

## Kendelse

afsagt den 10. maj 2022

**Sag nr. 2021-80-0728**

[Klager 1]

[Klager 2]

[Klager 3]

mod

DR

[Klager 1], [Klager 2] og [Klager 3] ved advokat Lasse Skaarup Christensen har klaget til Pressenævnet over udsendelsen ”*Kontant: Tviivlsomme tyske værkstedspriser*”, som blev bragt den 11. august 2021 på DR1, idet de mener, at god presseskik er tilsidesat.

[Klager 1], [Klager 2] og [Klager 3] har navnlig klaget over, at udsendelsen indeholder ukorrekte og krænkende oplysninger, som ikke blev efterprøvet tilstrækkeligt inden offentliggørelsen.

---

### 1 Sagsfremstilling

*Forud for offentliggørelsen*

Den 23. marts 2021 skrev DR følgende via mail til [Klager 3]:

”Kære [Klager 3],

Du har talt med min kollega, [Programværten], vedr. en Kontant-udsendelse om kundeoplevelser i [Klager 1]-kæden. Jeg kan forstå, at du allerede i telefonen har tilkendegivet, at du gerne vil stille op til et tv-interview omhandlende konkrete kundeeksempler samt jeres overordnede forretningsstrategi. Her som lovet en uddybning af de oplevelser, vi har med.

I udsendelsen medvirker flere kunder, som føler, at de enten har købt eller er blevet tilbudt unødvendige reparationer på anbefaling fra et [Klager 1]-værksted. Vi har desuden talt med tidligere medarbejdere, der fortæller, at disse kundeoplevelser ikke er enkeltstående. De beretter om, at det er en mere eller mindre bevist strategi i [Klager 1]-kæden, at værkstederne på den måde skal forsøge at finde ofte dyre reparationer, hvor der i virkeligheden er tvivl om behovet.

Kunde 1: Får skiftet bremses på 1,5 år gammel bil i Fredericia. Bilen er en Peugeot 208 med reg. nr. [Registreringsnr. A]. Spørger efterfølgende flere mekanikere til råds og alle stiller sig meget undrende overfor dette. Han skriver en negativ anmeldelse, og får herefter en kreditnota på 1400 og en indrømmelse af fejlen.

Kunde 2: Får lavet service på bil forud for syn i Ballerup. Bilen er en Mercedes ML 320 med reg. nr. [Registreringsnr. B]. Får at vide, at der skal laves for over kr. 44.000, hvis bilen skal gå gennem syn. Et andet værksted laver reparationer for lidt over kr. 6.000, hvorefter bilen går gennem syn.

Kunde 3: Får lavet service i Ballerup og får i den forbindelse at vide, at bilen har alvorlige fejl for kr. 17.365. Bilen har reg. nr. [Registreringsnr. C]. Kører herefter bilen til autoriseret værksted, som siger, at bilen kun skal have nye bremses foran. Bilen fejler ikke andet.

Vi har efterprøvet påstandene fra de tre kunder ved at sende tre biler på værksted i henholdsvis Viby, Fredericia og Ballerup.

De tre biler er:

En Toyota Aygo med reg. nr. [Registreringsnr. D]. Bilen har kun en defekt baglygte, men I tilbyder os en rens af udstødningen, fordi den forurener for meget.

En Renault Clio med reg. nr. [Registreringsnr. E]. Bilen har en knækket forfjeder og nedslidte forbremser. Begge skiftes.

En Skoda Superb med reg. nr. [Registreringsnr. F]. Bilen har ingen fejl, men bliver tilbudt ny kobling og svinghjul til over 20.000 kr.

Vi vil gerne gennemføre interviewet i uge 14 på jeres værksted i Kolding. Hvordan passer det jer?

Bedste hilsner,

[Journalisten]

Journalist, DR Nyheder”

[Klager 3] deltog herefter i et interview med DR, som er gengivet i udsendelsen.

### *Den påklagede udsendelse*

DR bragte den 11. august 2021 på DR1 forbrugermagasinet ”*Kontant: Tviulsomme tyske værkstedspriser*”. Udsendelsen, som varer ca. 42 minutter, er fortsat tilgængelig på dr.dk med følgende omtale:

”Værkstedskæden [Klager 1] beskyldes for at sælge unødvendige reparationer til intetanende kunder. Se med når Kontant sender biler på værksted for at undersøge påstande om snyd og konfronterer ledelsen med resultatet.”

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 03:36-04:52]

”*Programværten, speak voiceover*: Men er det kunderne, der betaler prisen for virksomhedens succes? På Kontant har vi været i kontakt med flere bilejere, der mener, at [Klager 1] har forsøgt at sælge dem dyre og unødvendige reparationer.”

Der klippes til optagelser af [Klager 1], med krydsklip mellem lydoptagelser af telefonsamtaler med to kunder:

*”[Kunde A] (kundeoptagelse):* Jeg skulle have lavet service på min bil. De ringer så til mig og siger, at der skal både nye støddæmpere på, der skal ny gearkasse. Ja, der skal mange ting laves ved min lille Fiat Panda. Det ville jo løbe op i 15-16.000.

*[Kunde B] (kundeoptagelse):* Så ringer han efter et par timer. Jamen, de har fundet nogle fejl på bilen. Og så siger han: Dine viskerblade er nedslidte, og dine forbremser skal renses. Og dine dæk er fuldstændigt nedslidte, de skal skiftes. Og så er der en drivrem, der flosser, og der er bagbremser, der er nedslidte også. Det var virkelig meget. Altså min bil er kun fire år gammel, den skulle til det første syn nu her, ikke. Jamen, det ville blive i hvert fald 12.000. Og så kommer jeg til syn her i tirsdags, og det eneste han siger til mig, det er, at min højre bagbremse skal renses, fordi den er beskidt.

*[Kunde A] (kundeoptagelse):* Jeg har kørt en 20-30.000 kilometer uden at få skiftet noget som helst på den. Det har ikke været nødvendige reparationer.”

[Tidskode 07:06-07:54]

*”Programværten, speak voiceover:* Vi vil undersøge påstandene og sender tre biler på hvert sit [Klager 1]-værksted. Men først er vi nødt til at kende bilernes stand og får hjælp af FDM.”

Der vises optagelser af programværten, som mødes med [Centerlederen], som er centerleder hos FDM. De mødes på FDMs værksted:

*”Programværten:* Så, jeg har en Toyota til dig.

*Programværten, speak voiceover:* Den første er en Toyota Aygo fra 2011.

[Bilen vises i animeret format med teksten ”MODEL: TOYOTA AYGO 3/5 DØRS. ÅRGANG: 2011. ANTAL KØRTE KILOMETER: 158.387”]

*Programværten:* Var det lige på kanten eller hvad?

*Programværten, speak voiceover:* Bil nr. to er en Renault Clio årgang 2017.

[Bilen vises i animeret format med teksten ”MODEL: RENAULT CLIO. ÅRGANG: 2017. ANTAL KØRTE KILOMETER: 52.604”]

*Programværten:* Så har jeg en Skoda til dig.

*Programværten, speak voiceover:* Og bil nr. tre en Skoda Superb fra 2016.

[Bilen vises i animeret format med teksten ”MODEL: SKODA SUPERB. ÅRGANG: 2016. ANTAL KØRTE KILOMETER: 169.892”]

*Programværten, speak voiceover:* Bilerne bliver grundigt gennemgået af en FDM-tekniker med mere end 30 års erfaring. Og FDM ved ikke hvilken værksteds-kæde, Kontant undersøger.”

[Tidskode 08:02-10:11]

Der vises optagelser af programværten, der mødes med [Kunde C], som er tidligere kunde hos [Klager 1]. Programværten og [Kunde C] sidder i Kontant-bilen:

*Programværten, speak voiceover:* I Ballerup ligger et andet af [Klager 1]-kædens værksteder. Her afleverer [Kunde C] sin Mercedes ML320, som hun har købt brugt bare otte måneder tidligere. Bilen skal nu synes, og hun vil sikre sig, at den uden problemer kan gå igennem.

[Kunde C]: Jeg hører jo nogen reklamer i radioen blandt andet om [Klager 1], som matcher tyske værkstedspriser. Jeg tænker, at det er en tysk bil, og tænker, at det giver god mening at køre den ud til dem.

*Programværten, speak voiceover:* Samme dag får hun et opkald fra værkstedet. Mekanikeren har nu fundet de ting, der skal laves, hvis bilen skal klare syn.

[Kunde C]: Så ringer han til mig. Så siger han, at han håber, at jeg sidder ned, for der skal altså laves for 44.500. Den var simpelthen i så dårlig stand, at det ville ikke være forsvarligt at køre i den. Altså, jeg blev fuldstændigt blæst bagover. Jeg tænkte bare, at det kan simpelthen ikke passe, at vi har købt en bil for otte måneder siden, og så er der så mange ting.

*Programværten:* Og da du køber bilen, hvordan er standen der?

[Kunde C]: Den er rigtig god. Vi har heller ikke haft problemer med den, og der har ikke været noget med den overhovedet. Den har bare kørt, som den skulle.

[Programværten kigger på [Klager 1]s tilbud til [Kunde C]]

*Programværten:* 44.896 kr. og 21 ører.

*Kunden:* Ja.

[Der vises nærbilleder af [Klager 1]s tilbud, mens programværten og [Kunde C] taler om tilbuddets indhold]

*Programværten:* Drivaksel foran både i venstre og højre side foran. 7.000 og noget for den ene, 5.400 for den anden. Og det er ex moms det her.

[Kunde C]: Yes.

*Programværten:* Og så er der noget med en tandstang til over 10.000.

[Kunde C]: Ja.

*Programværten:* Ex moms.

[Kunde C]: Så derfor vælger jeg så at kontakte ham, vi har købt bilen af, som siger, at det lyder meget mærkeligt, at alle de her ting skal laves. Og han foreslår så at komme og hente bilen og så selv kigge på den. Og så ringer han så og siger, at han har fået den igennem syn, men til 6.000 kr. Og at de ting der står, blandt andet den tandstang, den fejlede ikke noget.

*Programværten:* Det er jo en tandstang til over 10.000 plus moms.

[Kunde C]: Ja. Altså jeg fik lidt en følelse af, at det var sådan en "går den, så går den".

[Tidskode 10:12-11:46]

*Programværten:* Vi får nu kontakt til flere tidligere medarbejdere, der har været ansat under tvillingerne [Klager 3] og [Klager 2].

*Tidligere mekaniker, telefonisk (sløret stemme):* Jeg har aldrig været et sted, hvor de hungrede så meget efter mersalg. Hvis der var knækket en fjeder i højre side, så fik den nye fjedre i begge sider og alle tilhørende dele. Hvis kunden selv nævner, at den har en lyd på bremserne, så hedder det sig "for alt i verden skal der skiftes

bremses, for så er der helt sikkert noget i vejen”. De bliver ikke bare skilt ad og renset, selv om der måske er 50.000 km tilbage.”

Der vises optagelser af programværten, der mødes med en tidligere værkfører hos [Klager 1]. Den tidligere værkfører optræder anonymt:

*”Programværten:* Hvorfor er det vigtigt, at du er anonym, når vi skal snakke sammen?

*Tidligere værkfører:* Ellers vil brødrene sagsøge mig ind i helvede.

*Programværten, speak voiceover:* Vi møder en af de tidligere medarbejdere. Han har haft en helt central placering som værkfører på et af værkstederne.

*Programværten:* Hvad var din rolle?

*Tidligere værkfører:* Det var at sørge for at sælge til kunden. Som værkfører skal man tage, hvad man kan, fra kunden. Hvis der bliver problemer, skal de nok redde dig ud af den.

*Programværten, speak voiceover:* Vi viser værkføreren det tilbud på Mercedesen, som [Klager 1] – ifølge kunden – hævdede var helt nødvendigt for, at bilen kunne klare et syn. Pris lige knap 45.000 kr.

*Programværten:* Du skal lige prøve at se det engang.

[Den tidligere værkfører kigger på tilbuddet]

*Tidligere værkfører:* Den er fin. Ham, der har lavet det, har fået et klap på skulderen.”

[Tidskode 12:26-12:54]

*”Programværten:* Hvem bestemmer, at det foregår på den her måde?

*Tidligere værkfører, anonymiseret:* Det gør [Klager 2]. Det var ham, der styrede værkstederne. Han slår ikke de små på værkstederne. Han slår ledere og værkførere.

*Programværten:* Så ledelsen i [Klager 1] ved udmærket, at det fungerer på den her måde?

*Tidligere værkfører, anonymiseret:* Ja. Det kommer fra dem. Den er ikke længere. Hvis man ikke vil, har man ikke den rette [Klager 1]-DNA.”

[Tidskode 12:58-13:42]

Der vises optagelser af programværten, der ringer til [Klager 2]:

*”[Klager 2] (telefonisk):* Det er [Klager 2]

*Programværten (telefonisk):* Goddag, [Klager 2]. Det er [Klager 2], ikke?

*[Klager 2] (telefonisk):* Ja, det er så.

*Programværten (telefonisk):* Dav, jeg hedder [Programværten]. Jeg ringer fra Kontant på Danmarks Radio.

*[Klager 2] (telefonisk):* Dav.

*Programværten (telefonisk):* Jeg ringer til dig, fordi vi er i gang med at lave et program om [Klager 1]-kæden.

*[Klager 2] (telefonisk):* Det er sådan set min bror, [Klager 3], I skal snakke med. Det er sådan set ham, der står for presse.

*Programværtten (telefonisk):* Udover at vi har talt med en række kunder, så har vi faktisk også talt med tidligere ansatte, som fortæller, at det er ikke unormalt, at man på den her måde finder fejl på en bil, som i virkeligheden slet ikke er en fejl.

*[Klager 2] (telefonisk):* Det kan jeg blankt afvise. Men må jeg ikke få min bror [Klager 3] til at give dig et kald i morgen?”

[Tidskode 17:02-19:23]

Der vises optagelser af programværtten, der interviewer [Klager 3]:

*”Programværtten:* Jeg kunne godt lige tænke mig at vise dig et tilbud, som en kunde har fået hos jer.

[Der klippes til interview med [Kunde C]]

*[Kunde C]:* Så ringer han til mig. Så siger han, at han håber, at jeg sidder ned, for der skal altså laves for 44.500.

[Der klippes tilbage til interview med [Klager 3]]

*[Klager 3]:* Det er udskiftning af to tre-aksler, og så er det udskiftning af en tandstang, der skal skiftes på den her bil.

*Programværtten:* Og kunden fortæller jo jeres værksted, at hun skal have synet bilen, og det er derfor hun kommer på besøg hos jer. Hvad koster det her?

*[Klager 3]:* Det koster 44.896.

*Programværtten:* Det tror jeg for mange lyder som en høj pris, en stor værkstedsregning. Hvad tænker du?

*[Klager 3]:* Kunden skriver bilen ind til os til et 330.000 km service. Og et serviceeftersyn, der gennemgår vi bilen grundigt kvalitetsmæssigt og oplyser kunden omkring de defekter, der er på bilen. Og det giver vi selvfølgelig også kunden et overslag over, hvad koster det at holde bilen kørende frem til næste service og måske endda længere ud. Der er nogle fejl og defekter, som er begyndende. I et syn, det er et ”her og nu-billede”. Der skal ikke laves de ting, som skal laves i fremtiden.

*Programværtten:* Så i [Klager 1], der reparerer I ting, I kan se i fremtiden?

*[Klager 3]:* Nej, det gør vi ikke. Vi giver kunden muligheden for at tage beslutningen om, hvorvidt det skal laves nu, eller om det skal laves ude i fremtiden.

*Programværtten, speak voiceover:* [Klager 3] siger altså, at de vurderer de biler, der kommer ind til serviceeftersyn ud fra, at de skal kunne køre to år uden ekstra værkstedsreparationer, og at de foreslåede reparationer blot er et tilbud til kunden. Men det er jo ikke den forklaring [Kunde C] fik, da hun blev ringet op af [Klager 1] i Ballerup.

[Der klippes til interview med [Kunde C]]

*[Kunde C]:* Så ringer han til mig. Den var simpelthen i så dårlig stand, at det ville ikke være forsvarligt at køre i den.

[Der klippes tilbage til interview med [Klager 3]]

*Programværtten:* I vil have 45.000 kr. for, at hun kan køre i den. En anden mekaniker vil have lidt over 6.500 kr. for, at hun kan køre i den. Er det ikke det, det her handler om?

*[Klager 3]:* Nej, det er det ikke. Det er to helt vidt forskellige ting, vi snakker om.

*Programværtten:* Er det ikke sjovt, at kunden får oplyst, at den pågældende medarbejder er blevet fyret, når du siger, at der ikke er sket nogen fejl her?

*[Klager 3]:* Der er ikke sket nogen fejl her.

*Programværtten, speak voiceover:* [Klager 1] oplyser efterfølgende på mail, at der ikke er nogen medarbejder, der er blevet fyret, efter at [Kunde C] havde sin bil på værksted.”

[Tidskode 19:22-20:15]

Der afspilles en lydoptagelse fra en telefonsamtale med en tidligere medarbejder hos [Klager 1]:

*”Tidligere mekaniker, telefonisk (sløret stemme):* Hvis kunden selv nævner, at den har en lyd på bremserne, så hedder det sig ”for alt i verden skal der skiftes bremser, for så er der helt sikkert noget i vejen”. De bliver ikke bare skilt ad og rensset, selv om der måske er 50.000 km tilbage.

[Der klippes til interview med [Klager 3]]

*Programværtten:* Hvad siger du til det?

*[Klager 3]:* Det tager jeg stærkt afstand fra. Det er slet ikke sådan vi arbejder hos os overhovedet. Vi er en god og ordentlig virksomhed baseret på nogle gode, sunde værdier.

*Programværtten:* Men altså her har vi tre tidligere medarbejdere, som har samme oplevelse af at være ansat hos jer. At man skal skifte ting, der ikke er i stykker.

*[Klager 3]:* Det er slet ikke rigtigt. Det er slet ikke den måde, vi driver vores forretning på eller træner vores medarbejdere i vores onboarding-forløb eller i vores træningsvideoer.

*Programværtten:* Så skal jeg forstå det sådan, at din påstand er i virkeligheden, at de her tre tidligere medarbejdere lyver?

*[Klager 3]:* Jeg ved i hvert fald ikke motivationen for, at de siger det, som de siger, men det er i hvert fald ikke den måde, vi driver vores forretning på.”

[Tidskode 22:36-23:29]

Der vises optagelser af programværtten og [Centerlederen] ved FDMs værksted:

*”Programværtten:* Skal vi kigge på motoren?

*[Centerlederen]:* Ja, lad os gøre det.

*Programværtten, speak voiceover:* Bil nr. tre er en fem år gammel Skoda Superb.

*[Centerlederen]:* Det er jo en fin dieselmotor, der ligger her.

*Programværtten:* Hvad med sådan noget bremserør eller sådan noget?

*[Centerlederen]:* De har det også godt. Ingen rust. Det er i superfin stand.

*Programværtten:* Hvad med bremserne?

*[Centerlederen]:* De har det godt. Det er en rigtig pæn bil, der har kørt mange kilometer.

*Programværtten:* Kan du komme i tanke om noget som helst, som skal skiftes på den her bil?

*[Centerlederen]:* Nej.

*Programværten, speak voiceover:* Vores tredje bil er altså ifølge FDM helt uden fejl. Vi kører nu den fejlfrie Skoda på værksted i Ballerup. Vi fortæller, at vi overvejer at sælge bilen og gerne vil have den gennemgået for eventuelle fejl.”

[Tidskode 27:41-27:52]

Der afspilles en lydoptagelse fra en telefonsamtale med en tidligere medarbejder hos [Klager 1]:

*”Tidligere mekaniker, telefonisk (sløret stemme):* Det er simpelthen at tage pis på alle værksteder. Jeg ville kunne lave et service 100 gange bedre, hvor jeg er nu, fordi man får tiden til at lave det ordentligt.”

[Tidskode 28:01-29:41]

*”Programværten, speak voiceover:* De Danske Bilimportører, som blandt andet står bag de autoriserede mærkeværksteder, lægger i 2018 sag an mod [Klager 1].

[Der klippes til [Klager 1]s reklamefilm]

*Lyd fra reklamefilmen:* Vi servicerer alle mærker og leverer den samme høje kvalitet som mærkeværkstederne.

*Programværten, speak voiceover:* De mener, at firmaets markedsføring, hvor [Klager 1] blandt andet påstår, at de er billigere end mærkeværkstederne, men leverer samme høje kvalitet, er vildledende for forbrugeren og overtræder markedsføringsloven.

*Lyd fra reklamefilmen:* Vi er op til 40 % billigere end mærkeværkstederne.

*Programværten, speak voiceover:* I forbindelse med retssagen undersøger Teknologisk Institut derfor på foranledning af De Danske Bilimportører netop kvaliteten på [Klager 1]s værksteder. Instituttet sender 13 biler, som hver har fem plantede fejl, på forskellige [Klager 1]-værksteder. Resultatet er, at mekanikeren på ingen af de 13 biler finder alle fem fejl. [Klager 1] i Taastrup fandt således ikke en eneste af de fem fejl. I gennemsnit fandt mekanikerne kun 2,3 af de fem plantede fejl. Undersøgelsen afslørede også, at fejl som for eksempel uvirksomt kørelys og forkert dæktryk ikke blev opdaget, selv om [Klager 1] hævdede, at netop det var tjekket ifølge kontrolskemaet.

