

Udskriftsdato: mandag den 12. januar 2026

KEN nr 9463 af 03/10/2011 (Gældende)

Pressenævnets kendelse i sag nr. 11-70-00111

Ministerium: Justitsministeriet

Journalnummer: 11-70-00111

Pressenævnets kendelse i sag nr. 11-70-00111

Resumé

Klager – Infonordic Market Intelligence & Research – klagede over en udsendelse på Danmarks Radio.

Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

Pressenævnet bemærker indledningsvis, at der ikke foreligger dokumentation for, at de indgåede ansættelseskontrakter ikke honoreres i overensstemmelse med indholdet. Infonordic følger spansk lovgivning.

God presseskik

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

[Person B] og [Person C] var begge tidligere medarbejdere hos Infonordic. Det forhold, at [Person C] arbejdede hos en konkurrerende virksomhed, gav navnlig Danmarks Radio anledning til at udvise agtpågivenhed over for denne kildes udtalelser, men er ikke i sig selv tilstrækkeligt til at fastslå, at god presseskik er tilsidesat. Det oplyses i indslaget, at [Person C] i dag er ansat hos en konkurrent til klager.

Det følger videre af de vejledende regler for god presseskik, at det er massemediernes opgave at bringe korrekt og hurtig information. Så langt det er muligt, bør det kontrolleres, om de oplysninger, der gives, er korrekte, herunder ved forelæggelse for den de krænkende oplysninger vedrører, jf. punkt A.1. og A.3.

Ifølge Infonordic oppebar telefonsælgerne et månedligt vederlag på 1.106 euro. Hertil kom eventuelle bonusordninger. I indslaget blev det oplyst, at de ansatte fik ”cirka 1.000 euro i løn”, og at ”du ender nok op med 1.000 euro, når du har betalt skat”. Sådan som sagen foreligger oplyst, har nævnet ikke mulighed for at vurdere, i hvilket omfang værdien af eventuelle tillæg og provisioner burde være medregnet beløbet på ca. 7.500 kroner i sammenligningen med Danmarks Statistiks gennemsnitlige månedsløn for en telefonsælger på 20.265 kroner (inklusive pension, tillæg, værdi af personalegoder mv.). Under disse omstændigheder finder nævnet ikke grundlag for at kritisere sammenligningen.

Infonordics bonusordninger vurderes af tidligere ansatte at være vanskelige at oppebære. Blandt andet under telefoninterviewet den 11. marts 2011 forelagde Danmarks Radio [Person A] beskyldningerne. I den forbindelse blev det afvist, at beløbet 1.000 euro var at betragte som grundsatsen med udsagnet ”Nu er det ikke 1.000 euro”. Grundsatsen ses hverken at være præciseret under telefonsamtalen eller på et senere tidspunkt inden udsendelsens offentliggørelse.

Der er ikke offentliggjort oplysninger om, at Infonordic tilsidesætter ansættelsesretlige forhold, og nævnet udtaler på denne baggrund ikke kritik af Danmarks Radio for at viderebringe blandt andre [Person B]s og [Person C]s vurderinger, som tilbagevises i indslaget med navnlig

udsagnene ”Vi fremsender dokumentation ... som man skal acceptere” og ”bonusreglerne er kendt af de ansatte, inden de begynder”.

Det oplyses endvidere i indslaget, at Infonordic drives efter spanske regler. Efter Infonordics oplysninger ydes der i Spanien fuld løn fra første sygedag, i det omfang betingelserne herfor er opfyldt. Uanset [Person B] ikke selv har haft sygedage uden fuld løn, finder nævnet, at forholdet ikke er tilstrækkeligt til at udtale kritik, da man ikke som arbejdstager er sikret fuld løn under sygdom.

Parterne har afgivet modstridende forklaringer om, hvorvidt de ansatte videoovervåges i arbejdstiden. På grund af de begrænsede muligheder for at føre bevis for Pressenævnet, har nævnet ikke mulighed for at vurdere hvilken forklaring, der er den rigtige.

Nævnet finder herefter ikke tilstrækkeligt grundlag for at kritisere Danmarks Radio for ikke at have kontrolleret den ugentlige arbejdstid – der rettelig er 39 timer frem for de oplyste 40 timer – forud for offentliggørelsen af indslaget eller indslagets øvrige oplysninger.

Carlo Søndergaard fra HK Privat har ved e-mail af 1. juli 2011 oplyst, at han udtalte sig generelt i indslaget, og hans udtalelser fremstår som sådanne. Der henvises således til overenskomsterne i Danmark. Nævnet finder, at Danmarks Radio kunne have præciseret, at Infonordic ikke har sager hverken hos danske eller spanske fagforeninger, men at undladelsen heraf ikke kan medføre kritik.

Pressenævnet finder endeligt, at Danmarks Radio – som erkendt og beklaget over for Infonordic – burde have efterkommet sit eget tilsagn om at oplyse, hvornår udsendelsen blev bragt.

Genmæle

I medfør af medieansvarslovens § 36, stk. 1, skal 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 blevet bragt i et massemedie, tages til følge, medmindre oplysningernes rigtighed er utvivlsom.

Efter det foran anførte, er Danmarks Radios oplysning om, at Infonordic videoovervåger sine ansatte i arbejdstiden ikke af utvivlsom rigtighed. Da oplysningerne er egnet til at påføre klager økonomisk eller anden skade af betydning, er Infonordic som udgangspunkt berettiget til at få bragt et genmæle. Da et genmæle vil være en gentagelse af det synspunkt, som fremgik af udsendelsen: ”[Person A] afviser, at de ansatte videoovervåges i dagtimerne”, finder Pressenævnet, at Infonordic ikke er berettiget til at få bragt et genmæle, jf. medieansvarsloven § 39.

