han när han skulle gå fick en lapp med information från regionen. Därefter sa reportern bland annat att A började leta på internet efter billigare alternativ och hittade en snarlik hörapparat från Region Stockholms sortiment som var gratis. Sedan sades följande.

(Reporter) – Ett par dagar senare är det dags för återbesök. (A) – Och hon lägger upp då på skrivbordet de jag har beställt, men jag känner inte igen dem. De ser inte alls ut som på bilden. Och jag säger till henne att "men det är inte den här, det var inte den här jag beställde, det här är något helt annat". Då menar hon att den jag ville ha var slut på landstingets centrallager. Men det lustiga är att jag ringer till landstingets lager och frågar dem om de här hörapparaterna jag ville ha, om de hade varit slut någon gång. Men de har haft minst tio i lager senaste två veckorna. Jag sa till henne "jag tror att hela det här upplägget, jag tror att du har riggat det för att du vill få mig att köpa de här för 14 000".

Reportern sa sedan att A var kritisk till att kliniken var nära att få honom att betala en stor summa i onödan och till att kliniken inte informerade mer om alternativ än genom att skicka med honom en lapp från regionen. Därefter sades bland annat följande.

(A) – Jag tar för givet att när man kommer till en yrkesman på ett sjukhus, man är själv i en, man kommer från själv en ganska besvärlig position och hörapparater är inget man sitter och snackar om vid fikabordet sen tio år tillbaka. Utan jag räknar med att få någon slags grundläggande information från henne, att hon skulle tillvarata mina intressen.

(Reporter) – I dag använder [A] hörapparater som knappt syns, en i varje öra, från regionens sortiment. Precis den modell som han själv hittade på nätet. Och i stället för 14 000 kronor har det kostat honom 600 kronor i utprovningsavgift. (A) – Det som har gjort mig mest förvånad är nog bristen på information hos audionomen om att det finns gratis landstingshörapparater att få låna. Det borde sitta stora skyltar där. "Kom ihåg att det finns billig, bra landstingsalternativ" innan någon säljer på dig något.

I slutet av intervjun med A sa programledaren bland annat följande.

Och [hörsekllinik] vill inte vara med i programmet och svara på frågor, men de skriver i ett mejl att de inte känner igen det som hände [A].

Därefter följde en intervju med B som representerade Hörselskadades riksförbund (HRF). B sa bland annat att A:s berättelse gjorde henne förbannad men att hon inte var förvånad eftersom hon varje vecka mötte personer med liknande erfarenheter. Hon sa också att det som hänt A pågick systematiskt på mottagningar och att det system som Region Stockholm och Region Skåne använde möjliggjorde detta. Därefter sades bland annat följande.

(Programledare) – Men vad beror det på, att det kan ske på det här sättet då?

(B) – Ja, det finns försäljningsintressen bakom. Det är hörapparatindustrin som mer eller mindre har tagit över hörselvården i de här regionerna. Och ja, som vi hörde i inslaget då, man skickar direktreklam och man övertalar patienten. Man styr direkt mot köp, utan att tala om att det finns alternativ. (Programledare) – Vad leder det till då, för de patienter och konsumenter som blir lurade eller går på det här, eller inte får den information de faktiskt

har rätt till? (B) – Det hörde vi i själva inslaget. Det kan leda till att man får betala 14 000 kronor eller ända upp till 30 000 kronor, har vi hört, helt i onödan. I vissa fall har det faktiskt bekräftats också, att man har betalat dyra pengar för hörapparater som är sämre än de som finns upphandlade. Det är förfärligt. (Programledare) – Och då undrar man, hur har människor råd att betala mellan 15 000 och 20 000 kronor för en hörapparat som dessutom bara håller, vad jag förstår, i ungefär fyra år? (B) – Ja, det enkla svaret på den frågan är väl att många har faktiskt inte råd. Men vi har sett exempel på att mottagningarna då lägger fram kända låneerbjudanden och så, i stället för att tala om att det faktiskt finns alternativ som är kostnadsfria. (Programledare) – Så det leder till att människor skuldsätter sig? (B) – Det kan det göra.