[Der klippes til programværten, der sidder ved et skrivebord med en bærbar computer]

*Programværten:* Konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar: [Klager 1], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne.

[Der vises uddrag fra Sø- og Handelsrettens dom]

*Programværten, speak voiceover:* Værkstedskæden blev derfor i Sø- og Handelsretten i november sidste år dømt til ikke længere at måtte påstå, at de er billigere end mærkeværkstederne, og at de leverer samme høje kvalitet. Men begge parter har anket dommen. Ifølge [Klager 1] har de indgået en aftale med Teknologisk Institut, som i dag ikke har nogen kritik af deres værkstedskvalitet.”

[Tidskode 32:30-33:07]



Der vises optagelser af programværtten, som interviewer [Klager 3] omkring [Klager 1]s reparationer af Kontants biler nr. et og to:

*”Programværtten:* Er det en korrekt udført reparation?

*[Klager 3]:* Nej, det er det ikke.

*Programværtten:* Hvad er din kommentar til det?

*[Klager 3]:* Det er selvfølgelig, at vi tager fuldstændig ansvar, som vi altid gør, når der er en reklamation. Der skal vi selvfølgelig bare have kunden og bilen ind igen, og så skal vi selvfølgelig have lavet det hurtigst muligt.

*Programværtten:* Problemet her er jo lidt, og sådan er det sikkert med mange ting på en bil, at det er meget svært for kunden at opdage det her.

*[Klager 3]:* Det er egentlig fuldstændig korrekt, at de har svært ved at opdage det. Men det der sker hos os, det er, at vi lavet et rigtig højt kvalitetsstykkearbejde. Vi har en rigtig høj kundetilfredshed, og som gør, at kunderne elsker at komme hos os igen og igen, og selvfølgelig skal kunden bare komme igen. Så laver vi det uden beregning. Helt klart.”

[Tidskode 33:46-34:03]

Der vises optagelser af programværtten, som interviewer [Klager 3]:

*”Programværtten:* Kan du forstå, hvis der er nogen, der tænker, at der måske er noget om snakken, når man siger, at det går lidt hurtigt hos [Klager 1], og at kvaliteten måske ikke altid er tiptop.

*[Klager 3]:* Nej, det kan jeg ikke. I de her to konkrete sager har der været fejl, men helt generelt kan jeg sige, at vi har en rigtig høj kundetilfredshed og en rigtig høj kvalitetsscore.”

[Tidskode 35:05-35:30]

*”Programværtten, speak voiceover:* Men hvordan var det, det gik, da Teknologisk Institut sendte 13 biler på forskellige [Klager 1]-værksteder?

*Programværtten:* Altså resultatet af den undersøgelse viste, at I kun fandt 2,3 i gennemsnit af de her fem plantede fejl. Men du siger, at kvaliteten er tårnhøj?

*[Klager 3]:* Det er klart, at når vi kører så mange biler igennem, som vi gør, da vil der være nogen uheldige sager, og det tager vi fuldstændigt ansvar for. Men helt generelt set, har vi en rigtig, rigtig høj kvalitetsscore.”

[Tidskode 37:15-41:42]

*”Programværtten, speak voiceover:* Tilbage i Ballerup har [Klager 1] nu gennemgået vores fejlfrie Skoda. Resultatet er højst overraskende.

*Programværtten:* [Klager 1] vil skifte koblingssættet.”

Der vises klip fra programværtens møde med [Centerlederen] hos FDM:

*”Programværtten:* Kan du komme i tanke om noget som helst, som skal skiftes på den her bil?

*[Centerlederen]:* Nej.”

Der klippes tilbage programværtten, som sidder i en bil:

*”Programværtten:* Der skal både noget nyt svinghjul og et koblingsæt. Det er nogle meget, meget dyre reservedele, og så tager det selvfølgelig lang tid at skifte, så vi ender altså på over 20.000 kr. Og det er altså vores fejlfrie Skoda.

*Programværtten, speak voiceover:* Vi undrer os over, at [Klager 1] mener, at koblingen er defekt på Skodaen, så vi bliver nødt til at køre bilen tilbage til FDM.”

Der vises optagelser af [Centerlederen], som testkører Skodaen:

*”[Centerlederen]:* Se, det var jo en normal, ganske stille og rolig igangsætning. Der var ikke noget at mærke. Hvis den er slidt op, så glider den, så er det ligesom, når man kobler til, så stiger motoromdrejningerne, men bilen bevæger sig ikke rigtig så hurtigt, som den skal. Det bliver typisk bare værre og værre. Omvendt kan de også begynde at ruske ved igangsætningen, sådan den kommer frem i stød. Indtil videre, så går det rigtig godt. Nu vil vi prøve at udfordre den lidt, fordi nu går det opad. Vi prøver at se, hvad der sker, når vi sætter den i gang her. Altså her, hvad jeg vil kalde fuldstændig normal kørsel, er der intet at mærke. Intet. Ingen svaghedstegn. Den her reparation, den er ikke nødvendig.”

Der vises optagelser af programværtten, som konfronterer [Klager 3] om FDMs testkørsel:

*”Programværtten:* Den her reparation, den er ikke nødvendig.

*[Klager 3]:* Det er jeg bestemt ikke enig i. Bilen støjer let og har begyndende rystelser fra svinghjulet.

*Programværtten, speak voiceover:* Forud for interviewet beder [Klager 1] om at se Skodaen igen. Denne gang har de bedt Teknologisk Institut om at hjælpe dem. Vi må ikke filme selve undersøgelsen, men Teknologisk Institut skriver efterfølgende: ”Der kan konstateres hørbar begyndende støj, som højst sandsynligt henføres til svinghjulet. Det skal understreges, at støjbilledet på nuværende tidspunkt ikke vurderes kritisk og heller ikke vurderes usædvanligt”.

Der klippes til interview med [Klager 3]:

*”Programværtten:* Her har vi en erfaren FDM-tekniker, der på ingen måder kan mærke, at der skulle være noget som helst galt med den kobling eller det svinghjul. Gør det ikke indtryk på dig?

*[Klager 3]:* Nej, det gør det ikke, fordi jeg ved, at den vurdering, vi har lavet, den er korrekt. Teknologisk Institut har været inde og lave en kontravurdering af og også fundet nøjagtigt, at svinghjulet det er begyndende støj, og der er altså noget, man skal være særlig opmærksom på. Når følgeskaderne kan være enorme, så synes jeg, at det er god service, at vi anbefaler kunderne, at de får det lavet.

*Programværtten:* Så vi må konkludere, at [Klager 1]s anbefaling er, at kunden betaler 21.069 og 20 øre så hurtigt som muligt.

*[Klager 3]:* Vores anbefaling er, at svinghjulet er defekt. Det har Teknologisk Institut givet os fuldstændig medhold i. Det er noget, man skal være særlig opmærksom på. Følgeskaderne kan være udskiftning af gearkasse, så det bliver en meget stor reparation. Så hellere for tidligt end for sent.

*Programværtten:* Er der ikke et langt stykke fra, at man – som FDM-teknikeren siger – at den her bil kører helt almindeligt, koblingen fejler ingenting, svinghjulet fejler ingenting, og så frem til, at svinghjulet laver ballade nede i gearkassen og udløser en meget stor reparation?

*[Klager 3]:* Først og fremmest er jeg ikke enig i, at FDM siger, at svinghjulet ikke fejler noget, for det gør det. Vi har lyttet til det, og det har nogle rystelser, det har noget støj. Teknologisk Institut, som er enormt dygtig på det tekniske, har konstateret nøjagtigt det samme.

*Programværtten:* Nej, det gør de faktisk ikke. De skriver, at der kan konstateres hørbar begyndende støj, som højst sandsynligt henføres til svinghjulet.

*[Klager 3]:* Ja, og længere nede i artiklen står der, at støj fra svinghjulet [programværtten afbryder]

*Programværtten:* Ja, der står der, at støj fra svinghjulet måske kan reduceres. Der står samtidig i rapporten, at støjen vurderes 'ikke kritisk' på det nuværende niveau.

*[Klager 3]:* Det er vi helt enige om, men det er igen det her med at forebygge. For hvis vi ikke skifter det i tide, så koster det kunden rigtig, rigtig dyrt i form af en gearkassereparation.

*Programværtten:* Kunne man risikere at stå i en situation, hvor man laver den her reparation alt, alt for tidligt?

*[Klager 3]:* Øhm, både og. Det er bedre at forebygge i den her situation, end det er at skifte den på bagkant. Hvis man skifter den på bagkant, så står man ude i en 50-60.000 kr. reparation, fordi den kan ødelægge gearkassen. Hvis man skifter den, hvor man begynder at mærke, at der er noget støj, så er man i hvert fald 100 % sikker på som kunde, at man ikke står ude i en meget dyr reparation senere hen."

Klagerne klagede den 13. september 2021 til DR, som den 30. september 2021 afviste klagen. Klagerens klage over DRs afvisning er modtaget i Pressenævnet den 25. oktober 2021.

## **2 Parternes synspunkter**

### **2.1 Klagerens synspunkter**

#### *Korrekt information*

Klagerne har anført, at DR i udsendelsen har bragt en række ukorrekte oplysninger, som DR på udsendelsestidspunktet vidste eller burde vide var ukorrekte, men som DR ikke desto mindre bragte i udsendelsen, hvor de ukorrekte oplysninger i stedet fremstilles som "forskellige udlægninger" af et forløb, det vil sige som subjektive vurderinger.

DR har således misforstået den helt grundlæggende presseetiske forskel mellem faktuelle oplysninger og subjektive vurderinger.

Klagerne har henvist til følgende oplysninger.

*- Pris for bilsyn af Mercedes*

Klagerne har anført, at det i udsendelsen fejlagtigt oplyses, at [Klager 1] skulle have afgivet et tilbud på 44.896,21 kr. for, at en kunde, [Kunde C], i 2018 kunne få sin bil igennem et syn.

Klagerne har henvist til, at [Klager 1] aldrig er blevet stillet som opgave at gøre bilen klar til syn, og der er således ikke tale om sammenlignelige, tilsvarende eller enslydende ydelser.

Ifølge udsendelsen kontaktede [Kunde C] efterfølgende bilens tidligere ejer, og det oplyses, at den tidligere ejer ifølge [Kunde C] fik bilen igennem et syn efter reparationer på et andet værksted ([Værkstedet]) for omkring 6.500 kr. De to beløb stilles over for hinanden.

Af udsendelsen fremgår følgende:

[Tidskode 08:03-08:38]

*”Programværten, speak voiceover:* I Ballerup ligger et andet af [Klager 1]-kædens værksteder. Her afleverer [Kunde C] sin Mercedes ML 320, som hun har købt brugt bare otte måneder tidligere. Bilen skal nu synes, og hun vil sikre sig, at den uden problemer kan gå igennem.

*Kundeinterview, [Kunde C]:* Jeg hører jo nogle reklamer i radioen blandt andet om [Klager 1], som matcher tyske værkstedspriser. Så jeg tænker, det er en tysk bil, og så tænker jeg, at det giver god mening at køre den ud til dem.

*Programværten, speak voiceover:* Samme dag får hun et opkald fra værkstedet. Mechanikeren har nu fundet de ting, der skal laves, hvis bilen skal klare syn.”

Af [Klager 1] Ballerups faktura udstedt den 10. juli 2018 fremgår det, at der er gennemført ”Serviceeftersyn efter fabrikkens forskrifter”. Af faktura fra [Værkstedet] udstedt den 6. august 2018 fremgår det, at [Værkstedet] har udført ydelsen ”Bil gennemgået til syn”.

Klagerne har oplyst, at det var kunden selv, der i 2018 indskrev bilen til serviceeftersyn hos [Klager 1]. At kunden via bilens tidligere ejer efterfølgende fik bilen klargjort til syn på andet værksted, ændrer ikke på, at kunden hos [Klager 1] alene bestilte og fik udført ydelsen ”Serviceeftersyn efter fabrikkens forskrifter”. Dette er afgørende, idet de forhold, der er listet i ordretilbuddet, er fundet som en del af serviceeftersynet, der har til formål at sikre, at bilen kan køre forsvarligt frem til næste serviceeftersyn, typisk ca. 30.000 km, hvorimod det at klargøre til syn alene handler om et her-og-nu billede af bilens stand.

Påstanden om, at kunden skulle have ønsket bilen synet, og at dette var baggrunden for besøget hos [Klager 1], fremsættes igen af DR Kontant som et faktum undervejs i masterinterviewet med [Klager 3] [tidskode 17:05-19:14]. Oplysningen er alene baseret på et interview med kunden om sagen fra 2018, men der fremlægges i udsendelsen fortsat ikke nogen dokumentation for påstanden, som klart tilbagevises af den skriftlige dokumentation, som [Klager 1] ad flere omgange indsendte til DR Kontant, længe før udsendelsen blev vist.

DR har i klagesvaret til klagerne afvist klagepunktet med henvisning til, at der skulle være tale om ”to forskellige udlægninger af forløbet”, og at ”[d]et afgørende er, om kundens kritik er efterprøvet og forelagt [Klager 1], og om [Klager 1] får lejlighed til at svare i programmet”. DRs svar afspejler en grundlæggende mangel på forståelse for de presseetiske regler. Når der, som her, er oplysninger i en udsendelse, der er faktisk forkerte, er der ikke tale om ”forskellige udlægninger”, ligesom det ikke afhjælper det ukorrekte, at der sker forelæggelse efter punkt A.3 i de presseetiske regler (og da slet ikke, når de oplysninger, der fremkommer ved forelæggelsen, uden videre bliver ignoreret). Det afgørende er og bliver, at de faktuelle oplysninger, der bringes, er korrekte, og at dette er kontrolleret, så langt det er muligt, jf. punkt A.1. DR blev gentagne gange under tilblivelsen af udsendelsen gjort fuldt bekendt med den faktuelle misforståelse omkring betydningen af et serviceeftersyn henholdsvis en klargøring til syn, men valgte alligevel at bringe den ukorrekte oplysning.

Klagerne har bemærket, at DR i høringssvaret til Pressenævnet selv har erkendt, at der var tale om en ukorrekt oplysning – at kundens gengivelse af tilbuddet som ”bilsyn” fremfor ”serviceeftersyn” isoleret set ikke er korrekt. Denne udtalelse fra DR bekræfter til fulde essensen i klagernes kritik: DR medtager i udsendelsen faktuelle oplysninger, som de ved, er ukorrekte, hvilket DR imidlertid ved hjælp af ”sin fortællermæssige opbygning og vinkling af udsendelsen” slører og i stedet præsenterer som kundens subjektive oplevelse. Fakta – ukorrekte oplysninger – præsenteres som subjektive vurderinger.

#### *- Beskadiget kobling på Skoda*

Klagerne har anført, at DR har afgivet urigtige oplysninger, idet den defekt vedrørende bilen Skoda Superb, der omtales i udsendelsen, ikke – som det påstås – relaterer sig til koblingen, men svinghjulet, der sædvanligvis udskiftes sammen med koblingen, hvilket selvsagt fordyrer regningen.

I udsendelsen indgår flere gange omtale af en Skoda Superb, som DR Kontant foranstalter afleveret hos [Klager 1] Ballerup til eftersyn med oplysning om, at bilen overvejes sat til salg. [Klager 1]-værkstedet, der i øvrigt er et tidligere autoriseret Skoda-værksted, diagnosticerer ved eftersynet fejl på den pågældende bil. Fejlagtigt fremlægger DR Kontant i udsendelsen diagnosen sådan, at [Klager 1] skulle have vurderet, at det er bilens kobling, der er beskadiget.

Af udsendelsen fremgår følgende:

[Tidskode 37:52-37:58]

*”Programværten, voiceover, grafik af Skoda Superb samt div. eksteriøroptagelser: Vi undrer os over, at [Klager 1] mener, at koblingen er defekt på Skodaen, så vi bliver nødt til at køre bilen tilbage til FDM.”*

[Klager 1] har imidlertid aldrig påstået, at koblingen er i stykker. Af det skriftlige ordretilbud fra [Klager 1] Ballerup dateret den 2. marts 2021, som DR Kontant ligeledes er i besiddelse af,

fremgår det, at [Klager 1] registrerer, at det ”ryster og støjer lidt fra svinghjul.” En efterfølgende undersøgelse af bilen foretaget den 15. april 2021 af Teknologisk Institut, og som DR Kontant overværede, bekræfter, at mislyden kan henføres til svinghjulet. Teknologisk Institut skriver, at: ”Der kan konstateres hørbar begyndende støj, som sandsynligvis henføres til svinghjulet.” Senere i sin rapport omtaler Teknologisk Institut mislyden som ”støjen fra svinghjulet”.

Da svinghjul og kobling fungerer sammen, er det helt almindelig praksis, at svinghjul og kobling udskiftes samtidigt, hvilket er årsagen til, at [Klager 1] fagligt vurderer, at en udskiftning af begge dele kan være hensigtsmæssig inden næste serviceeftersyn om 20.000-30.000 km, da følgeskaderne på gearkassen kan være langt mere kostbare for kunden. Det er imidlertid ikke korrekt gengivet, at [Klager 1] skulle mene, at ”koblingen er defekt”, som Kontant fejlagtigt hævder. Tværtimod har [Klager 1] hele tiden påpeget, at svinghjul og kobling skiftes sætvis, og at den del, der her var problemer med, netop var svinghjulet, ikke koblingen.

DR har i klagesvaret til klagerne afvist dette klagepunkt med bemærkning om, at DRs oplysninger ”er baseret på mekanikerens vurdering”, og at udsagnet er forelagt [Klager 1]. [Klager 1] har bedt DR om at høre den lydoptagelse, hvor mekanikeren angiveligt skulle have sagt dette, men dette har DR af uvisse grunde afvist. Klagerne har bemærket, at der er forskel på fakta og vurderinger, hvilket DR også her sammenblander. Det grundlæggende udsagn – at koblingen skulle være i stykker – er forkert, hvilket fremgår ikke blot af [Klager 1]s gentagne oplysninger til DR under tilblivelsen af udsendelsen, men også af undersøgelsen fra Teknologisk Institut. Den forkerte faktuelle oplysning kunne og burde derfor have været undgået. Punkt A.1 i de presseetiske retningslinjer er således overtrådt – og dette afhjælpes ikke af, at der sker forelæggelse for [Klager 1]. Særligt ikke, når DR alligevel på ny vælger at ignorere [Klager 1]s faktuelle oplysninger.

Når defekten således faktisk relaterer sig til svinghjulet, ikke koblingen, er det åbenlyst ukorrekt af DR i udsendelsen at præsentere forholdet således, at defekten skulle vedrøre koblingen. Programværtens subjektive vurdering af dette er derfor ikke relevant, idet DR fra starten af skulle have undladt at bringe den fejlagtige oplysning. Det handler ikke om subjektive vurderinger, men om faktuelle forhold.

#### *- Kvalitet af værkstedsydelser*

Klagerne har anført, at det er ukorrekt, når det i udsendelsen bliver oplyst af DR Kontant som et faktum, at Teknologisk Institut skulle have konkluderet, at ”[Klager 1] leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne”.

Klagerne har henvist til, at de stikprøver, DR henviser til, klart er forældede, og at stikprøverne udgør et så spinkelt grundlag, at Teknologisk Institut ikke anvendte dem til at sige noget generelt om kvaliteten hos [Klager 1] i 2018 og 2019, hvor de blev foretaget.

Klagerne har endvidere anført, at udsendelsen slet ikke indeholder den – helt afgørende – oplysning, at der er tale om 13 stikprøver fordelt over en periode på 2 år, hvor [Klager 1] gennemfører ca. 150.000 reparationer og eftersyn.

Af udsendelsen fremgår følgende:

[Tidskode 29:12-29:19]

*”Programværten, tv-optagelse:* Konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar: [Klager 1], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne.”

Brugen af ordet ”leverer” i nutidsform tilkendegiver klart, at udsagnet om, at [Klager 1] ifølge Teknologisk Institut skulle levere en dårligere service end mærkeværkstederne, i udsendelsen fremstår som et øjebliksbillede.

Det forholder sig imidlertid rettelig således, at Teknologisk Institut undervejs i retssagen alene udtalte sig om de konkrete resultater af 13 stikprøver fordelt over 2018 og 2019. Med andre ord et uhyre spinkelt dokumentationsgrundlag fra en periode, der ikke blot ligger flere år tilbage i tiden, men også hvor [Klager 1] gennemførte i omegnen af 150.000 reparationer og eftersyn. Den såkaldte ”konklusion” fra Teknologisk Institut dokumenterer således ikke noget om kvaliteten af [Klager 1]s ydelser, hverken i 2018-2019 – og da slet ikke i dag.

Der vises i udsendelsen [tidskode 29:22-29:33] highlightet udskrift af dele af Sø- og Handelsrettens dom af 13. november 2020, men ligeledes uden at der billedmæssigt føres dokumentation for DR Kontants faktuel ukorrekte konklusion.

