

Udskriftsdato: mandag den 12. januar 2026

KEN nr 10024 af 20/09/2022 (Gældende)

Pressenævnets kendelse i sag nr. 2022-80-0844

Ministerium: Justitsministeriet

Journalnummer: 2022-80-0844

Pressenævnets kendelse i sag nr. 2022-80-0844

Ikke kritik af Kontant-udsendelse på DR

DR bragte i januar 2022 forbrugerprogrammet Kontant. I programmet medvirkede en række kunder, der var utilfredse med en kommissionssælgers håndtering af handler med brugte biler. Kommissionssælgeren klagede til Pressenævnet blandt andet over, at udsendelsen indeholdt forkert information, der ikke var blevet efterprøvet, og at redigeringen af programmet stillede ham i et dårligt lys. Pressenævnet fandt, at omtalen havde tilstrækkelig dækning i de faktiske forhold, og at præsentationen og omtalen af forløbet lå inden for mediets redigeringsret. Nævnet lagde herudover også vægt på, at kommissionssælgeren havde fået mulighed for at forholde sig til kritikken.

[Klager] har klaget til Pressenævnet over udsendelsen ”*Kontant: Brugte biler og brudte løfter*”, som blev bragt den 27. januar 2022 på DR1, idet han mener, at god presseskik er tilsidesat.

[Klager] har klaget over, at DR har bragt ukorrekte oplysninger og udokumenterede påstande, der er skadelige for ham og hans virksomheds omdømme.

1 Sagsfremstilling

Forud for offentliggørelsen af udsendelsen

[Klager] var forud for offentliggørelsen af den påklagede udsendelse i korrespondance med DR via mail. Pressenævnet har modtaget kopi af mailkorrespondancen.

Den 30. november 2021 skrev DR følgende mail med emnet ”Interview med DR Kontant” til [Klager]:

”Kære [Klager], Som aftalt i telefonen får du en mail med de spørgsmål, som vi gerne vil stille dig i et TV-interview. På Kontant arbejder vi i øjeblikket på et program om [Virksomhed A]. Vi har været i kontakt med mere end 30 af dine kunder, som alle er utilfredse med enten deres køb eller salg af bil hos [Virksomhed A].

Vi vil gerne høre din version af sagen, og du får derfor en uddybning af de kritikpunkter, som vores vært [Programværten] har præsenteret for dig tidligere i dag under jeres telefonsamtale. Kunderne fortæller følgende: At du ikke betaler dem det aftalte beløb for deres bil, selv om du har solgt bilen, at du lyver om bilens salgspris, at du ikke indfrier restgælden i bilen som aftalt, at du opkræver betaling for reparationer, som aldrig er fundet sted, at du sender dagsbøder til kunderne, hvis de laver en dårlig anmeldelse af [Virksomhed A] på Trustpilot. De konkrete eksempler, vi gerne vil spørge ind til er følgende:

[Person A] Reg.nr: [Nummerplade V]

[Person A] vil kritisere, at du har solgt hans bil, men at du stadig ikke har betalt de 205.000 kroner, som du af byretten den 1. november i år er blevet dømt til at betale. [Person A] vil kritisere, at du har løjet om bilens salgspris: Til [Person A] fortæller du, at køber vil have et afslag, men køber har givet fuld pris for bilen.

[Person B], reg.nr: [Nummerplade X]

[Person B] vil kritisere, at han først får pengene for den bil, du solgte for ham, da byretten dømmer dig til at betale i august måned i år. [Person B] vil kritisere, at du har sendt ham fakturaer af 4000 kroner, fordi han har ytret sig om sin oplevelse hos [Virksomhed A] [Person B] vil kritisere, at du har løjet om bilens salgspris. Du fortæller til [Person B], at der er givet afslag på bilen, men køber har givet fuld pris for bilen. [Person B] vil kritisere, at du har skrevet til ham på hjemmesiden Trustpilot, at bilen har fået ny motor i forbindelse med salget, selv om bilen ifølge ny ejer ikke har fået ny motor.

[Person C] Reg.nr: [Nummerplade Y], BMW cabriolet

[Person C] vil kritisere, at du først sletter panten på 75.000 kroner i den bil, som han købte hos dig, mere end fire måneder efter købet.

Kritik fra tidligere medarbejdere

Vi har været i kontakt med flere tidligere medarbejdere fra [Virksomhed A]. De vil fortælle og kritisere, at de oplevede, at mange kunder henvendte sig, fordi de ikke fik deres penge, når du havde solgt deres bil. En medarbejder vil også fortælle og kritisere, at du snyder din kunder. Vedkommende vil fortælle og kritisere, at du lyver om salgsprisen over for sælgeren af bilen, således at køber giver fuld pris for bilen, men at du fortæller sælger, at bilen er blevet solgt til en lavere pris. Medarbejderen vil også fortælle og kritisere, at der er blevet lavet falske femstjernede anmeldelser på hjemmesiden Trustpilot, som du står bag. Som nævnt i telefonen, vil vi også gerne spørge ind til, hvorfor du er dømt i byretten adskillige gange inden for de seneste to år grundet manglende betaling til dine kunder, samt hvorfor du har indtil flere sager i Ankenævnet for Bilers Ud hængsskab.

Vi vil som sagt gerne høre din version af sagen. Vi vil gerne lave et TV-interview med dig. Vi har mulighed for at lave en aftale i hele næste uge, når det passer dig. Lad mig høre, hvilken dag og tidspunkt der passer dig bedst. Med venlig hilsen [Journalist 1], Journalist, DR”

Den 1. december 2021 svarede [Klager] følgende til DR:

”Hej [Journalist 1]

Jeg vil besvar din mail inden for 10 dage.

Med venlig hilsen [Klager]”

Den 1. december 2021 svarede DR følgende til [Klager]:

”Kære [Klager], Tak for din mail. Af hensyn til min produktion af programmet vil jeg gerne bede dig tage stilling til, om og i så fald hvornår vi skal aftale et tidspunkt for et TV-interview. Det vil være en hjælp for planlægningen. Vi kommer som sagt gerne til dig, når det passer dig. Jeg vil gerne bede dig vende tilbage med et svar på, hvorvidt du ønsker at deltage i programmet senest mandag i næste uge. Med venlig hilsen [Journalist 1], Journalist, DR”

Den 6. december 2021 svarede [Klager] følgende til DR:

”Hej [Journalist 1], Jeg har informeret din kollega, der kontaktede mig på mobil, at jeg ikke deltager i et Tv-interview, bl.a. pga. den omtalte personalesag. Men jeg har følgende kommentarer:

Vedr. [Person A].

Den sag har vi anket, og jeg hverken har eller må kommentere til en sag der kører i retten.

Vedr. [Person B].

Jeg har indsat nedenunder kopi af en e-mail fra [Person D] ”ny ejer” hvor det klart og tydeligt fremgår at [Person B]s VW Passat havde et meget stort olieforbrug. Den oplysning har [Person B] bevist undladt at informere os om, da han satte hans bil i kommission. Det er en klar overtrædelse af vores vedtægter, og det gør at vi holder [Person B] ansvarlig. Vi har til sidst måtte udskifte 4 stempler i den motor der ligger i bilen, da alle forsøg på afrensning af stempler og stempelring mislykkedes. Bilen er afregnet til den pris vi indgik med [Person B], efter et mindre afslag pga. hans bil var mangelfuld vedligeholdet, som vi udbedrede med et stor eftersyn. Efterfølgende har [Person B] skrevet usandheder på nettet om os og især om hans gamle bils stand, det har vi meget klart taget afstand til og efterfølgende oplyst ham om, at han har brudt et hav af regler i henhold til vores kommissionsaftale. Vi har afholdt alle udgifter til ny ejer. [Person B] har intet bidraget med, til løsning af problemet med hans defekte motor, og jeg afviser alle hans beskyldninger.”

Herefter er der i mailen fra [Klager] indsat tekst fra en anden mail med emnet ”rep af bil” af 6. november 2020 fra køberen af [Person B]s bil, [Person D]:

”Hej jeg hedder [Person D] og jeg har købt en Passat fra jer med reg nr [Nummerplade Z]. Jeg har længe bedt om en mail på hvad i har lavet på min bil men fik ik noget så jeg skriver lige hvad jeg har fået fortalt af [Person E] i har lavet. Jeg opdagede at min bil brugte meget olie og i tog den på værksted. Efter jeg havde fået et autoriseret serviceeftersyn af [Værkstedet]. Men i for den gået igennem og finder ik noget og Beder mig køre 500 km. Og derefter se hvad den har brugt af olie. Den har så igen brugt for meget. Og i tager den på værksted og laver en overvågning af motoren med kamera. Og i laver en rens af cylindere stempelringe og motor. Hvor den står i 24 timer og derefter er det overnævnte rent. Den bruger så igen for meget olie på 500 km. Og i tager den retur på værksted og finder ingen fejl. I påfylder longlife olie (fabrikantens anbefalede olie til denne bil) Så alt i alt har i lavet en total motor rens af alt der hedder cylinder stempler stempelringe osv. Med venlig hilsen [Person D]”

[Klager]s mail af 6. december 2022 fortsætter herefter:

”Vedr. [Person C].