Under henvisning til, hvad der foran er anført under god presseskik, finder nævnet, at der ikke i øvrigt er bragt faktisk forkerte oplysninger, der er egnet til at påføre klager skade af betydning. Infonordic er herefter ikke berettiget til at få bragt et genmæle.

Infonordic Market Intelligence & Research (Infonordic) har klaget til Pressenævnet over en udsendelse sendt i Danmarks Radio den 22. maj 2011, idet god presseskik hævdes tilsidesat. Klagen omfatter endvidere mediets afslag på genmæle.

1 Sagsfremstilling

Danmarks Radio bragte den 22. maj 2011 kl. 21.00 i nyhedsudsendelsen *21Søndag* et indslag vedrørende outsourcing af telemarketing til firmaer placeret i udlandet. Af indslaget fremgik følgende:

”Studievært: Når du næste gang får en telefonsælger i røret med tilbud om at købe forsikringer eller skifte bank, så prøv at spørge, hvor sælgeren befinder sig. En stor del af de danske callcentre er nemlig rykket til udlandet, og unge danske sælgere sidder og ringer til Danmark fra Filippinerne, Thailand, Finland - og som vi skal se nu – fra den spanske solkyst. Men drømmen om sol, varme og ordnede arbejdsforhold i et dansk firma holder ikke altid stik.

Speak: [Person B] fra Odense tog til den spanske solkyst for at starte et nyt liv under sydens sol som telefonsælger.

[Person B]: Jeg havde ikke noget hjemme længere, synes jeg. Jeg var kørt træt i det hele.

Speak: Sammen med en veninde lagde [Person B] på 28 år Danmark bag sig og tog til Spanien for at starte på en frisk.

[Person B]: Jeg har solgt min bil og opsagde mit elskede rækkehus, vinker farvel til venner og familie, og så drog jeg af sted.

Speak: Hjemme i Danmark havde [Person B] set et jobopslag fra firmaet Infonordic [jobopslag vises], der drives af forretningsmanden [Person A] [et billede af [Person A] vises]. Han har slået sig ned i Spanien, og driver sit firma efter spanske regler. Før hun rejste, fik hun at vide, at den faste løn var cirka 1.000 euro eller 7.500 kroner om måneden – en tredjedel af den tilsvarende løn i Danmark. Hun fik også at vide, at hun kunne øge lønnen betragteligt med bonus og provision.

[Person B]: Det blev stillet ud til, at det var relativt nemt at nå, og stort set alle på arbejdet nåede det, hvilket ikke har været sandt.

Speak: 21 Søndag har været i kontakt med en række unge danskere, der har dårlige erfaringer med Infonordic – specielt med manglende bonusser.

[Person C], telefonsælger: Jeg fik ikke rigtig mulighed for at optjene noget bonus. Og du fik det at vide, selvfølgelig før du kom, at ja, der var gode bonusmuligheder og sådan noget, men det er kun til dem, der har været der i flere år.

Speak: Kun få af de unge tør fortælle på tv, hvordan de 40 timer om ugen ringede til danske kunder på vegne af store danske firmaer som Tryg og Boxer TV og solgte tv-abonnementer og bookedede møder med forsikringsassurandører på vilkår, meget anderledes, end de var stillet i udsigt. For eksempel kom det bag på dem, at de ikke fik løn under sygdom.

[Person B]: Ligger du med en influenza, hvor du er syg en uge, så er det over halvdelen af din løn, der ryger.

Speak: I Danmark ville en telefonsælger til sammenligning få dele af sin løn udbetalt, selvom han er syg, fra første dag i jobbet. Det er fem måneder, siden [Person C] på 21 år tog springet og rejste til Spanien. Selvom han nyder varmen og livet på stranden og i fitnesscentret, er det kommet bag på ham, hvor få penge han har at gøre godt med.

[Person C]: Du ender nok med omkring 1.000 euro, når du har betalt skat.

Speak: 7.500 kroner?

[Person C]: Ja, sådan cirka. Hvis du kommer herved alene, så ligger du i hvert fald på en 4-500 euro for en husleje. Så er der el og vand ved siden af.

[Person B]: Jeg kunne godt se, med den løn, jeg fik der, og det liv jeg så ville få, hvis jeg blev ved med at have med det, det ville være meget, meget småt.

Speak: Hjemme i Danmark har HK Privat bunker af sager med unge telefonsælgere i udlandet.

Carlo Søndergaard, HK: Hvis vi kigger på det i forhold til de løn- og ansættelsesvilkår, de overenskomster, vi for eksempel har i Danmark, så er det nogle helt anderledes vilkår og også nogle ringere vilkår, man har i udlandet. Vi har eksempler på, at unge mennesker er kommet hjem med gæld, efter de har været i udlandet.

Speak: Og der er tale om en branche i enorm vækst. Mange danske callcentre rykker til udlandet, hvor løn og arbejdsvilkår dikteres af lokale regler.

Carlo Søndergaard: Der er ikke tvivl om, at det er et stigende antal callcentre, som opererer fra udlandet.

Speak: [Person D] er en af Infonordics danske konkurrenter i Spanien.