Programledaren ringde sedan upp ordföranden för branschförbundet Hörsselföretagarna som uppgav att hon inte ville prata med programledaren. Därefter sa programledaren följande.

Nej, hon ville inte prata med mig. Men nu på morgonen så kom ett mejl där Hörsselföretagarna bland annat skriver att informationen ska vara både skriftlig och muntlig. Trots detta kan missförstånd uppstå och det är naturligtvis mycket olyckligt när den enskilda individen inte känner sig informerad.

Programledaren sa sedan bland annat att statistik från Hörselskadades riksförbund, visade att 94 procent av de som provade ut hörapparater i Stockholm år 2020 köpte sin hörapparat privat.

Därefter intervjuades C, Kristdemokraternas representant i hälso- och sjukvårdsnämnden i Region Stockholm, om reportaget med A. C sa bland annat att vårdgivarna hade en skyldighet att informera om regionens utbud och att det var ett brott mot reglerna i avtalet om de inte gjorde det. Sedan sades bland annat följande.

(C) – Och de tycker säkert att de informerar, men det här är ingen information i ordets rätta bemärkelse. Det är någonting annat. En kort smusslad lapp, det tycker inte jag är information enligt de reglerna som vi tycker att man ska kunna informera om. (Programledare) – Men vad ska ni göra åt att vissa inte följer de regler som finns? (C) – Ja, och det är dels såna här fall då som kommer upp med anledning av det här programmet. Vi har också samverkan och tät kontakt med HRF, som jag tycker gör ett jättebra jobb i att informera sina medlemmar och att informera andra som har hörselnedsättning. Men vi har också ett ansvar att följa upp de avtalen som vi har med våra hörselmottagningar. Och är det så att man inte följer de reglerna som man har, jag menar, då har vi möjlighet att strikta upp reglerna, eller att se till så att vi inte har avtal med, om det är några som notoriskt, hela tiden avviker från det som vi har beslutat. (Programledare) – Du nämnde HRF, och det är inte bara Hörselskadades riksförbund som är kritiska till det här systemet. Även Socialstyrelsen skriver i en utvärdering att audionomernas dubbla roller som vårdgivare och säljare av hörselhjälpmedel står i konflikt med varandra och att det finns ekonomiska incitament för mottagningen att rekommendera de hörapparater som man också säljer. Så varför ska vi ha det här systemet? (C) – Frågan är om det är fel på systemet eller om det är fel på dem som är anslutna till systemet. Ett vårdval för mig och för många med mig är ett sätt att ge valfrihet och större tillgänglighet till de här hörselmottagningarna. Sedan måste vi stävja om [...] och när det här missbrukas av de här hörselmottagningarna. Jag tycker att systemet är bra. Sedan är det alltid så att systemet kan missbrukas och ju mer vi informerar om att regionens, det som regionen tillhandahåller är gratis. Vi kan bara informera och informera om det, och att se till så att audionomerna, hörselmottagningarna sköter sig.

B sa sedan bland annat följande.

Att 94 procent av dem som går till hörselvården här i Stockholm väljer att köpa visar på att man mycket aktivt styr mot det här köpet. Och vad gäller informationen. Ja, regionen informerar om att det finns gratis sortiment och det gör HRF också. Men problemet är att den som kommer till mottagningen får information där. Och i A:s fall så fick han en liten lapp. I andra fall kan man få information om att "Nej, regionens sortiment, det ska du inte ha för det är så gammalt och det är bara för hemmasittare, eller till och med dementa".

I slutet av inslaget sa B att hon i stället för valfrihet önskade se ett brett upphandlat sortiment med många olika fabrikat, och hörselvård efter behov.

ANMÄLAN

Anmälaren företräder den hörselklinik som nämns i inslaget och anför sammanfattningsvis följande.

Det var felaktigt att i inslaget tala om "kostnadsfria" och "gratis" hörapparater i Region Stockholm. Hörapparater är aldrig kostnadsfria, det tas ut en utprovningsavgift på 600 kronor per förskrivningstillfälle. Det gäller oavsett om patienten väljer en hörapparat som upphandlats eller en hörapparat via systemet "Fritt val av hjälpmedel". Dessutom tas en patientavgift på 100 kronor per besök ut för besök hos en legitimerad audionom. En vanlig hörapparatprovning i Region Stockholm kräver minst tre besök. Utöver det tillkommer kostnad för batterier, domer, vaxfilter och rengöringsutrustning som patienten själv betalar.