Er en sag hvor det tog for langt tid med aflysning af et pant fra tidlige ejer, der oplyser en gæld der var mindre en virkeligheden. Vi har under hele sagen informeret ny ejer [Person C], at kom der ikke en løsning på sagen, købte vi bilen tilbage. Vi har betalt mere en de 75.000 kr. der var pant for til tidlige ejers bank, for at få sagen løst så hurtig som muligt, og sagen er lukket og pantet er slettet.

Vedr. tidligere ansats udtagelser vedr. falske trustpilot anmeldelse.

Jeg afviser den tidlige medarbejders beskyldning, om falske anmeldelse på Trustpilot. Vi har sammenlagt 94 anmeldelse, både gode og dårlige og det er over flere år. Jeg er ikke medlem af Trustpilot, da jeg mener det er et fup og svindel firma, eftersom jeg flere gange er blevet kontaktet af dem, om ikke jeg vil være betalings medlem, for så fik jeg mulighed for nemmere at kunne slette dårlige anmeldelse. Det skulle jeg så betale et kæmpe beløb for om året. Hvis det stod til mig, så ville jeg ikke engang svare

på dem, da det kan ende med mudderkastning, men jeg har en marketings afdeling, der siger at det skal vi. Jeg bruger det ikke om kommer heller ikke til det.

Vedr. tidligere medarbejde der skulle oplyse at jeg snyder om priser:

Jeg har for halvandet år siden, fyret en medarbejde for tyveri af 11.000 kr. En medarbejder der kun havde været ansat i nogle måneder. Det viste sig efter fyringen, at personen havde været gammelt medlem af [Motorcykelklubben]. Det blev der en voldsomt stor sag ud af, med voldstrusler, tilsvininger og pengeafpresning, på mig og min familie, hvor vi måtte politianmelde personen, samt søge advokat hjælp for at få sagen lukket igen. Når I ikke vil oplyse hvem den tidlige medarbejder er, må I kontakte advokat [Advokaten] fra [Advokatfirmaet] i Vejle, der har stået for afslutningen af hele sagen med den omtalte medarbejde. Med venlig hilsen [Klager]”

Den 14. december 2021 svarede DR følgende:

”Kære [Klager], I forbindelse med dit interview med min kollega [Programvært] sidste onsdag, aftalte I, at du skulle sende dokumentation for, hvad [Virksomhed A] har foretaget af reparationer på [Person B]s bil i forbindelse med salget til [Person D]. Vil du sørge for at fremsende dokumentationen til mig senest mandag d. 20.12. i næste uge? Mvh [Journalist 1] Journalist, DR”

Den 16. december 2021 svarede [Klager] DR:

”Hej [Journalist 1]

Jeg fremsender arbejdskort over reparationer, vedr. [Person B]s bil Med venlig hilsen [Klager]”

Den påklagede udsendelse

DR bragte den 27. januar 2022 på DR1 forbrugermagasinet ”*Kontant: Brugte biler og brudte løfter*”. Udsendelsen, som varer ca. 41 minutter, er fortsat tilgængelig på dr.dk med følgende omtale:

”Han kalder sig Danmarks måske mest kendte kommissionssælger og lover at sælge din bil for dig uden bøvvl og besvær. Han glemmer bare at give dig dine penge, når bilen er solgt. Kontant undersøger en bilforhandler, der tilsyneladende har rigtig mange tilfredse kunder, men samtidigt er dømt 11 gange i byretten og skylder sine kunder tusindvis af kroner. ”

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 00:30-03:05]

Der vises optagelser af programvært, som sidder i Kontant-bilen og ringer til [Person C], som har købt en bil gennem [Virksomhed A]:

”[Person C], telefonisk: Det er [Person C].

Programvært, telefonisk: Goddag, [Person C]. Du snakker med [Programvært] fra Kontant på DR.

[Person C], telefonisk: Hej.

[I baggrunden vises en salgsvideo fra [Virksomhed A]s Facebook-side]

Programværtten, speak voiceover: Den fortvivlede kunde har købt en brugt BMW-cabriolet hos [Virksomhed A], men bilen indeholdt en gammel gæld fra den tidligere ejer på 75.000 kr.

Programværtten, telefonisk: Hvad var det, han lovede jer?

[Person C], telefonisk: At pantet ville blive slettet inden den 1. Og det er det ikke blevet.

Programværtten, telefonisk: Det er det ikke blevet?

[Person C], telefonisk: Det er det ikke blevet, nej.

Programværtten, speak voiceover: Det, der lignede ”en god handel” udviklede sig derfor hurtigt til et mareridt.

[Person C], telefonisk: Jeg kan ikke sove om natten. Det ødelægger rigtig meget hos os i hverdagen.

Programværtten, speak voiceover: Forhandleren har gentagne gange lovet at slette gælden.

[Person C], telefonisk: Han er bare en svindler. Og nu ved jeg, fordi vi har talt med nogle stykker, at han har gjort det før.

[Programværtten går ud af Kontant-bilen ved [Virksomhed A]s adresse]

[Klager]: Goddag mester.

Programværtten: Goddag [Klager].

[Kontant-introen vises. Herefter vises optagelser af [Person C], som kommer kørende i den brugte BMW-cabriolet, han har købt hos [Virksomhed A]]

Programværtten, speak voiceover: Det er BMW’en her, der har givet [Person C] og hans kæreste søvnløse nætter.

[Der klippes til optagelser af programværtten, der sidder i Kontant-bilen og taler i telefon med [Person C]]

[Person C], telefonisk: Altså min kærestes og mit forhold har næsten været ved at krakelere på grund af sådan noget her.

[Der klippes til optagelser af [Person C], som sidder i sin bil]

[Person C]: Vi fandt den på [Virksomhed A]s Facebook-side. Det virkede meget troværdigt, og man fik ligesom set bilen fra alle vinkler. Den stod rigtig pænt. De er rigtig gode til at få dem rensat, så det står pænt og nydeligt.

[I baggrunden vises en salgsvideo fra [Virksomhed A]s Facebook-side]

[Person C]: Han er rigtig god til at sælge varen og fortælle, at det her er altså en rigtig god handel, du gør, hvis du køber den her. Den hoppede vi jo så i.

Programværtten, speak voiceover: [Person C] og hans kæreste risikerer, at den tidligere ejers bank tager BMW’en fra dem, da [Virksomhed A] altså ikke som lovet har slettet den gamle gæld på 75.000 kr.

[På skærmen vises [Person C] korrespondance med [Klager] via sms:

”[Person C] til [Klager]: Jeg håber du har god samvittighed.

[Person C] til [Klager]: Min bil bliver hentet af Sydbank.....

[Person C] til [Klager]: Du er sku en guttermand

[Person C] til [Klager]: Jeg har anbefalet dig til alle jeg kender”]

[Der klippes til optagelser af [Person C], som sidder i sin bil]

[Person C]: Nu har vi ventet i fire måneder uden at høre noget som helst.

Programværtten, speak voiceover: Men det er ikke kun køberne, der har problemer med at handle bil hos [Virksomhed A]. Det gælder i høj grad også sælgerne. ”

[Tidskode 03:23-03:58]

”*Programværtten, speak voiceover:* Det koster typisk et honorar på mellem 10.000-20.000 kr. at sætte sin brugte bil til salg hos [Virksomhed A]. Til gengæld er det firmaet, der i udgangspunktet står med ansvaret for eventuelle fejl og mangler på bilen. Og som [Virksomhed A] selv skriver i deres markedsføring.

[Der klippes til en side på [Virksomhed A]s hjemmeside med overskriften ”Fordelen ved kommissionsalg. Hvad er kommissionssalg og hvad er fordelene ved det” samt en tekst. Programværtten læser et uddrag op af teksten, som på skærmen er markeret med gult].

Programværtten, oplæsning: Du betaler en professionel for at styre dit salg. Du slipper derfor for en masse arbejde, så du ikke behøver at bruge tid på det.

[Der klippes til en salgsvideo fra [Virksomhed A]s Facebookside, hvor [Klager] reklamerer for en bil]

Programværtten, speak voiceover: I salgsperioden står bilen hos [Virksomhed A], og det er [Klager], der har al kontakt med de potentielle købere. ”

[Tidskode 04:52-09:22]

Der vises optagelser af interview med [Person B], som har solgt sin bil gennem [Virksomhed A]:

”*Programværtten:* Og hvad sker der så? Nu står den så til salg dernede.

[Person B]: Jamen der går en måneds tid, så får jeg en mail nede fra [Klager]. Han har fået et bud på bilen, og han kan afregne 105.000 kr. i stedet for de 110.000. Og jeg tænker, det lyder egentligt rimeligt nok, så det skriver jeg ok til.

Programværtten: Og det er så fordi, at der er en køber, der vil have et afslag?

[Person B]: Ja.

Programværtten: Så du siger ja til at gå 5.000 ned i pris?

[Person B]: Ja.

Programværtten: Og hvad sker der så?

[Person B]: Så hører jeg ikke mere.

Programværtens, speak voiceover: Selv om [Person B] altså netop har fået at vide, at hans bil kan sælges med et afslag til køberen på 5.000 kr., så hører han efterfølgende intet fra [Virksomhed A].

