

Landsformand Knud Larsen
Danske Bedemænd
Engelsborgvej 52
2800 Kgs. Lyngby

GENERALDIREKTØREN

DR Byen
Emil Holms Kanal 20
DK-0999 København C
T +45 3520 3040
www.dr.dk

Maria Rørbye Rønn
D +45 3520 8012
E mrr@dr.dk
24.09.2012

Kære Knud Larsen,

Du har den 3. juni klaget over indslag i DR2's temaaften den 5. maj. Efter at redaktionen den 13. juli afviste din kritik, har du den 16. august klaget videre til lytternes og seernes redaktør. Han har nu gennemgået sagen og lavet en indstilling til min afgørelse.

Jeg fremsender hermed indstillingen, hvis konklusion jeg har valgt at følge. Bemærk venligst forslaget til replik fra Danske Bedemænd.

Med venlig hilsen

Maria Rørbye Rønn
Generaldirektør

Kopi: Journalen

Redaktionschef Marianne Blichfeldt
Jurachef Peter Skov
Advokat Christian Sonnefeld Jørgensen
Redaktionschef Ole Hjortdal

Indstilling fra lytternes og seernes redaktør
Klage over temaaftenen "En dødgod forretning"
Sendt på DR2 den 5. maj 2012

En temaaften om bedemandsbranchen indeholdt et 27 minutter langt indslag med titlen "Krigen i bedemandsbranchen", hvor man bl.a. fokuserede på den nye konkurrence i branchen og diskussionen om prisniveau og gennemsigtighed.

I et fem sider langt brev klagede foreningen Dansk Bedemænd den 3. juni over udsendelsen, som man på en række punkter fandt i modstrid med DR's egne programetiske regler. I 18 konkrete punkter gik foreningen i rette med udsendelsen.

I sammenfatningen hed det:

"Som ovenstående dokumenterer, mener vi, at der er sket væsentlige brud på DR's programetiske regler. Udsendelsen fremkommer med væsentlige beskyldninger og påstande, der ikke er efterprøvet, og som miskrediterer medlemmerne af Danske Bedemænd. I udsendelsen er desuden udeladt væsentlige faktuelle informationer. Alle forhold virker alene og i helhed stærkt konkurrenceforvridende til gunst for to nye aktører, der begge arbejder på at skabe et landsdækkende "bedemands-supermarked"."

"Vi skal derfor anmode DR om hurtigst muligt at rette de fejl og mangler, vi par påpeget, i samme medier som udsendelse er sendt og annonceret i samt er tilgængelig på."

Den ansvarlige redaktør Ole Hjortdal, chef for DR Undervisning, tilbageviste den 13. juli klagepunkterne i et syv sider langt svarbrev.

"Vores overordnede påstand er, at der efter mange års hemmelighedskræmmeri nu er udbrudt en åben priskrig i branchen", skriver Hjortdal. Han gennemgår herefter klagen 18 punkter – her citeres de ni første (og vigtigste punkter):

"DB skriver, at vinklen i hele historien [Læs: "Krigen i bedemandsbranchen"] er, at branchen og i særdeleshed medlemmerne af Danske Bedemænd har problemer med etik, mangel på gennemsigtighed og for høje priser. Det er ikke korrekt og bliver ikke dokumenteret i udsendelsen.

Indslaget beskriver 5 aktører hvoraf DB er en af aktørerne. De andre der medvirker i indslaget er; Jesper Lund fra Fyn og Lars Jensen fra Sønderborg som begge fortæller om nogle af de vanskeligheder de har haft i forbindelse med at slå sig ned som nye bedemænd. Derudover medvirker Tonni Nilausen, som også fortæller om sine vanskeligheder med branchen, og hvorfor han har taget initiativ til en ny forening. Endelig medvirker Bedre Begravelse – som også er nye aktører på markedet.