At der var tale om et forældet datagrundlag er nu blevet endeligt fastslået af Vestre Landsret, hvortil De Danske Bilimportører ankede Sø- og Handelsrettens dom. Vestre Landsrets dom af 25. november 2021 giver i det store hele [Klager 1] medhold i sagen. Under hovedforhandlingen for Vestre Landsret blev der blandt andet afgivet vidneforklaring af seniorchef for automobilafdelingen hos Teknologisk Institut, [Seniorchefen]. Han forklarer følgende (domsudskriftens side 17-18):

”[D]er er lavet en sammenligning af det gennemsnitlige antal fejl ved kontroller foretaget på [Klager 1]s værksteder og på øvrige værksteder. Den viser, at antallet af fejl stort set er ens. Der er foretaget et tilstrækkeligt stort antal kontroller til at sammenligningen er statistisk holdbar. Teknologisk Institut kan lave en eller to kontroller om dagen.

[Kvalitetschefen] udfører [Klager 1]s egenkontroller. Teknologisk Institut kontrollerer [Kvalitetschefen]s kontroller og har certificeret ham til at foretage egenkontroller. Det fremgår af statistikken, at der er overensstemmelse mellem resultaterne af de kontroller, som Teknologisk Institut har foretaget, og de kontroller, som [Kvalitetschefen] har foretaget. [Kvalitetschefen]s arbejde har medført, at [Klager 1]s kvalitet er højnet. [Klager 1] har gjort meget for at højne kvaliteten.

**Han [[Seniorchefen]] har set DR-programmet ”Kontant” om [Klager 1]. Han ved ikke, hvordan programmet har fået adgang til de 13 test, der indgår i programmet. Det er de samme test, som indgik i sagen for Sø- og Handelsretten. Teknologisk Institut ville have frarådet, at de blev an-**

**vendt, for de var forældede. De Danske Bilimportører har anmodet Teknologisk Institut om tilladelse til at udlevere testene til DR, hvilket Teknologisk Institut har afslået, da testene var forældede.”** [[Klager 1]s fremhævning]

Af [Seniorchefen]s vidneudsagn – afgivet under almindeligt vidneansvar – følger således, at oplysningen i udsendelsen om, at ”konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar: [Klager 1], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne”, er faktisk forkert. Teknologisk Institut har netop ikke draget en sådan konklusion. Teknologisk Institut har tværtimod udtrykkeligt frarådet brug af de 13 test, der indgår i udsendelsen, fordi de er forældede og dermed ikke retvisende for kvaliteten af [Klager 1]s ydelser. Af samme grund afviste Teknologisk Institut De Danske Bilimportørers anmodning om at udlevere stikprøveresultaterne til DR Kontant til brug for udsendelsen. Klagerne har i øvrigt tilføjet, at Vestre Landsrets konklusion er, at [Klager 1]s kvalitet ikke blot er fuldt på højde med mærkeværkstederne, men at den omfattende dokumentation for retten faktisk viser, at [Klager 1]s kvalitet er marginalt bedre end konkurrenternes.

Klagerne har i den forbindelse tilføjet, at [Klager 1] gentagne gange under DR Kontants produktion af udsendelsen har opfordret DR Kontant til at kontakte [Seniorchefen] fra Teknologisk Institut for at få opdaterede og retvisende oplysninger om kvaliteten af [Klager 1]s ydelser. [Klager 1] har ligeledes løbende under produktionen af udsendelsen, blandt andet ved mails af 5. maj 2021 og 8. juni 2021, sendt testresultater til DR Kontant, baseret på Teknologisk Instituts kontroller, som dokumenterede, at kvaliteten af [Klager 1]s ydelser for 2021 ligger helt på samme niveau som mærkeværestedernes. Disse tests – såvel som opfordringen til at kontakte Teknologisk Institut – har DR Kontant ignoreret og i stedet blot forholdt sig til de 13 tests fra 2018/2019, som Teknologisk Institut nu altså under vidneansvar for Vestre Landsret klart har udtalt var forældede og derfor ikke retvisende for kvaliteten af [Klager 1]s ydelser.

Det er derfor heller ikke korrekt, når DR i sit klagesvar anfører, at udsagnet om kvaliteten ”klart fremgår som Kontants vurdering af undersøgelsen fra Teknologisk Institut, som der er faktisk belæg for”. Der er netop intet faktisk belæg for udsagnet, hvilket DR vidste eller burde vide. Der er således ikke tale om nogen subjektiv ”vurdering”, men om udbredelse af en decideret fejlagtig oplysning, der både kunne og burde have været undgået, særligt da Teknologisk Institut optræder som en af DRs væsentligste kilder i udsendelsen. Altså et eksempel på, at DR presseetisk ikke kan skelne mellem fakta og vurderinger.

Det kan ikke ændre herved, at DR – som anført i klagesvaret – i udsendelsen udtaler, at ”Ifølge [Klager 1] har de indgået en aftale med Teknologisk Institut, som i dag ikke har nogen kritik af deres værkstedskvalitet.” Dette udsagn fremstilles alene som [Klager 1]s udlægning – ikke som det, det rettelig er, nemlig et faktum. Herved bliver udsagnet blot endnu et eksempel på, at DR tilsidesætter faktum til fordel for en subjektiv vurdering.

Det skal i den forbindelse tilføjes, at [Klager 1] – for netop at opklare spørgsmålet om kvaliteten af [Klager 1]s ydelser – i maj 2021 til DR Kontant fremsendte en ny undersøgelse lavet af



leverandøren af reservedele [Underleverandøren], hvor [Klager 1]s indkøb af reservedele sammenlignes med syv andre landsdækkende – og sammenlignelige – værkstedskæder. [Klager 1] har henvist til undersøgelse af 20. maj 2021 af [Underleverandøren]. Undersøgelsen konkluderer, at der ikke er nogen unormale udsving mellem kæderne. Sammenligningen af de otte værkstedskæder viser således, at der ikke er noget i [Underleverandøren]s salg til kæderne, der indikerer, at [Klager 1] har et anderledes købs- eller udskiftningsmønster af reserve- og sliddele sammenlignet med andre værkstedskæder i branchen. DR Kontant har ikke kommenteret undersøgelsen, der heller ikke nævnes i udsendelsen.

Klagerne har bemærket, at DR også selv har erkendt i høringssvaret til Pressenævnet, at Teknologisk Instituts kritik for så vidt angår kvaliteten af [Klager 1]s værkstedsydelser ikke er gældende i dag. Når der således – også ifølge DR selv – er tale om forældede oplysninger, der ikke længere har aktualitet, er det åbenlyst i strid med de presseetiske regler punkt A.1 at fremstille disse oplysninger, som om de stadig er aktuelle og gældende. DR har igen misforstået den principielle sondring mellem faktuelle oplysninger og subjektive vurderinger. Oplysningerne er ukorrekte og burde derfor slet ikke have indgået i udsendelsen som dokumentation for nutidige forhold.

DR har desuden gjort gældende, at Vestre Landsrets dom af 25. november 2021 ikke er relevant for sagen, da den er afsagt efter offentliggørelsen af udsendelsen. Det afgørende er imidlertid ikke tidspunktet for domsafsigelsen, men indholdet af vidneudsagnet fra [Seniorchefen], seniorchef hos Teknologisk Institut. I vidneudsagnet for landsretten siger [Seniorchefen] meget klart det, som [Klager 1] forgæves har forsøgt at fortælle DR under hele forberedelsen og produktionen af udsendelsen, nemlig at DRs brug af de 13 test fra 2018-19 til at sige noget generelt om kvaliteten af [Klager 1]s ydelser i dag, er decideret faktisk forkert, idet testene netop er forældede. Dette gjorde [Klager 1] som sagt også gentagne gange opmærksom på, længe inden udsendelsen blev bragt, ligesom [Klager 1] forud for udsendelsen fremsendte nye tests fra Teknologisk Institut, der viser, at kvaliteten af [Klager 1]s ydelser for 2021 ligger helt på samme niveau som mærkeværkstedernes, hvilket også bekræftes af [Seniorchefen]s vidneudsagn.

Udover, at de 13 test er forældede i forhold til i dag, kan de ikke i sig selv – heller ikke dengang de blev udført – bruges til at sige noget generelt om kvaliteten af [Klager 1]s ydelser. Dette har Teknologisk Institut da heller aldrig givet udtryk for, hvorfor det ikke er korrekt, når DR tager Teknologisk Institut til indtægt for dette synspunkt.

DR har endvidere i høringssvaret til Pressenævnet anført, at DR som led i sin efterprøvelse har været i kontakt med [Seniorchefen] med henblik på at sikre, at redaktionens udlægning af undersøgelsens konklusion er korrekt, hvilket [Seniorchefen] har bekræftet over for DR. Klagerne har i den forbindelse henvist til en mail af 5. januar 2022 fra [Seniorchefen] til [Klager 1] og anført, at det imidlertid fremgår, at [Seniorchefen], udover at bekræfte det af [Klager 1] anførte om kvaliteten, afviser overhovedet at have udtalt sig til DR Kontant om [Klager 1] i 2021.

Det er særdeles kritisabelt, såfremt DR – med generaldirektøren som underskriver – bevidst afgiver urigtige oplysninger til Pressenævnet i en pressenævns sag. Det bemærkes i den forbindelse, at den nævnte mail fra [Seniorchefen] er indhentet af [Klager 1] med direkte reference til DRs påstand om, at de har været i kontakt med [Seniorchefen] som led i efterprøvelsen inden offentliggørelsen af udsendelsen.

DRs blotte afvisning – uden fremlæggelse af dokumentation – af erklæringen fra [Seniorchefen] har medført, at [Seniorchefen] og Teknologisk Institut nu opfordrer DR til at fremlægge den påståede optagelse af samtalen med [Seniorchefen], så det for klagesagen helt centrale spørgsmål om rigtigheden af udtalelserne i udsendelsen om kvaliteten af [Klager 1]s service – og Teknologisk Instituts udtalelser i den forbindelse – kan blive ordentlig oplyst, før Pressenævnet træffer afgørelse i sagen.

[Seniorchefen] og Teknologisk Institut har i øvrigt endnu en gang i erklæringen bekræftet [Klager 1]s udlægning vedrørende kvaliteten af [Klager 1]s ydelser, og bemærker, at Teknologisk Instituts forældede stikprøver bliver misbrugt i udsendelsen på trods af, at DR blev informeret af [Klager 1] inden udsendelsen. Klagerne har henvist til en mail af 6. februar 2022 fra [Seniorchefen] og Teknologisk Institut.

Klagerne har tilføjet, at en fremlæggelse af den påståede optagelse ikke på nogen måde kompromitterer DRs ret til kildebeskyttelse, idet [Seniorchefen]s identitet allerede fremgår tydeligt af sagen og de offentligt tilgængelige domme i den i udsendelsen omtalte retssag mellem De Danske Bilimportører og [Klager 1], og at det her er kilden selv, der beder om fremlæggelse.

Såfremt DR afviser at fremlægge dokumentation for den påståede samtale og dens indhold, må den omstændighed, at [Seniorchefen] og Teknologisk Institut nu ad to omgange har fremlagt erklæringer, der klart modsiger DRs påstand om at ligge inde med en optaget bekræftelse fra [Seniorchefen], indebære, at nævnet må lægge til grund, at en sådan bekræftelse ikke foreligger.

Svaret på denne problemstilling er afgørende for sagens udfald. Hvis ikke Teknologisk Institut har bekræftet DRs udlægning, har DR bevidst bygget en hel udsendelse op på et grundlæggende forkert faktum, hvilket de har været vidende om.

Hvis DR nægter at fremlægge dokumentationen, men Pressenævnet alligevel lægger DRs udlægning til grund, trods to modsatte erklæringer fra kilden, der er en meget højt respekteret, offentlig institution, vil det betyde, at et medie under henvisning til kildebeskyttelsen altid, også hvor kildens identitet er kendt, vil kunne afvise at fremlægge råbånds- eller andet researchmateriale vedrørende væsentlige forhold, og dermed kunne udnytte, at der for Pressenævnet ikke foretages almindelig bevisførelse. En sådan retsstilling er selvsagt ikke holdbar og strider mod almindelige retssikkerhedsgarantier.

*- Sammenligning af bilservice*

Klagerne har anført, at en tidligere medarbejder hos [Klager 1], der nu er ansat ved en konkurrerende virksomhed, undervejs i udsendelsen udokumenteret anfører, at han det nye sted vil kunne udføre service på en bil langt bedre, end [Klager 1] er i stand til.

Af udsendelsen fremgår følgende:

[Tidskode 27:41-27:54]

*”Eksteriøroptagelse af [Klager 1], med krydsklip mellem lydoptagelser af telefonsamtale med anonymiseret tidligere medarbejder: De [[Klager 1], red.] tager pis på alle værksteder. Jeg kan lave et service 100 gange bedre, hvor jeg er nu, fordi man får tiden til at lave det ordentligt.”*

Der fremlægges undervejs i udsendelsen ikke nogen sammenligning af tidsallokeringen på danske værksteder eller af kvaliteten på tværs af danske værksteder. Udtalelsen, som kan være fremsat med henblik på at stille konkurrerende værksteder bedre i kampen om kundernes gunst, fremstår derfor helt udokumenteret. [Klager 1] har ad flere gange til DR Kontant fremsendt oplysninger om [Klager 1]s status på kvaliteten i 2021, hvor det dokumenteres, at [Klager 1]s kvalitet faktisk er lidt bedre end mærkeværkstederne. Dette omtales ikke i udsendelsen. [Klager 1] har endvidere henvist DR Kontant til at kontakte Teknologisk Institut for at få bekræftet, at [Klager 1]s kvalitet er helt på lige fod med andre i branchen. DR har ikke reageret herpå.

DR har i klagesvaret til klagerne anført, at ”der er tale om medarbejderens egen oplevelse” af forholdet, og at det må stå klart for seeren, at der er tale om en tidligere medarbejder hos [Klager 1], og at udsagnet derfor kan være farvet af personlig interesse.

Klagerne har i den forbindelse bemærket, at det af DRs egne etiske retningslinjer (senest af 10. april 2019), side 20 om brug af anonyme kilder fremgår, at ”[R]edaktionen skal være meget opmærksom på, at der kan føres bevis for, at den anonyme medvirkendes udtalelser er korrekte”. I nærværende sag kan DR ikke føre bevis for – endsige blot sandsynliggøre – at den medvirkende tidligere medarbejders udtalelse er korrekt. Punkt A.2 i de presseetiske regler om, at kritik bør udvises over for nyhedskilderne, i særdeleshed når disses udsagn kan være farvet af personlig interesse eller skadevoldende hensigt, er derfor overtrådt. Dette gælder særligt, når bestemmelsen fortolkes i lyset af DRs egne etiske retningslinjer, der anlægger en høj standard for udøvelse af kildekritik.

Afslutningsvis har [Klager 1], for at understrege alvoren i sagen, bemærket, at de ukorrekte og skadelige oplysninger i udsendelsen har haft meget alvorlige økonomiske konsekvenser for [Klager 1] i form af en nærmest øjeblikkelig nedgang i omsætningen efter udsendelsen. En omsætning, der kun langsomt er ved at vende tilbage.

### *Kildekritik*

Klagerne har anført, at DR har undladt at udøve grundig kildekritik.

Klagerne har oplyst, at [Klager 3] allerede ved mail af den 28. september 2020 af egen drift – og forud for, at DR Kontant rettede henvendelse til [Klager 1] – tog kontakt til DR Kontant, idet [Klager 2] var blevet kontaktet af en tidligere medarbejder, der efter eget udsagn var blevet tilbudt et yderst anseeligt beløb af en tidligere kollega for at fremsætte falske og skadelige oplysninger om [Klager 1] i DR Kontant. Ved den lejlighed tilbød [Klager 1] at formidle kontakt til den tidligere medarbejder, så DR Kontant selv kunne efterprøve oplysningen og tage højde for dette i sin videre research. Oplysningen er af [Klager 1] gentaget pr. mail til DR Kontant, senest i juni 2021. DR Kontant har på intet tidspunkt reageret på oplysningen eller på tilbuddet om at få kontakt til den tidligere medarbejder.

Idet DR Kontant ikke aktivt har fulgt op på [Klager 1]s oplysninger og derfor ikke kender identiteten på den pågældende tidligere medarbejder, kan DR Kontant som udgangspunkt ikke vide sig sikker på, at de ikke har inkluderet den pågældende medarbejder i udsendelsen – selv om medarbejderen altså har fået tilbudt et større pengebeløb for at fremsætte skadelige, falske oplysninger om [Klager 1]. DR Kontant har derudover ikke efterprøvet, om den pågældende tidligere medarbejder måtte ligge inde med viden om, hvorvidt øvrige medvirkende måtte have modtaget samme tilbud om betaling for at deltage i udsendelsen med usande oplysninger.

På grund af DR Kontants brug af anonyme kilder ved [Klager 1] selvsagt ikke, hvilke konkrete tidligere medarbejdere, der har udtalt sig til DR Kontant. [Klager 1] har aldrig efterspurgt at blive oplyst herom, men gjorde i september 2020 DR Kontant opmærksom på samt dokumenterede, at en tidligere, nu afskediget medarbejder, som DR Kontant var i dialog med, var blevet bortvist fra [Klager 1], blandt andet for forsøg på ulovligt mersalg og bevidst beskadigelse af biler med henblik på forsikringsdækning. Heller ikke denne oplysning har DR Kontant reageret på, endsige inddraget i udsendelsen, selv om det må anses for særdeles relevant at give seerne information om, at [Klager 1] håndfast har reageret på forhold, som [Klager 1] i udsendelsen ellers beskyldes for at praktisere og acceptere, og at DR Kontants oplysninger blandt andet hviler på en tidligere – men bortvist – medarbejder hos [Klager 1], der derfor har et klart motiv til at skade [Klager 1].

Udover manglende omtale heraf finder [Klager 1] det stærkt kritisabelt og i strid med punkt A.2, at DR på intet tidspunkt har efterprøvet oplysningen om, at medvirkende i udsendelsen potentielt kunne have økonomiske eller personlige motiver for at fremsætte udokumenteret, usand kritik af [Klager 1]. Den manglende omhyggelighed fra DRs side forstærker billedet af, at redaktionen ikke har ønsket at efterprøve dokumentation og oplysninger, der måtte bidrage til at tilbagevise eller blot modificere DR Kontants tilsyneladende ufravigelige – men desværre stærkt misvisende og tendentiøse – vinkel på udsendelsen.

DR har i klagesvaret til klagerne anført, at "[R]edaktionen er... bekendt med – og har iagttaget – [Klager 1]s påstand om, at kilder skulle være blevet tilbudt penge for at udtale sig". Her fremstilles [Klager 1]s oplysninger som en "påstand", men essensen i [Klager 1]s kritik er jo netop, at såfremt DR havde udøvet grundig kildekritik og fulgt opfordringen til at tage kontakt til den tidligere medarbejder, kunne DR have skaffet sig et reelt billede af troværdighe-

den af de anonyme kilder – og derfor på et sagligt grundlag have vurderet, om kilderne overhovedet skulle anvendes i udsendelsen eller ej. Dette gælder så meget desto mere, som DR i klagesvaret selv erkender, at udsagn fra udsendelsens anonyme kilder meget vel kan være farvet af personlige interesser.

DR har således overtrådt punkt A.2 i de presseetiske regler. Der er også her tale om en overtrædelse af DRs egne etiske retningslinjer, jf. særligt disses kapitel 4, som de presseetiske regler konkret bør fortolkes i lyset af.

### *Forelæggelse*

Klagerne har anført, at DR ikke har forelagt de skadelige oplysninger om sammenligning af bilservice.

Klagerne har henvist til, at DR ikke har forelagt dem to kundeoplevelser om påståede dyre og unødvendige reparationer, som bringes i udsendelsen.

Af udsendelsen fremgår følgende:

[Tidskode 03:51-04:52]

*”Programværten, speak voiceover:* Men er det kunderne, der betaler prisen for virksomhedens succes? På Kontant har vi været i kontakt med flere bilejere, der mener, at [Klager 1] har forsøgt at sælge dem dyre og unødvendige reparationer.

*Der klippes til eksteriøroptagelser af [Klager 1], med krydsklip mellem lydoptagelser af telefonsamtaler med to kunder*

*Kundeoptagelse, [Kunde A]:* Jeg skulle have lavet service på min bil. De ringer så til mig og siger, at der skal både nye støddæmpere på, der skal ny gearkasse. Ja, der skal mange ting laves ved min lille Fiat Panda. Det ville jo løbe op i 15-16.000.

*Kundeoptagelse, [Kunde B]:* Så ringer han efter et par timer. Jamen, de har fundet nogle fejl på bilen. Og så siger han: Dine viskerblade er nedslidte, og dine forbremser de skal renses. Og dine dæk er fuldstændigt nedslidte, de skal skiftes. Og så er der en drivrem, der flosser, og der er bagbremser, der er nedslidte også. Det var virkelig meget. Altså min bil er kun fire år gammel, den skulle til det første syn nu her, ikk’. Jamen, det ville blive i hvert fald 12.000. Og så kommer jeg til syn her i tirsdags, og det eneste han siger til mig, det er, at min højre bagbremse skal renses, fordi at den er beskidt.