[Person B]: Så skriver jeg et par gange på mails til ham 'Er bilen solgt? '

Programværtens: Og du har stadig ikke fået nogle penge?

[Person B]: Nej, jeg har ikke set nogle penge. Og man skriver mails og sender sms'er og prøver at ringe til ham og kan ikke få fat i ham.

Programværtens: Har du nogen af de sms'er?

[Person B]: Ja, det har jeg.

[På skærmen vises [Person B]'s korrespondance med [Klager] via iMessage:

19. august 2020 [Person B] til [Klager]: Hej [Klager]. Ring venligst ang. Min Passat Highline Sedan der står nede ved dig. Vh [Person B]

2. september 2020, [Person B] til [Klager]: Hej [Klager]. Jeg har sendt en mail til dig mandag morgen. Er det noget vi kan komme videre med? Vh [Person B]

2. september 2020, [Klager] til [Person B]: Jep [smiley-emoji]. Jeg ring

4. september 2020, [Person B] til [Klager]: Jamen det ser jeg frem til så [blinkestmiley-emoji].

8. september 2020, [Person B] til [Klager]: Ring venligst tilbage ang. Ovenstående sag

9. september 2020, [Person B] til [Klager]: Hej igen i dag forgæves prøvet at få fat i dig på begge jeres numre. Ring venligst på [telefonnummer]

23. september 2020, [Person B] til [Klager]: Noget nyt [Klager]??

27. september 2020, [Person B] til [Klager]: Hej [Klager]. Jeg afventer svar fra dig senest onsdag 30/9-2020 på om jeg kan afhente min bil nede ved dig eller om du er klar til at overfører penge for bilen i henhold til vores kommissionsaftale. Hører jeg ikke noget fra dig ser jeg mig nødsaget til at gå videre med sagen da den burde være afsluttet for længst. Vh [Person B]]

Programværtens: Den 2. siger han 'Jep, jeg ringer'. Så skriver du den 4., og han har stadig ikke ringet. Så skriver du den 8. september. Du skriver den 9. Du skriver den 23. september. Du skriver den 27. september. Altså det fortsætter bare det her.

[Person B]: Ja.

Programværtens: Nu er vi henne i januar, kan jeg se. Hvad gør du så?

[Person B]: Jamen, så tager jeg fat i min advokat, eller jeg hyrer en advokat til at køre sagen. Og han laver diverse skrivelser til [Klager], og han kan heller ikke ringe ham op, og han svarer heller ikke på hans mails, men så kører den selvfølgelig igennem retten.

[Der klippes til et billede af Retten i Horsens]

Programværtens, speak voiceover: [Klager] hævder, at han ikke kan betale den aftalte kommissionspris, da der har været problemer med bilen. Der har tilsyneladende været udgifter for 35.000 kr. til blandt andet en ny motor, men [Person B] har jo betalt et honorar til [Virksomhed A] på 19.900 kr. for at overdrage dem ansvaret for salget.

[Der klippes til en salgsvideo fra [Virksomhed A]s Facebook-side]

[Klager] (i video fra hjemmeside): Og hvad skal sådan en så koste? Den har gået 92.000 km.

[Der klippes til interview med [Professoren], som er professor, CBS Law.]

[Professoren]: Man køber jo en markedsadgang, fordi at bilforhandleren fungerer jo som det kommercielle bindeled mellem den, der skal sælge sin bil, og køberen i markedet, så i lighed med en ejendomsmægler, så fungerer de som det kommercielle bindeled.

Programværtten, speak voiceover: [Professoren] er professor på CBS og ekspert i kommissionshandel.

[Professoren]: I denne her kontekst, så køber man jo også netop bilforhandlerens faglige ekspertise. Måske er der noget, der skal laves på bilen, fordi vedkommende har også en undersøgelsespligt, om der er nogle mangler ved bilen, der skal rettes forud for salget. Ellers giver det jo heller ikke selv mening, at man har en kommissionær, der skal formidle salget og få en provision i den her sammenhæng for sin indsats.

[Der vises nu et uddrag af Retten i Horsens dom afsagt den 12. august 2021 mellem [Klager] ([Selskabsnavn B] v/[Klager] og [Selskabsnavn C])]

Programværtten, speak voiceover: Sagen ender altså i byretten og trods [Klager]s forklaring om store udgifter til en ny motor, bliver [Virksomhed A] dømt til at betale [Person B] de 105.000 kr.

[Der klippes til interview med [Person B]]

Programværtten: Altså jeg sidder jo med dommen her. Du sætter din bil til salg i maj 2020.

[Person B]: Ja.

Programværtten: Og den her dom er afsagt den 12. august 2021. Altså vi må konstatere, at du har ventet på dine penge i mere end et år.

[Person B]: Ja.

Programværtten: 105.000 kr.

[Person B]: Ja

Programværtten: Altså hvad tænker du om, at det skal være nødvendigt at gå i retten for at få sine penge fra [Virksomhed A]?

[Person B]: Jamen, det er jo helt hen i vejret, altså ja. ”

[Der vises optagelser af interview med [Person C]]

Programværtten, speak voiceover: Det er ikke kun [Person B], der er frustreret over [Virksomhed A]s forretningsmetoder. [Person C], der jo købte en brugt BMW, som viste sig at indeholde gammel gæld på 75.000 kr., som [Klager] lovede at slette i forbindelse med handlen, venter stadig. Sammen med sin kæreste opsøger han derfor [Virksomhed A]. Hvis gælden ikke bliver slettet, risikerer [Person C] som ny ejer, at BMWen kan blive hentet af den bank, der altså fortsat har pant i bilen. Han optager lyden af samtalen med [Klager] på sin mobiltelefon.

[Lydoptagelsen afspilles nu i udsendelsen]

[Person C]s kæreste, lydoptagelse: Du lovede at panten skulle slettes.

[Klager], lydoptagelse: Ja, ja, ja.

[Person C]s kæreste, lydoptagelse: Og hvor lang tid vil du have, vi skal vente.

[Person C], lydoptagelse: Du lover om en uge bliver den slettet.

[Klager], lydoptagelse: Og den bliver den også. Det har jeg også skrevet til jer.

[Person C], lydoptagelse: Du skriver 'om en uge bliver det slettet, og det lover jeg'.

[Klager], lydoptagelse: Nej, jeg skriver, at jeg arbejdede på det.

[[Person C] og [Klager] taler i munden på hinanden]

[Person C], lydoptagelse: Du bliver ved med at love alt muligt.

[Klager], lydoptagelse: Hvis du er utilfreds med mig, så hyr en jurist og sæt ham på halsen af mig.

Programværten, speak voiceover: Kort efter lykkes det endelig at få gælden slettet. Der gik næsten 5 måneder. ”

[Tidskode 09:29-09:39]

”Programværten, speak voiceover: [Klager] reklamerer flittigt og effektivt med salgsvideoer på Facebook, og på [Virksomhed A]s hjemmeside kalder han sig ”Danmarks måske mest velkendte kommissionssælger”.

[Tidskode 11:02-13:12]

Der vises optagelser af interview med [Person F], som er tidligere ansat hos [Virksomhed A]:

”[Person F]: Det jeg begyndte lige som at studse over. Det var, at hver gang der var kommet en negativ anmeldelse på Trustpilot, så kom der omkring tre-fem positive anmeldelser, hvor jeg ikke synes, at jeg kunne genkende beskrivelserne af de biler, der nu var anmeldt, eller hvad der nu stod i de her positive anmeldelser.

Programværten: Vi har den negative dér. Hvad sker der så i dagene efter?

[På skærmen vises nu et eksempel på en negativ anmeldelse på Trustpilot fra 27. juni 2021. Af anmeldelsen fremgår blandt andet: ”Efter at have indsendt og udfyldt formular fik jeg en ok pris på min bil og valgte at [Virksomhed A] skulle stå for salget. Bilen blev afhentet få dage efter og kørt til Hedensted, [Klager] havde en kunde til bilen, efter 2-3 uger ringede [Klager] igen og fortalte, at brugtvognspriserne var markant faldende men hvis jeg ville sælge den 20.000 kr. billigere end aftalt kunne den nok komme afsted hurtigt. Jeg sagde det var ok da jeg havde købt en ny bil, jeg hørte dog ikke mere fra [Virksomhed A] før jeg ringede og spurgte efter en afregning, jeg kunne se min gamle bil køre rundt på Sjælland og havde gjort det i et stykke tid. Jeg kom så endelig igennem til [Klager] som fik konto og reg nr men der kom ingen penge. Jeg kontaktede den nye ejer for at høre hvad han havde givet for bilen, køber oplyste at han havde givet den første aftalte pris og sendte købsaftalen som dokumentation. Så i stedet for at tjene 30.000 kr. tjente [Klager] nu 50.000 kr. [Virksomhed A] fortalte i starten at de stod for garanti, service mm” [...]]

[Person F]: Jamen så den 28. juni kommer der en god anmeldelse på fem stjerner. Her er det en oplevelse ved køb af en Audi, hvor der bare er ros. Og så igen dagen efter kommer der en ny igen med fem stjerner og positiv og ros.