[Person D]: Her er så et callcenter for Norge og Sverige. Hvis der er nogen, der ringer til alarmcentralen i Finland, så er det her, de tager telefonen.

Speak: Hans firma, MK Outsourcing, ligger her i dette kontorkompleks i hjertet af Solkysten, hvor stribevis af callcentre ligger dør om dør.

[Person D]: Der har vi et engelsk callcenter, herinde er der et fransk. Det er så her, vi bor, det danske callcenter.

[Person C]: Goddag, du taler med [Person C] fra If Forsikring.

Speak: [Person D] driver selv sit callcenter i Spanien med danske sælgere, og han lægger ikke skjul på hvor let, det er at komme i gang.

[Person D], ejer, MK Outsourcing: En computer og en internetforbindelse, et godt headset og telefonleverandør. Du ringer jo over internettet, så det er heller ikke dyrere, så det kræver ikke noget som sådan.

Speak: Danske callcentre opererer i dag både fra Filippinerne, Thailand, Sydafrika og altså Spanien. Firmaerne betaler ned til 4.000 kroner om måneden, og nogle forlanger, at man skal skrive under på et-årige kontrakter. [Person B] har arbejdet med telemarketing i Danmark i flere år, men det kom som et chok, hvordan vilkårene var i Spanien.

[Person B]: Det er lidt ærgerligt, fordi man kommer herved med en positiv indstilling og glæder sig til at prøve kræfter i et fremmed land, men der er ikke rigtig tænkt på den menneskelige del af, hvad man egentlig har sagt op derhjemme fra, så jeg blev dybt skuffet.

Carlo Søndergaard: Det er unge mennesker, som meget tit får deres første oplevelse af et arbejdsmarked, de kommer ud, og vi får mange tilbagemeldinger om, at de føler sig snydt og bedraget.

Speak: De ansatte føler, de bliver holdt i meget stramme tøjler hos Infonordic.

[Person B]: Der blev i høj grad holdt øje med os. Vores samtaler blev aflyttet fra telefonen, den ringede, og vi blev videoovervåget.

Speak: Under opholdet i Malaga forsøgte 21 Søndag at få en kommentar fra Infonordics ejer, [Person A] [billede af [Person A] vises], men han havde ikke mulighed for at stille op til et interview. Men han siger i et telefoninterview, at Infonordic er et spansk selskab, der overholder alle spanske love, og understreger, at langt de fleste ansatte er glade og tilfredse og bliver i over et år.

[Person A]: Vi fremsender information, som man kan gennemlæse, som man skal acceptere. Vi er selvfølgelig ansvarlige for alt det, vi lover, at det også bliver opfyldt. Men desværre kan vi ikke være ansvarlige for, hvis nogle personer flytter til Spanien og har nogle forventninger om noget, som han ikke har fået hverken lovning på eller hvordan.

Speak: [Person A] afviser, at de ansatte videoovervåges i dagtimerne. Han oplyser også, at reglerne for løn under sygdom følger spansk lov. Og så siger han, at bonusreglerne er kendt af de ansatte, inden de begynder. Og lønnen på 7.500 kroner er over den spanske minimumsløn.

[Person A], ejer, Infonordic: Ja, det er op til den enkelte at vurdere, om de kan leve for det. Vi har rigtig mange medarbejdere, der kommer og siger: Det kan jeg fint leve for. Men det er klart, man kan ikke ligge og køre rundt i taxa og gå i byen hver fredag og give drinks til sine venner og så videre og leve luksuslivet for sådan en løn.

Speak: [Person B] opfordrer Infonordics danske kunder til at undersøge, hvordan selskabet behandler de ansatte.

[Person B]: Der skal bare kigges på noget ledelse, sådan så de firmaer hjemmefra, de sikrer sig, at de medarbejdere, der sidder og sælger noget på deres vegne, de også får en fair behandling.

Speak: Tryg, der er en af Infonordics største kunder, mener, at de ansatte får klar besked om de vilkår, der tilbydes, og afviser, at der er noget galt med løn- eller ansættelsesvilkårene.

Troels Rasmussen, kommunikationsdirektør, Tryg: Spanien er ikke noget U-land, og hvis man holder reglerne i Spanien, så er det fint.

Speak: [Person B] nåede kun at arbejde i Spanien en måned, så fik hun nok og sagde op.

[Person B], telefonsælger: Jeg er så heldig, at jeg flytter hjem til min mor i en stund, indtil jeg kommer på fode derhjemme igen.

Speak: 21-årige [Person C] arbejder i dag hos en konkurrent til Infonordic, hvor han er tilfreds med forholdene. Og han har fortsat mod på en fremtid i Spanien.

[Person C]: Hvis man kan tale sproget og få nogle andre gode muligheder, så ligger den hernede, så har jeg ikke lyst til at tage hjem, nej.

[Person C]: Så må du have en god dag, i hvert fald.

Studievært: I Danmark er der omkring 300 callcentre med i alt 25.000 medarbejdere, men flere og flere af dem flytter altså til lande med lavere løn."

Infonordic klagede ved e-mail af 14. juni 2011 til Danmarks Radio over indslaget. Mediet afviste ved afgørelse af 24. juli 2011 klagen.