Det utelämnades i inslaget att 50–60 procent av den aktuella hörselklinikens patienter enbart betalar Region Stockholms utprovningsavgift. Endast någon procent av patienterna väljer hörapparater i den prisklass som det talades om i inslaget. Det här var information som kliniken mejlade Sveriges Radio AB (SR) inför sändning.

I inslaget talades det flera gånger om "hörapparat för 14 000 kronor". Det talades också om att A hade "hörapparater" i plural. Lyssnare kunde därigenom uppfatta det som att det handlade om sammanlagt 28 000 kronor, detta eftersom en patient oftast behöver en hörapparat för varje öra. I själva verket var det rätta priset 7 000 kronor per hörapparat som testades. I ett mejl som företaget fick från redaktionen inför sändning stod också att företaget rekommenderat en hörapparat för 18 000 kronor.

Klinikens interna granskning av A:s fall visar att allt har gått korrekt till. Det har inte funnits något behov av att skriva någon avvikelse rapport i detta fall. Kliniken har också erbjudit Region Stockholm att som huvudman begära ut journalanteckningarna från kliniken för granskning.

Förskrivningsprocessen kring hörapparater och andra hjälpmedel skildrades inte på ett neutralt sätt. En audionom måste innan förskrivning av hörapparater göra en behovsbedömning. Här kollas hörselstatus men även vilka behov patienten har. Detta är inget suspekt eller något konstigt utan måste helt enkelt göras innan utprovningen. Det görs också för att bedöma om patienten uppfyller de kriterier som finns för att kunna skriva ut hörapparater och andra hjälpmedel. I inslaget vinklades detta så att det framstod som att det görs i syfte att lura patienten.

Broschyren ”Att välja hörselhjälpmedel” är patientinformation som ska och har delats ut i detta fall. I den redogörs för patienten vilka reglerna är och vad patienten har rätt till. Detta är Region Stockholms regler, vilket bortsågs ifrån i inslaget. I inledningen av denna broschyr står följande.

Landstinget tillgodoser dina behov av hörselhjälpmedel i din vardag – i ditt hem, i din närmiljö och vid vård och behandling. Om du ska använda ditt hjälpmedel i andra situationer, som exempelvis fritidsaktiviteter, kan du behöva köpa det själv.

Inslaget fick det felaktigt att framstå som att alla hörapparater är likvärdiga.

Flera av de stora leverantörerna av hörapparater hade under första kvartalet av år 2020 stora leveransproblem på grund av covid-19-situationen i Kina. Att som i inslaget påstå att det gick att ”ringa till lagret” och få besked om att det hela tiden hade ”funnits tio i lager” är irrelevant om det inte samtidigt går att få fram domer, vaxfilter, hörtelefoner, ljudslangar eller laddare till en viss hörapparat.

Anmälaren har även bifogat en artikel på SR:s webbplats.

PROGRAMFÖRETAGETS YTTRANDE

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

Eftersom hörapparater är något som många använder är det relevant att P1:s konsumentprogram tar upp ämnet. Att konsumenter upplever att den hörselklinik som de gått till inte tydligt informerar om att det finns bra kostnadsfria produkter att ta del av är enligt de som är insatta i ämnet ett problem som funnits länge. Det kan i många fall handla om mycket stora utgifter för konsumenten.

Redaktionen kontaktade hörselkliniken som nämns i inslaget den 20 november 2020, fem dagar innan programmet skulle sändas. *Plånbokens* producent förklarade då att SR ville ge företaget möjlighet att bemöta kritiken om att informationen från deras sida var bristfällig. Tre dagar senare, den 23 november 2020, kom ett svar från vd:n för kliniken där han skrev följande.

På grund av rådande pandemi har vi inga möjligheter att vara med direkt i sändningen på onsdag.

Mejlet innehöll också omfattande information om företagets rutiner. Den del av mejlet som kan sägas vara ett svar på kritiken om bristfällig information löd som följer.

