

Kommunikationschef Morten Nielsen
Post Danmark A/S
Tietgensgade 37
1566 København V

morten.o.nielsen@post.dk

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
26.06.2013

Kære Morten Nielsen

Du har den 13. maj 2013 klaget over udsendelsen *Kontant: Ingen post til tiden*, der blev bragt den 7. maj 2013 på DR1. Efter at redaktionen afviste din kritik, har du den 22. maj og 3. juni 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.

Med venlig hilsen



Maria Rørbye Rønn

Generaldirektør

Kopi: Journalen
Redaktionschef Judith Skriver
Advokat Peter Skov
Redaktør Thomas Gæde

Indstilling fra lytternes og seernes redaktør

Klage over Kontant-udsendelse om Post Danmark på DR1 den 7. maj

DR1's forbrugermagasin *Kontant* bragte den 7. maj kl. 21.05 en udsendelse med titlen "*Ingen post til tiden*" om omdelingservice og gebyrer hos Post Danmark. Samtidig bragte DR to artikler om udsendelsen på dr.dk¹.

Udsendelsen omhandlede dels Post Danmarks gebyr for importbehandling og dels mangelfuld levering af postpakker hos kunderne. I introduktionen til udsendelsen hed det blandt andet:

Vært: "Vi har fået et hav af klager over Post Danmark, og de går især på to ting. For det første oplever kunderne at sidde hjemme hele dagen og vente på en pakke, der aldrig kommer, og Post Danmark hævder endda at være gået forgæves. For det andet opkræver Post Danmark et særligt gebyr, som koster kunderne dyrt."

Den 13. maj klagede kommunikationschef i Post Danmark Morten Nielsen til Kontantredaktionen over udsendelsen. Den 15. maj svarede redaktør Thomas Gade på kritikpunkterne i et fire sider langt brev, hvori han i det store hele afviste samtlige klageforhold.

Morten Nielsen klagede overordnet over, at Kontant i udsendelsen "*har dyrket kampagnejournalistik uden hensyntagen til fairness eller objektivitet*". Der var tre konkrete klagepunkter:

For det første at udsendelsen leverede en mangelfuld og bagatelliserende beskrivelse af, hvilke omkostninger Post Danmarks gebyr for importbehandling dækker over (omtalt som "*papirarbejde*" i speaken), selvom Morten Nielsen over for Kontant-journalisterne detaljeret havde redegjort for den omfattende proces, som gebyret dækker. Desuden mente Morten Nielsen, at udsendelsen i det hele taget uretmæssigt fremstillede gebyret som urimeligt højt, herunder fordi man opgiver beløbet inkl. moms. Dette understreges, ifølge Morten Nielsen, af, at redaktionen stiller ledende spørgsmål om gebyrets størrelse i en voxpop.

På denne kritik svarede redaktøren blandt andet:

"Kontant-redaktionen har løbende fået klager over Post Danmarks importgebyr. Da gebyret blev indført, gik de fleste henvendelser på, at folk ikke var klar over, at gebyret fandtes og havde de vidst det, ville de ikke have handlet uden for EU."

¹ <http://www.dr.dk/Nyheder/Indland/2013/05/06/183058.htm> og <http://www.dr.dk/DR1/kontant/2013/05/07171023.htm>

I dag handler de fleste klager om, at folk synes gebyret er højt. Det er således ikke Kontant-redaktionens synspunkt, at gebyret er "for højt". Det er jeres kunders.

[...]

Jeg mener, at det som udgangspunkt for forbrugeren er underordnet, at en del af de 160 kr. er moms på gebyret, og at de dermed ikke går til Post DK. For forbrugeren er det væsentlige, at hun/han skal betale et gebyr, der kan gøre en billig vare næsten tre gange så dyr.

Du beklager, at programmet ikke tydeliggør, hvad gebyret går til. I programmet forklarer vi i en speak, at gebyret er betaling "for papirarbejdet med at opkræve pengene". Det fremgår også, at det er en opgave, som Post Danmark er blevet pålagt af Skat.