Programværtten: '100 % top service'

[Person F]: Ja.

Programværtten: Og de her kunder her – altså dem genkender du ikke?

[Person F]: Nej, det gør jeg ikke. Så jeg begyndte sådan at spørge rundt i virksomheden til de andre medarbejdere, om der var nogen, der havde studset over det eller kendt til det, hvor en medarbejder så indrømmer, at det er den, der sidder og skriver de her anmeldelser.

Programværtten: Altså det er firmaet selv, der skriver de positive anmeldelser?

[Person F]: Ja. Jeg har fået en liste fra den medarbejder, der har oprettet anmeldelserne, og der kan jeg jo se, at der stadig ligger mange af dem inde på Trustpilot.

Programværtten: Kan du prøve at vise mig?

Programværtten, speak voiceover: [Person F] viser os nu dokumentationen for, at det tilsyneladende er en medarbejder hos [Virksomhed A], der laver flere af de femstjernede anmeldelser.

Programværtten: Så man skriver både en positiv anmeldelse, og det er selvfølgelig også virksomheden selv, der svarer og siger "tusind tak for de flotte ord"?

[Person F]: Ja, det er det. Og der har jeg jo også i en længere periode svaret på dem og troet, at det var rigtige kunder, jeg skrev tak til.

Programværtten: Så har du bare skrevet til en kollega eller hvad?

[Person F]: Åbenbart.

Programværtten, speak voiceover: Vi kontakter Trustpilot. Firmaet undersøger de mange positive anmeldelser af [Virksomhed A], og konklusionen er klar. Mange af de femstjernede anmeldelser viser sig at være falske. De er tilsyneladende oprettet via et domæne, der er knyttet til [Virksomhed A]. I alt har Trustpilot slettet 113 falske anmeldelser det seneste år. Trustpilot advarer derfor nu deres brugere mod de falske anmeldelser.

[Der vises et nærbillede af en rød bjælke på Trustpilot, hvor der advares om snyd på hjemmesiden]"

[Tidskode 20:09-26:26]

På skærmen vises en salgsvideo fra [Virksomhed A]s Facebook-side:

"Programværtten, speak voiceover: Der tegner sig altså et billede af en mand, der tilsyneladende først betaler, når han taber i retten. Men hvorfor skal noget så simpelt som en kommissionshandel afgøres i retssystemet?"

[Der klippes til optagelser af programværtten, der sidder i Kontant-bilen og ringer til [Klager]]

Programværtten, speak voiceover: Vi ringer til [Klager].

Programvært, telefonisk: Ja, hallo. Er det [Klager]?

[Klager], telefonisk: Ja, hvad kan jeg hjælpe med?

Programvært, telefonisk: Goddag [Klager]. Jeg hedder [Programvært], og jeg ringer fra Kontant på DR.

[Klager], telefonisk: Ja?

Programvært, telefonisk: [Klager], jeg ringer til dig, fordi vi har fået en del henvendelser fra nogle af dine kunder, som føler, at de er blevet snydt i den handel, de har haft med dig.

[Klager], telefonisk: Hvis de er blevet snydt, skal der køres en civil retssag.

Programvært, telefonisk: Ja, det kan jeg også se, at det er der så også rigtig mange af dine kunder, der har gjort.

[Klager], telefonisk: Ja. Er folk uenige med os, står det klokkerent i aftalen, at sagerne skal køres i byretten.

Programvært, telefonisk: Altså, [Klager], jeg tror, at du tilhører en mindre gruppe, hvis du mener, at alle tvister mellem dig og dine kunder skal afgøres i byretten. Man kan jo også bare køre en almindelig, sober forretning.

[Klager], telefonisk: Jeg kører en ok sober forretning.

Programvært, telefonisk: Synes du ikke, at udgangspunktet må være, at man ikke skal ende i byretten med sine kunder?

[Klager], telefonisk: Det er jo det samme, hvis ejendomsmæglere skulle betale for alle tvister. Der er jo tusinde sager om fejl og mangler på huse. Skulle ejendomsmægleren så hæfte for det?

Programvært, telefonisk: [Klager], jeg ringer egentlig til dig, fordi jeg gerne vil lave en aftale om et tv-interview, fordi der er nogle konkrete sager her...

[Klager], telefonisk: Jeg er ikke interesseret i et tv-interview.

Programvært, telefonisk: Skal du ikke stå til ansvar for den virksomhed, du driver?

[Klager], telefonisk: Det gør jeg også. Jeg synes, at du skal sende mig en mail på det.

Programvært, telefonisk: Okay.

[Der klippes til optagelser af programvært sammen med henholdsvis [Person B] og [Person A]]

Programvært, speak voiceover: Udover [Person B] og [Person A] har Kontant kendskab til 30 bilsælgere, der enten har ventet meget længe eller fortsat kæmper for at få deres penge, efter at [Virksomhed A] har solgt deres brugte bil.

[I baggrunden vises et foto af [Klager] fra [Virksomhed A]s Facebook-side samtidig med, at der afspilles en række lydoptagelser fra forskellige bilsælgere]

[Person G], lydoptagelse: Han blev ved med ikke at betale, og lige pludselig besvarede han ikke sms'er, opkald og mails.

[Person H], lydoptagelse: Jeg har sat en advokat på, så nu har vi jo så lige indgivet det for retten.

[Person I], lydoptagelse: Jeg har sagt til ham, at hvis jeg ikke hører noget i dag og pengene ikke står på min konto, så er jeg nødt til at gå til en advokat. ”

[Der vises optagelser af programværtten, der kører i Kontant-bilen på vej til [Virksomhed A]s adresse]

Programværtten: Vi har fået en mail fra [Klager], direktøren i [Virksomhed A], men det er som om, at han ikke rigtigt svarer på alle vores spørgsmål, så nu er jeg på vej ned til ham for at høre, hvad det er, der foregår i det her firma. Hvorfor får folk ikke deres penge?

[Der vises nu optagelser af programværtten, der går ind til [Klager]. Der vises ikke optagelser af mødet, men lyden afspilles]

[Klager]: Goddag mester.

Programværtten: Goddag [Klager].

[Klager]: Du kan jo ikke skjule dig.

Programværtten: Skjule mig? Jeg skjuler mig heller ikke. [Klager], vi har jo talt sammen i telefonen.

[Klager]: Jeg har også skrevet til dig.

Programværtten: Det har du også, ja, men jeg synes ikke rigtig, at du har svaret på alle vores spørgsmål.

[Klager]: Arh.

Programværtten: Må vores fotograf ikke komme med ind, så vi kan tage en snak om det her?

[Klager]: Nej, det må han ikke.

[Der vises tidligere klip fra udsendelsen, som er gengivet ovenfor]

Programværtten: Hvorfor skal det være så vanskeligt for de mennesker, der sælger en bil gennem dig, at få deres penge?

[Klager]: Jeg kender jo ikke din bil. Nu siger vi, at du vil sælge din bil. Jeg kender ikke din bil, det gør du. Det er dig, der har ejet den. Vi må jo ikke skille din bil ad.

Programværtten: Men du har jo det, der sidder undersøgelsespligt.

[Klager]: Jamen den undersøgelsespligt hviler på... Jeg køber jo ikke din bil, ligesom en bilhandler gør. Jeg formidler en handel.

[Der klippes til interview med [Professoren], som er professor på CBS Law]

[Professoren]: Når bilen kommer indenfor og bliver aftalt, at den sælges i kommission, så har man som professionel bilforhandler en forpligtelse til at undersøge bilen, om der er nogle mangler ved bilen, der skal rettes forud for salget.

[I baggrunden vises nu en salgsvideo fra [Virksomhed A]s Facebook-side]

Programværtten: Undersøger du ikke de biler, du sælger for folk?

[Klager]: Jeg undersøger ikke bilerne.

Programværtten: Det er du forpligtet til.

[Klager]: Det er dig, der har ansvaret i, at din bil og de oplysninger, der er på den bil, er sandt. ”

[Der vises optagelser af [Person B]]

Programværtten, speak voiceover: I [Person B]s tilfælde tilbageholdte [Virksomhed A] alle de 105.000 kr., som [Person B] ellers skulle have for salget, blandt andet fordi [Klager] hævdede, at bilen havde et stort olieforbrug og skulle have ny motor. Og bilen har ganske rigtigt været på værksted.

[Programværtten ringer til den nye ejer af bilen – [Person D]]

Programværtten, telefonisk: Goddag [Person D], du taler med [Programværtten] fra Kontant på Danmarks Radio.

[Person D], telefonisk: Hej.

Programværtten, speak voiceover: Men hvad siger den nye ejer? Har den også fået en ny motor?

Programværtten, telefonisk: [Klager], der står bag [Virksomhed A], han skriver til [Person B], at de har haft en udgift på 35.000 i forbindelse med at have sat en ny motor i.

[Person D], telefonisk: Det ville jeg da ønske, der var. Men sådan er det ikke lige i hvert fald.

Programværtten, telefonisk: Der er ikke kommet ny motor i?