Att patienter enbart erbjuds hörapparater för 18 000 kronor och inte får del av att man kan få hörapparater för 600 kronor är inte en bild vi känner igen.

Detta valde redaktionen att referera till senare, när programmet sändes.

Producenten skrev snabbt tillbaka till kliniken och erbjöd dem att medverka via telefon men fick till svar att de inte kunde på grund av sjukdom och att ”Det känns också obekvämt att ta detta över telefon”. Producenten erbjöd då företaget ett tredje alternativ; att i stället göra en förinspelad telefonintervju dagen innan programmet skulle sändas. Svaret blev då: ”Vi har diskuterat detta i vår ledning och känner att vi inte vill medverka.”. SR anser mot denna bakgrund att programföretaget har gjort tillräckligt för att erbjuda företaget bemötande och medverkan i programmet.

Anmälaren är bland annat kritisk till att det i programmet talas om ”kostnadsfria” och ”gratis” hörapparater i Region Stockholm och anför att hörapparater alltid kommer med en utprovningsavgift på 600 kronor per förskrivningstillfälle. SR vill påpeka att det tydligt framgick i inslaget att det tillkommer en utprovningsavgift.

Anmälaren hänvisar också till mejlkorrespondensen med SR, där anmälaren uppger att 50–60 procent av de patienter som provar hörapparater på klinikerna som anmälaren företräder enbart betalar Region Stockholms utprovningsavgift och att bara någon procent väljer hörapparater i den prisklass som det talas om i inslaget. Denna statistik stämmer dock inte med Region Stockholms statistik, som HRF sammanställt. Den visar att 94–100 procent av dem som provar ut hörapparat på det aktuella företagets kliniker i Stockholm köper sina apparater privat.

Eftersom företaget inte ville ställa upp på en intervju var det inte görbart för SR att ställa följdfrågor till de många påståenden som förekom i vd:ns mejl och därför nämndes endast den del av mejlet som handlade om kritiken mot bristande information i programmet.

Anmälaren anser också att lyssnarna felaktigt kan dra slutsatsen att det handlade om 28 000 kronor för patienten i reportaget eftersom det normalt behövs en hörapparat för varje öra och att det talas om en hörapparat för 14 000 kronor. SR delar inte uppfattningen att det var lätt att dra en sådan slutsats. I reportaget pratade både reportern och intervjupersonen om att priset är 14 000 kronor och i sammanhanget var det tydligt att det var den totala kostnaden som åsyftades. Att producenten i mejlet till vd:n skrivit att inslaget handlade om att företaget rekommenderat en hör-

apparat för 18 000 kronor berodde på att detta var den faktiska kostnaden, innan den check från regionen på drygt 4 000 kronor som patienten har rätt till, dragits av. När reportaget väl sändes valde redaktionen att för tydlighetens skull enbart redogöra för intervjupersonens faktiska kostnader i ärendet.

Anmälaren anför vidare att företagets interna granskning visar att journalen i detta fall var korrekt. Detta var dock inget som nämndes i mejlkorrespondensen med programmets producent. Att företagets egen dokumentation kommer fram till detta behöver inte heller betyda att patientens kritik om bristande information från audionomen skulle vara felaktig. Hade företaget valt att medverka i programmet så hade deras företrädare kunnat ta upp detta.

Vidare skriver anmälaren att broschyren ”Att välja hörselhjälpmedel” lämnades ut under den intervjuade patientens bedömningsbesök. Detta framkom i inslaget.

Slutligen hävdar anmälaren att det i inslaget framställs som mer eller mindre en ”sanning” att alla hörapparater är lika bra. Något sådant påstående förekommer inte i reportaget, utan den intervjuade patienten redogör för sin kundupplevelse. Han menar att den kostnadsfria hörapparaten fungerade lika bra som den för 14 000 kronor som audionomen från hörselkliniken rekommenderade.

SR anser att reportaget om kostnaderna för hörapparater och den kritik om bristfällig information från hörselklinikernas sida som många konsumenter framför beskriver ett problem som funnits länge och som är viktigt att belysa i ett program om privatekonomi och konsumentfrågor. Utgångspunkten i inslaget framgick tydligt för lyssnaren.