Yderligere oplysninger

Forud for offentliggørelsen af det påklagede indslag var klager og Danmarks Radio i kontakt i perioden 9. til 25. marts 2011. Af Danmarks Radio e-mail af 9. marts 2011 fremgik bl.a. følgende:

"Kort fortalt er vi i gang med at lave et indslag om danske unge, der arbejder på callcentre i udlandet, herunder Spanien. Vi har talt med en række af dine tidligere ansatte, og de beretter om, at det, de blev stillet i udsigt i Danmark ikke levede op til forventningerne. De harcelerer bl.a. over bonusser, der er svære at optjene, bl.a. fordi man overflyttes til andre projekter, om manglende løn under sygdom, om spanskundervisning, der ikke bliver til noget, og om overvågning på arbejdspladsen – i form af video og læsning af e-mails. Et gennemgående træk i beretningerne er, at det, de unge håbede ville blive en spændende oplevelse – jobmæssigt og privat – er endt i noget, de helst ville have været foruden.

Jeg vil meget gerne høre dine kommentarer og foreslår, at vi snakker sammen i morgen, torsdag om det praktiske."

Samme dag svarede klager bl.a. følgende:

"a) Vi er en spansk virksomhed med spansk momsnummer. [slettet af Pressenævnet], som lever op til samtlige regler indenfor området.

b) Vi fremsender altid standardinformation og vores personalehåndbog med detaljer om ansættelsesbetingelser til gennemlæsning, inden medarbejdere accepterer og underskriver ansættelseskontrakten. Af denne information fremgår bl.a. løn, ferieregler, arbejdstider m.m. Hvis du gerne vil se dette materiale, så fremsender jeg gerne dette asap [as soon as possible].

c) Af hensyn til sagen er det vigtigt for dig at vide, at flere tidligere medarbejdere, som I har talt med, arbejder for en konkurrerende virksomhed hernede. Der er tale om en virksomhed startet af to tidligere medarbejdere, som sygemeldte sig og illoyalt kontaktede vores kunder under deres ansættelsesforhold hos os. Denne virksomhed og dens ansatte har naturligvis en økonomisk interesse i at fremstille min virksomhed dårligt. Jeg formoder naturligvis, at I er klar over dette.

d) Angående bonus reguleres mål naturligvis i forhold til den tid, som man arbejder på et projekt. Såfremt en medarbejder arbejder to uger på et projekt, så udregnes bonus tilsvarende, således at medarbejderens mulighed for bonus er den samme – uanset om man arbejder 10, 20 eller 30 dage på et projekt. Vi udbetaler bonus til adskillige medarbejdere hver måned.

e) Løn under sygdom gives i henhold til spansk lov. Den sociale sikkerhed (Seguridad social) hører under Arbejdsministeriet og certificerer i hvert tilfælde om, hvorvidt medarbejderen har krav på løn under sygdom. Der gives fuld løn fra første dag, såfremt lovlige betingelser opfyldes. Kan du komme med et konkret eksempel, så vil vores revisor naturligvis svare på, hvorfor der ikke måtte være udbetalt løn under sygdom.

f) Angående spanskundervisning

...

g) Det er korrekt, at vi har en it-politik i firmaet, som alle medarbejdere accepterer og underskriver ved ansættelsen. Denne politik fremgår også af personalehåndbogen. Medarbejdere gøres yderligere opmærksom på, at der er installeret kameraer på kontoret, hvilke er sat op af hensyn til sikkerhed udenfor arbejdstiden. Det er fuldt lovligt, og vi er registreret hos datatilsynet. Kameraerne optager ikke i arbejdstiden.”

Af et telefoninterview af 11. marts 2011 mellem Danmarks Radio og klager fremgik bl.a. følgende:

”Interviewer: Dem, der betjener telefonerne, det er så typisk danskere, måske unge danskere typisk, der kommer til Spanien og sidder og arbejder dernede fra?

[Person A], indehaver af Infonordic: Det vil jeg ikke sige. Altså, vi har faktisk set lidt på de medarbejdere, vi har i øjeblikket. Pr. 1. marts i år så var vores gennemsnitsalder på vores medarbejdere 37 år, og de var i gennemsnit ansat et år og tre måneder, hvilket er markant højere end andre virksomheder i vores branche. En gennemsnitsalder på 37 år i et callcenter, det er relativt højt, og det at man er i gennemsnit ansat et år og tre måneder, det er vi meget tilfredse med.

Interviewer: Vi har talt med en række af dine tidligere ansatte [og] nuværende ansatte. De beretter om, at det, de blev stillet i udsigt hjemme i Danmark, da de søgte jobbet, ikke lever op til forventningerne. Er det et billede, du kan genkende?

[Person A]: Nej, det er det ikke. Jeg kan forstå, at ud fra de oplysninger, som jeg har, at I har talt med nogen af vores tidligere medarbejdere, som arbejder i dag for en anden virksomhed, som blev stiftet af nogle medarbejdere, som sygemeldte sig. Og mens de var ansat hos os og var sygemeldte, så kontaktede de vores kunder illoyalt. Og denne her virksomhed og dens ansatte har selvfølgelig en økonomisk interesse i, at vi ikke står så pænt. Det er også noget, jeg jo har gjort opmærksom på før. Så generelt så er vores medarbejdere utrolig tilfredse for at være her. Mange af de medarbejdere, vi rekrutterer, kommer fordi vi bliver anbefalet af andre medarbejdere. Og vi har løbende kontakt med tidligere medarbejdere, der har fået rigtig gode jobs i Danmark...