Mht. manglende gennemsigtighed og for høje priser i branchen, så ønskede vi at vise, at kritikken går langt tilbage. Allerede i 1966 skrev forbrugerbladet Tænk om bedemænd og uigennemsigtige priser. I 2006 gennemførte Forbrugerstyrelsen en stor undersøgelse, som understregede, at der stadig ikke var gennemsigtighed i bedemændenes priser. Og da bladet Tænk i 2010 forsøgte at lave en prisvejledning til forbrugerne - svarede kun 25 ud af 132 adspurgte bedemænd på det tilsendte spørgeskema. Argumentet fra Danske Bedemænd var dengang, at priserne ville vildlede mere end vejlede. Sidenhen modtog Danske Bedemænd en bod på 400.000 kr. fra Konkurrencerådet, for at opfordre medlemmerne til ikke at annoncere med deres priser. Konkurrencerådets argument for boden på 400.000 kr. var, at der forsat "ikke var optimal gennemsigtighed i bedemandsbranchen" (citat fra Arbejdsgruppen om bedemandsbranchen - erhvervs og vækstministeriet 2011).

Så vidt baggrunden for programmet. En baggrund vi kunne have valgt at fortælle om og folde ud i indslaget. Det har vi valgt ikke at gøre. I stedet forfølger vi i indslaget den vinkel, at der er nye tider på vej og at det har skærpet konkurrencen indenfor bedemandsbranchen. Ordret siger Mikkel Munch-Fals i oplægget til indslaget, at udviklingen er gået fra: "mange år med hemmelighedskræmmeri til åben priskrig i branchen". Fokus er altså som før nævnt, på den interne kamp bedemænd imellem og på det faktum, at nye vilkår – som for eksempel internettet, har skabt en helt ny situation – og konkurrence.

DB skriver, at udsendelsen er ensidig fordi den udstiller de nye i branchen som helte og medlemmerne i DB som det negative spejl.

I programmet fortæller nogle bedemænd om deres oplevelser som nye i branchen. De oplever, at det er en branche som det er svært at komme ind i – og blandt andet derfor vil nogle af dem lave en ny forening, der skal stå for mere åbenhed og rummelighed. Men – som indslaget med al tydelighed viser, så er det nemmere sagt end gjort. Især den sidste del af indslaget illustrerer problemerne med at dyrke åbenhed og fællesskab - og samtidig beskytte sig selv og sine interesser. For det er jo i sidste ende en forretning, der skal drives – for alle bedemænd, nye som gamle. Vi må derfor afvise billedet af en ensidig fremstilling.

DB skriver videre at hverken medlemmer eller brancheforening har fået mulighed for at svare på de mange og grove postulater i udsendelsen.

Vi savner konkrete eksempler på grove postulater. Det har ikke været vores hensigt at forholde nogen noget, men at fortælle om forskellige bedemænds erfaringer med branchen lige nu, men vi erkender, at vi burde have forelagt evt. faktuelle oplysninger og beskyldninger, som er rettet mod de traditionelle bedemænd for Danske Bedemænd. Det er en fejl og det beklager vi.

DB skriver at det i udsendelsen fremstår som om de tidligere etiske regler omkring medlemmernes annoncering stadig gælder.

Det er korrekt, at Lars Jensen i et interview omtaler foreningens regler i nutid - det er en fejl som vi beklager. Det eneste andet sted i indslaget, hvor reglerne og boden fra sidste år omtales – er formuleringerne i datid.

DB skriver, at udsendelsen postulerer, at der er en lukkethed omkring priser. Det er ikke korrekt. Seneste opgørelse viser, at 30 % af medlemmerne i vores forening annoncerer på nettet.