*Kundeoptagelse, [Kunde A]:* Jeg har kørt en 20-30.000 kilometer uden at få skiftet noget som helst på den. Det har ikke været nødvendige reparationer.”

De to kunder fremkommer således med hver sin specifikke kritik af [Klager 1] med konkrete oplysninger, herunder om bilmærke, kilometerantal, foreslåede reparationer, pristilbud fra [Klager 1] mm. – i øvrigt uden at der fremlægges nogen form for dokumentation i udsendelsen for den konkrete kritik.

Lige så kritisabelt er det imidlertid, at DR Kontant hverken skriftligt eller i forbindelse med masterinterviewet den 15. april 2021 på noget tidspunkt har forelagt de to konkrete sager eller kundernes specifikke kritikpunkter for [Klager 1], hverken i form af kundernes udsagn, skriftlige ordretilbud eller lignende.

DR har i klagesvaret ikke bestridt, at de to kunders konkrete kritik ikke er blevet forelagt [Klager 1]. DR har i stedet anført, at de to sager blot fremstår ”som eksempler på de mange henvendelser fra kunder, der klager over, at de bliver præsenteret for tilbud eller regninger med mange reparationer”, og at [Klager 1] ved flere lejligheder har haft mulighed for at forholde sig til denne mere generelle kritik.

DR synes herved at have misforstået formålet med forelæggelsespligten efter punkt A.3 i de presseetiske regler. Formålet er ikke blot at give den kritiserede part mulighed for at komme til orde, men i lige så høj grad at bidrage til at undgå, at der bringes fejlagtige oplysninger. De to kunders meget konkrete udsagn og specifikke kritik, der blandt andet vedrører bilmærke, kilometerantal, foreslåede reparationer, pristilbud fra [Klager 1] mv., burde naturligvis have været forelagt [Klager 1], uanset om de – som DR gør gældende – alene fremstår som eksempler på et generelt billede.

Ved ikke at opfylde pligten til forelæggelse har DR Kontant således frataget [Klager 1] muligheden for at tilbagevise den særdeles konkrete kritik, ligesom DR Kontant har forsømt at tjekke udtalelsernes korrekthed. Da der helt åbenlyst er tale om oplysninger, som kan være skadelige for [Klager 1]s virksomhed, burde disse forud for udsendelsestidspunktet have været efterprøvet ved forelæggelse for [Klager 1], jf. punkt A.3.

DR har også selv erkendt i høringssvaret til Pressenævnet, at de to kundeoplevelser ovenfor ikke indgår konkret i forelæggelsen for klagerne, men at de øvrige kunders konkrete oplevelser og kritik, der angår oplevelser med unødvendige reparationer og dyre regninger tydeligt fremgår af DRs skriftlige forelæggelse. Man må antagelig forstå DRs argumentation således, at DR mener, at selv om de – nu også erkendt – ikke har opfyldt pligten til forelæggelse af de to konkrete kundeeksempler, der indgår i udsendelsen, bliver dette opvejet af, at der er foretaget forelæggelse af oplysninger fra en række andre kunder, der ifølge DR minder om de to konkrete eksempler.

Det siger sig selv, at dette er en højst besynderlig argumentation, der – hvis man skulle følge den konsekvent – ville føre til, at den forelæggelsespligt, der er en hjørnesten i de presseetiske regler, reelt ville blive udhulet, idet man så blot kunne nøjes med at forelægge andre eksempler, som ifølge mediet minder om dem, der konkret anvendes. Det savner ganske enkelt presseetisk grundlag og logik.

#### *Privatlivets fred og personlig anseelse*

Klagerne har anført, at en anonymiseret, tidligere værkfører i udsendelsen fremkommer med ikke-underbyggede, krænkende og agtelsesforringende beskyldninger mod særligt [Klager 2].

Dette i øvrigt uden, at DR Kontant på noget tidspunkt har forelagt disse udsagn for [Klager 2].

Af udsendelsen fremgår følgende:

[Tidskode 12:26-12:54]

*”Programværten, tv-optagelse:* Hvem bestemmer, at det foregår på den her måde?  
*Tv-optagelse, tidligere værkerfører, anonymiseret:* Det gør [Klager 2]. Det var ham, der styrede værkstederne. Han slår ikke de små på værkstederne. Han slår ledere og værkerførere.

*Programværten, tv-optagelse:* Så ledelsen i [Klager 1] ved udmærket, at det fungerer på den her måde?

*Tv-optagelse, tidligere værkerfører, anonymiseret:* Ja. Det kommer fra dem. Den er ikke længere. Hvis man ikke vil, har man ikke den rette [Klager 1]-DNA.”

Der er tale om en endog særdeles grov beskyldning om noget, der i værste fald kan forstås som trusler om eller ligefrem konkret udøvelse af vold, det vil sige et strafbart forhold, jf. straffelovens §§ 244 og 266. Udtalelsen er usand og er da også ganske udokumenteret og uunderbygget i udsendelsen.

[Klager 2] har aldrig været sigtet for vold eller trusler herom mod kolleger eller andre i virksomheden, idet der selvsagt aldrig har været grundlag herfor. Udtalelsen krænker ikke kun [Klager 2]s anseelse, men også [Klager 1]s anseelse og omdømme som virksomhed. At udtalelsen fremsættes via et landsdækkende massemedie, DR, i den bedste sendetid, forstærker kun udtalelsens skadeværdi.

Klagerne har endvidere anført, at det påstås usandt, at [Klager 3] og [Klager 2] ikke blot skulle være vidende om, at der udføres systematisk snyd i virksomheden og begås strafbare handlinger i form af vold eller trussel om vold, men at det sker efter instruktion fra netop [Klager 3] og [Klager 2].

Der fremlægges i udsendelsen ingen dokumentation for, at der finder systematisk snyd eller vold eller trussel om vold sted, ligesom det heller ikke dokumenteres, at det i givet fald måtte ske på foranledning af de to ejere. Også denne udtalelse er derfor krænkende og stærkt skadelig for både [Klager 3] og [Klager 2] personligt og [Klager 1] som virksomhed.

De krænkende udtalelser om vold mod kolleger er som nævnt oven for i øvrigt ikke blevet forelagt [Klager 1] forud for, at udsendelsen blev bragt, hvilket i sig selv er en – henset til grovheden af udtalelsen – alvorlig overtrædelse af punkt A.3 i de presseetiske regler om forelæggelse af skadelige og krænkende udtalelser, jf. afsnittet ovenfor.

Det skal i denne forbindelse bemærkes, at [Klager 2] ikke har nægtet at udtale sig til DR Kontant. Som det fremgår af udsendelsen, indgår der da også en telefonsamtale med [Klager 2], som optages og bringes i udsendelsen:

[Tidskode 12:56-13:40]

*”Telefonsamtale, [Klager 2]: Det er [Klager 2].*

*Telefonsamtale, programvært: Goddag, [Klager 2]. Det er [Klager 2], ikke?*

*Telefonsamtale, [Klager 2]: Ja, det er så.*

*Telefonsamtale, programvært: Dav, jeg hedder [Programværten]. Jeg ringer fra Kontant på Danmarks Radio.*

*Telefonsamtale, [Klager 2]: Dav.*

*Telefonsamtale, programvært: Jeg ringer til dig, fordi vi er i gang med at lave et program om [Klager 1]-kæden.*

*Telefonsamtale, [Klager 2]: Det er sådan set min bror, [Klager 3], I skal snakke med. Det er sådan set ham, der står for presse.*

*Telefonsamtale, programvært: Udover at vi har talt med en række kunder, så har vi faktisk også talt med tidligere ansatte, som fortæller, at det er ikke unormalt, at man på den her måde finder fejl på en bil, som i virkeligheden slet ikke er en fejl.*

*Telefonsamtale, [Klager 2]: Det kan jeg blankt afvise. Men må jeg ikke få min bror [Klager 3] til at give dig et kald i morgen?”*

[Klager 2] henviser undervejs i samtalen til sin bror [Klager 3], der som administrerende direktør for virksomheden helt naturligt er den, der udtaler sig til medierne. [Klager 2] afviser i telefonsamtalen, der ikke kan betragtes som en normal interviewsituation, beskyldninger om unødvendig fejlfinding, men forelægges hverken undervejs i telefonsamtalen eller efterfølgende de særdeles skadelige og ærekrænkende udsagn om vold og svindel. Uagtet at [Klager 2] måtte henviser til virksomhedens direktør for yderligere udtalelser, er det stærkt kritisabelt, at han ikke personligt forelægges de ærekrænkende udtalelser, der jo i særdeleshed angår netop ham.

I forbindelse med masterinterviewet til kamera den 15. april 2021 forelægges [Klager 3] heller ikke de skadelige udtalelser, ligesom DR heller ikke på noget tidspunkt i den vidtstrakte efterfølgende skriftlige dialog med [Klager 1] har forelagt udtalelserne. [Klager 2] var i øvrigt også til stede ved masterinterviewet, men heller ikke her fremsatte DR Kontant ønske om at interviewe ham – endsige forelægge ham – de særdeles skadelige oplysninger rettet særligt mod netop hans person.

DR har i klagesvaret til klagerne afvist for det første, at det anførte citat i udsendelsen kan opfattes som en klage om fysisk vold, idet det ”er åbenlyst, at den tidligere medarbejder taler i overført betydning”. Hertil må imidlertid indvendes, at der er tale om et så alvorligt og potentielt skadeforvoldende ordvalg, at det ikke kan være tilstrækkeligt blot at antage, at alle seere vil forstå udtalelserne i overført betydning. I stedet må der påhvile DR som redigerende og ansvarshavende medie en streng pligt til at sikre, at ingen seere – uanset hvor forskellige de er – kan være i tvivl om, at udtalelsen alene skal forstås i overført betydning. En undladelse heraf må anses som en overtrædelse af punkt B.1 i de presseetiske regler.

I forhold til, at DR ikke forelagde udtalelserne for [Klager 2], anfører DR, at ”[N]år en virksomhedsleder henviser til, at en anden [her [Klager 3]] skal respektere virksomheden, og udtrykker, at han ikke ønsker at svare på yderligere spørgsmål, respekterer DR naturligvis



dette". [Klager 2]s henvisning til [Klager 3] var imidlertid en generel henvisning til, at det af de to er [Klager 3], der tager sig af kontakten til pressen. Det ændrer ikke på, at DR, når der er tale om så alvorlige beskyldninger mod [Klager 2], som der her er tale om, aktivt skal forelægge disse for [Klager 2] selv – i stedet for blot at "søge ly" i den generelle henvisning til [Klager 3] som talsmand for brødrene.

Som nævnt var [Klager 2] også til stede ved masterinterviewet den 15. april 2021, men uden at DR Kontant ved den lejlighed fandt anledning til at forelægge de urigtige og skadelige oplysninger. Der er derfor tale om en klart utilstrækkelig forelæggelse efter punkt A.3 i de pressetiske regler.

### *Genmæle*

Klagerne har anført, at DR har afvist at bringe et genmæle over for de i klagen påpegede ukorrekte oplysninger af faktisk karakter.

Klagerne har udformet følgende forslag til genmæle:

#### *"GENMÆLE om DR Kontant-udsendelsen "Tvivlsomme tyske værkstedspriser"*

I tv-udsendelsen "Tvivlsomme tyske værkstedspriser", sendt i magasinet DR Kontant onsdag d. 11. august 2021, bragte DR flere ukorrekte oplysninger om bilværkstedskæden [Klager 1].

Af udsendelsen fremgik således for det første, at Teknologisk Institut i en undersøgelse skulle have konkluderet, at [Klager 1] generelt leverer en dårligere kvalitet end mærkevareværkstederne. Dette er ikke korrekt. Der er ifølge Teknologisk Institut ikke belæg for en sådan konklusion, og de data, som DR selv anvendte som grundlag i udsendelsen, var ifølge Teknologisk Institut forældede og derfor ikke retvisende. Vestre Landsret har ved dom af 25. november 2021 fastslået, at [Klager 1] har dokumenteret og er fuldt berettiget til at love sine kunder kvalitet af samme høje kvalitet som mærkeværkstederne.

For det andet fremgik det af udsendelsen, at et tilbud fra [Klager 1] om klargøring af en bil til syn skulle være mange gange dyrere end et tilsvarende tilbud fra et andet værksted. Dette er heller ikke korrekt. Tilbuddet fra [Klager 1] vedrørte ikke et bilsyn, men udførelse af et serviceeftersyn efter fabriksmæssige forskrifter, hvilket er betydelig mere omfattende end et almindeligt bilsyn. De to tilbud var derfor ikke sammenlignelige, hvilket [Klager 1] gentagne gange havde gjort DR Kontant opmærksom på.

For det tredje fremgår det af udsendelsen, at [Klager 1] i forbindelse med eftersyn af en bil fejlagtigt skulle have vurderet, at bilens kobling var beskadiget og burde udskiftes. Dette er imidlertid heller ikke korrekt. [Klager 1] har gentagne gange vurderet og oplyst til DR Kontant, at det var svinghjulet, der var beskadiget. Da svinghjul og kobling fungerer sammen, er det helt almindelig praksis at udskifte svinghjul og kobling samtidig."

## 2.2 DRs synspunkter

### *Korrekt information*

DR har indledningsvis oplyst, at Kontant er et forbrugerprogram, der på seernes vegne undersøger og afdækker forhold af væsentlig samfundsmæssig interesse.

I udsendelsen sætter DR fokus på tidligere kunder, der har oplevet at blive præsenteret for uforholdsmæssigt store regninger og/eller reparationsanbefalinger fra klagernes værksteder. Flere af disse kunder medvirker i udsendelsen, hvor de fortæller om deres egne oplevelser.

Udover de tidligere kunder medvirker en række af klagernes tidligere medarbejdere, herunder tre tidligere mekanikere og en tidligere værkfører, der beskriver deres oplevelser med arbejdsforholdene og arbejdsmetoderne i værkstedskæden.

Som led i afdækningen af kundernes og de tidligere medarbejders oplevelser har redaktionen også selv indleveret tre biler til eftersyn hos tre af klagernes værksteder i henholdsvis Viby, Fredericia og Ballerup. Bilerne er på forhånd blevet eftersat hos en uvildig biltekniker, [Centerlederen], der er testassistent og centerleder for FDMs test og bilsyn, med det formål at sammenholde FDMs vurdering med [Klager 1]s vurdering og forslag til reparationer og/eller udførelsen af aftalte reparationer. FDMs biltekniker medvirker også i udsendelsen.

I udsendelsen omtales derudover en retssag mellem [Klager 1] og De Danske Bilimportører vedrørende klagernes markedsføring, hvori der blev afsagt dom af Sø- og Handelsretten den 13. november 2020. I dommen indgår en undersøgelse af [Klager 1]s værkstedsydelse foretaget af Teknologisk Institut, som også omtales i udsendelsen.

DR har bemærket, at klagernes henvisning til DRs egne etiske retningslinjer falder uden for Pressenævnets kompetence og således ikke har relevans for denne sag.

### *- Pris for bilsyn af Mercedes*

DR har anført, at de pågældende oplysninger stammer fra en tidligere kunde, som medvirker i udsendelsen og udtaler sig om sine oplevelser med indhentelsen af et tilbud fra klagerne i forbindelse med, at kundens bil skal klargøres til syn [tidskode 08:02-10:11]:

*”Vært (i speak med krydsklip til interview med kunde):* I Ballerup ligger et andet af [Klagers] værksteder. Her afleverer [kunden] sin Mercedes ML320, som hun har købt brugt bare otte måneder tidligere. Bilen skal nu synes, så hun kan sikre sig at den uden problemer kan gå igennem.

*Kunden:* Jeg hører jo nogen reklamer i radioen, bl.a. om Klager, som matcher tyske værkstedspriser. Jeg tænker, det er en tysk bil, og tænker, det giver god mening at køre den ud til dem.

*Vært (i speak):* Samme dag får hun et opkald fra værkstedet. Mekanikeren har nu fundet de ting, der skal laves, hvis bilen skal klare syn.

*Kunden:* Så ringer han til mig. Så siger han, at han håber, at jeg sidder ned, for der skal altså laves for 44.500 tusind. Den var simpelthen i så dårlig stand, at det ville ikke være forsvarligt at køre i den. Altså, jeg blev fuldstændig blæst bagover. Jeg

tænkte bare, at det kan simpelthen ikke passe, at vi har købt en bil for otte måneder siden, og så er der så mange ting.

*Vært:* Og da du køber bilen, hvordan er standen der?

*Kunden:* Den er rigtig god. Vi har heller ikke haft problemer med den, og der har ikke været noget med den overhovedet. Den har bare kørt, som den skulle.

*Vært (kigger på Klagers tilbud):* 44.896 kr. og 21 ører.

*Kunden:* Ja.

(Der vises nærbilleder af Klagers tilbud, mens værten og kunden taler om tilbuddets indhold).

*Vært:* Drivaksel foran både i venstre og højre side foran. 7.000 og noget for den ene, 5.400 for den anden. Og det er ex moms det her.

*Kunden:* Yes.

*Vært:* Og så er der noget med en tandstang til over 10.000.

*Kunden:* Ja.

*Vært:* Ex moms.

*Kunden:* Så derfor vælger jeg så at kontakte ham, vi har købt bilen af, som siger, at han, det lyder meget mærkeligt, at alle de her ting skal laves. Og han foreslår så at komme at hente bilen og så selv kigge på den. Og så ringer han så og siger, at han har fået den igennem syn, men til 6.000 kr. Og at de ting der står, blandt andet den tandstang, den fejlede ikke noget.

*Vært:* Det er jo en tandstang til over 10.000 kr. plus moms.

*Kunden:* Ja. Altså jeg fik lidt en følelse af, at det var sådan en 'går den, så går den'."

Klagernes oplysning om, at klagernes tilbud angår et serviceeftersyn, ikke et bilsyn, som ellers påstået af kunden, fremgår af de nærbilleder af klagernes tilbud, der flere gange vises i forbindelse med værten og kundens gennemgang af tilbuddet [tidskode 09:16-09:57]. I nærbillederne af klagernes tilbud ses således også teksten "Fabriksgaranti ved service efter servicebogen".

Derudover fremgår oplysningen om, at klagernes tilbud angår et serviceeftersyn, samt at tilbuddet prismæssigt ikke kan holdes op mod kundens tilbud fra et andet værksted på 6.500 kr., af værten interview med [Klager 3], der er medtaget i udsendelsen [tidskode 17:02-19:23]:

"*Vært:* Jeg kunne godt tænke mig at vise dig et tilbud, som en kunde har fået hos jer. Prøv at se her.

(Kryds klip til kundens fortælling om at have modtaget et tilbud fra Klager på 44.500 kr.)

*Klager:* Det er udskiftning af to tre-aksler, og så er det udskiftning af en tandstang, der skal skiftes på den her bil.

*Vært:* Og kunden fortæller jo jeres værksted, at hun skal have synet bilen, og det er derfor hun kommer på besøg hos jer. Hvad koster det her?

*Klager:* Det koster 44.896.

*Vært:* Det tror jeg for mange lyder som en høj pris, en stor værkstedsregning. Hvad tænker du?

*Klager:* Kunden skriver bilen ind til os til et 330.000 km service. Og et serviceeftersyn, der gennemgår vi bilen grundigt kvalitetsmæssigt og oplyser kunden omkring de defekter, der er på bilen. Og det giver vi selvfølgelig også kunden et overslag over, hvad koster det at holde bilen kørende frem til næste service og måske endda længere ud. Der er nogle fejl og defekter, som er begyndende. I et syn, det er et her-og-nu-billede. Der skal ikke laves de ting, som skal laves i fremtiden.

*Vært:* Så I, i [Klager], der reparerer I ting, I kan se i fremtiden?

*Klager:* Nej, det gør vi ikke. Vi giver kunden muligheden for at tage beslutningen om, hvorvidt det skal laves nu, eller om det skal laves ude i fremtiden.

*Vært (speak med krydsclip til interview med kunden):* Klager siger altså, at de vurderer de biler, der kommer ind til serviceeftersyn ud fra, at de skal kunne køre 2 år uden ekstra værkstedsreparationer, og at de foreslåede reparationer blot er et tilbud til kunden. Men det er jo ikke den forklaring [kunden] fik, da hun blev ringet op af [Klager] i Ballerup.

(Klip til kunden, der fortæller at bilen var i så dårlig stand, at det ikke var forsvarligt at køre i den.)

*Vært:* I vil have 45.000 kr. for, at hun kan køre i den. En anden mekaniker vil have lidt over 6.500 kr. for at hun kan køre i den. Er det ikke det, det her det handler om?

*Klager:* Nej, det er det ikke. Det er to helt vidt forskellige ting, vi snakker om.

*Vært:* Er det ikke sjovt, at kunden får oplyst, af den pågældende medarbejder er blevet fyret, når du siger, at der ikke er sket nogen fejl her?

*Klager:* Der er ikke sket nogen fejl her.

*Vært (i speak):* [Klager] oplyser efterfølgende på mail, at der ikke er nogen medarbejder, der er blevet fyret efter, at [Klager] havde sin bil på værksted.”