I interviewet forklarer du, at beløbet "dækker de omkostninger, vi har ved at udføre toldprocessen i DK" samt at "Vi gennemgår det her meget meget minutiøst og vi står jo selvfølgelig til ansvar for, at vores gebyr kun dækker de omkostninger vi har. Det siger loven".

Kontant-redaktionen har ikke haft et ønske om, ikke at give seerne en reel mulighed for at vurdere, om beløbet er dækkende. Tværtimod har vi bedt Post Danmark om at oplyse, hvordan gebyret beregnes. Det har Post Danmark afvist med henvisning til konkurrenceforhold.

Derudover har vi bedt Post Danmark om at forklare, hvorfor Posten AB i Sverige (Post DK's søsterselskab) kræver et mindre gebyr. Du forklarer i interviewet, at det skyldes forskellige told-regler.

Når det er sagt, så medgiver jeg, at når vi udspecificerer den samlede pris i en grafik, så burde vi have opdelt de 160 kroner i Jeres andel samt moms på gebyret. Det vil vi tydeliggøre på vores hjemmeside.

[...]

Gennem programmet bringer vi klip fra en såkaldt voxpop foran et posthus. Du kalder voxpoppen for en fisketur. Kontants journalister har naturligvis ingen interesse i at tillægge folk synspunkter, de ikke har. Vi spørger omkring 15 personer, hvad de synes om hhv. importgebyret og om de har oplevet problematikken med omdelingen. Næsten alle vi spørger har oplevet sidstnævnte. Langt de fleste synes, at 160 kroner for at "momse" eller fortolde en vare er dyrt.

Jeg vil dog indrømme, at i ét tilfælde spørger vært Jakob Krogh en person om gebyret på en måde, der kan opfattes som ledende. Han siger, at Post Danmark opkræver gebyret "bare for at tjekke, hvor meget told der skal på". Lige præcis ordet "bare" kan tolkes som ledende og jeg beklager, at Jakob Krogh brugte dette ord."

For det andet at udsendelsen overdrev problemerne ved manglende postlevering hos Post Danmark. Der klages over, at man ikke nævnte, hvor mange pakker Post Danmark leverer og at udsendelsen uden dokumentation hævdede, at problemets omfang er "stærkt stigende". Samtidig klages der over manglende kildekritisk behandling af en caseperson, der er kritisk over for Post Danmarks postlevering. Ifølge Morten Nielsen er det antal pakker, som casepersonen påstår at have modtaget, urealistisk højt.

Hertil svarede Kontant-redaktør Thomas Gade blandt andet:

"Du mener, at Kontant gør omfanget større end det er. Det er noget redaktionen altid forholder sig kritisk til, inden vi beslutter at lave en historie. Vi er opmærksomme på, at Post Danmark omdeler millioner af breve og pakker hvert år og at antallet af klager kan være numerisk stort, men lille set i relation til mængden af pakker.

I dette tilfælde ligger følgende overvejelser til grund for, at vi bringer historien:

Post Danmark er fortsat klart den største pakkeomdeler i Danmark, vi får løbende henvendelser om problemet, og stort set alle vi har talt med, har oplevet at være hjemme uden at posten har leveret pakken.

Du skriver, at vores "indgangsvinkel er at der er oceaner af klager over Post Danmark". Vi siger faktisk ikke noget om omfanget at problemet, heller ikke at det skulle være "stærk stigende". Men vi vurderer, at det er så udbredt, at det er relevant for Kontant at tage det op.

Vores research viser, at antallet af folk, der klager til Post Danmark over manglende levering, på ingen måde afspejler virkeligheden. De fleste vi har talt med, som har oplevet det, har således ikke klaget.

Redaktionen mener derudover fortsat, at 20 indlæg på Trustpilot om problemet på 14 dage er en klar indikation på, at problemet er udbredt.

Du beskylder Kontant for manglende kildekritik, når Bjarne Sørensen siger, at han har oplevet dette omkring 150 gange. Samtidig kalder du antallet urealistisk.