[Person D], telefonisk: Nej, det er der ikke. I hvert fald ikke imens jeg har haft den. ”

[Der vises optagelser af interview med [Klager] på [Virksomhed A]s adresse]

[Klager]: [Person B], hvem er det?

Programværtten: Det er en mand, du har solgt en bil for.

[Klager]: [Person B], hmm.

Programværtten: Det er en Passat.

[Klager]: Men jeg må jo stole på, at [Person B] fortæller sandheden, da han sender bilen ind, men det har han ikke gjort.

Programværtten, speak voiceover: [Klager] hævder altså, at [Person B] lyver om standen på sin bil, men dommen fra byretten var jo helt klar. [På skærmen vises uddrag af dommen]. [Virksomhed A] skulle betale 105.000 kr. plus procesrenter i det år, hvor [Person B] har ventet på betalingen. [Klager] skulle desuden betale sagens omkostninger.

Programværtten: Hvis du mener, at du har ret, [Klager], så undrer det mig, at du taber med et brag i byretten?

[Klager]: Jeg taber ikke med et brag i byretten. Den sag har jeg da ikke tabt i byretten.

Programværtten: [Klager], du bliver dømt til at betale i byretten. Det er fakta. Så skal du ikke stå og sige til mig, at du ikke har tabt i byretten, når du er blevet dømt til at betale.

[Klager]: Sagen på de 104.000 vælger vi at betale. ”

[Tidskode 30:33-31:00].

Der afspilles en lydoptagelse af programværtens interview med [Klager]:

”Programværtens: Laver [Virksomhed A] falske anmeldelser på trustpilot?

[Klager]: Nej det gør vi ikke, så er det i hvert fald ikke med mit kendskab.

Programværtens: Det bliver bare forklaret, at der er en systematik i, at I selv laver positive anmeldelser.

[Klager]: Nej, det er der ikke.

Programværtens: Lad mig spørge dig en gang, [Klager] – har du god samvittighed?

[Klager]: Ja, det har jeg. Men jeg kan også sige det på den måde, at der er nogle dage på kontoret, der er lidt mere træls end andre. ”

[Tidskode 33:35-34:02]

Der vises optagelser af interview med [Person F]:

”[Person F]: Jeg havde en kunde, som kontaktede mig, fordi de for det første ikke havde fået at vide, at deres bil var blevet solgt. Det havde de så fundet ud af, at bilen var solgt og kørte rundt med en ny ejer i bilen. De tager så kontakt til den her nye ejer af bilen og finder ud af, at bilen også er solgt til en højere pris end den, de havde fået for bilen.

Programværtens: Hvor systematisk er det?

[Person F]: Det er sket et par gange, mens jeg har været derude. Men uden at jeg ved det, har jeg en idé om, at det måske også er sket flere gange. ”

[Tidskode 36:19-36:31]

Der afspilles en lydoptagelse af programværtens interview med [Klager]:

”Programværtens: Jeg har talt med de her sælgere. De fortæller, at du ringer og siger, at der skal være et afslag på bilen, men du sælger den til fuld pris til dem, der kommer og køber den.

[Klager]: Den ene af dem havde en defekt motor i den. ”

[Tidskode 36:37-39:02]

Der vises optagelser af [Person A]:

”Programværtens, speak voiceover: [Klager] hævder altså, at det i virkeligheden er [Person A], der skylder penge til [Virksomhed A], men hvad siger domstolene? Sagen endte med jo med at [Klager] blev trukket i retten.

Programværtens: Så er der faktisk faldet dom i [Person A]s sag. [Klager] skylder 205.000 kr. til [Person A]. Nu vil jeg gå op til ham for at høre, om han er fået nogle penge.

Programværtens: Goddag [Person A], så er der faldet dom. [Programværtens læser op fra dommen]. ’205.000 beløbene skal betales inden 14 dage’. Har du fået pengene?

[Person A]: Nej, ikke endnu. Nu må vi se om de kommer. Det er fuldstændigt håbløst.

[Der klippes til lydoptagelsen af programværtens interview med [Klager]]

Programværtens: Her bliver du dømt til at betale [Person A] 205.000.

[Klager]: Det har vi anket. Han skylder mig penge.

Programværtens: Det er da dig, der skylder ham 205.000.

[Klager]: Han skylder for en reparation på en mangelfuld bil, som han ikke har betalt.

[Der vises optagelser af interview med [Klager]]

Programværtens: [Klager], er det ikke meget underligt, at de gange, du har været i retten, der taber du hver gang?

[Klager]: Nej, det gør jeg sgu ikke.

Programværtens: Prøv at hør, jeg har alle dommene her. Vil du se dem? Se her. 6. oktober, 8. juni, 19. maj, 23. maj, 17. maj, 7. januar. Du taber gang på gang. Kunne det være et vink med en vognstang om, at det er kunden, der har ret, og ikke dig?

[Klager]: Det der er jo en byretsdom. Så længe vi ikke er i landsretten og Højesteret...

Programværtens: Undskyld mig, skal man i Højesteret, når man har [Virksomhed A]?

[Klager]: Nej, det skal man ikke. Det skal man ikke.

Programværtens: Synes du det er rimeligt, at [Person A] skal undvære sine penge i så lang tid?

[Klager]: Nej, det synes jeg ikke.

[Der klippes til programværtens interview med [Person A]]

Programværtens: Hvordan ender det her?

[Person A]: Det ender højst sandsynligt med, at jeg ikke får alle mine penge. Men lidt er bedre end ingenting.

[Der klippes til programværtens interview med [Klager]]

Programværtens: Vi har været i kontakt med 30 kunder, som på den ene eller anden måde siger, at de mangler penge fra dig. Hvorfor skal det være så vanskeligt for de mennesker, der sælger en bil gennem dig, at få deres penge?

[Klager]: Jeg har været brugtvognsforhandler i 38 år. Hvis jeg nu var sådan en røv med ører, havde jeg nok ikke siddet her i 38 år vel. Du er nødt til at se sagen fra begge sider. [Der vises et foto af [Klager] fra [Virksomhed A]s Facebook-side]. Jeg er træt af, at folk lyver om deres biler. Jeg er rigtig træt af det. ”

[Tidskode 40:20-40:33]

Der vises optagelser af [Person C], som kører i bil:

”Programværten, speak voiceover: I sagen om [Person C], hvor [Klager] var næsten fem måneder om at slette panten på 75.000 kr. i bilen, forklarer [Klager] til Kontant, at han under hele forløbet har informeret [Person C] om, at der kom en løsning på sagen. ”

Øvrige oplysninger

Pressenævnet har fra [Klager] modtaget kopi af mail af 7. december 2021, hvor Accept Auto ophæver samarbejdet med [Virksomhed A].

DR har til Pressenævnet indsendt dom af 12. august 2021 fra Retten i Horsens ([Selskabsnavn C] mod [Klager] ([Selskabsnavn B] v. [Klager])) og dom af 1. november 2021 fra Retten i Horsens ([Person A] mod [Klager]).

Pressenævnet har fra DR endvidere modtaget skærbillede af [Person B]s anmeldelse af [Virksomhed A] på Trustpilot af 31. august 2021. Af denne fremgår følgende:

”[Klager] skulle sælge min VW Passat, men formåede ikke at betale for bilen, da han den 5/6-20 fik den solgt. Derfor overholdt han ikke vores kommissionsaftale. Efter næsten et år fik jeg nok af at høre på hans søforklaringer om dit og dat. Hvis man var så heldig at få fat i ham, havde han jo altid en smart forklaring på det hele. Så jeg satte min advokat på sagen. Først nu den 27/8-21 kunne han finde ud af at betale efter der var afsagt dom. Jeg har ALT dokumentation på plads, hvis nogen synes denne anmeldelse ikke er fyldestgørende. Jeg vil i hvert fald ikke handle med den mand igen. ”

Af svaret fra [Virksomhed A] af 9. september 2021 fremgår følgende:

”Hej [Person B]. Jeg har henvendt mig direkte til ejer [Klager] for at finde det bedst mulige svar på din anmeldelse og negative oplevelse. Ifølge [Klager] er dine påstande uden belæg. Da du havde sat din VW Passat i kommission informerede du også ikke om det store olieforbrug, som du ellers havde pligt til at informere om, jf. formidlingsaftalen. Dette bliver køber naturligvis skuffet over. Ydermere endte vi med en udgift på 35.000,- grundet diverse ting, såsom ny motor til køber. Her betalte du blot 5.000,- til at dække udgifterne på de skjulte fejl”.

[Klager] klagede den 3. februar 2022 til DR, som den 21. februar 2022 afviste klagen. [Klager] klage over DRs afvisning er modtaget i Pressenævnet den 6. april 2022.

2 Parternes synspunkter

2.1 [Klager]s synspunkter

God presseskik

Korrekt information, efterprøvelse og redigering

[Klager] har anført, at udsendelsen, der stadig er tilgængelig på DRs hjemmeside, indeholder ukorrekte informationer, at væsentlige oplysninger er udeladt, at han bliver hængt ud som svindler, og at omtalen skader hans virksomhed.