DR er således ikke enig i, at DRs omtale af kundens oplevelser med det modtagne tilbud fra klagerne ikke fremstilles korrekt i udsendelsen. Som det fremgår af udsendelsen, ønsker kunden sin bil klargjort til syn og er af den opfattelse, at kundens indhentede tilbud fra klagerne angår et sådan bilsyn. Det fremgår imidlertid tydeligt af udsendelsen, at kundens tilbud fra klagerne på 44.896,21 kr. faktisk angår et serviceeftersyn og ikke et bilsyn, samt at kundens efterfølgende tilbud fra et andet værksted på 6.500 kr. angår en anden ydelse.

Som det fremgår af udsendelsen, har DR efterprøvet kundens påstande, herunder ved at forelægge disse for klagerne. Klagerne svar på kritikken og præcisering af de faktuelle forhold fremgår af værtens interview med klagerne, som loyalt er medtaget i udsendelsen.

DR konstaterer i udsendelsen ikke, at kundens påstand er korrekt, men videreformidler alene kundens oplevelse med klagerne og de påstande, kunden fremsætter i den forbindelse. Dette er i overensstemmelse med DRs redigeringsret.

Det forhold, at kundens gengivelse af tilbuddet som ”bilsyn” fremfor ”serviceeftersyn” isoleret set ikke er korrekt, og at DR som led i sin fortællermæssige opbygning og vinkling af udsendelsen først præcisere dette senere i udsendelsen, ændrer ikke på, at udsendelsens omtale af kundens oplevelser i øvrigt er retvisende. Det afgørende er efter DRs opfattelse, at de korrekte oplysninger fremgår klart af sammenhængen og af udsendelsen som helhed, således at

det samlede indtryk giver et retvisende billede. Det understøttes også af Pressenævnets praksis på området, herunder eksempelvis Pressenævnets kendelse i sag nr. 2018-80-0148 og sag nr. 2020-80-0534 og 2020-80-0535.

DR har afvist, at DR i høringssvaret til Pressenævnet har erkendt, at udsendelsens omtale var ukorrekt og indeholdt faktisk forkerte oplysninger, som anført af klagerne.

Udsendelsens præmis er kunders oplevelser med høje værkstedsregninger og unødvendige reparationer, som kunderne har modtaget fra klagerne. Disse kundeoplevelser danner udgangspunktet for udsendelsen, og det afgørende er således, hvad kunden efter eget udsagn har bestilt. Kunden bestilte et serviceeftersyn med henblik på, at bilen skulle kunne gennemgå syn. Kunden blev derefter ringet op af klagerne og præsenteret for reparationer for 44.896,21 kr., hvis bilen skulle kunne gennemgå syn, hvilket kunden fandt urimeligt. Kunden kørte derfor til et andet værksted og fik bilen klargjort til syn for 6.000 kr.

DR har i den forbindelse ikke afvist, at det af kundens faktura fremgår, at der er tale om et ”udvidet serviceeftersyn”, og at dette er dyrere end et normalt eftersyn. Denne oplysning fremgår allerede af udsendelsen.

Forløbet er i udsendelsen således beskrevet i overensstemmelse med kundens oplevelse og det faktiske hændelsesforløb, og omtalen indeholder efter DRs opfattelse ikke faktisk forkerte oplysninger.

Kundens oplevelse er desuden forelagt for klagerne, og klagerens svar herpå – herunder at klagerens tilbud angår et serviceeftersyn, ikke et bilsyn – fremgår af udsendelsen.

#### *- Beskadiget kobling på Skoda*

DR har bemærket, at den omtalte Skoda er den ene af de tre biler, som redaktionen har indleveret til eftersyn hos tre forskellige værksteder ejet af klagerne, og som forinden indleveringen er blevet eftersat af en uvildig FDM-biltekniker.

FDM-bilteknikerens indledende undersøgelser af Skodaen fremgår af [tidskode 07:06-07:54] og [tidskode 22:36-23:29]. DRs omtale af klagerens eftersyn af Skodaen fremgår af udsendelsen i [tidskode 37:15-37:58]:

*”Vært (i speak):* Tilbage i Ballerup har [Klager] nu gennemgået vores fejlfri Skoda. Resultatet er højst overraskende.

*Vært:* [Klager] vil skifte koblingssættet.

(Klip til FDMs indledende undersøgelse.)

*Vært (med samtidig visning af nærbilleder af tilbuddet fra Klager):* Der skal både noget nyt svinghjul og et koblingssæt. Det er meget, meget dyre reservedele, og så tager det selvfølgelig også noget tid at skifte, så vi ender altså på over 20.000 kr. Og det er altså vores fejlfri Skoda.

*Vært (i speak):* Vi undrer os over, at [Klager] mener, at koblingen er defekt på Skodaen. Så vi bliver nødt til at køre bilen tilbage til FDM.”

Det fremgår efter DRs opfattelse tydeligt af udsendelsen, at tilbuddet fra klagerne angår ”udskiftning af kobling og svinghjul”. Udover værtens egen oplæsning af tilbuddet vises i udsendelsen nærbilledet af tilbuddet, hvoraf følgende fremgår:

”Tilbud.:  
Udsk. af kobling+svinghjul  
Værkstedsmateriel og miljø...”

Værtens udsagn om, at koblingen er defekt, fremstår klart som værtens vurdering af det tilbud, værten har modtaget fra klagerne. Dette skal også ses i lyset af, at DR i forbindelse med afhentning af Skodaen blev orienteret om, at reparationen skyldtes ”slid på koblingen”, at bilen hoppede ved igangsætning i første gear, og at det i sidste ende ville blive så slemt, at ”man slet ikke kan holde ud at sætte i gang.” Dette fremgår af DRs råbåndsmateriale.

Det er således DRs vurdering, at der er dækning for værtens udsagn. DR har i den forbindelse bemærket, at DR har oplyst klagerne om, at DR af hensyn til DRs researchmateriale og DRs kildebeskyttelse i øvrigt ikke kan fremlægge råbåndsoptagelserne, som indeholder de pågældende oplysninger, DR modtog ved afhentning af Skodaen.

I udsendelsen ses senere FDM-bilteknikeren teste Skodaens kobling i praksis. Værten er med i bilen under testkørslen, og FDM-bilteknikeren beskriver samtidig sin vurdering af koblingens stand. FDM-bilteknikeren udtaler på baggrund af testkørslen, at ”denne her reparation, den er ikke nødvendig” [tidskode 38:50].

Kritikken er forelagt for klagerne. Forelæggelsen og klagernes svar herpå – herunder oplysning om at defekten relaterer sig til svinghjulet, ikke koblingen – fremgår af udsendelsen [tidskode 38:57] og [tidskode 39:34-41:42].

Det forhold, at defekten relaterer sig til svinghjulet, fremgår også af Teknologisk Instituts undersøgelse af Skodaen, hvis konklusion er medtaget i udsendelsen [tidskode 39:08-39:34]:

”Der kan konstateres hørbar begyndende støj, som højest sandsynligt kan henføres til svinghjulet.  
Det skal understreges, at støjbilledet på nuværende tidspunkt ikke vurderes kritisk og heller ikke vurderes usædvanligt...”

Det fremgår således klart af sammenhængen i udsendelsen, at defekten ifølge klagerne og Teknologisk Institut relaterer sig til svinghjulet. Værtens opfattelse af, at der er tale om en defekt kobling – og som er baseret på klagernes tilbud vedrørende udskiftning af koblingssæt samt mekanikerens forklaring – ændrer efter DRs opfattelse ikke herpå og indebærer efter DRs opfattelse ikke, at omtalen af klagernes tilbud på Skodaen fremstår faktuel forkert.

Som nævnt ovenfor har DR efterprøvet påstandene, herunder ved at forelægge disse for klagerne, og klagernes svar på den forelagte kritik fremgår loyalt af udsendelsen.

*- Kvalitet af værkstedsydelser*

DR har anført, at værtens udsagn om, at kvaliteten på klagerens værksteder er dårligere sammenlignet med mærkeværkstederne, er baseret på en undersøgelse foretaget af Teknologisk Institut, og som fremgår af en Sø- og Handelsretsdom afsagt den 13. november 2020. Dommen og undersøgelsen fra Teknologisk Institut omtales i udsendelsen [tidskode 28:01-29.41]:

*”Vært (i speak):* De Danske Bilimportører, som blandt andet står bag de autoriserede mærkeværksteder, lægger i 2018 sag an mod [Klager.]

(Klip til Klagers reklamefilm)

*Vært (i speak med krydsklip til Klagers reklamefilm):* De mener, at firmaets markedsføring, hvor [Klager] blandt andet påstår, at de er billigere end mærkeværkstederne, men leverer samme høje kvalitet, er vildledende for forbrugeren og overtræder markedsføringsloven.

(Klip til Klagers reklamefilm)

*Vært (i speak):* I forbindelse med retssagen undersøger Teknologisk Institut derfor på foranledning af De Danske Bilimportører netop kvaliteten på [Klagers] værksteder. Instituttet sender 13 biler, som hver har fem plantede fejl på forskellige [Klager]-værksteder. Resultatet er, at mekanikerne på ingen af de 13 biler finder alle fem fejl. [Klager] i Taastrup fandt således ikke en eneste af de fem fejl. I gennemsnit fandt mekanikerne kun 2,3 af de fem plantede fejl. Undersøgelsen afslørede også, at fejl som for eksempel uvirksomt kørelys og forkeret dæktryk ikke blev opdaget, selv om [Klager] hævdede, at netop det var tjekket ifølge kontrolskemaet.

*Vært:* Konklusionen fra Teknologisk Institut den er helt klar. [Klager], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne.

*Vært (i speak med visning af nærbillede af domskonklusionen):* Værkstedskæden blev derfor i Sø- og Handelsretten i november sidste år dømt til ikke længere at måtte påstå, at de er billigere end mærkeværkstederne, og at de leverer samme høje kvalitet. Men begge parter har anket dommen. Ifølge [Klager] har de indgået en aftale med Teknologisk Institut, som i dag ikke har nogen kritik af deres værksteds-kvalitet.”

DRs forelæggelse af resultaterne fra Teknologisk Instituts undersøgelse, og [Klager 3]s svar herpå fremgår af udsendelsen [tidskode 35:00-35:32]:

*”Vært:* Altså resultatet af den undersøgelse viste, at I fandt kun 2,3 i gennemsnit af de her fem plantede fejl. Og du siger, at kvaliteten er tårnhøj?

*[Klager 3]:* Det er klart, at når vi kører så mange biler igennem, som vi gør, der vil der være nogen uheldige sager, og det tager vi fuldstændigt ansvar for. Men helt generelt set har vi en rigtig, rigtig høj kvalitetsscore.”

DR har i udsendelsen loyalt gengivet Sø- og Handelsrettens dom samt Teknologisk Instituts undersøgelse, der fremgår deraf. DR har desuden henvist til følgende udtalelse fra [Seniorchefen], der er seniorchef for automobilafdelingen hos Teknologisk Institut:

”Gennemsnitligt sker det i under en tredjedel af de tilfælde, hvor de (Teknologisk Institut, red) planter fem fejl, at værkstedet (danske automobilværksteder, red) overser en eller flere af disse fejl.

Testresultaterne i denne sag er usædvanlige derved, at der ved samtlige biler (indleveret hos [Klager], red) var en eller flere fejl, som ikke blev opdaget. Det er et klart resultat, som er meget signifikant.”

DR har bemærket, at DR som led i sin efterprøvelse desuden har været i kontakt med [Seniorchefen] ved Teknologisk Institut med henblik på at sikre, at redaktionens udlægning af undersøgelsens konklusion er korrekt, hvilket [Seniorchefen] har bekræftet over for DR. Det fremgår af DRs råbåndsmateriale.

Det er DRs opfattelse, at værtens udsagn ”konklusionen fra Teknologisk Institut den er helt klar” og ”de leverer en dårlige kvalitet end mærkeværkstederne” klart fremstår som værtens sammenfatning og dermed vurdering af oplysningerne, der fremgår af Teknologisk Instituts undersøgelse, samt DRs efterprøvelse heraf. Det faktuelle grundlag, udsagnet hviler på, præsenteres tydeligt i udsendelsen.

DR har i den forbindelse bemærket, at det fremgår af udsendelsen, at undersøgelsen fra Teknisk Institut er baseret på 13 stikprøver, og at disse prøver er foretaget i forbindelse med retssagen i første instans, der blev anlagt i 2018 og afsluttet i 2019 (omtalt som ”sidste år”), og derfor gælder en kort periode. Det fremgår også af udsendelsen (dog først senere i [tidskode 36:45]), at klagerne ”kører omkring 100.000 reparationer igennem om året”. Det fremgår derudover af udsendelsen, at Teknologisk Instituts kritik for så vidt angår kvaliteten af klagernes værkstedsydelse ikke er gældende i dag (på publiceringstidspunktet). DR er ikke enig med klagerne i, at DRs henvisning til, at der er indgået en aftale mellem klagerne og Teknologisk Institut svækker udsagnet, eller på anden vis fremstiller oplysningen som andet end værende faktum. Der er tale om en loyal gengivelse af det svar, som DR har modtaget fra klagerne som led i DRs forelæggelse.

Det er DRs opfattelse, at det således må stå klart for seeren, at det er Sø- og Handelsrettens dom, som værtens udtalelse er baseret på, herunder at værtens udtalelse relaterer sig til en begrænset periode samt et begrænset antal prøver og ikke skal forstås som en påstand om, at kvaliteten på klagernes værksteder generelt er dårligere end mærkeværkstederne.

Klagerne henvisning til en dom afsagt i anden instans af Venstre Landsret den 25. november 2021 ændrer efter DRs opfattelse ikke på ovenstående, idet DR bemærker, at det er offentliggørelsestidspunktet, der er afgørende for vurderingen af udsendelsens overensstemmelse med god presseskik. Det fremgår også af Pressenævnets praksis, herunder Pressenævnets kendelse i sag nr. 15-70-00771. Vestre Landsrets dom, der er afsagt efter DRs publicering, er således ikke relevant for denne sag. DR har i øvrigt bemærket, at det fremgår af udsendelsen, at begge parter har anket Sø- og Handelsretsdommen, og at sagen derfor på publiceringstidspunktet endnu ikke var endeligt afgjort.



For så vidt angår klagerens kritik af, at DR i udsendelsen ikke har inddraget en række undersøgelser foretaget af klagerens egen underleverandør [Underleverandøren] vedrørende indkøb af reservedele eller undersøgelser om klagerens kvalitet foretaget af klagerne selv, har DR bemærket, at DR ikke fandt disse oplysninger relevante eller dokumentationsbærende for udsendelsen.

DR har i den forbindelse bemærket, at det ligger inden for DRs redigeringsret at undlade at omtale forhold, der for klagerne forekommer centrale, ligesom det er op til DR at vælge og fravælge materiale og kilder, så længe det samlede indtryk giver et retvisende billede. Det er fast antaget i Pressenævnets praksis, herunder eksempelvis i Pressenævnets kendelser i sag nr. 2018-80-0148 og sag nr. 2019-80-0401.

Som det fremgår af udsendelsen og DRs besvarelse ovenfor, har DR loyalt gengivet Sø- og Handelsrettens dom og Teknologisk Instituts undersøgelse, ligesom DR i øvrigt loyalt har gengivet klagerens svar på den forelagte kritik. Det gælder også for så vidt angår [Klager 3]s udtalelser om kvaliteten generelt på klagerens værkstedsydelse. Det fremgår blandt andet af følgende sekvens [tidskode 32:54]:

*”Klager i interview med vært: Men det der sker hos os, det er, at vi laver et rigtig højt kvalitetsstykkearbejde. Vi har en rigtig høj kundetilfredshed, og som gør at kunderne elsker at komme hos os igen og igen og selvfølgelig skal kunden bare komme igen. Så laver vi det uden beregning. Helt klart.”*

Og senere [tidskode 33:46]:

*”Vært: Altså kan du forstå, hvis der er nogen der tænker, at der er måske noget om snakken, når man siger, at det går lidt hurtigt hos [Klager] og kvaliteten måske ikke altid er tiptop?*

*Klager: Nej, det kan jeg ikke. I de her to konkrete sager, der har der været nogen fejl, men helt generelt kan jeg sige, at vi har en rigtig høj kundetilfredshed og en rigtig høj kvalitetsscore.”*

Udtalelsen gentages senere i følgende sekvens [tidskode 34:55]:

*”Klager: På de her to helt konkrete sager der har vi lavet nogle fejl. Det er ikke godt nok, men helt generelt kan jeg sige, at vi har en rigtig høj kundetilfredshed og en rigtig høj kvalitetsscore.”*

Og igen [tidskode 35:21]:

*”Klager: Det er klart, at når vi kører så mange biler igennem, som vi gør, da vil der være nogen uheldige sager, og det tager vi fuldstændigt ansvar for. Men helt generelt set, har vi en rigtig, rigtig høj kvalitetsscore.”*

DRs omtale af stikprøverne sker med henvisning til Sø- og Handelsrettens dom af 13. november 2020. I dommen refereres afhøringen af [Seniorchefen], der er seniorchef for automobilafdelingen hos Teknologisk Institut (dommens side 46-47). Heraf fremgår [Seniorchefen]s udtalelser om henholdsvis stikprøvernes validitet og resultatet:

”Teknologisk Instituts undersøgelser i denne sag svarer til undersøgelser, som Instituttet har foretaget i omkring 20 år. De sørger altid for, at der ikke er en finger at sætte på deres undersøgelser, herunder således at plantede fejl ligger inden for den service, der skal foretages, og er sikkerhedsmæssigt forsvarlige.

I denne sag har instituttet foretaget 13 test.

[...]

Testresultaterne i denne sag er usædvanlige derved, at der ved samtlige biler var én eller flere fejl, som ikke blev opdaget. Det er et klart resultat, som er meget signifikant.”

[Seniorchefen] har over for DR bekræftet udsendelsens udlægning af dommen. Klagerne har i klagen til Pressenævnet henvist til [Seniorchefen]s mail af 5. januar 2022, hvortil klagerne har anført, at DR ikke har talt med [Seniorchefen]. DR har i den forbindelse anført, at klagerne og [Seniorchefen]s udlægning imidlertid ikke er korrekt. DR talte med [Seniorchefen] i januar 2021. Som led i DRs research og med henblik på sikring af den relevante dokumentation optog DR samtalen, og samtalen fremgår af DRs råbåndsmateriale. I samtalen med DR bekræfter [Seniorchefen] konklusionen, som er medtaget i Sø- og Handelsrettens dom (citater fra optaget samtale):

”Selv om vi kun har taget et begrænset antal biler, så er konklusionen så klar, at den er ikke til at røre ved. Man kan ikke sige, at det er statistisk usikkerhed – det var altså sådan.”

DR valgte i overensstemmelse med DRs redigeringsret at udelade samtalen med [Seniorchefen] i udsendelsen. Det fremgår i øvrigt tydeligt af udsendelsen, at DR, med brug af præsens/nutidsbøjningen ”leverer”, henviser til Teknologisk Instituts undersøgelser fra 2018-2019, som fremgår af Sø- og Handelsrettens dom fra 2020:

”*Vært*: Konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar. De leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne.”

Det fremgår desuden af udsendelsen, at begge parter har anket dommen, samt at Teknologisk Institut ”i dag ikke har nogen kritik af deres værkstedskvalitet”.

DR har i øvrigt bemærket, at det er gængs journalistik at anvende præsens/nutidsbøjninger i formidlingen af historier.

DRs telefoniske samtale med [Seniorchefen], der er seniorchef for automobilafdelingen hos Teknologisk Institut, er efter DRs opfattelse ikke afgørende for værtens udtalelse, idet samtalen blot bekræfter [Seniorchefen]s forklaring i Sø- og Handelsrettens dom. Samtalen med

[Seniorchefen] indgår derfor heller ikke i udsendelsen, men omtales alene i DRs udtalelse af 21. januar 2022 for at fremhæve, at DR – trods udtalelsens støtte i det faktuelle grundlag – også har efterprøvet, om DRs forståelse og udlægning af undersøgelsens konklusion i Sø- og Handelsrettens dom er korrekt.

DR har af hensyn til DRs redaktionelle proces og rettigheder afvist at fremlægge råbåndsmaterialet og bemærker i den forbindelse, at den pågældende bevisførelse, som klagerne opfordrer DR til at foretage, henhører under domstolens kompetence og retsplejelovens regler, hvorunder medierne nyder særlige privilegier. Henset til, at de processuelle regler i retsplejeloven for bevisførelse ikke gælder for Pressenævnets klagesystem, og at DR i øvrigt ikke har mulighed for at påberåbe sig retsplejelovens undtagelser for bevisførelse, bør Pressenævnet følgelig ikke lade det komme DR til skade, at DR undlader at vedlægge råbåndsmateriale, som ikke vurderes afgørende for Pressenævnet.

Det er således DRs opfattelse, at omtalen af kvaliteten af klagernes værkstedsydelser, der fremgår af udsendelsen, er i overensstemmelse med god presseskik.

#### *- Sammenligning af bilservice*

DR har anført, at udsagnet stammer fra en tidligere medarbejder, der har været ansat som mekaniker hos klagerne, og som medvirker anonymt i udsendelsen. DR har henvist til [tidskode 27:41–27:52].