Det er ikke DR, der postulerer en lukkethed omkring priser, men derimod videreformidler et problem, andre har set før os. Faktum er, at der de sidste mange år har været debat netop om dette emne. Forbrugerrådet kritiserede i 2006 bedemændene for uigennemsigtighed – Tænk gjorde det samme i 2010 – og sidste år accepterede Danske Bedemænd den dom på 400.000 kr. som konkurrencerådet idømte foreningen – med baggrund i netop argumentet om, at der ikke er gennemsigtighed i bedemændenes priser. Til foreningens egen undersøgelse kan man sige, at det er godt, at 30 procent af medlemmerne annoncerer på nettet – men man kan også vende den om og konstatere, at der så stadigvæk er 70 procent tilbage, der ikke gør det.

DB skriver at udsendelsen på intet tidspunkt nævner, at de som brancheforening har haft en meget aktiv rolle i det forberedende arbejde med et nyt ydelseskatalog. Det er rigtigt, at vi ikke nævner det arbejde som DB har deltaget i sammen med erhvervsministeriet og forbrugerrådet fordi der indtil videre ikke er kommet noget helt konkret ud af arbejdet. Der foreligger en rapport, som arbejdsgruppen har lavet og som danner baggrund for at ydelseskatalog, der skal hjælpe forbrugerne til at gennemskue bedemændenes tilbud og ydelser. Men kataloget er ikke klar endnu og derfor har vi vurderet, at det er svært at tage stilling til i hvilket omfang, det vil kunne løse nogle af de problemer som er udgangspunktet for det hele.

DB skriver, at det flere gange postuleres, at forbrugerne er utilfredse og henviser til et arkivklip i udsendelsen, hvor der bliver sagt følgende: "Henvendelser til forbrugergrupper landet over viser at forbrugerne ikke altid får den bedste behandling. DB skriver, at den pågældende speak ikke er dokumenteret".

Det er rigtigt, at programmet ikke går længere ned i substansen af det refererede. Speaken indgår i det vi kan kalder et mellemlæg – som består af klip fra DR'S arkiver. Vi har forsøgt at gøre det tydeligt – i lyd og billede, at der var tale om citater hentet fra historien og andre programmer. Formålet har været i ultrakort referatform at fortælle, hvad det er for et image branchen har kæmpet med og til dels stadig kæmper med. DR medgiver, at det kan diskuteres om det fremgår tydeligt nok, at der er tale om citater hentet fra arkiverne, hvor og hvornår de er fra.

DB skriver, at udsendelsen ikke nævner, at der findes et uvildigt ankenævn som administreres af Forbrugerstyrelsen, og som er finansieret af Danske Bedemænd og

Begravelse Danmark. Der er heller ikke oplysninger om, at der de sidste mange år har været 5-6 sager årligt.

Det er rigtigt, at ankenævnet ikke bliver nævnt i programmet. I programmet har det ikke været vores hensigt at gå ned i substansen af den kritik af branchen, som den har været frembragt i medierne de sidste år. Blot at referere den. Vinklen i vores historie har været at beskrive de fronter, der lige nu tegner sig i branchen og hvad kampen står om. Vi kender godt til Ankenævnet – men også til de betænkeligheder Forbrugerrådet har i den forbindelse. Det kan man blandt andet læse i den rapport som Arbejdsgruppen om bedemandsbranchen, har lavet – citat: "Tallene kan være et reelt udtryk for, at problemerne i branchen ikke er særligt store, men der er også forhold, der peger i retning af, at problemerne kan være større end, hvad tallene viser. Et af forholdene er, at forbrugerne befinder sig i en sårbar situation, når de anvender bedemandsydelserne, hvilket kan betyde, at deres lyst til at klage er begrænset. Et andet forhold er, at bedemandsydelsen er en forholdsvis kompleks ydelse, der kan være svær at gennemskue og erfaringerne fra andre brancher, fx. mobilbranchen, har vist, at netop kompleksiteten og overskueligheden har betydning for lysten til at klage."

DB skriver: Udsendelsen fokuserer på utilfredse kunder og udelader at citere den store forbrugerundersøgelse, som Forbrugerrådet/Tænk gennemførte i 2010.