- salget af [Person B]s VW Passat

[Klager] har anført, at beskrivelsen af salget af [Person B]s bil indeholder faktuelle fejl, og at væsentlige oplysninger er udeladt. Forløbet er utilstrækkeligt gengivet af DR, og programmet præsenterer sagen som om, at det alene handler om, at [Person B] ikke har modtaget sine penge. [Klager] har fremhævet følgende klagepunkter i omtalen:

a) reparation af motor

I programmet er væsentlige oplysninger om, at bilen havde et stort olieforbrug, som køber klagede over, udeladt, ligesom det ikke fremgår af programmet, at bilen var på værksted flere gange, før stempelringene i bilens motor blev udskiftet. Det fremgår således ikke af programmet, at [Person B] havde sat en defekt bil i kommission.

b) ny motor og interview med køberen af bilen

DR spørger køberen af bilen, [Person D], om bilen har fået sat en ny motor i, selv om DR udmærket ved, at motoren er repareret, hvilket DR har modtaget dokumentation for i form af et arbejdskort. Oplysningen i det svar, som DR gav [Klager] i forbindelse med DRs afvisning af klagen, om, at [Klager] skulle have oplyst, at bilen har fået ny motor, er ikke korrekt. [Klager] har således aldrig sagt, at bilen har fået ny motor.

c) omtale af kommissionsaftalen

Programmet omtaler herudover, at [Person B] har betalt et honorar på 19.900 kr. til [Virksomhed A], og at ansvaret for motoren herved blev overdraget. Det er ikke korrekt, da det tydeligt fremgår af kommissionsaftalen, at sælger hæfter for skjulte fejl og mangler. DR har kommissionsaftalen, herunder vedtægterne, da journalisten viser dem i programmet, og udtalelsen om, at ansvaret er overdraget, er således ikke korrekt.

- [Person C]s køb af BMW med gammel pant

Oplysningerne i udsendelsen fremstiller det som om, at [Person C] er ved at miste sin bil, da DR optager udsendelsen, hvilket er direkte bagvaskelse og en overtrædelse af straffeloven. Pantet i bilen var slettet, før Kontant gik ind i sagen. Dette er dårlig journalistik og i strid med de presseetiske regler og fremstiller [Klager] i et dårligt lys.

- salget af [Person A]s VW Polo

[Klager] har anført, at relevante oplysninger i indslaget om [Person A]s bil bevidst er udeladt. [Person A]s bil havde været trafikskadet, og der var fejl i bilens undervogn. Derfor verserer der en retssag i forbindelse med den sag. DR nævner ikke, hvorfor [Person A] skylder [Klager] penge, og det fremstiller derfor [Klager] som en dårlig betaler. DR skulle have spurgt [Person A] om, hvorfor han ikke informerede [Virksomhed A] om, at bilen havde været involveret i et trafikuheld, da retssagen således ville være undgået.

- udtalelser fra en tidligere ansat i [Virksomhed A]

DR har ikke fremlagt kopi af de falske anmeldelser på Trustpilot, som bliver omtalt i udsendelsen. Herudover har DR ikke fremlagt dokumentation for, at den tidligere ansatte skulle være blevet kontaktet af en kunde, der havde en bil i kommission, hvor den efter hendes udtalelse skulle være solgt uden kundens vidende. Dette er bagvaskelse og en overtrædelse af straffeloven.

DRs handlemåde

DR har herudover taget kontakt til Accept Auto, der er et finansieringsselskab, som [Klager] samarbejder med. DR har over for dette selskab bagtalt [Klager] så meget, at Accept Auto brød samarbejdet med [Klager]. Det var en stor samarbejdspartner, der stod for 70 % af de billån, der blev formidlet til [Klager]s kunder. Journalistens kontakt til finansieringsselskabet har intet med programmet at gøre, det har intet med de personer, der medvirker i programmet at gøre, og det kan kun være for at skade [Klager]. Dette er en dårlig og strafbar måde at udøve journalistik på og er både i strid med de presseetiske regler og straffeloven.

2.2 DRs synspunkter

God presseskik

Korrekt information, efterprøvelse og redigering

DR har indledningsvist anført, at programmet Kontant er et forbrugerprogram, der undersøger og afdækker forhold af væsentlig samfundsmæssig interesse. Det påklagede program sætter fokus på [Klager]s virksomhed, [Virksomhed A].

DR har henvist til et uddrag fra programmet, tidskode 03:23-04:00 [rettelig 03:23-03:58 og 09:29-09:39], *Pressenævnet* [gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*], hvor virksomhedens forretningsmodel præsenteres af programværten.

I løbet af 2021 er [Klager]s virksomhed blevet dømt i flere retssager, hvor kunder har klaget over manglende betalinger, og virksomheden optræder endvidere flere gange i ”Ankenævnet for bilers udhængsskab”, hvor forhandlere, der ikke efterlever ankenævnets afgørelser, bliver offentliggjort. DR har været i kontakt med 30 kunder, der er utilfredse med deres handler hos [Klager]s virksomhed.

I programmet medvirker tre kunder, der fortæller om deres egne oplevelser, og som alle kritiserer [Klager]s forretningsmetoder og håndteringen af deres handler med [Virksomhed A]. [Klager] er blevet forelagt kritikken, og hans svar fremgår af programmet. Det fremgår desuden af programmet, at Trustpilot har identificeret og slettet 113 falske anmeldelser af [Klager]s virksomhed. En tidligere medarbejder i virksomheden udtaler sig endvidere om de oplevelser, hun havde med de falske anmeldelser, mens hun var ansat i [Klager]s virksomhed. Herudover medvirker en professor og en adjunkt ved henholdsvis CBS og Aalborg Universitet. Disse udtaler sig om [Klager]s forretningsmetoder og generelt om de gældende regler på området for kommissionsaftaler.

- salget af [Person B]s VW Passat

I programmet beskriver kunden [Person B] de oplevelser, han havde, da han satte sin bil i kommission hos [Virksomhed A]. Det fremgår af programmet, at [Person B] ikke modtog salgsprisen for sin bil i en

længere periode efter den var solgt, og at han ikke kunne komme i kontakt med [Klager]. Det fremgår også af programmet, at [Klager] i byretten er blevet dømt til at betale bilens salgspris på 105.000 kr. til [Person B].

DR har henvist til et uddrag fra programmet, tidskode 04.52-08.11 [Gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*], hvor [Person B] blandt andet forklarer om sin oplevelse af sagen. DR har herefter kommenteret på klagepunkterne:

a) reparation af motor

Oplysningerne om, at bilen havde et stort olieforbrug, som køberen klagede over, fremgår af programmet. DR har henvist til et uddrag fra programmet, tidskode 24:37-25:25 [gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*], hvor det fremgår, at [Virksomhed A] tilbageholdt 105.000 kr., som [Person B] ellers skulle have, fordi [Klager] hævdede, at bilen havde et stort olieforbrug, og at den skulle have ny motor i.

DR har endvidere henvist til, at det ligger inden for mediets redigeringsret at undlade at omtale forhold, der for den ene part forekommer centrale, så længe det samlede indtryk giver et retvisende billede. Det er DRs opfattelse, at oplysningen om udskiftningen af stempelringene ikke er væsentlig for gengivelsen af forløbet.

b) ny motor og interview med køberen af bilen

DR har vedlagt et skærbillede af en anmeldelse fra Trustpilot, hvor det af svaret fra [Virksomhed A] fremgår, at bilen skulle have en ny motor, og har endvidere henvist til et uddrag fra programmet, tidskode 36:19-36:31 [gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*], hvoraf det fremgår, at [Klager] bekræfter, at den ene bil havde en defekt motor.

DR har henvist til et uddrag fra programmet, tidskode 24:37-25:25, [gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*], hvor DR kontakter køberen af bilen. Det ligger inden for mediets redigeringsret at bestemme, hvilke spørgsmål, DR må stille en kilde, og DR kontakter køberen af bilen for at efterprøve [Klager]s påstand om, at bilen har fået ny motor i. DR har videre bemærket, at sagen ender i retten, og at det først er efter retssagen, at [Klager] oplyser, at den manglende betaling skyldes reparationer, og at bilen skulle have en ny motor.

[Klager] er blevet forelagt kritikken, og hans svar fremgår af programmet. DR er derfor ikke enig med [Klager] i, at DR fremstiller forløbet faktuel forkert og krænkende for [Klager].

c) omtale af kommissionsaftalen

DR har anført, at fravalget af at henvise til afsnittet i kommissionsaftalens vedtægter, hvor det fremgår, at sælger hæfter for skjulte fejl og mangler, ligger inden for redigeringsretten. Kommissionsaftalens vedtægter er ikke væsentlige for gengivelsen af kundens oplevelse af det faktiske forløb, som var, at bilen blev afleveret til [Klager] og solgt med et afslag i prisen. Herefter hørte [Person B] ikke fra [Klager], og sagen endte i byretten, hvor [Klager] blev dømt til at betale den aftalte salgspris på 105.000 kr. til [Person B].

- *[Person C]s køb af BMW med gammel pant*

I programmet beskriver [Person C] sine oplevelser med købet af en brugt bil. Det beskrives, at den bil, han købte, var behæftet med en pantegæld på 75.000 kr., som først blev indfriet efter fem måneder og efter gentagne henvendelser til [Klager].