Det fremgår tydeligt af udsendelsen, at udsagnet er den medvirkendes egen personlige oplevelse og dermed subjektive vurdering af arbejdsforholdene, herunder den tid, den medvirkende har haft til rådighed, og den kvalitet, den medvirkende har leveret, henholdsvis hos klagerne og på sin nuværende arbejdsplads. Den medvirkende deklarerer i udsendelsen som tidligere ansat hos klagerne, herunder hvilken stilling, vedkommende har haft, og det må efter DRs opfattelse stå klart for seeren, at udsagnet skal ses i denne kontekst.

DR har derudover bemærket, at det konkrete udsagn indgår som en del af flere eksempler på, at tidligere medarbejdere hos klagerne har haft oplevelser med at arbejde under tidspres, hvilket de mener har medført dårlige reparationer. Det fremgår også af udsendelsen.

DR har efterprøvet kritikken, blandt andet ved forelæggelse for klagerne. Forelæggelsen fremgår også af en del af det interview med [Klager 3], som er medtaget i udsendelsen [tidskode 19:22-20:15] og [tidskode 33:46-34:03], og [Klager 3]s svar herpå fremgår tilsvarende.

#### *Kildekritik*

DR har anført, at DR har udvist den fornødne kildekritik.

I udsendelsen udtaler tre af klagerne tidligere medarbejdere sig om deres oplevelser med arbejdsforholdene og arbejdsmetoderne hos klagerne. De tidligere medarbejdere medvirker anonymt i udsendelsen, men DR kender deres identitet, hvilket fremgår af udsendelsen. DR

har i overensstemmelse med god presseskik efterprøvet de medvirkendes udsagn, herunder igennem flere af hinanden uafhængige kilder og DRs research og dokumentation i øvrigt.

DR har for en ordens skyld bemærket, at DR som led i sin research og efterprøvelse af de medvirkendes og de øvrige kilders udtalelser har iagttaget klagerne om, at kilder skulle være blevet tilbudt penge for at udtale sig til udsendelsen. Ligeledes har DR iagttaget oplysningen om, at en af de anonyme medvirkende er en tidligere medarbejder, som klagerne har bortvist. Som det fremgår af DRs redaktionssvar af 30. september 2021 til klagerne, medvirker den pågældende medarbejder ikke i udsendelsen. De af DR anvendte kilder har heller ikke modtaget betaling for at udtale sig til DR. Som tidligere nævnt kan DR af hensyn til DRs kildebeskyttelse og research i øvrigt ikke oplyse identiteten på de tidligere medarbejdere, der medvirker anonymt i udsendelsen.

DR har i udsendelsen imidlertid tydeligt deklareret, at de anonyme kilder er tidligere medarbejdere hos klagerne, og at de har været ansat som henholdsvis mekanikere og værkførere. Det fremgår også, at den ene medvirkende har en lignende stilling som mekaniker, i lighed med den, vedkommende bestred, da denne var ansat hos klagerne. De medvirkendes interesser, herunder deres kritik af klagerne, lægges således åbent frem, og seeren har efter DRs opfattelse tilstrækkelig mulighed for at forholde sig til de medvirkendes troværdighed.

Dette understøttes også af Pressenævnets praksis, herunder Pressenævnets kendelser i sag nr. 2019-80-0378 og sag nr. 2019-80-0414.

De medvirkendes kritik er forelagt for klagerne, og klagerne svar på den forelagte kritik er loyalt medtaget i udsendelsen.

#### *Forelæggelse*

DR har anført, at klagerne har haft tilstrækkelig mulighed for at forholde sig til den kritik, der fremsættes i udsendelsen, og at DRs forelæggelse i øvrigt er i overensstemmelse med god presseskik.

DR har oplyst, at kundeoplevelserne indgår i [tidskode 03:36-04:52]:

*”Vært (i speak):* Men er det kunderne, der betaler prisen for virksomhedens succes? På Kontant har vi været i kontakt med flere bilejere, der mener, at [Klager] har forsøgt at sælge dem dyre og unødvendige reparationer.

*Kunde 1:* Jeg skulle have lavet service på min bil. De ringer så til mig og siger, at der skal både nye støddæmpere på, der skal ny gearkasse. Ja, der skal mange ting laves ved min lille Fiat Panda. Det ville jo løbe op i 15-16.000.

*Kunde 2:* Så ringer han efter et par timer. Jamen, de har fundet nogle fejl på bilen. Og så siger han så, dine viskerblade de er nedslidte, og dine forbremser de skal renses. Og dine dæk er fuldstændigt nedslidte, de skal skiftes. Og så er der en drivrem, der flosser, og der er bagbremser, der er nedslidte også. Det var virkelig meget. Altså min bil er kun fire år gammel, den skulle til det første syn nu her, ikk’. Jamen,

det ville blive i hvert fald 12.000. Og så kommer jeg til syn med den her i tirsdags, og det eneste han siger til mig, det er, at min højre bagbremse skal renses, fordi at den er beskidt.

*Kunde 1 (fortsat):* Jeg har kørt en 20-30.000 kilometer uden at få skiftet noget som helst på den. Det har ikke været nødvendige reparationer.”

Som nævnt ovenfor har DR forud for tilblivelsen af udsendelsen modtaget adskillige henvendelser fra tidligere kunder, som har oplevet at blive mødt med tilbud og store regninger på reparationer, som efter deres opfattelse har været unødvendige. Flere af disse kunder medvirker i udsendelsen, og deres oplevelser med og kritik af klagerne er blevet forelagt for klagerne.

De to kundeoplevelser fremhævet ovenfor indgår ikke konkret i forelæggelsen for klagerne. DR har imidlertid bemærket, at de øvrige kunders konkrete oplevelser og kritik, der angår oplevelser med unødvendige reparationer og dyre regninger tydeligt fremgår af DRs skriftlige forelæggelse og DRs interview med [Klager 3] i udsendelsen. DR har således forelagt konkrete eksempler på påstande om dyre tilbud på reparationer af fx bremses og andre nedslidte dele (svarende til de to kundeoplevelser), som kunden, på grund af bilens korte alder eller lave kilometertal, har fundet unødvendige for, at bilen skulle kunne klare syn.

DR har også forelagt konkrete eksempler på biler (svarende til de to kundeoplevelser), der har klaret syn, uden at de af klagerne fremhævede reparationer har været nødvendige. En væsentlig del af denne forelæggelse er også medtaget i udsendelsen, ligesom klagerne svar – konkret som generelt – loyalt er medtaget og gengivet i udsendelsen.

Efter DRs opfattelse adskiller de to kundeoplevelsers indhold sig alene på uvæsentlige punkter fra de øvrige (og mere detaljerede) kundeoplevelser, der fremgår af udsendelsen, og som er blevet forelagt klagerne. De to kundeoplevelser er efter DRs opfattelse ikke af en sådan karakter, at selvstændig forelæggelse heraf har været nødvendig for, at klagerne har kunnet forholde sig til kritikken.

DR har afvist, at DR har anerkendt ikke at have overholdt DRs forelæggelsespligt ved at undlade konkret at forelægge to kundeoplevelser, som anført af klagerne i klagen til Pressenævnet. Således er det DRs opfattelse, at essensen af de to kunders oplevelser er forelagt for klagerne.

Indholdet af disse klager er samlet forelagt for klagerne, ligesom DR derudover i mere detaljeret grad har forelagt de oplevelser og påstande, der fremsættes af de kunder, som medvirker som hovedcases.

Klagerne har været loyalt oplyst om udsendelsens indhold og har haft tilstrækkelig mulighed for at forholde sig til den kritik, der fremsættes i udsendelsen. Dette understøttes også af Pressenævnets praksis, herunder Pressenævnets kendelse i sag nr. 2018-80-0168, hvor Pres-

senævnet ikke udtalte kritik for manglende forelæggelse af et medies konkrete prisundersøgelse, der dokumenterede forkerte rabatter på en bookingside, da mediet havde forelagt en række øvrige prisundersøgelser, som klageren havde haft mulighed for at forholde sig til.

*Privatlivets fred og personlig anseelse*

DR har afvist, at DR i udsendelsen har fremsat usande, udokumenterede og grove beskyldninger om, at [Klager 2] har udøvet vold mod sine medarbejdere.

Den tidligere medarbejders udsagn angår medarbejderens oplevelser med beslutningsstrukturen hos klagerne, herunder at ledelsen presser på for at fremme en bestemt virksomhedskultur.

Udsagnet angår ikke påstande om, at [Klager 2] er eller har været voldelig over for sine medarbejdere. Udsagnet kan efter DRs opfattelse heller ikke opfattes sådan. Det må således stå klart for seeren, at den tidligere medarbejder taler i overført betydning, hvilket også understøttes af værtens opfølgende spørgsmål og den tidligere medarbejders svar herpå.

De tidligere medarbejders oplevelser med arbejdspress og arbejdsmetoder er forelagt for klagerne, og klagerens svar herpå fremgår af udsendelsen. For så vidt angår klagerens kritik af, at DR alene har forelagt for [Klager 3], der er administrerende direktør hos [Klager 1], bemærker DR, at [Klager 2] selv henviste til [Klager 3] med begrundelsen, at [Klager 3] tog sig af kontakten til medierne. Det fremgår også af en sekvens i udsendelsen, hvor DR kontakter klagerne telefonisk [tidskode 12:58-13:42]:

*Vært:* Dav, jeg hedder [Programværten], jeg er fra Kontant på Danmarks Radio.

*Klager 2:* Hej.

*Vært:* Jeg ringer til dig, fordi jeg er i gang med at lave et program om [Klager]-kæden.

*Klager 2:* Det er sådan set min bror [Klager 1], du skal snakke med. Det er ham, der egentlig står for vores presse.

*Vært:* Altså udover at vi har talt med en række kunder, så har vi også talt med tidligere ansatte, som fortæller, at det ikke er unormalt, at man på den her måde finder fejl på en bil, som måske egentlig ikke er en fejl.

*Klager 2:* Det kan jeg blankt afvise. Men må jeg ikke få, jeg får min gode [Klager 1] til at give dig et kald i morgen.”

Efter DRs opfattelse har DR derfor kunnet lægge til grund, at forelæggelse kunne ske overfor [Klager 3].

DR skal i øvrigt afvise, at DR i udsendelsen påstår, at der med klagerens vidende ”udføres systematisk snyd i virksomheden”. En sådan påstand fremgår hverken direkte eller indirekte af udsendelsen.

Samlet er det således DRs opfattelse, at udsendelsen og DRs handlemåde er i overensstemmelse med god presseskik.

### *Genmæle*

DR har bemærket, at klagerne med genmælet ønsker at korrigere henholdsvis udsendelsens omtale af kvaliteten af klagernes værkstedsydelser med henvisning til Teknologisk Instituts undersøgelse, omtale af tilbud på syn og omtale af beskadiget kobling.

DR har anført, at de pågældende oplysninger, der ønskes korrigeret med et genmæle, imidlertid allerede fremgår af udsendelsen.

For så vidt angår den første korrektion i genmælet udgør værtens udsagn efter DRs opfattelse en vurdering, som er baseret på Sø- og Handelsrettens dom af 13. november 2020. Teknologisk Instituts 13 stikprøver er taget i perioden 2018-2019. Derudover fremgår det allerede af udsendelsen, at Teknologisk Instituts undersøgelse er af ældre dato, og at Teknologisk Instituts kritik af klagernes kvalitet fra denne periode ikke længere er gældende (per. 11. oktober 2021). Det fremgår også af udsendelsen, at Sø- og Handelsrettens dom er anket af begge parter.

Vestre Landsrets dom af 25. november 2021 – der i overvejende grad stadfæstede Sø- og Handelsrettens dom – ændrer efter DRs opfattelse ikke på, at det klart fremgår af udsendelsen, at værtens udsagn er en vurdering af de faktuelle forhold, der var gældende på publiceringstidspunktet. DR har i den forbindelse bemærket, at Sø- og Handelsrettens dom, der forbød klagerne at markedsføre sig med blandt andet påstanden ”vi leverer samme høje kvalitet som mærkeværkstederne - bare til langt lavere priser”, der er den markedsføringspåstand, som omtales i udsendelsen, ikke blev anket af klagerne og derfor ikke er en del af Vestre Landsrets dom.

I forhold til klagernes anden korrektion i genmælet fremgår det allerede af udsendelsen, at den pågældendes kundes tilbud angik et serviceeftersyn og ikke et bilsyn, samt at kundens tilbud fra henholdsvis klagerne og et andet værksted derfor ikke var sammenlignende.

Hvad angår klagernes tredje korrektion i genmælet fremgår det ligeledes af udsendelsen, at defekten på Skodaen relaterede sig til svinghjulet. Værtens udsagn om, at koblingen var beskadiget, udgør efter DRs opfattelse en vurdering, som er baseret på det tilbud, DR har modtaget af klagerne, samt de oplysninger, DR blev præsenteret for i forbindelse med afhentning af bilen.

På baggrund af ovenstående er det DRs opfattelse, at klagernes genmæle vil medføre en gentagelse af de oplysninger, der allerede fremgår af udsendelsen og i øvrigt angår vurderinger overfor hvilke, der ikke kan gives genmæle efter medieansvarslovens § 36, stk. 1. DR henviser i den forbindelse til Pressenævnets kendelser i sag nr. 2020-80-0576 og sag nr. 2021-80-0600.

Det er således DRs opfattelse, at DRs afvisning af genmælet har været berettiget.

### **3 Pressenævnets begrundelse og afgørelse:**

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget:

Jens Kruse Mikkelsen, Jørn Mikkelsen, Lars Lindskov og Marlene Borst Hansen.

#### *Kompetence*

Pressenævnet bemærker, at det følger af medieansvarslovens § 43, at nævnet træffer afgørelse i sager om, hvorvidt der er sket offentliggørelse i strid med god presseskik, jf. § 34, og hvorvidt et massemedie efter reglerne i lovens kapitel 6 er forpligtet til at offentliggøre et genmæle. Spørgsmål om, hvorvidt straffelovens bestemmelser er tilsidesat, hører under domstolene og falder uden for nævnets kompetence.

Det falder endvidere uden for nævnets kompetence at tage stilling til, om DRs egne etiske retningslinjer er overholdt. Dette forhold behandles derfor ikke.

#### *God presseskik*

##### *Korrekt information*

Klagerne har klaget over, at DR i udsendelsen har bragt en række ukorrekte oplysninger, som DR på udsendelsestidspunktet vidste eller burde vide var ukorrekte, men som DR ikke desto mindre bragte i udsendelsen, hvor de ukorrekte oplysninger i stedet fremstilles som ”forskellige udlægninger” af et forløb, det vil sige som subjektive vurderinger.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at det er mediernes opgave at bringe korrekt og hurtig information. Så langt det er muligt, bør det kontrolleres, om de oplysninger, der gives eller gengives, er korrekte. Det skal gøres klart, hvad der er faktiske oplysninger, og hvad der er kommentarer, jf. punkt A.1 og A.5.

Pressenævnet bemærker, at redaktøren i overensstemmelse med det almindelige princip om redaktørens ret til at redigere mediet som udgangspunkt er berettiget til at beslutte, hvad man vil bringe i mediet. Det vil sige, at det ligger inden for grænserne af redaktørens redigeringsret at undlade at omtale forhold, der for en af parterne eller andre forekommer centrale, ligesom det er op til redaktøren at vælge og fravælge materiale og kilder, så længe det samlede indtryk giver et retvisende billede.

Klagerne har henvist til følgende oplysninger.

#### *- Pris for bilsyn af Mercedes*

Klagerne har klaget over, at det i udsendelsen fejlagtigt oplyses, at [Klager 1] skulle have afgivet et tilbud på 44.896,21 kr. for, at en kunde, [Kunde C], i 2018 kunne få sin bil igennem et syn.



Klagerne har henvist til, at [Klager 1] aldrig er blevet stillet som opgave at gøre bilen klar til syn, og der er således ikke tale om sammenlignelige, tilsvarende eller enslydende ydelser.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 08:02-10:11]

Der vises optagelser af programværten, der mødes med [Kunde C], som er tidligere kunde hos [Klager 1]. Programværten og [Kunde C] sidder i Kontant-bilen.

*Programværten, speak voiceover:* I Ballerup ligger et andet af [Klager 1]-kædens værksteder. Her afleverer [Kunde C] sin Mercedes ML320, som hun har købt brugt bare otte måneder tidligere. Bilen skal nu synes, og hun vil sikre sig, at den uden problemer kan gå igennem.

*[Kunde C]:* Jeg hører jo nogen reklamer i radioen blandt andet om [Klager 1], som matcher tyske værkstedspriser. Jeg tænker, at det er en tysk bil, og tænker, det giver god mening at køre den ud til dem.

*Programværten, speak voiceover:* Samme dag får hun et opkald fra værkstedet. Mechanikeren har nu fundet de ting, der skal laves, hvis bilen skal klare syn.

*[Kunde C]:* Så ringer han til mig. Så siger han, at han håber, at jeg sidder ned, for der skal altså laves for 44.500. Den var simpelthen i så dårlig stand, at det ville ikke være forsvarligt at køre i den. Altså, jeg blev fuldstændigt blæst bagover. Jeg tænkte bare, at det kan simpelthen ikke passe, at vi har købt en bil for otte måneder siden, og så er der så mange ting.

*Programværten:* Og da du køber bilen, hvordan er standen der?

*[Kunde C]:* Den er rigtig god. Vi har heller ikke haft problemer med den, og der har ikke været noget med den overhovedet. Den har bare kørt, som den skulle.

*[Programværten kigger på [Klager 1]s tilbud til [Kunde C]]*

*Programværten:* 44.896 kr. og 21 ører.

*Kunden:* Ja.

[Der vises nærbilleder af [Klager 1]s tilbud, mens programværten og [Kunde C] taler om tilbuddets indhold]

*Programværten:* Drivaksel foran både i venstre og højre side foran. 7.000 og noget for den ene, 5.400 for den anden. Og det er ex moms det her.

*[Kunde C]:* Yes.

*Programværten:* Og så er der noget med en tandstang til over 10.000.

*[Kunde C]:* Ja.

*Programværten:* Ex moms.

*[Kunde C]:* Så derfor vælger jeg så at kontakte ham, vi har købt bilen af, som siger, at det lyder meget mærkeligt, at alle de her ting skal laves. Og han foreslår så at komme og hente bilen og så selv kigge på den. Og så ringer han så og siger, at han har fået den igennem syn, men til 6.000 kr. Og at de ting der står, blandt andet den tandstang, den fejlede ikke noget.

*Programværten:* Det er jo en tandstang til over 10.000 plus moms.

*[Kunde C]:* Ja. Altså jeg fik lidt en følelse af, at det var sådan en "går den, så går den".

[Tidskode 17:02-19:23]

Der vises optagelser af programværten, der interviewer [Klager 3]:

*Programværten:* Jeg kunne godt lige tænke mig at vise dig et tilbud, som en kunde har fået hos jer.

[Der klippes til interview med [Kunde C]]

[*Kunde C*]: Så ringer han til mig. Så siger han, at han håber, at jeg sidder ned, for der skal altså laves for 44.500.

[Der klippes tilbage til interview med [Klager 3]]

[*Klager 3*]: Det er udskiftning af to tre-akslers, og så er det udskiftning af en tandstang, der skal skiftes på den her bil.

*Programværten:* Og kunden fortæller jo jeres værksted, at hun skal have synet bilen, og det er derfor hun kommer på besøg hos jer. Hvad koster det her?

[*Klager 3*]: Det koster 44.896.

*Programværten:* Det tror jeg for mange lyder som en høj pris, en stor værkstedsregning. Hvad tænker du?

[*Klager 3*]: Kunden skriver bilen ind til os til et 330.000 km service. Og et serviceeftersyn, der gennemgår vi bilen grundigt kvalitetsmæssigt og oplyser kunden omkring de defekter, der er på bilen. Og det giver vi selvfølgelig også kunden et overslag over, hvad koster det at holde bilen kørende frem til næste service og måske endda længere ud. Der er nogle fejl og defekter, som er begyndende. I et syn, det er et "her og nu-billede". Der skal ikke laves de ting, som skal laves i fremtiden.

*Programværten:* Så i [Klager 1], der reparerer I ting, I kan se i fremtiden?

[*Klager 3*]: Nej, det gør vi ikke. Vi giver kunden muligheden for at tage beslutningen om, hvorvidt det skal laves nu, eller om det skal laves ude i fremtiden.

*Programværten, speak voiceover:* [Klager 3] siger altså, at de vurderer de biler, der kommer ind til serviceeftersyn ud fra, at de skal kunne køre to år uden ekstra værkstedsreparationer, og at de foreslåede reparationer blot er et tilbud til kunden. Men det er jo ikke den forklaring [Kunde C] fik, da hun blev ringet op af [Klager 1] i Balle-rup.

[Der klippes til interview med [Kunde C]]

[*Kunde C*]: Så ringer han til mig. Den var simpelthen i så dårlig stand, at det ville ikke være forsvarligt at køre i den.