Kontant forholder sig altid kritisk til sine kilder. Vi har vurderet, at 150 tilfælde ikke er urealistisk, når Bjarne Sørensen oplyser, at han har købt omkring 1000 pakker. (Han har klaget dog kun til Post Danmark i 25-30 tilfælde.)

Det undrer mig, at du først stiller spørgsmål ved tallet nu, efter programmet er sendt. Du er forud for interviewet fredag den 3. maj, blevet oplyst om, at Bjarne Sørensen bruger tallet 150. Det reagerede du ikke på - hverken før eller under interviewet.

Angående Bjarne Sørensen så er det i forhold til Kontant-programmet underordnet, hvorvidt han i nogle tilfælde har fået leveret pakker fra andre aktører end Post Danmark. Han får langt de fleste pakker fra Post Danmark, og det er hos Post Danmark, han oplever problemet."

For det tredje at udsendelsen uden dokumentation antydede en sammenhæng mellem Post Danmarks historisk faldende antal postforsendelser og utilfredshed med serviceniveauet, som var med til at stille Post Danmark i et urimeligt dårligt lys.

Hertil svarede Kontant-redaktøren:

"Afsnittet om Post Danmarks historie og udvikling er med for at give seerne et billede af, hvilken type virksomhed Post Danmark er i dag. Det er relevant at fortælle, at Post Danmarks målsætning er "skal være Europas bedste målt på en kombination af serviceniveau, kvalitet og pris", når programmet handler om, at kunderne har en anden oplevelse. Det er ligeledes relevant at nævne, at antallet af postbude er beskåret, når historien handler om, at pakkerne ikke leveres som lovet."

Den 22. maj ankede Morten Nielsen redaktørens svar til lytternes og seernes redaktør.

Jeg har nu gennemgået sagen og afleverer hermed min indstilling:

1. Udsendelsen leverer en mangelfuld og bagatelliserende beskrivelse af, hvilke omkostninger Post Danmarks gebyr for importbehandling dækker over, og Kontant fremstiller i udsendelsen uretmæssigt gebyret som værende urimeligt højt.

Morten Nielsen mente ikke, at udsendelsen på en fair måde forklarede, hvorfor gebyret på 160 kr. har den størrelse, det har, idet Kontant ikke har bragt hans gennemgang af den omfattende proces, som gebyret dækker over. Omvendt

påpegede redaktionen, at Post Danmark (i skikkelse af netop Morten Nielsen) i indslaget blandt andet forklarer, at gebyret *"dækker de omkostninger, vi har ved at udføre toldprocessen i Danmark"*, og at *"vi gennemgår det her meget, meget minutiøst, og vi står jo selvfølgelig til ansvar for, at vores gebyr kun dækker de omkostninger, vi har. Det siger loven."* Morten Nielsen kom derfor, ifølge redaktionen, til orde i tilstrækkelig grad.

Min kommentar

Morten Nielsen får i udsendelsen god lejlighed til at kommentere på problematikken og til at forklare, hvad gebyret for importbehandling dækker over, herunder at beløbet på 160 kr. er inkl. moms. Redaktøren lovede i den forbindelse at omtale dette forhold på Kontants hjemmeside, hvilket nu er gjort.

Det er uheldigt, at Kontant i sit ellers detaljerede regneeksempel i udsendelsen ikke bemærker, at gebyret på 160 kr. inkluderer moms, men eftersom Morten Nielsen i udsendelsen netop gør opmærksom på dette forhold, og idet redaktionen nu oplyser herom på sin hjemmeside, er der ikke grund til at foretage sig yderligere på dette punkt.

Som erkendt af redaktøren stiller værten i et enkelt tilfælde et ledende spørgsmål i en voxpop: *"Ved du, hvor meget Post Danmark tager i gebyr for at tjekke, om der skal told på for eksempel? [...] Bare for at tjekke pakken og dens værdi tager Post Danmark 160 kroner..."*

Selvom Morten Nielsen i udsendelsen fik mulighed for at svare på kritikken er det ledende spørgsmål uheldigt.