DR har henvist til gengivelsen af forløbet i udsendelsen og har henvist til tidskode 08:12-09:22 [gengivet under punkt 1, Sagsfremstilling, *Pressenævnet*] og har anført, at det tydeligt fremgår af programmet, at [Klager] lovede [Person C] at slette pantet på 75.000 kr. i bilen, men at der gik fem måneder, før dette skete. DR er ikke enig med klager i, at det i programmet fremstår som om, at [Person C] er ved at miste sin bil på tidspunktet for publiceringen af programmet. Herudover fremgår det tydeligt af programmet, at pantet blev slettet. DR har endvidere anført, at datoen for sletningen af pantet er uden betydning for kundens kritik af forløbet og [Klager]s håndtering heraf, da det centrale er, at det tog fem måneder at få slettet pantet. Forløbet er derfor faktisk korrekt gengivet i programmet.

DR har endvidere bemærket, at kritikken er forelagt for [Klager], og at hans svar på kritikken er gengivet i programmet. DR har i den forbindelse henvist til tidskode 40:20-40:33 [gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*].

- *salget af [Person A]s VW Polo*

I programmet beskriver [Person A] sine oplevelser med salget af sin brugte bil. DR er ikke enig med klager i, at væsentlige oplysninger om årsagen til, at [Person A] skylder [Klager] penge, skulle være udeladt. DR har i den forbindelse henvist til, at det fremgår af programmet, at tvisten mellem [Klager] og [Person A] ender i en retssag, hvor [Klager] bliver dømt til at betale 205.000 kr. Det fremgår også af programmet, at sagen er anket.

DR har endvidere bemærket, at kritikken er forelagt for klager, og at klagers svar på kritikken er gengivet i programmet, hvor [Klager] udtaler, at [Person A] skylder ham penge, og at retssagen er anket.

DR har henvist til tidskode 36:37-37:39 [gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*].

DR har i forhold til klagepunktet om, at DR ikke omtaler den trafikskade, som [Klager] har anført at være årsagen til retssagen, henvist til, at skaden ifølge dommen ikke har været en del af retssagen. DR gengiver resultatet af byretsdommen objektivt og korrekt, og DR har således ikke udeladt væsentlige detaljer. Hertil kommer, at det ligger inden for DRs redigeringsret at undlade at omtale forhold, der for [Klager] forekommer centrale, så længe det samlede indtryk giver et retvisende billede. Omtalen i programmet er således i overensstemmelse med god presseskik.

- *udtalelser fra en tidligere ansat i [Virksomhed A]*

Programmet indeholder et interview med en tidligere medarbejder i [Klager]s virksomhed, [Virksomhed A]. Hun fortæller om sine oplevelser med de falske anmeldelser af [Klager]s virksomhed på Trustpilot. DR har i den forbindelse henvist til tidskode 11:02-12:05 [gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*].

Det fremgår af programmet, at DR har efterprøvet udsagnene fra den tidligere medarbejder hos Trustpilot. Trustpilot har til DR oplyst, at der er slettet 113 falske anmeldelser, og at Trustpilot har advaret deres brugere om troværdigheden af anmeldelserne på [Virksomhed A].

Udtalelserne fra den tidligere medarbejder om, at hun var blevet kontaktet af kunder, der ikke var vidende om, at deres bil var solgt, har DR endvidere efterprøvet ved at tale med flere kunder, der over for DR har bekræftet, at de ikke var informerede om salget af deres bil. DR har anført, at efterprøvelsen fremgår af programmet og har henvist til tidskode 12:42-13:12 [gengivet under punkt 1, Sagsfremstilling, *Pressenævnet*].

Kritikken fra den tidligere medarbejder er endvidere forelagt for [Klager], og hans svar fremgår af programmet. DR har henvist til tidskode 30:33-31:00 [gengivet under punkt 1 Sagsfremstilling, *Pressenævnet*].

DRs handlemåde

DR har anført, at [Klager]s klage over, at DR har taget kontakt til Accept Auto, og at dette er skyld i, at Accept Auto har afbrudt samarbejdet med [Klager], falder uden for Pressenævnets kompetence, da klagepunktet angår en tvist mellem klagers virksomhed og en udenforstående tredjemand.

3 Pressenævnets begrundelse og afgørelse:

I sagens behandling har følgende nævnsmedlemmer deltaget:

Martin Lavesen, Jørn Mikkelsen, Ulrik Holmstrup og Marlene Borst Hansen.

Kompetence

Pressenævnet bemærker, at det følger af medieansvarslovens § 34, at ”massemediernes indhold og handlemåde” skal være i overensstemmelse med god presseskik. Det er således mediet og ikke den enkelte journalist, som er part i Pressenævnets sag.

Nævnet bemærker videre, at det følger af medieansvarslovens § 43, at Pressenævnet 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 der er sket overtrædelse af straffelovens bestemmelser om ærekrænkelser hører under domstolene og falder uden for nævnets kompetence.

God presseskik

Korrekt information, efterprøvelse og redigering

[Klager] har klaget over, at udsendelsen indeholder ukorrekt information, der ikke er tilstrækkelig efterprøvet, og at DR bevidst har udeladt væsentlige oplysninger.

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. Oplysninger, der 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. de vejledende regler for god presseskik punkt A. 1 og A. 3.

Pressenævnet bemærker videre, 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.

- salget af [Person B]s VW Passat

a) reparation af motor

[Klager] har klaget over, at DR bevidst har udeladt væsentlige oplysninger om, at bilen blev indleveret med en defekt motor, og at bilen var på værksted flere gange og fik udskiftet stempelringene. DR har anført, at det samlede indtryk giver et retvisende billede, og at oplysningerne om udskiftningen af stempelringene ikke er væsentlig for gengivelsen af forløbet.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 24:37-24:54]

Der vises optagelser af [Person B]:

”Programværtten, speak voiceover: I [Person B]s tilfælde tilbageholdte [Virksomhed A] alle de 105.000 kr., som [Person B] ellers skulle have for salget, blandt andet fordi [Klager] hævdede, at bilen havde et stort olieforbrug og skulle have ny motor. Og bilen har ganske rigtigt været på værksted. ”

Pressenævnet finder, at DRs valg og fravalg af informationer, herunder fravalget af informationen om de nærmere detaljer om, hvilke reparationer, der har været udført på bilen, ligger inden for mediets redigeringsret. Pressenævnet har lagt vægt på, at det af programmet fremgår, at [Klager] har oplyst, at bilen havde et stort olieforbrug, og at bilen har været på værksted. Det er således nævnets opfattelse, at det samlede indtryk giver et retvisende billede. Nævnet udtaler ikke kritik.

b) ny motor og interview med køberen af bilen

[Klager] har klaget over, at det ikke er korrekt, at han skulle have udtalt, at der skulle en ny motor i bilen, og at DRs interview med køberen derfor fremstiller [Klager] på en forkert måde. DR har anført, at DR har dokumentation for, at [Klager] har oplyst, at bilen skulle have en ny motor, og at det ligger inden for mediets redigeringsret at beslutte, hvilke spørgsmål, man vil stille en kilde.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 24:37-25:25]

Der vises optagelser af [Person B]:

”Programværten, speak voiceover: I [Person B]s tilfælde tilbageholdte [Virksomhed A] alle de 105.000 kr., som [Person B] ellers skulle have for salget, blandt andet fordi [Klager] hævdede, at bilen havde et stort olieforbrug og skulle have ny motor. Og bilen har ganske rigtigt været på værksted.

[Programværten ringer til den nye ejer af bilen – [Person D]]

Programværten, telefonisk: Goddag [Person D], du taler med [Programværten] fra Kontant på Danmarks Radio.

[Person D], telefonisk: Hej.

Programværten, speak voiceover: Men hvad siger den nye ejer, har den også fået en ny motor?

Programværten, telefonisk: [Klager], der står bag [Virksomhed A], han skriver til [Person B], at de har haft en udgift på 35.000 i forbindelse med at have sat en ny motor i.

[Person D], telefonisk: Det ville jeg da ønske, der var. Men sådan er det ikke lige i hvert fald.

Programværten, telefonisk: Der er ikke kommet ny motor i?

[Person D], telefonisk: Nej, det er der ikke. I hvert fald ikke imens jeg har haft den. ”

Pressenævnet finder, at programmets omtale af, at [Klager] skulle have udtalt, at bilen skulle have en ny motor, har tilstrækkelig dækning i de faktiske forhold. Pressenævnet har lagt vægt på, at det fremgår af [Virksomhed A]s svar på [Person B]s anmeldelse af firmaet på Trustpilot, at bilen skulle have en ny motor. Nævnet finder herefter, at DRs interview med køberen ligger inden for mediets redigeringsret. Det ændrer ikke herpå, at DR havde fået information om, at bilen ikke havde fået en ny motor i. Nævnet udtaler ikke kritik.

c) omtale af kommissionsaftalen

[Klager] har klaget over, at omtalen af kommissionsaftalen ikke er korrekt, da væsentlige oplysninger om overdragelsen af ansvaret efter aftalen er udeladt. DR har anført, at det ligger inden for mediets redigeringsret, og at oplysningerne ikke er væsentlige for gengivelsen af kundens oplevelse af det faktiske forløb.