[Der klippes tilbage til interview med [Klager 3]]

*Programværten:* I vil have 45.000 kr. for, at hun kan køre i den. En anden mekaniker vil have lidt over 6.500 kr. for, at hun kan køre i den. Er det ikke det, det her det handler om?

[*Klager 3*]: Nej, det er det ikke. Det er to helt vidt forskellige ting, vi snakker om.

*Programværten:* Er det ikke sjovt, at kunden får oplyst, at den pågældende medarbejder er blevet fyret, når du siger, at der ikke er sket nogen fejl her?

[*Klager 3*]: Der er ikke sket nogen fejl her.

*Programværten, speak voiceover:* [Klager 1] oplyser efterfølgende på mail, at der ikke er nogen medarbejder, der er blevet fyret, efter at [Kunde C] havde sin bil på værksted."

På baggrund af sagens oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at [Klager 1] Ballerup gav et tilbud på 44.896,21 kr. til kunden [Kunde C], og at tilbuddet angik et serviceeftersyn af hendes Mercedes ML320. Nævnet lægger endvidere til grund, at [Værkstedet] gav et tilbud på 6.798,88 kr. for klargøring til bilsyn af samme Mercedes ML320.

Pressenævnet finder, at oplysningen om, at [Kunde C] kørte sin bil på [Klager 1]s værksted i Ballerup, fordi hun ville sikre sig, at ”bilen uden problemer kunne gå igennem et syn”, klart fremstår som kundens oplevelse ved indhentelsen af et tilbud fra [Klager 1], og at det samlede indtryk i udsendelsen gav et retvisende billede af det pågældende tilbud. Nævnet har lagt vægt på, at der i udsendelsen vises nærbilleder af [Klager 1]s tilbud, og at det heraf fremgår, at tilbuddet vedrørte ”Fabriksgaranti ved service efter servicebogen”, ligesom [Klager 3] i udsendelsen kommer til orde i forhold til det konkrete tilbud fra [Klager 1]. Nævnet udtaler ikke kritik af DR for at bringe udsagnet.

*- Beskædiget kobling på Skoda*

Klagerne har klaget over, at DR har afgivet urigtige oplysninger, idet den defekt, der omtales i udsendelsen, ikke – som det påstås – relaterer sig til koblingen, men svinghjulet, der sædvanligvis udskiftes sammen med koblingen, hvilket selvsagt fordyrer regningen.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 37:15-41:42]

*”Programværten, speak voiceover:* Tilbage i Ballerup har [Klager 1] nu gennemgået vores fejlfrie Skoda. Resultatet er højst overraskende.

*Programværten:* [Klager 1] vil skifte koblingssættet.”

Der vises klip fra programværtens møde med [Centerlederen] hos FDM:

*”Programværten:* Kan du komme i tanke om noget som helst, som skal skiftes på den her bil?

*[Centerlederen]:* Nej.”

Der klippes tilbage programværten, som sidder i en bil:

*”Programværten:* Der skal både noget nyt svinghjul og et koblingssæt. Det er nogle meget, meget dyre reservedele, og så tager det selvfølgelig lang tid at skifte, så vi ender altså på over 20.000 kr. Og det er altså vores fejlfrie Skoda.

*Programværten, speak voiceover:* Vi undrer os over, at [Klager 1] mener, at koblingen er defekt på Skodaen, så vi bliver nødt til at køre bilen tilbage til FDM.”

Der vises optagelser af [Centerlederen], som testkører Skodaen:

*”[Centerlederen]:* Se, det var jo en normal, ganske stille og rolig igangsætning. Der var ikke noget at mærke. Hvis den er slidt op, så glider den, så er det ligesom, når

man kobler til, så stiger motoromdrejningerne, men bilen bevæger sig ikke rigtig så hurtigt, som den skal. Det bliver typisk bare værre og værre. Omvendt kan de også begynde at ruske ved igangsætningen, sådan den kommer frem i stød. Indtil videre, så går det rigtig godt. Nu vil vi prøve at udfordre den lidt, fordi nu går det opad. Vi prøver at se, hvad der sker, når vi sætter den i gang her. Altså her hvad jeg vil kalde fuldstændig normal kørsel, er der intet at mærke. Intet. Ingen svaghedstegn. Den her reparation, den er ikke nødvendig.”

Der vises optagelser af programværten, som konfronterer [Klager 3] om FDMs testkørsel:

*”Programværten:* Den her reparation, den er ikke nødvendig.

*[Klager 3]:* Det er jeg bestemt ikke enig i. Bilen støjer let og har begyndende rystelser fra svinghjulet.

*Programværten, speak voiceover:* Forud for interviewet beder [Klager 1] om at se Skodaen igen. Denne gang har de bedt Teknologisk Institut om at hjælpe dem. Vi må ikke filme selve undersøgelsen, men Teknologisk Institut skriver efterfølgende: ”Der kan konstateres hørbar begyndende støj, som højst sandsynligt henføres til svinghjulet. Det skal understreges, at støjbilledet på nuværende tidspunkt ikke vurderes kritisk og heller ikke vurderes usædvanligt”.

Der klippes til interview med [Klager 3]:

*”Programværten:* Her har vi en erfaren FDM-tekniker, der på ingen måder kan mærke, at der skulle være noget som helst galt med den kobling eller det svinghjul. Gør det ikke indtryk på dig?

*[Klager 3]:* Nej, det gør det ikke, fordi jeg ved, at den vurdering, vi har lavet, den er korrekt. Teknologisk Institut har været inde og lave en kontravurdering af og også fundet nøjagtigt, at svinghjulet det er begyndende støj, og der er altså noget, man skal være særlig opmærksom på. Når følgeskaderne kan være enorme, så synes jeg, at det er god service, at vi anbefaler kunderne, at de får det lavet.

*Programværten:* Så vi må konkludere, at [Klager 1]s anbefaling er, at kunden betaler 21.069 og 20 øre så hurtigt som muligt.

*[Klager 3]:* Vores anbefaling er, at svinghjulet er defekt. Det har Teknologisk Institut givet os fuldstændig medhold i. Det er noget, man skal være særlig opmærksom på. Følgeskaderne kan være udskiftning af gearkasse, så det bliver en meget stor reparation. Så hellere for tidligt end for sent.

*Programværten:* Er der ikke et langt stykke fra, at man – som FDM-teknikeren siger – at den her bil kører helt almindeligt, koblingen fejler ingenting, svinghjulet fejler ingenting, og så frem til, at svinghjulet laver ballade nede i gearkassen og udløser en meget stor reparation?

*[Klager 3]:* Først og fremmest er jeg ikke enig i, at FDM siger, at svinghjulet ikke fejler noget, for det gør det. Vi har lyttet til det, og det har nogle rystelser, det har noget støj. Teknologisk Institut, som er enormt dygtig på det tekniske, har konstateret nøjagtigt det samme.

*Programværtten:* Nej, det gør de faktisk ikke. De skriver, at der kan konstateres hørbar begyndende støj, som højst sandsynligt henføres til svinghjulet.

*[Klager 3]:* Ja, og længere nede i artiklen står der, at støj fra svinghjulet [programværtten afbryder]

*Programværtten:* Ja, der står der, at støj fra svinghjulet måske kan reduceres. Der står samtidig i rapporten, at støjen vurderes ikke kritisk på det nuværende niveau.

*[Klager 3]:* Det er vi helt enige om, men det er igen det her med at forebygge. For hvis vi ikke skifter det i tide, så koster det kunden rigtig, rigtig dyrt i form af en gearkassereparation.

*Programværtten:* Kunne man risikere at stå i en situation, hvor man laver den her reparation alt, alt for tidligt?

*[Klager 3]:* Øhm, både og. Det er bedre at forebygge i den her situation, end det er at skifte den på bagkant. Hvis man skifter den på bagkant, så står man ude i en 50-60.000 kr. reparation, fordi den kan ødelægge gearkassen. Hvis man skifter den, hvor man begynder at mærke, at der er noget støj, så er man i hvert fald 100 % sikker på som kunde, at man ikke står ude i en meget dyr reparation senere hen.”

På baggrund af sagens oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at DR kørte en af DRs testbiler, en Skoda Superb, på [Klager 1]s værksted i Ballerup for at få den gennemgået for eventuelle fejl, og at testbilen forud for værkstedsbesøget var blevet undersøgt på et FDM-værksted, som vurderede, at bilen var i ”superfin” stand og ikke krævede reparationer.

Nævnet lægger endvidere til grund, at [Klager 1]s værksted i Ballerup den 2. marts 2021 gav et tilbud vedrørende DRs testbil, og at det af tilbuddet fremgår blandt andet, at kobling og svinghjul skulle udskiftes, og at den samlede pris på tilbuddet var 21.069,20 kr. Nævnet lægger derudover til grund, at DR – efter at have modtaget tilbuddet – fik foretaget en testkørsel af bilen ved FDM, og at FDM-teknikeren vurderede, at reparationen ikke var nødvendig.

DR har over for Pressenævnet oplyst, at DR i forbindelse med afhentning af testbilen fra [Klager 1] Ballerup blev orienteret om, at reparationen skyldtes ”slid på koblingen”, at bilen hoppede ved igangsætning i første gear, og at det i sidste ende ville blive så slemt, at ”man slet ikke kan holde ud at sætte i gang.”

Pressenævnet finder, at programværtens udsagn om, at ”koblingen er defekt”, fremstår som programværtens vurdering af tilbuddet fra [Klager 1] Ballerup, som har dækning i de faktiske forhold, herunder at testbilens kobling og svinghjul efter [Klager 1]s vurdering skulle udskiftes. Nævnet bemærker, at det fremgår af udsendelsen, at [Klager 3] er uenig i FDMs vurdering og fastholder [Klager 1]s vurdering, herunder at følgeskaderne kan være enorme ved manglende reparation, ligesom det fremgår, at Teknologisk Institut har foretaget en kontravurdering af testbilen og konstateret, at der var hørbar begyndende støj, som højst sandsynligt henføres til svinghjulet. Nævnet udtaler ikke kritik af DR for at bringe udsagnet.

*- Kvalitet af værkstedsydelser*

Klagerne har klaget over, at det er ukorrekt, når det i udsendelsen bliver oplyst af DR Kontant som et faktum, at Teknologisk Institut skulle have konkluderet, at "[Klager 1] leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne".

Klagerne har henvist til, at de stikprøver, DR henviser til, klart er forældede, og at stikprøverne udgør et så spinkelt grundlag, at Teknologisk Institut ikke anvendte dem til at sige noget generelt om kvaliteten hos [Klager 1] i 2018 og 2019, hvor de blev foretaget.

Klagerne har endvidere klaget over, at udsendelsen slet ikke indeholder den – helt afgørende – oplysning, at der er tale om 13 stikprøver fordelt over en periode på 2 år, hvor [Klager 1] gennemfører ca. 150.000 reparationer og eftersyn.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 28:01-29:41]

*Programværten, speak voiceover:* De Danske Bilimportører, som blandt andet står bag de autoriserede mærkeværksteder, lægger i 2018 sag an mod [Klager 1].

[Der klippes til [Klager 1]s reklamefilm]

*Lyd fra reklamefilmen:* Vi servicerer alle mærker og leverer den samme høje kvalitet som mærkeværkstederne.

*Programværten, speak voiceover:* De mener, at firmaets markedsføring, hvor [Klager 1] blandt andet påstår, at de er billigere end mærkeværkstederne, men leverer samme høje kvalitet, er vildledende for forbrugeren og overtræder markedsføringsloven.

*Lyd fra reklamefilmen:* Vi er op til 40 % billigere end mærkeværkstederne.

*Programværten, speak voiceover:* I forbindelse med retssagen undersøger Teknologisk Institut derfor på foranledning af De Danske Bilimportører netop kvaliteten på [Klager 1]s værksteder. Instituttet sender 13 biler, som hver har fem plantede fejl, på forskellige [Klager 1]s-værksteder. Resultatet er, at mekanikeren på ingen af de 13 biler finder alle fem fejl. [Klager 1] i Taastrup fandt således ikke en eneste af de fem fejl. I gennemsnit fandt mekanikerne kun 2,3 af de fem plantede fejl. Undersøgelsen afslørede også, at fejl som for eksempel uvirksomt kørelys og forkert dæktryk ikke blev opdaget, selv om [Klager 1] hævdede, at netop det var tjekket ifølge kontrolskemaet.

[Der klippes til programværten, der sidder ved et skrivebord med en bærbar computer]

*Programværten:* Konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar: [Klager 1], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne.

[Der vises uddrag fra Sø- og Handelsrettens dom]

*Programværten, speak voiceover:* Værkstedskæden blev derfor i Sø- og Handelsretten i november sidste år dømt til ikke længere at måtte påstå, at de er billigere end mærkeværkstederne, og at de leverer samme høje kvalitet. Men begge parter har anket dommen. Ifølge [Klager 1] har de indgået en aftale med Teknologisk Institut, som i dag ikke har nogen kritik af deres værkstedskvalitet."

På baggrund af sagens oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at Sø- og Handelsretten den 13. november 2020 afsagde dom i sagen anlagt af De Danske Bilimportører mod [Klager 1], som vedrørte en række udsagn brugt i [Klager 1]s markedsføring. [Klager 1] blev ved dommen forbudt at gøre markedsføringsmæssig brug af blandt andet udsagnet ”vi leverer samme høje kvalitet som mærkeværkstederne”.

Nævnet lægger endvidere til grund, at Vestre Landsret den 25. november 2021 stadfæstede Sø- og Handelsrettens dom i det omfang, den var anket, med den ændring, at [Klager 1] ikke forbydes at gøre markedsføringsmæssig brug af udsagnet ”vi leverer samme høje kvalitet som mærkeværkstederne”, idet landsretten efter de for landsretten fremlagte kvalitetskontroller fra [Klager 1] og mærkeværkstederne finder, at udsagnet i tilstrækkelig grad er dokumenteret.

[Seniorchefen], centerchef i Teknologisk Institut, har afgivet forklaring for Sø- og Handelsretten og har afgivet supplerende forklaring for Vestre Landsret. [Seniorchefen] forklarede for Sø- og Handelsretten blandt andet, at ”I denne sag har instituttet foretaget 13 test. Der er således ikke foretaget andre end dem, der er fremlagt i sagen. Det har ikke været en del af opgaven at foretage noget, som var statistisk validt”, og at ”undersøgelsen af [Klager 1] er udtryk for et øjebliksbillede, og forholdene kan have udviklet sig derfra i både positiv og negativ retning alt efter, om værkstedet har iværksat tiltag eller ej.”

Parterne er uenige om indholdet af [Seniorchefen]s udtalelse til DR, herunder om [Seniorchefen]s udlægning af kvaliteten af [Klager 1]s ydelser i udtalelsen. Da [Seniorchefen]s udtalelse til DR ikke indgår i den påklagede udsendelse og ikke kan anses for at være udbredt til offentligheden, kan nævnet ikke behandle dette forhold.

Pressenævnet finder, at DR har udeladt væsentlige oplysninger ved ikke at omtale, at det ved Teknologisk Instituts værkstedstest af 13 biler, som indgik i sagen ved Sø- og Handelsretten, ikke havde været ”en del af opgaven at foretage noget, som var statistisk validt”, og at testen blev foretaget i perioden fra 2018 til 2019. Nævnet har også lagt vægt på, at [Seniorchefen], centerchef i Teknologisk Institut, forklarede for Sø- og Handelsretten, at ”undersøgelsen af [Klager 1] er udtryk for et øjebliksbillede”, og at DR ved at udelade disse oplysninger over for seerne giver et misvisende indtryk af de omtalte værkstedstests. Det forhold, at DR har omtalt, at [Klager 1] har indgået en aftale med Teknologisk Institut, som i dag ikke har nogen kritik af deres værkstedskvalitet, ændrer ikke ved, at oplysningerne burde have fremgået af omtalen.

Nævnet finder endvidere, at programværtens udsagn ”konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar: [Klager 1], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne”, er en oplysning, som ikke har dækning i de faktiske forhold, herunder i instituttets testresultater, der som anført ovenfor ikke kan anvendes som grundlag for at konkludere generelt på kvaliteten af [Klager 1]s værkstedsydelser.

På denne baggrund finder Pressenævnet, at DR har bragt ukorrekte oplysninger og overskredet rammerne for redigering, og nævnet udtaler kritik.

*- Sammenligning af bilservice*

Klagerne har klaget over, at en tidligere medarbejder hos [Klager 1], der nu er ansat ved en konkurrerende virksomhed, undervejs i udsendelsen udokumenteret anfører, at han det nye sted vil kunne udføre service på en bil langt bedre, end [Klager 1] er i stand til.

Klagerne har i den forbindelse henvist til, at der undervejs i udsendelsen ikke fremlægges nogen sammenligning af tidsallokeringen på danske værksteder eller af kvaliteten på tværs af danske værksteder.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 27:41-27:52]

Der afspilles en lydoptagelse fra en telefonsamtale med en tidligere medarbejder hos [Klager 1]:

*”Tidligere mekaniker, telefonisk (sløret stemme): Det er simpelthen at tage pis på alle værksteder. Jeg ville kunne lave et service 100 gange bedre, hvor jeg er nu, fordi man får tiden til at lave det ordentligt.”*

Pressenævnet finder, at udsagnet om, at den tidligere mekaniker hos [Klager 1] ”ville kunne lave et service 100 gange bedre” på sin nuværende arbejdsplads, klart fremstår som den tidligere medarbejders vurdering af arbejdsforholdene hos henholdsvis [Klager 1] og på medarbejderens nuværende arbejdsplads. Nævnet udtaler ikke kritik af DR for at bringe udsagnet.

*Kildekritik*

Klagerne har klaget over, at DR har undladt at udøve grundig kildekritik.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at kritik bør udvises over for nyhedskilderne, i særdeleshed når disses udsagn kan være farvet af personlig interesse eller skadevoldende hensigt, jf. punkt A.2.

Pressenævnet finder som udgangspunkt ikke grundlag for at kritisere anvendelsen af anonyme kilder generelt. Kilders ønske om ikke at ville lægge navn til udtalelser eller udleveret materiale bør imidlertid give et medie anledning til at være særlig opmærksom på at kontrollere rigtigheden af udtalelser eller materiale fra den anonyme kilde.

I udsendelsen medvirker tre tidligere medarbejdere hos [Klager 1], som har været ansat som henholdsvis mekanikere og værkfører. De tidligere medarbejdere, som optræder anonymt i udsendelsen, udtaler sig om deres individuelle oplevelser med arbejdsforholdene og -metoderne hos [Klager 1]. I udsendelsen medvirker endvidere tre tidligere kunder hos [Klager 1], som udtaler sig om deres kundeoplevelser hos [Klager 1] med høje værkstedsregninger og unødvendige reparationer.



I forhold til DRs kildevalg finder Pressenævnet, at kilderne har udtalt sig kritisk over for klagerne. Nævnet finder, at dette gav DR anledning til at være særligt opmærksom på at kontrollere grundlaget og rigtigheden af kildernes oplysninger, da kilderne kunne være farvet af personlig interesse og skadevoldende hensigt.

Det fremgår imidlertid klart af udsendelsen, hvilken relation kilderne har haft til [Klager 1], at de er kritiske over for klagerne, og at deres udtalelser derved kan være farvet af personlig interesse.

Det forhold, at der indgår kilder, som er tidligere medarbejdere hos [Klager 1], gav DR anledning til at udvise agtpågivenhed over for deres udtalelser, men er ikke i sig selv tilstrækkeligt til at fastslå, at god presseskik er tilsidesat. DR gør således i udsendelsen opmærksom på, at kilderne til oplysningerne er tidligere medarbejdere, således at seerne har mulighed for at vurdere troværdigheden. Dette gælder tilsvarende de tre kilder, som er tidligere kunder hos [Klager 1], og som optræder med navns nævnelse.

På denne baggrund finder Pressenævnet ikke grundlag for at fastslå, at DR ikke har udvist den fornødne kildekritik og kritiserer derfor ikke DRs kildevalg.

#### *Forelæggelse*

Klagerne har klaget over, at DR ikke har forelagt de skadelige oplysninger om sammenligning af bilservice.

Klagerne har henvist til, at DR ikke har forelagt dem to kundeoplevelser om påståede dyre og unødvendige reparationer, som bringes i udsendelsen.

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at oplysninger, som kan være skadelige, krænkende eller virke agtelsesforringende for nogen, skal efterprøves i særlig grad, inden de bringes, først og fremmest ved forelæggelse for den pågældende, jf. punkt A.3.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 03:36-04:52]

*”Programværten, speak voiceover:* Men er det kunderne, der betaler prisen for virksomhedens succes? På Kontant har vi været i kontakt med flere bilejere, der mener, at [Klager 1] har forsøgt at sælge dem dyre og unødvendige reparationer.”

Der klippes til optagelser af [Klager 1], med krydsklip mellem lydoptagelser af telefonsamtaler med to kunder:

*”[Kunde A] (kundeoptagelse):* Jeg skulle have lavet service på min bil. De ringer så til mig og siger, at der skal både nye støddæmpere på, der skal ny gearkasse. Ja, der skal mange ting laves ved min lille Fiat Panda. Det ville jo løbe op i 15-16.000.