Interviewer: Dét, vi blandt andet hører fra disse otte medarbejdere, er, at de i Danmark bliver stillet bonusser i udsigt, som skulle være ret nemme at optjene, men at det så viser sig, at det faktisk er ret vanskeligt, og man bliver overflyttet til andre projekter, hvis man er ved at nå en bonus. Men altså bundlinjen, at man i Danmark får at vide, at bonussen er nem at optjene, og det viser sig i praksis ikke at holde stik. Kan du genkende det?

[Person A]: Nej, det kan jeg ikke. Jeg talte faktisk med en af de her personer, som I har snakket med, som kom ind til mig og sagde, at han havde talt med jer. Han fortalte mig, at han havde fortalt en masse gode ting om at arbejde her i vores firma. Men han havde også sagt, at han havde nævnt, at det ikke var så nemt at få bonus. Den her konkrete medarbejder, som jeg i hvert fald kender til, er en af dem, I har talt med. Han har fået et gavekort på 1.500 kroner i den her uge i bonus. Og der kan man jo altid vurdere, om 1.500 kroner, om det er en god bonus eller ikke en god bonus. Men han har altså fået de

her 1.500 kr. bonus alene i den her uge. Men jeg vil godt sige, det er ret vigtigt, når det er sådan, at folk søger et job hos os, så fremsender vi alle de oplysninger, som er relevante – og på skrift selvfølgelig – både med hensyn til hvordan løn er, hvordan bonus er, hvordan arbejdsbetingelser er osv. Og lige nøjagtig med hensyn til bonus, laver vi, som jeg nævnte indledningsvist, mange forskellige ting. Hvis det er sådan, at man sidder på en opgave, der drejer sig om interview, kundetilfredshed, medarbejdertilfredshed, så er det vores erfaring gennem de her ca. otte år, vi har arbejdet i branchen, at det ikke er optimalt at lave bonusordninger, hvor en stor del af ens løn er en bonus. I modsætning til lande som for eksempel Danmark, så har man i Spanien lov om, at alle virksomheder skal udbetale en fast gage, som skal være over minimumslønnen, og det gør simpelthen, at man ikke risikerer, vi går ikke på kompromis med kvaliteten, kan man sige. Jeg ved, at jeres eget program – jeg tror, det var jeres eget program for et par år siden – havde en historie om danske unge, der ikke fik løn i de danske callcentre, og i den forbindelse omtalte I, at der var omkring 300 sager hos de danske fagforeninger. Vi har faktisk ingen sager, hverken hos danske eller spanske fagforeninger. Og alle medarbejdere får naturligvis det, som de er blevet lovet. Det fremsender vi på skrift, og det skal de også acceptere, før de starter.

Interviewer: Der er ingen, der siger – I [rettelig: ikke] lever op til kravene i spansk lovgivning omkring løn osv. – men er der simpelthen tale om, at I smører for tykt på ved jobsamtaler i Danmark? Kunne det være der, problemet er?

[Person A]: Altså, man kan sige, det her med forventninger det kan man selvfølgelig sige, hvad er så medarbejderens forventninger? Vi fremsender – som du selv siger, så lever vi op til alle de krav, der er – vi fremsender information, som man kan gennemlæse, som man skal acceptere. Vi er selvfølgelig ansvarlige for, alt det vi lover, det også bliver opfyldt. Men desværre kan vi ikke være ansvarlige for, hvis personer flytter til Spanien og har nogle forventninger om noget, som han ikke har fået hverken lovning på eller hvordan. Så er det jo svært at leve op til forventningerne. Vi har hernede for eksempel.

Interviewer: Det kunne for eksempel være en forventning om, at man under samtaler i Danmark bliver stillet løn under sygdom i udsigt fra første dag. Og det kan I jo ikke leve op til.

[Person A]: Det, mener jeg ikke, er korrekt. For det første så gennemfører vi ikke samtaler i Danmark. Men man kan sige løn under sygdom. Det er fuldstændig i henhold til spansk lov. Og man kan faktisk godt få løn under sygdom fra første dag her hos os. Det har jeg også skrevet til dig i en tidligere korrespondance. Det afhænger af nogle forskellige betingelser, og det er ikke os, men den sociale sikkerhed i Spanien, som hører under Arbejdsministeriet, der i hvert tilfælde certificerer, hvorvidt medarbejderen har krav på løn under sygdom. Og i nogle tilfælde kan der gives løn fra første dag – fuld løn – og i andre tilfælde så kan det være, der ikke er det. Jeg har bedt dig om i tidligere korrespondance, om du kunne give nogle eksempler, så ville jeg gerne undersøge, hvorfor en konkret medarbejder muligvis ikke har fået løn under sygdom. Det kan der være forskellige årsager til.

Interviewer: Vi hører også beretninger om, at medarbejdere synes, de bliver overvåget for meget på arbejdspladsen, i form af video, optagelse af telefonsamtaler og læsningen af e-mails. Hvad foregår der med det?