Det er rigtigt, at vi ikke citerer den omtalte undersøgelse og resultaterne af den. En undersøgelse, der blandt andet fortæller, at langt de fleste af de adspurgte har været tilfredse med deres bedemand. Det kunne man have valgt at bringe – men vi har ikke fundet det relevant for vores hovedvinkel, som handler om den interne kamp bedemænd imellem og det faktum, at nye vilkår – som for eksempel internettet, har skabt en helt ny situation – og konkurrence bedemænd imellem.

Samme undersøgelse fra 2010 viser i øvrigt også, at knap hver femte der har erfaring med brug af bedemand mener, at der er områder hvor bedemændene generelt kan forbedre sig."

DR's svar til klager sluttede med et ønske om, at udsendelsen vil skabe debat om kvaliteten i begravelsesbranchen.

Den 16. august ankede Knud Larsen afslaget og bad lytternes og seernes redaktør tage stilling til sagen. I anken fremhæves, at DR har erkendt fejl og mangler "...uden at det fører til nogen form for konsekvens i forhold til rettelser, tilføjelser eller offentlig beklagelse i forhold til udsendelsen, der stadig ligger tilgængelig på nettet."

Knud Larsen fastholder således, at væsentlige oplysninger på flere områder er udeladt, og at der rejses beskyldninger mod Danske Bedemænd på et misvisende grundlag.

Jeg har nu gennemgået sagen og afleverer hermed min indstilling:

I anken fremhæves otte af de oprindelige 18 klagepunkter. De fastholdte klagepunkter kan sammenfattes i fire temaer:

A. Ukritisk omtale af konkurrenter til Danske Bedemænd

Klager har ret i, at to konkurrenter til Danske Bedemænd ikke bliver udsat for kritisk udspørgen eller for, at deres udsagn efterkontrolleres.

DR har forsvaret det med, at man blot har gengivet hhv. Per Holm og Lars Jensens personlige vurderinger, og at der ikke er konkrete anklager mod navngivne personer eller mod DB.

Fraværet af kritiske spørgsmål og kontrol af udsagn bliver først et programetisk problem, hvis de pågældende fremsætter alvorlige og udokumenterede angreb på andre, uden at oplysningerne søges efterprøvet – herunder ved at de kritiserede får forelagt påstandene (se også herom under pkt. B).

Lars Jensen hævder at være langt billigere end DB-medlemmer og omtaler bedemænd fra et afgrænset geografisk område som *”meget territoriale”* og *”meget aggressive”*.

Da ingen nævnes med navn, kan man diskutere, om DR er nødsaget til at forlægge beskyldningerne for de kritiserede. Men da udsendelsens oplysninger ikke er ubestridelige, er det en journalistisk svaghed, at de ikke efterprøves.

B. Unfair kritik af manglende prisoplysninger hos Danske Bedemænd

Knud Larsen skriver bl.a.:

”Her udelader man i udsendelsen, at vi i DB stiller krav om, at alle vores medlemmer skal have en frit tilgængelig prisliste i deres butik og opfordrer alle til også at prisoplyse på nettet, hvilket 30 % gør p.t.”

Klager har ret i, at de pågældende oplysninger ikke er med i udsendelsen. DR har imidlertid forsvaret det med, at Forbrugerrådet i 2006 kritiserede DB for uigennemsigtighed og for at DB i fjor accepterede en bøde på 400.000 kr. for overtrædelse af konkurrencelovgivningen. Det er således helt relevant at omtale problemerne med gennemsigtigheden.