2. Udsendelsen overdriver problemerne ved manglende postlevering hos Post Danmark. Man påstår at problemet er stigende og udviser manglende kildekritisk behandling af en caseperson.

Som Morten Nielsen påpegede i sin anke til lytternes og seernes redaktør, fremgår det af en mellemrubrik i en artikel på Kontants hjemmeside, at der er tale om et *"stigende problem"*, som *"ser ud til at være eskaleret efter den nye postlov fra 2012"*.²

Desuden hedder det i programmet i et afsnit om postloven:

² <http://www.dr.dk/DR1/kontant/2013/05/07091620.htm>

Speak: *"Sidste år blev postloven ændret, så kunderne nu er forpligtet til at placere deres postkasse helt ude ved fortovet. Dermed har postbuddet ikke længere den samme grund til at gå helt op til døren. Og det betyder, at der er komme endnu flere klager over manglende levering af pakker."*

Ifølge Morten Nielsen stemmer dette ikke overens med de casepersoner, der vises i udsendelsen, idet disse bor i etageejendomme, der – i modsætning til parcelhuse – allerede blev omfattet af en sådan lov fra udgangen af 2009.

Redaktionen har i forbindelse med behandlingen af denne sag oplyst, at man i fraværet af et ankenævn ikke har data for problemets omfang og udvikling, men at man blandt andet på baggrund af henvendelser til Kontant og kritiske indlæg på Trustpilot.dk har en klar indikation af, at problemet er omfattende og stigende. Hertil kommer, at redaktionen oplyser, at man til baggrund har talt med flere postbude, der bekræfter at problemet er stigende som følge af effektiviseringer i postomdelingen, herunder ændringerne i postloven. På den baggrund har redaktionen vurderet, at der er grundlag for i en artikel at omtale problemet som *"stigende"*, og redaktionen gør i øvrigt opmærksom på, at man i artiklen understreger, at *"Problemet ser ud til at være eskaleret efter den nye postlov fra 2012 (min understregning, jmol)"*.

Redaktionen bemærker endvidere, at det er underordnet, at postloven blev ændret af to omgange (hvh. i 2009 og 2012), idet samtlige husstande nu skal have postkasse ved vejen eller på stueplan i opgangen, og fordi casepersonernes oplevelser ikke kobles til ændringerne.

På Morten Nielsens kritik af redaktionens behandling af en caseperson, der oplyser, at han har bestilt omkring 1000 bøger de seneste år, svarer redaktionen, man vurderer casepersonens oplysninger som realistiske. Redaktionen påpeger, at casepersonen er folkepensionist og derfor har god tid til at læse de mange bøger, ligesom hans lejlighed *"bugner af bøger"*.

Morten Nielsen har i sin klage også bemærket, at han flere gange over for redaktionen har påpeget, at omfanget af problemet med manglende levering af pakker skal ses i sammenhæng med Post Danmarks omfattende aktivitet på området. Således oplyser Morten Nielsen, at Post Danmark hver uge omdeler flere end 1 mio. pakker og maxibreve, og at problemets derfor i udsendelsen fremstår som uforholdsmæssigt stort, idet proportionerne ikke fremgår af udsendelsen.

Min kommentar

Morten Nielsen fik i udsendelsen god mulighed for at forklare Post Danmarks syn på problemet og dets omfang.

De indicier, som redaktionen har redegjort for, er – i fraværet af uvildig dokumentation fra fx et ankenævn – tilstrækkelige til at underbygge antagelsen om, at problemet er omfattende og stigende, ligesom koblingen til ændringerne i postloven er sandsynliggjort. Der er intet til hinder for, at redaktionen i fraværet af håndfaste data kan søge at vurdere problemets omfang på baggrund af henvendelser fra seere og Post Danmarks brugere på f.eks. Trustpilot.