SR vill framhålla att A i inslaget var ett exempel på den större problematik som programmet avsåg att belysa. SR anser dock att det framgick att det tillkom vissa kostnader för den hörapparat som A valde.

ANMÄLARENS KOMMENTAR

Anmälaren anför sammanfattningsvis följande.

I inslaget refererades det till en summa på 14 000 kronor för den hörapparat som A rekommenderades av kliniken. Den korrekta summan är 14 260 kronor för två laddbara hörapparater och en tv-adapter för trådlös streaming från tv och dator till hörapparater, ett telefonclip för handsfree-telefoni och en bärbar extern laddare med powerbank-funktion, vilken inte kräver eluttag hela tiden. Att priset även inkluderar dessa saker bortsågs från i inslaget.

Kliniken känner inte igen att 94–100 procent av patienterna skulle välja hörapparater ur ”Fritt val”-sortimentet. Många väljer dock hörapparater ur ”Fritt Val”-sortimentet eftersom dessa hörapparater kommer från tillverkarnas senaste

plattformar. Det var vidare osakligt att påstå att ”Fritt Val”-kunder alltid betalar mer än patientavgifterna för sina hörapparater. Upp till 60 procent av klinikens ”Fritt Val”-kunder betalar enbart Region Stockholms patientavgifter för sina hörapparater. Att välja en hörapparat som helt täcks av rekvisitionen är alltså kostnadsneutralt gentemot en upphandlad hörapparat. Dessutom är dessa hörapparater från tillverkarnas senaste plattformar vilket innebär bättre prestanda och bättre funktioner.

AKTUELLA BESTÄMMELSER

SR 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, debatt-deltagare och andra så kallade tillfälliga medverkande. Om allvarlig kritik riktas mot en klart utpekad part ska dock den kritiserade få bemöta eller kommentera kritiken.

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). Dessa skyldigheter innebär enligt granskningsnämndens praxis att ett program eller inslag kan ha en kritisk infallsvinkel utan att strida mot kravet på opartiskhet.

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.

GRANSKNINGSNÄMNDENS BEDÖMNING

Inslaget handlade om prisskillnader på hörapparater mellan olika vårdgivare och om vilken information patienter erbjuds när det kommer till valet av hörapparat. Denna utgångspunkt är i linje med SR:s granskningsskyldighet och det förhållandet att inslaget hade en kritisk infallsvinkel medför inte i sig att inslaget strider mot kravet på opartiskhet.

En stor del av inslaget byggde på A:s personliga berättelse om sina upplevelser vid en namngiven hörselklinik. A var en så kallad tillfälligt medverkande för vilken kraven på opartiskhet och saklighet kan ställas lägre än för företrädare för programföretaget. Hans uttalanden medför inte att inslaget strider mot kraven på opartiskhet och saklighet. Det framgick också av inslaget att SR erbjudit den

aktuella kliniken att medverka i inslaget och bemöta den kritik som riktades mot dem, men att bolaget avböjt att delta. Därtill sades det i inslaget att kliniken i ett mejl till redaktionen uppgett att kliniken inte kände igen det som hade hänt A. Inslaget strider inte mot kravet på opartiskhet i denna del.

Granskningsnämnden konstaterar att det framgick av inslaget att det tillkommer en utprovningsskostnad för regionens hörapparater. Nämnden kan därutöver inte finna att det anmälaren anför om att det utelämnades information om hur stor andel av den aktuella klinikens patienter som enbart betalar utprovningsskostnaden medför att inslaget strider mot kravet på saklighet. Vad anmälaren i övrigt anför medför inte heller att inslaget strider mot kraven på opartiskhet och saklighet.

Nämnden tillämpar bestämmelserna i radio- och tv-lagen och i programföretagets sändningstillstånd. Det ingår inte i nämndens uppgift att pröva textinformation på programföretagets webbplats. Anmälarens kritik i dessa delar lämnas därför utan åtgärd.

Detta beslut har fattats av Ulrik von Essen, Clas Barkman, Bo-Erik Gyberg, Gunnar Springfeldt och Erik Fichtelius efter föredragning av Tamara Mivelli.

För granskningsnämnden

Ulrik von Essen