*[Kunde B] (kundeoptagelse):* Så ringer han efter et par timer. Jamen, de har fundet nogle fejl på bilen. Og så siger han: Dine viskerblade er nedslidte, og dine forbremser skal renses. Og dine dæk er fuldstændigt nedslidte, de skal skiftes. Og så er der en drivrem, der flosser, og der er bagbremser, der er nedslidte også. Det var virkelig meget. Altså min bil er kun fire år gammel, den skulle til det første syn nu her, ikke. Jamen, det ville blive i hvert fald 12.000. Og så kommer jeg til syn her i tirsdags, og det eneste han siger til mig, det er, at min højre bagbremse skal renses, fordi den er beskidt.

*[Kunde A] (kundeoptagelse):* Jeg har kørt en 20-30.000 kilometer uden at få skiftet noget som helst på den. Det har ikke været nødvendige reparationer.”

[Tidskode 12:58-13:42]

Der vises optagelser af programværten, der ringer til [Klager 2]:

”*[Klager 2] (telefonisk):* Det er [Klager 2]

*Programværten (telefonisk):* Goddag, [Klager 2]. Det er [Klager 2], ikke?

*[Klager 2] (telefonisk):* Ja, det er så.

*Programværten (telefonisk):* Dav, jeg hedder [Programværten]. Jeg ringer fra Kontant på Danmarks Radio.

*[Klager 2] (telefonisk):* Dav.

*Programværten (telefonisk):* Jeg ringer til dig, fordi vi er i gang med at lave et program om [Klager 1]-kæden.

*[Klager 2] (telefonisk):* Det er sådan set min bror, [Klager 3], I skal snakke med. Det er sådan set ham, der står for presse.

*Programværten (telefonisk):* Udover at vi har talt med en række kunder, så har vi faktisk også talt med tidligere ansatte, som fortæller, at det er ikke unormalt, at man på den her måde finder fejl på en bil, som i virkeligheden slet ikke er en fejl.

*[Klager 2] (telefonisk):* Det kan jeg blankt afvise. Men må jeg ikke få min bror [Klager 3] til at give dig et kald i morgen?”

[Tidskode 17:02-19:23]

Der vises optagelser af programværten, der interviewer [Klager 3]:

”*Programværten:* Jeg kunne godt lige tænke mig at vise dig et tilbud, som en kunde har fået hos jer.

[Der klippes til interview med [Kunde C]]

*[Kunde C]:* Så ringer han til mig. Så siger han, at han håber, at jeg sidder ned, for der skal altså laves for 44.500.

[Der klippes tilbage til interview med [Klager 3]]

*[Klager 3]:* Det er udskiftning af to tre-aksler, og så er det udskiftning af en tandstang, der skal skiftes på den her bil.

*Programværten:* Og kunden fortæller jo jeres værksted, at hun skal have synet bilen, og det er derfor hun kommer på besøg hos jer. Hvad koster det her?

*[Klager 3]:* Det koster 44.896.

*Programværtten:* Det tror jeg for mange lyder som en høj pris, en stor værkstedsregning. Hvad tænker du?

*[Klager 3]:* Kunden skriver bilen ind til os til et 330.000 km service. Og et serviceeftersyn, der gennemgår vi bilen grundigt kvalitetsmæssigt og oplyser kunden omkring de defekter, der er på bilen. Og det giver vi selvfølgelig også kunden et overslag over, hvad koster det at holde bilen kørende frem til næste service og måske endda længere ud. Der er nogle fejl og defekter, som er begyndende. I et syn, det er et "her og nu-billede". Der skal ikke laves de ting, som skal laves i fremtiden.

*Programværtten:* Så i [Klager 1], der reparerer I ting, I kan se i fremtiden?

*[Klager 3]:* Nej, det gør vi ikke. Vi giver kunden muligheden for at tage beslutningen om, hvorvidt det skal laves nu, eller om det skal laves ude i fremtiden.

*Programværtten, speak voiceover:* [Klager 3] siger altså, at de vurderer de biler, der kommer ind til serviceeftersyn ud fra, at de skal kunne køre to år uden ekstra værkstedsreparationer, og at de foreslåede reparationer blot er et tilbud til kunden. Men det er jo ikke den forklaring [Kunde C] fik, da hun blev ringet op af [Klager 1] i Ballerup.

[Der klippes til interview med [Kunde C]]

*[Kunde C]:* Så ringer han til mig. Den var simpelthen i så dårlig stand, at det ville ikke være forsvarligt at køre i den.

[Der klippes tilbage til interview med [Klager 3]]

*Programværtten:* I vil have 45.000 kr. for, at hun kan køre i den. En anden mekaniker vil have lidt over 6.500 kr. for, at hun kan køre i den. Er det ikke det, det her det handler om?

*[Klager 3]:* Nej, det er det ikke. Det er to helt vidt forskellige ting, vi snakker om.

*Programværtten:* Er det ikke sjovt, at kunden får oplyst, at den pågældende medarbejder er blevet fyret, når du siger, at der ikke er sket nogen fejl her?

*[Klager 3]:* Der er ikke sket nogen fejl her.

*Programværtten, speak voiceover:* [Klager 1] oplyser efterfølgende på mail, at der ikke er nogen medarbejder, der er blevet fyret, efter at [Kunde C] havde sin bil på værksted."

Pressenævnet finder, at omtalen af kundeoplevelser hos [Klager 1] med høje værkstedsregninger og unødvendige reparationer kan være skadelig, krænkende eller virke agtelsesforringende for klagerne. Oplysningerne skulle derfor forelægges klagerne forud for offentliggørelsen.

På baggrund af sagens oplysninger lægger Pressenævnet til grund, at [Klager 3] og [Klager 2] forud for offentliggørelsen af udsendelsen var i telefonisk og skriftlig dialog med DR, og at [Klager 3] deltog i et interview med DR, som indgår i udsendelsen. Nævnet lægger endvidere til grund, at [Klager 3] blev præsenteret for udsendelsens emne og den overordnede kritik med udgangspunkt i kundeoplevelser med [Klager 1], og at kunderne [Kunde A]s og [Kunde B]s oplevelser med [Klager 1] ikke indgik i forelæggelsen for klagerne.

Pressenævnet finder, at oplysningerne fra kunderne [Kunde A] og [Kunde B] har en sådan karakter, at klagerne burde have fået mulighed for at besvare deres beskyldninger i den sammenhæng, de blev bragt. Nævnet har lagt vægt på, at der er tale om konkrete, faktiske oplysninger om høje værkstedsregninger og unødvendige reparationer hos [Klager 1], som er egnet til at påvirke klagerens omdømme, og som dermed ikke burde have stået uimodt i udsendelsen. Dette gælder særligt i denne situation, hvor kilderne kunne være farvet af personlige interesser. Det kan ikke ændre herpå, at klagerne har kommenteret den generelle kritik af [Klager 1]s værkstedsydelse i udsendelsen.

Pressenævnet udtaler derfor kritik af DRs manglende forelæggelse af de to kundeoplevelser.

#### *Privatlivets fred og personlig anseelse*

Klagerne har klaget over, at en anonymiseret, tidligere værkfører i udsendelsen fremkommer med ikke-underbyggede, krænkende og agtelsesforringende beskyldninger mod særligt [Klager 2].

Det følger af de vejledende regler for god presseskik, at meddelelser, der kan krænke privatlivets fred, skal undgås, medmindre klar almen interesse kræver offentlig omtale. Det enkelte menneske har krav på beskyttelse af sin personlige anseelse, jf. punkt B.1.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 12:26-12:54]

*”Programværten:* Hvem bestemmer, at det foregår på den her måde?

*Tidligere værkfører, anonymiseret:* Det gør [Klager 2]. Det var ham, der styrede værkstederne. Han slår ikke de små på værkstederne. Han slår ledere og værkførere.

*Programværten:* Så ledelsen i [Klager 1] ved udmærket, at det fungerer på den her måde?

*Tidligere værkfører, anonymiseret:* Ja. Det kommer fra dem. Den er ikke længere. Hvis man ikke vil, har man ikke den rette [Klager 1]-DNA.”

Pressenævnet finder, at det har klar samfundsmæssig interesse at omtale virksomhedskulturer i en erhvervsvirksomhed.

Pressenævnet finder, at den anonyme kildes udsagn om ledelses- og beslutningsstrukturen hos [Klager 1], herunder at [Klager 2] ikke ”slår de små på værkstederne”, og at han ”slår ledere og værkførere”, ikke er egnet til at krænke klagerne, eller at de med udsendelsen har mistet personlig anseelse. Nævnet har i den forbindelse også lagt vægt på, at [Klager 2] har indtaget en fremtrædende rolle som vicedirektør for [Klager 1] med det øverste ansvar for det driftsmæssige i [Klager 1]-koncernen, og at udsagnet angår forhold i relation til [Klager 2]s erhvervsmæssige virke. Nævnet udtaler ikke kritik.

*Genmæle*

Klagerne har klaget over, at DR har afvist at bringe et genmæle over for de i klagen påpegede ukorrekte oplysninger af faktisk karakter.

Det følger af medieansvarslovens § 36, stk. 1, at en anmodning om genmæle i massemedierne over for oplysninger af faktisk karakter, som er egnet til at påføre nogen økonomisk eller anden skade af betydning, og som er bragt i et massemedie, skal tages til følge, medmindre oplysningernes rigtighed er utvivlsom.

Klagerne har henvist til følgende tre udsagn:

*- Kvalitet af værkstedssydelse*

Klagerne har klaget over, at det er ukorrekt, at Teknologisk Institut i en undersøgelse skulle have konkluderet, at [Klager 1] generelt leverer en dårligere kvalitet end mærkevareværkstederne.

Klagerne har henvist til, at der ifølge Teknologisk Institut ikke er belæg for en sådan konklusion, og de data, som DR selv anvendte som grundlag i udsendelsen, ifølge Teknologisk Institut var forældede og derfor ikke retvisende. Vestre Landsret har ved dom af 25. november 2021 fastslået, at [Klager 1] har dokumenteret og er fuldt berettiget til at love sine kunder kvalitet af samme høje kvalitet som mærkeværkstederne.

Som nævnt ovenfor lægger Pressenævnet på baggrund af sagens oplysninger til grund, at Sø- og Handelsretten den 13. november 2020 afsagde dom i sagen anlagt af De Danske Bilimportører mod [Klager 1], som vedrørte en række udsagn brugt i [Klager 1]s markedsføring. [Klager 1] blev ved dommen forbudt at gøre markedsføringsmæssig brug af blandt andet udsagnet ”vi leverer samme høje kvalitet som mærkeværkstederne”.

[Seniorchefen], centerchef i Teknologisk Institut, har afgivet forklaring for Sø- og Handelsretten og har afgivet supplerende forklaring for Vestre Landsret. [Seniorchefen] forklarede for Sø- og Handelsretten blandt andet, at ”I denne sag har instituttet foretaget 13 test. Der er således ikke foretaget andre end dem, der er fremlagt i sagen. Det har ikke været en del af opgaven at foretage noget, som var statistisk validt”, og at ”undersøgelsen af [Klager 1] er udtryk for et øjebliksbillede, og forholdene kan have udviklet sig derfra i både positiv og negativ retning alt efter, om værkstedet har iværksat tiltag eller ej.”

Nævnet lægger endvidere til grund, at Vestre Landsret den 25. november 2021 stadfæstede Sø- og Handelsrettens dom i det omfang, den var anket, med den ændring, at [Klager 1] ikke forbydes at gøre markedsføringsmæssig brug af udsagnet ”vi leverer samme høje kvalitet som mærkeværkstederne”, idet landsretten efter de for landsretten fremlagte kvalitetskontroller fra [Klager 1] og mærkeværkstederne fandt, at udsagnet i tilstrækkelig grad er dokumenteret.

Pressenævnet finder, at programværtens udsagn om, at ”konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar: [Klager 1], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne”, er

en oplysning af faktisk karakter, som ikke er dokumenteret som utvivlsomt rigtig. Da oplysningen samtidig er egnet til at påføre klagerne økonomisk eller anden skade af betydning, er de berettiget til at få bragt et genmæle over for oplysningen.

*- Pris for bilsyn af Mercedes*

Klagerne har klaget over, at det er ukorrekt, at et tilbud fra [Klager 1] om klargøring af en bil til syn skulle være mange gange dyrere end et tilsvarende tilbud fra et andet værksted.

Klagerne har henvist til, at tilbuddet fra [Klager 1] ikke vedrørte et bilsyn, men udførelse af et serviceeftersyn efter fabriksmæssige forskrifter, hvilket er betydelig mere omfattende end et almindeligt bilsyn. De to tilbud var derfor ikke sammenlignelige, hvilket [Klager 1] gentagne gange havde gjort DR Kontant opmærksom på.

Som nævnt ovenfor lægger Pressenævnet på baggrund af sagens oplysninger til grund, at [Klager 1] Ballerup gav et ordretilbud på 44.896,21 kr. til kunden [Kunde C], og at tilbuddet angik et serviceeftersyn af hendes Mercedes ML320. Nævnet lægger endvidere til grund, at [Værkstedet] gav et tilbud på 6.798,88 kr. for bilsyn af samme Mercedes ML320.

Pressenævnet finder, at oplysningen om, at [Kunde C] kørte sin bil på [Klager 1]s værksted i Ballerup, fordi hun ville sikre sig, at "bilen uden problemer kunne gå igennem et syn", hvor hun modtog et ordretilbud på 44.896,21 kr., og at bilen ved et andet værksted blev gennemgået til syn for 6.000 kr., er en oplysning af faktisk karakter, som ikke er dokumenteret som utvivlsomt rigtig. Nævnet finder endvidere, at oplysningen kan være egnet til at påføre klagerne økonomisk eller anden skade af betydning. Klagerne er derfor som udgangspunkt berettiget til at få bragt et genmæle heroverfor.

Nævnet finder imidlertid, at et genmæle vil være en gentagelse af, hvad [Klager 3] i udsendelsen udtaler, navnlig "et serviceeftersyn, der gennemgår vi bilen grundigt kvalitetsmæssigt og oplyser kunden omkring de defekter, der er på bilen", "det giver vi selvfølgelig også kunden et overslag over, hvad koster det at holde bilen kørende frem til næste service og måske endda længere ud" og "det [serviceeftersyn og bilsyn] er to helt vidt forskellige ting". Nævnet finder herefter, at klagerne ikke er berettiget til at få bragt et genmæle over for oplysningen.

*- Beskadiget kobling på Skoda*

Klagerne har klaget over, at det er ukorrekt, at [Klager 1] i forbindelse med eftersyn af en bil fejlagtigt skulle have vurderet, at bilens kobling var beskadiget og burde udskiftes.

Klagerne har henvist til, at [Klager 1] gentagne gange har vurderet og oplyst til DR Kontant, at det var svinghjulet, der var beskadiget. Da svinghjul og kobling fungerer sammen, er det helt almindeligt praksis at udskifte svinghjul og kobling samtidig.

Som nævnt ovenfor lægger Pressenævnet på baggrund af sagens oplysninger til grund, at DR kørte en af DRs testbiler, en Skoda Superb, på [Klager 1]s værksted i Ballerup for at få den gennemgået for eventuelle fejl, og at testbilen forud for værkstedsbesøget var blevet påset på

et FDM-værksted, som vurderede, at bilen var i ”superfin” stand og ikke krævede reparationer.

Nævnet lægger endvidere til grund, at [Klager 1]s værksted i Ballerup den 2. marts 2021 gav et tilbud vedrørende DRs testbil, og at det af tilbuddet fremgår blandt andet, at kobling og svinghjul skulle udskiftes, og at den samlede pris på tilbuddet var 21.069,20 kr. Nævnet lægger derudover til grund, at DR – efter at have modtaget ordretilbuddet – fik foretaget en testkørsel af bilen ved FDM, og at FDM-teknikeren vurderede, at reparationen ikke var nødvendig.

DR har over for Pressenævnet oplyst, at DR i forbindelse med afhentning af testbilen fra [Klager 1] Ballerup blev orienteret om, at reparationen skyldtes ”slid på koblingen”, at bilen hoppede ved igangsætning i første gear, og at det i sidste ende ville blive så slemt, at ”man slet ikke kan holde ud at sætte i gang.”

Pressenævnet finder, at programværtens udsagn om, at ”koblingen er defekt”, er en oplysning af faktisk karakter, som er dokumenteret som utvivlsomt rigtig på baggrund af ordretilbuddet fra [Klager 1] Ballerup, herunder at testbilens kobling og svinghjul efter [Klager 1]s vurdering skulle udskiftes. Klagerne er derfor ikke berettiget til at få bragt et genmæle over for udsagnet.

#### *Offentliggørelse af Pressenævnets kendelse*

I medfør af medieansvarslovens § 49 pålægger Pressenævnet herefter den ansvarshavende redaktør af DR at offentliggøre nævnets kendelse på tv-kanalen DR1, som også anses for at indeholde et genmæle, jf. lovens § 39, i en tilsvarende udsendelse på samme tidspunkt som den kritiserede udsendelse og i følgende udformning:

En speaker oplyser til et stillbillede af Pressenævnets logo:

”Pressenævnet har udtalt kritik af Kontant-udsendelsen ”*Tvivlsomme tyske værkstedspriser*” sendt på DR1 i august 2021.”

Billedet skifter til stillbilleder eller levende billeder fra den kritiserede udsendelse, der hjælper seerne med at identificere, hvad det er for en udsendelse, der kritiseres, hvad der klages over, og hvori Pressenævnets kritik består. Billederne må ikke indebære en krænkelse af klagerne eller af andres rettigheder. Under visningen af billederne oplæses:

”Udsendelsen handlede om værkstedskæden [Klager 1], som beskyldes for at sælge unødvendige reparationer til kunderne. I udsendelsen viste DR en række kundeoplevelser om dyre og unødvendige reparationer, og DR omtalte Teknologisk Instituts værkstedstest af 13 biler på flere [Klager 1]-værksteder, som indgik i en sag ved Sø- og Handelsretten i 2020 om [Klager 1]s markedsføring. Testen blev foretaget i perioden fra 2018 til 2019, og en centerchef i Teknologisk Institut forklarede for Sø- og Handelsretten, at ”undersøgelsen af [Klager 1] er udtryk for et øjebliksbillede”, og at

det ikke havde været ”en del af opgaven at foretage noget, som var statistisk validt”. Programværten udtalte i udsendelsen, at ”konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar: [Klager 1], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne”. Ejerne af [Klager 1]-kæden [Klager 2] og [Klager 3] har klaget til Pressenævnet over udsendelsen. De mener, at det er ukorrekt, at Teknologisk Institut skulle have konkluderet, at [Klager 1] leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne. De mener også, at DR har udeladt en afgørende oplysning om, at der var tale om 13 stikprøver fordelt over en periode på to år, og at DR ikke havde forelagt dem to kundeoplevelser om påståede dyre og unødvendige reparationer, som blev bragt i udsendelsen. [Klager 2] og [Klager 3] mener også, at de burde få et genmæle over for oplysningen om, at [Klager 1] leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne. Pressenævnet er enig med [Klager 2] og [Klager 3] i, at programværtens udsagn ”konklusionen fra Teknologisk Institut, den er helt klar: [Klager 1], de leverer en dårligere kvalitet end mærkeværkstederne” ikke har dækning i de faktiske forhold, og at DR har udeladt væsentlige oplysninger ved blandt andet ikke at omtale, at testen blev foretaget i perioden fra 2018 til 2019, at det ikke var meningen, at testen skulle være statistisk pålidelig, og at undersøgelsen af [Klager 1] er udtryk for et øjebliksbillede. DR giver derfor over for seerne et misvisende indtryk af de omtalte værkstedstests. Pressenævnet er også enig med [Klager 2] og [Klager 3] i, at DR burde have forelagt dem de to kundeoplevelser, så de havde fået mulighed for at besvare deres beskyldninger i den sammenhæng, de blev bragt, og at de burde have haft et genmæle.”

Indslaget slutter med oplæsning af følgende til et billede af Pressenævnets logo:

”Pressenævnet har derfor udtalt kritik af DR for ukorrekte oplysninger, redigeringen, utilstrækkelig forelæggelse og for afvisningen af genmæle.”

Herefter oplyser speakeren:

”Hele Pressenævnets kendelse kan ses på Pressenævnets hjemmeside, [www.presse-naevnet.dk](http://www.presse-naevnet.dk)”

Den sidste sætning understøttes af en grafik med Pressenævnets webadresse til illustration af Pressenævnets logo.

*Er udsendelsen fortsat tilgængelig via en internetside eller lignende, skal indslaget, der indeholder Pressenævnets kritik, på tilsvarende vis gøres tilgængelig. Det skal ske på en sådan måde, at man ikke kan tilgå den kritiserede udsendelse uden først at have set indslaget, der indeholder Pressenævnets kritik. Endvidere skal der ved udsendelsen (om muligt) være et link med teksten ”Pressenævnet har udtalt kritik af udsendelsen” direkte til nævnets kendelse på [www.presse-naevnet.dk](http://www.presse-naevnet.dk).” Hvis udsendelsen er tilgængelig via en on-demand audiovisuel medietjeneste, skal der alternativt indsættes en URL ved udsendelsen.*