[Person A]: Dét er jeg rigtig glad for, du spørger om. Fordi det er netop korrekt, at vi har en it-politik her i firmaet, som gør, at alle medarbejdere, de skal være opmærksomme på nogle forskellige ting, og de accepterer – alle medarbejdere – accepterer og underskriver, de der ting ved ansættelsen. Det drejer sig om, at vi er jo – vi arbejder jo som databehandler for kunder – derfor så bliver vi nødt til, og vi er selvfølgelig certificeret af ekstern konsulentfirma i henhold til EU's datalov, og det tager vi meget seriøst. Derfor skal medarbejdere være meget opmærksomme på, at de computere, arbejdscomputere, vi har her, som står her i firmaet, dem må de ikke bruge til private mails. Derimod så skal de – vi har et sofahjørne, hvor vi har en iPad og nogle bærbare computere, som ikke er tilsluttet vores netværk. Og der kan man gå på Facebook og skrive private mail osv. Angående det her med kameraer, så kan man sige, at vi gør naturligvis opmærksom på fra start af, at der er kameraer på kontoret. Det står både i de

informationer, vi sender ud. Vi har en personalehåndbog, hvor det også er nævnt i. Og det er også noget man skriver under. Vi er registreret hos Datatilsynet hernede og har også et skilt i hovedindgangen, hvor vi gør opmærksomme på det. Men det er altså kameraer, som er sat op af hensyn til sikkerheden, og de optager ikke i arbejdstiden.

...

Interviewer: Lønnen ligger på udbetalt omkring 1.000 euro, hvis vi nu glemmer bonussen, og det er jo også på linje med spanske vilkår. Mener du også, man kan leve et fornuftigt liv i Spanien for de penge?

[Person A]: Altså, som du selv siger, så er det ikke bare på linje med, det er faktisk over en gennemsnitsløn i Spanien. Altså, vores medarbejdere tjener generelt mere end en almindelig spansk løn... Nu er det ikke 1.000 euro. Nu taler du om en startgage, der er mange, der tjener væsentligt mere hos os...

Jeg vil lade det være op til de enkelte at vurdere, om de kan leve for det eller ej. Vi har rigtig mange medarbejdere, der siger: Det kan jeg fint leve for. Men det er klart, man kan ikke ligge og køre rundt i taxa og gå i byen hver fredag og give drinks til sine venner osv. og leve luksuslivet for sådan en løn."

Ved e-mail af 17. marts 2011 skrev klager bl.a. følgende til Danmarks Radio:

"Som jeg også gjorde opmærksom på i vores interview, ligger vores faste startgage (alene) højere end en spansk gennemsnitsløn. Det er derfor heller ikke korrekt, at vi betaler en lav løn. Løn skal naturligvis ses i forhold til leveomkostninger og i den forbindelse henvises til Eurostat [\[link\]](#)."

Ved e-mail af 1. juli 2011 oplyste faglig chef i HK Privat, Carlo Søndergaard, følgende til klager:

"Som svar på din mail af 27. juni kan jeg oplyse, at jeg har udtalt mig generelt om problemstillingen med callcentre i udlandet.

Konkrete medlemshenvendelser vedr. faglige problemer går i HK til vores lokale afdelinger, og jeg kan derfor ikke udtale mig om, hvilke medlemmer på konkrete virksomheder, der eventuelt har kontaktet HK igennem årene."

Følgende fremgår af oplysninger om callcentermedarbejdere i Undervisningsministeriets uddannelsesguide på [ug.dk](#):

"Gennemsnitlig indtægt pr. måned for nyuddannede (2009), inklusive pension, tillæg, værdi af personalegoder mv.

Callcentermedarbejder: 22.086 kr.

Telefonsælger: 20.265 kr.

Interviewer: 20.605 kr.

Kilde: Danmarks statistik.

Mange steder har man grundløn plus provision. Lønnen kan dermed variere meget, fra under 20.000 kr. til over 30.000 kr. om måneden."

2 Parternes synspunkter

2.1 Infonordics synspunkter

Indehaver *[Person A]* har anført, at Danmarks Radio ikke har udvist den fornødne kildekritik. *[Person C]* var ansat hos en konkurrerende virksomhed. Infonordic havde inden indslaget gjort Danmarks Radio opmærksom på, at der burde udvises kritik over for kilderne. *[Person C]* og hans chef har en personlig interesse i den skadevoldende hensigt over for Infonordic. De tre øvrige tidligere medarbejdere, som ses i indslaget, er venner og har dermed tætte relationer.

Danmarks Radio har bragt ukorrekte oplysninger, der berettiger til et genmæle. I introduktionen til indslaget forbereder Danmarks Radio seerne på, at de skal se et indslag om et dansk firma på den spanske solkyst, som ikke har ordnede arbejdsforhold. Infonordic var den eneste kritiserede virksomhed

i udsendelsen. Desuden er Infonordic en spansk virksomhed og overholder alle gældende regler om arbejdsforhold.

Oplysningerne om løn, bonus og provision er ikke korrekte. De medarbejdere, der udtaler sig, var telefonsælgere. De interviewede var alle ansat med en fast gage på 1.106 euro om måneden, hvilket er 10 % over det oplyste niveau. Det er ukorrekt, at [Person B] var informeret om, at hun kunne øge lønnen betragteligt med bonus og provision. Ligesom det heller ikke er korrekt, at en tilsvarende løn i Danmark er tre gange højere.

Danmarks Radios henvisning til lønstatistik fra ug.dk er sket på et forkert grundlag, da det fremgår af statistikken, at tallene er gennemsnitsløn inklusiv pension, tillæg, værdi af personalegoder mv. Det oplyste lønniveau hos Infonordic er kun fast garanteret gage. Danmarks Radio tager desuden heller ikke hensyn til købekraft og skatteforhold.

Udsagnet i udsendelsen om ”Det blev opstillet som om, at det var relativt nemt at nå, og stort set alle på arbejdspladsen nåede det, hvilket ikke har været sandt” beskylder Infonordic for at have givet misvisende eller ukorrekte oplysninger ved ansættelsen, hvilket ikke er korrekt. Oplysningerne burde have været forelagt for Infonordic inden offentliggørelsen. I telefoninterviewet med Danmarks Radio orienterede Infonordic om, at der slet ikke afholdes jobsamtaler i Danmark, og at alle medarbejdere accepterer betingelser på skrift. Dette bringes ikke i indslaget.