Udsendelsen oplyser imidlertid, at bøden faldt for blot et halvt år siden. Det sker ganske vist i et arkivklip, men det er ikke klart markeret, at der er tale om et ældre klip. Samtidig omtales (i et interview med bedemand Lars Jensen) det i nutid, at DB handler i strid med loven, fordi man forbyder medlemmer at annoncere med priser. Det burde være fremgået, at bøden er halvandet år

gammel og at Danske Bedemænd efterfølgende har pålagt medlemmer at oplyse priser i butikken, og at de oplyser, at 30 pct. nu har priser på deres web-sider

I betragtning af udsendelsens lange gennemgang, de faktuelle fejl og rækken af kritikpunkter, er det således ikke fair, at ingen fra Danske Bedemænd får direkte mulighed for at svare på dette punkt. Landsformanden optræder ganske vist i udsendelsen vedr. tre andre kritikpunkter, men vedrørende denne centrale kritik kommer han ikke til orde.

C. Fejlagtig påstand om utilfredse forbrugere

Knud Larsen skriver bl.a.:

"Her udelader udsendelsen at referere Forbrugerrådets store undersøgelse fra 2010, der viser at 85 % af forbrugerne har været tilfredse eller meget tilfredse med deres bedemand."

I betragtning af de mange bemærkninger om utilfredse forbrugere – det gentages så tit med forskellige kilder, at det fremstår som en præmis for udsendelsen - havde det været fair om denne undersøgelse havde været gengivet.

Når man vælger at undlade det, havde det været fair at give DB mulighed for at svare på programmets påstande om omfattende utilfredshed blandt kunderne.

D. Forkerte påstande om at man i branchen holder nye ude

Knud Larsen skriver bl.a.:

"Her udelader udsendelsen at fortælle, at DB ved adskillige lejligheder har foreslået, at der etableres en autorisationsordning og en offentlig uddannelse for bedemænd".

På dette punkt interviewes Knud Larsen og DB får dermed rimelig mulighed for at kommentere kritikken.

Konklusion og sammenfatning

Samlet indeholder udsendelsens en række kritikpunkter mod Danske Bedemænd og foreningens medlemmer. De kritiseres bl.a. for uigennemsigtige og høje priser og for at udnytte, at kunderne er i sorg. Kritikken illustreres delvist med arkivklip, men det fremstår uklart, hvad der er nye og gamle kritikpunkter. Tidsforløbet fremstår således uklart og nogle steder direkte forkert.

Repræsentanter for Danske Bedemænd får i udsendelsen kun mulighed for at svare på en del af den rejste kritik. Da der er tale om hårde angreb, burde DR have gjort mere for at efterprøve anklagerne – især ved at forelægge den for Danske Bedemænd.

På den baggrund bør Danske Bedemænd have mulighed for en kort replik, der bør oplæses i forbindelse med en genudsendelse af tema-aftenen, og som bør være tilgængelig på de relevante sider på dr.dk (på siden Fejl og Fakta og på de sider, hvor udsendelsen stadig kan ses eller omtales).

Jeg indstiller derfor, at DR tilbyder Danske Bedemænd denne replik:

"Som en del af DR2's temaaften – "En Dødgod Forretning" – bragte vi udsendelsen "Krigen i bedemandsbranchen". Udsendelsen rummer på flere områder en kritik af de danske bedemænds traditionelle brancheforening – Danske Bedemænd – men uden at formanden Knud Larsen fik ordentlig mulighed for at svare. Knud Larsen har derfor bedt om en yderligere replik.

I følge Knud Larsen er det forkert, at Danske Bedemænd er imod åbenhed om priser. Danske Bedemænd har for længst pålagt alle medlemmer at skilte tydeligt med priserne i deres forretninger og opfordret alle til at lægge priserne på nettet. Det har foreløbig 30 pct. af medlemmerne gjort i 2012, oplyser Knud Larsen.

Udsendelsen kan give det indtryk, at kunderne er utilfredse med Danske Bedemænd. Det er også forkert, mener Knud Larsen. Han henviser til en undersøgelse lavet af Tænk i 2010. Den viste, at 85 procent af kunderne var tilfredse eller meget tilfredse. DR beklager, at disse svar på kritikken ikke var med i den første udsendelse."

Jacob Møllerup, den 3. september 2012