Med hensyn til Morten Nielsens kritik af manglende kildekritisk behandling af den omtalte caseperson er der – selvom tallet umiddelbart lyder helt usædvanligt højt – ikke grundlag for at konkludere, at det oplyste tal er direkte forkert. Det afgørende er imidlertid, at det præcise antal forsendelser ikke var afgørende for casepersonens kritik. På den baggrund er der ikke grund til at rejse kritik for manglende kildekritik.

Redaktionen kunne med fordel have omtalt, hvor mange pakker og maxibreve der ugentligt omdeles af Post Danmark.

3. Udsendelsen antyder uden dokumentation, at der er en sammenhæng mellem Post Danmarks historisk faldende antal postforsendelser og utilfredshed med serviceniveauet.

I udsendelsens afsnit om utilstrækkelig pakkeomdeling hed det blandt andet i speaken:

Speak: "Men kunderne er begyndt at vælge Post Danmark fra. Færre og færre sender breve. Inden for de seneste ti år er antallet af breve faldet til det halve, og alene i 2012 sendte vi 12 procent færre breve end året før. Der var en gang, da postbuddet afleverede brevene direkte ved din dør og endda havde tid til en tår kaffe, og vi alle havde travlt med at sende julehilsener i december. Men der er sket store forandringer, som også kunderne kan mærke. Portoet stiger og mere og mere væltes over på kunderne. Post Danmark har inden for de sidste par år indført døgnboks, postbutikker og modtagerflex. Der er blevet længere mellem postkasserne, posthusene lukker og antallet af medarbejdere er alene i 2012 skrumpet med over 1300. Alligevel kan man på Post Danmarks hjemmeside læse: 'Denne postservice skal være Europas bedste målt på en kombination af serviceniveau, kvalitet og pris[...]'. "

Programmets redaktør har under behandlingen af denne sag oplyst følgende vedr. kritikken:

"Jeg mener ikke, at vi kobler [faldende antal postforsendelser og utilfredshed med serviceniveauet] sammen. Fravalget m.h.t. breve skyldes jo den alm. udvikling på

markedet. Sætningen "Men kunderne er begyndt at vælge Post Danmark fra" er en overgangsspeak til et lille portræt af firmaet. I portrættet fortæller vi, at Post Danmark er gået fra at være et monopol til at operere i benhård konkurrence med andre aktører samtidig med, at den teknologiske udvikling har gjort, at vi sender færre almindelige breve.

Såfremt seere opfatter, at vi kobler utilfredsheden med pakkeleveringer sammen med det faktum, at vi sender færre breve, er det utilsigtet og beklageligt, for det har vi ikke dokumentation for."

Min kommentar

Som seer må man opfatte speaken således, at der er en sammenhæng mellem faldende service og faldende postmængder. Derimod fremhæves det ikke, at den teknologiske udvikling inden for kommunikation uden tvivl er en afgørende faktor. Speaken fokuserer udelukkende på, at serviceniveauet er blevet sænket, og at priserne samtidig er steget og fremstiller det på den baggrund som et paradoks, at Post Danmark alligevel har som mål at være Europas bedste. Uden at indeholde faktuelle fejl får speaken således karakter af en kommentar.

Konklusion og sammenfatning

Som helhed var der tale om en forsvarlig udsendelse, der på kritisk vis omhandlede et relevant emne. Post Danmark fik således også rimelig mulighed for at svare på kritikken.

Udsendelsen rummede dog et par mindre alvorlige stramninger.

- Under dækningen af det omtalte toldgebyr stillede værten på et tidspunkt et ledende spørgsmål i en voxpop
- En sammenfattende speak om højere takster, ringere service og faldende postmængder fik delvist karakter af en kommentar.

Endvidere havde det givet seerne et bedre grundlag for at vurdere problemerne, hvis udsendelsen havde oplyst, hvor mange pakker og maxibreve, der rent faktisk omdeles.

Ingen af disse stramninger var i sig selv alvorlige og ingen af dem indebar brud på god presseskik. Selvom den samlede klage således må afvises, er der grund til at redaktionen arbejder med at undgå disse stramninger, som kun forringer det journalistiske produkt.

Jacob Møllerup, den 24. juni 2013