Det er ikke korrekt, at de unge arbejdede 40 timer om ugen. De arbejder 39 timer om ugen. De vilkår, som de arbejder under, er helt i overensstemmelse med det, de var stillet i udsigt. Som det blev oplyst gives løn under sygdom efter gældende regler. Infonordic bad Danmarks Radio om at komme med konkrete eksempler på påstande om manglende løn under sygdom. Infonordic blev ikke gjort bekendt med udsagnet om, at man kunne miste halvdelen af sin løn ved en uges sygdom. Det er ikke korrekt. [Person B] blev ikke trukket i løn under sygdom.

[Person C]s udtalelser om udbetaling af bonus er ikke korrekte. Medarbejdere med flere års anciennitet har samme muligheder for at optjene bonus, som medarbejdere med eksempelvis 3-måneders anciennitet.

De kritiske udtalelser fra HK Privat sættes i direkte sammenhæng med Infonordic. Infonordic har aldrig haft en sag hos HK eller andre fagforeninger, og HK har efterfølgende oplyst, at de udtalte sig generelt.

Infonordic har herudover anført, at man ikke blev orienteret om, hvornår udsendelsen ville blive bragt. Det var til stor gene for virksomheden, kunder og familie. Såfremt klager får medhold, har selskabet anmodet Pressenævnet om at udelade navnet i en offentliggørelse.

Infonordic har endelig henvist til en tidligere afgørelse vedrørende [Person A]s firma, Pressenævnets kendelse af 20. januar 2009 i sag nr. 2008-6-0777, Eurobooking mod Danmarks Radio.

2.2 Danmarks Radios synspunkter

Danmarks Radio har til introduktionen anført, at denne følges op med en speak, hvor seeren gøres opmærksom på, at Infonordic drives efter spanske regler.

Uanset, at klager har hjemsted i Spanien, så gjorde det forhold, at jobannoncer og korrespondance i øvrigt med potentielle ansatte førtes på dansk, at disse fik det indtryk, at firmaet ville give nogenlunde samme arbejdsforhold, som var det lokaliseret i Danmark. Denne vinkel bliver ligeledes behandlet i indslaget.

Danmarks Radio har endvidere været i kontakt med otte tidligere og nuværende ansatte hos klager, som alle oplyste, at de var blevet lovet andre og bedre arbejdsforhold under deres ansættelse hos klager, end hvad der reelt blev præsenteret.

[Person B] har oplyst lønniveauet til Danmarks Radio, som blev forelagt klager under telefoninterviewet. Klager korrigerede i den forbindelse ikke oplysningen. Det var først i den efterfølgende korrespondance, at klager korrigerede niveauet, hvorfor Danmarks Radio ikke havde mulighed for at berigtige

forholdet i udsendelsen. Det var Danmarks Radios opfattelse, at der ikke er tale om en fejl af betydning, idet beløbsangivelsen er skønnet ved brug af ordet ”cirka” og ikke præcist fastsat, hvorfor berigtigelse efterfølgende ikke er foretaget.

Vedrørende sammenligningen af den løn klager betaler med en løn for det tilsvarende arbejde i Danmark, fremgik det af indslaget, at der var tale om den ”faste løn” hos klager, og at den ”faste løn” hos klager var højere end den spanske lovfæstede minimumsløn.

Vedrørende bonus, oplyste [Person B] og de otte andre personer, som Danmarks Radio har baseret sin research på, at de inden ansættelse hos klager blev oplyst om, at det var relativt nemt at optjene bonus. Dette skabte en forventning hos dem. I indslaget gengives dele af telefoninterviewet, hvor klager anfører, at Infonordic lever op til, hvad der loves den enkelte medarbejder. Indslaget oplyser ikke, at der fra klagers side er blevet givet forkerte oplysninger til kommende ansatte. Uanset at materialet, som klager henviser til, var blevet sendt til og accepteret af ansatte, så har i alt ni personer, som Danmarks Radio har interviewet, haft den forventning, at bonus var mere hovedreglen end undtagelsen. Det er blevet forelagt klager.

Klager er blevet forelagt oplysningerne om løn under sygdom, og klagers synspunkter vedrørende udbetaling af løn under sygdom fremgik.

Danmarks Radio var af den opfattelse, at kritikken af klagers løn- og arbejdsforhold var korrekt gengivet, og at klager har haft mulighed for at kommentere den.

Der kan ikke rejses berettiget tvivl om den producerende journalists integritet. Det fremgik også af indslaget, at [Person C] nu arbejdede for klagers konkurrent, MK Outsourcing. [Person C]s oplysninger er forelagt klager.

HK Privat, Carlo Søndergaard, udtaler sig generelt om callcentre og de erfaringer, som HK har gjort sig herom. Kritikken om anvendelsen af HK i denne sammenhæng bør afvises.

Danmarks Radio har erkendt, at klager burde have været underrettet om udsendelsestidspunktet.

3 Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget:

Axel Kierkegaard, Hans Peter Blicher, Lene Sarup og John Meinert Jacobsen.

Pressenævnet bemærker indledningsvis, at der ikke foreligger dokumentation for, at de indgåede ansættelseskontrakter ikke honoreres i overensstemmelse med indholdet. Infonordic følger spansk lovgivning.