Pressenævnet finder, at DRs valg og fravalg i forbindelse med gengivelse af kommissionsaftalen ikke overskrider de vide rammer for redigering. Nævnet har lagt vægt på, at [Klager] har fået tilstrækkelig mulighed for at udtale sig om den overordnede kritik, som også gengives i udsendelsen. Nævnet udtaler ikke kritik.

- [Person C]s køb af BMW med gammel pant

[Klager] har klaget over, at det i udsendelsen fremstilles som om, at [Person C] var ved at miste sin bil, da DR optog udsendelsen, hvilket ikke er korrekt, da pantet var slettet før Kontant gik ind i sagen. DR har anført, at det fremgår af programmet, at der gik fem måneder, før pantet blev slettet, og at datoen for sletningen er uden betydning for kundens kritik af forløbet og [Klager]s håndtering.

Af udsendelsen fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 08:12-09:22]

Der vises optagelser af [Person C], som har købt en bil gennem [Virksomhed A]:

”Programværtten, speak voiceover: Det er ikke kun [Person B], der er frustreret over [Virksomhed A]s forretningsmetoder. [Person C], der jo købte en brugt BMW, som viste sig at indeholde gammel gæld på 75.000 kr., som [Klager] lovede at slette i forbindelse med handlen, venter stadig. Sammen med sin kæreste opsøger han derfor [Virksomhed A]. Hvis gælden ikke bliver slettet, risikerer [Person C] som ny ejer, at BMWen kan blive hentet af den bank, der altså fortsat har pant i bilen. Han optager lyden af samtalen med [Klager] på sin mobiltelefon.

[Lydoptagelsen afspilles nu i udsendelsen]

[Person C]s kæreste, lydoptagelse: Du lovede at panten skulle slettes.

[Klager], lydoptagelse: Ja, ja, ja.

[Person C]s kæreste, lydoptagelse: Og hvor lang tid vil du have, vi skal vente.

[Person C], lydoptagelse: Du lover om en uge bliver den slettet.

[Klager], lydoptagelse: Og den bliver den også. Det har jeg også skrevet til jer.

[Person C], lydoptagelse: Du skriver ’om en uge bliver det slettet, og det lover jeg’.

[Klager], lydoptagelse: Nej, jeg skriver, at jeg arbejder på det.

[[Person C] og [Klager] taler i munden på hinanden]

[Person C], lydoptagelse: Du bliver ved med at love alt muligt.

[Klager], lydoptagelse: Hvis du er utilfreds med mig, så hyr en jurist og sæt ham på halsen af mig.

Programværtten, speak voiceover: Kort efter lykkes det endelig at få gælden slettet. Der gik næsten 5 måneder.”

[Tidskode 40:20-40:33]

Der vises optagelser af [Person C], som kører i bil:

”Programværtten, speak voiceover: I sagen om [Person C], hvor [Klager] var næsten fem måneder om at slette panten på 75.000 kr. i bilen, forklarer [Klager] til Kontant, at han under hele forløbet har informeret [Person C] om, at der kom en løsning på sagen.”

Pressenævnet finder, at DRs præsentation og omtale af forløbet, hvoraf dele af forløbet sker i nutid, ligger inden for mediets redigeringsret. Nævnet har lagt vægt på, at det fremgår af programmet, at pantet blev slettet efter næsten fem måneder og finder derfor, at det samlede indtryk giver et retvisende billede. Nævnet udtaler ikke kritik.

- salget af [Person A]s VW Polo

[Klager] har klaget over, at DR bevidst har udeladt relevante oplysninger om, at [Person A]s bil havde været trafikskadet, at det er baggrunden for retssagen, og at [Person A] skylder [Klager] penge. DR har anført, at det fremgår af programmet, at sagen er anket, men at trafikskaden ikke var en del af retssagen, hvorfor DRs gengivelse af dommen er objektiv og korrekt. Herudover fremgår [Klager]s synspunkt om, at [Person A] skylder ham penge, også af programmet.

Af programmet fremgår blandt andet følgende:

[Tidskode 36:37-37:39]

Der vises optagelser af [Person A]:

”Programværtten, speak voiceover: [Klager] hævder altså, at det i virkeligheden er [Person A], der skylder penge til [Virksomhed A], men hvad siger domstolene? Sagen endte med jo med at [Klager] blev trukket i retten.

Programværtten: Så er der faktisk faldet dom i [Person A]s sag. [Klager] skylder 205.000 kr. til [Person A]. Nu vil jeg gå op til ham for at høre, om han er fået nogle penge.

Programværtten: Goddag [Person A], så er der faldet dom. [Programværtten læser op fra dommen]. ’205.000 beløbene skal betales inden 14 dage’. Har du fået pengene?

[Person A]: Nej, ikke endnu. Nu må vi se om de kommer. Det er fuldstændigt håbløst.

[Der klippes til lydoptagelsen af programværtens interview med [Klager]]

Programværtten: Her bliver du dømt til at betale [Person A] 205.000.

[Klager]: Det har vi anket. Han skylder mig penge.

Programværtten: Det er da dig, der skylder ham 205.000

[Klager]: Han skylder for en reparation på en mangelfuld bil, som han ikke har betalt. ”

Det er Pressenævnets opfattelse, at DRs valg og fravalg af informationer om [Person A]s bil ligger inden for redigeringsretten. Nævnet har lagt vægt på, at DR gengiver resultatet af byrettens dom korrekt, og at [Klager]s synspunkter ligeledes fremgår af udsendelsen. Nævnet udtaler ikke kritik.

- udtalelser fra en tidligere ansat i [Virksomhed A]

[Klager] har klaget over, at DR ikke har fremlagt dokumentation i form af kopi af de falske anmeldelser på Trustpilot, der bliver omtalt i udsendelsen eller dokumentation for påstanden fra en tidligere ansat om, at kunder har oplevet, at deres biler var blevet solgt uden deres vidende. DR har anført, at DR har efterprøvet udtalelsen fra den tidligere medarbejder hos Trustpilot, som har oplyst, at der er slettet 113 falske anmeldelser, ligesom DR har efterprøvet udtalelserne om, at biler skulle være solgt uden kunderne var informeret om det ved at tale med flere kunder, der over for DR har bekræftet dette.

Det fremgår af sagen, at [Klager] den 30. november 2021 fik forelagt en række beskyldninger og samtidig fik tilbud om at medvirke i et TV-interview. Af mailen fremgår blandt andet:

”Kære [Klager], Som aftalt i telefonen får du en mail med de spørgsmål, som vi gerne vil stille dig i et TV-interview. På Kontant arbejder vi i øjeblikket på et program om [Virksomhed A].

[...]

Kritik fra tidligere medarbejdere

Vi har været i kontakt med flere tidligere medarbejdere fra [Virksomhed A]. De vil fortælle og kritisere, at de oplevede, at mange kunder henvendte sig, fordi de ikke fik deres penge, når du havde solgt deres bil. En medarbejder vil også fortælle og kritisere, at du snyder din kunder. Vedkommende vil fortælle og kritisere, at du lyver om salgsprisen over for sælgeren af bilen, således at køber giver fuld pris for bilen, men at du fortæller sælger, at bilen er blevet solgt til en lavere pris. Medarbejderen vil også fortælle og kritisere, at der er blevet lavet falske femstjernede anmeldelser på hjemmesiden Trustpilot, som du står bag. [...]

Vi vil som sagt gerne høre din version af sagen. Vi vil gerne lave et TV-interview med dig. Vi har mulighed for at lave en aftale i hele næste uge, når det passer dig. Lad mig høre, hvilken dag og tidspunkt der passer dig bedst. Med venlig hilsen [Journalist 1], Journalist, DR”

Indledningsvis bemærker Pressenævnet, at det som udgangspunkt ikke er i strid med god presseskik, at en journalist forud for et interview undlader at fremsende sin dokumentation til den person, der skal interviewes, så længe interviewpersonen har mulighed for at få et overblik over, hvad spørgsmålene vedrører, og i hvilken sammenhæng udtalelserne skal anvendes.

På baggrund af sagens oplysninger lægger nævnet til grund, at DR har efterprøvet oplysningerne, herunder ved forelæggelse af kernen af den kritiske omtale med oplysninger om, at kritikken var fremsat af en tidligere medarbejder, forud for offentliggørelsen af udsendelsen, ligesom [Klager] også fik tilbud om at medvirke i et interview i programmet. Nævnet finder på den baggrund ikke anledning til at udtale kritik.

DRs handlemåde

[Klager] har klaget over, at DR har tilsidesat god presseskik ved at tage kontakt til hans samarbejdspartner, som intet har med programmet at gøre. DR har anført, at klagepunktet angår en tvist mellem klagers virksomhed og en udenforstående tredjemand, hvilket falder uden for Pressenævnets kompetence.

Pressenævnet bemærker, at som sagen er oplyst, finder nævnet ikke, at DRs journalistiske adfærd har været uforenelig med god presseskik. Nævnet udtaler ikke kritik.

Pressenævnet finder, at DR heller ikke i øvrigt har tilsidesat god presseskik.

Afgjort den 20. september 2022