God presseskik

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

[Person B] og [Person C] var begge tidligere medarbejdere hos Infonordic. Det forhold, at [Person C] arbejdede hos en konkurrerende virksomhed, gav navnlig Danmarks Radio anledning til at udvise agtpågivenhed over for denne kildes udtalelser, men er ikke i sig selv tilstrækkeligt til at fastslå, at god presseskik er tilsidesat. Det oplyses i indslaget, at [Person C] i dag er ansat hos en konkurrent til klager.

Det følger videre af de vejledende regler for god presseskik, at det er massemediernes opgave at bringe korrekt og hurtig information. Så langt det er muligt, bør det kontrolleres, om de oplysninger, der gives, er korrekte, herunder ved forelæggelse for den de krænkende oplysninger vedrører, jf. punkt A.1. og A.3.

Ifølge Infonordic oppebar telefonsælgerne et månedligt vederlag på 1.106 euro. Hertil kom eventuelle bonusordninger. I indslaget blev det oplyst, at de ansatte fik ”cirka 1.000 euro i løn”, og at ”du ender nok op med 1.000 euro, når du har betalt skat”. Sådan som sagen foreligger oplyst, har nævnet ikke mulighed for at vurdere, i hvilket omfang værdien af eventuelle tillæg og provisioner burde være medregnet beløbet på ca. 7.500 kroner i sammenligningen med Danmarks Statistiks gennemsnitlige månedsløn for

en telefonsælger på 20.265 kroner (inklusive pension, tillæg, værdi af personalegoder mv.). Under disse omstændigheder finder nævnet ikke grundlag for at kritisere sammenligningen.

Infonordics bonusordninger vurderes af tidligere ansatte at være vanskelige at oppebære. Blandt andet under telefoninterviewet den 11. marts 2011 forelagde Danmarks Radio [Person A] beskyldningerne. I den forbindelse blev det afvist, at beløbet 1.000 euro var at betragte som grundsatsen med udsagnet ”Nu er det ikke 1.000 euro”. Grundsatsen ses hverken at være præciseret under telefonsamtalen eller på et senere tidspunkt inden udsendelsens offentliggørelse.

Der er ikke offentliggjort oplysninger om, at Infonordic tilsidesætter ansættelsesretlige forhold, og nævnet udtaler på denne baggrund ikke kritik af Danmarks Radio for at viderebringe blandt andre [Person B]s og [Person C]s vurderinger, som tilbagevises i indslaget med navnlig udsagnene ”Vi fremsender dokumentation ... som man skal acceptere” og ”bonusreglerne er kendt af de ansatte, inden de begynder”.

Det oplyses endvidere i indslaget, at Infonordic drives efter spanske regler. Efter Infonordics oplysninger ydes der i Spanien fuld løn fra første sygedag, i det omfang betingelserne herfor er opfyldt. Uanset [Person B] ikke selv har haft sygedage uden fuld løn, finder nævnet, at forholdet ikke er tilstrækkeligt til at udtale kritik, da man ikke som arbejdstager er sikret fuld løn under sygdom.

Parterne har afgivet modstridende forklaringer om, hvorvidt de ansatte videoovervåges i arbejdstiden. På grund af de begrænsede muligheder for at føre bevis for Pressenævnet, har nævnet ikke mulighed for at vurdere hvilken forklaring, der er den rigtige.

Nævnet finder herefter ikke tilstrækkeligt grundlag for at kritisere Danmarks Radio for ikke at have kontrolleret den ugentlige arbejdstid – der rettelig er 39 timer frem for de oplyste 40 timer – forud for offentliggørelsen af indslaget eller indslagets øvrige oplysninger.

Carlo Søndergaard fra HK Privat har ved e-mail af 1. juli 2011 oplyst, at han udtalte sig generelt i indslaget, og hans udtalelser fremstår som sådanne. Der henvises således til overenskomsterne i Danmark. Nævnet finder, at Danmarks Radio kunne have præciseret, at Infonordic ikke har sager hverken hos danske eller spanske fagforeninger, men at undladelsen heraf ikke kan medføre kritik.

Pressenævnet finder endeligt, at Danmarks Radio – som erkendt og beklaget over for Infonordic – burde have efterkommet sit eget tilsagn om at oplyse, hvornår udsendelsen blev bragt.

Genmæle

I medfør af medieansvarslovens § 36, stk. 1, skal 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 blevet bragt i et massemedie, tages til følge, medmindre oplysningernes rigtighed er utvivlsom.

Efter det foran anførte, er Danmarks Radios oplysning om, at Infonordic videoovervåger sine ansatte i arbejdstiden ikke af utvivlsom rigtighed. Da oplysningerne er egnet til at påføre klager økonomisk eller anden skade af betydning, er Infonordic som udgangspunkt berettiget til at få bragt et genmæle. Da et genmæle vil være en gentagelse af det synspunkt, som fremgik af udsendelsen: ”[Person A] afviser, at de ansatte videoovervåges i dagtimerne”, finder Pressenævnet, at Infonordic ikke er berettiget til at få bragt et genmæle, jf. medieansvarsloven § 39.

Under henvisning til, hvad der foran er anført under god presseskik, finder nævnet, at der ikke i øvrigt er bragt faktisk forkerte oplysninger, der er egnet til at påføre klager skade af betydning. Infonordic er herefter ikke berettiget til at få bragt et genmæle.

Afgjort den 3. oktober 2011